

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS

Relatório de atuação da Ouvidoria-Geral da UFMG 2024

Belo Horizonte

Março de 2025

## **Introdução**

O presente relatório se destina ao cumprimento do estabelecido no Art. 7º, XIV da Portaria Normativa CGU 116/2024, nos Art. 14 e 15 da Lei nº 13.460, de 2017 e no inciso II do art. 67 do Decreto nº 7.724/2012. Tem como objetivo apresentar o desenvolvimento do trabalho realizado, no ano de 2024, pela Ouvidoria-Geral da UFMG, incluindo o Serviço de Informação ao Cidadão e os esforços de transparência ativa da instituição.

Os números apresentados se baseiam em dados publicados no Painel Resolveu (<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/painel-resolveu-1>), no Painel Lei de Acesso à Informação (LAI) (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>), no Painel Monitoramento de Dados Abertos (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/dadosabertos>), mantidos pela CGU; além do Painel de Dados Abertos (<https://dados.gov.br/dados/conteudo/painel-de-dados-abertos>) do Governo Federal. No que tange ao período anterior a 2018, os dados foram obtidos no acervo da própria Ouvidoria.

As análises aqui desenvolvidas 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. Também procuram entender o contexto federal, tecendo comparações entre informações da Universidade e a média do Sistema de Ouvidorias Federais.

## **Ouvidoria-Geral da UFMG**

### **Quantidade de manifestações**

Após uma significativa queda no segundo ano da Pandemia da Covid-19, a quantidade de manifestações registradas junto à Ouvidoria-Geral da UFMG voltou a crescer em 2023, quando o órgão recebeu a maior quantidade de manifestações em um mesmo ano. Em 2024, ano atípico em função de um longo período de greve, que gerou

um descompasso entre o ano cronológico e o ano letivo de 2024, esse número teve uma pequena queda em relação ao ano anterior, totalizando 1023 manifestações (GRAF.1),

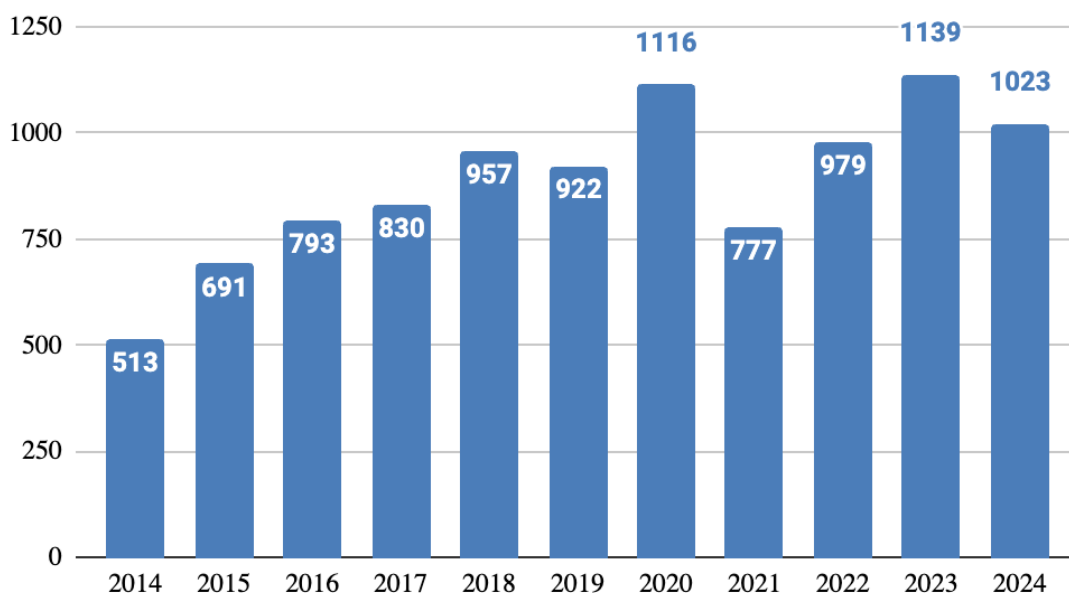


GRÁFICO 1: quantidade de manifestações de Ouvidoria por ano de 2014 a 2024

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

Mesmo com essa queda, o ano de 2024 reforça a retomada do patamar de mais de mil manifestações registradas. Em 2020, primeiro ano da Pandemia de Covid-19, as atividades remotas recém-instituídas potencializaram o papel da Ouvidoria-Geral da UFMG como mediador na busca por soluções. Em 2023 e 2024 há a retomada desse patamar.

### Satisfação dos usuários

Outro número importante de analisar no período é a satisfação dos usuários com o atendimento recebido. Nos últimos anos, a soma entre as pessoas que se manifestam como *satisfeitas* e *muito satisfeitas* com o atendimento da Ouvidoria se estabilizou entre 45% e 47%. Vale destacar que na média das ouvidorias federais esse índice é mais baixo (GRAF.2), estando nos últimos anos entre 30% e 40%.

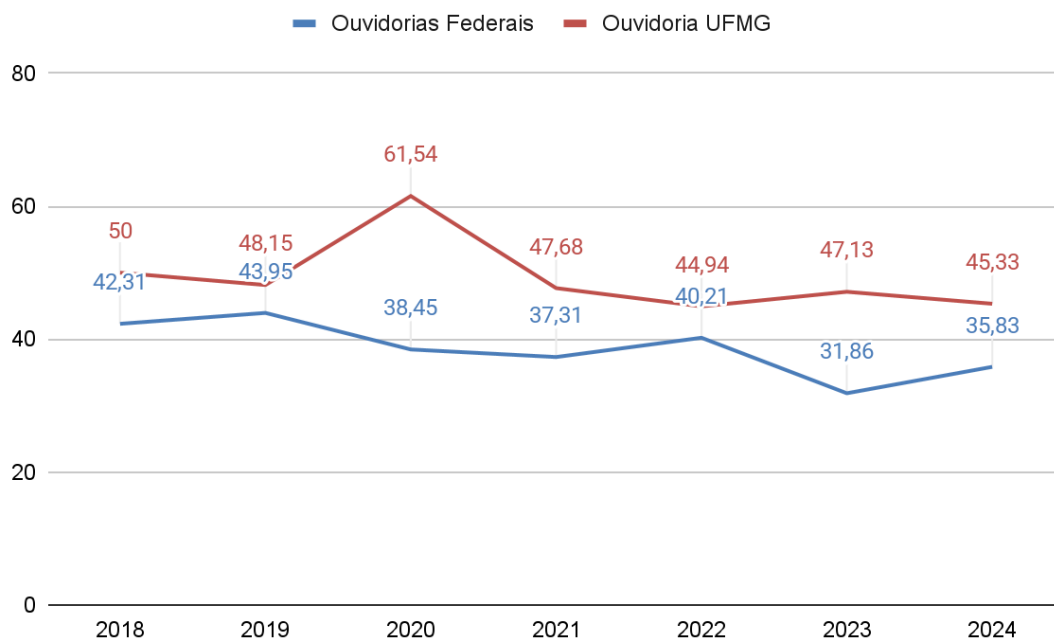


GRÁFICO 2: percentual de usuários satisfeitos ou muito satisfeitos com o atendimento recebido na Ouvidoria da UFMG e no sistema de Ouvidorias Federais de 2018 a 2024

Fonte: painel Resolveu/CGU

A comparação entre os índices obtidos pela Ouvidoria-Geral da UFMG e a média das Ouvidorias federais aponta para cidadãos mais exigentes, que demandam por respostas que de fato resolvam seus problemas. A Ouvidoria-Geral da UFMG tem atuado no sentido de qualificar as respostas recebidas, estabelecendo parcerias com os setores internos e buscando ampliar a percepção de resolutividade por parte de sua comunidade. Entendemos que esse é o principal fator na diferença de 10 pontos percentuais entre a satisfação com a Ouvidoria-Geral da UFMG e a média das Ouvidorias federais.

### Tempo médio de resposta

O significativo crescimento na quantidade de demandas é um dos elementos envolvidos no aumento do tempo médio de resposta nos últimos dois anos em relação aos períodos imediatamente anteriores. Entre 2023 e 2024, o tempo se manteve quase

estável, subindo ligeiramente de 17,44 dias em 2023 para 17,67 dias em 2024 (GRAF. 3). Mas essa estabilidade se dá em um momento de queda do tempo médio das Ouvidorias federais, atualmente em 12,56 dias.

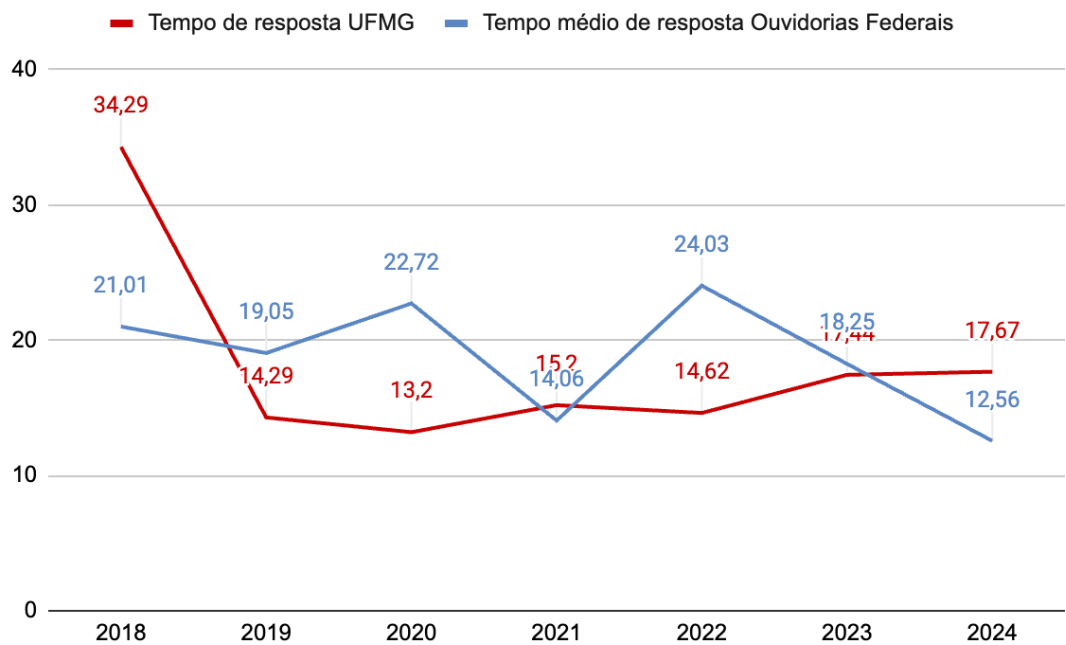


GRÁFICO 3: Tempo médio de resposta às manifestações de 2018 a junho de 2024

Fonte: painel Resolveu/CGU

Além do crescimento do número de manifestações, a greve de servidores TAEs (deflagrada em março e encerrada em julho de 2024) e docentes (deflagrada em abril e encerrada em junho de 2024) ampliou bastante o tempo de resposta da Ouvidoria da UFMG em 2024, uma vez que muitos setores deixaram de responder às demandas. Como se pode ver no GRAF. 4, em novembro e dezembro o tempo médio de resposta volta ao patamar de janeiro, encerrando o ano numa média mensal muito boa, de 9,05 dias.

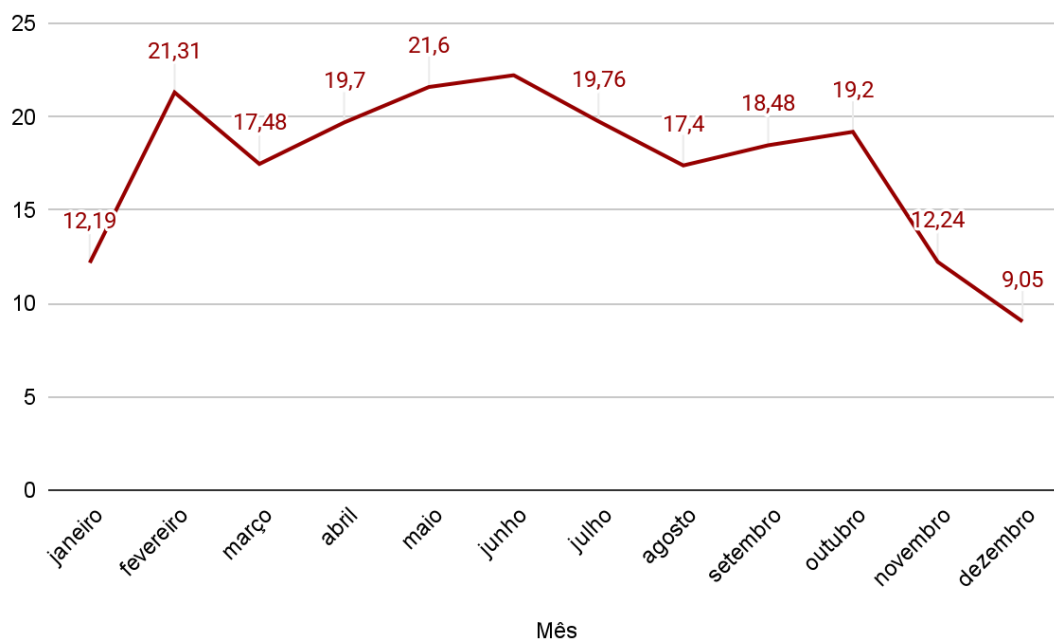


GRÁFICO 4: Tempo médio de resposta às manifestações de janeiro a dezembro de 2024

Fonte: painel Resolveu/CGU

A Ouvidoria-Geral da UFMG, assim, está com tempo de resposta maior do que a média do Sistema Federal de Ouvidorias quando olhamos anualmente, mas menor do que essa média para os meses de novembro (12,24 dias - UFMG e 14,11 dias - média federal) e dezembro (9,05 dias - UFMG e 11,49 dias - média federal). Temos empenhado esforços para agilizar a obtenção de respostas e baixar novamente esse tempo médio, especialmente levando em consideração que a quantidade de manifestações deve seguir crescendo nos próximos anos.

## **Serviço de Informação ao Cidadão**

O SIC também teve um crescimento na quantidade de demandas em 2023, com pequena queda em 2024, somando 336 pedidos de acesso à informação. Ainda assim, como no caso da Ouvidoria-Geral da UFMG, retomou o patamar pré-pandemia, conforme se pode ver no GRAF. 5.

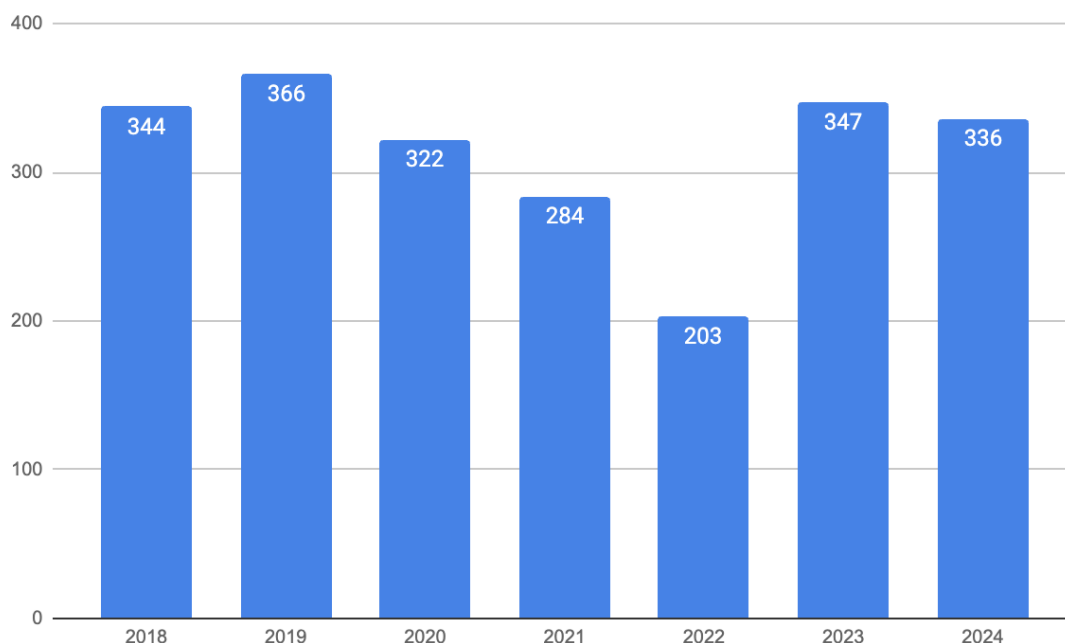


GRÁFICO 5: quantidade de pedidos de acesso à informação por ano entre 2018 e 2024

Fonte: painel Lei de Acesso à Informação/CGU

Além da retomada na quantidade de pedidos ao SIC, houve um pequeno aumento no tempo de resposta em relação aos dois anos anteriores (GRAF.6), o que, dada a circunstância da greve, pode até mesmo ser visto de forma positiva, uma vez que esse aumento foi muito pequeno. Em um esforço conjunto de diversos setores da UFMG, o tempo de resposta aos pedidos de informação havia diminuído significativamente de 2021 para 2022, passando de 24,31 dias para 18,88 dias. Em 2023, a média ficou em patamar semelhante ao ano anterior, mas ainda ligeiramente menor: 18,83 dias (GRAF. 6). Já em 2024, a greve de servidores TAEs e docentes fez subir novamente o tempo médio de resposta para 19,10 dias - entendemos, entretanto, que se trata de fenômeno temporário e já estamos trabalhando para diminuir esse prazo.

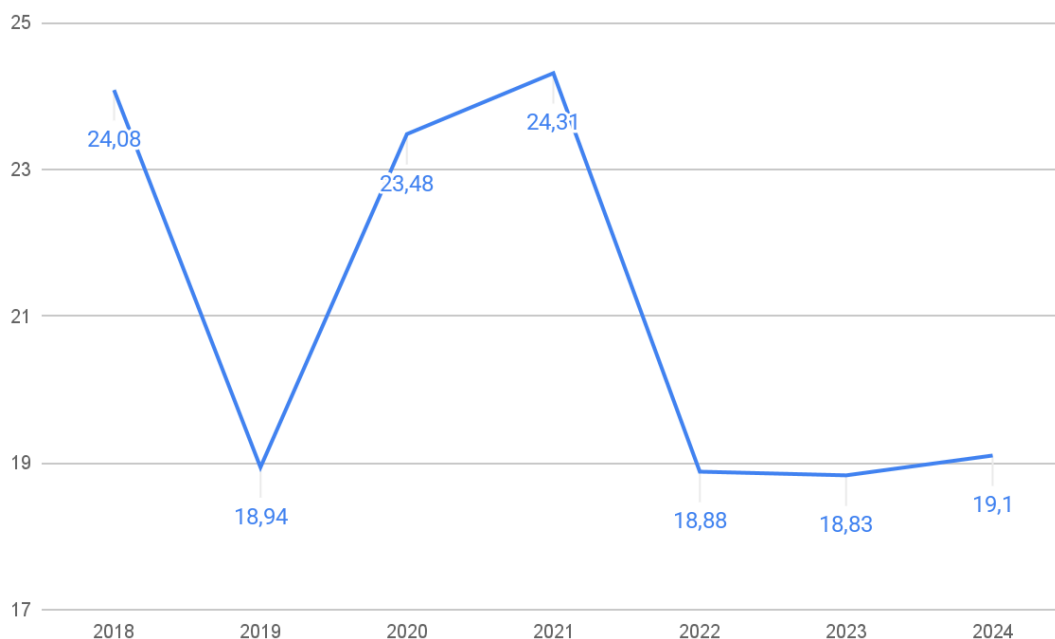


GRÁFICO 6: tempo médio de resposta a pedidos no Serviço de Informação ao Cidadão da UFMG entre 2018 e 2024

Fonte: painel Lei de Acesso à Informação/CGU

A quantidade de recursos quanto às respostas recebidas é outro indicador do aprimoramento do trabalho no SIC (GRAF.7). Após uma subida em 2023, houve uma queda acentuada em 2024, retomando patamares de 2021/2022. Dos 40 recursos recebidos em 2024, 26 eram de 1ª instância; oito de 2ª instância; cinco de 3ª instância; e um de 4ª instância. Ou seja, 65% dos recursos se encerram já na primeira instância.

Cabe destacar que, de todos os recursos recebidos, em 62,5% dos casos a universidade reformou sua decisão total ou parcialmente, sem necessidade de intervenção de órgãos reguladores. Tal percentual aponta para a capacidade da universidade de repensar as próprias decisões, se auto regular e agir favoravelmente ao cidadão e ao preceito da transparência.



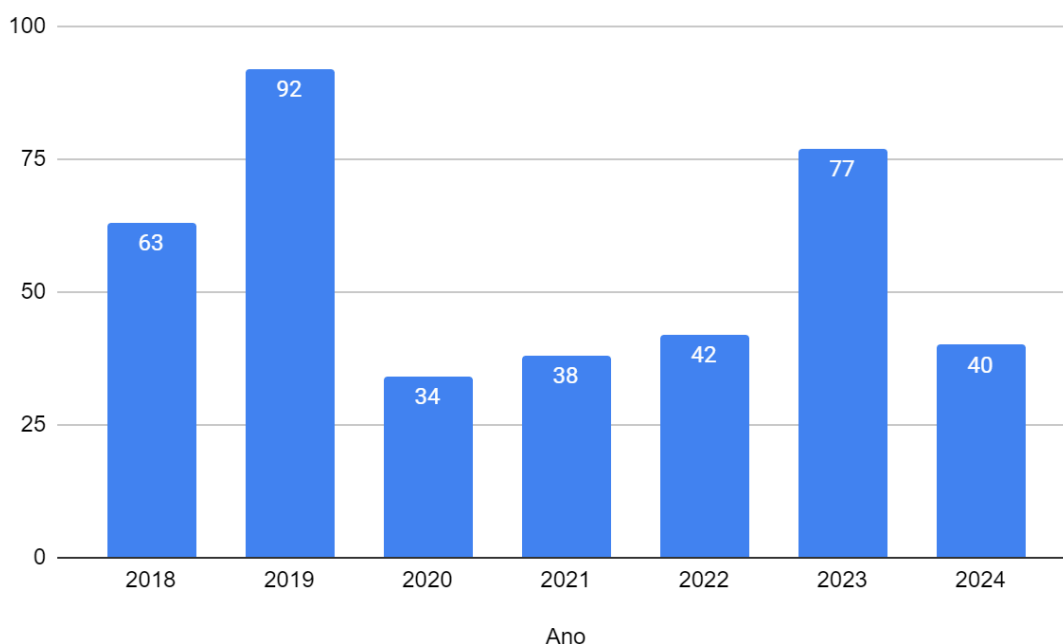


GRÁFICO 7: quantidade de recursos por ano entre 2018 e 2024

Fonte: painel Lei de Acesso à Informação/CGU

Outros pontos importantes em que a UFMG tem se aprimorado são a percepção de atendimento pleno com uma resposta de fácil compreensão pelos cidadãos e cidadãs (GRAF. 8). Em 2024, cidadãos e cidadãs atendidos pelo SIC avaliaram o Serviço, frente à pergunta “A resposta fornecida atendeu plenamente seu pedido?”, com a nota 3,96 (sendo 5,00 a nota máxima). Vale dizer que o patamar próximo à nota 4,00 tem sido a média das avaliações da UFMG.

Nesse sentido, cabe registrar que o percentual de pedidos de informação negados pela UFMG é bem menor do que a média federal. Enquanto, em 2024, a UFMG negou apenas 2,08% dos pedidos de informação, a média de negativas do governo federal foi mais de quatro vezes superior, de 8,36%.

Cidadãos e cidadãs também registraram boa avaliação frente à pergunta “A resposta recebida foi de fácil compreensão?”, com nota média de 4,36 em um total de 5,00. Essa é uma retomada importante dos patamares atingidos em 2018 e 2020 (GRAF. 7), mas cuja percepção havia caído nos últimos anos. Consideramos que os treinamentos oferecidos pela CGU foram fundamentais para que a equipe pudesse apoiar a busca de diversos setores da instituição pela linguagem cidadã.

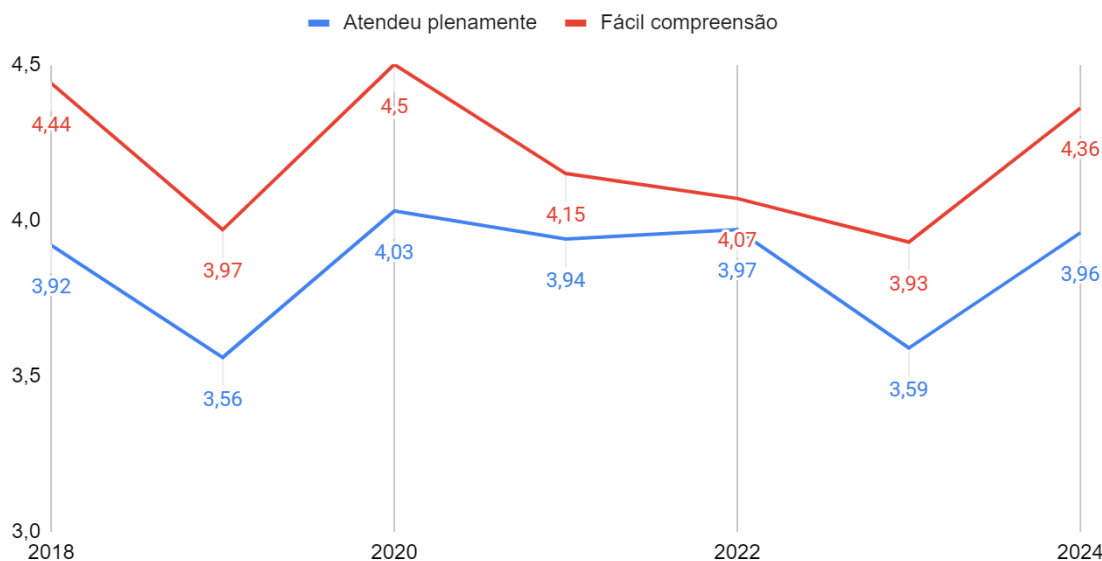


GRÁFICO 8: tempo médio de resposta a pedidos no Serviço de Informação ao Cidadão da UFMG entre 2018 e 2024

Fonte: painel Lei de Acesso à Informação/CGU

Vale ainda destacar a questão das omissões, que a UFMG manteve zeradas em 2024. O processo de zerar as omissões se iniciou em 2019, quando o SIC constatou uma grande quantidade de pedidos e recursos pendentes de períodos anteriores e houve um esforço conjunto para o atendimento de todas as demandas. Nesse contexto, 2022 foi o primeiro ano que a UFMG encerrou sem omissões, fato que se repetiu em 2023 e 2024.

Tanto a ausência de omissões, quanto o baixo percentual de pedidos negados têm relação com o trabalho da Administração Central da Universidade por uma política eficiente de transparência. Tal empenho tem continuidade na abertura ativa de dados, de que trataremos a seguir.

### **Transparência ativa**

A UFMG está à frente da média federal no que tange à transparência ativa. A Universidade cumpre totalmente 98% dos itens de transparência ativa monitorados pela

CGU e cumpre parcialmente outros 2%, inexistindo descumprimento. Vale ressaltar que a média de cumprimento do Governo Federal em 2024 foi de 88,1%.

Apenas um dos itens avaliados pela CGU consta como parcialmente cumprido, que é a divulgação completa atualizada da listagem de empregados terceirizados. A Universidade já divulga a listagem e está aprimorando a informação para que passe a cumprir 100% dos itens de transparência ativa.

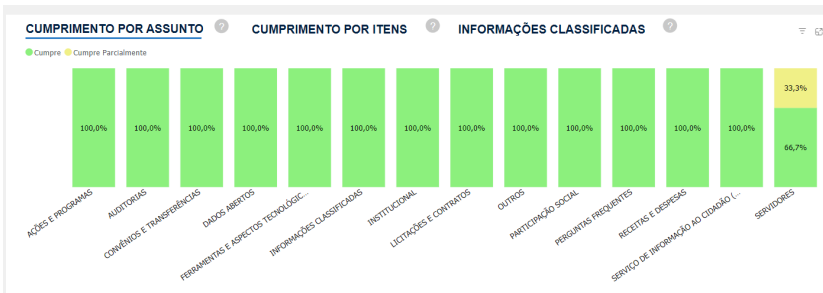


FIGURA 1: Cumprimento de itens de transparência por assunto

Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação - CGU

O cumprimento dos itens de transparência ativa é permanentemente acompanhado pela Ouvidoria-Geral da UFMG, com atualização dos dados sempre que cabível. O indicador, dessa maneira, se manteve estável em 2024. O mesmo vale para o menu Acesso à Informação, que consta no site da UFMG e cujo conteúdo pode ser acessado pelo link <https://ufmg.br/acesso-a-informacao>.

Os esforços para transparência na UFMG também podem ser notados pelo Plano de Dados Abertos. A UFMG disponibilizou seu primeiro PDA em 2021 e a segunda versão do plano em 2023 (<https://ufmg.br/acesso-a-informacao/dados-abertos-ai>). A Universidade se coloca, assim, entre os 37,1% da administração pública que cumprem tal determinação (GRAF. 7).

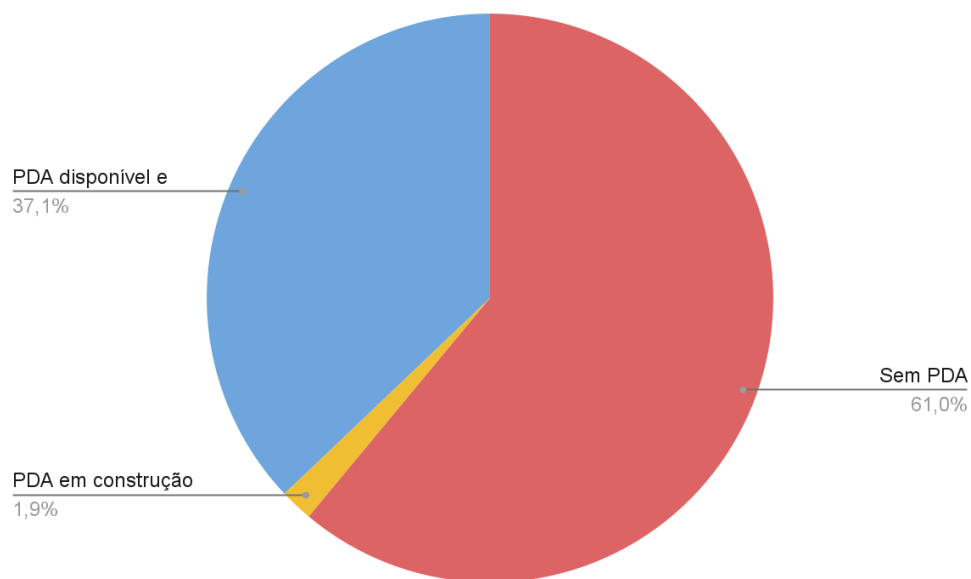


GRÁFICO 8: percentual de disponibilidade do Plano de Dados Abertos em 2024 por órgãos do Governo Federal

Fonte: painel Monitoramento de Dados Abertos/CGU

Na planilha de Monitoramento da Política de Dados Abertos disponibilizada pelo Governo Federal (<https://dados.gov.br/dados/conteudo/painel-de-dados-abertos>), que exibe a situação de 270 órgãos da administração federal, é possível conferir que a UFMG é um dos 94 a cumprir todos os requisitos exigidos pela legislação em relação ao PDA, o que coloca a Universidade como parte dos 34,8% de instituições que cumprem integralmente tal política. Registra-se que o cronograma de abertura de dados também se encontra adequadamente publicado, atualizado e foi integralmente seguido em 2024, conforme se pode conferir na FIG. 2.



FIGURA 2: Abertura das bases previstas no PDA da UFMG

Fonte: Painel Monitoramento de Dados Abertos - CGU

Por fim, cabe ressaltar que, em consonância com tais esforços, a UFMG não tem informações classificadas como sigilosas por sua Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos, presidida pela Ouvidora-Geral. A Ouvidoria também zela pela atualização dos dados do Sistema Eletrônico de Agendas do Poder Executivo Federal, o e-Agendas, por meio do qual os cidadãos podem acompanhar as agendas públicas de dirigentes da UFMG.

## **Conclusão**

Com base nos dados expostos, é possível afirmar que, em 2024:

- A greve dos servidores, que durou vários meses, impactou prazos tanto da Ouvidoria, quanto do SIC. Uma quantidade maior do que a média de manifestações e pedidos de informação foram respondidos com atraso. Com o fim da greve, os fluxos foram normalizados e os prazos, aos poucos, retomados e até diminuídos.
- Tanto a Ouvidoria, quanto o SIC têm acolhido um volume crescente de manifestações e pedidos. Esse crescimento, que indica um amadurecimento e fortalecimento das políticas de acolhimento e transparência, coloca novos desafios e a necessidade de mais pessoal para o setor.
- 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 satisfação em relação às Ouvidorias de toda a administração federal.

Nesse ponto, o SIC tem conseguido uma avaliação mais positiva do que a Ouvidoria.

- Ouvidoria-Geral da UFMG e SIC têm feito um esforço mais voltado ao aspecto qualitativo do que quantitativo, no sentido de ampliar a qualidade das respostas e atingir uma maior transparência. Desde 2021, está colocada entre nossas prioridades um aprimoramento qualitativo do trabalho, esforço refletido no aumento dos usuários *satisfeitos* ou *muito satisfeitos* com as respostas recebidas, na Ouvidoria, e no pequeno percentual de informações negadas no SIC.
- Em relação ao SIC, o trabalho de conscientização junto aos setores internos tem gerado bons resultados, o que também se reflete na diminuição do tempo de resposta.
- Outro fator que tem contribuído para a diminuição no tempo de resposta são os esforços de transparência ativa, que ficam nítidos no aumento das bases do PDA vigente, que serão ainda mais expandidas no Plano que vai entrar em vigor em 2025.
- A parceria com os diversos setores da Universidade, relação construída nos últimos anos, é um ponto a se destacar e que também contribui tanto para a diminuição nos prazos, quanto para a queda no percentual de pedidos negados.
- Tais avanços só são possíveis tendo em vista o apoio da Administração Central da UFMG.