



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS
OUVIDORIA GERAL DA UFAM

RELATÓRIO DE GESTÃO

20

OUVIDORIA

24



Dirigentes

Reitor

Sylvio Mário Puga Ferreira

Vice-Reitora

Therezinha de Jesus Pinto Fraxe

Pró-Reitor de Ensino de Graduação

David Lopes Neto

Pró-Reitora de Pesquisa e Pós-Graduação

Adriana Malheiro Alle Marie

Pró-Reitor de Extensão

Almir Oliveira de Menezes

Pró-Reitora de Assistência Estudantil

Karime Rita de Souza Bentes

Pró-Reitor de Inovação Tecnológica

Jamal da Silva Chaar

Pró-Reitora de Planejamento e Desenvolvimento Institucional

Maria da Glória Vitório Guimarães

Pró-Reitora de Gestão de Pessoas

Maria Vanusa do Socorro de Souza Firmo

Pró-Reitora de Administração e Finanças

Angela Neves Bulbol de Lima

Ficha Técnica

Ouvidoria Geral da UFAM

Ouvidor Geral *Dinorvan Fanhaimpork*

Equipe da Ouvidoria Geral

Analice Barreto de Moura Costa Freitas

Lucas Oliveira Nunes

Nadia Cordeiro Maraes

Waldriane Nascimento da Silva

Elaboração

Dinorvan Fanhaimpork

Janeiro, 2025.



Ouvidoria Geral da UFAM

Av. General Rodrigo Octávio Jordão Ramos, nº 1.200,
Setor Norte do Campus Universitário Senador Arthur
Virgílio Filho, Centro Administrativo da UFAM (Reitoria),
2º Andar, Manaus-AM.

Lista de Figuras

Figura 1	Visão geral das manifestações	8
Figura 2	Tipos de manifestações recebidas	9
Figura 3	Assuntos das manifestações, exceto denúncias	10
Figura 4	Assuntos das denúncias recebidas	11
Figura 5	Motivos de inabilitação das denúncias	12
Figura 6	Perfil dos usuários	13
Figura 7	Taxa de resolutividade das manifestações	13
Figura 8	Nível de satisfação dos usuários	14

Sumário

<u>Apresentação</u>	<u>5</u>
<u>Canais de atendimento</u>	<u>6</u>
<u>Resultados do exercício 2024</u>	<u>7</u>
<u>Fatos relevantes</u>	<u>15</u>
<u>Sugestões da Ouvidoria</u>	<u>16</u>
<u>Considerações finais</u>	<u>17</u>

Apresentação

A Ouvidoria Geral da Universidade Federal do Amazonas (UFAM) atua na promoção da transparência, da escuta ativa e da mediação entre a instituição e a sociedade. Como parte integrante da estrutura administrativa da UFAM, a Ouvidoria é um canal para o acolhimento de manifestações de qualquer cidadão, sejam estas solicitações, reclamações, denúncias, elogios ou sugestões.

A Ouvidoria da UFAM foi criada pela Resolução CONSAD nº 15, de 16 de setembro de 2010 e está subordinada ao Reitor da Universidade, respeitada a sua autonomia. Atualmente a Ouvidoria integra o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (SisOuv), com a orientação normativa e a supervisão técnica da Controladoria Geral da União (CGU).

Dentre as atribuições da Ouvidoria da UFAM destacamos: I - promover a participação do usuário na administração pública; II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade; III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços; IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos na legislação vigente; V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário; VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante a UFAM; e VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e a UFAM, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Em observância ao Art. 14 da Lei 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, a Ouvidoria Geral da UFAM elabora o presente **Relatório de Gestão referente ao exercício de 2024**. A finalidade do Relatório é subsidiar os gestores da UFAM nas tomadas de decisões, a partir dos dados e informações oriundas das atividades de ouvidoria e das sugestões de melhorias na prestação dos serviços públicos.

Canais de atendimento

Para o cumprimento de sua missão institucional, a Ouvidoria da UFAM disponibiliza ao usuário quatro canais de atendimento, conforme detalhamento a seguir:

- Plataforma Fala.br: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>. É o principal canal integrado para encaminhamento de manifestações (acesso a informação, denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e simplifique);
- Presencial: Av. General Rodrigo Octávio Jordão Ramos, nº 1.200, Manaus-AM, Setor Norte do Campus Universitário Senador Arthur Virgílio Filho, Centro Administrativo da UFAM (Reitoria), 2º Andar. O atendimento presencial ocorre de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h às 17h.
- E-mail: ouvidoria@ufam.edu.br Utilizado para esclarecimento de dúvidas quanto ao funcionamento e as atribuições das unidades, assim como sobre os serviços ofertados pela Ouvidoria;
- Telefone: (92) 3305-1491 (ligações) e (92) 98219-0489 (whatsapp). Utilizados para esclarecer dúvidas sobre os serviços ofertados pela Ouvidoria.

Dessa forma, o usuário do serviço público pode acessar esses canais para registrar ou obter informações quanto aos tipos de serviços ofertados pela Ouvidoria, dentre os quais: denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e simplifique.

Atualmente, a equipe da Ouvidoria da UFAM é composta por cinco servidores: o Ouvidor Geral; duas Assistentes Sociais; e dois Assistentes em Administração (uma está afastada para qualificação).

Resultados do exercício 2024

A interação entre os usuários de serviços públicos e a Ouvidoria ocorre, preferencialmente, através da Plataforma Fala.BR que permite o tratamento e acompanhamento de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação.

Atualmente a Ouvidoria da UFAM não dispõe de solução tecnológica para o registro das interações realizadas nas modalidades presencial, por e-mail e por telefone. Neste aspecto, é importante registrar que apesar da ausência de solução tecnológica, o atendimento ao usuário não é prejudicado.

Em geral, as demandas recebidas via telefone e e-mail se referem à informações básicas sobre o funcionamento, serviços, contatos ou endereços das diversas unidades acadêmicas e administrativas da UFAM. Essas informações, quando disponíveis, são prontamente entregues aos usuários. Nos casos que se tratam de denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e simplifique a equipe da Ouvidoria orienta a utilização da Plataforma Fala.br para o registro e, caso o usuário demonstre limitações para a sua utilização, a equipe auxiliar no registro.

Nos atendimentos presenciais a dinâmica é semelhante, e sempre que for identificada se tratar de uma manifestação que deve ser registrada, a equipe procede com as orientações e auxílios. Neste aspecto, caso o usuário não disponha de computador ou acesso à internet, poderá realizar o seu registro utilizando-se de um equipamento da própria Ouvidoria, nas dependências físicas da mesma.

Desse modo, os resultados apresentados referem-se exclusivamente às interações realizadas através da Plataforma Fala.br. No exercício de 2024 foram registrados 447 manifestações, das quais 389 foram respondidas, 51 foram arquivadas, 1 foi encaminhada para outro órgão, e 7 estão em tratamento. A Figura 1 apresenta um panorama das manifestações recebidas na Ouvidoria da UFAM.

FIGURA 1: Visão geral das manifestações.



FONTE: Plataforma Fala.br.

Destaca-se que 96% das manifestações foram respondidas dentro do prazo, indicando o comprometimento das unidades administrativas e acadêmicas com o usuário dos serviços da UFAM. O prazo médio de 11,88 dias, significativamente abaixo do limite de 30 dias, reflete o comprometimento das unidades acadêmicas e administrativas da UFAM com a celeridade e a qualidade no atendimento ao usuário, fortalecendo a confiança e a imagem institucional.

Quanto aos tipos de manifestação, a Figura 2 apresenta a predominância de denúncias, com mais de 47% das manifestações, seguida de solicitação e reclamação. Não foi registrada nenhuma manifestação do tipo Simplifique, a qual é destinada a sugestões de simplificação de um serviço público, mediante o redesenho ou reconfiguração.

FIGURA 2: Tipos de manifestações recebidas.



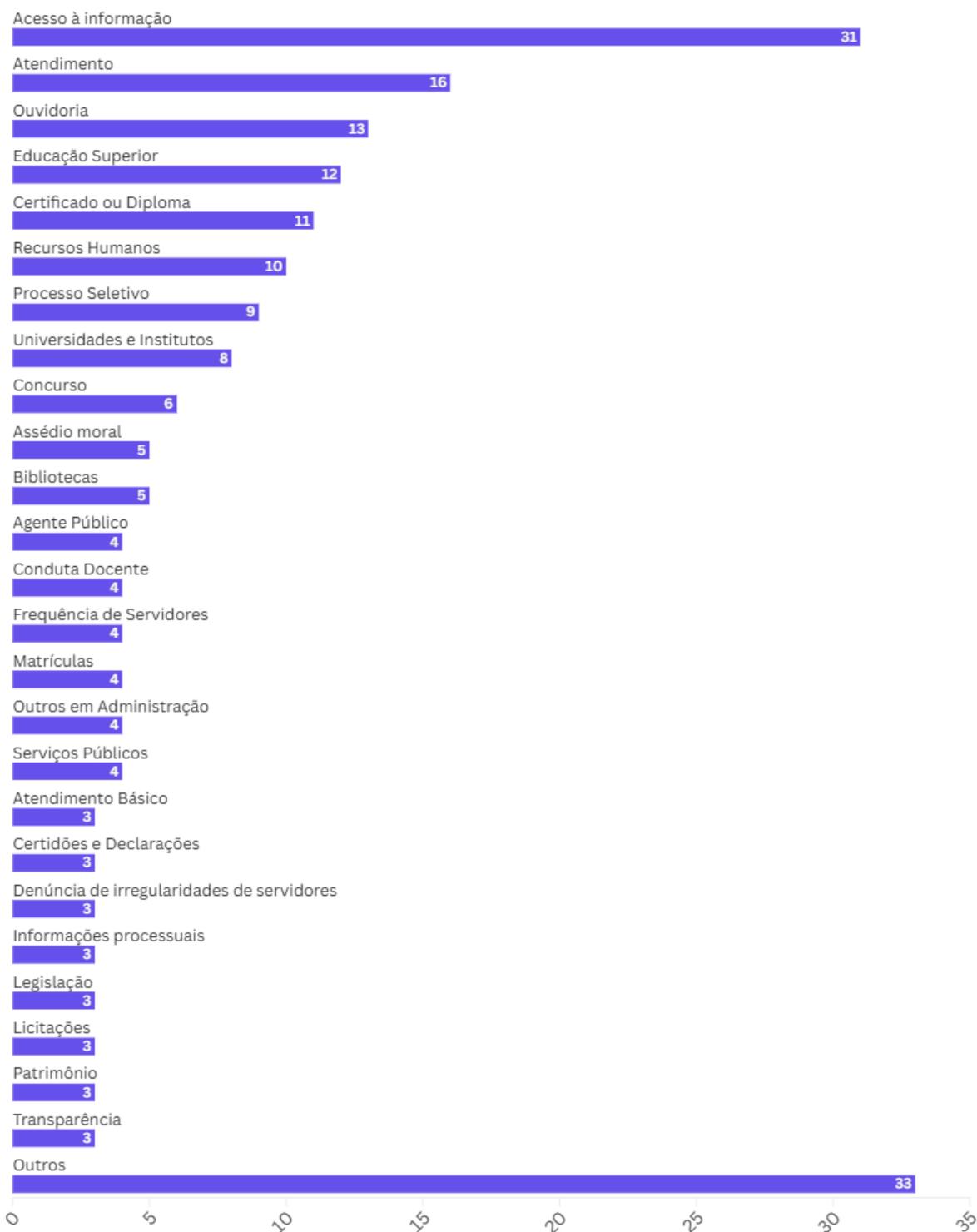
FONTE: Plataforma Fala.br.

Neste aspecto, os resultados apresentados trazem indícios de que a Universidade precisa adotar medidas preventivas e de mediação com vistas a mitigar os casos que evoluem para uma situação de denúncia. É importante frisar que a demora na condução dos processos apuratórios contribui para o aumento do número de denúncias registradas, uma vez que o usuário, em muitos casos, realiza novo registro da denúncia devido à ausência de apuração tempestiva.

No que se refere ao tipo de assunto tratado nas manifestações apresentamos a seguir duas Figuras, uma para as manifestações do tipo reclamação, solicitação, sugestão e elogio (Figura 3) e outra exclusiva para denúncias (Figura 4). Desse modo, pretende-se remover o viés causado pelo montante de denúncias.

Entre os assuntos recorrentes que são objeto de registro de manifestação na Ouvidoria da UFAM, destacam-se o Acesso à Informação, Atendimento, Ouvidoria, Educação Superior, Certificado ou Diploma e Recursos Humanos. Observa-se que são assuntos ligados diretamente ao funcionamento da Universidade e que, por alguma razão, o usuário precisou recorrer à Ouvidoria para ter os seus direitos garantidos.

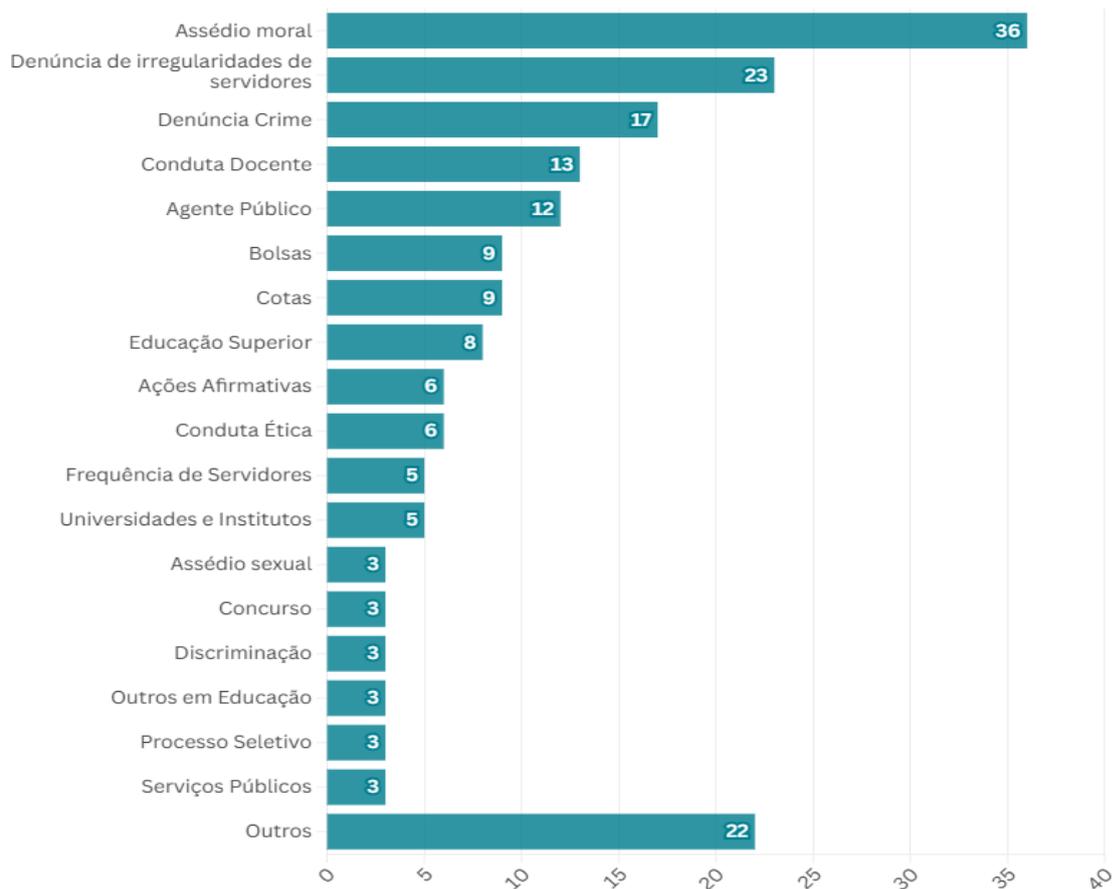
FIGURA 3: Assuntos das manifestações, exceto denúncias.



FONTE: Plataforma Fala.br.

Já no que se refere aos assuntos recorrentes que são objetos de registro de denúncia, os tipos recorrentes são Assédio moral, Irregularidades de servidores, Denúncia crime, Conduta docente, Agente público e Bolsas.

FIGURA 4: Assuntos das denúncias recebidas.



FONTE: Plataforma Fala.br.

Os resultados evidenciam alto índice de denúncias relacionadas ao Assédio Moral indicando situações conflituosas no ambiente de trabalho e no relacionamento com o público-alvo. Desse modo, a Universidade precisa preparar os servidores para lidarem com as microviolências do dia a dia, que muitas vezes são ignoradas, mas que têm potencial para criar ambientes permissivos à violência. Essas microviolências podem escalar e se transformar em assédio moral, sexual e discriminação.

Essa conduta prejudica o clima organizacional e inibe a livre expressão de ideias e contribuições dos servidores. Sem uma atuação eficaz para lidar com tais abusos, a Universidade poderá enfrentar sérias consequências, como baixo engajamento, queda na produtividade e alta rotatividade. Desse modo, observa-se a necessidade de adotar mecanismos mais eficientes ao enfrentamento das diversas formas de assédio, seja com medidas preventivas, seja com medidas apuratórias.

Ainda na esteira das denúncias, a Figura 5 apresenta os motivos pelos quais o usuário não teve sua denúncia habilitada. A situação mais frequente está relacionada à insuficiência de dados. Muitas das vezes o usuário apresenta um relato

consistente, porém não traz todos os elementos necessários, tais como: a autoria, a materialidade, os elementos probatórios das evidências, ou a clareza no relato.

FIGURA 5: Motivos de inabilitação das denúncias.

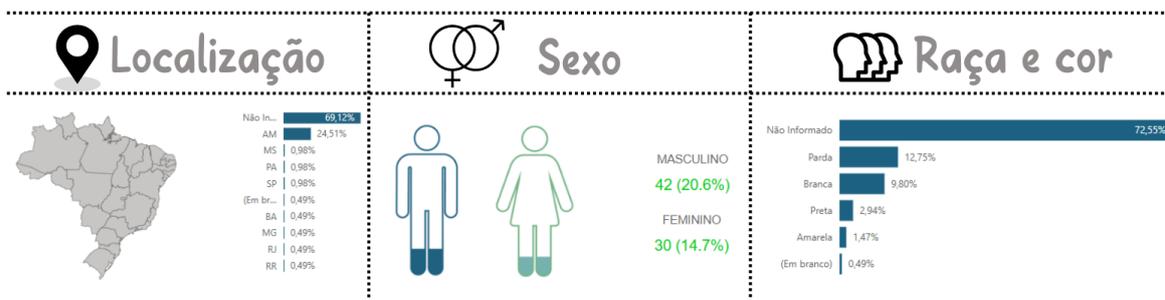


FONTE: Plataforma Fala.br.

É importante registrar que nos casos de denúncias em que o usuário está identificado ou mesmo nos casos em que está pseudomizado, a Ouvidoria da UFAM solicita o complemento de informações com vistas a evitar a inabilitação. Já para os casos de denúncia anônima, a manifestação é arquivada com a orientação de que o usuário poderá fazer novo registro adicionando os elementos necessários. Tal procedimento segue a orientação normativa da Controladoria Geral da União (CGU).

Retornando para os resultados de todos os tipos de manifestações registradas na Ouvidoria (denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios), no exercício de 2024 foi possível traçar o perfil dos usuários conforme Figura 6. Ressalta-se que as nomenclaturas e designações utilizadas foram extraídas da Plataforma Fala.br.

FIGURA 6: Perfil dos usuários.



FONTE: Plataforma Fala.br.

Neste quesito, por ser de preenchimento opcional na Plataforma Fala.br, a maior parte dos usuários não preencheram todos os campos. De qualquer forma, observa-se que predomínio de usuários localizados no Amazonas, onde está instalada geograficamente a UFAM. Neste item aproximadamente 30% dos usuários responderam ao quesito.

Quanto à identificação do sexo a maioria dos usuários respondentes assinalaram pertencerem ao sexo masculino. Neste item, aproximadamente 35% dos usuários responderam ao quesito. No que se refere à raça e cor, o percentual de respondentes foi de aproximadamente 28%, com predominância da cor parda.

Outro fator de mensuração foi a taxa de resolutividade das manifestações que obteve resultado superior a 91%, conforme apresentado na Figura 7. A taxa de resolutividade indica que a maioria das manifestações recebidas pela Ouvidoria foi solucionada com sucesso, refletindo a eficiência no atendimento às demandas e a capacidade de articular respostas junto aos setores responsáveis.

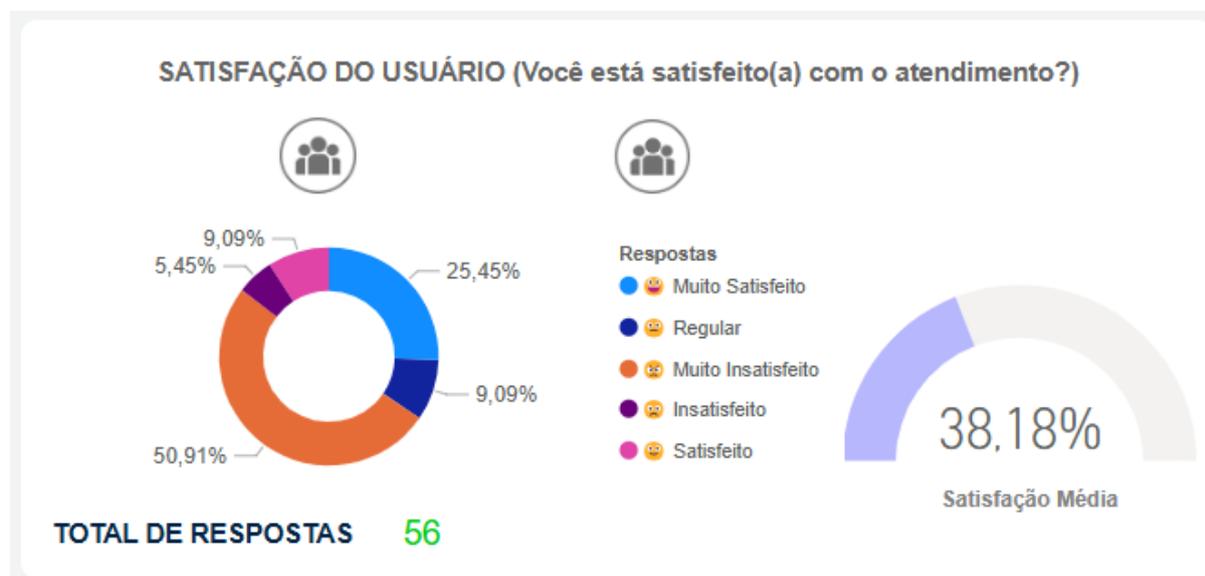
FIGURA 7: Taxa de resolutividade das manifestações.



FONTE: Plataforma Fala.br.

No entanto, ainda que a UFAM demonstre seu comprometimento em apresentar soluções para as manifestações recebidas, a taxa de satisfação média do usuário ficou em aproximadamente 38%, conforme Figura 8. Deve-se ressaltar que das 447 manifestações recebidas, apenas 56 usuários responderam à pesquisa de satisfação.

FIGURA 8: Nível de satisfação dos usuários.



FONTE: Plataforma Fala.br.

Assim, a Ouvidoria pretende aperfeiçoar o mecanismo de coleta da satisfação, bem como estimular o usuário a registrar a sua percepção de satisfação quanto ao atendimento prestado. Dessa maneira, espera-se para o exercício de 2025 produzir dados mais representativos a fim de possibilitar identificar e traçar estratégias mais eficientes com vistas à melhorias dos serviços ofertados aos usuários.

Fatos relevantes

Nesta seção apresentamos os principais fatos relevantes que impactaram as atividades da Ouvidoria da UFAM durante o exercício de 2024. Notadamente, os fatos descritos causaram impactos positivos nas atividades.

Em julho de 2024 ocorreu a substituição do Ouvidor Geral em razão de ter expirado o prazo de permanência na função, nos termos estabelecidos pelas orientações normativas da Controladoria Geral da União (CGU). A indicação e a transição de chefia ocorreu de forma harmônica e colaborativa, evitando a descontinuidade dos serviços prestados.

No mesmo mês houve a ampliação da equipe da Ouvidoria com a chegada de duas Assistentes Sociais, agregando capacidade técnica para a equipe.

Durante o segundo semestre ocorreram melhorias no espaço físico da Ouvidoria da UFAM, dentre as quais citamos o recebimento de novos computadores, nobreaks, cadeiras, data-show e dois ar-condicionados que foram instalados. Essas melhorias visam proporcionar maior conforto aos usuários e melhorar as condições de atendimento e acolhimento destes, além de garantir as condições adequadas de trabalho para a equipe.

Com o auxílio de um estagiário especializado foi possível implementar a atualização do site institucional da Ouvidoria da UFAM, tornando-o mais acessível e disponibilizando as informações necessárias ao usuário. Em complemento, foi iniciada a elaboração de um plano de comunicação contendo estratégias e ferramentas que serão utilizadas pela Ouvidoria da UFAM para o aprimoramento da comunicação com a comunidade universitária.

Ainda no segundo semestre, iniciou-se a elaboração de novos projetos que serão implementados pela Ouvidoria visando a melhoria da qualidade dos serviços ofertados pela Universidade e maior participação da comunidade.

Sugestões da Ouvidoria

Em observância ao Inciso II do Art. 14 da Lei 13.460/2017, ao elaborar o relatório de gestão a Ouvidoria poderá incluir sugestões de melhorias na prestação dos serviços públicos.

Desse modo, considerando os resultados apresentados neste Relatório, a Ouvidoria Geral da UFAM apresenta para a Administração Superior da Universidade Federal do Amazonas as seguintes sugestões:

- ❖ adotar medidas preventivas e de mediação de conflitos com vistas a mitigar os casos que evoluem para uma situação de denúncia. Nesta linha, sugere-se capacitar lideranças e ocupantes de funções em gestão de conflitos; implementar campanhas de alcance a toda comunidade universitária; implementar uma câmara de mediação de conflitos, dentre outras ações que contribuam para a redução destes casos;
- ❖ garantir as condições adequadas de funcionamento das instâncias de responsabilização, a exemplo da Corregedoria Setorial, Comissão de Enfrentamento ao Assédio e Comissão de Ética Pública de modo que estas desempenhem suas funções tempestivamente;
- ❖ adotar mecanismos mais eficientes ao enfrentamento das diversas formas de assédio, seja com medidas preventivas ou com medidas apuratórias;
- ❖ estimular o diálogo e a participação ativa da comunidade universitária nas tomadas de decisões de impactam na vida acadêmica ou funcional destes usuários do serviço público, reduzindo o nível de insatisfação com os serviços ofertados.

Considerações finais

O presente **Relatório de Gestão referente ao exercício de 2024** apresentou os resultados da Ouvidoria Geral da UFAM no relacionamento com o usuário dos serviços públicos. O Relatório tem por finalidade subsidiar os gestores da UFAM nas tomadas de decisões, a partir dos dados e informações oriundas das atividades de ouvidoria e das sugestões de melhorias na prestação dos serviços públicos.

Foi evidenciado os canais de atendimento que a Ouvidoria da UFAM disponibiliza para a sociedade, assim como os fatos relevantes que impactaram o desempenho das atividades.

Os resultados do exercício proporcionaram uma visão aprofundada das manifestações registradas e dos assuntos recorrentes, indicando oportunidades de melhorias na prestação dos serviços ofertados.

O Relatório demonstrou também a atenção que a Administração Superior da UFAM tem direcionado no sentido de fortalecer e ampliar as capacidades da Ouvidoria com o objetivo de melhorar o relacionamento e o atendimento ao usuário.

Pelo exposto, espera-se que a Administração Superior acolha e implemente as sugestões de melhorias indicadas pela Ouvidoria Geral da UFAM de modo a continuar na busca da melhoria contínua dos serviços ofertados.