

# Relacionamento com a Sociedade.....

## Principais canais de comunicação com a sociedade

A UFAM possui diversos canais de comunicação pelos quais se relaciona com a sociedade, dando publicidade e transparência às informações institucionais, dados oficiais, políticas, projetos e ações formuladas e/ou implementadas pela instituição.

A Universidade se comunica diretamente com a sociedade por meio de seu sítio na internet disponível em: [www.ufam.edu.br](http://www.ufam.edu.br).

A Ouvidoria da UFAM atua de forma direta na comunicação e interação com a Sociedade por meio de canais próprios.

**@ Sítio da Ouvidoria:**  
<http://www.portalouvidoria.ufam.edu.br>  
onde são disponibilizados informações, notícias, orientações, guias, publicações e outros.

**Fale com o Ouvidor:**  
(92) 3305-1491

**@ Fale Conosco também pelo endereço de webmail:**  
[ouvidoria@ufam.edu.br](mailto:ouvidoria@ufam.edu.br) ou pelos contatos:  
(92) 3305-1181 ramal 2720 ou 3305-1491

## Resultados dos serviços da Ouvidoria

A atuação da Ouvidoria da UFAM é tanto externa (atendimento ao público em geral), quanto interna (servidores, pensionistas e aposentados da UFAM)

As mensagens recebidas pela Ouvidoria da UFAM são registradas no Sistema e-Ouv (Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal) cuja integração se deu em 1º de outubro de 2018.

**Número de demandas recebidas em 2019: 539**

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES - 2019	
Reclamação	109
Solicitação	68
Denúncia	134
Sugestão	2
Elogio	4
Comunicação	210
Simplifique	0

(Fonte: Painel Resolveu. Disponível em: [paineis.cgu.gov.br/resolveu](http://paineis.cgu.gov.br/resolveu) acesso em: 06/01/2020)

A Ouvidoria da Universidade Federal do Amazonas criada em 16/09/2010 e até 30/09/2018 contabilizou-se um total de **3.557 mensagens**. (Fonte: SIGO\* acesso em: 06/01/2020).

A Ouvidoria atua na intermediação dos conflitos que porventura não tenham sido bem resolvidos nas demais instâncias, sem comprometer ou desautorizar as autoridades competentes. Também participa da Carta de Serviços da Universidade que visa alinhar os objetivos institucionais aos interesses da sociedade.

## Resultados da LAI

No período de  2019 a  2019  
01/01 a 31/12

Serviço de Informação ao Cidadão recebeu o total de **245 pedidos de informação**.

No mesmo ano, o **prazo médio de resposta** foi de **15,62 dias**; o número de **pedidos respondidos** foi de **95,51%**.

Os pedidos de informação versaram sobre os mais diversos assuntos, com destaque para os temas, **Educação Superior, Administração Pública e Profissões e ocupações** que foram os mais solicitados.

**Do total de 234 pedidos respondidos pela UFAM**

- 19** geraram recursos ao chefe hierárquico
- 5** subiram para 2ª instância
- 3** para a CGU
- 0** chegaram à CMRI

Desde a criação do  SIC em  2012  2019  
maio até 31/12

A Universidade Federal do Amazonas recebeu **1.558 pedidos de informação**. Desse total, o **prazo médio de resposta** foi de **20,22 dias** e o percentual de **pedidos respondidos** foi de **99,10%**

(Fonte: [https://esic.cgu.gov.br/sistema/site/relatorios\\_estatisticos.aspx](https://esic.cgu.gov.br/sistema/site/relatorios_estatisticos.aspx) acesso em: 06/01/2020)