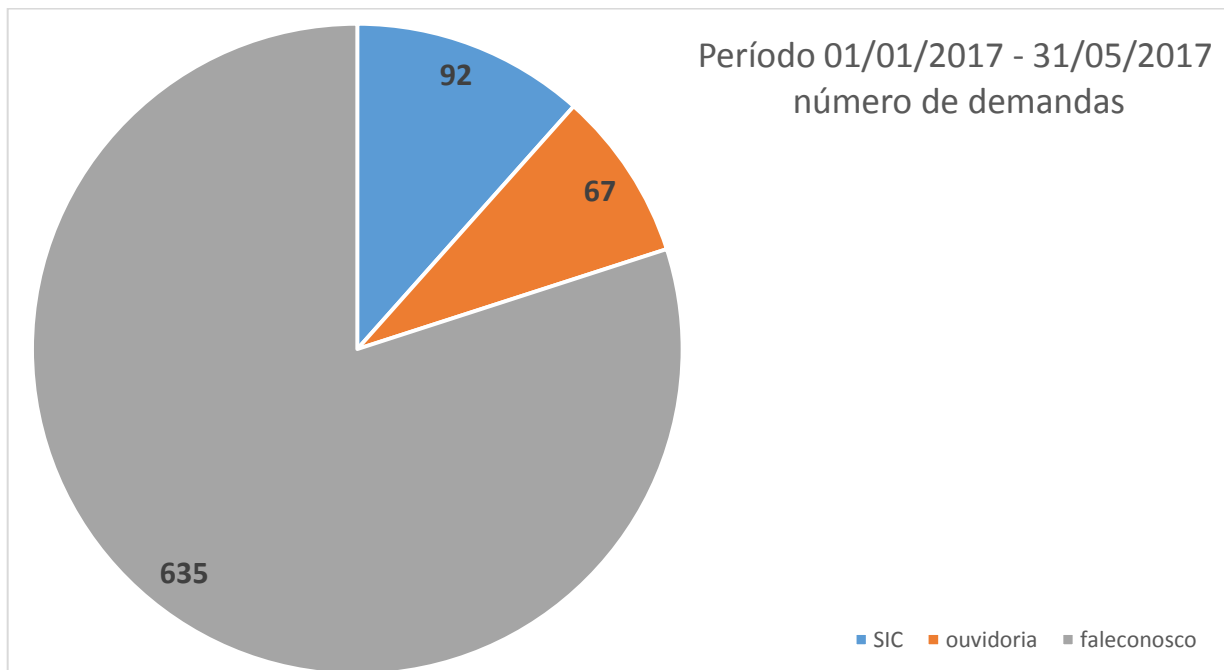


RELATORIOS:
SIC-OUVIDORIA – FALE CONOSCO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO ABC

Janeiro - maio 2017

RELATÓRIOS: SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - OUVIDORIA – FALE CONOSCO



SIC – Serviço de Informação ao Cidadão

Atende pedidos de informações sobre dados produzidos na UFABC. Com base na Lei de Acesso a Informação os dados devem ser classificados e ser elaborado um rol de informações classificadas, o que deve ser revistos com periodicidade definida. Para esta Serviço há instancias pré-definidas 2 instancias recursais dentro da Universidade e mais 3 instancias recursais externas.

RELATÓRIO DO SISTEMA E-SIC

Órgão(s) de referência

UFABC – Fundação Universidade Federal do ABC

Período de consulta:

1/2017 a 5/2017

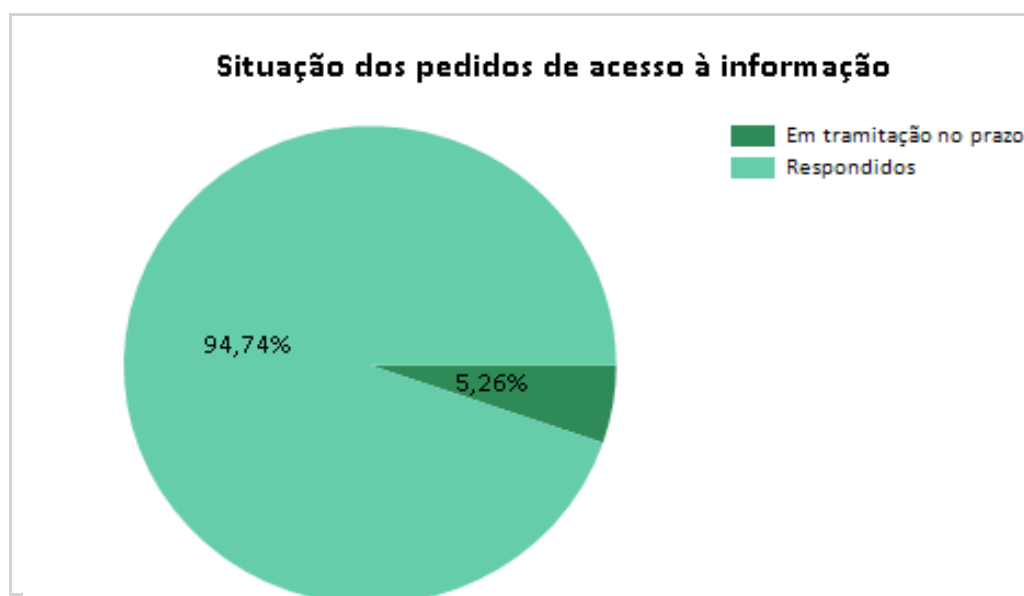
1. Quantidade de pedidos de acesso à informação

Quantidade de Pedidos: 76

Média mensal de pedidos: 15,20

2. Situação e características dos pedidos de acesso à informação

Status do pedido	Quantidade
Respondidos	72
Em tramitação no prazo	4



Características dos pedidos de acesso à informação

Total de perguntas:	205	Total de solicitantes:	49
Perguntas por pedido:	2,85	Maior número de pedidos feitos por um solicitante:	15
		Solicitantes com um único pedido:	43

Temas das solicitações (Top 10)

Categoria e assunto	Quantidade	% de Pedidos
Educação - Gestão escolar	33	43,42%
Educação - Profissionais da educação	10	13,16%
Governo e Política - Fiscalização do estado	7	9,21%
Educação - Educação superior	6	7,89%
Ciência, Informação e Comunicação - Comunicação	4	5,26%
Educação - Financiamento da educação	2	2,63%
Governo e Política - Organização do estado	2	2,63%
Meio ambiente - Gestão de meio ambiente	1	1,32%
Economia e Finanças - Finanças	1	1,32%
Ciência, Informação e Comunicação - Informação - Gestão, preservação e acesso	1	1,32%

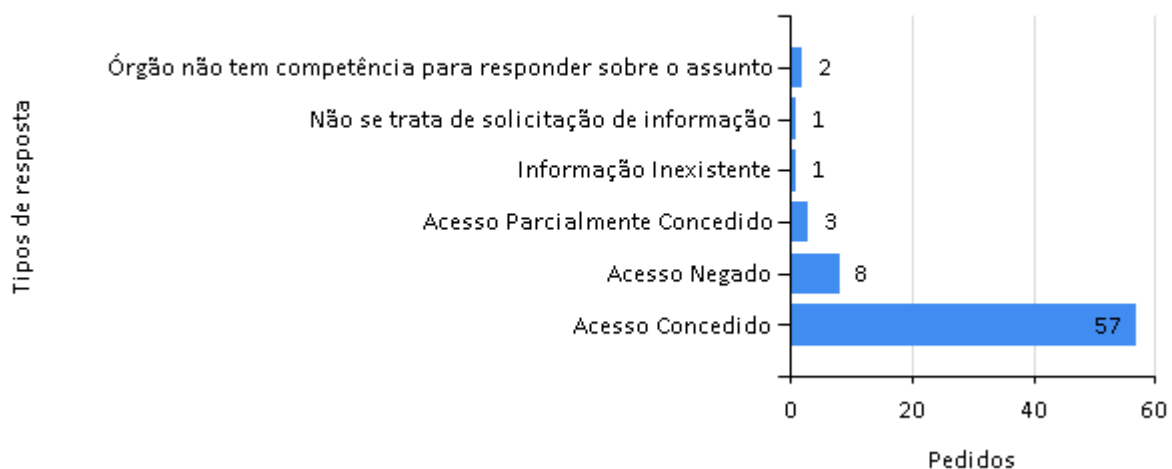
3. Resposta aos pedidos de acesso à informação

Tempo médio de resposta: 12,40 dias

Prorrogações:

Quantidade	% dos pedidos
5	6,58%

Pedidos por tipo de resposta



Razões da negativa de acesso

Descrição	Quantidade	%	% de pedidos
Pedido genérico	3	37,500%	3,95%
Informação sigilosa de acordo com legislação específica	3	37,500%	3,95%
Dados pessoais	2	25,000%	2,63%
TOTAL:	8	100,000%	10,53%

Meios de envio de resposta

Meio	Quantidade	% de pedidos
Pelo sistema (com avisos por e-mail)	75	98,68%
Buscar/Consultar pessoalmente	1	1,32%

4. Perfil dos solicitantes

Tipos de solicitante		
Pessoa Física	49	100,00%

Localização dos solicitantes			
Estado	# de solicitantes	% dos solicitantes	# de pedidos
AC	2	4,08%	2
AL	1	2,04%	5
AM	1	2,04%	1
CE	3	6,12%	8
DF	3	6,12%	3
MG	3	6,12%	3
MS	1	2,04%	1
PA	2	4,08%	2
PB	3	6,12%	3
PE	1	2,04%	1
PR	1	2,04%	1
RJ	3	6,12%	3
RN	1	2,04%	1
RO	1	2,04%	1
RS	1	2,04%	1
SC	2	4,08%	4
SE	1	2,04%	2
SP	18	36,73%	33
Não Informado	1	2,04%	1

Perfil dos solicitantes pessoa física

Gênero	
M	63,27%
F	34,69%
Não Informado	2,04%

Escolaridade	
Ensino Superior	44,90%
Mestrado/Doutorado	22,45%
Pós-graduação	14,29%
Ensino Médio	14,29%
Não Informado	4,08%

Profissão	
Servidor público federal	30,61%
Estudante	16,33%
Outra	14,29%
Pesquisador	8,16%
Não Informado	8,16%
Empregado - setor privado	6,12%
Servidor público estadual	6,12%
Servidor público municipal	4,08%
Jornalista	4,08%
Professor	2,04%

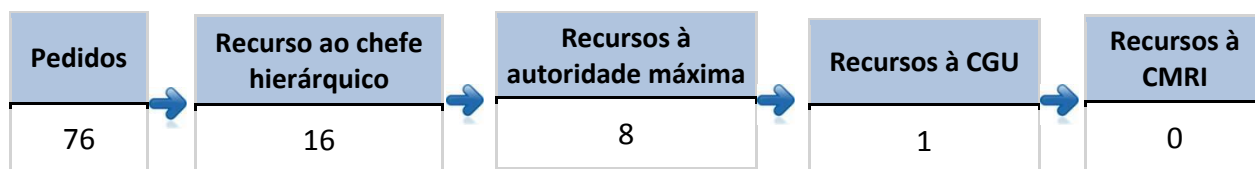
Relatório de recursos e reclamações

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

Órgão(s) de Referência: UFABC – Fundação Universidade Federal do ABC

Período de Consulta: 1/2017 até 5/2017

1. Quadro geral dos recursos

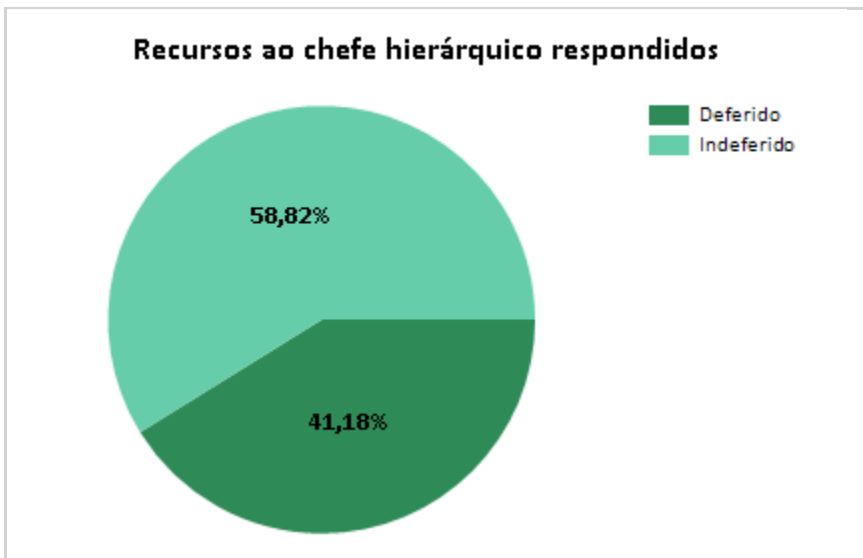


2. Recursos ao chefe hierárquico

% de pedidos respondidos que geraram recursos ao chefe hierárquico: 22,22%

Recursos recebidos no período: 16

Recursos ao chefe hierárquico respondidos		
Total de recursos respondidos	16	100%
Deferido	6	37,5%
Indeferido	10	62,5%



Motivos para interposição de recursos		
Motivo	Quantidade	%
Informação incompleta	7	43,75%
Justificativa para o sigilo insatisfatória/não informada	4	25%
Informação recebida não corresponde à solicitada	3	18,75%
Outros	2	12,5%
TOTAL	16	

3. Recursos à autoridade máxima

% de pedidos respondidos que geraram recursos à autoridade máxima: 11,11%

% de recursos ao chefe superior que geraram recursos à autoridade máxima: 50%

Recursos recebidos no período: 8

Recursos à autoridade máxima respondidos		
Total Respondidas:	1	12,5%
Deferido	1	100%

Motivos para interposição de recursos à autoridade máxima		
Motivo	Quantidade	%
Informação recebida não corresponde à solicitada	4	50%
Informação incompleta	3	37,5%
Justificativa para o sigilo insatisfatória/não informada	1	12,5%
TOTAL	8	

4. Recursos à CGU

Recursos recebidos no período:	1
% de pedidos respondidos que geraram recursos à CGU:	1,39%
% de recursos ao chefe hierárquico que geraram recursos à CGU:	6,25%
% de recursos à autoridade máxima que geraram recursos à CGU:	12,5%

Motivos para interposições de recursos à CGU		
Motivo	Quantidade	%
Informação incompleta	1	100%
TOTAL	1	

5. Recursos à Comissão Mista de Reavaliação de Informações

Recursos recebidos no período:	0
% de pedidos respondidos que geraram recursos à CMRI:	0%
% de recursos ao chefe hierárquico que geraram recursos à CMRI:	0%
% de recursos à autoridade máxima que geraram recursos à CMRI:	0%
% de recursos à CGU que geraram recursos à CMRI:	0%

6. Reclamações

Reclamações no período:	0
% de pedidos que geraram reclamações:	0%
% de reclamações respondidas:	0
% de reclamações não respondidas ou em tramitação:	0
% de reclamações que geraram recursos:	0

7. Pedidos de Revisão

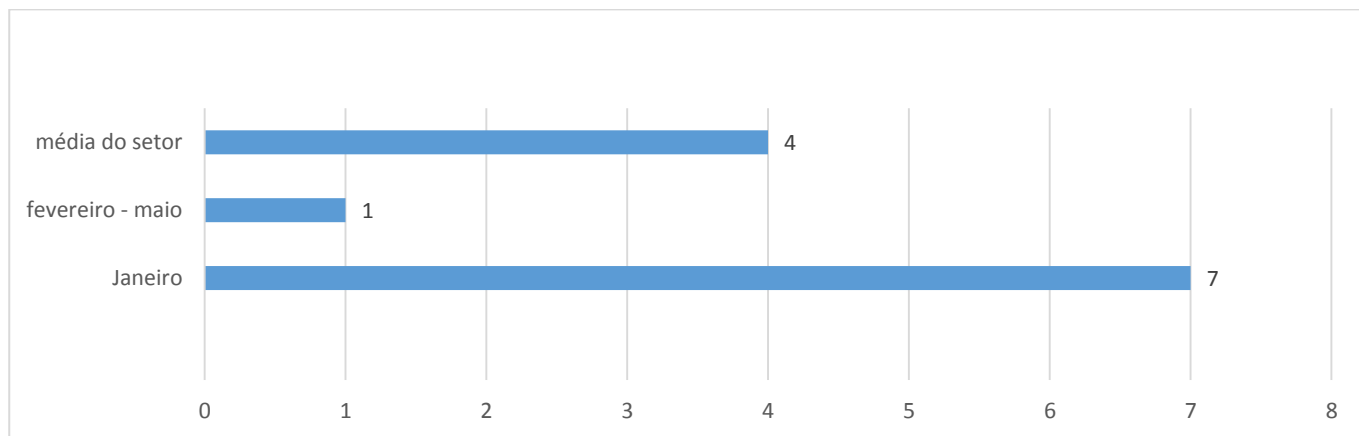
Pedidos de Revisão no período:	0
% de Pedidos enviados para o e-OUV que geraram Pedidos de Revisão	0%
% de Pedidos de Revisão Respondidos	0
% de Pedidos de Revisão Em Tramitação	0

ECAMINHAMENTO DE DEMANDAS PARA OUTROS ÓRGÃOS

Data de Entrada	Data de Reencaminhamento	Órgão Destinatário
15/02/2017	15/02/2017	IFSP – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo
14/03/2017	17/03/2017	IFSP – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo
22/03/2017	22/03/2017	MF – Ministério da Fazenda
04/04/2017	05/04/2017	CGU – Controladoria-Geral da União
05/04/2017	05/04/2017	MS – Ministério da Saúde
11/04/2017	12/04/2017	MEC – Ministério da Educação
25/04/2017	26/04/2017	CAPES – Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
05/05/2017	08/05/2017	UFG – Universidade Federal de Goiás

TEMPO DE FLUXO ENTRE O REGISTRO NO SISTEMA E O ENCAMINHAMENTO PARA ÁREA PELO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

Número de dias para encaminhamento da demanda para as áreas da UFABC pelo Serviço de Informação ao Cidadão



	Número de demandas*	Dias (ou média de dias) para resposta*
SUGEPE	22	6
PROGRAD	15	7
PROAD	14	14
AUDIN	8	8
REITORIA	7	11
CORREGEDORIA	4	4
PROAP	3	27
PU	3	14
CCNH	2	18
NTI	2	12
PROPG	2	21
ACI	1	32
CECS	1	24
CMCC	1	25
CPPD	1	13
INOVAÇÃO	1	32
OUVIDORIA	1	0
PROPLAD	1	29
NÃO PERTENCE A UFABC	8	

* É importante destacar que há demandas com diversas perguntas e isso pode levar a necessidade de maior tempo de resposta

Temas/Assuntos de solicitações Ao Serviço de informações ao cidadão

Temas/Assuntos	Nº de demandas
Acesso a documentos administrativos (27,5%)	25
Concursos ou vagas (24,2%)	22
Informações sobre servidores (11,2%)	10
Informações sobre auditoria interna (7,7%)	7
Extra UFABC ((4,4%)	4
Vendas dentro da UFABC (4,4%)	4
Planejamento de disciplinas (3,3%)	3
Informações sobre o SIC (2,2%)	2
Integralização cursos (2,2%)	2
Não é pedido de dados (2,2%)	2
Tecnologia (2,2%)	2
Transferência discente (2,2%)	2
Ações afirmativas (1,1%)	1
Controle de substancias - ozônio (1,1%)	1
CPPD (1,1%)	1
Frequência de servidores (1,1%)	1
Matricula (1,1%)	1
Mudança de carga horária (1,1%)	1

Relatório de Itens do Formulário: UFABC – Fundação Universidade Federal do ABC

INFORMAÇÕES CLASSIFICADAS

<u>Item</u>	<u>URL</u>	<u>Data da última atualização</u>	<u>Status</u>
O órgão ou entidade divulga o rol das informações classificadas em cada grau de sigilo? Informe no campo 'observação' a data da última atualização.		31/05/2017	Não Cumpre
O órgão ou entidade divulga o rol das informações desclassificadas, nos últimos doze meses, em cada grau de sigilo? Informe no campo 'observação' a data da última atualização.		31/05/2017	Não Cumpre
O órgão ou entidade disponibiliza o formulário de pedido de desclassificação e recurso referente a pedido de desclassificação?	http://www.ufabc.edu.br/acesso-a-informacao/servico-de-informacao-ao-cidadao-sic	29/05/2017	Não Verificado
Qual o total de Informações Classificadas como 'Reservadas' no órgão ou entidade atualmente?		31/05/2017	Não Cumpre
Qual o total de Informações Classificadas como 'Secretas' no órgão ou entidade atualmente?		31/05/2017	Não Cumpre
Qual o total de Informações Classificadas como 'Ultrassecretas' no órgão ou entidade atualmente?		31/05/2017	Não Cumpre
Qual o total de informações desclassificadas no órgão ou entidade nos últimos 12 meses?		31/05/2017	Não Cumpre

DADOS ABERTOS

<u>Item</u>	<u>URL</u>	<u>Data da última atualização</u>	<u>Status</u>
O órgão ou entidade divulga informações sobre a implementação da política de dados abertos?		31/05/2017	Não Cumpre
O site do órgão ou entidade possibilita gravação de relatórios em diversos formatos eletrônicos, inclusive abertos e não proprietários (tais como planilhas e texto, de modo a facilitar a análise das informações)?		31/05/2017	Não Cumpre

PARTICIPAÇÃO SOCIAL

<u>Item</u>	<u>URL</u>	<u>Data da última atualização</u>	<u>Status</u>
O órgão ou entidade divulga informações sobre as instâncias e mecanismos de participação social que disponibiliza?	http://www.ufabc.edu.br/index.php?option=com_content&view=article&id=9363	26/05/2017	Não Verificado

FERRAMENTAS E ASPECTOS TECNOLÓGICOS DOS SITES DOS ÓRGÃOS

<u>Item</u>	<u>URL</u>	<u>Data da última atualização</u>	<u>Status</u>
O sítio eletrônico do órgão ou entidade disponibiliza ferramenta de pesquisa de conteúdo que permita o acesso à informação de forma objetiva, transparente e clara?	http://www.ufabc.com.br	31/05/2017	Não Verificado

RECEITAS E DESPESAS

<u>Item</u>	<u>URL</u>	<u>Data da última atualização</u>	<u>Status</u>
O órgão ou entidade divulga informações sobre sua receita pública?		31/05/2017	Não Verificado
O órgão ou entidade divulga informações detalhadas sobre a execução orçamentária de suas despesas (por unidade orçamentária)?		31/05/2017	Não Verificado
O órgão ou entidade divulga informações detalhadas sobre a execução financeira de suas despesas?	http://www.ufabc.edu.br/acesso-a-informacao/despesas	29/05/2017	Não Verificado
O órgão ou entidade divulga informações detalhadas sobre suas despesas com diárias e passagens?	http://www.ufabc.edu.br/acesso-a-informacao/despesas	29/05/2017	Não Verificado

LICITAÇÕES E CONTRATOS

<u>Item</u>	<u>URL</u>	<u>Data da última atualização</u>	<u>Status</u>
O órgão ou entidade divulga informações sobre suas licitações?	http://www.ufabc.edu.br/acesso-a-informacao/licitacoes-e-contratos	29/05/2017	Não Verificado
O órgão ou entidade divulga informações sobre os contratos firmados em seu âmbito?	http://www.ufabc.edu.br/acesso-a-informacao/licitacoes-e-contratos	29/05/2017	Não Verificado

INSTITUCIONAL

<u>Item</u>	<u>URL</u>	<u>Data da última atualização</u>	<u>Status</u>
O órgão ou entidade divulga sua estrutura organizacional [organograma] até o 4º nível hierárquico?	http://www.ufabc.edu.br/images/aceso-a-informacao/lai_organograma-geral-ufabc.pdf	26/05/2017	Não Verificado
O órgão ou entidade divulga suas competências até o 4º nível hierárquico?	http://www.ufabc.edu.br/aceso-a-informacao/institucional/competencias	26/05/2017	Não Verificado
O órgão ou entidade divulga a base jurídica de sua estrutura organizacional e competências até o 4º nível hierárquico?	http://www.ufabc.edu.br/aceso-a-informacao/institucional/estatuto-e-regimento	26/05/2017	Não Verificado
O órgão ou entidade divulga lista de seus principais cargos e respectivos ocupantes [“quem é quem”] até o 5º nível hierárquico?	http://www.ufabc.edu.br/images/servidor/cadastro_cds_fgs_site.pdf	31/05/2017	Não Verificado
O órgão ou entidade divulga telefones, endereços e e-mails de contato dos ocupantes de seus principais cargos até o 5º nível hierárquico?	http://www.ufabc.edu.br/images/aceso-a-informacao/lai-principais-cargos-e-seus-respectivos-ocupantes.pdf	31/05/2017	Não Verificado
O órgão ou entidade divulga a agenda de autoridades até o 4º nível hierárquico?		31/05/2017	Não Cumpre
O órgão ou entidade divulga os horários de atendimento ao público?	http://www.ufabc.edu.br/aceso-a-informacao/institucional/horarios-de-atendimento-da-ufabc	26/05/2017	Não Verificado
O órgão ou entidade publica os currículos de todos os ocupantes de cargos de direção e assessoramento superior?		31/05/2017	Não Cumpre

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)

<u>Item</u>	<u>URL</u>	<u>Data da última atualização</u>	<u>Status</u>
O órgão ou entidade divulga informações sobre o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)? [Localização; horário de funcionamento; nome dos servidores; telefone e e-mails específicos para orientação e esclarecimentos de dúvidas; nome e cargo da autoridade de monitoramento da LAI]	http://www.ufabc.edu.br/aceso-a-informacao/servico-de-informacao-ao-cidadao-sic	26/05/2017	Não Verificado
O órgão ou entidade disponibiliza o modelo de formulário de solicitação de informação para aqueles que queiram apresentar o pedido em meio físico (papel) junto ao SIC?	http://www.ufabc.edu.br/aceso-a-informacao/servico-de-informacao-ao-cidadao-sic	26/05/2017	Não Verificado
O órgão ou entidade publica em seu sítio eletrônico banner para o Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC)?	http://www.ufabc.edu.br/index.php?option=com_content&view=article&id=6272	14/09/2015	Não Verificado
O órgão ou entidade divulga os relatórios estatísticos de atendimento à Lei de Acesso à Informação?	http://www.acesoainformacao.gov.br/sistema/site/relatorios_estatisticos.html	21/09/2015	Não Verificado

AUDITORIAS

<u>Item</u>	<u>URL</u>	<u>Data da última atualização</u>	<u>Status</u>
O órgão ou entidade divulga seus relatórios de gestão?	http://www.ufabc.edu.br/aceso-a-informacao/auditorias/relatorios-de-gestao	29/05/2017	Não Verificado
O órgão ou entidade divulga seus relatórios e certificados de auditoria?	http://www.ufabc.edu.br/aceso-a-informacao/auditorias/relatorios-de-auditoria	29/05/2017	Não Verificado
O órgão ou entidade divulga Informações sobre os processos de auditorias anuais de contas?	http://www.ufabc.edu.br/aceso-a-informacao/auditorias/relatorios-de-auditoria	29/05/2017	Não Verificado
O órgão ou entidade divulga Informações sobre o Relatório Anual de Atividades de Auditoria Interna (RAINT)?	http://audin.ufabc.edu.br/index.php/component/http://audin.ufabc.edu.br/index.php/component/content/article?id=74#raint/article?id=73	29/05/2017	Não Verificado

CONVÊNIOS E TRANSFERÊNCIAS

<u>Item</u>	<u>URL</u>	<u>Data da última atualização</u>	<u>Status</u>
O órgão ou entidade divulga informações sobre os repasses e transferências de recursos financeiros?	http://www.ufabc.edu.br/a-ufabc/convencios/acic/acordos-firmados	31/05/2017	Não Verificado

AÇÕES E PROGRAMAS

<u>Item</u>	<u>URL</u>	<u>Data da última atualização</u>	<u>Status</u>
O órgão ou entidade divulga lista dos programas, projetos e ações executados?	http://www.ufabc.edu.br/acesso-a-informacao/acoes-e-programas	31/05/2017	Não Verificado
O órgão ou entidade divulga a indicação da unidade responsável pelo desenvolvimento e implementação de seus programas, projetos e ações?	http://www.ufabc.edu.br/acesso-a-informacao/acoes-e-programas	31/05/2017	Não Verificado
O órgão ou entidade divulga as principais metas de seus programas, projetos e ações?	http://www.ufabc.edu.br/acesso-a-informacao/acoes-e-programas	31/05/2017	Não Verificado
O órgão ou entidade divulga indicadores de resultado e impacto, quando existentes, relativos a seus programas, projetos e ações?	http://www.ufabc.edu.br/acesso-a-informacao/acoes-e-programas	31/05/2017	Não Verificado
O órgão ou entidade divulga os principais resultados de seus programas, projetos e ações?	http://www.ufabc.edu.br/acesso-a-informacao/acoes-e-programas	31/05/2017	Não Verificado
O órgão ou entidade divulga sua Carta de Serviço?	http://www.ufabc.edu.br/acesso-a-informacao/servico-de-informacao-ao-cidadao-sic/carta-de-servicos-ao-cidadao	31/05/2017	Não Verificado
O órgão ou entidade divulga informações gerais sobre programas que resultem em renúncias de receitas?		31/05/2017	Não Verificado
O órgão ou entidade divulga informações sobre programas financiados pelo Fundo de Amparo ao trabalhador – FAT?		31/05/2017	Não Verificado

PERGUNTAS FREQUENTES

<u>Item</u>	<u>URL</u>	<u>Data da última atualização</u>	<u>Status</u>
O órgão ou entidade divulga em seus sítios eletrônicos as respostas a perguntas mais frequentes da sociedade? Informe no campo 'observação' a data da última atualização.	http://www.ufabc.edu.br/perguntas-frequentes	26/05/2017	Não Verificado

OUTROS

<u>Item</u>	<u>URL</u>	<u>Data da última atualização</u>	<u>Status</u>
Além das informações obrigatórias, o órgão ou entidade publica outras informações em transparência ativa? Informar a lista de informações publicadas no campo observações e o endereço eletrônico onde se encontram esse banco de dados.	http://propladi.ufabc.edu.br/informacoes/ufabc-em-numeros	31/05/2017	Não Verificado

SERVIDORES

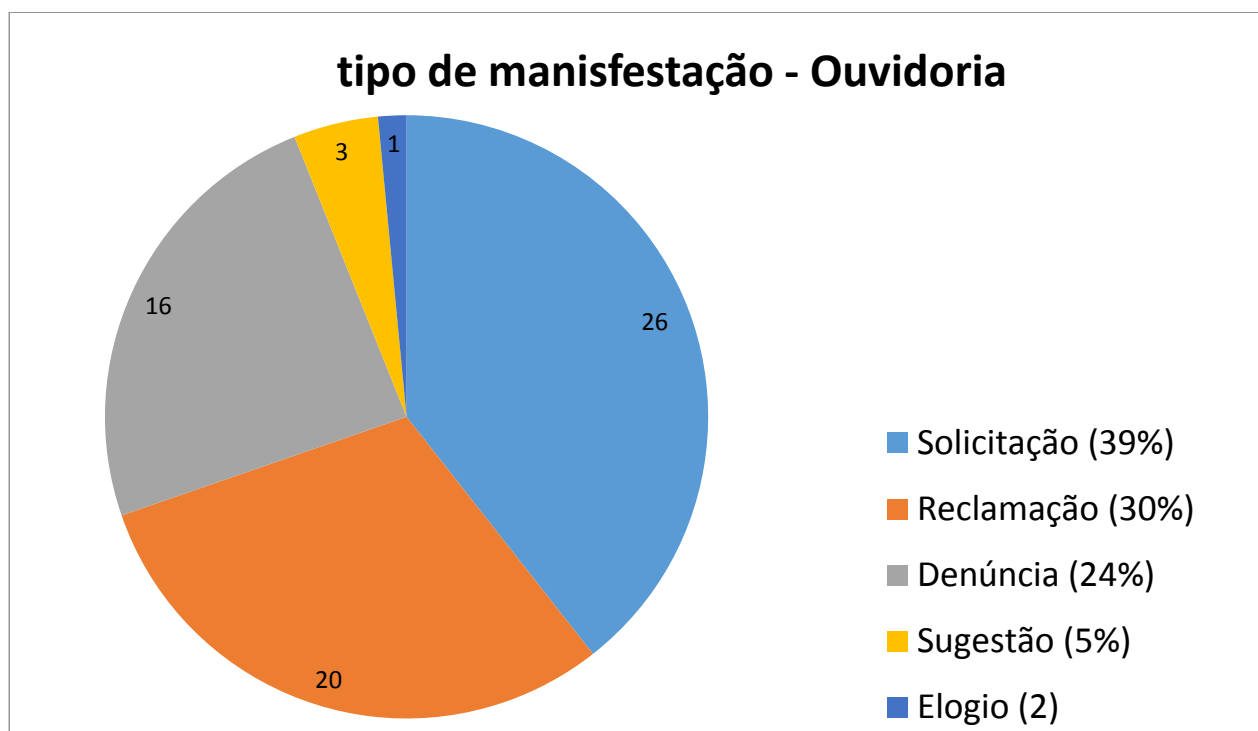
<u>Item</u>	<u>URL</u>	<u>Data da última atualização</u>	<u>Status</u>
O órgão ou entidade divulga informações sobre seus servidores?	http://www.ufabc.edu.br/aceso-a-informacao/servidores/dados-cadastrais	29/05/2017	Não Verificado
O órgão ou entidade divulga as íntegras dos editais de concursos públicos realizados?	http://www.ufabc.edu.br/concursos	26/05/2017	Não Verificado
O órgão ou entidade divulga a relação completa de empregados terceirizados?	http://www.ufabc.edu.br/aceso-a-informacao/servidores/funcionarios-terceirizados	29/05/2017	Não Verificado

PESQUISA DE SATISFAÇÃO SISTEMA E-SIC: HÁ UMA EXIGÊNCIA PARA REALIZARMOS ESTE TIPO DE PESQUISA, NO MOMENTO NÃO FOI POSSÍVEL.

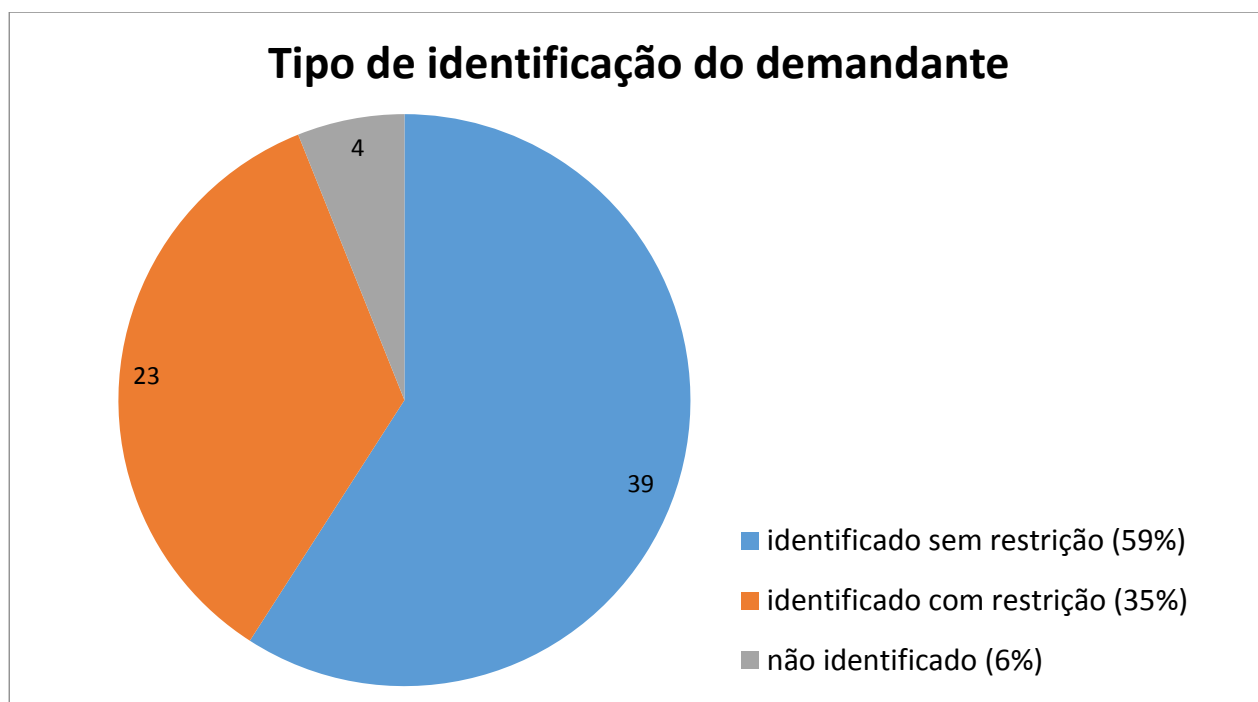
NUP	Tipo Resposta	Data Resposta Questionario	Pedido Prorrogado	Respondido Fora Do Prazo	A justificativa para o não fornecimento da informação foi satisfatória?	A justificativa fornecida foi de fácil compreensão?	Comentários
2,348E+16	Acesso Concedido	09/02/2017	NAO	NAO	Opcao - 5: Atendeu plenamente	Opcao - 5: Fácil compreensão	Resposta clara e objetiva. Muito obrigado.
2,348E+16	Acesso Concedido	08/03/2017	NAO	NAO	Opcao - 4:	Opcao - 4:	
2,348E+16	Acesso Concedido	03/04/2017	NAO	NAO	Opcao - 5: Atendeu plenamente	Opcao - 5: Fácil compreensão	
2,348E+16	Acesso Concedido	24/03/2017	NAO	NAO	Opcao - 5: Atendeu plenamente	Opcao - 5: Fácil compreensão	Agradeço pela atenção e informação.
2,348E+16	Acesso Concedido	02/05/2017	NAO	NAO	Opcao - 4:	Opcao - 5: Fácil compreensão	
2,348E+16	Acesso Concedido	16/05/2017	SIM	NAO	Opcao - 1: Não Atendeu	Opcao - 5: Fácil compreensão	A resposta não atende ao pedido visto que tenho perfeito conhecimento das portarias enviadas, o questionamento foi acerca da cessão do espaço para a empresa e licenciamento da marca UFABC, questão não respondidas.
2,348E+16	Acesso Concedido	19/04/2017	NAO	NAO	Opcao - 5: Atendeu plenamente	Opcao - 5: Fácil compreensão	
2,348E+16	Acesso Concedido	03/05/2017	NAO	NAO	Opcao - 5: Atendeu plenamente	Opcao - 5: Fácil compreensão	
2,348E+16	Acesso Concedido	26/05/2017	NAO	NAO	Opcao - 5: Atendeu plenamente	Opcao - 5: Fácil compreensão	
2,348E+16	Acesso Negado	20/02/2017	NAO	NAO	Opcao - 1: Não Atendeu	Opcao - 1: Difícil compreensão	
2,348E+16	Acesso Negado	13/02/2017	NAO	NAO	Opcao - 1: Não Atendeu	Opcao - 1: Difícil compreensão	
2,348E+16	Acesso Negado	27/03/2017	NAO	NAO	Opcao - 1: Não Atendeu	Opcao - 1: Difícil compreensão	
2,348E+16	Acesso Negado	27/03/2017	NAO	NAO	Opcao - 1: Não Atendeu	Opcao - 1: Difícil compreensão	
2,348E+16	Acesso Negado	13/03/2017	NAO	NAO	Opcao - 1: Não Atendeu	Opcao - 1: Difícil compreensão	
2,348E+16	Não se trata de solicitação de informação	25/05/2017	NAO	NAO	Opcao - 5: Atendeu plenamente	Opcao - 5: Fácil compreensão	Atenciosamente,

OUVIDORIA

Tipo de Manifestações recebidas no Setor de Ouvidoria



Tipo de identificação do demandante



Classificação do Assunto

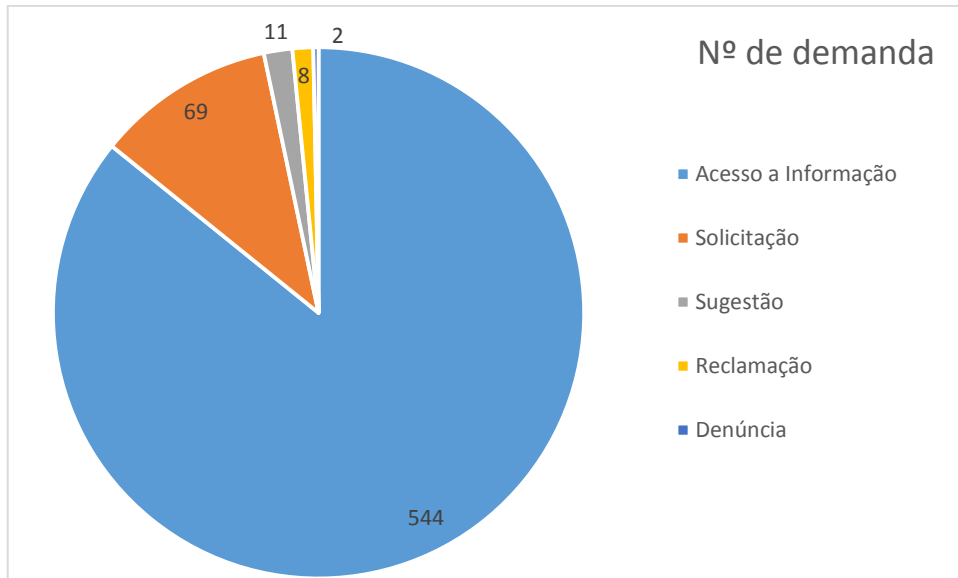
		%
Infraestrutura	15	23
vida acadêmica	11	17
Outros	8	12
Vida funcional	6	9
má conduta servidor	5	8
Concurso ou Vagas	3	5
Curso Graduação	3	5
Curso Pós Graduação	3	5
Estágio	3	5
Segurança	3	5
Bolsa	2	3
Curso Extensão	2	3
ACI - Logo	1	2
ingresso	1	2
TOTAL	66	100

Tempo médio de encaminhamento das demandas para as áreas

Mês janeiro: 2 dias

Fevereiro a maio: 1 dia

FALE CONOSCO



Tempo médio de encaminhamento em janeiro: 1 dia

Tempo médio d encaminhamento entre janeiro-maio: 0 dia

TEMAS/ASSUNTOS DAS DEMANDAS RECEBIDAS

Tema/Assunto	nº de demandas	%
INFORMAÇÕES PARA INGRESSANTES	148	23,4
INFORMAÇÕES SOBRE INGRESSO	82	13,0
CONCURSOS OU VAGAS	54	8,5
TRANSFERENCIA DISCENTE	46	7,3
PEDIDOS DE DOCUMENTOS	42	6,6
INFORMAÇÕES SOBRE CURSOS	35	5,5
BOLSA E QUOTAS	23	3,6
CONVITE PARA EVENTO E DIVULGAÇÕES	23	3,6
CANCELAMENTOS	21	3,3
INFORMAÇÕES OUTRAS	20	3,2
INFORMAÇÕES A DISCENTES	19	3,0
ALUNO ESPECIAL	17	2,7
PASSE E TRANSPORTE	17	2,7
COMUNICAÇÃO OFICIAL	14	2,2
TRANCAMENTOS	13	2,1
CONTATOS COM SERVIDORES OU SETORES	7	1,1
INFORMAÇÕES EXTRA UFABC	7	1,1
INFORMAÇÕES SOBRE ESTÁGIO	7	1,1
ESCOLA PREPARATÓRIA	6	0,9
EQUIVALENCIA DE DISCIPLINAS	4	0,6
INFORMAÇÕES SOBRE SERVIDOR	3	0,5
PERDA DE BENS PESSOAIS	3	0,5
EAD DUVIDAS	2	0,3
E-MAIL	2	0,3
ERROS EM DISCIPLINAS	2	0,3
VENDAS NA UFABC	2	0,3
AULAS EM INGLÊS	1	0,2
BIBLIOTECA	1	0,2
CADASTRO EM CONSELHO DE CLASSE	1	0,2
CALENDÁRIO	1	0,2
DENUNCIA SERVIDOR	1	0,2
ELOGIO	1	0,2
INFORMAÇÕES A INGRESSANTES	1	0,2
INFORMAÇÕES A CIDADÃOS	1	0,2
INFORMAÇÕES A DISCENTES	1	0,2
INFORMAÇÕES ADMINISTRATIVAS	1	0,2
INFRAESTRUTURA	1	0,2
PEDIDO DE DADOS DA UFABC	1	0,2
RECLAMAÇÃO	1	0,2
TOTAL	632	100,0