

MEMORANDO Nº 001/2026-OUVIDORIA/UEA

Manaus, 05 de fevereiro de 2026.

Ao Magnífico Reitor da Universidade do Estado do Amazonas
Prof. Dr. André Luiz Zogahib,

Assunto: RELATÓRIO ANUAL DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA UNIVERSIDADE DO ESTADO DO AMAZONAS. Ano de referência 2025.

Magnifico Reitor,

Encaminhamos o Relatório Anual de Atendimento da Ouvidoria referente ao ano de 2025, com a finalidade de apresentar, de forma consolidada, o perfil das manifestações recebidas, os canais de atendimento utilizados e os principais resultados observados no período, além de registrar ações de aprimoramento implementadas ao longo do ano.

Em 2025, a Ouvidoria manteve atendimento contínuo à comunidade universitária e ao público externo, buscando assegurar escuta qualificada, orientação ao (à) manifestante, registro adequado, encaminhamento às unidades competentes e retorno conclusivo. O acolhimento ocorreu por meio da plataforma Fala.BR, do atendimento presencial na sede da Reitoria e do e-mail institucional. Sempre que a demanda exigiu registro formal para tramitação, acompanhamento e resposta, a manifestação foi registrada no Fala.BR, assegurando rastreabilidade do fluxo e padronização das etapas internas.

A base de dados exportada do Fala.BR referente a 2025 contabiliza 325 manifestações com situação concluída. Predominaram os registros de Acesso à Informação, seguidos por reclamações e solicitações, o que indica forte procura por esclarecimentos, documentos e informações institucionais, além de demandas de natureza administrativa e acadêmica.

No recorte operacional, o tempo médio entre a data de abertura e a resposta conclusiva foi de 11,8 dias, com mediana de 8,8 dias. Observou-se que 95,7% das manifestações foram concluídas dentro do prazo registrado no sistema, enquanto 4,3%



ultrapassaram o prazo, recomendando-se análise pontual dos fatores associados aos atrasos para prevenção de recorrências.

Quanto ao conteúdo, as manifestações concentraram-se em temas compatíveis com a dinâmica acadêmica e administrativa da Universidade, com destaque para assuntos relacionados a acesso à informação, educação superior e conduta docente, além de demandas associadas a concursos e processos seletivos e a solicitações de cadastro e documentação.

Como ação de aprimoramento em 2025, registra-se a atualização da página institucional da Ouvidoria no ambiente digital da Universidade, com foco em facilitar o acesso da comunidade às informações de atendimento, explicitar os canais oficiais e orientar de forma mais clara o registro e o acompanhamento de manifestações.

A Ouvidoria reafirma seu compromisso com a escuta responsável, a transparência e a melhoria contínua dos serviços, entendendo que o tratamento adequado das manifestações contribui para a qualificação da gestão universitária e para a experiência do usuário nos serviços prestados pela UEA.

Sem mais para o momento, encaminhamos o presente relatório para ciência e providências que Vossa Magnificência entender cabíveis.

Prof. Dr. David Xavier da Silva

Portaria nº 549/2025 -GR/UEA
Ouvidoria da Universidade do Estado do Amazonas



ANEXO I
QUADRO SÍNTESE DOS INDICADORES CONSOLIDADOS
Base de dados: exportação Fala.BR, manifestações concluídas em 2025

Indicador	Resultado em 2025
Total de manifestações concluídas	325
Canal de entrada nos registros formalizados	Internet (325)
Tempo médio de resposta (dias corridos)	11,8
Mediana do tempo de resposta (dias corridos)	8,8
Concluídas no prazo registrado no sistema	311 (95,7%)
Concluídas após o prazo registrado no sistema	14 (4,3%)
Maior volume mensal de registros	Fevereiro (71)
Segundo maior volume mensal de registros	Dezembro (39)
Principais assuntos por frequência	Acesso à informação (48); Educação Superior (42); Conduta Docente (31); Concursos e processos seletivos (17); Cadastros e Documentação (16)

Distribuição por tipo de manifestação

Tipo	Quantidade	Percentual
Acesso à Informação	143	44,0%
Reclamação	65	20,0%
Solicitação	61	18,8%
Comunicação	34	10,5%
Denúncia	18	5,5%
Elogio	2	0,6%
Sugestão	2	0,6%

Observação: o campo de resolutividade não é preenchido em todos os tipos de registro. Nos casos em que houve preenchimento, 74,2% foram marcados como resolutivos (Sim) e 25,8% como não resolutivos (Não).





AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO



www.amazonas.am.gov.br
twitter.com/GovernodoAM
youtube.com/governodoamazonas
facebook.com/governodoamazonas

Av. Djalma Batista, 3578 - Flores,
Manaus - AM, 69050-010

 **Universidade do Estado
do Amazonas**

