

RELATÓRIO GESTÃO OUVIDORIA/SIC 2017

Unidade/ Órgão:OUVIDORIA – GERAL da UFAM

Ouvidor: Carlos Moisés Medeiros

Assistentes em Administração: Jackeline Oliveira Silva; Nádia Cordeiro Marães

Bolsista:Vitória Gabrielle Leão (Turno: tarde)

Tel. Institucional: (92)3305-1491/ 3305-1181 – Ramal 2720

Site:<http://www.ouvidoria.edu.br/> <http://www.sic.ufam.edu.br/>

E-mail:ouvidoria@ufam.edu.br / sic_ufam@ufam.edu.br

7 RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE

7.1 Canais de acesso do cidadão

7.1.1 OUVIDORIA - GERAL DA UFAM

A CF/88 prevê, 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.

Na UFAM, a Ouvidoria foi criada em 16 de setembro de 2010 através da Resolução Nº 015/2010 – CONSAD. 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 pelo serviço de colocar o ente da gestão mais próxima do cidadão. 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, deve estar atento as ocorrências e ter ação proativa, contribuindo para a melhoria do atendimento e prestação de serviços de sua instituição.

Assim, ela acolhe as manifestações do cidadão (informação, sugestão, reclamação, denúncia e elogio) por meio de atendimento presencial, de correspondência virtual e convencional, e do Sistema Informatizado para Gestão de Ouvidorias - SIGO, com acesso disponível por meio da página da Instituição (<http://www.portalouvidoria.ufam.edu.br/>).

O SIGO é uma ferramenta disponibilizada para o cidadão cadastrar sua manifestação, acompanhar a tramitação até a resposta final, e participar de pesquisa de satisfação sobre o atendimento recebido. A Ouvidoria da UFAM acolhe, encaminha ao setor competente, e responde às manifestações através do SIGO. Os gestores estão cadastrados nesse sistema, assim como o Procurador Federal junto à UFAM, o que possibilita a tramitação da quase totalidade das manifestações na forma digital. Atua com atendimento na forma presencial dos manifestantes da comunidade interna e externa da UFAM, mediando conflitos e solucionando problemas.

No ano de 2017 (período de 01/01 a 31/12/2017), foram acolhidas **793 (setecentos e noventa e três) manifestações**, através dos canais de acesso à Ouvidoria, nas formas dos seguintes atendimentos: presencial¹, Sistema Informatizado de Gestão de Ouvidorias– SIGO (via home Page), correio eletrônico (e-mail) e correspondência via protocolo e correios.

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), sendo que do total de manifestações

¹O atendimento pessoal está subnotificado: manifestantes registraram no modo Site (ou não registraram).

recebidas em 2017, 6 (seis) foram oriundas do e-Ouv (3 (três) denúncias e 3 (três) reclamações).

As tabelas seguintes foram elaboradas considerando todos os canais de acolhimento de manifestação disponibilizados pela Ouvidoria da UFAM. As manifestações apresentadas através de correio eletrônico (e-mail) e correspondências via protocolo e correios foram inseridas no Sistema Informatizado para Gestão de Ouvidorias (SIGO) na modalidade SITE.

Tabela 1 – Evolução na quantidade de manifestações ao longo dos meses em 2017

EVOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES					
1	Janeiro	38	7	Julho	79
2	Fevereiro	66	8	Agosto	87
3	Março	73	9	Setembro	48
4	Abril	79	10	Outubro	59
5	Maio	63	11	Novembro	68
6	Junho	72	12	Dezembro	61
Total					793

Tabela 2 - Quantitativo de manifestações acolhidas em 2017 quanto à forma de entrada

ENTRADA DE MANIFESTAÇÃO		
1	Site / Sistema Informatizado para Gestão de Ouvidorias (SIGO)	781
2	Atendimento pessoal	5
3	Correspondência	1
4	e-Ouv	6
Total		793

Tabela 3–Tipos de manifestações acolhidas pela Ouvidoria em 2017

TIPO DE MANIFESTAÇÃO		
1	Denúncia	375
2	Reclamação	291
3	Informação	101
4	Elogio	13
5	Sugestão	13
Total		793

Tabela 4 –Tipos de manifestantes que registraram suas demandas na Ouvidoria em 2017

TIPO DE MANIFESTANTE		
1	Pessoa Física	446
2	Anônimo	342
3	Pessoa Jurídica	5
Total		793

Tabela 5 – Providências adotadas referentes às manifestações acolhidas em 2017

RELATÓRIO DAS MANIFESTAÇÕES ACOLHIDAS PELA OUVIDORIA DA UFAM				Nº
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 (todos respondidos, conforme Relatório disponível em http://www.acessoainformacao.gov.br/	375
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.	291
DENÚNCIA	Encaminhadas aos setores responsáveis e/ou diretamente à Reitora da UFAM (Ex. Assédio Moral, Acúmulo de Cargo)	As manifestações foram respondidas pelos setores competentes, sendo apuradas quando necessário. As denúncias não procedentes foram justificadas, dando direito ao manifestante se contrapor.	As denúncias infundadas, cujos conteúdos, após apuração, não foram comprovados.	101
SUGESTÃO	Encaminhadas aos setores responsáveis.	As manifestações foram respondidas pelos setores responsáveis. As sugestões exequíveis foram respondidas com acatamento.	As manifestações não acatadas foram justificadas. (Ex. Recapeamento do sistema viário do Campus Universitário/Manaus – falta de recurso financeiro)	13
ELOGIO	Encaminhadas aos setores pertinentes para conhecimento. 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.		13
TOTAL				793

Tabela 6 – Pesquisa de satisfação

PESQUISA DE SATISFAÇÃO		
1	Totalmente satisfeito	37
2	Insatisfeito	30
3	Parcialmente Satisfeito	16
4	Não responderam	710
Total		793

Tabela 7 – Comparativo de acolhimento de manifestações entre os anos de 2016 e 2017

EVOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES			
	Mês	2016	2017
1	Janeiro	34	38
2	Fevereiro	41	66
3	Março	38	73
4	Abril	58	79
5	Maio	42	63
6	Junho	70	72
7	Julho	33	79
8	Agosto	52	87
9	Setembro	40	48
10	Outubro	47	59
11	Novembro	37	68
12	Dezembro	41	61
Total		533	793

Tabela 8 – Comparativo de tipos manifestações acolhidas entre 2016 e 2017

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES			
		2016	2017
1	Denúncia	246	375
2	Reclamação	85	291
3	Informação	186	101
4	Elogio	10	13
5	Sugestão	6	13
Total		533	793

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. Além disso, os dados solicitados pela Coleta OGU (Ouvidoria – Geral da União) e o instrumento de avaliação de desempenhos dos SIC nas instituições federais, anualmente respondida pelas Ouvidorias Públicas e Serviços de Informação ao Cidadão, tem proporcionado ajustes de conduta da Ouvidoria da UFAM.

7.2.2 SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

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), com o principal objetivo de facilitar o exercício do direito de acesso às informações públicas da Instituição. O SIC/UFAM é composto de duas estruturas, uma virtual e outra física, possibilitando, dessa forma, que a população tenha um acesso maior a assuntos de interesse público. Na estrutura virtual, o cidadão tem à disposição no site da institucional uma página específica do SIC (<http://www.sic.ufam.edu.br>), na qual estão disponíveis informações sobre a instituição, tais como: ações e programas, auditorias, convênios, despesas, licitações e contratos. As informações que não estão disponíveis no site institucional podem ser solicitadas pelo cidadão por meio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC). No entanto, se preferir, o cidadão poderá se dirigir diretamente a estrutura física do SIC/UFAM, que funciona na sala da Ouvidoria Geral da UFAM, onde terá orientações e acesso ao mesmo serviço.

Ressalta-se que, no ano 2017 (período de 01/01 a 31/12/2017), foram recebidos através do e-SIC **281 (duzentos e oitenta e um)** pedidos de acesso à informação, com tempo médio de resposta de **15 (quinze) dias**. Esses dados podem ser obtidos através do

relatório estatístico, disponível na página do SIC em <http://www.sic.ufam.edu.br/SIC/instituicao/relatorios-estatisticos>.

7.2 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/index.php/index.php?option=com_content&view=article&id=663&Itemid=301

7.3 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:

- 1) acompanhar o prazo para resposta através do número de protocolo gerado;
- 2) receber a resposta por e-mail;
- 3) entrar com recursos e apresentar reclamações;
- 4) 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.

7.5 Dificuldades encontrada

Existe a manifesta necessidade de compreensão por parte da comunidade acadêmica, nas unidades, sobre sua estruturação e competências administrativas estabelecidas regimentalmente, o que evitaria o surgimento de conflitos internos ou mesmo para aqueles surgidos, estes seriam 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, tem criado diversos embaraços. Devemos ressaltar que a Ouvidoria não cria problemas, esses foram criados nas unidades, 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 que significa a 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 é uma imposição feita por meio de Lei e não cabe a qualquer gestor questionar seu funcionamento, ela é um órgão de controle, vinculada a CGU para executar atribuições delineadas em Lei. Sendo assim, todas as portas devem ser abertas e todos os servidores da instituição, devem atender às necessidades da Ouvidoria.

7.6 Possíveis soluções

- Ampla divulgação da Ouvidoria e do SIC para a comunidade interna da UFAM.
- Apoio da Reitoria e do seu corpo de gestores aos trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria e do SIC no sentido de cumprir o que está estabelecido no ordenamento jurídico pátrio, no Regimento Geral da UFAM, respeitando o trabalho do Ouvidor.
- Obedecer aos prazos para a conclusão de processos, principalmente, os de promoção e progressão de docentes.
- Simplificar a liberação de servidores para a realização de capacitação.
- Simplificação das normas internas da UFAM que estão exageradamente burocratizando os procedimentos administrativos.
- Atendimento humanitário. O Servidor foi contratado e está sendo pago para realizar a atividade de servir a comunidade. 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.
- Criar um centro de atendimento para os servidores que ao longo de suas carreiras desenvolvem doenças psicológicas e psiquiátricas gerada pelo ambiente de trabalho.

8. 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 que 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, tolher 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, tem que ter acesso a tudo e a todos 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 a informação, de manter uma gestão transparente com relação aos seus atos e ao uso do erário público.

A maior parte dos trabalhos da Ouvidoria foram dificultados pelas autoridades competentes da UFAM, que não fizeram 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.

ANEXOS²

²Os anexos I e II apresentam gráficos e tabelas que foram gerados automaticamente pelo SIGO e pelo sistema e-SIC. Destacamos que os anexos referentes às manifestações acolhidas pelos canais disponibilizados pela Ouvidoria excluem aquelas recebidas pelo e-Ouv.

Período: 01/01/2017 a 31/12/2017.

Relatório de Evolução de Manifestações

Ordem	Mês	2017	2018	Evolução
1	Janeiro	38	0	-100%
2	Fevereiro	64	-	-
3	Março	72	-	-
4	Abril	77	-	-
5	Maio	62	-	-
6	Junho	72	-	-
7	Julho	79	-	-
8	Agosto	87	-	-
9	Setembro	48	-	-
10	Outubro	59	-	-
11	Novembro	68	-	-
12	Dezembro	61	-	-
Total		787	0	-100,00%

Relatório por Forma de Entrada

Período: 01/01/2017 a 31/12/2017.

Ordem	Situação	Qtde	%
1	Site	781	99,24%
2	Atendimento Pessoal	5	0,64%
3	Correspondência	1	0,13%
Total		787	100%

Relatório por Classificação

Período: 01/01/2017 a 31/12/2017.

Ordem	Classificação	Qtde	%
1	Denúncia	372	47,27%
2	Reclamação	288	36,59%
3	Informação	101	12,83%
4	Sugestão	13	1,65%
5	Elogio	13	1,65%
Total		787	100%

Relatório por Unidade

¹ Os presentes anexos apresentam tabelas que foram gerados automaticamente pelo SIGO. Destacamos que os anexos referentes às manifestações acolhidas pelos canais disponibilizados pela Ouvidoria excluem aquelas recebidas pelo e-Ouv.

Período: 01/01/2017 a 31/12/2017.

Período: 01/01/2017 a 31/12/2017.

Ordem	Unidade	Qtde	%
1	Instituto de Ciências Exatas e Tecnologia de Itacoatiara (ICET/Itacoatiara)	90	11,44
2	Instituto Educação, Agricultura e Ambiente de Humaitá	70	8,89%
3	Faculdade de Tecnologia (FT)	65	8,26%
4	Instituto de Ciências Exatas ICE	42	5,34%
5	Instituto de Ciências Sociais, Educação e Zootecnia de Parintins (ICSEZ/Parintins)	41	5,21%
6	Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas - PROGESP - antiga PROCOMUN	35	4,45%
7	Instituto de Ciências Humanas e Letras (ICHL)	34	4,32%
8	Outra	31	3,94%
9	Faculdade de Direito (FD)	26	3,3%
10	Pró-Reitoria de Ensino de Graduação	22	2,8%
11	Ouvidoria UFAM	18	2,29%
12	Instituto Natureza e Cultura de Benjamin Constant	18	2,29%
13	Reitoria	17	2,16%
14	Hospital Universitário Getúlio Vargas (HUGV)	16	2,03%
15	Faculdade de Ciências Agrárias - FCA	16	2,03%
16	Faculdade de Odontologia (FAO)	15	1,91%
17	Faculdade de Medicina (FM)	14	1,78%
18	Instituto de Ciências Biológicas (ICB)	14	1,78%
19	Faculdade de Educação Física e Fisioterapia (FEFF)	13	1,65%
20	Instituto de Saúde e Biotecnologia de Coari ISB/Coari	13	1,65%
21	Faculdade de Letras	13	1,65%
22	Ouvidoria Geral da UFAM	12	1,52%
23	Faculdade de Estudos Sociais FES	11	1,4%
24	Comissão Permanente de Concursos	10	1,27%
25	Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação	9	1,14%
26	Biblioteca Central	9	1,14%
27	Departamento de Apoio à Pesquisa/PROPESP	7	0,89%
28	Diretoria Executiva	6	0,76%
29	Faculdade de Ciências Farmacêuticas (FCF)	6	0,76%
30	Departamento de Apoio ao Estudante/PROCOMUN	5	0,64%
31	Departamento de Apoio ao Ensino/PROEG	5	0,64%
32	Auditoria da UFAM	5	0,64%
33	Escola de Enfermagem de Manaus	5	0,64%
34	Departamento de Recursos Humanos/PROCOMUN	4	0,51%
35	Faculdade de Educação	4	0,51%
36	Centro de Convivência	4	0,51%
37	Faculdade de Artes	4	0,51%
38	Faculdade de Informação e Comunicação	4	0,51%
39	Pró-Reitoria de Administração e Finanças	3	0,38%
40	Departamento de Registro Acadêmico/PROEG	3	0,38%
41	Assessoria de Relações Interinstitucionais e Internacionais	3	0,38%
42	SIASS Subsistema Integrado de Atenção à Saúde do Servidor Público Federal	3	0,38%

¹ Os presentes anexos apresentam tabelas que foram gerados automaticamente pelo SIGO. Destacamos que os anexos referentes às manifestações acolhidas pelos canais disponibilizados pela Ouvidoria excluem aquelas recebidas pelo e-Ouv.

Período: 01/01/2017 a 31/12/2017.

43	Instituto de Filosofia, Ciências Humanas e Sociais	3	0,38%
44	Gabinete da Reitoria	2	0,25%
45	Departamento de Finanças/PROADM	2	0,25%
46	Departamento de Pessoal/PROADM	2	0,25%
47	Departamento de Legislação e Normas/PROEG	2	0,25%
48	Pró-Reitoria de Extensão	2	0,25%
49	Centro de Ciências do Ambiente	2	0,25%
50	Prefeitura do Campus Universitário PCU	2	0,25%
51	Faculdade de Psicologia (FAPSI)	2	0,25%
52	Departamento de Programas Acadêmicos/PROEG	2	0,25%
53	Departamento de Programas Acadêmicos	2	0,25%
54	Comissão de Capacitação de Servidores	2	0,25%
55	Chefia de Gabinete	1	0,13%
56	Departamento de Material/PROADM	1	0,13%
57	Departamento de Apoio ao Servidor/PROCOMUN	1	0,13%
58	Departamento de Pós-Graduação/PROPESP	1	0,13%
59	Assessoria de Comunicação	1	0,13%
60	Centro de Educação à Distância	1	0,13%
61	Centro de Pesquisa e Produção de Medicamentos	1	0,13%
62	Centro de Processamento de Dados	1	0,13%
63	Hospital Universitário Francisca Mendes (HUFM)	1	0,13%
64	Secretaria dos Conselhos Superiores	1	0,13%
65	teste	1	0,13%
66	AMBULATÓRIO ARAÚJO LIMA	1	0,13%
67	Divisão de Orientação Acadêmica	1	0,13%
68	Reserva	1	0,13%
69	Plano Nacional de Formação dos Professores da Educação Básica	1	0,13%
70	Comitê de Ética em Pesquisa com Humanos	1	0,13%
71	Comissão Permanente de Processos Administrativos Disciplinares	1	0,13%
Total		787	100%

Relatório de Pesquisa de Satisfação**Período: 01/01/2017 a 31/12/2017.**

Ordem	Satisfação	Qtde	%
1	Totalmente Satisfeito	37	44,05%
2	Insatisfeito	30	35,71%
3	Parcialmente Satisfeito	16	19,05%
4	Não Responder	1	1,19%
Total		84	100%

¹ Os presentes anexos apresentam tabelas que foram gerados automaticamente pelo SIGO. Destacamos que os anexos referentes às manifestações acolhidas pelos canais disponibilizados pela Ouvidoria excluem aquelas recebidas pelo e-Ouv.

Período: 01/01/2017 a 31/12/2017.

Relatório de Assuntos mais Frequentes

Período: 01/01/2017 a 31/12/2017.

Denúncia			
Ordem	Assunto	Qtde	%
1	CONDUTA - docente	56	15,05%
2	ASSÉDIO MORAL	39	10,48%
3	CONDUTA - servidor	26	6,99%
4	BOLSA	19	5,11%
5	ACUMULAÇÃO DE CARGOS	15	4,03%
6	AULA	13	3,49%
7	OUTROS	9	2,42%
8	Outro	8	2,15%
9	CONCURSO - docente	8	2,15%
10	Acúmulo de cargo	7	1,88%
11	ANIMAIS NOS CAMPI	7	1,88%
12	AUXÍLIO	7	1,88%
13	CONDUTA - terceirizado/cooperado	7	1,88%
14	SERVIDOR terceirizado	6	1,61%
15	DIREITOS E DEVERES - servidores docentes	6	1,61%
16	IMPROBIDADE ADMINISTRATIVA	5	1,34%
17	LANÇAMENTO DE NOTAS	5	1,34%
18	DIREITOS E DEVERES - discentes	5	1,34%
19	CONDUTA - ALUNOS E SERVIDORES	5	1,34%
20	ESCLARECIMENTO	5	1,34%
21	FREQÜÊNCIA - docente	5	1,34%
22	ATENDIMENTO	5	1,34%
23	DISCIPLINA - sem professor	5	1,34%
24	AÇÃO JUDICIAL	4	1,08%
25	ACESSO À INFORMAÇÃO	4	1,08%
26	AUXÍLIO VIAGEM	4	1,08%
27	CURSO - capacitação e qualificação para servidores	4	1,08%
28	ASSISTÊNCIA E SAÚDE	3	0,81%
29	VESTIBULAR	3	0,81%
30	BANHEIROS alunos	3	0,81%
31	PROVA	3	0,81%
32	PAGAMENTO	3	0,81%
33	PROCESSO SELETIVO - PSI	3	0,81%
34	PÓS-GRADUAÇÃO	3	0,81%
35	CONDUTA - aluno	2	0,54%
36	ASSÉDIO SEXUAL	2	0,54%
37	FREQÜÊNCIA - servidor técnico administrativo	2	0,54%

¹ Os presentes anexos apresentam tabelas que foram gerados automaticamente pelo SIGO. Destacamos que os anexos referentes às manifestações acolhidas pelos canais disponibilizados pela Ouvidoria excluem aquelas recebidas pelo e-Ouv.

Período: 01/01/2017 a 31/12/2017.

38	GRADUAÇÃO	2	0,54%
39	RESOLUÇÃO	2	0,54%
40	SERVIDOR	2	0,54%
41	CONCURSO - externo	2	0,54%
Subtotal		324	87,1%

Ordem	Assunto	Qtde	%
1	DOCENTE - substituição	2	0,54%
2	BOLSA DE EXTENSÃO	2	0,54%
3	BOLSA auxílio_pagamento	2	0,54%
4	RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO	2	0,54%
5	LICITAÇÃO	2	0,54%
6	DIREITOS E DEVERES - servidores técnicos administrativos	2	0,54%
7	CONCURSO - edital	2	0,54%
8	CERTIFICADO	2	0,54%
9	AFASTAMENTO DO PAÍS	2	0,54%
10	ESTÁGIO	1	0,27%
11	ACIDENTE DE TRABALHO	1	0,27%
12	PROCESSO - demora na tramitação	1	0,27%
13	MATRÍCULA	1	0,27%
14	PESQUISA PIBIC	1	0,27%
15	RESPOSTA - demora/falta	1	0,27%
16	MATRÍCULA irregular	1	0,27%
17	ALIMENTAÇÃO	1	0,27%
18	INGRESSO NA UFAM	1	0,27%
19	PROGRESSÃO FUNCIONAL	1	0,27%
20	AÇÃO TRABALHISTA	1	0,27%
21	CURSO - pós-graduação	1	0,27%
22	NOTAS	1	0,27%
23	PROVA - segunda chamada	1	0,27%
24	REMOÇÃO	1	0,27%
25	RECURSO ADMINISTRATIVO	1	0,27%
26	ATESTADO MÉDICO	1	0,27%
27	BANHEIROS	1	0,27%
28	CURSO - graduação	1	0,27%
29	DIREITOS AUTORAIS	1	0,27%
30	PROCESSO SELETIVO - SISU/ENEM	1	0,27%
31	CONTRA CHEQUE - descontos	1	0,27%
32	PROVA - revisão	1	0,27%
33	TROTE	1	0,27%
34	SEGURANÇA	1	0,27%
35	ACESSIBILIDADE	1	0,27%
36	REVISÃO - ato administrativo	1	0,27%
37	PROMOÇÃO FUNCIONAL	1	0,27%
38	ALMOXARIFADO	1	0,27%

¹ Os presentes anexos apresentam tabelas que foram gerados automaticamente pelo SIGO. Destacamos que os anexos referentes às manifestações acolhidas pelos canais disponibilizados pela Ouvidoria excluem aquelas recebidas pelo e-Ouv.

Período: 01/01/2017 a 31/12/2017.

39	DISCIPLINA	1	0,27%
Subtotal		372	100%
TOTAL		372	100%

¹ Os presentes anexos apresentam tabelas que foram gerados automaticamente pelo SIGO. Destacamos que os anexos referentes às manifestações acolhidas pelos canais disponibilizados pela Ouvidoria excluem aquelas recebidas pelo e-Ouv.

Período: 01/01/2017 a 31/12/2017.

Reclamação				
Ordem	Assunto		Qtde	%
1	CONDUTA - docente		18	6,25%
2	AULA		12	4,17%
3	MONITORIA		12	4,17%
4	CONDUTA - servidor		11	3,82%
5	Outro		11	3,82%
6	PROCESSO - demora na tramitação		9	3,12%
7	ATENDIMENTO		9	3,12%
8	OUTROS		9	3,12%
9	BOLSA		7	2,43%
10	ACESSO À INFORMAÇÃO		7	2,43%
11	PROCESSO		6	2,08%
12	RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO		6	2,08%
13	PAGAMENTO		6	2,08%
14	CONCURSO - edital		6	2,08%
15	CONCURSO - docente		5	1,74%
16	BOLSA PERMANÊNCIA		5	1,74%
17	ALIMENTAÇÃO		5	1,74%
18	DOCENTE - insuficiente		5	1,74%
19	ACESSIBILIDADE		4	1,39%
20	DISCIPLINA - sem professor		4	1,39%
21	ASSÉDIO MORAL		4	1,39%
22	CERTIFICADO		4	1,39%
23	RESPOSTA - demora/falta		4	1,39%
24	ASSISTÊNCIA E SAÚDE		3	1,04%
25	DIREITOS E DEVERES - servidores docentes		3	1,04%
26	PROVA		3	1,04%
27	DIPLOMA - pós-graduação		3	1,04%
28	ACESSO		3	1,04%
29	BANHEIROS		3	1,04%
30	BOLSA auxílio_pagamento		3	1,04%
31	SERVIDOR		3	1,04%
32	PAGAMENTO Bolsista		2	0,69%
33	IMPROBIDADE ADMINISTRATIVA		2	0,69%
34	BANHEIROS setor Sul		2	0,69%
35	PORTAL DO ALUNO - sem acesso		2	0,69%
36	MANUTENÇÃO - água		2	0,69%
37	DOCUMENTO		2	0,69%
38	CURSO - pós-graduação		2	0,69%
39	DIREITOS E DEVERES - discentes		2	0,69%
40	APOSENTADORIA		2	0,69%
41	DISCIPLINA		2	0,69%
42	BIBLIOTECAS		2	0,69%

¹ Os presentes anexos apresentam tabelas que foram gerados automaticamente pelo SIGO. Destacamos que os anexos referentes às manifestações acolhidas pelos canais disponibilizados pela Ouvidoria excluem aquelas recebidas pelo e-Ouv.

Período: 01/01/2017 a 31/12/2017.

43	CARTEIRA DE ESTUDANTE	2	0,69%
Subtotal		217	75,35

¹ Os presentes anexos apresentam tabelas que foram gerados automaticamente pelo SIGO. Destacamos que os anexos referentes às manifestações acolhidas pelos canais disponibilizados pela Ouvidoria excluem aquelas recebidas pelo e-Ouv.

Período: 01/01/2017 a 31/12/2017.

Ordem	Assunto	Qtde	%
1	AÇÃO JUDICIAL	2	0,69%
2	CONDUTA - terceirizado/cooperado	2	0,69%
3	CONDUTA - ALUNOS E SERVIDORES	2	0,69%
4	PROVA - revisão	2	0,69%
5	SEXTA CULTURAL	2	0,69%
6	BANHEIROS alunos	2	0,69%
7	Acúmulo de cargo	2	0,69%
8	DIPLOMA revalidação	2	0,69%
9	PROVA - segunda chamada	2	0,69%
10	RESOLUÇÃO	2	0,69%
11	MANUTENÇÃO - ar condicionado	1	0,35%
12	COMÉRCIO	1	0,35%
13	AUXÍLIO	1	0,35%
14	VESTIBULAR	1	0,35%
15	DADOS CADASTRAIS	1	0,35%
16	CONTRA CHEQUE - descontos	1	0,35%
17	PROJETO DE PESQUISA	1	0,35%
18	AVALIAÇÃO	1	0,35%
19	SERVIÇOS	1	0,35%
20	SITE	1	0,35%
21	ESTACIONAMENTO	1	0,35%
22	CURSO - capacitação e qualificação para servidores	1	0,35%
23	PORTAL	1	0,35%
24	ESTÁGIO	1	0,35%
25	FREQÜÊNCIA - docente	1	0,35%
26	PÓS-GRADUAÇÃO	1	0,35%
27	Comitê de Ética em Pesquisa	1	0,35%
28	DIÁRIAS	1	0,35%
29	MANUTENÇÃO - elevadores	1	0,35%
30	REVISÃO - ato administrativo	1	0,35%
31	DISCIPLINA - aproveitamento de estudo	1	0,35%
32	MATRÍCULA - cancelamento	1	0,35%
33	LIXO	1	0,35%
34	FREQÜÊNCIA - servidor técnico administrativo	1	0,35%
35	PERDAS SALARIAIS	1	0,35%
36	PROCESSO SELETIVO - SISU/ENEM	1	0,35%
37	ESPAÇO FÍSICO	1	0,35%
38	LICENÇA MÉDICA	1	0,35%
39	MANUTENÇÃO - Unidades Acadêmicas	1	0,35%
40	PROCESSO SELETIVO - PSC	1	0,35%
41	CONCURSO - professor substituto	1	0,35%
42	SISTEMAS - INTRANET	1	0,35%
43	PROGRESSÃO FUNCIONAL	1	0,35%

¹ Os presentes anexos apresentam tabelas que foram gerados automaticamente pelo SIGO. Destacamos que os anexos referentes às manifestações acolhidas pelos canais disponibilizados pela Ouvidoria excluem aquelas recebidas pelo e-Ouv.

Período: 01/01/2017 a 31/12/2017.

Subtotal

270 93,75

¹ Os presentes anexos apresentam tabelas que foram gerados automaticamente pelo SIGO. Destacamos que os anexos referentes às manifestações acolhidas pelos canais disponibilizados pela Ouvidoria excluem aquelas recebidas pelo e-Ouv.

Período: 01/01/2017 a 31/12/2017.

Ordem	Assunto	Qtde	%
1	ACIDENTE DE TRABALHO	1	0,35%
2	INTERNET	1	0,35%
3	CAMPUS DA UFAM	1	0,35%
4	CONDUTA - aluno	1	0,35%
5	MANUTENÇÃO - limpeza	1	0,35%
6	ESCLARECIMENTO	1	0,35%
7	LANÇAMENTO DE NOTAS	1	0,35%
8	INSALUBRIDADE/PERICULOSIDADE	1	0,35%
9	AUTORIZAÇÃO	1	0,35%
10	MANUTENÇÃO - iluminação	1	0,35%
11	BOLSA DE EXTENSÃO	1	0,35%
12	GESTÃO PATRIMONIAL	1	0,35%
13	RECURSO ADMINISTRATIVO	1	0,35%
14	ANIMAIS NOS CAMPI	1	0,35%
15	GESTÃO PESSOAL	1	0,35%
16	COLETA SELETIVA	1	0,35%
17	BANHEIROS setor Norte	1	0,35%
18	GRADUAÇÃO	1	0,35%
Subtotal		288	100%
TOTAL		288	100%

Informação			
Ordem	Assunto	Qtde	%
1	INFORMAÇÃO	4	3,96%
2	PROCESSO - demora na tramitação	4	3,96%
3	PROVA	4	3,96%
4	PROCESSO SELETIVO - SISU/ENEM	4	3,96%
5	ACESSO À INFORMAÇÃO	4	3,96%
6	CONCURSO - técnico administrativo	3	2,97%
7	ASSÉDIO MORAL	3	2,97%
8	REVISÃO - ato administrativo	3	2,97%
9	PENSÃO	3	2,97%
10	CONDUTA - servidor	3	2,97%
11	CONDUTA - docente	3	2,97%
12	AULA	2	1,98%
13	BOLSA	2	1,98%
14	ACUMULAÇÃO DE CARGOS	2	1,98%
15	RECURSO ADMINISTRATIVO	2	1,98%
16	APOSENTADORIA	2	1,98%
17	AVALIAÇÃO	2	1,98%
18	Acúmulo de cargo	2	1,98%
19	SERVIDOR	2	1,98%
20	ATENDIMENTO	2	1,98%

¹ Os presentes anexos apresentam tabelas que foram gerados automaticamente pelo SIGO. Destacamos que os anexos referentes às manifestações acolhidas pelos canais disponibilizados pela Ouvidoria excluem aquelas recebidas pelo e-Ouv.

Período: 01/01/2017 a 31/12/2017.

21	PÓS-GRADUAÇÃO	2	1,98%
22	DISCIPLINA - aproveitamento de estudo	2	1,98%
Subtotal		60	59,41

¹ Os presentes anexos apresentam tabelas que foram gerados automaticamente pelo SIGO. Destacamos que os anexos referentes às manifestações acolhidas pelos canais disponibilizados pela Ouvidoria excluem aquelas recebidas pelo e-Ouv.

Ordem	Assunto	Qtde	%
1	INGRESSO NA UFAM	2	1,98%
2	CONCURSO - docente	2	1,98%
3	DISCIPLINA - sem professor	2	1,98%
4	AUXÍLIO	2	1,98%
5	HISTÓRICO ESCOLAR	2	1,98%
6	OUTROS	2	1,98%
7	IMPROBIDADE ADMINISTRATIVA	1	0,99%
8	SEGURANÇA	1	0,99%
9	ASSISTÊNCIA E SAÚDE	1	0,99%
10	FUNCIONÁRIO - terceirizado/cooperado	1	0,99%
11	DOCUMENTO	1	0,99%
12	CONCURSO - edital	1	0,99%
13	ESCLARECIMENTO	1	0,99%
14	BOLSA auxílio_pagamento	1	0,99%
15	RESOLUÇÃO	1	0,99%
16	DIREITOS E DEVERES - servidores docentes	1	0,99%
17	CURSO - pós-graduação	1	0,99%
18	TRANSFERÊNCIA	1	0,99%
19	CADASTRO ESTUDANTIL	1	0,99%
20	CERTIFICADO	1	0,99%
21	GRADUAÇÃO	1	0,99%
22	ESTÁGIO	1	0,99%
23	PROVA - segunda chamada	1	0,99%
24	DOCENTE - insuficiente	1	0,99%
25	DIREITOS E DEVERES - discentes	1	0,99%
26	PAGAMENTO	1	0,99%
27	CONDUTA - terceirizado/cooperado	1	0,99%
28	FISCALIZAÇÃO	1	0,99%
29	MATRÍCULA	1	0,99%
30	DIPLOMA - pós-graduação	1	0,99%
31	CURSO Educação à Distância	1	0,99%
32	LEGISLAÇÃO E NORMAS	1	0,99%
33	PROGRESSÃO FUNCIONAL	1	0,99%
34	Outro	1	0,99%
35	INSTALAÇÕES FÍSICAS	1	0,99%
Subtotal		101	100%
TOTAL		101	100%

Elogio

Ordem	Assunto	Qtde	%
1	CONDUTA - docente	2	15,38%
2	ASSISTÊNCIA E SAÚDE	2	15,38%
3	ATENDIMENTO	2	15,38%
4	SERVIDOR	1	7,69%
5	PROJETO PIBIC	1	7,69%
6	DISCIPLINA - Ementas	1	7,69%
7	OUTROS	1	7,69%
8	EVENTOS	1	7,69%
9	BIBLIOTECAS	1	7,69%
10	ESCLARECIMENTO	1	7,69%
Subtotal		13	100%
TOTAL		13	100%

Sugestão

Ordem	Assunto	Qtde	%
1	VESTIBULAR	2	15,38 %
2	ACESSO	2	15,38 %
3	PROCESSO	1	7,69%
4	OUTROS	1	7,69%
Subtotal		6	46,15
Ordem	Assunto	Qtde	%
1	SEGURANÇA	1	7,69%
2	EVENTOS	1	7,69%
3	CURSO - extensão	1	7,69%
4	ASSISTÊNCIA E SAÚDE	1	7,69%
5	BOLSA DE GRADUAÇÃO	1	7,69%
6	INGRESSO NA UFAM	1	7,69%
7	ALMOXARIFADO	1	7,69%
Subtotal		13	100%
TOTAL		13	100%

13 100%

13 100%

Relatório de Pedidos de Acesso à Informação e Solicitantes

(*) Informações adicionais para o correto entendimento do relatório podem ser encontradas na última seção.

Órgão(s) de referência

UFAM – Fundação Universidade do Amazonas

Período de consulta: 1/2017 a 12/2017

1. Quantidade de pedidos de acesso à informação

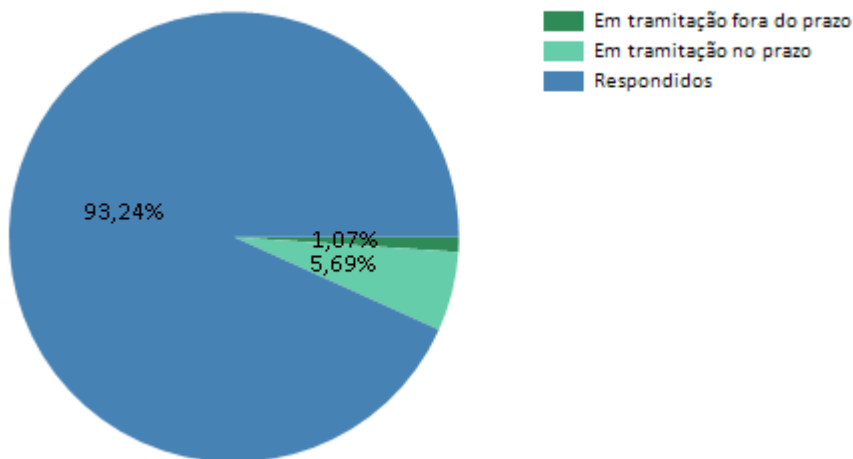
Quantidade de Pedidos: 281

Média mensal de pedidos: 23,42

2. Situação e características dos pedidos de acesso à informação

Status do pedido	Quantidade
Respondidos	262
Em tramitação no prazo	16
Em tramitação fora do prazo	3

Situação dos pedidos de acesso à informação



Características dos pedidos de acesso à informação

Total de perguntas:	624	Total de solicitantes:	179
Perguntas por pedido:	2,43	Maior número de pedidos feitos por um solicitante:	19
		Solicitantes com um único pedido:	144

Temas das solicitações (Top 10)

Categoria e assunto	Quantidade	% de Pedidos
---------------------	------------	--------------

Educação - Educação superior	85	30,25%
Educação - Profissionais da educação	46	16,37%
Trabalho - Profissões e ocupações	29	10,32%
Economia e Finanças - Finanças	13	4,63%
Economia e Finanças - Economia	10	3,56%
Economia e Finanças - Administração financeira	10	3,56%
Ciência, Informação e Comunicação - Ciência e Tecnologia	7	2,49%
Educação - Assistência ao estudante	6	2,14%
Educação - Gestão escolar	6	2,14%
Governo e Política - Administração pública	6	2,14%

3. Resposta aos pedidos de acesso à informação

Tempo médio de resposta: 14,76 dias

Prorrogações:

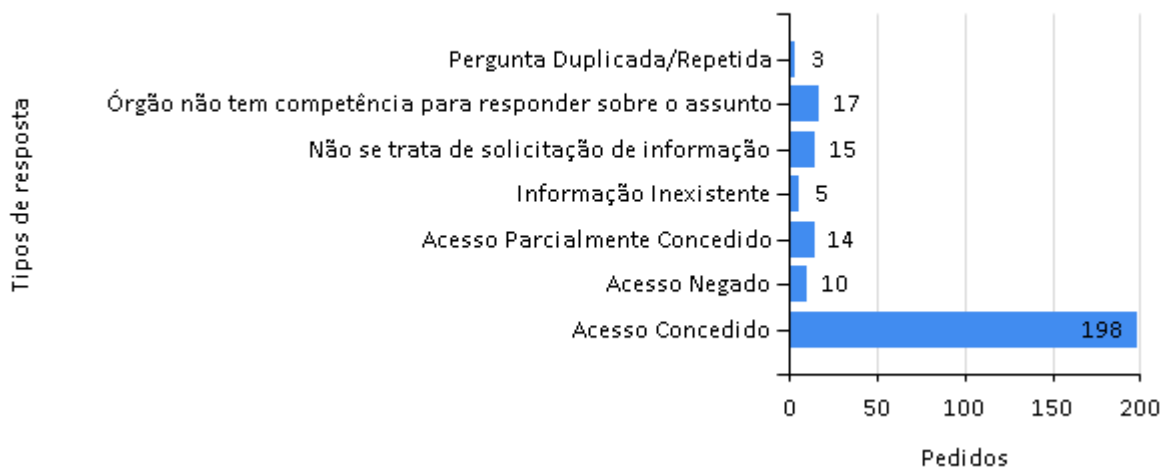
Quantidade

85

% dos pedidos

30,25%

Pedidos por tipo de resposta



Razões da negativa de acesso

Descrição	Quantidade	%	% de pedidos
Pedido genérico	8	80,000%	2,85%

Pedido desproporcional ou desarrazoado	1	10,000%	0,36%
Pedido incompreensível	1	10,000%	0,36%
TOTAL:	10	100,000%	3,56%

Meios de envio de resposta		
Meio	Quantidade	% de pedidos
Pelo sistema (com avisos por email)	279	99,29%
Buscar/Consultar pessoalmente	2	0,71%

4. Perfil dos solicitantes

Tipos de solicitante		
Pessoa Física	177	98,88%
Pessoa Jurídica	2	1,12%

Localização dos solicitantes			
Estado	# de solicitantes	% dos solicitantes	# de pedidos
AL	1	0,56%	6
AM	60	33,90%	116
AP	1	0,56%	1
BA	1	0,56%	1
CE	11	6,21%	19
DF	5	2,82%	8
GO	4	2,26%	4
MG	13	7,34%	15
MS	3	1,69%	4
PA	7	3,95%	19
PB	7	3,95%	8
PE	2	1,13%	2
PI	4	2,26%	5
PR	5	2,82%	6
RJ	7	3,95%	9
RN	1	0,56%	1

RO	9	5,08%	12
RS	5	2,82%	5
SC	2	1,13%	2
SE	2	1,13%	3
SP	9	5,08%	14
TO	3	1,69%	3
Não Informado	15	8,47%	16

Perfil dos solicitantes pessoa física

Gênero	
M	50,85%
F	44,07%
Não Informado	5,08%

Escolaridade	
Ensino Superior	29,38%
Pós-graduação	25,99%
Mestrado/Doutorado	22,60%
Ensino Médio	13,56%
Não Informado	7,91%
Ensino Fundamental	0,56%

Profissão	
Servidor público federal	31,64%
Estudante	23,16%
Outra	11,86%
Não Informado	9,60%
Pesquisador	5,65%
Professor	5,08%
Servidor público estadual	4,52%
Jornalista	2,26%
Servidor público municipal	2,26%
Profis. Liberal/autônomo	1,69%
Membro de ONG nacional	1,13%
Empregado - setor privado	1,13%

Perfil dos solicitantes pessoa jurídica

Tipo de pessoa jurídica	
Sindicato / Conselho profis.	50,00%
Org. Não Governamental	50,00%

5. Informações adicionais para o correto entendimento deste relatório

Este relatório está dividido em 5 (cinco) seções, conforme abaixo:

1) Quantidade de pedidos de acesso a informação:

- Total de solicitações para o período, sua média mensal e sua evolução absoluta e percentual para o intervalo temporal escolhido.

2) Situação e características dos pedidos de acesso a informação:

- Status das solicitações (quantas já foram respondidas e quantas estão em tramitação – dentro e fora do prazo legal);
- Total de perguntas realizadas e o número de perguntas por pedido;
- Total de solicitantes e o número, dentre esses, que realizou um único pedido e a quantidade de demandas realizadas por aquele que mais efetuou requisições de informações no âmbito da LAI;
- Os 10 (dez) temas – por categoria e assunto – mais requeridos pelos cidadãos, conforme os termos constantes do Vocabulário Controlado do Governo Eletrônico (VCGE).

3) Resposta aos pedidos de acesso a informação:

- Tempo médio de resposta às demandas cidadãs;
- Número e o percentual de prorrogações de prazo para manifestações efetuadas pelos Serviços de Informação ao Cidadão (SICs)
- Tipos de resposta realizados (p.ex. acesso concedido, acesso negado, informação inexistente, etc)
- Motivos de negativa de resposta (como informações classificadas, que tratem de dados pessoais, que digam respeito a requisições desarrazoadas ou genéricas, etc)
- Meios de resposta adotados pelos SICs para proverem retorno sobre as solicitações efetuadas pela sociedade.

4) Perfil dos Solicitantes

- Dados gerais sobre o tipo de demandante (pessoas físicas e jurídicas) e sua localização (por Estado).
 - Pessoas Físicas: estatísticas relativas aos percentuais de demandantes por gênero, escolaridade e profissão;
 - Pessoas Jurídicas: quantitativo de solicitantes por tipo ou modalidade (p.ex. empresas, organizações não-governamentais, sindicatos, etc).

5) Informações adicionais para o correto entendimento do relatório

Orientações gerais:

Para exportar o relatório para outros formatos, clique no ícone abaixo identificado, acessível a partir da barra superior de navegação do relatório.