



Ouvidoria e o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

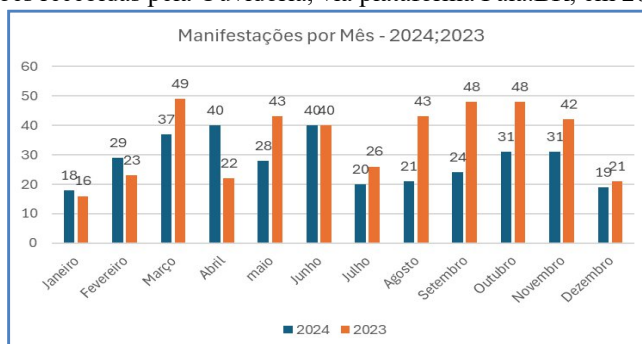
A Ouvidoria da UNIFAL-MG é um órgão de interlocução entre os usuários de serviços públicos e a administração universitária, promovendo a defesa de direitos e a melhoria contínua dos serviços públicos oferecidos pela instituição. Instituída como órgão complementar da Reitoria, a Ouvidoria da UNIFAL-MG realiza atendimentos de forma presencial, por e-mail, telefone, carta e, preferencialmente, pela [Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação \(Fala.BR\)](#) da Controladoria Geral da União (CGU). Por meio dela a Ouvidoria recebe, registra, examina e encaminha, para tratamento nos devidos setores, manifestações de usuários, tais como sugestões, reclamações, denúncias, elogios e solicitações, utilizando a Plataforma Fala.BR ou outros canais aprovados. Por esta mesma Plataforma, a Ouvidoria gere o Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) em conformidade com o estabelecido pela Lei de Acesso à Informação – Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011 e demais legislações pertinentes.

Apresenta-se, neste relato, Relato Integrado das ações desenvolvidas na Ouvidoria no ano de 2024.

Registro de dados e resultados da Ouvidoria e do SIC

No ano de 2024 a Ouvidoria recebeu, via plataforma Fala.BR, 338 manifestações, o que representa uma redução da ordem de 20% em relação ao apurado no ano de 2023 (421 manifestações).

Figura 1 – Manifestações recebidas pela Ouvidoria, via plataforma Fala.BR, em 2024 e 2023, por mês



Fonte: Elaboração própria a partir de dados extraídos da plataforma Fala.BR.

Na análise do conjunto de manifestações registradas no ano de 2024 considerando o tipo de cada uma tem-se que 170 foram dirigidas ao e-SIC como solicitação de informação (50,30%), ficando as demais 168 (49,7%) divididas da seguinte forma: comunicação (12,7%), reclamação (16%), denúncia (15,1%), solicitação (5%), elogio (0,6%) e sugestão (0,3%), tal como pode-se observar na Tabela 1.

Tabela 1 – Tipos de manifestações recebidas pela Ouvidoria, via Plataforma Fala.BR, no ano de 2024

Tipo	Abs.	%
Reclamação	54	32,1
Denúncia	51	30,4

Comunicação*	43	25,6
Solicitação	17	10,1
Elogio	2	1,2
Sugestão	1	0,6
Total	168	100,0

*Comunicação é toda manifestação (denúncia ou reclamação) registrada na Plataforma Fala.BR de forma anônima, sem possibilidade de acompanhamento, pela pessoa manifestante.

Fonte: Elaboração própria a partir de dados extraídos da plataforma Fala.BR.

Do total de 168 manifestações dirigidas à Ouvidoria no ano de 2024, 50 (29,8%) foram arquivadas. Da consideração do arquivamento por tipo tem-se os dados apresentados na tabela que segue abaixo:

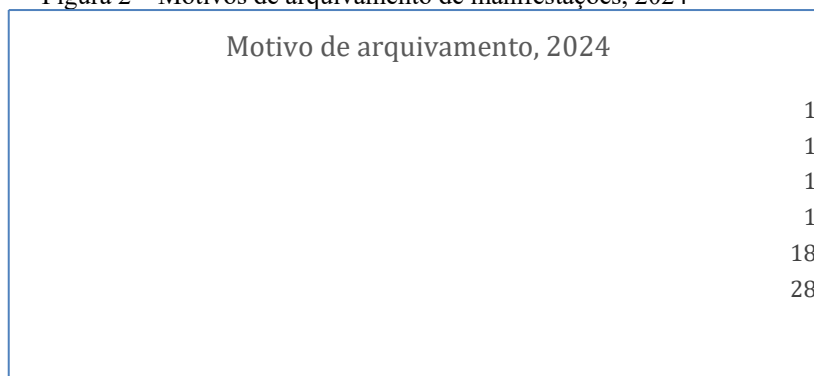
Tabela 2 – Tipos de manifestações arquivadas pela Ouvidoria, no ano de 2024

Tipo	Abs.	%
Comunicação	18	36
Denúncia	14	28
Reclamação	12	24
Solicitação	6	12
Total	50	100

Fonte: Elaboração própria a partir de dados extraídos da plataforma Fala.BR.

Dentre as manifestações arquivadas no ano de 2024, 56% o foram pela falta de clareza, insuficiência de dados, 36% por duplicidade de registro de uma mesma situação e as outras 8% se dividiram, igualmente, entre outras quatro razões, conforme evidencia a figura 2 que segue:

Figura 2 – Motivos de arquivamento de manifestações, 2024



Fonte: Painel Resolveu? da CGU (2025)

Os resultados das pesquisas de resolutividade das manifestações enviadas para a Ouvidoria da UNIFAL-MG em todo o ano de 2024 apontam que das 118 manifestações tratadas pela instituição, um percentual ligeiramente superior a 75% teve registro de resolutividade¹, conforme se apresenta a seguir:

¹ Há duas situações referentes o tratamento da manifestação na Plataforma Fala.BR: a) Conclusão: quando a Ouvidoria informa à CGU as providências tomadas em relação à situação registrada e; b) Resolutividade: quando o processo de apuração é concluído e tem-se a decisão final que deve ser registrada na Plataforma coo indicação da Resolução da situação.

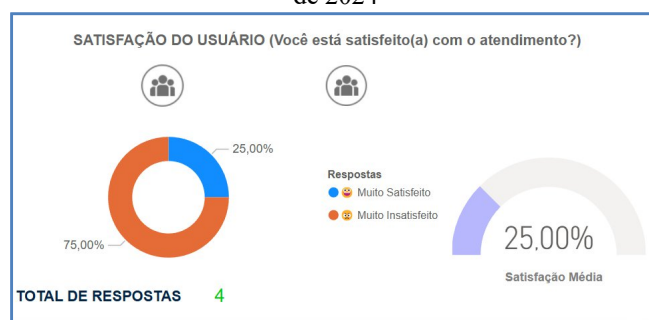
Figura 3 – Resolutividade das manifestações, 2024



Fonte: Painel Resolveu? da CGU (2025).

No referente à satisfação com a atendimento prestado pela Ouvidoria da UNIFAL-MG, do total de 118 manifestações tratadas, em apenas 4 situações houve registro neste sentido. Os dados apresentados na figura 4 mostram que atingimos um nível de satisfação média com 25% afirmando-se “muito satisfeito”, 75% “muito insatisfeito”.

Figura 4 – Pesquisa de satisfação das manifestações enviadas para a Ouvidoria da UNIFAL-MG no ano de 2024



Fonte: Painel Resolveu? da CGU (2024).

O prazo legal para atendimento às manifestações encaminhadas pela CGU, via Plataforma Fala.BR, para a Ouvidoria da UNIFAL-MG é de 30 dias, podendo ser prorrogado por igual período, sob justificativa. Conforme apurado no Painel Resolveu?, no ano de 2024 o tempo médio de resposta da universidade foi de 22,94, abaixo do período mínimo, portanto.

Figura 5 – Tempo médio de resposta às Manifestações enviadas para a Ouvidoria da UNIFAL-MG no ano de 2025



Fonte: Painel Resolveu? da CGU (2025).

Considerando as 170 solicitações de acesso à informação recebidas pela UNIFAL-MG em 2024 (141ª posição dentre um total de 320 órgãos), conforme informações

disponibilizadas pela CGU no [Painel Lei de Acesso à Informação da CGU](#), o tempo médio de resposta da instituição foi de 13,8 dias, o que, num ranking do tempo de resposta, coloca a instituição na 171ª posição (Figura 6). Ressalta-se, em relação a este item, o fato de não ter haver nenhuma omissão de resposta.

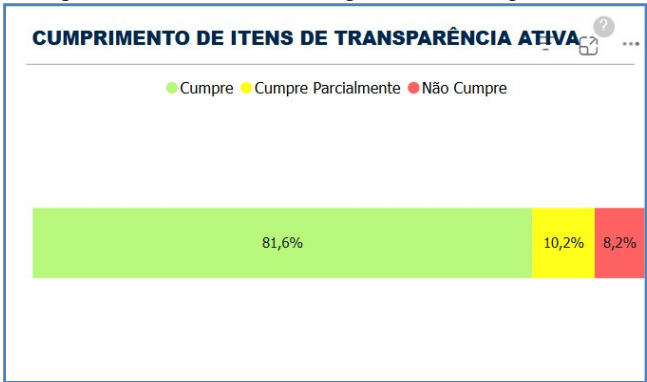
Figura 6 – Pesquisa de cumprimento da Lei de Acesso à Informação – LAI – pela UNIFAL-MG no ano de 2024



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação – LAI – da CGU (2025).

No que se refere à transparência ativa, no ano de 2024, a UNIFAL-MG apresentou como desempenho o cumprimento pleno de 81,6% dos itens expectados, 10,2 % com cumprimento parcial e 8,2% de não cumprimento, segundo informações disponíveis para acesso público, em tempo real, no [Painel Lei de Acesso à Informação da CGU](#).

Figura 7 – Pesquisa de cumprimento de itens da Transparência Ativa pela UNIFAL-MG no ano de 2023



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação – LAI – da CGU (2025).