

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS

Relatório de atuação da Ouvidoria-Geral da UFMG 2025

Belo Horizonte
Dezembro 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 2025, pela Ouvidoria-Geral da UFMG, incluindo o Serviço de Informação ao Cidadão e os esforços de transparência ativa da instituição. Não estão incluídos aqui os trabalhos relacionados à LGPD.

Os números apresentados se baseiam em dados publicados no Painel Resoluiu (<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.

Nesse sentido, vale dizer que, ainda que a informação sobre demandas da Ouvidoria alcancem sua fundação, em 2009, as demais informações só retroagem neste relatório até 2018, quando a Ouvidora atual assumiu a Ouvidoria-Geral da UFMG. 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

A quantidade de manifestações registradas na Ouvidoria voltou a crescer significativamente em 2025, atingindo 1420 registros - o número mais alto de

manifestações já registradas em um ano na Ouvidoria Geral da UFMG. Desde 2021, há uma tendência de crescimento no número de manifestações registradas na Ouvidoria. 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, mas retomou seu crescimento em 2025.

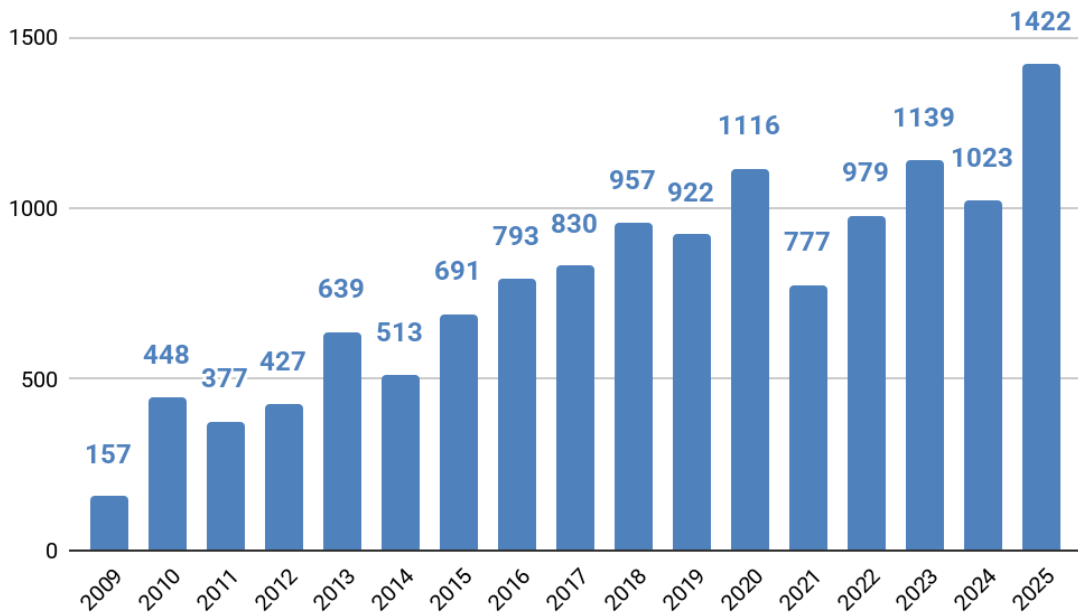


GRÁFICO 1: quantidade de manifestações de Ouvidoria por ano de 2014 a 2025

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

O aumento do número de manifestações registradas em 2025 é surpreendente. Em relação a 2023, ano em que houve o segundo maior registro de manifestações, o crescimento é de 24,8%. Mas, se comparado ao ano anterior, 2024, o número de manifestações registradas cresceu 39%. O crescimento não se deu apenas na UFMG, o conjunto das ouvidorias federais teve um incremento de 32% no registro de manifestações entre 2024 e 2025, apontando para um perfil de cidadãos mais conscientes de seus direitos. Entretanto, o aumento de registros na Ouvidoria-Geral da UFMG foi 7 pontos percentuais maior que a média federal.

Tal ampliação aponta para a consolidação da percepção da Ouvidoria-Geral da UFMG como um mediador institucional na busca por soluções para as questões que envolvem a Comunidade Universitária.

Satisfação dos usuários

Outro índice importante é a satisfação média dos usuários com o atendimento recebido. Desde 2021, o índice de satisfação média com as respostas obtidas via Ouvidoria-Geral da UFMG tem se mantido relativamente estável - um feito importante, especialmente frente à queda acentuada da satisfação média das Ouvidorias federais no mesmo período (GRAF.2). Após ligeiras quedas em 2023 (47,57%) e 2024 (45,33%), a satisfação média dos usuários da Ouvidoria-Geral da UFMG subiu para 47% em 2025.

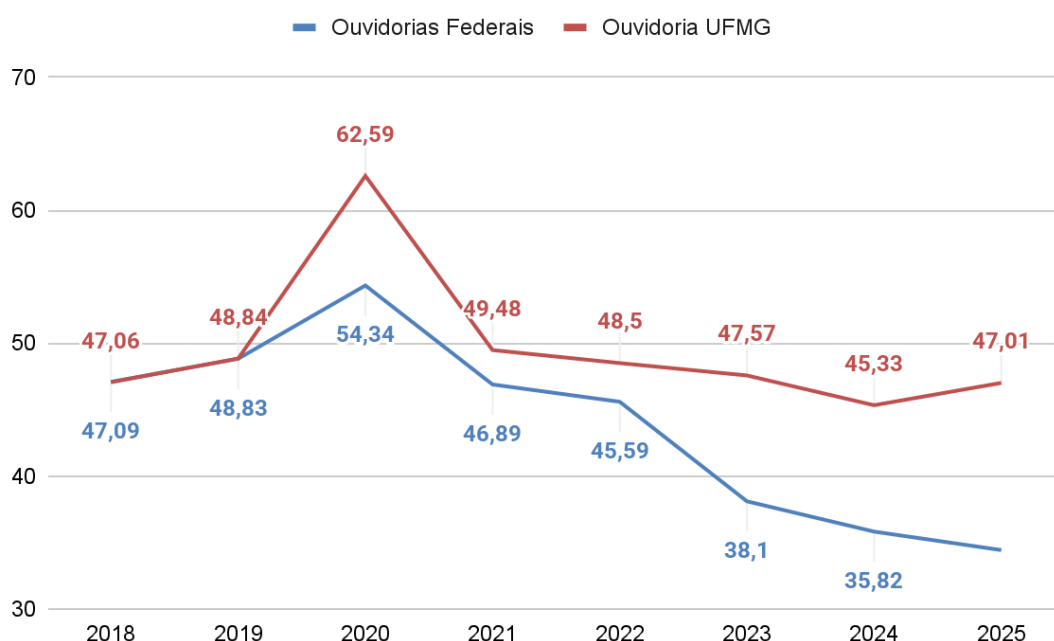


GRÁFICO 2: índice de satisfação média com o atendimento recebido na Ouvidoria da UFMG e no sistema de Ouvidorias Federais de 2018 a 2025

Fonte: painel Resolveu/CGU

O aumento da satisfação média em relação à Ouvidoria-Geral da UFMG se dá frente a seguidas quedas significativas das Ouvidorias federais, uma retração de quase 20 pontos percentuais entre 2020, quando houve um pico de aprovação, e 2025. A diferença de 12,58 pontos percentuais entre a satisfação média dos usuários da Ouvidoria-Geral da UFMG e do conjunto de Ouvidorias federais coroa um trabalho

contínuo desta Ouvidoria no sentido de qualificar as respostas, estabelecendo parcerias com os setores internos e buscando ampliar a percepção de resolatividade por parte de sua comunidade.

Tempo médio de resposta

O esforço da equipe da Ouvidoria-Geral da UFMG e o empenho de todos os setores ligados à administração da UFMG possibilitaram que o significativo aumento na quantidade de demandas não impactasse negativamente o tempo de resposta. Pelo contrário, houve um decréscimo de dois dias no tempo médio de respostas entre 2024 (22,8), quando houve uma greve de servidores, e 2025 (21,7) (GRAF. 3). Com essa queda, a UFMG diminui a diferença entre seu tempo médio de resposta e o das Ouvidorias federais, que fizeram movimento oposto, de alta no tempo.

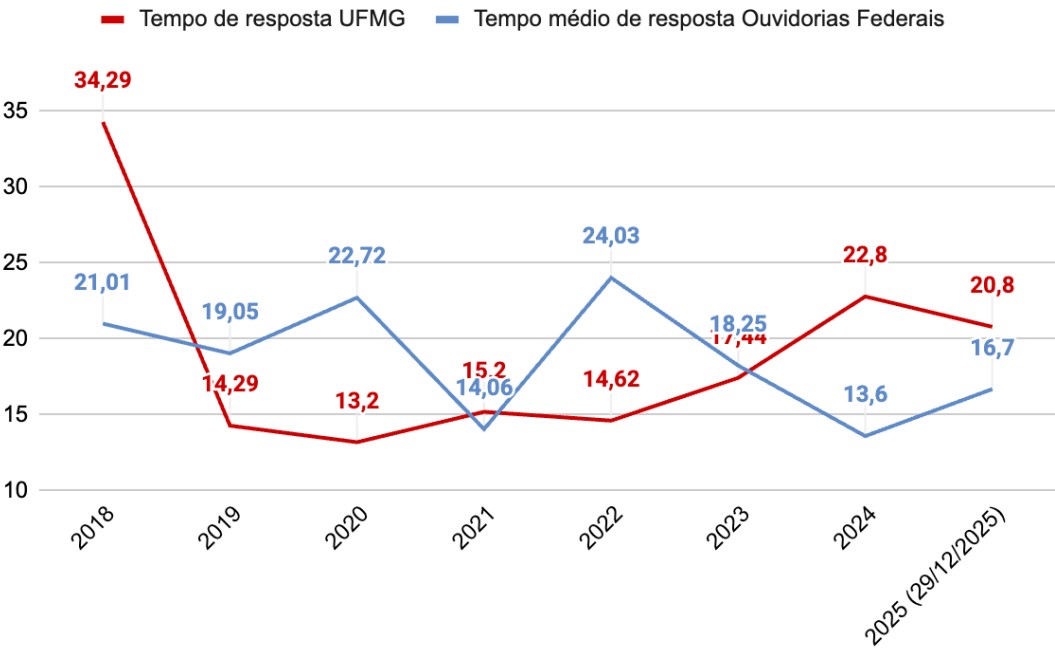


GRÁFICO 3: Tempo médio de resposta às manifestações de 2018 a 2025 na Ouvidoria da UFMG e no sistema de Ouvidorias Federais

Fonte: painel Resolveu/CGU

Em 2024, a diferença entre o tempo médio de resposta das Ouvidorias federais e o da UFMG era de 9,2 dias. Esse número caiu para 4,3 dias em 2025. Vale ressaltar que 2024 foi um ano atípico para a UFMG em função da greve de servidores TAEs e docentes, o que elevou o tempo de resposta. Em 2025, apesar de não ter havido greve, houve alterações no fluxo de alguns tipos de manifestação - denúncias, comunicações de irregularidades e registros referentes a assédio.

Entendemos, assim, que o tempo médio de resposta precisa ser visto em relação ao contexto. Um fluxo mais lento, mas que mostre um maior potencial de resolutividade, é mais benéfico à Comunidade Universitária e à sociedade do que fluxos mais ágeis que não resolvem de fato as questões.

Serviço de Informação ao Cidadão¹

Quantidade de pedidos

O número de pedidos ao SIC vem caindo, depois de um crescimento significativo em 2023. Em 2025, foram 319 pedidos, uma redução de 8,1% em relação a 2023, conforme se pode ver no GRAF. 4.

¹ O Painel da Lei de Acesso à Informação, fonte dos dados sobre o SIC, passou por alterações recentes e alguns dados dos anos anteriores foram modificados. Assim, atualizamos os dados dos anos anteriores neste relatório para que estejam de acordo com os dados publicamente disponíveis. Cabe registrar que o painel é mantido pela CGU e não temos acesso à metodologia de cálculo ou ao motivo de alteração.

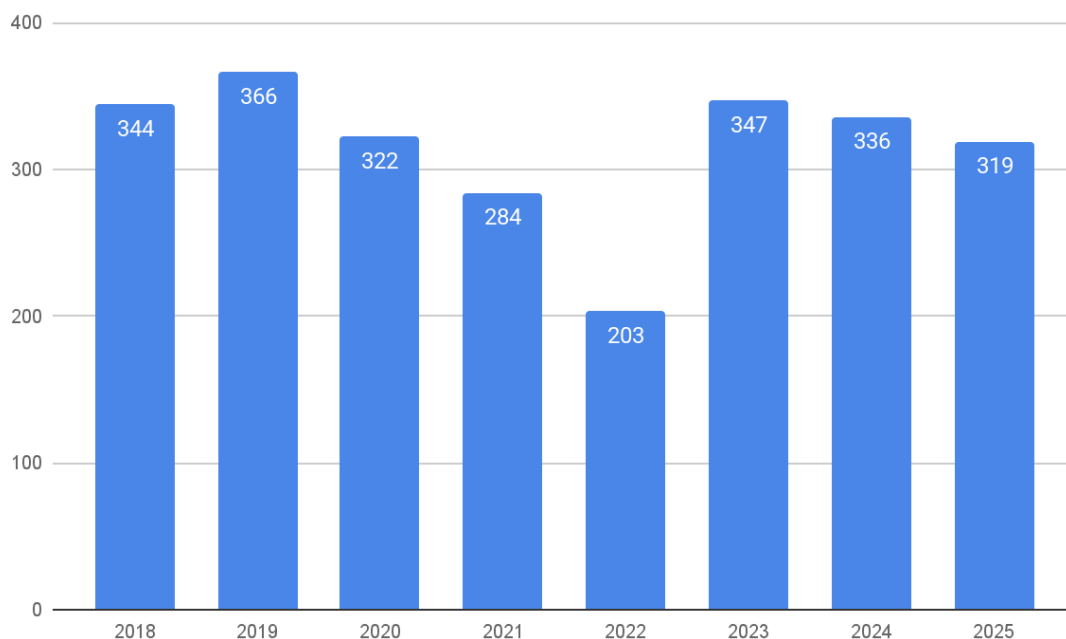


GRÁFICO 4: quantidade de pedidos de acesso à informação por ano entre 2018 e 2025

Fonte: painel Lei de Acesso à Informação/CGU

A diminuição de pedidos se deve aos esforços de transparência ativa da UFMG, que neste ano ampliou de 19 para 25 o número de bases disponibilizadas em seu Plano de Dados Abertos (PDA). A aposta na transparência ativa tem recebido grande apoio da Administração Central e de suas pró-reitorias, diminuindo a demanda que é recebida no SIC e, muitas vezes, precisa ser encaminhada para resposta pelos próprios setores.

Tempo de resposta

Em 2025, o SIC atingiu seu menor tempo médio de resposta: 16,8 dias (GRAF.5). Tal queda vem depois de três anos de estabilidade nos prazos, entre 2022 e 2024 e aproxima a UFMG da média federal, de 13,7 dias. Vale dizer que a média federal tem se mantido relativamente estável desde 2018, quando era de 13,9 dias.

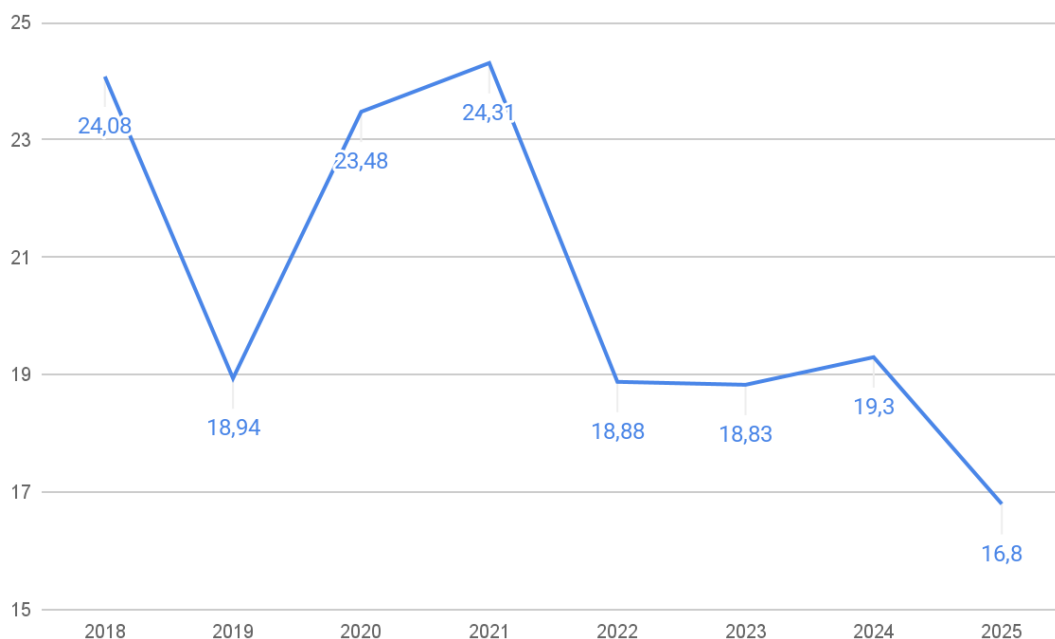


GRÁFICO 5: tempo médio de resposta a pedidos no Serviço de Informação ao Cidadão da UFMG entre 2018 e 2025

Fonte: painel Lei de Acesso à Informação/CGU

A queda no tempo de resposta aos pedidos também guarda relação direta com os esforços de transparência ativa. Como determinam a Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e o Decreto 7.724/2012, quando o SIC recebe um pedido cujas informações estão disponíveis, ele deve ser respondido imediatamente. Assim, a ampliação das bases de dados abertas aos cidadãos faz com que o próprio SIC possa responder a uma parcela dos pedidos recebidos, sem tramitar para as áreas que produzem as informações.

Recursos

A quantidade de recursos às respostas recebidas é outro indicador do aprimoramento do trabalho no SIC (GRAF.7). Após uma subida em 2023 e queda em 2024, o número segue caindo. Em 2025, foram 32 recursos. Desse total, sete foram para a 2ª instância; e apenas três para a 3ª. Ou seja, 78% dos recursos se encerraram já na 1ª instância.

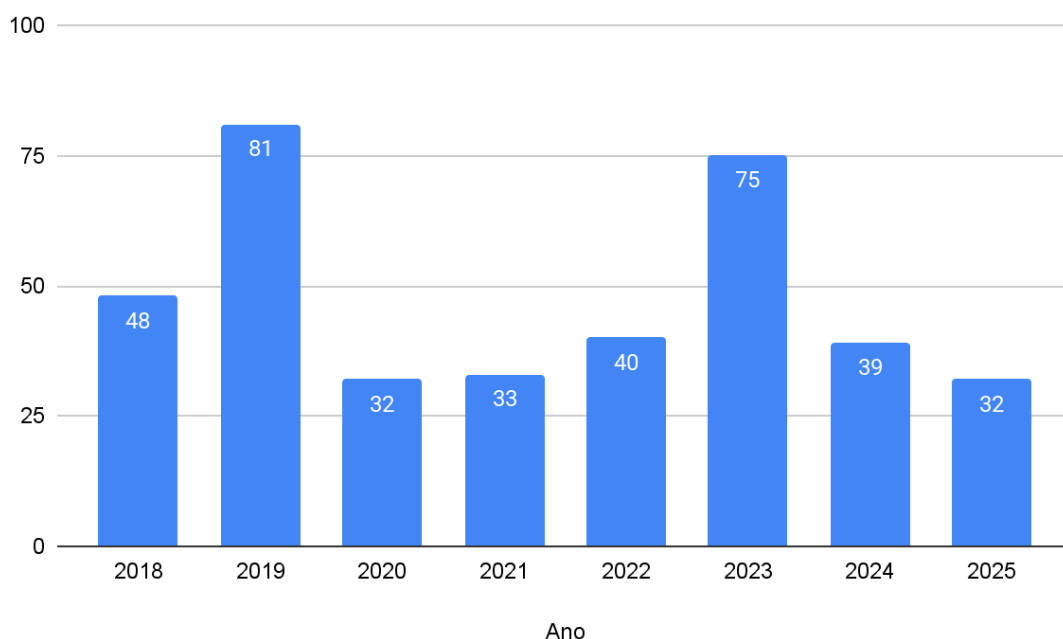


GRÁFICO 6: quantidade de recursos por ano entre 2018 e 2025

Fonte: painel Lei de Acesso à Informação/CGU

Cabe destacar que em 50% dos casos a Universidade reformou sua decisão total ou parcialmente frente ao recurso, 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.

Satisfação dos usuários

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 2025, cidadãos e cidadãs atendidos pelo SIC avaliaram o Serviço, frente à pergunta “A resposta fornecida atendeu plenamente seu pedido?”, com a nota 4,67 (sendo 5,00 a nota máxima). Vale dizer que a média federal é de 4,23.

Nesse sentido, cabe registrar que o percentual de pedidos de informação negados pela UFMG é quase metade da média federal. Enquanto, em 2025, a UFMG negou

apenas 4,49% dos pedidos de informação, a média de negativas do governo federal foi quase o dobro, de 8,05%.

Cidadãos e cidadãs também registraram boa avaliação frente à pergunta “A resposta recebida foi de fácil compreensão?”, com nota média de 4,56 em um total de 5,00 (GRAF. 7). Consideramos que os treinamentos oferecidos pela CGU foram importantes para que a equipe pudesse apoiar a busca de diversos setores da instituição pela linguagem cidadã.

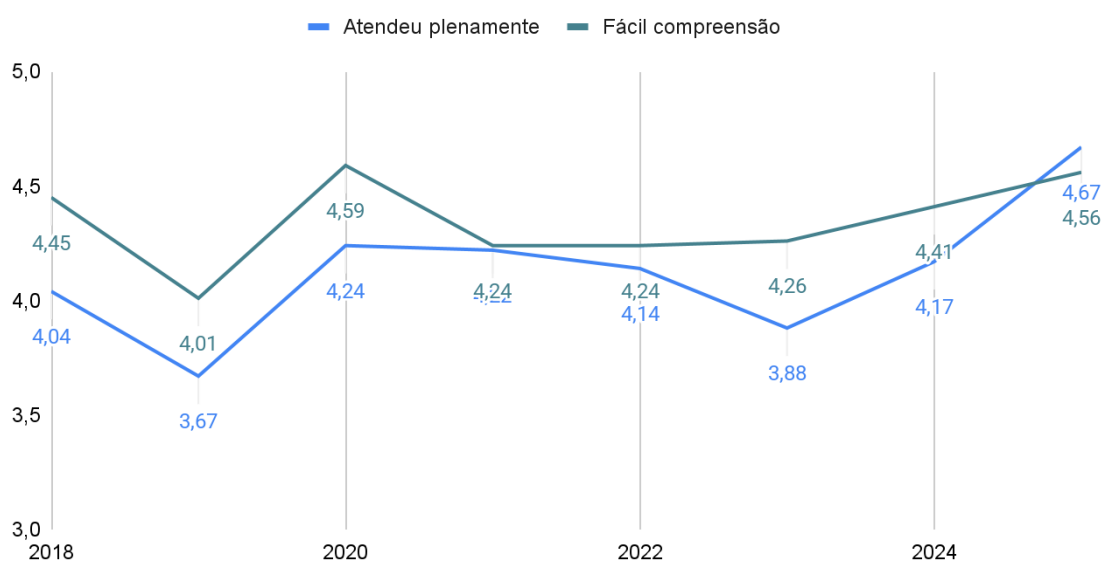


GRÁFICO 7: satisfação dos usuários com as respostas a pedidos no Serviço de Informação ao Cidadão da UFMG entre 2018 e 2025

Fonte: painel da Lei de Acesso à Informação/CGU

A melhora nos índices do SIC tem 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 100% dos itens de transparência ativa monitorados pela CGU. Vale ressaltar que a média de cumprimento do Governo Federal em 2025 foi de 93,63%.

Tal cumprimento é permanentemente acompanhado pela Ouvidoria-Geral da UFMG, com atualização dos dados sempre que cabível. O mesmo vale para o menu Acesso à Informação, que consta no site da UFMG e cujo conteúdo pode ser acessado pelo link <https://www.ufmg.br/acesso-a-informacao/>.

Os esforços por transparência na UFMG também podem ser notados pelo Plano de Dados Abertos. A UFMG disponibilizou seu primeiro PDA em 2021. Em 2025, publicou a terceira versão do Plano (<https://www.ufmg.br/acesso-a-informacao/dados-abertos/>). A Universidade se coloca entre os 47,1% da administração pública que cumprem tal determinação (GRAF. 8).

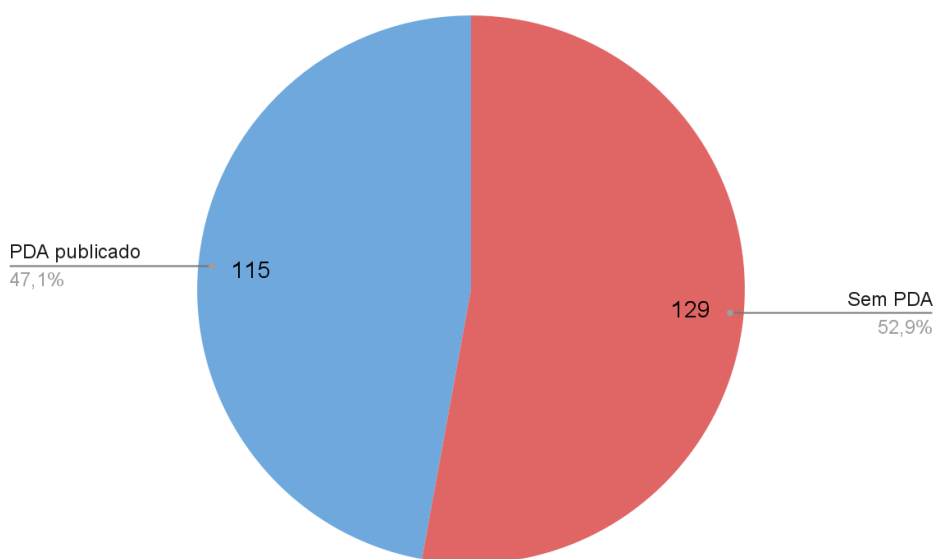


GRÁFICO 8: percentual de disponibilidade do Plano de Dados Abertos em 2024 por órgãos do Governo Federal

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 2025:

- Demandas de Ouvidoria e SIC fizeram movimentos contrários em 2025. Enquanto, na Ouvidoria, o número de manifestações subiu 39% em relação ao ano anterior, as demandas do SIC caíram 5,05%. Ambas as cifras são positivas para a Ouvidoria-Geral da UFMG. Indicam, por um lado, a ampliação do reconhecimento do órgão como mediador institucional; por outro, apontam para o êxito dos esforços de fortalecimento da transparência ativa.
- Outro indicativo nesse sentido é a avaliação dos usuários. Entre aqueles que avaliaram a Ouvidoria-Geral da UFMG, a satisfação média é de 47,01%, contra uma média das Ouvidorias federais de 34,43%, uma diferença de 12,58 pontos percentuais. Já em relação ao SIC, atingimos as maiores notas na avaliação do Serviço por seus usuários, cerca de 8 pontos percentuais à frente da média do governo federal.
- O prazo de resposta também caiu tanto na Ouvidoria (de 22,8 dias em 2024 para 21,7 dias em 2025), quanto no SIC (de 19,3 dias em 2024 para 16,8 dias em 2025). Assim, o SIC atingiu o menor prazo de resposta de sua história - em grande parte, graças aos esforços de transparência ativa que a UFMG vem implementando.
- É importante ressaltar, especialmente em relação à Ouvidoria, que a ampliação da percepção de qualidade se dá em um contexto desafiador, em que a equipe segue a mesma há anos, enquanto as demandas tiveram crescimento significativo. O número de 1422 manifestações representa, além do crescimento de 39% em relação a 2024, um incremento de 277% em relação a 2011, quando a servidora que ainda hoje trabalha no setor foi alocada na Ouvidoria-Geral da UFMG. Portanto, a equipe segue do mesmo tamanho, mas a demanda quase triplicou. Ainda que o trabalho tenha passado por otimizações e conte

atualmente com amplo apoio da Administração Central, o tamanho da equipe é um ponto de atenção relevante para os próximos anos.

- Por outro lado, é importante que a queda dos prazos seja vista dentro de um contexto. Enquanto os prazos no SIC vinham relativamente estáveis nos últimos anos, tendo uma queda em 2025 tanto em função dos esforços contínuos de transparência ativa, quanto das alterações na equipe de trabalho, a queda no prazo da Ouvidoria guarda relação direta com o crescimento desse prazo em 2024 em função de uma greve de servidores. Em 2025, houve uma alteração nos fluxos de denúncias, comunicações de irregularidades e manifestações relacionadas a assédio, com encaminhamento de tais registros à Comissão de Integridade da universidade. Tal alteração tende a ampliar os prazos de resposta. Entretanto, avaliamos essa mudança no fluxo como muito benéfica à uniformização do tratamento de tais manifestações. O aumento dos prazos, portanto, encontra justificativa relevante no aprimoramento dos fluxos, o que é benéfico para a Comunidade Universitária e a sociedade.
- Nesse sentido, voltamos a destacar que, junto ao monitoramento quantitativo, Ouvidoria e SIC têm implementado esforços voltados ao aspecto qualitativo, no sentido de ampliar a qualidade das respostas e o controle social. Tal esforço, mesmo frente a prazos maiores que a média federal, se reflete na satisfação dos usuários de SIC e Ouvidoria - que também superam as médias federais.
- A publicação do terceiro Plano de Dados Abertos da UFMG, com ampliação de 19 para 25 bases abertas, reflete um processo de conscientização, apoiado pela Administração Central, da relevância da transparência ativa. Na esfera federal, ainda é minoritária a quantidade de órgãos que publica a cada biênio seu PDA, como determina a legislação. Na Universidade, tem crescido a conscientização sobre a relevância da transparência e os benefícios de se publicarem dados em transparência ativa - em vez de ter de se responder aos pedidos advindos da transparência passiva.
- Também tem crescido ano a ano a percepção dos diversos órgãos da Universidade de que a Ouvidoria-Geral da UFMG é uma parceira e, além de enviar demandas, pode apoiar em sua resposta. Tal percepção interna, fruto do já citado trabalho qualitativo que esta Ouvidoria desenvolveu nos últimos anos e do apoio da Administração Central, gera avanços em relação ao serviço prestado à Comunidade Universitária - o que se reflete na satisfação dos usuários.