

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS

Relatório de atuação da Ouvidoria-Geral da UFMG em 2023

Belo Horizonte

Março de 2024

Introdução

O presente relatório se destina ao cumprimento do estabelecido pelo Art. 7º, XIV da Portaria Normativa CGU 116/2024. Tem como objetivo apresentar o desenvolvimento do trabalho realizado pela Ouvidoria-Geral da UFMG no ano de 2023.

Para tal, se baseia em dados publicados no Painel Resolveu (<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/painel-resolveu-1>), mantido pela CGU, e em informações do acervo da própria Ouvidoria no que tange ao período anterior a 2018. Nesse sentido, as análises apresentadas se dão a partir de um olhar retrospectivo, que se volta a entender como tem caminhado a percepção da atuação da Ouvidoria-Geral da UFMG.

Cabe ainda destacar que o trabalho da Ouvidoria é desenvolvido por uma servidora e pela Ouvidora-Geral e que tal equipe se mantém quantitativamente inalterada desde a criação da Ouvidoria-Geral da UFMG, cabendo às duas todo o rol de 14 atividades descritas na Portaria Normativa CGU 116/2024.

Quantidade de manifestações

A Ouvidoria-Geral da UFMG recebeu 1.139 manifestações em 2023. Esse número representa um crescimento de 16% em relação a 2022, quando foram 979 (GRAF.1). Essa é a maior quantidade de manifestações recebidas em um mesmo ano pela Ouvidoria-Geral da UFMG, um crescimento de 5 pontos percentuais acima da média federal, que foi de 11%.

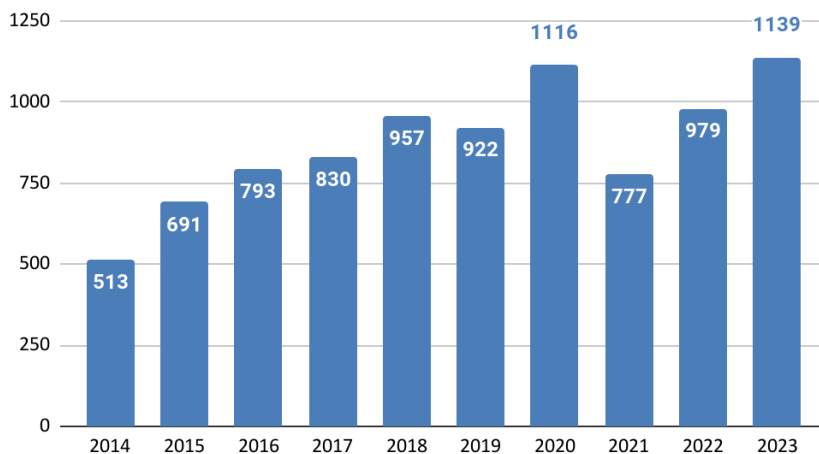


GRÁFICO 1: quantidade de manifestações de Ouvidoria por ano de 2014 a 2023

Fonte: painel Resolveu/CGU e dados internos da Ouvidoria-Geral da UFMG

Tal número corresponde a uma quantidade de manifestações apenas recebida pela Ouvidoria no primeiro ano da Pandemia de Covid 2019, quando as atividades remotas recém-instituídas potencializaram o papel da Ouvidoria-Geral da UFMG como mediador na busca por soluções. Nos anos seguintes, houve uma queda na quantidade de manifestações causada por uma série de fatores.

O retorno às atividades presenciais foi acompanhado por novo crescimento na quantidade de manifestações registradas junto à Ouvidoria. O número recorde de 1.139 manifestações registradas em 2023 indica o fortalecimento da percepção, por parte da comunidade, da Ouvidoria-Geral da UFMG como um instrumento eficiente na busca por soluções de questões diversas que compõem o cotidiano da Universidade.

Satisfação dos usuários

Outro número que voltou a crescer em 2023 foi a satisfação dos usuários com o atendimento recebido: 47% se dizem satisfeitos ou muito satisfeitos. Vale destacar que esse índice está muito acima da média das ouvidorias federais, que caiu de 40% em 2022 para 31% em 2023 (GRAF. 2)

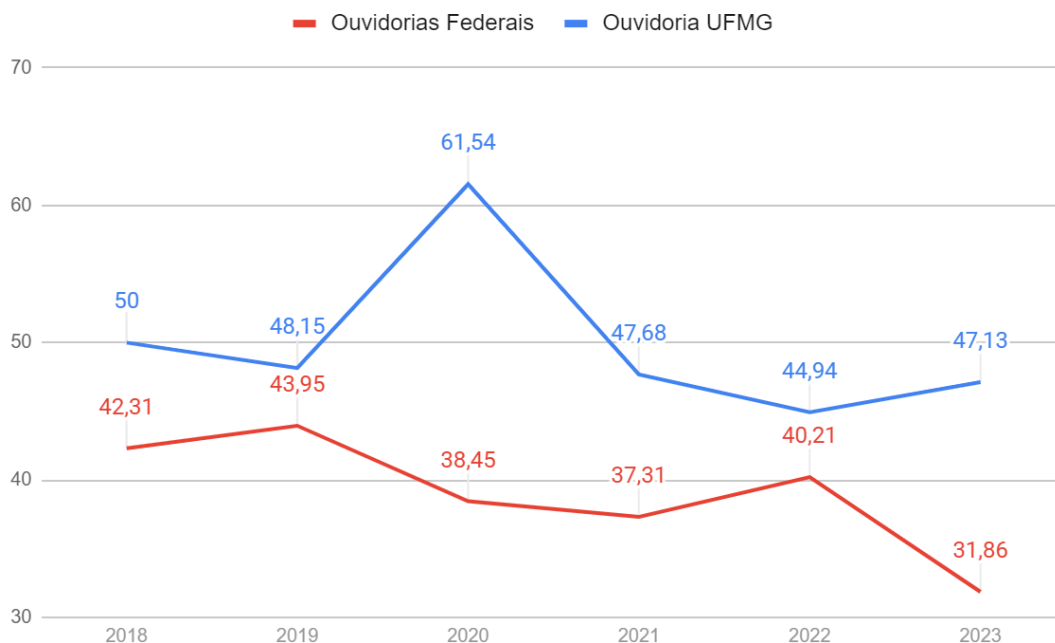


GRÁFICO 2: percentual de usuários satisfeitos ou muito satisfeitos com o atendimento recebido na Ouvidoria da UFMG e no sistema de Ouvidorias Federais de 2018 a 2023
Fonte: painel Resolveu/CGU

Tempo médio de resposta

O significativo crescimento na quantidade de demandas é um dos elementos envolvidos no aumento do tempo médio de resposta, que subiu de 14,62 dias em 2022 para 17,44 dias em 2023 (GRAF. 3). Uma vez que a quantidade de manifestações teve um incremento de 16%, mas a equipe responsável pelas respostas continua a mesma, era esperável que em algum momento o tempo médio de resposta, que caiu significativamente desde 2018, tivesse uma alta.

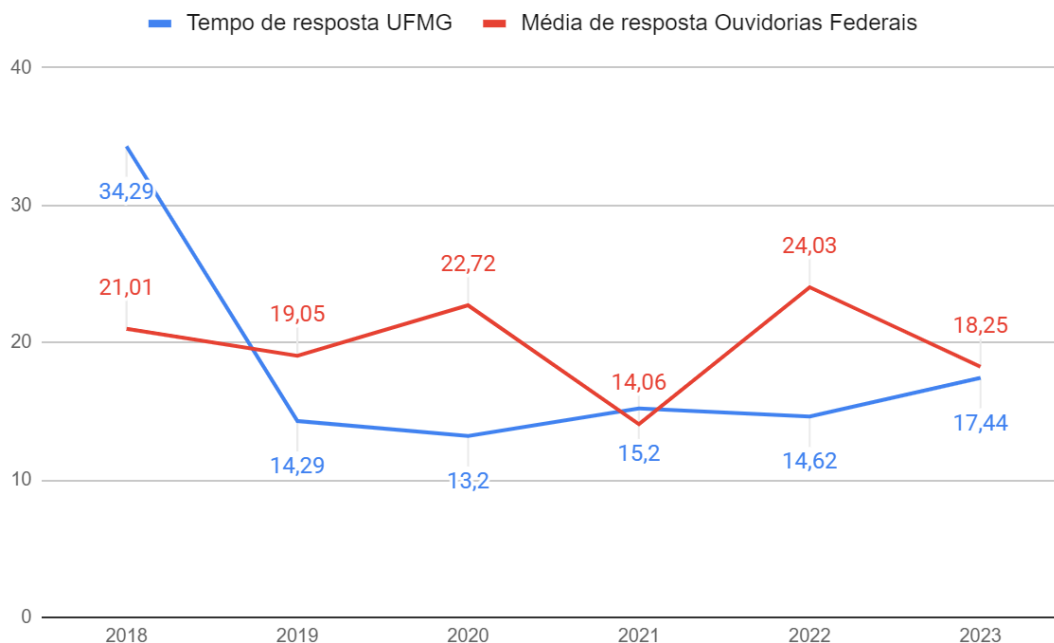


GRÁFICO 3: Tempo médio de resposta às manifestações de 2018 a 2023

Fonte: painel Resolveu/CGU

Vale registrar que, apesar da queda, o índice ainda se encontra abaixo da média das ouvidorias federais (GRAF.3), que, em 2023 foi de 18,25 dias. Ainda assim, a Ouvidoria-Geral da UFMG tem empenhado esforços para agilizar a obtenção de respostas e baixar novamente o tempo médio de resposta, especialmente levando em consideração que a quantidade de manifestações de Ouvidoria deve seguir crescendo nos próximos anos.

Percepção de resolutividade

Um ponto em queda no sistema de ouvidorias federais como um todo é a percepção de resolutividade. A média do índice das ouvidorias federais caiu de 50%, em 2022, para 41%, em 2023, de usuários que consideram que sua demanda foi parcial ou totalmente resolvida (GRAF.4). Na UFMG, a queda foi menor, mas também aconteceu: o índice em 2023 foi de 53%, frente a 59% em 2022.

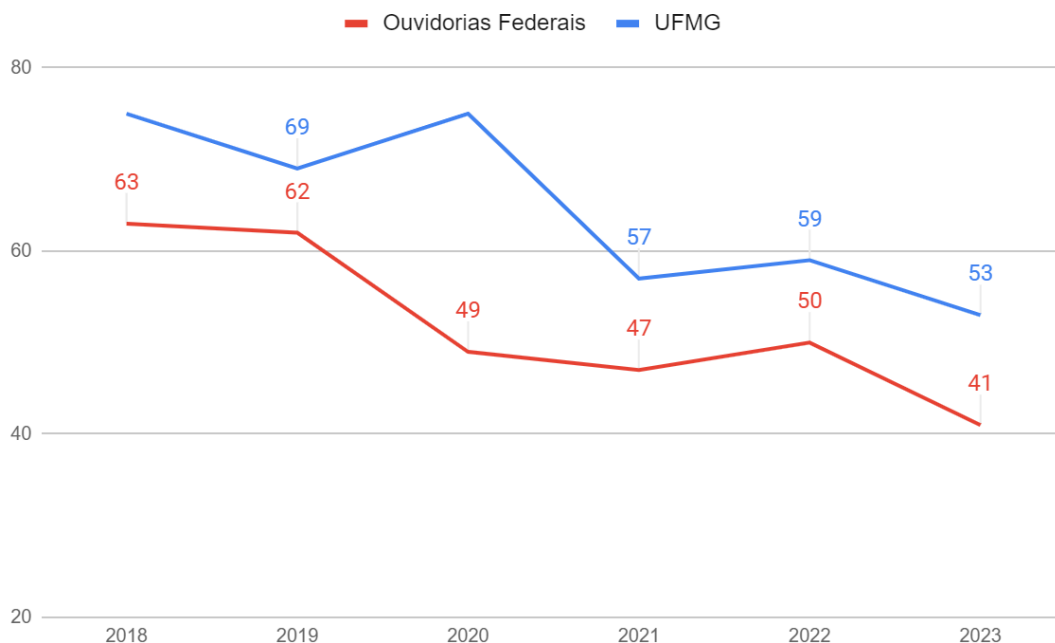


GRÁFICO 4: percentual de percepção de resolutividade entre usuários da Ouvidoria da UFMG e do sistema de Ouvidorias Federais de 2018 a 2023

Fonte: painel Resolveu/CGU

A queda na média federal da percepção de resolutividade e satisfação aponta para cidadãs e cidadãos mais conscientes de seus direitos e exigentes frente às instituições públicas, servindo como alerta para a relevância da valorização dos processos de mediação e busca por solução das demandas cotidianas.

Conclusão

Com base nos dados expostos, é possível afirmar que:

- a Ouvidoria-Geral da UFMG tem fortalecido sua atuação nos últimos anos e o aumento na quantidade de manifestações reflete isso;
- ainda que seja um ponto positivo, tal aumento traz novos desafios ao trabalho da Ouvidoria, aqui representados sobretudo no aumento do tempo médio de respostas;
- outro ponto positivo que coloca novos desafios à atuação da Ouvidoria é o crescimento do nível de exigência de cidadãs e cidadãos, inferido aqui a partir da

queda de percepção média de resolutividade nas Ouvidorias de toda a administração federal;

- ainda assim, a satisfação dos usuários com as respostas recebidas pela Ouvidoria-Geral da UFMG voltou a crescer, depois de uma queda em 2022. Entendemos que esse é um dado de grande relevância e que aponta para aspectos qualitativos do trabalho;
- tal crescimento reflete o direcionamento de esforços desta Ouvidoria no sentido de ampliar a qualidade das respostas. Em anos anteriores, nos voltamos mais fortemente para índices que refletem questões quantitativas (como o tempo médio de resposta). Desde 2021, está colocada entre nossas prioridades um aprimoramento qualitativo do trabalho, esforço refletido no aumento dos usuários satisfeitos com as respostas recebidas.