

## Principais Canais de Comunicação com a Sociedade

A Universidade Federal do Amazonas promove a transparência ativa e o acesso à informação por canais físicos e virtuais, atuando como disposto na **Lei nº 12.527**, de 18 de novembro de 2011, no **Decreto nº 7.724**, de 16 de maio de 2012.

### A Ouvidoria - Geral

Na UFAM, a Ouvidoria - Geral foi instituída através da Resolução nº 15/2010, do Conselho Superior de Administração – CONSAD, com a finalidade de gerenciar as demandas provenientes de reclamações, denúncias, comunicação de irregularidades, sugestões, elogios e solicitações de providências ou de informação e pedidos de simplificação referentes de serviços públicos da instituição.

Compete a Ouvidoria atuar como interlocutora e canal de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

O contato entre os usuários de serviços públicos e a Ouvidoria ocorre através da **Plataforma Fala.BR**. A plataforma é o resultado da combinação entre o e-Ouv e o e-SIC, unificadas em 2020, permitindo o tratamento de manifestações de Ouvidoria e pedidos de Acesso à Informação.

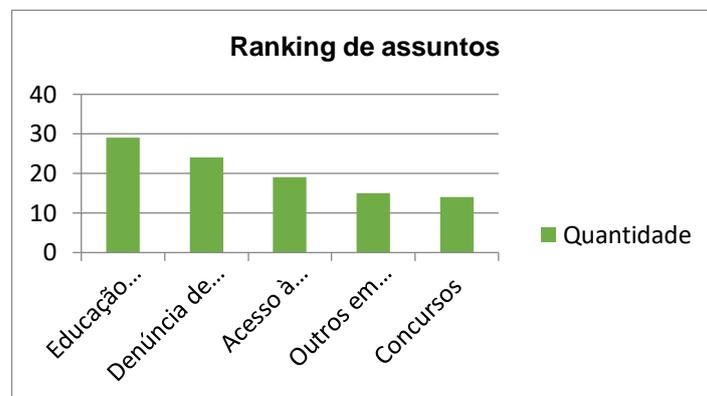
Além do recebimento de manifestações por meio do Fala.BR, a Ouvidoria realiza atendimentos presenciais com o objetivo de orientar os usuários.

Das **232** manifestações recebidas pela Ouvidoria através do Fala.BR, **225** foram respondidas, **1** em tratamento e **6** foram arquivadas por algum motivo justificado.

Manifestação		2022
Plataforma Fala.BR	Denúncia	37
	Comunicação	76
	Reclamação	51
	Sugestão	3
	Solicitação	57
	Simplifique	1
	Elogio	1
TOTAL		226

Fonte: Painel Resolveu. Disponível em: <http://paineis.cgu.gov.br> > acesso de 01.01 a 15.12.2022.

Conforme o Painel Resolveu, os assuntos mais demandados em 2022 foram: educação superior (**29 demandas**), denúncia de irregularidades de servidores (**24 demandas**) e acesso à informação (**19 demandas**). O tempo médio de atendimento na Plataforma Fala.BR foi de 4,82 dias.



Fonte: Elaboração própria Ouvidoria/UFAM a partir de dados do Painel Resolveu > acesso 15.12.2022

### O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

O Serviço de Informação ao Cidadão da UFAM recebeu de 01.01.2022 até 15.12.2022 o total de **144** pedidos de acesso à informação, tendo como status de pedidos **100%** respondidos com **98,61%** tendo sido respondidos dentro do prazo.

CATEGORIA DE OCORRÊNCIA	2022
Pedidos recebidos	144
Tempo médio de resposta	4,44 dias
Tema mais frequente das solicitações	Acesso à informação (64)
Perfil do solicitante com maior demanda de pedido	Pessoa física (123)
Localização do solicitante da demanda	Não informado (77)
Gênero com maior demanda de pedido	Não informado (54,03%)
Nível de escolaridade com maior demanda de pedido	Não informado (75)

Fonte: Painel LAI (Lei de Acesso à Informação). Disponível em: [paineis.cgu.gov.br/lai](http://paineis.cgu.gov.br/lai) > acesso em 15.12.2022 >

Segundo o **Painel LAI**, às respostas aos pedidos de informação, quanto aos tipos de decisões, no ano de 2022 temos: acessos concedidos (**75,69%**), acessos negados (**6,25%**), informação inexistente (**5,56%**), pergunta duplicada ou repetida (**4,86%**), acesso parcialmente concedido (**3,47%**),

não se trata de solicitação de informação (2,78%) e o órgão não tem competência para responder sobre o assunto (1,39%).

Com referência aos pedidos de Acesso à Informação, em 2022, ao Serviço de Informação ao Cidadão da Ufam.

#### Total de Recursos LAI em 2022

Recursos	19
Recursos de 1ª instância (Chefia imediata)	14
Recursos de 2ª instância (Autoridade máxima do órgão)	4
Recurso de 3ª instância (CGU)	1

Fonte: Painel LAI (Lei de Acesso à Informação). Disponível em: [paineis.cgu.gov.br/lai](https://paineis.cgu.gov.br/lai) > acesso em 15.12.2022.

Segundo o Painel Lei de Acesso à Informação - LAI, quanto à satisfação do usuário relativo às respostas aos pedidos de informação realizados a instituição, das 27 respostas à pesquisa de satisfação, um total de 4,41% dos participantes considerou que a resposta fornecida atendeu plenamente ao pedido e 4,63% informaram que a resposta foi de fácil compreensão.

### A Transparência Ativa

São as informações publicadas, aquelas disponibilizadas pelos órgãos e entidades, independente de solicitação, utilizando principalmente a Internet. A disponibilização de informações de interesse público, além de facilitar o acesso dos cidadãos e de reduzir o custo com a prestação de informações, evita o acúmulo de pedidos de acesso sobre temas semelhantes.

Em 2022, UFAM cumpriu 100% dos itens de transparência ativa avaliados pela Controladoria Geral da União (CGU).

### Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria e SIC/UFAM

As pesquisas de satisfação realizadas pela Plataforma Fala.BR não refletem a realidade da unidade de Ouvidoria devido à baixa adesão ao questionário em relação ao quantitativo de demandas atendidas.

Em 2022 foram registradas 232 manifestações, porém apenas 22 cidadãos responderam ao questionário.

Dos 22 respondentes, quando perguntados sobre a resolutividade da demanda, 59% consideraram que sua demanda foi resolvida, 9% consideraram que a demanda foi parcialmente resolvida e 32% disseram que sua demanda não foi resolvida.