

TRANSPARÊNCIA E OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE DO ESTADO DO AMAZONAS - UEA

RELATÓRIO DE GESTÃO 2022

Com base na Lei 13.460/2017

UNIVERSIDADE
DO ESTADO DO
AMAZONAS

2023

Manaus - AM

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	3
2. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL	3
3. CANAIS INTERATIVOS, PROCESSOS DE TRABALHO E ATRIBUIÇÕES.....	4
3.1 Canais de Atendimento aos Usuários Processo de Tratamento de demanda	4
3.2 Processo de Tratamento de Demandas.....	5
4. DADOS E ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO PARA A UNIVERSIDADE DO ESTADO DO AMAZONAS.....	6
4.1 Manifestações registradas.....	7
4.2 Tipos e o quantitativo de manifestações na Plataforma Fala.BR.....	8
5. PUBLICAÇÃO DE PORTARIA.....	9
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	10

RELATÓRIO DE GESTÃO 2022

DEMANDAS DA CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO - CGE

1. INTRODUÇÃO

Este Relatório foi elaborado em atenção aos artigos 14 e 15 da Lei 13.460, de 26 de junho de 2017, denominada Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos (CDU). O Artigo 14, em seu inciso II, determina que as ouvidorias deverão elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações prestadas nos sistemas. O artigo 15 determina que este documento deverá indicar, ao menos, o número de manifestações recebidas no ano anterior; os motivos das manifestações; a análise dos pontos recorrentes; e as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas; e que após sua conclusão o documento será encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria e disponibilizado integralmente na internet.

Assim, o presente documento tem o escopo de prestar contas do desempenho da Controladoria-Geral do Estado do Amazonas (CGE), Órgão Central do Sistema Estadual de Ouvidorias (Se-OUV), quanto à operacionalização de mecanismos de tratamento de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação. O documento faz recomendações para o aprimoramento da integridade pública, pontuando o seu compromisso com o fortalecimento da participação popular no controle social e na construção de políticas públicas que estimulem a entrega de serviços de elevada qualidade.

A CGE gerencia dois sistemas de ouvidoria e acesso à informação no âmbito estadual: **Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR)**, para as manifestações de comunicação, denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão; e o **Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC)**, para registro de pedidos de acesso à informação.

2. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

A Ouvidoria da Universidade Estado do Amazonas (UEA) é uma iniciativa que visa promover ampla interação da instituição com a sociedade, estabelecido pela Lei Nº 13.460 de 26 de junho de 2017 e pelo Decreto Nº 40.636/2019 de 07 de maio de

2019, com objetivo de informar ao público quais os serviços oferecidos, suas responsabilidades, como acessar e obter esses serviços e, quais os compromissos e padrões de atendimento estabelecidos.

A criação da Resolução Nº 74/2013-CONSUNIV/UEA em reunião realizada no dia 17 de dezembro de 2013, nelas são apresentadas as principais informações sobre a Ouvidoria dentro da universidade e com o propósito de defesa dos direitos de discentes, docentes, servidores técnicos-administrativos e comunidade extra universitária em suas relações com a UEA. Apontando ao público a disponibilização de sua capacidade crítica e colaborativa, formalizando a solicitação fundamentada através dos canais de acesso disponibilizados.

3. CANAIS INTERATIVOS E PROCESSOS DE TRABALHO

3.1 Canais de Atendimento aos Usuários

Fala.BR (Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação): permite o diálogo entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que a abertura ao exercício da cidadania provoque contínua melhoria dos serviços públicos prestados. Esta plataforma está acessível na rede mundial de computadores para o registro e o acompanhamento de manifestações; o usuário escolhe o órgão requerido e o tipo da manifestação: Denúncia (que sendo anônima se transforma em Comunicação), Elogio, Reclamação, Solicitação e Sugestão.

e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão): permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação para os órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual. Por meio do sistema, além de fazer o pedido, será possível: acompanhar o prazo pelo número de protocolo gerado e receber a notificação da resposta da solicitação por e-mail, realizar reclamação, recurso e consultar as respostas recebidas. O objetivo do sistema é facilitar o exercício do direito de acesso às informações públicas.

Fale Conosco: O serviço Fale Conosco é uma ferramenta de atendimento ao usuário dos serviços públicos para esclarecimento de dúvidas acerca das atividades da universidade. E está disponível nas seguintes ferramentas:

- 1) Realizar o cadastro para dar início a solicitação no Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão e-SIC: <https://acessoainformacao.am.gov.br/index/>
- 2) Realizar o cadastro para dar início a manifestação na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à informação Fala.BR: <https://falabr.cgu.gov.br/publico/AM/manifestacao/RegistrarManifestacao>
- 3) Acesso ao Portal da Universidade do Estado do Amazonas: <https://www1.uea.edu.br/>
- 4) ouvidoria@uea.edu.br
- 5) **Telefone:** +55 92 3646-8482
Celular: +55 92 98434-8631

Presencial (de segunda à sexta-feira, 8h00 às 12h00 e 14h00 às 17h00), Reitoria da UEA, Av. Djalma Batista, 3578, Flores, CEP: 69050-010.

3.2 Processo de Tratamento de Demandas

Todas as manifestações (Fala.BR, Fale Conosco) e Pedidos de Acesso à Informação (e-SIC) recepcionados, sem exceção, são devidamente tratados e respondidos pelo sistema. Incluem-se nessa competência as demandas eventualmente encerradas ou arquivadas, com base nas hipóteses legalmente previstas, resultado de análise prévia e sob justificativa. As principais etapas do processo são:

- i) recepção da manifestação no canal de atendimento adequado (manifestação ou Pedido de Acesso à Informação);
- ii) emissão de comprovante de recebimento da manifestação e pedido de acesso;
- iii) análise e obtenção de informações complementares, quando necessário;
- iv) ação de acompanhamento do cumprimento dos prazos legais pelas Unidades;
- v) análise secundária das repostas recebidas das Unidades, com eventuais interlocuções e contribuições; e
- vi) envio de Resposta Conclusiva ao manifestante/solicitante.

Conforme é fundamentado na Lei Nº 13.460/2017, Art. 7º, § 2, Todas as demandas apresentadas à Ouvidoria são documentadas, em ordem cronológica, constando em seu registro:

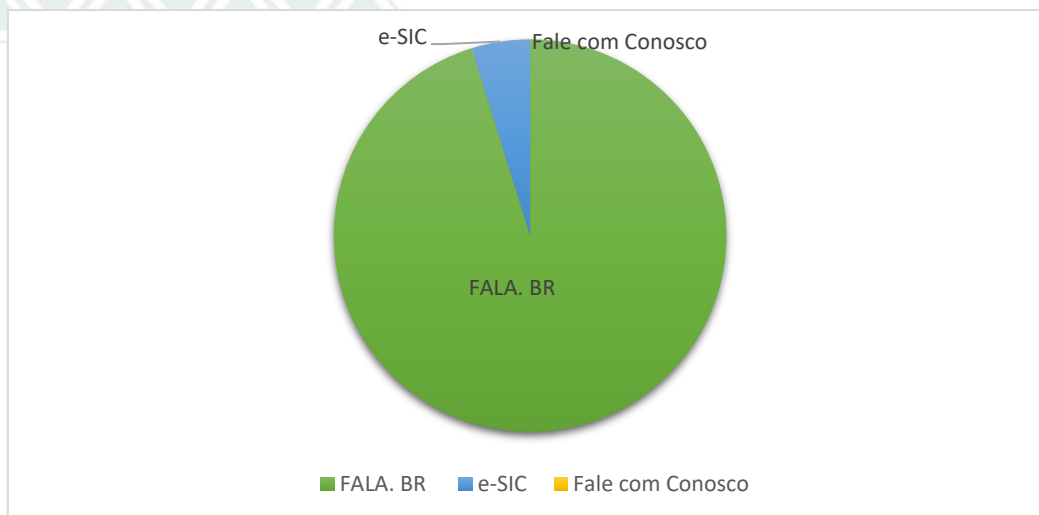
- I – data do recebimento da demanda;
- II – data da resposta;
- III – nome do demandante;
- IV – endereço, telefone e/ou e-mail do demandante;
- V – forma de contato mantido: sistema eletrônico, e-mail, redes sociais, por telefone, carta e atendimento presencial
- VI – proveniência da demanda: comunidade interna ou externa;
- VII – tipo de demanda: denúncia, reclamação, solicitação, sugestão, elogio e comunicação;
- VIII – unidade envolvida;
- IX – situação apresentada;
- e X – resposta.

Da LAI - Lei n. 12.527 de 18 de novembro de 2011, é uma lei nacional, ou seja, deve ser observada por TODOS os entes da federação brasileira - União, Estados, Distrito Federal e Municípios. Ela normatiza o direito de acesso dos cidadãos às informações públicas, previsto na Constituição, que foi regulamentado no Estado do Amazonas, no âmbito do Poder Executivo, por meio do Decreto n. 36.819, de 31 de março de 2016.

4. DADOS E ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO PARA A UNIVERSIDADE DO ESTADO DO AMAZONAS

SISTEMAS	QUANTIDADE
FALA. BR	159
e-SIC	8
Fale com conosco	0
TOTAL	167

Fonte: Relatórios anuais dos departamentos da ouvidoria



4.1 Manifestações registradas

- Plataforma Fala.BR

Quadro 01

FALA.BR - LEVANTAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES 2019 - 2022										
OUVIDORIA	ANO	TOTAL DE REGISTRO	RESPOSTA DIRETO FALA.BR	REABERTURA DE MANIFESTAÇÃO	AGUARDANDO MANIFESTANTE	ARQUIVADO	ÓRGÃO EXTERNO	RESPONDIDA PELO SETOR	SEM RETORNO DO SETOR	PRAZO
Fala.BR 2019 - 2022 - GESTÃO ANTERIOR	2019	8	3	0	1	4	0	0	0	FORA DO PRAZO
	2020	16	5	1	2	9	0	0	0	FORA DO PRAZO
	2021	25	2	0	6	19	0	0	0	FORA DO PRAZO
	2022	16	13	0	1	1	0	0	1	FORA DO PRAZO
TOTAL		65	23	1	10	33	0	0	1	

Fonte: Relatório da gestão de 2019 até julho de 2022

O **Quadro 01** aponta em relação a resposta direta pelo Fala.BR, a reabertura de manifestação, aguardando resposta do manifestante com o pedido de complementação, registros arquivados, enviados para órgão externo por não ser competência da instituição, manifestação enviada para o setor competente e o registro enviado para realizar o tratamento e sem retorno do serviço/setor.

Quadro 02

FALA.BR - LEVANTAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE JULHO A DEZEMBRO - 2022										
Fala.BR 2022 GESTÃO ATUAL	ANO	TOTAL DE REGISTRO	RESPOSTA DIRETO FALA.BR	REABERTURA DE MANIFESTAÇÃO	AGUARDANDO MANIFESTANTE	ARQUIVADO	ÓRGÃO EXTERNO	RESPONDIDO A PELO SETOR	SEM RETORNO DO SETOR	PRAZO
JULHO	2022	17	5	0	4	3	1	0	4	FORA DO PRAZO
AGOSTO		38	20	0	8	4	1	1	4	FORA DO PRAZO
SETEMBRO		17	5	0	1	4	0	4	3	FORA DO PRAZO
OUTUBRO		5	0	0	0	2	1	0	2	FORA DO PRAZO
NOVEMBRO		12	0	0	0	8	1	1	2	FORA DO PRAZO
DEZEMBRO		5	3	0	0	0	0	0	1	FORA DO PRAZO
TOTAL		94	33	0	13	21	4	6	16	

Fonte: Relatório da gestão de julho até dezembro de 2022

O **Quadro 02** aponta também, em relação a resposta direta pelo Fala.BR, a reabertura de manifestação, aguardando resposta do manifestante com o pedido de complementação, registros arquivados, enviados para órgão externo por não ser competência da instituição, manifestação enviada para o setor competente e o registro enviado para realizar o tratamento e sem retorno do serviço/setor.

4.2 Tipos e o quantitativo de manifestações na Plataforma Fala.BR

REGISTO	FREQUENCIA	%
Solicitação	100	63%
Reclamação	14	8,86%
Sugestão	4	3%
Denúncia	6	4%
Comunicação	34	22%
Elogio	1	1%
TOTAL	158	

Fonte: Plataforma Fala.BR

Registra-se que a maior quantidade de manifestações se refere à Solicitação, que representam juntamente com acesso à informação, convertidas pela Plataforma Integrada de Ouvidoria Fala.BR. Este tipo de manifestação representou **63%** do total.

- Sistema e-SIC

e-SIC - LEVANTAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES - 2022					
e-SIC - GESTÃO 2022	TOTAL DE REGISTRO	RESPOSTA DIRETO E-SIC	RESPONDIDA PELO SETOR	SEM RETORNO DO SETOR	PRAZO
JULHO	1	1	0	0	FORA DO PRAZO
AGOSTO	1	1	0	0	FORA DO PRAZO
SETEMBRO	3	0	0	3	FORA DO PRAZO
OUTUBRO	3	1	0	2	FORA DO PRAZO
TOTAL	8				

Fonte: Sistema e-SIC

Conforme o anexo acima, o quantitativo do sistema e-SIC é menor, os registros de acesso à informação é uma solicitação de dados ou referencias da universidade.

5. PUBLICAÇÃO DE PORTARIA

Anexo 01


AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

UNIVERSIDADE DO ESTADO DO AMAZONAS
PORTARIA Nº 771/2022 - GR/UEA

O REITOR DA UNIVERSIDADE DO ESTADO DO AMAZONAS, no uso de suas atribuições legais e estatutárias, **CONSIDERANDO** o Decreto Estadual n. 36.819/2016, que regulamenta o acesso à informação no âmbito do Poder Executivo Estadual, e a Lei Federal n. 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), **CONSIDERANDO** a Lei n. 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos), **RESOLVE: I - CONSIDERAR DESIGNADA** a Auditora Chefe **Fabiola Silva de Alencar Rodrigues**, CPF n. 572.512.582-34, Matrícula n. 203.364-0A, para monitorar e orientar esta Universidade do Estado do Amazonas quanto aos procedimentos de acesso à informação. **II - CONSIDERAR DESIGNADA** a servidora mencionada no inciso anterior para exercer as atribuições de ouvidoria, a contar de 16 de maio de 2022.

REITORIA DA UNIVERSIDADE DO ESTADO DO AMAZONAS, em Manaus, 20 de junho de 2022.

ANDRÉ LUIZ NUNES ZOGAHIB
Reitor da Universidade do Estado do Amazonas

Assinado por ANDRE LUIZ NUNES ZOGAHIB
Date: 6/20/22 11:01:05 AM -04:00

Anexo 02

Portaria nº 771/2022, de 20 de Junho de 2022

📄 (<https://xfiles.uea.edu.br/data/legislacao/ato/p18608.pdf>)

Emitente:

Gabinete do Reitor (GR)

Publicado no DOE:

| Nº | Seção | Página

Texto Normativo:

Designação da Auditora Chefe Fabíola Silva de Alencar Rodrigues, CPF n. 572.512.582-34, Matrícula n. 203.364-0A, para monitorar e orientar esta Universidade do Estado do Amazonas quanto aos procedimentos de acesso à informação.

Conforme o anexo 01 e 02, a publicação da portaria está com a data corrigida no portal da instituição, encontrando-se no segmento de legislação da UEA.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em atendimento à legislação, a Controladoria-Geral do Estado (CGE), por meio da Transparência e Ouvidoria da Universidade do Estado do Amazonas, tem perseguido o cumprimento de sua missão estratégica em atuar com foco na participação popular e no controle social, bem como no aumento substancial da transparência das ações da UEA. A criação da Resolução Nº 74/2013-CONSUNIV/UEA em reunião realizada no dia 17 de dezembro de 2013, nela são apresentadas as principais informações sobre a ouvidoria dentro da universidade e com o propósito de defesa dos direitos de discentes, docentes, servidores técnicos-administrativos e comunidade extra universitária em suas relações com a instituição.

Observa-se ainda que a instituição no setor de ouvidoria tem se qualificado em cursos para prestar serviços públicos e aprimorar a utilização das ferramentas remotas e presenciais disponíveis com base nas orientações e treinamentos permanentes levados a efeito pela CGE.

Isto posto, recomenda-se para 2023 atividades visando ao fortalecimento da cultura da transparência, do controle social, da mediação, prevenção e resolução de conflitos, do acolhimento, da qualificação no uso da Plataforma Fala.BR e no Sistema e-SIC, da atualização das cartas de serviços, elaboração do relatório anual de gestão, a partir de treinamentos de capacitação ofertados pela CGE. Conclui-se que estamos avançando cada vez mais nesses requisitos.

Manaus, 11 de abril de 2023.

UEA
UNIVERSIDADE
DO ESTADO DO
AMAZONAS