



Ouvidoria e o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

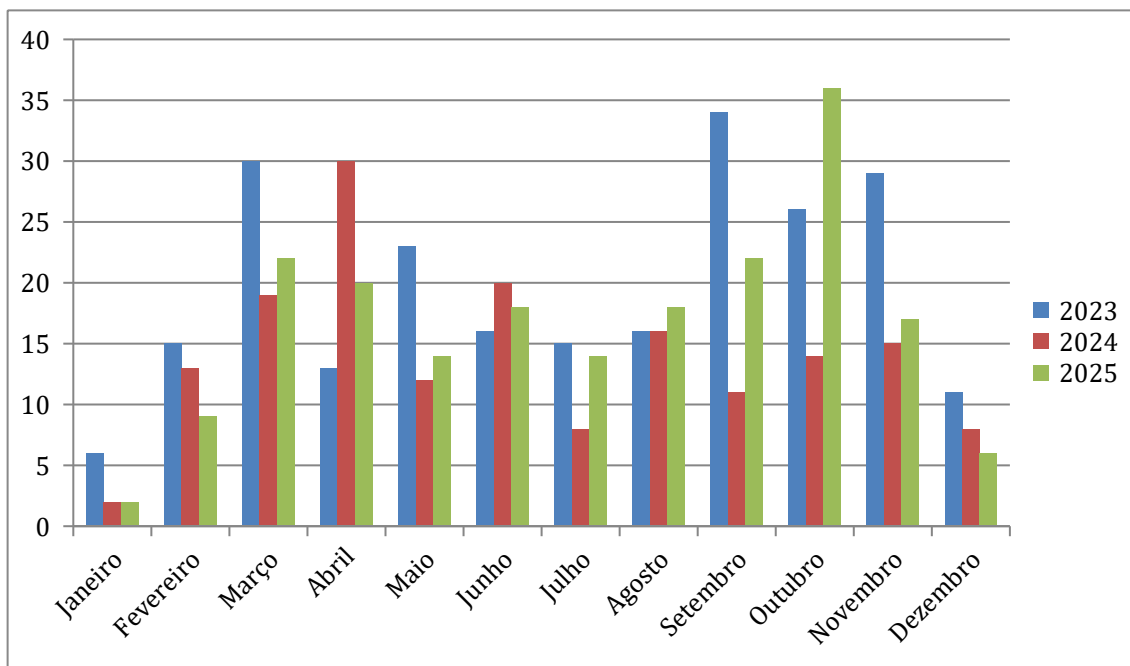
A Ouvidoria da UNIFAL-MG é um órgão de interlocução entre os usuários de serviços públicos e a administração universitária, promovendo a defesa de direitos e a melhoria contínua dos serviços públicos oferecidos pela instituição. Instituída como órgão complementar da Reitoria, a Ouvidoria da UNIFAL-MG 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 federal nº 12.527/2011 e demais legislações pertinentes.

Apresenta-se, neste resumo, o Relato Integrado das ações desenvolvidas na Ouvidoria no ano de 2025.

Registro de dados e resultados da Ouvidoria e do SIC

No ano de 2025 a Ouvidoria recebeu, via plataforma Fala.BR, 198 manifestações, o que representa um aumento de aproximadamente 17% em relação ao recebido no ano de 2024 (168 manifestações), porém uma redução de aproximadamente 15% em relação ao recebido no ano de 2023 (234 manifestações), conforme dados da Plataforma Central Painéis da Controladoria Geral da União, “Painel Resolveu?”.

Figura 1 – Manifestações recebidas pela Ouvidoria, via plataforma Fala.BR, em 2025 e 2024, por mês.



Fonte: dados extraídos da plataforma “Painel Resolveu?”, da CGU.

Do conjunto de manifestações registradas no ano de 2025 (198), tem-se que:

- 1) 151 respondidas - sendo 74,2% no prazo legal, e 25,8% após o prazo legal;
- 2) 46 foram arquivadas;
- 3) 3 foram encaminhadas para outros órgãos;
- 4) 1 ainda estava em andamento quando do fim de 2025.

As manifestações respondidas se dividem nos tipos conforme consta da tabela 1, abaixo.

Tabela 1 – Tipos de manifestações recebidas pela Ouvidoria, via Plataforma Fala.BR, no ano de 2025

Tipo	Nº	%
Reclamação	55	36%
Solicitação	13	9%
Denúncia	70	46%
Sugestão	6	4%
Elogio	8	5%
Total	152	100%

Fonte: dados extraídos da plataforma “Painel Resolveu?”, da CGU.

Das 46 manifestações recebidas em 2025 que foram arquivadas, têm os motivos classificados conforme dados apresentados na tabela 2 abaixo.

Tabela 2 – Tipos de manifestações arquivadas pela Ouvidoria, do ano de 2025

Tipo	Nº	%
Duplicidade de manifestação	24	52%
Falta de clareza ou insuficiência de dados	12	26%
Perda de objeto	5	11%
Ausência de competência	4	9%
Manifestação imprópria ou inadequada	1	2%
Total	46	100%

Fonte: dados extraídos da plataforma “Painel Resolveu?”, da CGU.

Das manifestações arquivadas do ano de 2025, observa-se que 52% o foram pela duplicidade de registro de uma mesma situação, 26% pela falta de clareza ou insuficiência de dados, 11% por perda de objeto, 9% por ausência de competência legal, e 2% por inadequação ou impropriedade da manifestação.

Os resultados das pesquisas de resolatividade das manifestações enviadas para a Ouvidoria da UNIFAL-MG em todo o ano de 2025 apontam que das 198 manifestações tratadas pela instituição, um percentual ligeiramente superior a 84% teve registro de resolatividade, conforme se apresenta a seguir:

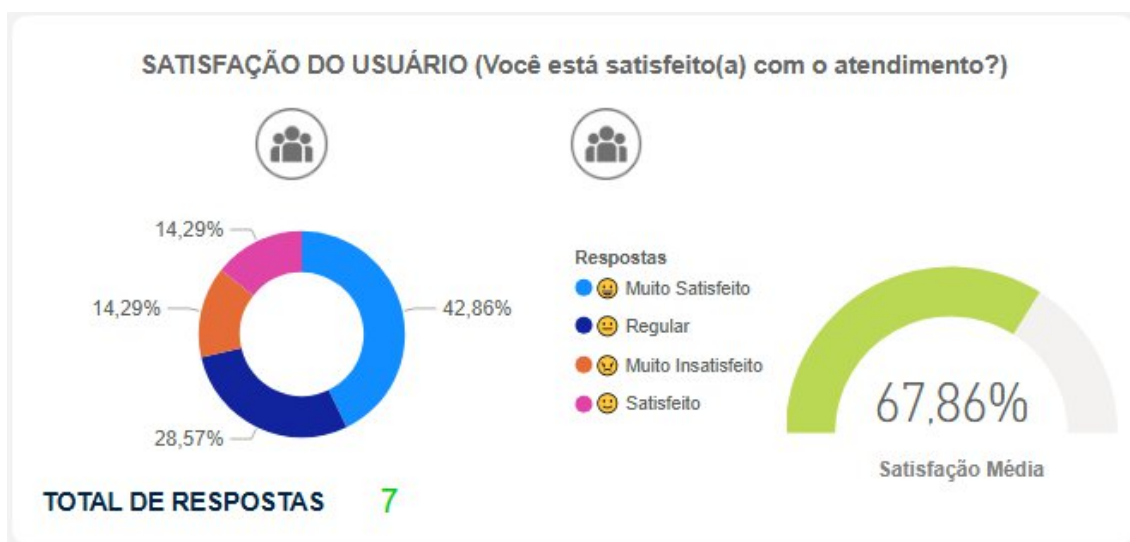
Figura 2 – Resolutividade das manifestações, 2025.



Fonte: dados extraídos da plataforma “Painel Resolveu?”, da CGU.

No referente à satisfação com a atendimento prestado pela Ouvidoria da UNIFAL-MG, do total de 152 manifestações tratadas, em apenas 7 situações houve registro neste sentido. Os dados apresentados na figura 3 mostram que atingimos um nível de satisfação de 42% como “muito satisfeito”, 14% como “satisfeito”, 14% como “regular”, e 28% como “muito insatisfeito”.

Figura 3 – Pesquisa de satisfação das manifestações enviadas para a Ouvidoria da UNIFAL-MG no ano de 2025



Fonte: dados extraídos da plataforma “Painel Resolveu?”, da CGU.

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 2025 o tempo médio de resposta da universidade foi de 32,4 dias, portanto, tempestivamente em sua maioria.

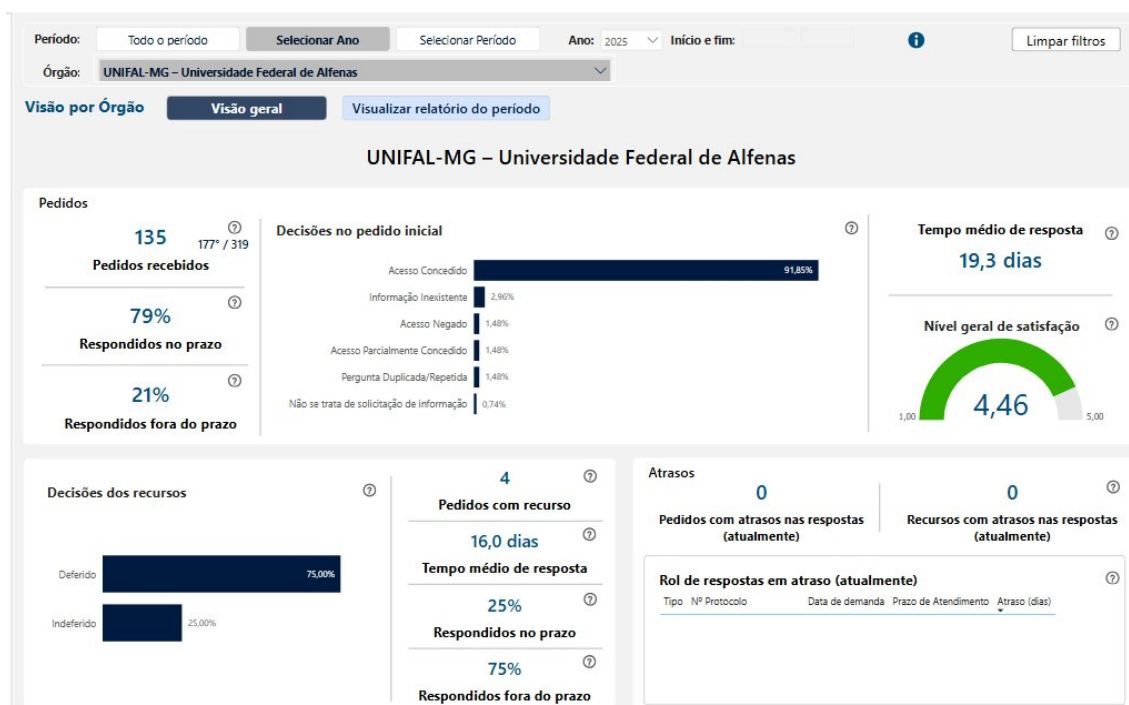
Figura 4 – Tempo médio de resposta às Manifestações enviadas para a Ouvidoria da UNIFAL-MG no ano de 2025



Fonte: dados extraídos da plataforma “Painel Resolveu?”, da CGU.

Considerando as 135 solicitações de acesso à informação recebidas pela UNIFAL-MG em 2025 (141ª posição dentre um total de 320 órgãos), conforme informações disponibilizadas pela CGU no [Portal "Central de Painéis" da CGU](#), o tempo médio de resposta da instituição foi de 19,3 dias (figura 5).

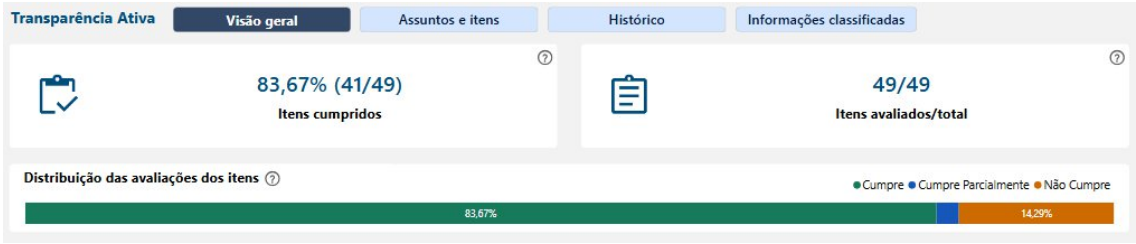
Figura 5 – Pesquisa de cumprimento da Lei de Acesso à Informação – LAI – pela UNIFAL-MG no ano de 2025



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

No que se refere à transparência ativa, no ano de 2025, a UNIFAL-MG apresentou como desempenho o cumprimento de 41 dos 49 (83,67%) dos itens avaliados, segundo informações disponíveis para acesso público, em tempo real, no [Portal "Central de Painéis" da CGU](#).

Figura 6 – Pesquisa de cumprimento de itens da Transparência Ativa pela UNIFAL-MG no ano de 2025



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