



# RELATÓRIO 2025 DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO IPAAM



**IPAAM**  
Instituto de Proteção Ambiental  
do Amazonas



**AMAZONAS**  
GOVERNO DO ESTADO





## RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO IPAAM 2025

**WILSON MIRANDA LIMA**

GOVERNADOR DO ESTADO

**GUSTAVO PICANÇO FEITOZA**

DIRETOR-PRESIDENTE

**MARIA LUZIENE DA SILVA ALVES**

DIRETORIA TÉCNICA – DT

**BLENDIA CARLA DE ARAÚJO MELO**

DIRETORIA ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA – DA

**WALTER COHEN FERREIRA JUNIOR**

DIRETORIA JURÍDICA – DJ

**RUI MOURA BANANEIRA**

OUVIDOR

**TATIANA MARQUES**

ASSESSORIA TÉCNICA AMBIENTAL

**RUI MOURA BANANEIRA | TATIANA MARQUES PARENTE**

**WAGNER CABRAL PINTO**

ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO

**WAGNER CABRAL PINTO**

SUORTE EM INFORMÁTICA

**FELIPE GRIMM D'FARIAS**

DIAGRAMAÇÃO



**IPAAM**  
Instituto de Proteção Ambiental  
do Amazonas



**AMAZONAS**  
GOVERNO DO ESTADO





## **SUMÁRIO**

1. INTRODUÇÃO
2. Estrutura e Funcionamento da Ouvidoria
3. ATENDIMENTOS
  - 1.1 FLUXO DE ENTRADA E SAIDA DE DEMANDAS MENSASIS EM 2025
  - 1.2 CLASSIFICAÇÃO QUANTO AO PRAZO DE DEMANDAS EM 2025
  - 1.3 CLASSIFICAÇÃO QUANTO AOS CANAIS UTILIZADOS EM 2025
  - 1.4 ATENDIMENTO POR TIPO DE DEMANDA EM 2025
  - 1.5 ATENDIMENTO DE DEMANDAS POR LOCALIDADE EM 2025
  - 1.6 ATENDIMENTO DE DEMANDAS POR MUNICÍPIO EM 2025
4. DADOS DA PLATAFORMA "FALABR"
5. MELHORIAS REALIZADAS
6. RECOMENDAÇÕES PARA MELHOR FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA DO IPAAM
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS



**IPAAM**  
Instituto de Proteção Ambiental  
do Amazonas



**AMAZONAS**  
GOVERNO DO ESTADO



# 1. INTRODUÇÃO



**IPAAM**  
Instituto de Proteção Ambiental  
do Amazonas



**AMAZONAS**  
GOVERNO DO ESTADO

O Instituto de Proteção Ambiental do Amazonas – IPAAM é uma entidade da Administração Pública Indireta do Estado do Amazonas, constituída sob a forma de Autarquia e vinculada à Secretaria de Estado do Meio Ambiente – SEMA. Compete ao Instituto a execução da Política Ambiental do Estado, exercendo, como funções primordiais, o controle ambiental por meio das atividades de licenciamento, fiscalização e monitoramento, bem como o desenvolvimento de ações de educação ambiental, com vistas à conscientização e ao engajamento da sociedade na preservação dos recursos naturais.

Com o propósito de assegurar a transparência, a eficiência e a eficácia na prestação de seus serviços, o IPAAM instituiu sua Ouvidoria como instrumento essencial de participação social. A Ouvidoria configura-se como espaço legítimo para que o cidadão amazonense possa manifestar seus anseios, opiniões e demandas relacionadas à execução da política pública ambiental, contribuindo para o fortalecimento da gestão pública e para o aprimoramento contínuo dos serviços oferecidos pela Instituição.

A atuação da Ouvidoria no âmbito do Estado do Amazonas encontra amparo em um conjunto de dispositivos legais que visam garantir a participação, a proteção e a defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, dentre os quais se destacam: a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação); a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre os direitos dos usuários dos serviços públicos; o Decreto Estadual nº 48.999, de 09 de fevereiro de 2024, que regulamenta a Lei de Acesso à Informação no âmbito estadual; o Decreto Estadual nº 40.636, de 07 de maio de 2019, que institui o Sistema Estadual de Ouvidorias (Se-OUV) e o Conselho Estadual de Defesa do Usuário de Serviços Públicos; além dos normativos expedidos pela Controladoria-Geral da União – CGU.

O presente relatório tem por objetivo apresentar as ações desenvolvidas pela Ouvidoria do IPAAM durante o exercício de 2025, contemplando o tratamento das manifestações recebidas, tais como denúncias, reclamações, elogios, sugestões e pedidos de acesso à informação, relacionados às atividades desempenhadas pela



**IPAAM**  
Instituto de Proteção Ambiental  
do Amazonas



**AMAZONAS**  
GOVERNO DO ESTADO



## RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO IPAAM 2025

Instituição. Busca-se, com isso, conferir transparência às ações realizadas, bem como promover o aperfeiçoamento e a efetividade dos serviços prestados.

No exercício de 2025, os atendimentos realizados pela Ouvidoria abrangeram tanto o público interno quanto o público externo do IPAAM, totalizando 498 manifestações registradas. A expectativa da Instituição é que, a cada exercício, haja o fortalecimento do compromisso de todos os agentes que integram a Administração Pública, de modo a aprimorar continuamente os processos e melhor atender às expectativas e necessidades dos cidadãos usuários dos serviços ambientais.



**IPAAM**  
Instituto de Proteção Ambiental  
do Amazonas



**AMAZONAS**  
GOVERNO DO ESTADO

# 2. ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA



**IPAAM**  
Instituto de Proteção Ambiental  
do Amazonas



**AMAZONAS**  
GOVERNO DO ESTADO

A Ouvidoria do Instituto de Proteção Ambiental do Amazonas – IPAAM encontra-se instalada fisicamente nas dependências da sede do Instituto, localizada na Avenida Mário Ypiranga Monteiro, nº 3.280, bairro Parque 10 de Novembro, Manaus/AM. O atendimento ao público ocorre no horário das 8h às 14h, em conformidade com o disposto na Portaria/IPAAM/P nº 039/2022, inciso I, alínea “a”.

Com o objetivo de ampliar o acesso da sociedade aos serviços da Ouvidoria e assegurar múltiplos meios de comunicação entre o cidadão e a Instituição, o IPAAM disponibiliza diversos canais de atendimento, possibilitando o registro de manifestações de forma acessível, transparente e eficiente.

Os canais de atendimento atualmente disponibilizados são:

- Sistema de Ouvidoria **Fala.BR-AM**, acessível por meio de link disponível no sítio eletrônico oficial do IPAAM;
- Correio eletrônico institucional: [ouvidoria@ipaam.am.gov.br](mailto:ouvidoria@ipaam.am.gov.br);
- Atendimento telefônico, por meio do número **(92) 2123-6722**;
- Atendimento presencial, realizado diretamente na sala da Ouvidoria, na sede do Instituto.

Esses canais permitem o recebimento de denúncias, reclamações, sugestões, elogios e pedidos de acesso à informação, garantindo ao cidadão a possibilidade de acompanhar o tratamento de sua manifestação e contribuindo para o fortalecimento da transparência, da participação social e da melhoria contínua dos serviços públicos prestados pelo IPAAM.

# 3. ATENDIMENTOS



**IPAAM**  
Instituto de Proteção Ambiental  
do Amazonas



**AMAZONAS**  
GOVERNO DO ESTADO

1.1 FLUXO DE ENTRADA E SAIDA DE DEMANDAS MENSAIS EM 2025

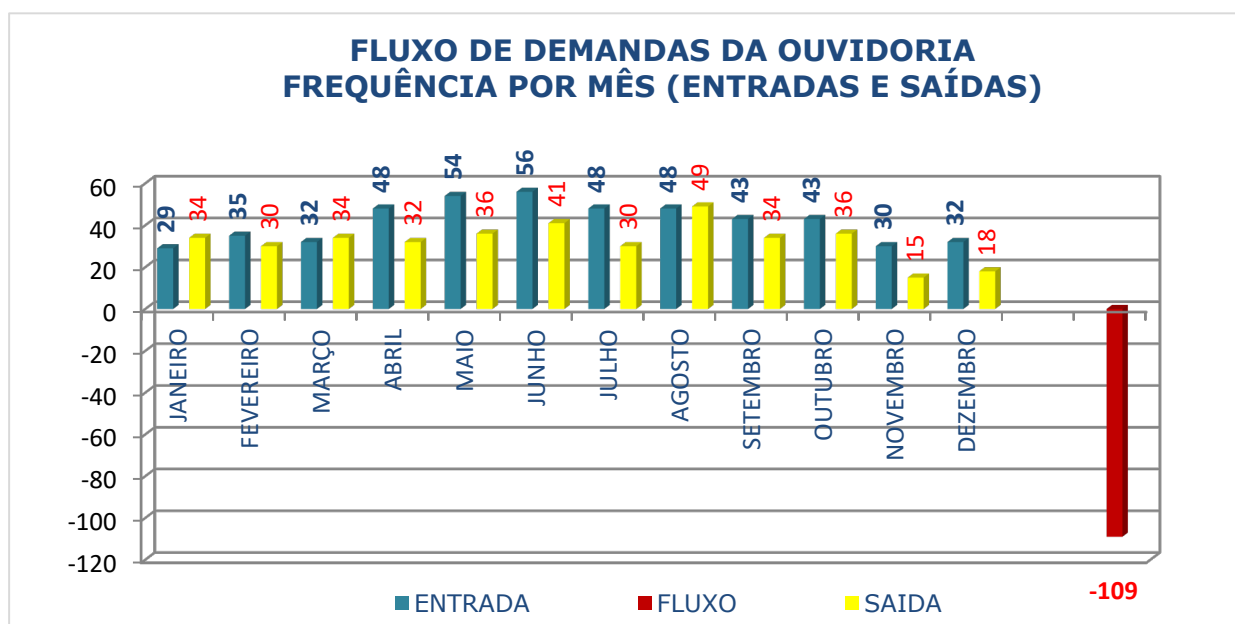


Gráfico 01 – Fluxo de demandas da Ouvidoria do IPAAM. Período apurado: Exercício de 2025. Fonte: Ouvidoria do IPAAM – OUVI/IPAAM [2025]

O Gráfico 1 apresentado refere-se ao fluxo de demandas da ouvidoria, com a frequência de entradas e saídas registradas ao longo dos meses do ano de referência 2025.

A análise desse fluxo mensal de demandas da Ouvidoria do IPAAM no exercício de 2025 demonstra equilíbrio entre entradas e saídas ao longo do ano, com intensificação do tratamento das manifestações na segunda metade do período.

Observa-se que, a partir do mês de abril as demandas aumentaram consideravelmente especialmente nos meses de maio (54) e junho (pico 56) seguindo de um decréscimo nos meses de julho, agosto, setembro e outubro numa variação de 48 para 43, voltando nos últimos dois meses ao nível do início do ano, gerando um resultado anual negativo entre as demandas recebidas e as demandas concluídas de -109.

Esse resultado indica que, além de atender às demandas correntes, a Ouvidoria atuou de forma efetiva na redução do passivo de manifestações de períodos anteriores,

evidenciando melhoria na eficiência operacional e na gestão do atendimento ao cidadão.

Esse gráfico é útil para visualizar a dinâmica de registros de demandas e a capacidade de resolução ao longo de 2025, ajudando a entender melhor a carga de trabalho da ouvidoria.

## 1.2 CLASSIFICAÇÃO QUANTO AO PRAZO DE DEMANDAS EM 2025



Gráfico 02 – Status quanto ao Prazo para Respostas as Demandas da Ouvidoria do IPAAM. Período apurado: Exercício de 2025. Fonte: Ouvidoria do IPAAM – OUVI/IPAAM [2025]

O Gráfico 2 demonstra um desempenho positivo da ouvidoria do IPAAM, com uma grande maioria (79,17%) das demandas sendo atendidas dentro do prazo estipulado. No entanto, há uma margem de 20,83% das demandas que não foram atendidas dentro do tempo previsto, o que poderia ser uma área para melhoria.

Esse gráfico pode ser útil para monitorar e otimizar a eficiência do serviço de ouvidoria do IPAAM, especialmente se houver foco em reduzir o número de demandas fora do prazo.

### 1.3 CLASSIFICAÇÃO QUANTO AOS CANAIS UTILIZADOS EM 2025

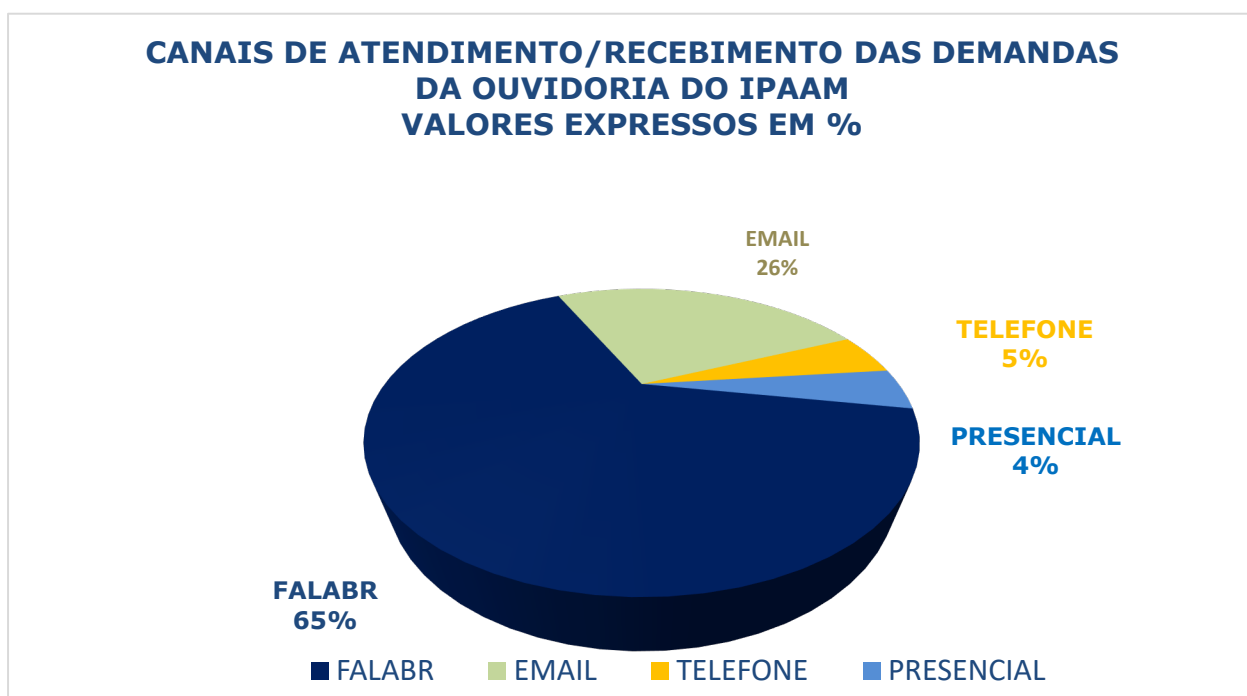


Gráfico 03 – Canais de atendimentos/recebimento das demandas da Ouvidoria do IPAAM. Período apurado: Exercício de 2025. Fonte: Ouvidoria do IPAAM – OUVI/IPAAM [2025]

O Gráfico 3 demonstra a distribuição percentual dos canais utilizados pelos cidadãos para registrar demandas junto à Ouvidoria do IPAAM. Observa-se uma **forte predominância da plataforma FALABR**, que concentra **65%** do total das demandas recebidas. Esse dado evidencia que o FALABR é o principal meio de acesso da população à ouvidoria, indicando boa adesão ao canal digital oficial e maior facilidade de uso pelos demandantes.

Em segundo lugar, aparece o **e-mail**, responsável por **26%** das manifestações. Esse percentual significativo mostra que, apesar da digitalização dos serviços, o e-mail ainda é um canal bastante utilizado, especialmente para comunicações mais detalhadas ou formais.

Os canais **telefone (5%)** e **atendimento presencial (4%)** apresentam participação bem menor no total das demandas. Isso pode indicar uma redução na

procura por atendimentos diretos, possivelmente em razão da praticidade dos meios digitais, além de eventuais limitações de horário, deslocamento ou estrutura física. De forma geral, o gráfico aponta que **91% das demandas são recebidas por canais eletrônicos (FALABR e e-mail)**, reforçando a importância de investimentos contínuos na manutenção, modernização e divulgação desses meios. Ao mesmo tempo, os canais telefônico e presencial permanecem relevantes como alternativas de acesso, especialmente para públicos com menor familiaridade com recursos digitais.

Essa análise evidencia um cenário alinhado à transformação digital dos serviços públicos, com predominância do atendimento remoto e eletrônico na Ouvidoria do IPAAM.

#### 1.4 ATENDIMENTO POR TIPO DE DEMANDA EM 2025

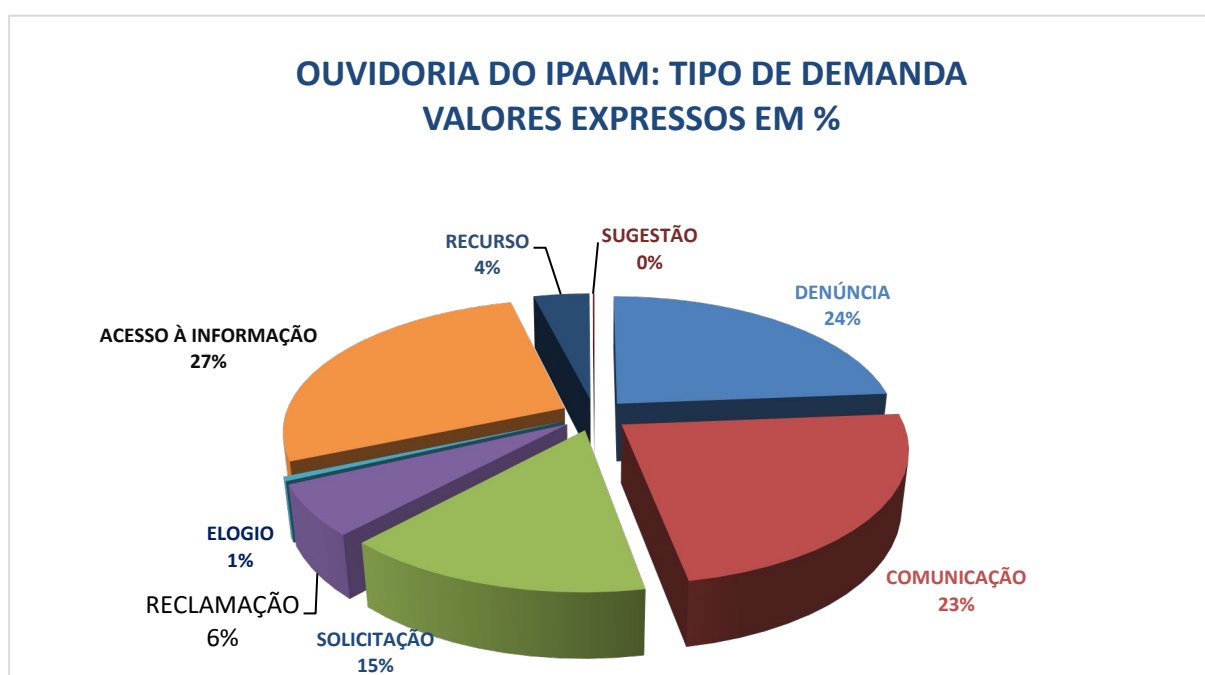


Gráfico 04 – Classificação das demandas da Ouvidoria do IPAAM. Período apurado: Exercício de 2025.  
Fonte: Ouvidoria do IPAAM – OUVI/IPAAM [2025]

No Gráfico 4, observa-se a predominância de manifestações relacionadas ao Acesso à Informação (27%), Denúncias (24%) e Comunicação (23%), que juntas representam 74% do total das demandas recebidas.

Esses dados evidenciam o papel estratégico da Ouvidoria como instrumento de transparência pública, controle social das atividades ambientais e canal oficial de orientação ao cidadão.

As Solicitações corresponderam a 15% das manifestações, enquanto Reclamações representaram 6%. Registra-se ainda 4% de Recursos, 1% de Elogios e ausência de Sugestões no período analisado, indicando oportunidade de fortalecimento da participação colaborativa dos usuários junto à instituição.

### 1.5 ATENDIMENTO DE DEMANDAS POR LOCALIDADE EM 2025



Gráfico 05 – Atendimento das demandas da Ouvidoria do IPAAM por localidade. Período apurado: Exercício de 2025. Fonte: Ouvidoria do IPAAM – OUVI/IPAAM [2025]

Quanto à origem das manifestações, verificou-se no Gráfico 5 que 79,28% das demandas recebidas foram provenientes da Capital, enquanto 20,72% tiveram origem nos municípios do interior do Estado.

Esse cenário demonstra maior utilização dos canais da Ouvidoria pela população da capital, possivelmente em razão do maior acesso à informação e aos meios digitais. Por outro lado, os dados indicam a necessidade de intensificar ações de divulgação, orientação e facilitação do acesso aos canais da Ouvidoria junto à população do interior, visando ampliar a participação social em todo o território estadual.

### 1.6 ATENDIMENTO DE DEMANDAS POR MUNICÍPIO EM 2025



Gráfico 06 – Frequência de registro de demandas da Ouvidoria do IPAAM por município. Período apurado: Exercício de 2025. Fonte: Ouvidoria do IPAAM – OUVI/IPAAM [2025]

A análise das manifestações por município do Gráfico 6, demonstra forte concentração das demandas na capital do Estado. Manaus registrou 394 manifestações no exercício de 2025, número significativamente superior aos demais municípios.

No interior, destacam-se Iranduba (10), Manacapuru (8), Boca do Acre (8) e Humaitá (5) como os municípios com maior participação. A maioria dos demais municípios apresentou entre 1 e 3 registros ao longo de todo o ano.

Esses dados reforçam a necessidade de ampliação das ações de divulgação e fortalecimento do acesso aos canais da Ouvidoria nas regiões do interior, a fim de promover maior participação social e capilaridade do serviço em todo o território estadual.

# 4. DADOS DA PLATAFORMA "FALABR"



**IPAAM**  
Instituto de Proteção Ambiental  
do Amazonas



**AMAZONAS**  
GOVERNO DO ESTADO



## RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO IPAAM 2025

A Ouvidoria do Instituto de Proteção Ambiental do Amazonas - IPAAM ao receber as demandas quer seja pela plataforma FalaBr, E-mail, por telefone e/ou na forma presencial, identifica a qual Diretoria o assunto está relacionado, que por sua vez as encaminha imediatamente para que a Gerência Técnica avalie e tome as providências necessárias para a sua resolução, prestando as orientações, informações e esclarecimentos visando o atendimento aos cidadãos.

A seguir, alguns dados gerados a partir de informações contidas na plataforma "FalaBR", onde é possível visualizar o total de manifestações de ouvidoria, e conseqüentemente, aquelas que estão em fase de "tratamento" e que foram "respondidas". A plataforma ainda gera um gráfico com informações sobre a resolutividade, perfil do cidadão e satisfação dos usuários.

### GRÁFICOS FALA BR JANEIRO À DEZEMBRO DE 2025



Durante o ano de 2025, a Ouvidoria do IPAAM recebeu 173 manifestações de ouvidoria da população, com uma taxa de 93,2% de resoluções dentro do período estabelecido, o que demonstra a eficiência e a capacidade de resposta da instituição.





O tempo médio de resposta das demandas foi de 7,6 dias, o que reflete a agilidade do IPAAM no tratamento das questões apresentadas pela sociedade.

Destaca-se o número de 7 manifestações em tratamento no final do período, com uma grande maioria delas dentro do prazo para resposta, o que evidencia o comprometimento da Ouvidoria com o cumprimento dos prazos. O percentual de manifestações encaminhadas para outros órgãos foi de 8,1%, mostrando que a Ouvidoria também realiza a triagem e redirecionamento adequado das demandas que não são de sua competência.

O total de 5 manifestações arquivadas corresponde a apenas 2,9% das demandas, o que é um número baixo, indicando que a maior parte das solicitações e reclamações foram atendidas ou resolvidas.

Com base nesses indicadores, podemos concluir que a Ouvidoria do IPAAM apresentou um desempenho positivo em termos de volume de atendimentos, rapidez nas respostas e adequação no encaminhamento de demandas para os órgãos competentes.

### Recomendações

- Continuar com o processo de monitoramento e aprimoramento da agilidade no atendimento, buscando reduzir ainda mais os casos fora do prazo.
- Analisar as manifestações arquivadas para entender os motivos e verificar possíveis melhorias no processo de resolução ou encaminhamento.
- Manter a estratégia de encaminhamento eficiente das demandas para outros órgãos competentes, garantindo que a população tenha suas questões tratadas adequadamente.

Essa análise mostra que a Ouvidoria está cumprindo seu papel de maneira eficiente, mas sempre há espaço para otimização do processo de atendimento e gestão das demandas.



**IPAAM**  
Instituto de Proteção Ambiental  
do Amazonas



**AMAZONAS**  
GOVERNO DO ESTADO



Em 2025, a Ouvidoria do IPAAM registrou um total de **173 manifestações**, com destaque para as **denúncias**, que representaram **75%** do total de demandas recebidas. Esse alto índice de denúncias sugere que a população tem utilizado a Ouvidoria principalmente para relatar problemas e irregularidades, o que demonstra a confiança no órgão como canal para resolver questões críticas.

Além das denúncias, houve um número considerável de **solicitações** (11,3%) e **reclamações** (10,7%), evidenciando que as pessoas também buscam a Ouvidoria para solicitar serviços e expressar insatisfações. O número de **elogios** foi de apenas **2,4%**, o que indica que a população utiliza mais a Ouvidoria para registrar críticas e pedidos de intervenção do que para reconhecer o bom trabalho do IPAAM.

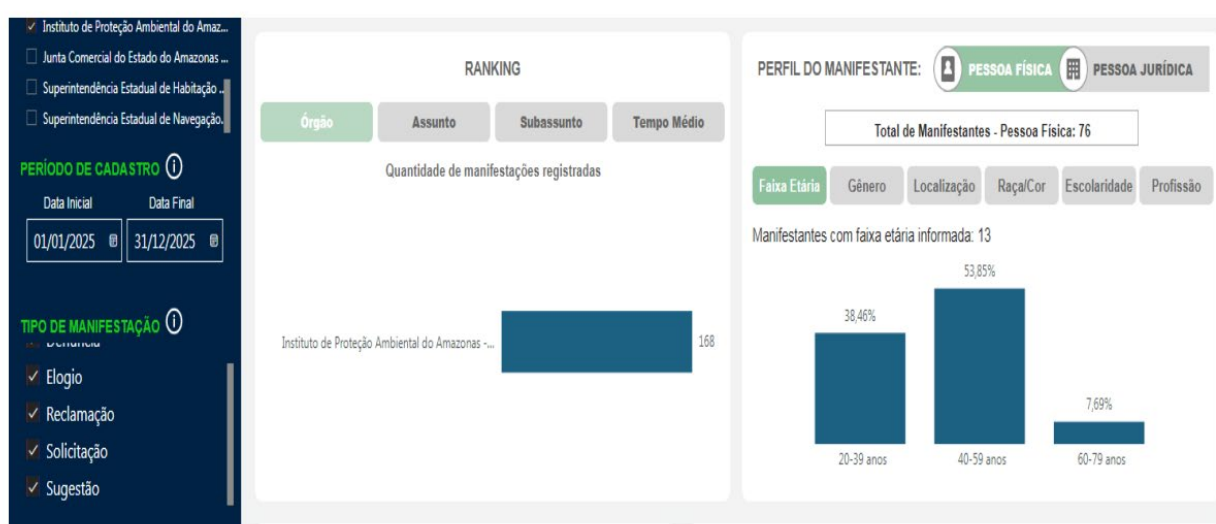
As **sugestões** representaram apenas **0,6%** das manifestações, o que pode ser visto como uma oportunidade para incentivar maior participação da população em propor melhorias para os serviços do IPAAM. Além disso, o número de manifestações com o motivo "Simplifique" foi nulo, sugerindo que essa não foi uma demanda significativa em 2025.

O **gráfico de série histórica** mostra que o número de manifestações foi variável ao longo do ano, com picos em determinados meses. Esse comportamento pode ser analisado para identificar períodos de maior demanda e otimizar os recursos da Ouvidoria.

### Recomendações:

- **Incentivar o envio de sugestões** pela população, promovendo campanhas que estimulem a contribuição construtiva.
- **Analisar o alto índice de denúncias** para garantir que as respostas e providências sejam tomadas de maneira ágil e eficaz, possivelmente aumentando o número de casos resolvidos.
- **Monitorar as épocas de pico** nas manifestações para melhorar a gestão de recursos e o atendimento em períodos de maior volume de demandas.

Esses dados indicam que a Ouvidoria está cumprindo seu papel de forma ampla, mas sempre há espaço para otimizar a comunicação e a eficiência na resolução das demandas.



### Análise do Perfil dos Manifestantes e Distribuição das Demandas

Em 2025, a Ouvidoria do IPAAM recebeu um total de **168 manifestações**, sendo todas provenientes de **pessoas físicas**. Não foram registradas manifestações de pessoas jurídicas, indicando que a interação com a Ouvidoria é predominantemente realizada por cidadãos individuais.

A maior parte das manifestações veio de pessoas na faixa etária de **40 a 59 anos**, representando **53,8%** dos manifestantes. Esse grupo parece ser o mais ativo e engajado nas questões tratadas pela Ouvidoria, possivelmente devido à maior experiência e interesse em questões ambientais que impactam diretamente a sociedade.

O grupo de **20 a 39 anos** também demonstrou uma participação significativa, com **38,4%** das manifestações, sugerindo que a Ouvidoria está sendo utilizada por uma geração mais jovem, possivelmente mais conectada e ativa em questões de interesse público e ambiental.

Por outro lado, a participação de manifestantes com **60 a 79 anos** foi bastante reduzida, representando apenas **7,6%** das interações. Esse dado pode sugerir uma menor adesão dos idosos às plataformas digitais ou ao uso da Ouvidoria como canal de comunicação, o que poderia ser revisto para fomentar maior inclusão desse público, seja por meio de novas estratégias de comunicação ou suporte.

Em termos gerais, a distribuição das manifestações reflete um bom nível de participação da população, com uma forte presença da faixa etária de **40 a 59 anos**. Contudo, seria interessante investigar o porquê da menor participação de pessoas mais velhas e, caso necessário, adotar medidas para aumentar o alcance da Ouvidoria junto a esse público.

### Recomendações:

- **Incentivar a participação de idosos:** Desenvolver estratégias que facilitem o acesso dos idosos à Ouvidoria, como suporte telefônico ou apoio presencial, se possível.
- **Ampliar a comunicação digital:** Focar em estratégias de comunicação digital que incentivem a participação do público jovem (20-39 anos), que já está muito presente no canal.
- **Analisar o tipo de manifestação por faixa etária:** Investigar se os tipos de manifestações variam entre as faixas etárias, de modo a ajustar as estratégias de atendimento para as necessidades específicas de cada grupo.

Esse perfil de manifestantes é crucial para entender o comportamento do público e otimizar o funcionamento da Ouvidoria, visando alcançar e atender melhor diferentes segmentos da população.



### Análise de Resolutividade e Satisfação do Usuário

Em 2025, a Ouvidoria do IPAAM demonstrou um alto índice de **resolutividade**, com **92,96%** das manifestações sendo resolvidas de forma satisfatória. Esse excelente desempenho reflete a eficácia do serviço prestado e a capacidade do IPAAM em atender às demandas da população.

No entanto, **7,04%** das manifestações não foram resolvidas satisfatoriamente, indicando que existe uma margem para melhoria, especialmente em casos que podem demandar mais tempo ou envolvem questões complexas. Esse dado aponta para a necessidade de continuar aprimorando os processos de resposta e, possivelmente, intensificar a comunicação com os cidadãos sobre o andamento de suas solicitações.

A **satisfação do usuário** apresenta uma média de **40,91%**, com uma boa parte da população (cerca de **54,54%**) expressando satisfação, com respostas como

"Muito Satisfeito" (18,18%) e "Satisfeito" (36,36%). No entanto, uma parcela significativa dos usuários (aproximadamente **45,45%**) classificou o atendimento como **regular** ou **muito insatisfeito**. Esse dado revela a necessidade de ajustes no processo de atendimento, seja para reduzir o tempo de resposta, melhorar a comunicação ou proporcionar um atendimento mais personalizado.

### Recomendações:

- **Aprimorar a comunicação com os usuários:** Esclarecer mais detalhadamente o status das manifestações pode ajudar a aumentar a satisfação, especialmente para aqueles que marcaram "regular" ou "muito insatisfeito".
- **Analisar os casos de insatisfação:** Investigar as manifestações de usuários que indicaram "muito insatisfeito" para identificar padrões e melhorias que possam ser feitas no processo de atendimento.
- **Reduzir o tempo de resposta:** Apesar do bom tempo médio de resposta (7,6 dias), buscar otimizar ainda mais esse tempo pode contribuir para aumentar a satisfação dos usuários, especialmente daqueles que classificaram o atendimento como regular.
- **Focar no treinamento da equipe:** Investir no treinamento contínuo da equipe de atendimento pode ser uma estratégia importante para melhorar a qualidade do serviço prestado e, conseqüentemente, aumentar a satisfação geral.

Esses indicadores mostram que a Ouvidoria do IPAAM tem avançado na gestão das manifestações e na resolução dos problemas, mas sempre há espaço para aprimorar o atendimento e a comunicação com a população.

5.

# MELHORIAS REALIZADAS



**IPAAM**  
Instituto de Proteção Ambiental  
do Amazonas



**AMAZONAS**  
GOVERNO DO ESTADO

O serviço ombudsman do IPAAM ainda disponibiliza a Pesquisa de Satisfação na sala da Ouvidoria para que a pessoa que for atendida avaliar o atendimento, com o uso da ferramenta de "QR CODE" para ter acesso ao questionário ou disponibilização dele via murais do IPAAM.

A seguir, alguns resultados da pesquisa de satisfação gerados pelas manifestações presenciais:



No período analisado, foram registradas **29 respostas**, com **tempo médio de atendimento de 3 horas e 47 minutos**, demonstrando celeridade no tratamento das demandas recebidas. O painel apresenta ainda uma **duração acumulada de 506 dias de monitoramento**, permitindo uma visão consistente do desempenho ao longo do tempo.

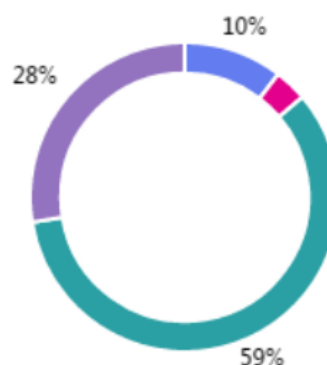
Quanto aos serviços mais utilizados pelos cidadãos, observa-se que:

- o **69% das demandas** referem-se a **Acesso à Informação** (20 registros), evidenciando a busca do público por transparência e dados institucionais;
- o **31% das manifestações** correspondem à **Ouvidoria** (9 registros), relacionadas a solicitações, reclamações, sugestões ou elogios.

Os dados demonstram que o IPAAM vem conseguindo atender com agilidade as demandas recebidas, especialmente aquelas relacionadas à transparência das informações públicas, reforçando o papel institucional da Ouvidoria como canal eficiente de interlocução com a sociedade.

2. Qual meio você utilizou?

● e-Mail	3
● Fala BR	1
● Atendimento Presencial	17
● Telefone	8



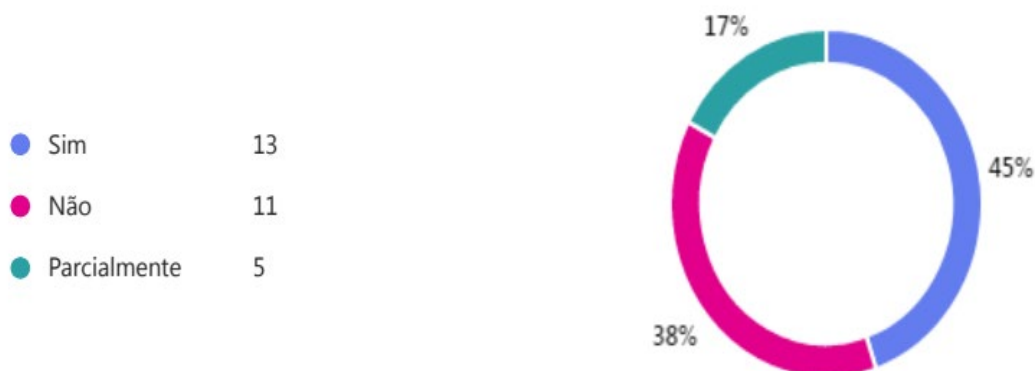
Os dados demonstram a preferência dos cidadãos pelos diferentes meios de contato disponibilizados pela Ouvidoria no período analisado, totalizando **29 atendimentos**.

Observa-se que:

- **59% dos atendimentos (17 registros)** ocorreram de forma **presencial**, evidenciando que o público ainda busca, de forma significativa, o contato direto para tratar suas demandas;
- **28% (8 registros)** foram realizados por **telefone**, mostrando a importância desse canal como alternativa rápida de comunicação;
- **10% (3 registros)** utilizaram o **e-mail** como meio de contato;
- **3% (1 registro)** foi realizado por meio da plataforma **Fala.BR**.
- 

Os números indicam que, embora os canais digitais estejam disponíveis, há predominância na procura por meios tradicionais de atendimento, especialmente o presencial, reforçando a necessidade de manutenção da estrutura de atendimento direto ao público, sem prejuízo do estímulo ao uso dos canais eletrônicos oficiais.

3. Sua Demanda foi respondida?



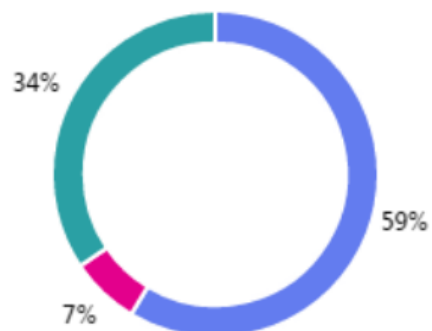
Ao serem questionados se suas demandas foram devidamente respondidas, os usuários apresentaram a seguinte percepção:

- o **45% (13 registros)** informaram que **sim**, receberam resposta à sua demanda;
- o **38% (11 registros)** relataram que **não** obtiveram resposta;
- o **17% (5 registros)** avaliaram que a demanda foi **parcialmente** respondida.

Os dados revelam que, embora uma parte significativa dos usuários reconheça o atendimento de suas solicitações, ainda há um percentual relevante de manifestações indicando ausência ou insuficiência de resposta. Esse resultado evidencia a necessidade de aprimoramento no acompanhamento das demandas, no controle de prazos e na qualidade das respostas fornecidas pelas áreas responsáveis, visando elevar o grau de satisfação do cidadão e fortalecer a credibilidade da Ouvidoria como canal efetivo de comunicação com a sociedade.

4. Você está satisfeito (a) com o atendimento prestado por esta Ouvidoria?

● Satisfeito	17
● Regular	2
● Insatisfeito	10



Quanto ao grau de satisfação em relação ao atendimento prestado pela Ouvidoria, os resultados apontam que:

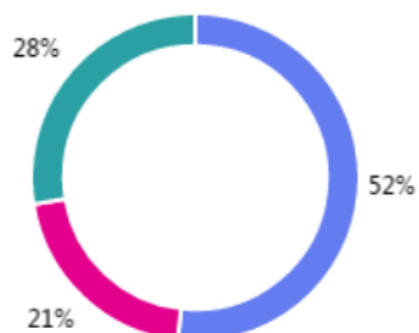
- **59% dos usuários (17 registros)** declararam-se **satisfeitos** com o atendimento recebido;
- **7% (2 registros)** avaliaram o atendimento como **regular**;
- **34% (10 registros)** manifestaram-se **insatisfeitos**.

Embora a maioria dos respondentes demonstre satisfação com os serviços prestados, observa-se um percentual expressivo de usuários insatisfeitos, o que indica a necessidade de aprimoramento contínuo na qualidade do atendimento, na efetividade das respostas e no acompanhamento das demandas.

Esses dados reforçam a importância de fortalecer os fluxos internos, o controle de prazos e a padronização das respostas, visando elevar a percepção positiva do cidadão em relação à atuação da Ouvidoria e aos serviços oferecidos pelo IPAAM.

5. O que levou a classificar o atendimento dessa maneira?

● Qualidade da Resposta	15
● Resposta dentro do Prazo	6
● Demora na Resposta	8



Ao serem questionados sobre os motivos que os levaram a classificar o atendimento dessa forma, os usuários apontaram principalmente:

- **52% (15 registros)** indicaram a **qualidade da resposta** como fator determinante;
- **21% (6 registros)** consideraram o **cumprimento do prazo** como elemento relevante;
- **28% (8 registros)** destacaram a **demora na resposta** como motivo para a avaliação realizada.

Os resultados evidenciam que a percepção do cidadão está diretamente relacionada à clareza, utilidade e objetividade das respostas fornecidas, bem como ao tempo de retorno às suas demandas. Assim, reforça-se a necessidade de aperfeiçoar não apenas o controle de prazos, mas também a qualidade técnica e a padronização das respostas emitidas pelas áreas responsáveis, de modo a elevar o nível de satisfação dos usuários e a efetividade do atendimento prestado pela Ouvidoria.



## RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO IPAAM 2025

### 6. Deixe sua sugestão e comentário. (Opcional)

	Respostas Mais Recentes
18 Respostas	"Ouvidoria competente e preparada para atender solicitações e o... "
	"Excelente atendimento"
	"A única forma de o servidor visualizar que também tem um luga... "
	...

No campo destinado a sugestões e comentários, de caráter opcional, foram registradas **18 manifestações**, as quais contribuem de forma qualitativa para a avaliação dos serviços prestados pela Ouvidoria.

De modo geral, os comentários apresentados destacam aspectos positivos do atendimento, como a **competência da equipe**, a **preparação para atender às solicitações** e o **bom nível de acolhimento**, evidenciado por registros como "excelente atendimento".

Por outro lado, algumas manifestações trazem observações que indicam oportunidades de aprimoramento, especialmente no que se refere à **comunicação**, à **clareza das informações** e à **percepção do papel da Ouvidoria** como canal efetivo de escuta e mediação entre o cidadão e a instituição.

As contribuições recebidas reforçam a importância desse espaço como instrumento de participação social e subsidiam a adoção de ações voltadas ao aperfeiçoamento contínuo dos serviços, ao fortalecimento da transparência e à melhoria da relação institucional com o público atendido.



**IPAAM**  
Instituto de Proteção Ambiental  
do Amazonas



**AMAZONAS**  
GOVERNO DO ESTADO

# 6. RECOMENDAÇÕES PARA MELHOR FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA DO IPAAM



**IPAAM**  
Instituto de Proteção Ambiental  
do Amazonas



**AMAZONAS**  
GOVERNO DO ESTADO

A Ouvidoria do Instituto de Proteção Ambiental do Amazonas - IPAAM desempenha um papel essencial na promoção da transparência, na interação com o público e no fortalecimento da confiança da sociedade nas ações da instituição. Para aprimorar ainda mais a eficácia deste canal e garantir que as demandas sejam atendidas de forma ágil e transparente, apresentamos as seguintes recomendações:

Recomenda-se a nomeação de responsáveis específicos em cada setor do IPAAM para atuar como interlocutores diretos da Ouvidoria. Esses profissionais serão encarregados de assegurar o encaminhamento adequado das demandas, o cumprimento dos prazos e o acompanhamento das respostas às solicitações. Essa medida contribuirá para um fluxo de trabalho mais eficiente e para uma comunicação mais clara entre os setores e a Ouvidoria.

É essencial implantar um sistema de controle interno que gerencie de forma eficaz os prazos de resposta às demandas de Ouvidoria, especialmente em casos de recursos. Esse controle deve ser específico para cada setor, com a definição de responsáveis pelo acompanhamento contínuo das datas limite, evitando o descumprimento de prazos e garantindo a resolução oportuna das questões apresentadas.

A formação contínua dos membros da Ouvidoria é fundamental para que estejam sempre atualizados quanto às melhores práticas de atendimento, à legislação vigente e às normas do IPAAM. Isso incluiria treinamentos regulares sobre a Lei de Acesso à Informação, o direito de manifestação do cidadão, e técnicas de resolução de conflitos, a fim de proporcionar um atendimento cada vez mais qualificado e eficiente.

Para melhorar o acompanhamento das solicitações e aumentar a transparência, sugere-se a implementação de uma plataforma digital de gestão de demandas. O uso de um sistema eletrônico permitirá o registro, o monitoramento em tempo real e o histórico de todas as manifestações recebidas, facilitando a rastreabilidade das solicitações e promovendo maior agilidade na resposta.

A comunicação transparente com o cidadão é um dos pilares da Ouvidoria. Recomenda-se a criação de canais de comunicação mais acessíveis, como chat online, e-mails institucionais com respostas padronizadas para questões recorrentes, e a atualização frequente dos status das demandas no portal do IPAAM. Além disso, é importante divulgar periodicamente relatórios de atividades da Ouvidoria, detalhando o volume de solicitações recebidas, os tipos de demandas e os resultados alcançados.

A Ouvidoria deve adotar indicadores de desempenho que permitam avaliar a eficiência do atendimento e o cumprimento dos prazos. Através de relatórios periódicos e análises quantitativas e qualitativas, será possível identificar pontos de melhoria, além de promover um ciclo de aperfeiçoamento contínuo das operações da Ouvidoria.

Para garantir que a Ouvidoria seja vista como um canal legítimo e eficaz de manifestação e resolução de problemas, é fundamental promover a conscientização interna no IPAAM. **Recomenda-se campanhas de sensibilização junto aos servidores** sobre a importância da Ouvidoria, incentivando uma postura colaborativa e proativa no atendimento às demandas do público.

Com a implementação dessas recomendações, o IPAAM poderá aprimorar a qualidade do atendimento prestado à sociedade, aumentar a confiança do público na instituição e assegurar o cumprimento dos princípios de transparência, acessibilidade e eficiência previstos pela legislação e pelas boas práticas de gestão pública.

### **- Melhorar o atendimento por telefone (reversar para que não fique sem ninguém para atender o telefone);**

O atendimento telefônico é uma das principais formas de interação com nossos usuários, e a eficiência nesse processo tem impacto direto na satisfação do cliente e na imagem do IPAAM. Atualmente, a ausência de atendentes disponíveis para atender as chamadas em determinados horários tem gerado desconforto e insatisfação. Dessa forma, o IPAAM precisa melhorar o processo de atendimento telefônico, garantindo que a linha nunca fique sem ninguém para atender. Gestões devem ser feitas junto as diversas gerências e seus servidores para atenderem a todas as ligações

**- Distribuição imediata para análise por parte de cada gerência;**

Recomenda-se a distribuição imediata das manifestações recebidas para análise pelas respectivas Diretorias e gerências competentes, de acordo com a natureza e o conteúdo de cada demanda. Tal medida visa assegurar maior celeridade no tratamento das manifestações, promover respostas mais qualificadas e fortalecer a eficiência dos fluxos internos de atendimento, contribuindo para o aprimoramento da prestação dos serviços públicos e para o atendimento tempestivo às demandas apresentadas pelos usuários.

**- Designar alguém em cada setor para gerar fluxo e dar respostas no devido prazo das demandas de acesso a informação e Ouvidoria;**

Para otimizar o processo de atendimento às demandas de acesso à informação e de Ouvidoria, é fundamental estabelecer uma estrutura de responsabilidade em cada setor envolvido. A recomendação é a designação de um responsável por cada área específica, que ficará encarregado de coordenar o fluxo de solicitações, monitorar os prazos de resposta e garantir que as demandas sejam tratadas de forma eficiente e conforme a legislação vigente.

Cada responsável deverá atuar como ponto de contato direto para as solicitações relacionadas a sua área, promovendo um atendimento ágil e eficaz. Além disso, a designação dessas responsabilidades contribuirá para uma melhor organização interna, permitindo que as demandas sejam priorizadas e encaminhadas corretamente, além de garantir a transparência e o cumprimento das metas de tempo estabelecidas para cada tipo de solicitação.

Recomenda-se que os responsáveis sejam capacitados sobre as diretrizes da Lei de Acesso à Informação, as normas da Ouvidoria e as melhores práticas de atendimento ao público, assegurando que a organização esteja alinhada com as expectativas e exigências legais.

Com a implementação dessa medida, espera-se um aumento na eficiência do processo, um controle mais rigoroso sobre os prazos de resposta e uma melhoria geral na comunicação e transparência com a sociedade.

**- Implantar controle setorial quanto aos prazos dos recursos decorrentes das demandas de Ouvidoria;**

Para assegurar a efetividade no atendimento às demandas oriundas da Ouvidoria e garantir que os recursos interpostos dentro desse processo sejam tratados com a devida diligência, recomenda-se a implantação de um controle setorial específico para o acompanhamento dos prazos dos recursos.

Este controle deve ser realizado por cada setor responsável, com a criação de um sistema de monitoramento e acompanhamento contínuo dos prazos de resposta e decisão das questões recorrentes. A implementação desse mecanismo permitirá que os responsáveis pelas áreas pertinentes estejam sempre atualizados quanto ao status de cada recurso, evitando atrasos ou falhas no cumprimento dos prazos estabelecidos.

Além disso, recomenda-se que seja adotada uma ferramenta de gestão, que possibilite a visualização clara dos prazos de vencimento e das etapas do processo de cada recurso. Isso garantirá maior transparência e organização, além de facilitar a comunicação entre os diferentes setores envolvidos no processo de Ouvidoria.

A adoção desse controle setorial também ajudará a minimizar a possibilidade de omissões ou falhas, proporcionando uma resposta mais célere e eficaz para o cidadão, em conformidade com os princípios da administração pública, como a legalidade, eficiência e transparência.

Com a implementação dessa prática, espera-se uma maior conformidade com os prazos legais e um aprimoramento no processo de gestão dos recursos interpostos, promovendo um atendimento de qualidade e em tempo hábil.

**- Revisão dos processos de comunicação para garantir que as respostas sejam claras e tempestivas;**



**IPAAM**  
Instituto de Proteção Ambiental  
do Amazonas



**AMAZONAS**  
GOVERNO DO ESTADO

Recomenda-se a revisão dos processos internos de comunicação, com vistas a assegurar que as respostas às manifestações dos usuários sejam elaboradas de forma clara, objetiva e tempestiva. A adoção dessa medida contribuirá para a padronização das informações prestadas, a redução de retrabalho e o fortalecimento da transparência institucional, além de promover maior confiança do cidadão nos serviços públicos ofertados.

### **- Treinamento para servidores direcionados ao atendimento ao público;**

A qualidade no atendimento ao público é um dos pilares para o fortalecimento da relação entre o serviço público e a sociedade. Com isso, é imprescindível que os servidores responsáveis pelo atendimento sejam devidamente capacitados para lidar com as mais diversas demandas de forma eficiente, cortês e resolutive. Diante disso, recomenda-se a implementação de treinamentos direcionados ao atendimento ao público, com o objetivo de aprimorar as habilidades e competências dos servidores para garantir uma interação positiva e eficaz com os cidadãos.

O treinamento deve ser estruturado de forma a cobrir diferentes aspectos do atendimento, incluindo:

É essencial que os servidores sejam capacitados a lidar com as situações de maneira humanizada e empática, ouvindo atentamente as demandas e buscando sempre soluções que atendam, dentro das possibilidades, às necessidades do cidadão. O treinamento deve incluir práticas que incentivem a paciência, o respeito e a consideração com o público, garantindo que todos se sintam valorizados e compreendidos.

Os servidores devem ser treinados para dominar as normas e procedimentos institucionais relacionados ao atendimento ao público. Isso inclui o conhecimento sobre os direitos do cidadão, as leis de acesso à informação e ouvidoria, os prazos para resposta, e as melhores práticas para o encaminhamento de demandas. A familiarização com essas diretrizes ajudará os servidores a fornecer informações corretas e orientações precisas.

Capacitar os servidores para se comunicarem de forma clara, objetiva e acessível é um fator crucial no atendimento ao público. O treinamento deve abordar a importância da linguagem simples, evitando jargões ou termos técnicos desnecessários, e proporcionando respostas que sejam facilmente compreendidas por qualquer pessoa, independentemente do seu nível de conhecimento. Além disso, o treinamento deve enfatizar a necessidade de manter uma comunicação positiva e proativa, mesmo em situações de conflito ou insatisfação.

Em muitos casos, o atendimento ao público pode envolver situações delicadas ou até mesmo conflituosas. Por isso, é fundamental que os servidores sejam preparados para lidar com situações de pressão e stress, sem comprometer a qualidade do atendimento. O treinamento deve incluir técnicas de mediação de conflitos, resolução de problemas e controle emocional, com o objetivo de minimizar situações adversas e garantir que o atendimento seja sempre prestado de maneira profissional.

A capacitação deve também abranger o uso de ferramentas e tecnologias de atendimento, como sistemas de gestão de demandas, plataformas digitais e canais de comunicação online. Os servidores devem ser treinados para utilizar essas ferramentas de forma eficiente, garantindo que as solicitações sejam registradas, acompanhadas e respondidas de maneira adequada e dentro dos prazos estabelecidos.

Para garantir a efetividade do treinamento, é fundamental que haja um processo contínuo de avaliação e feedback. Isso pode incluir pesquisas de satisfação com os cidadãos atendidos, avaliações periódicas dos servidores e acompanhamento dos resultados do atendimento. Com base nesses dados, serão identificados pontos de melhoria e o treinamento poderá ser ajustado conforme necessário.

A implementação desses treinamentos resultará não apenas em um atendimento mais eficiente e ágil, mas também em um fortalecimento da confiança da sociedade nos serviços públicos, promovendo um ambiente de maior respeito, transparência e colaboração.



**- Elaborar estratégias para evitar o descaso no tratamento das demandas;**

O tratamento adequado das demandas recebidas pela instituição é fundamental para garantir a confiança da sociedade nos serviços públicos e assegurar a efetividade das políticas públicas. Para evitar situações de negligência ou descaso no tratamento das solicitações, é essencial a implementação de estratégias organizacionais que fortaleçam o compromisso da instituição com o atendimento ao público e o cumprimento das responsabilidades legais.

Com esse objetivo, recomenda-se a elaboração de um conjunto de estratégias voltadas para a prevenção e combate ao descaso no tratamento das demandas. As ações sugeridas incluem:

É imprescindível que cada demanda seja tratada com a devida atenção e que exista uma responsabilidade clara e individualizada para seu encaminhamento e resposta. A definição de responsáveis por cada tipo de solicitação, juntamente com a criação de um fluxo organizado de trabalho, contribuirá para a melhoria na gestão das demandas. Todos os setores envolvidos devem ter claro seu papel no processo e as etapas pelas quais a solicitação passará até sua conclusão.

Para evitar que qualquer solicitação seja negligenciada ou tratada de forma inadequada, é fundamental a adoção de um sistema eletrônico de gestão de demandas. Este sistema permitirá o monitoramento em tempo real do status de cada solicitação, garantindo que todas sejam devidamente encaminhadas, acompanhadas e respondidas dentro dos prazos estabelecidos. Além disso, o sistema pode incluir alertas automáticos para evitar atrasos e omissões.

A definição de indicadores de desempenho específicos para o atendimento das demandas é uma estratégia importante para assegurar que as solicitações sejam tratadas de maneira eficiente e conforme as normas da instituição. Indicadores como "tempo médio de resposta", "percentual de demandas resolvidas dentro do prazo" e "taxa de satisfação do público" devem ser monitorados regularmente. Esses



## RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO IPAAM 2025

indicadores servirão como base para ações corretivas, caso haja indícios de descaso no atendimento.

Para que o atendimento seja sempre eficaz, é necessário investir em treinamentos regulares, que abordem desde as melhores práticas de atendimento até as obrigações legais e normativas da instituição. Além disso, a sensibilização contínua dos servidores sobre a importância do respeito e comprometimento no tratamento das demandas é crucial. Estratégias de conscientização, como campanhas internas ou workshops, podem reforçar o engajamento dos servidores com as metas de qualidade no atendimento.

A criação de prazos específicos e não flexíveis para o tratamento das demandas é uma medida fundamental para evitar o descaso. Esses prazos devem ser claros e amplamente divulgados tanto internamente quanto ao público. O cumprimento desses prazos deve ser monitorado de forma sistemática, com relatórios periódicos que permitam identificar eventuais falhas no processo. A transparência nesse acompanhamento também pode ser uma forma de pressionar positivamente pela agilidade e comprometimento.

Para garantir que nenhuma solicitação seja negligenciada, recomenda-se a criação de um “canal de escalada” onde as demandas não atendidas dentro do prazo estabelecido ou que não receberam a devida atenção possam ser rapidamente identificadas e encaminhadas para um nível superior de avaliação. Esse canal funcionaria como uma medida corretiva para situações em que o tratamento adequado não foi realizado, permitindo que a demanda seja reavaliada e tratada com prioridade.

A coleta de feedback dos cidadãos sobre o tratamento das demandas deve ser uma prática constante. Através de pesquisas de satisfação, ouvidorias e canais de reclamação, será possível identificar eventuais falhas no processo e agir de forma proativa para corrigir problemas. Analisar as causas das reclamações e buscar soluções para elas também contribui para a prevenção de futuros casos de descaso.



**IPAAM**  
Instituto de Proteção Ambiental  
do Amazonas



**AMAZONAS**  
GOVERNO DO ESTADO

A adoção dessas estratégias contribuirá para a criação de uma cultura organizacional mais responsável, comprometida e orientada para a excelência no atendimento ao público. Com essas medidas, a instituição estará mais preparada para prevenir o descaso e garantir que as demandas sejam tratadas de forma eficaz, transparente e dentro dos prazos estabelecidos, promovendo maior confiança e satisfação dos cidadãos.

**- Adoção de medidas corretivas imediatas para garantir que os processos administrativos voltem a tramitar de forma eficiente e que não ocorram mais atrasos injustificáveis;**

A tramitação eficiente dos processos administrativos é fundamental para assegurar a agilidade e a qualidade nos serviços prestados pela instituição, além de garantir a conformidade com prazos e normas estabelecidas. No entanto, identificaram-se atrasos injustificáveis que comprometem o andamento das atividades e geram impactos negativos tanto internamente quanto no relacionamento com os cidadãos.

Para resolver essa questão, recomenda-se a adoção de medidas corretivas imediatas, com o objetivo de restaurar a eficiência dos processos administrativos e evitar a repetição de atrasos no futuro. As ações sugeridas incluem:

Primeiramente, é fundamental realizar uma revisão detalhada dos fluxos de trabalho e procedimentos internos, a fim de identificar gargalos, etapas redundantes ou desnecessárias que possam estar causando os atrasos. Após essa análise, recomenda-se o redesenho do fluxo de processos, buscando simplificar, automatizar e otimizar as etapas. O objetivo é eliminar etapas que não agregam valor e garantir que as demandas sejam tratadas de forma mais rápida e eficiente.

Para evitar atrasos, é necessário estabelecer prazos rigorosos para cada etapa dos processos administrativos. Esses prazos devem ser amplamente divulgados para todos os setores envolvidos, garantindo clareza nas responsabilidades de cada parte. Além disso, recomenda-se a criação de um sistema de monitoramento contínuo, que

permita acompanhar a evolução de cada processo em tempo real e identificar eventuais desvios de prazo. O uso de ferramentas de gestão de processos pode ser uma solução eficaz para esse monitoramento.

A implementação de mecanismos de responsabilização será crucial para evitar que os atrasos se repitam. Cada setor e servidor envolvido na tramitação de processos administrativos deve ser claramente responsabilizado por suas tarefas e pelo cumprimento dos prazos estabelecidos. Isso pode incluir o estabelecimento de indicadores de desempenho específicos, que serão monitorados e avaliados periodicamente. Caso sejam identificados atrasos injustificáveis, medidas corretivas, como a reavaliação das responsabilidades ou a adoção de treinamentos específicos, devem ser tomadas imediatamente.

É fundamental que os servidores estejam adequadamente capacitados para realizar as tarefas de forma eficiente e dentro dos prazos. Recomenda-se a implementação de programas de treinamento contínuo, com foco na gestão do tempo, organização do trabalho e boas práticas administrativas. Além disso, os servidores devem ser orientados sobre a importância do cumprimento dos prazos e da colaboração entre os setores para garantir que os processos administrativos fluam sem interrupções.

A implementação de tecnologias que promovam a automação de etapas repetitivas pode ser uma medida eficaz para aumentar a eficiência e reduzir a probabilidade de atrasos. Ferramentas digitais podem ser adotadas para o registro, encaminhamento e acompanhamento dos processos, permitindo que os responsáveis por cada etapa recebam notificações automáticas sobre prazos e pendências, garantindo maior controle e eficiência.

Para garantir que as medidas corretivas adotadas sejam eficazes, é importante instituir uma auditoria interna regular que avalie o andamento dos processos administrativos e o cumprimento dos prazos. O acompanhamento periódico permitirá identificar rapidamente qualquer falha no processo e adotar novas correções de forma proativa, evitando que os problemas se perpetuem.

A criação de um canal de comunicação eficaz entre os setores envolvidos no processo administrativo é essencial para o esclarecimento de dúvidas, o alinhamento de responsabilidades e a resolução de problemas de forma ágil. Além disso, recomenda-se a implementação de um sistema de feedback contínuo, onde os servidores possam informar sobre dificuldades encontradas e sugerir melhorias nos processos, garantindo uma melhoria contínua da tramitação administrativa.

A adoção dessas medidas corretivas imediatas proporcionará um impacto positivo na eficiência dos processos administrativos, restabelecendo a confiança na gestão pública e evitando que novos atrasos ocorram de forma injustificável. Com a implementação dessas ações, será possível assegurar uma tramitação mais ágil, transparente e dentro dos parâmetros de qualidade exigidos.

**- Tratar as denúncias com seriedade, pois, revela falhas estruturais e, se não corrigidas podem comprometer a credibilidade do órgão ambiental.**

As denúncias recebidas pelo órgão ambiental são um reflexo importante das possíveis falhas nos processos e estruturas internas da instituição, além de representarem uma oportunidade para a identificação e correção de problemas antes que eles causem impactos mais graves. Portanto, é essencial tratar cada denúncia com a seriedade e a diligência que ela requer, pois a omissão ou o tratamento inadequado dessas informações pode comprometer não apenas a eficácia das ações da instituição, mas também sua credibilidade perante a sociedade e outros stakeholders.

As denúncias muitas vezes apontam para falhas que, se não corrigidas a tempo, podem gerar consequências graves, como o aumento de danos ambientais, a deterioração da imagem institucional e a perda de confiança da população nas atividades desenvolvidas. Portanto, a recomendação é que as denúncias sejam analisadas de forma minuciosa, com a adoção de uma abordagem investigativa estruturada e o envolvimento dos setores responsáveis de maneira ágil e resolutiva.

As ações sugeridas para o tratamento adequado das denúncias incluem:



**IPAAM**  
Instituto de Proteção Ambiental  
do Amazonas



**AMAZONAS**  
GOVERNO DO ESTADO

Deve-se criar um protocolo formal para o recebimento, análise e resposta às denúncias, garantindo que todas as etapas do processo sejam transparentes e documentadas. Isso inclui o registro formal de cada denúncia, a definição de prazos para sua investigação e a comunicação clara das ações tomadas para os denunciantes, sempre que possível. A transparência no tratamento das denúncias reforça a confiança do público no compromisso do órgão com a justiça e a responsabilidade ambiental.

Cada denúncia deve ser tratada com rigor investigativo, buscando evidências claras que comprovem as alegações e identifiquem as falhas estruturais que necessitam de correção. Caso a denúncia revele falhas nos processos ou na gestão de recursos, é crucial que ações corretivas sejam adotadas imediatamente, visando resolver o problema e evitar a reincidência. O atraso ou descaso em responder a denúncias pode agravar a situação e gerar desconfiança pública.

O tratamento adequado das denúncias exige a colaboração de diferentes setores da instituição, como as áreas de fiscalização, gestão de processos, auditoria interna e comunicação. Para garantir uma abordagem integrada e eficaz, é fundamental que cada área tenha responsabilidades claramente definidas e esteja comprometida com a resolução das questões levantadas pelas denúncias.

A equipe responsável pelo tratamento das denúncias deve ser treinada e capacitada para lidar com essas situações de forma profissional e imparcial. Os servidores devem ser orientados sobre a importância do sigilo, da investigação imparcial e da ação corretiva, além de serem atualizados sobre as melhores práticas para o manejo de denúncias e a prevenção de falhas estruturais.

Após a implementação das ações corretivas, é fundamental estabelecer mecanismos de monitoramento para acompanhar a eficácia das medidas adotadas. A criação de indicadores específicos para a avaliação das correções implementadas garantirá que as falhas não se repitam e que o órgão continue aprimorando seus processos.

Manter um canal de comunicação aberto com os denunciante é crucial para garantir que suas preocupações sejam levadas a sério e que o processo de investigação seja transparente. Além disso, o feedback contínuo sobre o andamento das ações corretivas fortalece a confiança do público e demonstra o compromisso do órgão com a melhoria contínua e com a preservação do meio ambiente.

Uma vez que as denúncias tenham sido investigadas e resolvidas, é importante que os resultados das ações corretivas sejam divulgados de forma pública, quando possível. Isso não só reforça a imagem de transparência do órgão, como também contribui para a aprendizagem institucional, evidenciando a necessidade de melhorias contínuas nos processos internos.

O tratamento adequado das denúncias é uma medida essencial para garantir a integridade e a confiança na atuação do órgão ambiental. Ao adotar uma postura séria e resolutiva diante das denúncias, a instituição não apenas corrige falhas estruturais, mas também fortalece sua credibilidade perante a sociedade, demonstrando seu compromisso com a proteção ambiental e a transparência.

As denúncias sofrem de uma falha grave no IPAAM que afetam tanto o andamento dos processos como atendimento ao público. Essas irregularidades indicam a necessidade de uma revisão urgente dos procedimentos internos de gestão de processos, comunicação e conduta dos servidores.

**Fazer gestão para que as Diretorias do IPAAM e suas respectivas Gerências respondam às demandas no seu devido prazo e, quando procurados pelos interessados, atendam convenientemente.**

A Autarquia deve adotar providências no sentido de instituir mecanismos formais de gestão, acompanhamento e controle de prazos, com vistas a assegurar que as Diretorias do IPAAM e suas respectivas Gerências promovam a resposta tempestiva às demandas que lhes forem encaminhadas, observando os prazos normativos aplicáveis, bem como garantam o adequado atendimento aos interessados sempre

que provocadas, em observância aos princípios da eficiência, da razoável duração do processo e da boa prestação do serviço público.

**Falta de responsabilidade e a justificativa genérica (aguardando distribuição para técnico em resposta aos questionamentos indicam o possível descumprimento ou negligência da parte dos servidores responsáveis).**

A análise das respostas fornecidas aos questionamentos, bem como o acompanhamento das solicitações em andamento, tem revelado indícios de falhas no compromisso e na responsabilidade dos servidores envolvidos na tramitação e atendimento das demandas. O uso recorrente de justificativas genéricas, como "aguardando distribuição para técnico", sem a devida explicitação de prazos ou acompanhamento claro do processo, aponta para um possível descumprimento ou até mesmo negligência por parte dos responsáveis pelo atendimento.

Esse tipo de justificativa, além de não fornecer informações concretas ou transparentes, contribui para o aumento da insatisfação dos cidadãos e fragiliza a confiança no órgão. A ausência de um posicionamento claro e a falta de ações concretas para resolver as pendências observadas indicam que o fluxo de trabalho pode estar sendo prejudicado por uma gestão ineficaz e uma falta de comprometimento por parte dos servidores responsáveis.

É essencial que os servidores encarregados das demandas adotem uma postura mais proativa e responsável, garantindo que todas as solicitações sejam tratadas com a devida atenção e em tempo hábil. A falta de clareza nas justificativas e a demora na resposta às demandas podem comprometer gravemente a imagem da instituição e o cumprimento das obrigações legais e institucionais.

### **Recomendações:**

#### **1. Responsabilização Clara**

É fundamental que haja uma clara definição de responsabilidades para cada etapa do processo. Cada servidor envolvido no atendimento e resposta às demandas

deve ser responsabilizado por sua área de atuação, com a devida monitoração de seu desempenho e cumprimento dos prazos.

## 2. **Melhoria na Qualidade das Justificativas**

As justificativas fornecidas aos cidadãos devem ser mais detalhadas e transparentes, incluindo informações específicas sobre o andamento da solicitação e o prazo previsto para a resolução. Justificativas genéricas devem ser evitadas, pois não contribuem para a construção de um relacionamento de confiança com o público.

## 3. **Monitoramento e Acompanhamento de Demandas**

A implementação de um sistema de monitoramento eficaz, que permita o acompanhamento em tempo real das demandas e a identificação de eventuais falhas no fluxo de trabalho, é essencial para evitar o acúmulo de pendências e garantir que as solicitações sejam respondidas de forma adequada e dentro do prazo.

## 4. **Capacitação e Sensibilização dos Servidores**

A capacitação contínua dos servidores envolvidos no atendimento ao público é uma medida necessária para garantir que todos compreendam a importância de sua função e estejam preparados para lidar com as demandas de maneira eficiente e comprometida.

## 5. **Reavaliação de Processos Internos**

É necessário realizar uma revisão dos processos internos relacionados ao atendimento das demandas, buscando identificar e corrigir falhas estruturais que possam estar contribuindo para o descompromisso observado. A melhoria contínua dos fluxos de trabalho e a promoção de uma cultura de eficiência e responsabilidade são essenciais para a qualidade no atendimento.

Com a adoção dessas medidas, será possível restaurar a confiança do público, garantir maior eficiência no atendimento e evitar que falhas semelhantes se repitam, comprometendo o desempenho da instituição.

# 7. CONSIDERAÇÕES FINAIS



**IPAAM**  
Instituto de Proteção Ambiental  
do Amazonas



**AMAZONAS**  
GOVERNO DO ESTADO

As análises realizadas e as recomendações apresentadas ao longo deste relatório visam aprimorar significativamente a gestão, o atendimento e a credibilidade do órgão, especialmente em relação à Ouvidoria e aos processos administrativos internos. As medidas sugeridas, que abrangem desde a definição clara de responsabilidades, a implementação de processos de monitoramento e acompanhamento das demandas, até a capacitação contínua dos servidores, são fundamentais para garantir que as operações fluam de maneira mais eficiente, eficaz e alinhada com os princípios de transparência e compromisso com a sociedade.

É imprescindível que o órgão adote uma postura proativa na execução das ações propostas, tratando as denúncias e demandas com seriedade, investindo no aprimoramento contínuo dos processos e garantindo o cumprimento rigoroso dos prazos estabelecidos. O atendimento eficaz, a responsabilização dos servidores e a eliminação de justificativas genéricas são medidas essenciais para restabelecer a confiança do público e garantir a credibilidade da instituição.

Ademais, a adoção de um sistema de comunicação clara e objetiva, aliado à utilização de ferramentas tecnológicas para a gestão das demandas, permitirá não só um atendimento mais ágil e transparente, mas também a prevenção de falhas estruturais que possam prejudicar a atuação do órgão no futuro. A implementação das medidas corretivas imediatas e o tratamento das falhas com responsabilidade serão passos importantes para a melhoria contínua dos serviços prestados, evitando o descaso e promovendo uma gestão pública de qualidade.

Portanto, a execução dessas recomendações será um marco no processo de melhoria da qualidade do atendimento, na transparência das ações do órgão e no fortalecimento da confiança da sociedade. Espera-se que, com o compromisso de todos os envolvidos e a adesão às práticas sugeridas, os resultados positivos sejam alcançados de forma sustentável, consolidando o órgão como uma instituição responsável, eficiente e alinhada aos valores da administração pública.



## RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO IPAAM 2025

Reitera-se que o êxito dessas mudanças dependerá do engajamento de todos os servidores e da constante revisão dos processos, garantindo que as falhas estruturais identificadas sejam corrigidas de forma definitiva.

Por fim, este relatório consolida não apenas dados e informações, mas também reflexões que subsidiam a tomada de decisões e o planejamento de ações futuras, reafirmando o compromisso institucional do IPAAM com a melhoria contínua dos serviços públicos e com a promoção de uma gestão cada vez mais participativa, transparente e orientada ao interesse público.



**IPAAM**  
Instituto de Proteção Ambiental  
do Amazonas



**AMAZONAS**  
GOVERNO DO ESTADO



**IPAAM**  
Instituto de Proteção Ambiental  
do Amazonas



**AMAZONAS**  
GOVERNO DO ESTADO

