



**AMAZONAS**

GOVERNO DO ESTADO

**INSTITUTO DE PROTEÇÃO AMBIENTAL DO  
AMAZONAS –  
IPAAM**

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA  
OUVIDORIA**

**Relatório Anual 2023**

**Rui Moura Bananeira  
Autoridade de Monitoramento  
Ouvidor do IPAAM**

**Elaboração  
José Narbaes  
Wagner Cabral  
Tatiana Marques**





A Ouvidoria do Instituto de Proteção Ambiental do Amazonas – IPAAM, em cumprimento ao disposto no artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, apresenta o Relatório de Gestão referente às atividades desenvolvidas durante o exercício de 2023.

## **1. Apresentação**

O presente Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria apresenta os resultados das ações desenvolvidas ao longo do exercício de 2023, em atendimento aos princípios da transparência, da eficiência, da participação social e da melhoria contínua da gestão pública.

A Ouvidoria constitui importante instrumento de interlocução entre a sociedade e a Administração Pública, permitindo aos cidadãos registrar manifestações, solicitar informações, apresentar denúncias, reclamações, sugestões, elogios e demais comunicações relacionadas aos serviços prestados pelo Instituto.

As informações consolidadas neste relatório possibilitam avaliar o desempenho da Ouvidoria, identificar oportunidades de aperfeiçoamento dos processos institucionais e subsidiar a Alta Administração na tomada de decisões voltadas ao fortalecimento da governança, da transparência e da qualidade dos serviços públicos.

Além de demonstrar os quantitativos de manifestações recebidas pelos diferentes canais de atendimento, o relatório apresenta análises sobre os principais assuntos demandados, os indicadores de atendimento, as ações desenvolvidas pela Ouvidoria durante o período e recomendações destinadas ao aprimoramento dos controles internos e da prestação dos serviços à sociedade.





## 2. Introdução

A Ouvidoria do Instituto de Proteção Ambiental do Amazonas – IPAAM constitui um importante canal de comunicação entre o cidadão e a Autarquia, atuando como instrumento de participação social e contribuindo para o aperfeiçoamento contínuo dos serviços públicos prestados.

Compete à Ouvidoria receber, analisar, encaminhar e acompanhar denúncias, reclamações, sugestões, elogios e solicitações de acesso à informação apresentadas pelos cidadãos, promovendo o devido encaminhamento às Diretorias responsáveis (Diretoria Técnica – DT, Diretoria Jurídica – DJ e Diretoria Administrativa e Financeira – DAF), para análise, adoção das providências cabíveis e apresentação das respectivas respostas.

## 3. Conceitos e Tipos de Manifestações

A Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, estabelece em seu artigo 2º os conceitos e definições que orientam o registro de manifestações e solicitações de informação pelos usuários dos serviços públicos.

Art. 2 - Para fins desta Lei, consideram-se:

- I - **usuário** - pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;
- II - **serviço público** - atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;
- III - **administração pública** - órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública;
- IV - **agente público** - quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração; e





# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

V - **manifestações** - reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

## 4. Canais de Atendimento

Os canais de atendimento disponibilizados ao cidadão encontram-se divulgados no sítio eletrônico do IPAAM, contemplando a Plataforma Fala.BR, atendimento presencial, atendimento telefônico e correio eletrônico institucional. Ressalta-se que o sistema e-SIC foi descontinuado em dezembro de 2023.

### 4.1 Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

As demandas relacionadas à Lei de Acesso à Informação (LAI) foram recebidas, até dezembro de 2023, por meio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), acessível pelos endereços eletrônicos da Controladoria-Geral do Estado do Amazonas e do IPAAM.

A ferramenta permitia ao cidadão acompanhar o andamento de suas solicitações, controlar prazos e registrar novos pedidos de informação. Internamente, os encaminhamentos eram realizados por meio do Sistema de Gestão Eletrônica de Documentos – SIGED.

Em dezembro de 2023, a plataforma e-SIC foi desativada, passando os registros de pedidos de acesso à informação a serem realizados exclusivamente por meio da Plataforma Fala.BR.

### 4.2 Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR

As manifestações e solicitações de acesso à informação são recebidas por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR,





disponível nos sítios eletrônicos da Controladoria-Geral do Estado e do IPAAM, [www.cge.am.gov.br](http://www.cge.am.gov.br) e [www.ipaam.am.gov.br](http://www.ipaam.am.gov.br).

A plataforma possibilita o tratamento integrado das manifestações e dos pedidos de acesso à informação em ambiente único, permitindo ao usuário acompanhar o andamento de suas demandas e acessar as respectivas respostas por meio de login único.

### **4.3 Atendimento por Correio Eletrônico**

As demandas de Ouvidoria também podem ser encaminhadas por meio do endereço eletrônico institucional ([ouvidoria@ipaam.am.gov.br](mailto:ouvidoria@ipaam.am.gov.br)), sendo as respostas enviadas diretamente ao e-mail informado pelo solicitante.

### **4.4 Atendimento Presencial**

O atendimento presencial é realizado mediante registro das manifestações em formulário próprio, abrangendo reclamações, denúncias, sugestões e elogios apresentados pelos cidadãos.

Para acompanhamento dessas demandas, a Ouvidoria utiliza planilhas de controle que possibilitam o monitoramento da tramitação dos processos junto às áreas técnicas do IPAAM, garantindo maior agilidade e rastreabilidade das informações.

### **4.5. Atendimento Telefônico**

O atendimento telefônico é realizado por meio do número (92) 2123-6722, destinado ao recebimento de manifestações de Ouvidoria (reclamações, elogios, sugestões e denúncias dos cidadãos), e solicitações de acesso à informação.

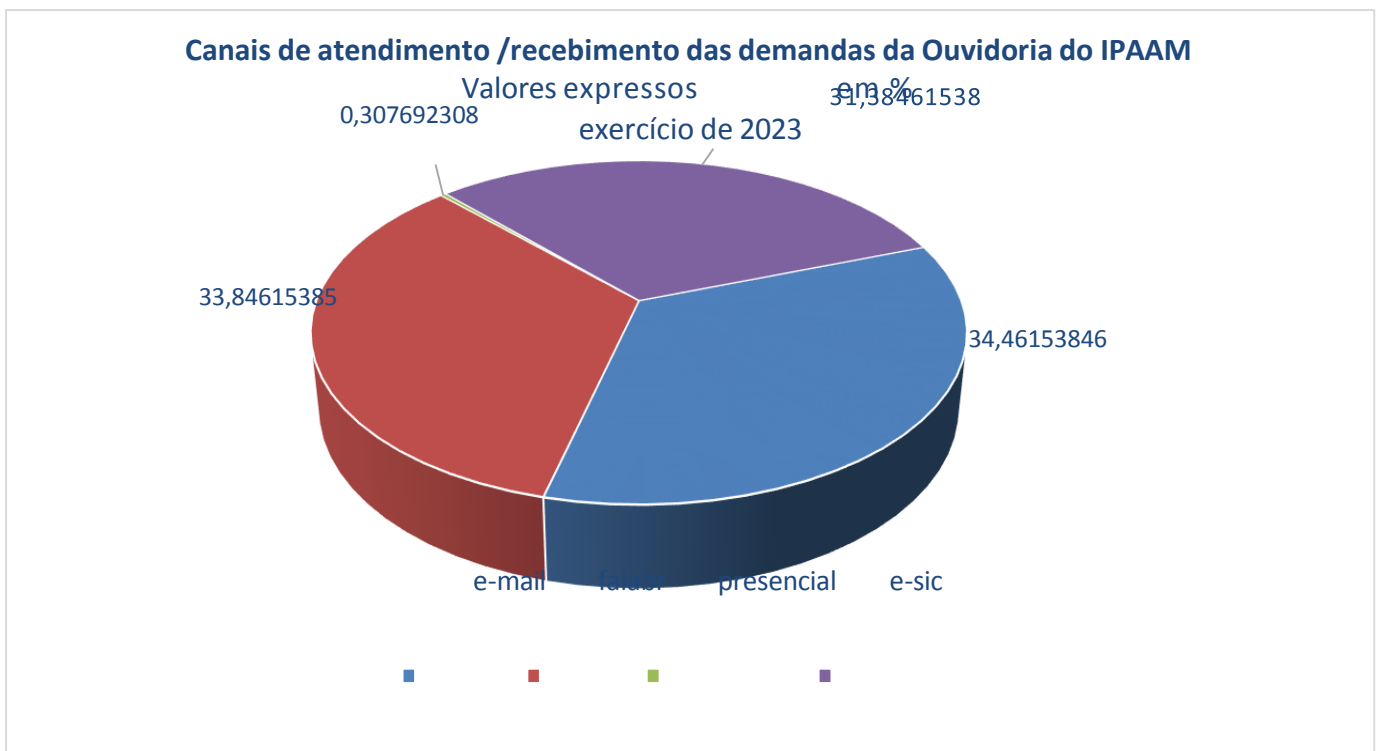
Durante o atendimento, os cidadãos são orientados a registrar suas demandas na Plataforma Fala.BR, canal oficial para formalização e acompanhamento das manifestações. Alternativamente, os registros também podem ser encaminhados para o endereço eletrônico da Ouvidoria.





Cabe destacar que, buscando aprimorar a gestão das informações e fortalecer os mecanismos de monitoramento e avaliação de desempenho da Ouvidoria, foi iniciada, em 2023, a implantação experimental de um banco de dados em planilha eletrônica. A ferramenta contempla diversas variáveis de acompanhamento, tais como prazo de atendimento, canal de entrada, tipo de manifestação, município de origem e situação da demanda, permitindo a geração de indicadores, gráficos gerenciais e relatórios estatísticos que subsidiam a tomada de decisão e o aperfeiçoamento contínuo dos serviços prestados.

## 5. Demandas Recebidas pelos Canais de Atendimento



**Gráfico 1 – Canais de atendimentos/recebimento das demandas da Ouvidoria do IPAAM.**

**Fonte: Ouvidoria do IPAAM – OUVI/IPAAM [2023]**

O Gráfico 1 apresenta a distribuição percentual das demandas recebidas pela Ouvidoria do IPAAM por canal de atendimento durante o exercício de 2023.

Conforme demonstrado acima, observa-se uma distribuição equilibrada entre os principais canais de atendimento utilizados pelos cidadãos. O correio eletrônico (e-mail) foi

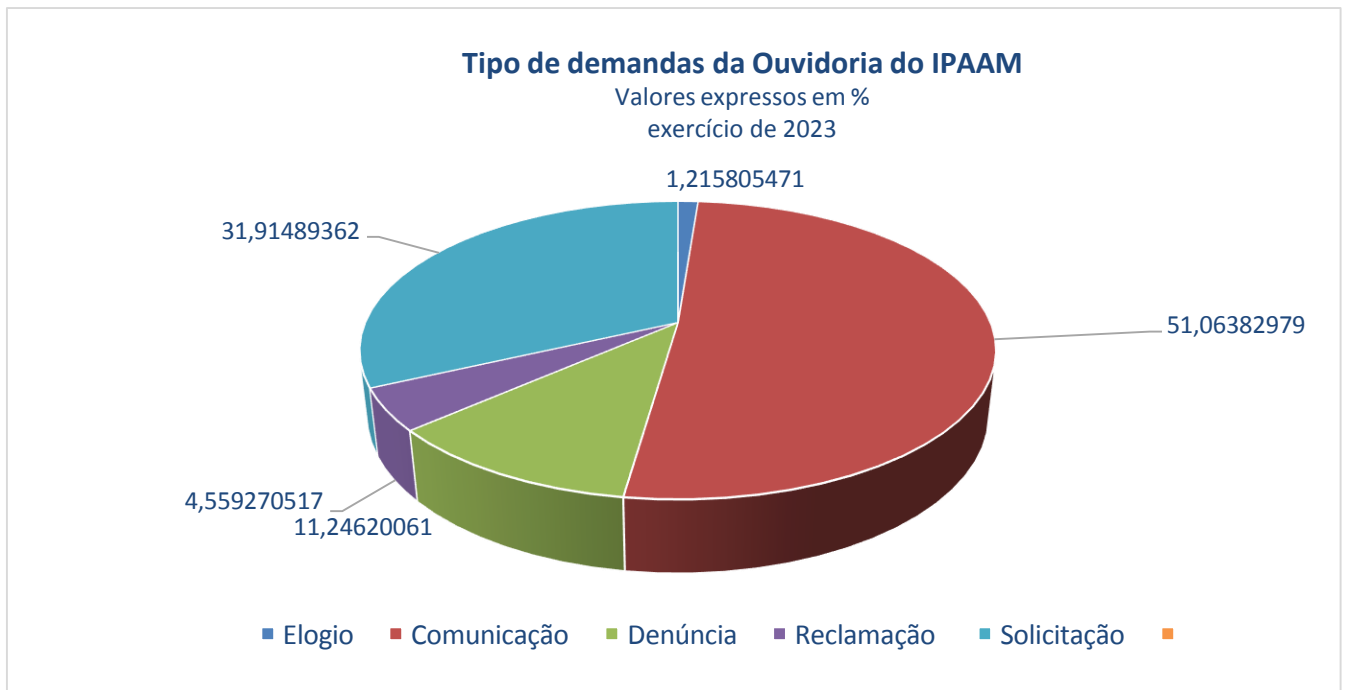




responsável por 34% das demandas recebidas, seguido da Plataforma Fala.BR, com aproximadamente 34%, e do sistema e-SIC, com 31%.

O atendimento presencial apresentou participação pouco expressiva, representando apenas 0,3% do total das manifestações registradas no período. Os resultados evidenciam a preferência dos usuários pelos canais eletrônicos, que proporcionam maior comodidade, acessibilidade e acompanhamento das demandas.

## 5.1 Classificação das Demandas



**Gráfico 2 – Classificação das demandas da Ouvidoria do IPAAM.**

**Fonte: Ouvidoria do IPAAM – OUVI/IPAAM [2023]**

O Gráfico 2 apresenta a classificação das manifestações registradas pela Ouvidoria do IPAAM durante o exercício de 2023.

Os dados demonstram que as comunicações representaram a maior parcela das manifestações recebidas, correspondendo a 51% do total registrado. Em seguida, destacam-se as solicitações, com 31%, as denúncias, com 11%, as reclamações, com 4%, e os elogios, que representaram 1% das manifestações.







Considerando as dificuldades enfrentadas na alimentação da planilha eletrônica utilizada para monitoramento das demandas, fato que comprometeu a obtenção de algumas variáveis inicialmente previstas para análise, optou-se por utilizar os dados disponibilizados no Painel Resolveu, da Plataforma Fala.BR, para realizar um comparativo entre os exercícios de 2022 e 2023.

Os resultados demonstram uma evolução significativa no volume de demandas recebidas pela Ouvidoria no período analisado, evidenciando o fortalecimento dos canais de participação social e o crescente interesse da sociedade em contribuir para o aprimoramento da gestão ambiental no Estado do Amazonas.

Esse aumento também reflete a maior visibilidade da Ouvidoria como instrumento de diálogo entre a administração pública e os cidadãos, reforçando seu papel na promoção da transparência, do controle social e da melhoria contínua dos serviços prestados pelo IPAAM.

### **5.3 Servidores Agraciados com Elogios dos Usuários**

A seguir, apresentam-se os registros de elogios encaminhados pelos usuários dos serviços do IPAAM durante o exercício de 2023, destacando os servidores mencionados nas manifestações.

Os elogios representam importante instrumento de reconhecimento da qualidade do atendimento prestado e do comprometimento dos servidores no desempenho de suas atribuições. Além de evidenciar boas práticas no atendimento ao público, essas manifestações contribuem para a valorização profissional e para o fortalecimento da cultura de excelência na prestação dos serviços públicos.

Os registros a seguir refletem a percepção positiva dos usuários em relação ao atendimento recebido e constituem um importante indicador de satisfação com os serviços oferecidos pelo Instituto.

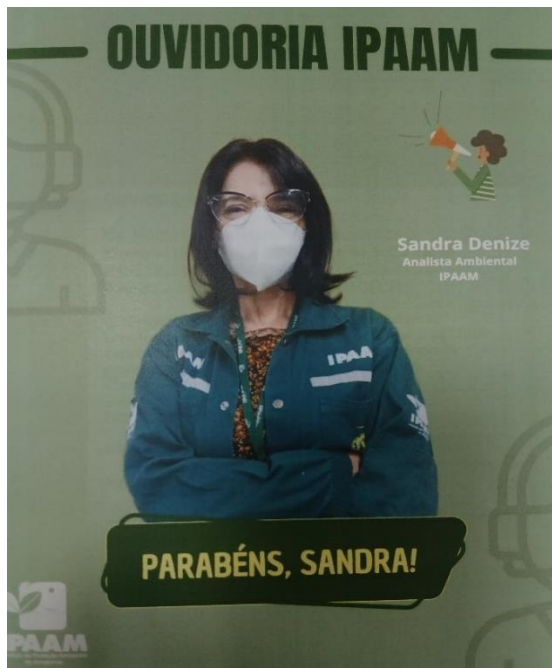




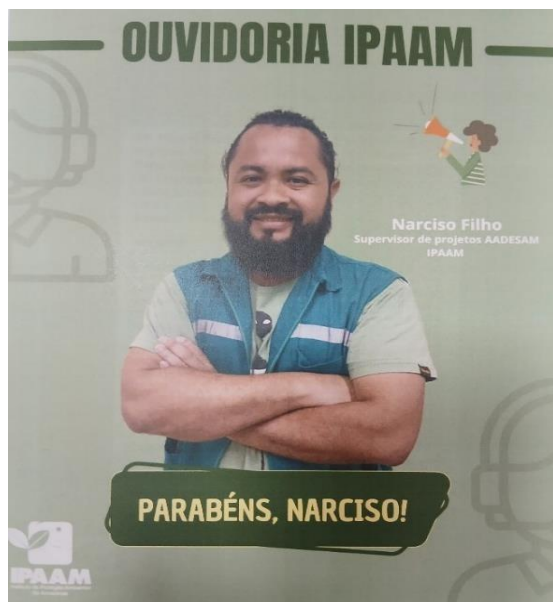
# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

## SETOR DE PESCA



## SETOR DE CSI



## NÚCLEO DE EDUCAÇÃO AMBIENTAL





## 6. Perspectivas e Desafios para 2024

Para o exercício de 2024, a Ouvidoria do IPAAM pretende dar continuidade ao processo de aperfeiçoamento de suas atividades, fortalecendo sua atuação como instrumento de participação social, transparência e aprimoramento da gestão pública ambiental.

Entre as principais ações previstas, destacam-se a consolidação do banco de dados gerencial iniciado em 2023, com a implementação de indicadores que possibilitem o monitoramento mais preciso das demandas recebidas, dos prazos de atendimento, dos canais utilizados pelos cidadãos e das áreas mais demandadas da Autarquia.

Também será priorizado o fortalecimento da divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria, buscando ampliar o conhecimento da sociedade acerca dos mecanismos disponíveis para registro de manifestações, solicitações de informação, denúncias, reclamações, sugestões e elogios.

Outro desafio relevante consiste no aperfeiçoamento da integração entre a Ouvidoria e as unidades administrativas do Instituto, visando conferir maior celeridade ao tratamento das demandas e elevar a qualidade das respostas fornecidas aos usuários.

Adicionalmente, pretende-se ampliar a utilização de ferramentas de monitoramento e análise de dados, permitindo a produção de relatórios gerenciais mais completos e estratégicos, capazes de subsidiar a tomada de decisões e contribuir para o aprimoramento das políticas e serviços prestados pelo IPAAM.

Por fim, a Ouvidoria reafirma seu compromisso com os princípios da transparência, da eficiência, da participação social e da melhoria contínua dos serviços públicos, buscando fortalecer cada vez mais a relação de confiança entre o cidadão e a administração pública.





## 7. Considerações Finais

A Ouvidoria do Instituto de Proteção Ambiental do Amazonas – IPAAM avalia que o exercício de 2023 foi marcado por avanços significativos em suas atividades, resultado da colaboração e do comprometimento das Diretorias Jurídica, Técnica e Administrativa, bem como de suas respectivas Gerências.

Os resultados alcançados demonstram o fortalecimento dos mecanismos de participação social e a consolidação da Ouvidoria como importante instrumento de interlocução entre a sociedade e a administração pública.

Para o exercício de 2024, a Ouvidoria manterá o compromisso com a busca contínua pela excelência na prestação de seus serviços, investindo no aprimoramento dos processos de atendimento, monitoramento e tratamento das manifestações, com o objetivo de garantir respostas cada vez mais céleres, efetivas e alinhadas às expectativas dos usuários dos serviços prestados pelo IPAAM.

