

UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS

OUVIDORIA

Relatório de Atividades

2017 - 2020

Manaus/AM, junho de 2020

Unidade/ Órgão:
OUVIDORIA – GERAL da UFAM
Ouvidor:
Carlos Moisés Medeiros
Assistentes em Administração:
Jackeline Oliveira Silva (licenciada);
Nadia Cordeiro Marães
Tel. Institucional:
(92)3305-1491 (Ouvidor) / 3305-1181 – Ramal 2720
Site:
http://www.portalouvidoria.ufam.edu.br
E-mail:
ouvidoria@ufam.edu.br

1. A OUVIDORIA

A CF/88, em seu art. 37, § 3º, I, estabelece que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de “participação” na Administração Pública. Assim, uma das formas de participação é a possibilidade de fazer reclamações a respeito da qualidade dos serviços públicos.

Para regulamentar esse dispositivo constitucional, mais recentemente, foi sancionada a Lei nº 13.460/2017. Ela estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública, é aplicada à administração pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

No entanto, no ambiente universitário, a proliferação das ouvidorias foi estimulada a partir da instituição do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES, conforme a Lei 10.861/2004, considerando suas diretrizes para avaliação das Instituições de Ensino Superior – IES, com destaque para a necessidade do estabelecimento de mecanismos, pela instituição de ensino, para a comunicação com a sociedade e para o atendimento de estudantes.

A Ouvidoria - Geral da Universidade Federal do Amazonas, instituída através da Resolução Nº 15/2010, do Conselho Superior de Administração – CONSAD, tem a finalidade de gerenciar as demandas (Reclamações; Denúncias; Solicitações; Sugestões; e, Elogios etc.) associadas à qualidade dos serviços prestados pela instituição, de modo

preventivo e corretivo, assegurando o respeito aos direitos individuais e coletivos da comunidade universitária e da comunidade externa. Tem como **Missão**: Ampliar as possibilidades do exercício da cidadania no âmbito institucional através da abertura à comunidade acadêmica: docente, discente, servidores técnico-administrativos, e à sociedade em geral, de um canal de comunicação com os órgãos superiores da Instituição. Tem como **Visão**: Atender ao público interno e externo através do acolhimento e mediação de manifestações, em busca de solução para os problemas apresentados, com ampla divulgação para permitir o acesso ao maior número possível, contribuindo para melhoria dos métodos, técnicas e processos institucionais.

Nesse sentido, a Ouvidoria é o órgão responsável por aproximar o ente da gestão do cidadão usuário dos serviços. Para isso, a Ouvidoria deve ser acolhedora, paciente, responsável e pedagógica para que o cidadão que a procure se sinta acolhido, bem como responsável por sua participação na melhoria dos serviços oferecidos pela instituição. O Ouvidor também não deve aguardar somente a demanda da comunidade, devendo permanecer atento às ocorrências mantendo, assim, ação proativa, contribuindo para a melhoria do atendimento e prestação de serviços de sua instituição.

Do ponto de vista do processo de encaminhamento de demandas, esclarecemos que a Ouvidoria acolhe as manifestações dos cidadãos (informação, sugestão, reclamação, denúncia, comunicação e elogio) por meio dos seguintes canais de atendimento: pessoalmente; por telefone; carta; webmail (ouvidoria@ufam.edu.br); e por meio da Plataforma de Ouvidorias e Acesso à Informação do Poder Executivo Federal, atual Fala. BR, disponível em: <https://www.portalouvidoria.ufam.edu.br/>, guia Sistema e-OUV. Destacamos, contudo, que o demandante é sempre orientado a registrar sua Demanda neste último Sistema e, caso o mesmo não possua condições próprias de fazê-lo a Ouvidoria - Geral acolhe a demanda e, em seguida, a registra naquele Sistema.

A Ouvidoria da UFAM acolhe, analisa e encaminha as manifestações recebidas aos setores competentes, aguarda as respostas e as publica através da Plataforma Fala.BR para ciência do manifestante. A partir de 2018, houve a implantação do Sistema SEI (Sistema Eletrônico de Informações) para tramitação de processos exclusivamente digitalizados, o que possibilitou a tramitação total das manifestações em formato digital, dando agilidade maior nos trâmites de documentos entre os setores, visto que anteriormente, os processos eram encaminhados em formato físico, o que tornava a tramitação entre setores, unidades acadêmicas da capital e interior bastante demorada e dispendiosa devido ao grande volume de documentos impressos produzidos.

Esclarecemos que a Ouvidoria da UFAM passou a receber desde o ano de 2016 manifestações encaminhadas pela Ouvidoria-Geral da União através do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv), e que, dessa forma, existem registros presenciais subnotificados (manifestações que foram registradas no modo site, documentos físicos ou que não registraram). Em virtude da pandemia de COVID-19, o setor de Ouvidoria encontra-se em trabalho remoto, não tendo acesso aos registros

físicos e não dispondo de quadro de servidores disponíveis para uma triagem destes documentos de maneira eficaz no momento atual.

Importante registrar que a Ouvidoria da UFAM desativou seu sistema próprio em setembro de 2018 e passou a utilizar, exclusivamente, o antigo Sistema e-OUV, atual Plataforma Fala.BR, a partir de 1 de outubro 2018, propiciando as condições instrumentais básicas para uma maior efetividade na gestão das demandas (maior resolutividade e transparência).

O Quadro 1, a seguir, resume as demandas encaminhadas e gerenciadas através do Sistema SIGO (Sistema de Gestão em Ouvidorias) e da Plataforma Fala. BR (Plataforma Integrada de Ouvidorias e Acesso à Informação), período de 2017 a junho de 2020 - Gestão do atual Ouvidor.

QUADRO 1 – Demandas Anuais à Ouvidoria de 2017 até junho de 2020				
Fonte: Sistema SIGO - Relatórios anuais anteriores desta Ouvidoria e Painel Resolveu.				
DEMANDAS				
CATEGORIAS	Quantidade			
	Ano 2017	Ano 2018	Ano 2019	Ano 2020*
Denúncia	372	334	134	28
Elogio	13	5	4	1
Reclamação	288	287	109	12
Solicitação/Informação	101	89	68	21
Sugestão	13	14	2	2
Comunicação	0	0	210	76
Simplifique	0	0	0	0
Total de Demandas	787	729	539	141

* Relatório parcial período 01/01/2020 a 11/06/2020

Conforme pode ser visto no Quadro 1, a comparação do total de demandas entre os anos de 2017 a junho de 2020 confirma o padrão de decréscimo das mesmas. Conclusão similar pode-se dizer quando comparamos os anos citados, agora por Categoria de Demandas, na participação de Denúncias, Reclamações e Solicitações observa-se mesmo decréscimo nos números de registros.

Lembramos que quem classifica a categoria da manifestação é o próprio manifestante, muitos não sabem a diferença entre denúncia, reclamação e

comunicação embora isso esteja bem explicado no portal da ouvidoria.

Destacamos que desde o momento da criação da ouvidoria (outubro de 2010) até o início de nossa gestão (julho de 2017) foram recebidas 2.622 manifestações enquanto que no período de julho de 2017 a junho de 2020 foram recebidas 2.198 manifestações, isto é, o volume em 3 anos foi praticamente o mesmo que em 6 anos. Aparentemente o controle social por meio da transparência passiva está cada vez mais intenso, o que requer trabalho redobrado para os servidores da ouvidoria. Nestas contas não estão inclusos os trabalhos do Sistema de Informação ao Cidadão – SIC e nem os de dados abertos.

As tabelas seguintes foram elaboradas considerando os Sistemas SIGO e a Plataforma Fala. BR de acolhimento de manifestação disponibilizada pela CGU.

Tabela 1 - TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ANO 2017 (2º semestre): 397	
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	
RECLAMAÇÃO	146
SOLICITAÇÃO	0
DENÚNCIA	189
SUGESTÃO	10
ELOGIO	3
INFORMAÇÃO	49
SIMPLIFIQUE	0

Fonte: *Dados obtidos do Sistema SIGO período de 05.07.2017 - 31.12.2017 < acesso 16.06.2020>

Tabela 2 - TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ANO 2018**: 535	
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	
RECLAMAÇÃO	199
SOLICITAÇÃO	0
DENÚNCIA	257
SUGESTÃO	12
ELOGIO	4
INFORMAÇÃO	63
SIMPLIFIQUE	0

Fonte: **Dados obtidos do Sistema SIGO período 01.01.2018 - 30.09.2018 < acesso 16.06.2020>

Tabela 3 - TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ANO 2018*: 76	
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	
RECLAMAÇÃO	17
SOLICITAÇÃO	7
DENÚNCIA	26
SUGESTÃO	1
ELOGIO	0
COMUNICAÇÃO	24
SIMPLIFIQUE	0

Fonte: *Dados obtidos do Painel Resolveu a partir de 01.10.2018 - 31.12.2018 < acesso 16.06.2020>

Tabela 4 - TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ANO 2019: 539	
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	
RECLAMAÇÃO	109
SOLICITAÇÃO	68
DENÚNCIA	134
SUGESTÃO	2
ELOGIO	4
COMUNICAÇÃO	210
SIMPLIFIQUE	0

Fonte: Painel Resolveu 01.01.2019 - 31.12.2019 < acesso 16.06.2020>

Tabela 5 - TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ANO 2020 (1º SEMESTRE): 141	
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	
RECLAMAÇÃO	12
SOLICITAÇÃO	21
DENÚNCIA	28
SUGESTÃO	2
ELOGIO	1
COMUNICAÇÃO	76
SIMPLIFIQUE	0

Fonte: Painel Resolveu 01.01.2020 - 10.06.2020 < acesso 16.06.2020>

Tabela 6 – Providências adotadas ou sugeridas referente às manifestações acolhidas			
Tipo de Manifestação	Providências Adotadas	Demanda Atendida (SIM/NÃO)	Justificativa pelo não atendimento
INFORMAÇÃO	Respondidas pela Ouvidoria ou encaminhadas ao setor responsável.	SIM	Para os pedidos de documentos, os manifestantes foram orientados a registrar no SIC/UFAM (Relatório disponível em http://www.acessoinformacao.gov.br/
RECLAMAÇÃO	Encaminhadas aos setores responsáveis.	As manifestações foram respondidas pelos setores competentes, informando as medidas tomadas quando procedentes. As reclamações não procedentes foram justificadas, dando direito ao manifestante se contrapor.	Reclamações que ferem normas institucionais, de prazos extemporâneos ou com assuntos não pertinentes à UFAM.
DENÚNCIA	Encaminhadas aos setores responsáveis e/ou diretamente à Reitora da UFAM (Ex. Assédio Moral, Acúmulo de Cargo)	As manifestações são respondidas pelos setores competentes, sendo apuradas quando necessário. As denúncias não procedentes foram justificadas, dando direito ao manifestante se contrapor.	Denúncias infundadas, cujos conteúdos, após apuração, não foram comprovados são respondidas com orientações sobre a anexação de provas com indícios mínimos de materialidade.

SUGESTÃO	Encaminhadas aos setores responsáveis.	As manifestações são respondidas pelos setores responsáveis. As sugestões exequíveis são respondidas com acatamento.	As manifestações não acatadas foram justificadas. (Ex. Recapeamento do sistema viário do Campus Universitário/Manaus – falta de recurso financeiro)
ELOGIO	Encaminhadas aos setores pertinentes para co-nhecimento. Quando dirigida ao servidor, recomendação ao chefe que seja divulgado ao interessado com ampla divulgação no setor.	As respostas dos setores foram encaminhadas aos manifestantes. A Ouvidoria informou os procedimentos recomendados quanto ao elogio recebido.	

- **Pesquisas de Satisfação – Período 2017 a 2019**

As pesquisas de satisfação estreitam os laços entre as organizações públicas e os cidadãos/públicos alvos de seus serviços, pois, através dela o cidadão/usuário pode intervir diretamente na forma como o serviço lhe é prestado, informando as suas prioridades e as suas insatisfações.

“A gestão eficaz requer a tomada de decisão apropriada. A tomada de decisão apenas é tão precisa e confiável quanto a informação na qual está baseada. Em um contexto de restrições fiscais, as organizações de serviços públicos dependem do feedback de seus públicos alvos, para tornar as decisões efetivas a respeito dos serviços prestados.” (Schmidt e Strickland, 2000).

A seguir apresenta-se os resultados das pesquisas de satisfação com o serviço prestado pela Ouvidoria, e elaboradas a partir de dados geradas pelos sistemas utilizados pela Ouvidoria durante os anos de 2017 a 2019 - SIGO – Sistema de Gestão em Ouvidorias (desativado em setembro de 2018) e Plataforma Fala.BR a qual a Ouvidoria da UFAM passou a integrar-se em outubro de 2018.

Período: 01/01/2017 a 31/12/2017. Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidorias – SIGO > acesso 17/06/2020			
Ordem	Satisfação	Qtde	%
1	Totalmente Satisfeito	42	43,30%
2	Insatisfeito	34	35,05%
3	Parcialmente Satisfeito	20	20,62%
4	Não Responder	1	1,03%
Total		97	100%

Período: 01/01/2018 a 31/12/2018. Fonte: Sistema de Gestão em Ouvidorias – SIGO > acesso 17/06/2020			
Ordem	Satisfação	Qtde	%
1	Insatisfeito	32	54,24%
2	Totalmente Satisfeito	19	32,20%

3	Parcialmente Satisfeito	8	13,56%
Total		59	100%

Período: 01/01/2019 a 31/12/2019. Fonte: Painel Resolveu > acesso 17/06/2020			
Ordem	Satisfação	Qtde	%
1	Muito Insatisfeito	10	34,50%
2	Insatisfeito	3	10,30%
3	Regular	2	6,90%
4	Satisfeito	7	24,10%
5	Muito Satisfeito	7	24,10%
Total		29	100%

Destaca-se que a atuação da Ouvidoria contribui para o fortalecimento da imagem institucional marcada pela transparência perante seu público interno e externo. No âmbito interno, as demandas servem de ferramenta para o ajuste e melhoria dos métodos e processos de trabalho da instituição.

Neste sentido, as atribuições da Ouvidoria estendem-se para além do registro e encaminhamento de queixas e sugestões (manifestações), incluindo também a competência para sugerir melhorias de métodos, técnicas e processos à Administração Superior. Portanto, tendo como base os problemas apresentados nas manifestações acolhidas pela Ouvidoria da UFAM são realizadas recomendações e proposições à Gestão Superior da UFAM.

1.2 Carta de Serviços ao Cidadão

A Carta de Serviços ao Cidadão da Universidade Federal do Amazonas foi elaborada pela Assessoria de Comunicação (ASCOM) e está disponível à sociedade em formato digital através do site institucional da UFAM: <http://www.ufam.edu.br>, na barra de menus superior horizontal, opção Carta de Serviços ao Usuário.

1.3 Mecanismos de transparência das informações relevantes sobre a atuação da unidade

Com o propósito de ser ainda mais transparente em relação as suas ações e atividades, a Universidade Federal do Amazonas – UFAM implementou, em 12 de maio de 2012, o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC em atendimento ao que determina a Lei 12.527 de 2011 (Lei de Acesso à Informação).

Em relação à sua atuação, o SIC/UFAM permite ao cidadão um acesso mais rápido e direto às informações pertinentes à Instituição, sendo composto de duas estruturas, uma virtual e outra física, possibilitando, dessa forma, que a população tenha um acesso maior a assuntos de interesse público.

Com o objetivo principal de concentrar informações relevantes sobre a UFAM e facilitar a busca referente às ações e às atividades desenvolvidas no âmbito da instituição, na estrutura virtual, o cidadão tem à disposição “Informações Ativas”, como agenda do Reitor, Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI, relatórios de auditorias, ações e programas de ensino, pesquisa e auxílio aos estudantes, convênios, despesas, licitações e contratos, servidores, além dos relatórios estatísticos do SIC, referentes aos pedidos de informação, reclamações e recursos. Todas essas informações estão disponíveis na página do SIC/UFAM em <http://www.sic.ufam.edu.br> ou na página inicial do sítio eletrônico da UFAM (<http://www.ufam.edu.br>), clicando no ícone Acesso à Informação.

As “Informações Passivas” podem ser solicitadas através do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), permitindo que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação para órgãos e entidades do Poder Executivo Federal. Por meio do e-SIC, além de fazer o pedido, é possível:

- acompanhar o prazo para resposta através do número de protocolo gerado;
- receber a resposta por e-mail;
- entrar com recursos e apresentar reclamações;
- consultar as respostas recebidas.

Se preferir, o cidadão poderá se dirigir diretamente ao SIC/UFAM que funciona na sala da Ouvidoria- Geral da UFAM, onde terá orientações e acesso aos mesmos serviços.

Os relatórios estatísticos do SIC/UFAM podem ser acessados no link: https://esic.cgu.gov.br/sistema/site/relatorios_estatisticos.aspx.

1.4 Principais obstáculos encontrados pela Ouvidoria

Existe a manifesta necessidade de compreensão por parte da comunidade acadêmica, nas unidades, sobre sua estruturação e competências administrativas estabelecidas regimentalmente, o que evitaria conflitos internos ou mesmo para aqueles surgidos, estes poderiam ser solucionados, localmente, em suas instâncias, deixando de gerar manifestações desnecessárias e que não cabem a Ouvidoria resolver, pois a Ouvidoria só deve ser acionada quando as instâncias da unidade não conseguiu resolver o conflito.

O atraso nas respostas por parte dos gestores de alguns setores da UFAM relacionados às manifestações encaminhadas pela Ouvidoria criam diversos embaraços. Grande parte dos gestores não se atenta aos prazos de resposta e pedidos de prorrogações, não emitindo as justificativas necessárias às devidas solicitações de para fim de informação ao sistema da Ouvidoria.

Temos a ressaltar que a Ouvidoria não cria problemas, esses foram criados nas unidades acadêmico-administrativas, órgãos suplementares e pró - reitorias e não foram devidamente solucionados. O usuário do serviço público se sentido lesado aciona a Ouvidoria para interceder em seu nome, sempre, na busca de uma solução pacífica do conflito. Assim sendo, o atraso nas respostas tem levado o cidadão a buscar o seu direito através de órgãos externos, comprometendo a credibilidade da Ouvidoria e, conseqüentemente, da instituição.

Alguns gestores, que não sabem o significado da palavra servidor, em vez de resolver o problema apresentado pelo manifestante, procura desqualifica-lo ou mesmo acusar a Ouvidoria de ser imediatista e problemática. Nesse ponto, devemos lembra que a Ouvidoria visa a mediação dos conflitos e vem a ser uma imposição feita por meio de Lei, não cabe aos gestores questionar seu funcionamento, ela é um órgão de controle, vinculada a Controladoria - Geral da União para executar atribuições delineadas em Lei. Sendo assim, todas as portas devem estar abertas e todos os servidores da instituição, devem atender às necessidades da Ouvidoria.

Destacamos que o Ouvidor Público atua como porta-voz do cidadão, agindo contra quaisquer violações de direitos, abuso de poder, erros, omissões, negligências ou decisões injustas. Esse profissional também atua em defesa da Administração, exercendo um controle preventivo e corretivo de arbitrariedades, de problemas interpessoais ou, ainda, de abuso de poder por parte das chefias. Os poderes do Ouvidor, na Administração Pública, são de inspeção e de persuasão e não de coerção. Por isso, ele necessita do respaldo interno da organização.

Por fim, o sucesso na implantação de uma unidade de Ouvidoria Pública depende do comprometimento interno das organizações e de uma ampla pactuação entre os agentes públicos, que deverão estar preparados para lidar com as mudanças culturais e educativas produzidas, por meio da disposição para o diálogo e da realização de capacitações continuadas.

1.5 Desafios da Ouvidoria

- Ampliar a divulgação da Ouvidoria junto à comunidade interna da UFAM, havendo a necessidade de intensificarmos os esforços de comunicação deste serviço com o objetivo de esclarecer o seu papel institucional, sua importância estratégica no sistema de garantia de direitos e, também, de prevenção de risco para a Instituição;
- Apoio por parte da Reitoria da instituição e do seu corpo de gestores aos trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria e do SIC/UFAM no sentido de cumprir o que está estabelecido no ordenamento jurídico pátrio, no Regimento Geral da UFAM, respeitando o trabalho do Ouvidor;
- Ampliação do quadro de servidores da Ouvidoria, sendo de suma importância para agilidade e eficiência dos trabalhos e atendimento no setor que, atualmente, dispõe de apenas uma servidora auxiliando nos trabalhos do Ouvidor, um quantitativo muito baixo levando em consideração as dimensões de atendimento no Campus da capital e Campis do interior do Estado do Amazonas;
- Capacitação específica aos servidores que atuam e venham atuar na Ouvidoria para uma eficiente e eficaz prestação de serviço;
- Oferecer um ambiente de trabalho seguro aos servidores que atuam na Ouvidoria da instituição, pois, atualmente, se encontram submetidos a todo tipo de agressões tanto físicas como psicológicas. O ouvidor e a Assistente Administrativas já foram agredidos dentro da própria por pessoas que não tiveram suas manifestações atendidas;
- Implantação do módulo de integração entre o Sistema Informatizado de Ouvidorias (e-OUV), atual Fala. BR, com o Sistema Eletrônico de Informações (SEI), principal sistema de gestão de processos utilizado pela UFAM, sendo uma solução que irá aperfeiçoar as rotinas de trabalho na Ouvidoria;

- Criar uma recepção para informações diversas sobre setores e serviços da instituição, o que não existe atualmente, e acaba por congestionar os telefones da Ouvidoria que não possui estrutura, nem pessoal para este tipo de serviço;
- Instituir procedimento como resolução ou norma interna para disciplinamento do estacionamento nos Campis; enfrentamento das drogas lícitas e ilícitas nos Campis; estabelecimento de níveis de acesso à informação documental; e, controle de zoonoses nos Campis;
- Criar Ouvidorias Setoriais nas unidades administrativas e campis do interior, especialmente naquelas que historicamente têm-se registrado tendência no aumento das demandas;
- Simplificar a liberação de servidores para a realização de capacitação;
- Simplificar normas internas que burocratizam os procedimentos administrativos à luz da Lei 13.726, de 8/10/2018;
- Criar uma cultura de atendimento mais humanitário por parte dos servidores da instituição com a comunidade interna e externa a instituição. Dessa forma, o Servidor deve atender com presteza, educação e tratar com urbanidade as pessoas, exercer com zelo e dedicação as atribuições do cargo, ser assíduo e pontual no serviço;
- Desenvolver Regimento da Ouvidoria à luz do Regimento da instituição; e,
- Criar um centro de atendimento para os servidores que ao longo de suas carreiras desenvolvem doenças psicológicas e psiquiátricas gerada pelo ambiente de trabalho.

Conclusão

A razão principal da Ouvidoria é o ser humano, ela deve atender as necessidades do cidadão, resolver seus problemas, uma vez que estes foram causados pela má prestação de serviços da instituição. O cidadão quando a procura é porque confia nela e acredita que o setor fará um trabalho eficiente para a resolutividade de sua demanda. E essa é a oportunidade de a gestão da instituição identificar seus pontos falhos e corrigi-los dentro das prioridades estabelecidas.

A gestão não pode, diante dos problemas identificados pela Ouvidoria, opor-se a proatividade ou mesmo a liberdade de locomoção da Ouvidoria dentro da instituição. Trata-se de um órgão vinculado e monitorado pela CGU e, portanto, necessita do devido acesso a tudo e a todos para efetuação de seus trabalhos, uma vez que a instituição é pública, mantida pelos tributos recolhidos do contribuinte, tendo a obrigatoriedade, conforme a Lei 12.527/2011 - lei de acesso à informação, de manter uma gestão transparente com relação aos seus atos e ao uso do erário público.

A maior parte dos trabalhos da Ouvidoria foi dificultada pelas autoridades competentes da UFAM, quando não realizam o trabalho que é determinado em suas atribuições regimentais, imputando ao cidadão, usuário do serviço público, toda espécie de prejuízo causado por ação ou omissão dessas autoridades. Isso está perfeitamente demonstrado nos dados apresentadas.