

RELATÓRIO CONSOLIDADO DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE DO ESTADO DO AMAZONAS

ANO-BASE 2023

1

ESCOPO E METODOLOGIA

A consolidação foi realizada a partir da planilha exportada do Fala.BR e considerou exclusivamente as manifestações abertas durante o ano de 2023. Para os indicadores de tempo de resposta, foram utilizados apenas os registros com data de abertura e data de resposta conclusiva. Para o cumprimento de prazo, foram consideradas as manifestações com data conclusiva e prazo do sistema simultaneamente disponíveis.

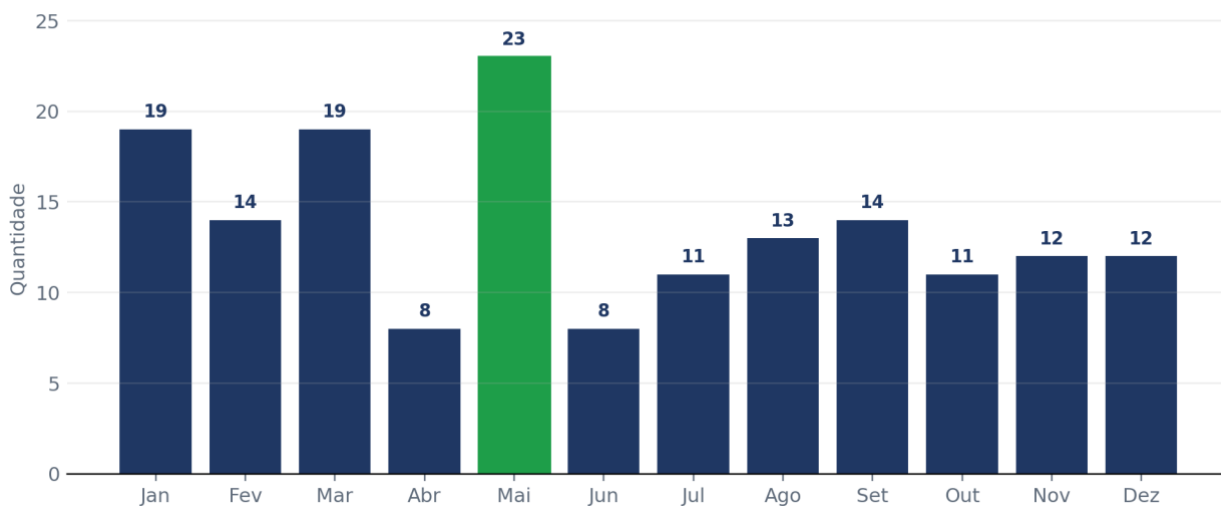
2

VISÃO GERAL DOS RESULTADOS

164 manifestações registradas	134 concluídas	30 arquivadas	13,7 média mensal
14,2 dias tempo médio de resposta	5,8 dias mediana de resposta	96,2% no prazo informado	97,0% resolutivas entre as avaliadas

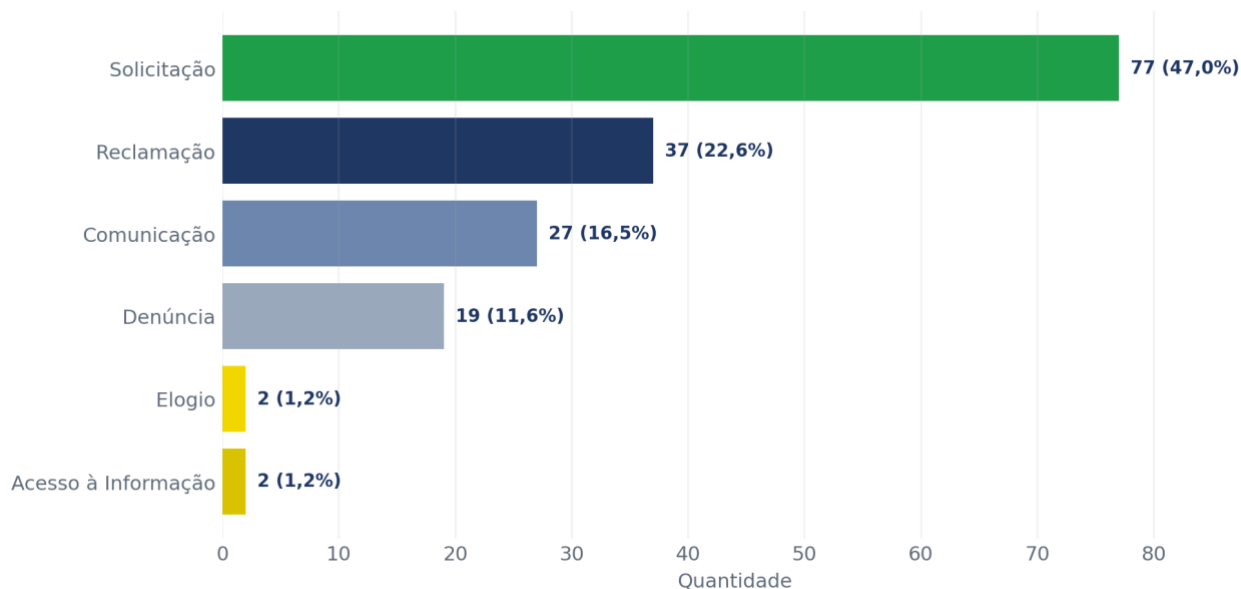
A média mensal foi de 13,7 manifestações. O quantitativo anual mostra predominância das demandas de solicitação e reclamação, que, em conjunto, corresponderam a 69,5% dos registros. As manifestações concluídas representaram 81,7% da base anual, enquanto os arquivamentos corresponderam a 18,3%.

Manifestações registradas por mês - 2023



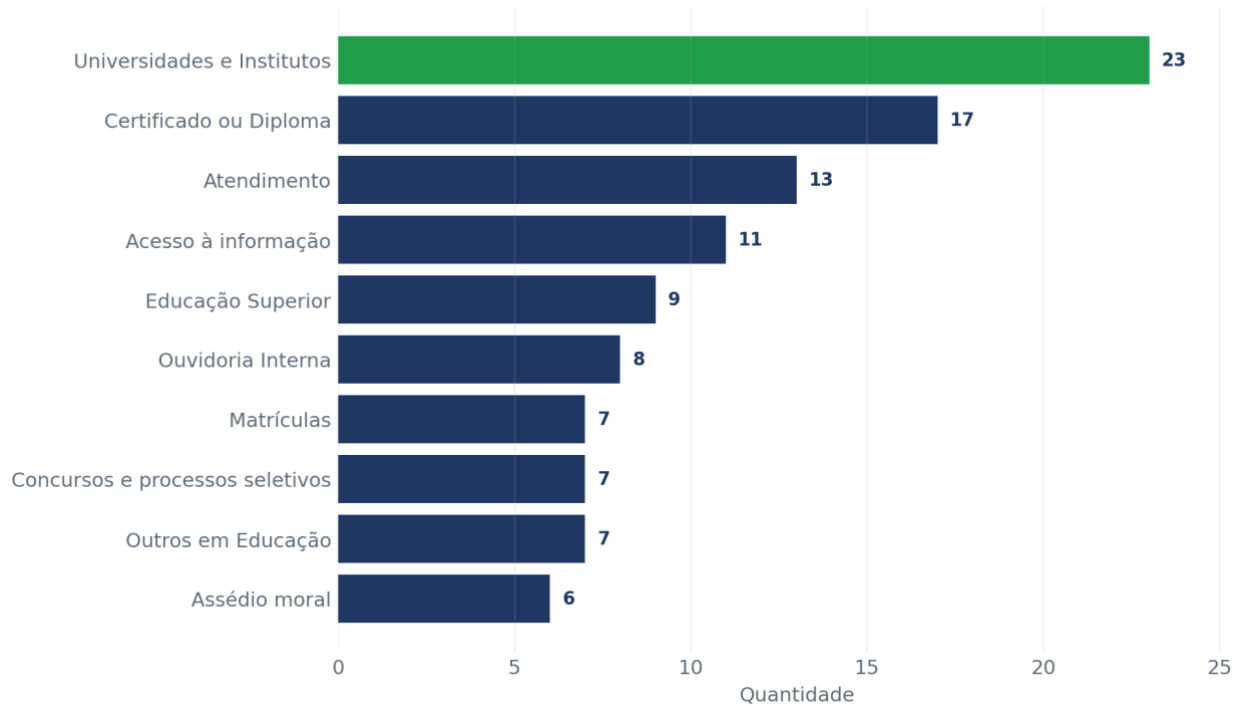
Mês	Quantidade	Percentual
Janeiro	19	11,6%
Fevereiro	14	8,5%
Março	19	11,6%
Abril	8	4,9%
Maio	23	14,0%
Junho	8	4,9%
Julho	11	6,7%
Agosto	13	7,9%
Setembro	14	8,5%
Outubro	11	6,7%
Novembro	12	7,3%
Dezembro	12	7,3%

Distribuição por tipo de manifestação



Tipo	Quantidade	Percentual
Solicitação	77	47,0%
Reclamação	37	22,6%
Comunicação	27	16,5%
Denúncia	19	11,6%
Elogio	2	1,2%
Acesso à Informação	2	1,2%

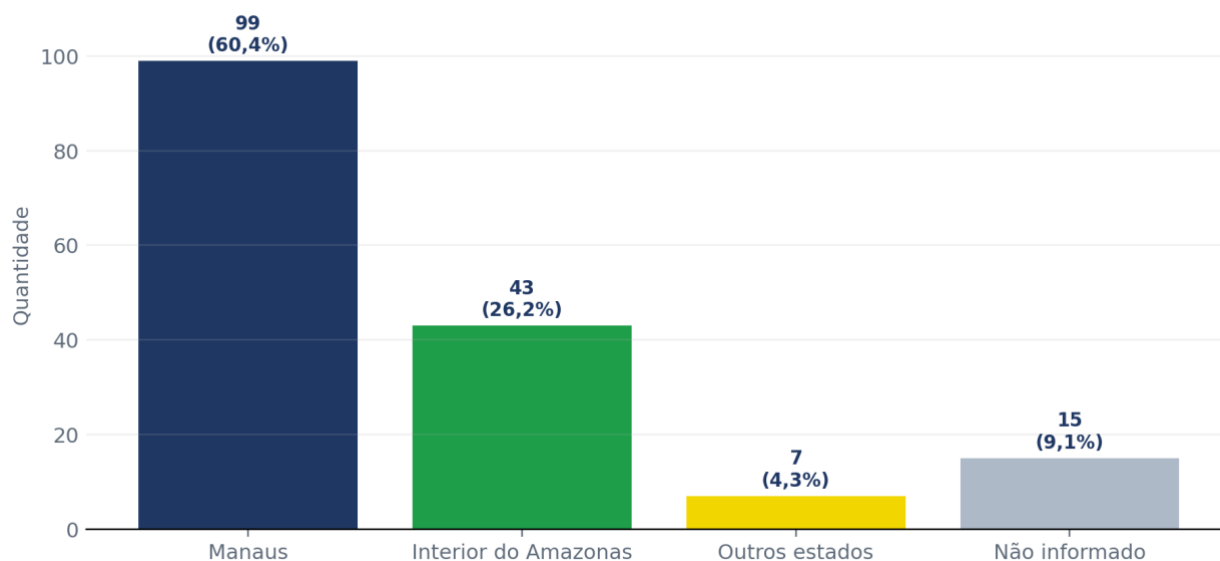
As solicitações foram o principal tipo de manifestação, com quase metade do volume anual. A participação expressiva de reclamações, comunicações e denúncias demonstra que a Ouvidoria também foi utilizada para relatar insatisfações, fatos relevantes e possíveis irregularidades, exigindo encaminhamento qualificado às áreas competentes e preservação das garantias de sigilo e proteção ao manifestante.

Principais assuntos registrados

Os dez assuntos mais frequentes reuniram 108 manifestações, equivalentes a 65,9% do total. O conjunto evidencia concentração em temas acadêmicos e administrativos diretamente relacionados à experiência do usuário, especialmente vínculo com a Universidade, emissão de certificados e diplomas, atendimento, acesso à informação, educação superior, matrículas e processos seletivos.

A totalidade das 164 manifestações aparece na base com o canal de entrada Internet. Esse resultado deve ser interpretado como representação dos registros formalizados no Fala.BR, não como exclusão da possibilidade de acolhimentos prévios por e-mail, telefone ou atendimento presencial que tenham sido posteriormente orientados ou formalizados no sistema.

Distribuição territorial do local do fato



Localização	Quantidade	Percentual
Manaus	99	60,4%
Interior do Amazonas	43	26,2%
Outros estados	7	4,3%
Não informado	15	9,1%

Entre os municípios do interior do Amazonas, destacaram-se Parintins, com dez registros; Alvarães, com oito; Tefé, com seis; Tabatinga, com cinco; Manacapuru, com quatro; e Itacoatiara, com três. A presença de manifestações oriundas de diferentes municípios confirma o alcance estadual da UEA e reforça a necessidade de canais digitais acessíveis e de linguagem cidadã para públicos geograficamente dispersos.

Indicador	Resultado	Critério/observação
Manifestações com resposta conclusiva	134	Base para o cálculo do tempo de resposta
Tempo médio de resposta	14,2 dias	Dias corridos entre abertura e conclusão
Mediana do tempo de resposta	5,8 dias	Metade das respostas ocorreu até esse tempo
Registros avaliáveis quanto ao prazo	133	Com prazo e conclusão informados
Concluídas dentro do prazo	128 (96,2%)	Cumprimento do prazo registrado no sistema
Concluídas após o prazo	5 (3,8%)	Casos para análise individualizada
Resolutividade informada	132	Campo preenchido com Sim ou Não
Marcadas como resolutivas	128 (97,0%)	Percentual entre as 132 avaliadas
Marcadas como não resolutivas	4 (3,0%)	Percentual entre as 132 avaliadas
Resolutividade não informada	32	Inclui os registros arquivados e dois concluídos

Os resultados de 2023 demonstram que a Ouvidoria atuou como canal de interlocução para demandas de natureza acadêmica, administrativa e ética, com maior concentração em solicitações de providências e orientações. O desempenho operacional apresentou índice elevado de cumprimento de prazo, com 96,2% das manifestações avaliáveis concluídas dentro do limite registrado no sistema, além de resolutividade positiva de 97,0% entre os registros com esse campo preenchido.

O tempo médio de 14,2 dias foi influenciado por ocorrências de duração mais elevada, enquanto a mediana de 5,8 dias revela que pelo menos metade das manifestações concluídas recebeu resposta em período inferior a seis dias. A diferença entre média e mediana recomenda a análise específica dos casos de maior duração, a fim de identificar fatores como complexidade, necessidade de diligências, pedidos de complementação ou demora no retorno das unidades responsáveis.

Como providências de aperfeiçoamento, considera-se pertinente fortalecer a padronização do preenchimento dos campos de resolutividade, município e modo de resposta; manter acompanhamento mensal dos prazos; sistematizar orientações e respostas-padrão para certificados, diplomas, atendimento e informações institucionais; e utilizar os assuntos recorrentes como subsídio para a melhoria da Carta de Serviços e dos fluxos acadêmico-administrativos da Universidade.

A consolidação anual deve ser compreendida não apenas como prestação de contas, mas como instrumento de gestão, transparência e participação social. A leitura integrada dos dados permite reconhecer pontos de atenção, orientar ações preventivas e ampliar a capacidade institucional de resposta aos usuários dos serviços públicos universitários.

Indicador	Resultado em 2023
Total de manifestações registradas	164
Situação das manifestações	134 concluídas; 30 arquivadas
Canal de entrada formalizado	Internet: 164 (100%)
Maior volume mensal	Maio: 23
Menores volumes mensais	Abril e junho: 8 cada
Principais tipos	Solicitação: 77; Reclamação: 37; Comunicação: 27; Denúncia: 19
Principais assuntos	Universidades e Institutos: 23; Certificado ou Diploma: 17; Atendimento: 13; Acesso à Informação: 11; Educação Superior: 9
Tempo médio de resposta	14,2 dias corridos
Mediana do tempo de resposta	5,8 dias corridos
Cumprimento do prazo	128 de 133 avaliáveis (96,2%)
Resolutividade	128 de 132 avaliáveis (97,0%)
Distribuição territorial	Manaus: 99; interior do Amazonas: 43; outros estados: 7; não informado: 15

Nota técnica: os percentuais podem apresentar pequena diferença de arredondamento. O indicador de prazo considera 133 registros com data de conclusão e prazo informados; o indicador de resolutividade considera 132 registros com resposta válida no campo correspondente.