

RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA

ARTEMIG 2025

OUVIDORIA-GERAL
DO ESTADO



**MINAS
GERAIS**

GOVERNO
DIFERENTE.
ESTADO
EFICIENTE.



ARTEMIG

AGÊNCIA REGULADORA DE TRANSPORTES DO ESTADO DE MINAS GERAIS

SUMÁRIO

01.	INTRODUÇÃO _____	3
02.	SOBRE O ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA OGE-ARTEMIG _____	5
03.	PRINCIPAIS DADOS _____	7
04.	ASSUNTOS ABORDADOS _____	8
05.	REGIONALIZAÇÃO _____	8
06.	ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE _____	9
07.	RECOMENDAÇÕES _____	10
08.	CONCLUSÃO _____	11

INTRODUÇÃO

O Relatório de Ouvidoria da Agência Reguladora de Transportes do Estado de Minas Gerais (Artemig) constitui instrumento essencial de acompanhamento institucional e de apoio à governança pública. O documento apresenta, de forma clara, objetiva e estruturada, o panorama das manifestações recebidas diretamente dos cidadãos no exercício de 2025 — abrangendo reclamações, denúncias, sugestões e elogios relacionados aos serviços regulados pela Agência.

Seu propósito central é evidenciar o volume e o perfil das manifestações registradas, proporcionando uma visão estratégica acerca da percepção dos usuários. A partir dessa análise, o relatório subsidia a atuação gerencial e a tomada de decisão da Agência, permitindo identificar fragilidades, mapear padrões recorrentes, antecipar riscos e orientar medidas corretivas e preventivas. Trata-se, portanto, de ferramenta relevante para a promoção da melhoria contínua dos serviços públicos e para o fortalecimento da governança regulatória.

O documento apresenta análise detalhada que vai além da simples consolidação quantitativa dos registros. As manifestações são classificadas por assuntos e subassuntos, o que possibilita a identificação precisa dos temas mais recorrentes e dos pontos críticos relacionados à prestação dos serviços regulados. Essa abordagem qualificada contribui para o aperfeiçoamento dos processos internos e para a definição de prioridades institucionais.

O relatório também consolida o número geral de manifestações e sua distribuição territorial, indicando o local de ocorrência dos fatos relatados. Essa dimensão espacial permite análises comparativas e a identificação de regiões com maior incidência de demandas, contribuindo para uma atuação regulatória mais direcionada e eficiente. Ademais, são apresentadas análises estatísticas relativas ao tratamento das manifestações, incluindo prazos de resposta, tempo interno de apuração e índices de resolubilidade.

Cumpre destacar que o relatório desempenha papel estratégico ao revelar tendências, fragilidades e oportunidades de aprimoramento, sinalizando pontos que demandam maior atenção nas rotinas administrativas da Agência. Dessa forma, reforça-se o compromisso institucional com a transparência, o controle social e o aperfeiçoamento contínuo da regulação e da prestação dos serviços de transporte no Estado.

A Ouvidoria da Agência Reguladora de Transportes do Estado de Minas Gerais atua em conformidade com as competências previstas no art. 31 da Lei Estadual nº 25.235, de 8 de maio de 2025. Seu funcionamento ocorre em parceria com a Ouvidoria-Geral do Estado, órgão central do Governo de Minas Gerais responsável por coordenar e executar a política de ouvidoria do Poder Executivo estadual, promovendo o diálogo institucional entre o cidadão e a administração pública. Esse arranjo institucional foi formalizado por meio de Acordo de Cooperação Técnica, assegurando integração sistêmica, padronização de procedimentos e maior eficiência no tratamento das manifestações.



SOBRE O ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA OGE-ARTEMIG

O Acordo de Cooperação Técnica nº 01/2025 foi assinado em 23 de julho de 2025 pela Ouvidoria-Geral do Estado de Minas Gerais (OGE) e a Agência Reguladora de Transportes do Estado de Minas Gerais (Artemig). Com vigência de 24 meses a partir de sua publicação, podendo ser prorrogado mediante termo aditivo, o instrumento possui caráter não oneroso, ou seja, não envolve transferência de recursos financeiros entre os partícipes, estabelecendo uma parceria institucional voltada ao fortalecimento da governança pública no setor de transportes do Estado.

O objeto do acordo consiste na cooperação técnica para o tratamento das manifestações relativas à Artemig pela OGE, por meio da designação da Ouvidoria Temática de Desenvolvimento Econômico, Infraestrutura e Desenvolvimento Social, responsável por receber, analisar, encaminhar e acompanhar denúncias, reclamações, sugestões, elogios e solicitações até a decisão administrativa final, observados os prazos legais. Para tanto, é utilizado um sistema eletrônico, garantindo-se a rastreabilidade das demandas, a segurança das informações e o cumprimento das normas relativas à proteção de dados pessoais, em consonância com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

A Ouvidoria Temática, portanto, possui as atribuições de:

- a)** acompanhar continuamente o processo interno de apuração de denúncias e reclamações dos interessados contra a atuação da Artemig;
- b)** elaborar, até o final do primeiro trimestre de cada ano subsequente, relatório anual de ouvidoria sobre as atividades da Artemig.

À Artemig cabe atuar de forma colaborativa e tempestiva, designar interlocutores para utilização do sistema, disponibilizar processos e informações necessárias à instrução das manifestações, além de apreciar e divulgar os relatórios produzidos pela Ouvidoria.

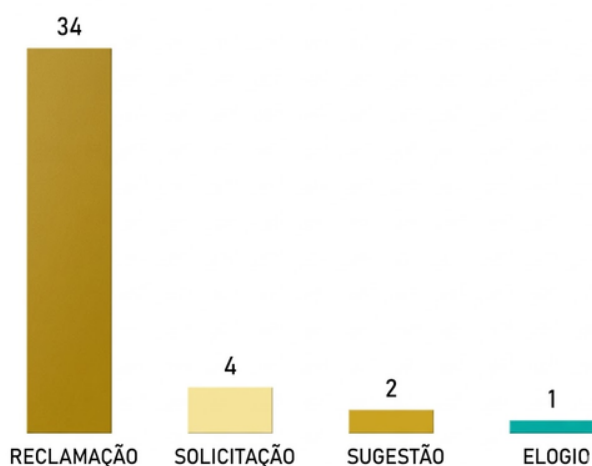
O acordo encontra fundamento na Lei Estadual nº 25.235, de 8 de maio de 2025, que instituiu o Sistema de Infraestrutura de Transportes do Estado de Minas Gerais e criou a Artemig, prevendo a existência de uma Ouvidoria no âmbito da Agência. Nesse contexto, o instrumento firmado operacionaliza essa previsão legal ao integrar a Agência ao Sistema Estadual de Ouvidoria, evitando a duplicidade de estruturas administrativas e promovendo maior eficiência institucional.

Mais do que disciplinar rotinas administrativas, o Acordo de Cooperação Técnica nº 01/2025 representa um compromisso com a transparência, a participação cidadã e o controle social. Ao assegurar que as manifestações dos usuários do sistema de transportes sejam tratadas de forma estruturada e acompanhadas até sua conclusão, o acordo fortalece a credibilidade da Artemig em sua fase de consolidação institucional. Além disso, a elaboração de relatórios anuais de ouvidoria cria a perspectiva de geração de dados estratégicos e de inteligência institucional, capazes de subsidiar decisões regulatórias, aperfeiçoar políticas públicas e promover a melhoria contínua dos serviços prestados à sociedade.

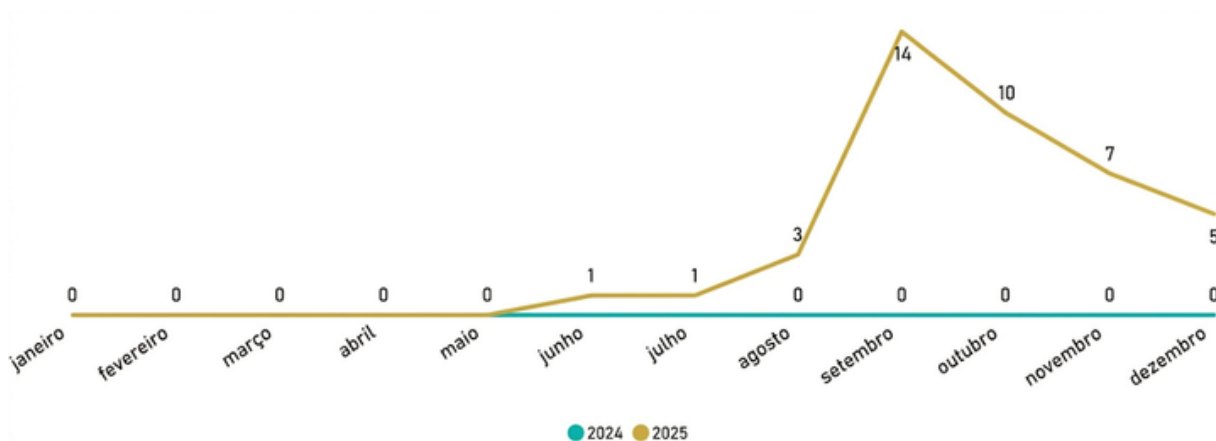
Assim, o trabalho decorrente desse acordo projeta uma atuação integrada entre regulação e escuta ativa da população, contribuindo para a construção de um ambiente regulatório mais transparente, responsivo e orientado por evidências. Trata-se, portanto, de um instrumento que, ao articular cooperação técnica e compromisso com a boa governança, reforça o papel da ouvidoria como ponte entre o Estado e o cidadão, consolidando práticas administrativas alinhadas à eficiência, à responsabilidade e à proteção dos direitos fundamentais.

PRINCIPAIS DADOS

Em 2025 foram registradas 41 manifestações junto à Ouvidoria-Geral do Estado direcionadas à Artemig, entre reclamações, solicitações, sugestões e elogios.



As manifestações de 2025 em tiveram início em junho, um mês após a criação da Artemig, com o advento da Lei Estadual nº 25.235, de 08 de maio de 2025. O pico de manifestações ocorreu nos meses de setembro e outubro, com 14 e 10 registros, respectivamente.



Dessas manifestações, 61% foram identificadas, 22% anônimas e 17% tramitaram sob sigilo.

ASSUNTOS ABORDADOS

Com relação aos assuntos abordados nas manifestações, mais de 85% das manifestações dizem respeito à temática de rodovias, sendo os demais registros relacionados à administração/gestão, competências diversas e órgão/entidade. Em maior nível de detalhamento, a maior parte das solicitações tinha como subassunto a segurança, conforme demonstrado no quadro a seguir.

Subassunto	Manifestações	%
SEGURANÇA	8	19.51%
INFORMAÇÃO/ORIENTAÇÃO	4	9.76%
AUSÊNCIA DE ATUAÇÃO	3	7.32%
MANUTENÇÃO	3	7.32%
PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS	3	7.32%
REDUTOR ELETRÔNICO DE VELOCIDADE	3	7.32%

Do total das manifestações, 91% foram consideradas procedentes.

REGIONALIZAÇÃO

As manifestações partiram de 29 municípios mineiros, sendo 9 o número de municípios que apresentaram mais de uma manifestação.



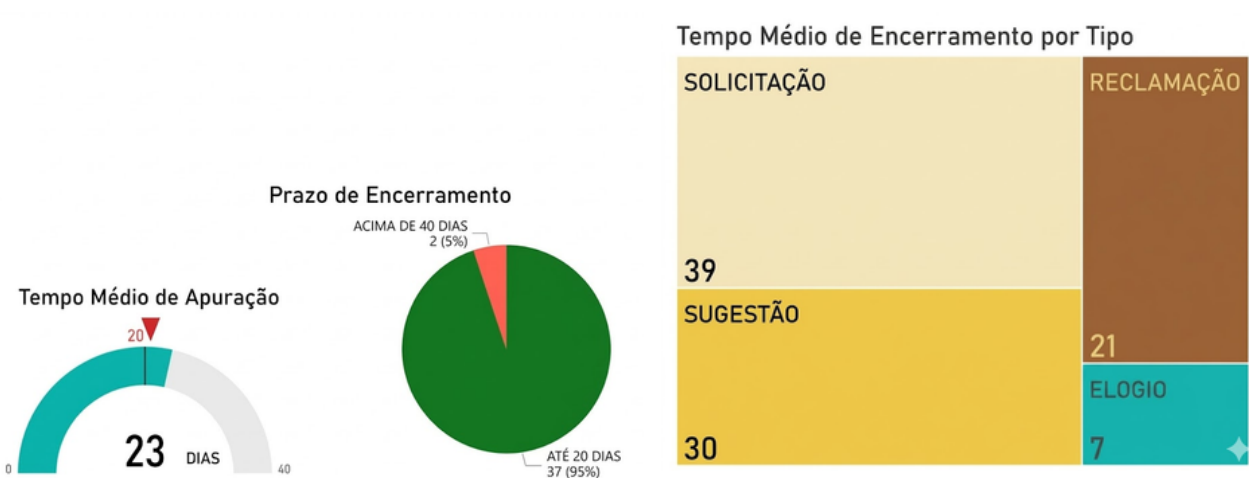
As rodovias mais citadas nas manifestações foram:

- MG-050, com 7 manifestações;
- BR-459 (Lote 2 – Sul de Minas), com 4 manifestações;
- MG-173 e MG-455 (Lote 2 – Sul de Minas), ambas com 3 manifestações.

ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE

Do total das 41 manifestações, 39 foram encerradas.

O tempo médio de encerramento das demandas foi de 23 dias, variando conforme o tipo de manifestação.



Outras 2 manifestações do tipo “reclamação” permaneceram em andamento no encerramento do exercício de 2025, com 17 dias de análise - portanto, dentro do tempo médio estimado.

Considerando as demandas apresentadas, bem como o tempo de processamento e encerramento dos processos, a Ouvidoria da Artemig apresentou um índice de 95% de resolubilidade.

Mês	Estoque Inicial	Entradas	Encerramentos	Em Andamento	Variação do Período	Resolubilidade
junho	0	1	0	1	1	0,00%
julho	1	1	0	2	1	0,00%
agosto	2	3	2	3	1	40,00%
setembro	3	14	5	12	9	76,84%
outubro	12	10	13	9	-3	68,97%
novembro	9	7	10	6	-3	83,33%
dezembro	6	5	9	2	-4	95,12%



RECOMENDAÇÕES

Com base nos dados apresentados no presente relatório, recomenda-se que a Agência fortaleça suas ações preventivas e fiscalizatórias, em especial dos contratos que abarcam as rodovias mais mencionadas nas manifestações, adotando medidas preventivas capazes de mitigar recorrências.

Também se recomenda a implementação de análises sazonais, considerando o pico de manifestações registradas nos meses de setembro e outubro, a fim de identificar fatores estruturais ou operacionais que influenciem o aumento das demandas em determinados períodos do ano.

Embora o tempo médio de encerramento das demandas (23 dias) e o índice de 95% de resolubilidade indiquem desempenho satisfatório, é aconselhável aprimorar continuamente os fluxos internos e estabelecer metas progressivas de redução de prazo, sobretudo para reclamações que envolvam segurança viária ou serviços essenciais.

Recomenda-se, ainda, incorporar as observações contidas nos relatórios de ouvidoria à elaboração e revisão de instrumentos de planejamento e planos de ação institucionais, formalizando providências decorrentes das principais tendências identificadas.

CONCLUSÃO

O Relatório Anual de Ouvidoria de 2025 demonstra que, mesmo em seu primeiro ano de funcionamento, a Artemig estruturou um canal efetivo de escuta e diálogo com a sociedade, viabilizado por meio do Acordo de Cooperação Técnica celebrado com a Ouvidoria-Geral do Estado de Minas Gerais. Os indicadores apresentados — especialmente o alto índice de resolubilidade e o tempo médio adequado de resposta — evidenciam eficiência operacional e compromisso institucional com a transparência.

Ao mesmo tempo, o elevado percentual de manifestações procedentes reforça a importância da Ouvidoria como instrumento estratégico de governança e aperfeiçoamento contínuo. O relatório não apenas presta contas à sociedade, mas também oferece subsídios concretos para o aprimoramento regulatório, consolidando a cultura de decisões baseadas em dados e evidências.

Assim, o documento cumpre uma dupla função: fortalece o controle social e projeta caminhos para uma atuação regulatória mais preventiva, responsiva e alinhada às necessidades dos usuários dos serviços de transporte no Estado de Minas Gerais.



**OUVIDORIA-GERAL
DO ESTADO**



**MINAS
GERAIS**

**GOVERNO
DIFERENTE.
ESTADO
EFICIENTE.**



ARTEMIG

AGÊNCIA REGULADORA DE TRANSPORTES DO ESTADO DE MINAS GERAIS