



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES DE OUVIDORIA 2026

JANEIRO A MARÇO DE 2026.



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO
TRABALHO QUE TRANSFORMA

ADMINISTRAÇÃO

GUSTAVO PICANÇO FEITOZA – DIRETOR PRESIDENTE

MARIA LUZIENE ALVES – DIRETORA TÉCNICA - DT

BLEND CARLA DE ARAÚJO MELO – DIRETORA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRO – DAF

WALTER COHEN FERREIRA JUNIOR – DIRETOR JURÍDICO - DJ

OUVIDORIA / IPAAM

RUI MOURA BANANEIRA – ANALISTA AMBIENTAL/ ADMINISTRADOR

TATIANA MARQUES PARENTE – ASSESSORA / ADMINISTRADORA

1. INTRODUÇÃO	5
2. ATENDIMENTOS	6
2.1 FLUXO DE ENTRADA E SAÍDA DE DEMANDAS MENSIS EM 2026	6
Análise por mês	6
Tendências observadas	7
Recomendações	8
2.2 CLASSIFICAÇÃO QUANTO AO PRAZO DE RESPOSTAS DAS DEMANDAS	8
2.3 CANAIS DE ATENDIMENTO/RECEBIMENTO DAS DEMANDAS	9
2.4 CLASSIFICAÇÃO DOS TIPOS DE DEMANDAS	10
Considerações Técnicas	11
Conclusão	12
2.5 FREQUÊNCIA DE DEMANDAS POR MUNICÍPIO.....	12
Considerações Técnicas	13
Avaliação Institucional.....	13
Conclusão	13
3. DADOS DA PLATAFORMA “FALABR”.....	14
3.1 – MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS	14
Índice de Cumprimento de Prazo.....	15
Perfil das Manifestações.....	15
Encaminhamento para Outros Órgãos	16
Série Histórica	16
Perfil do Manifestante	16
Considerações Institucionais.....	16
Conclusão	17

3.2 – RANKING, PERFIL DO MANIFESTANTE, RESOLUTIVIDADE E SATISFAÇÃO DO USUÁRIO.....	17
Análise da Satisfação do Usuário	18
Perfil dos Manifestantes	18
Ranking e Quantidade de Manifestações	19
Considerações Institucionais.....	19
Conclusão	19
3.3 – ATENDIMENTOS PRESENCIAL DA OUVIDORIA	20
Considerações Finais	20

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do Instituto de Proteção Ambiental do Amazonas – IPAAM constitui importante instrumento de participação social, transparência pública e fortalecimento da gestão institucional, atuando como canal permanente de interlocução entre a sociedade e a Administração Pública. Por meio de suas atividades, a unidade recebe, analisa, encaminha e acompanha manifestações dos cidadãos, contribuindo para o aprimoramento dos serviços prestados e para o fortalecimento do controle social sobre as ações desenvolvidas pelo Instituto.

O presente Relatório Trimestral, tem por finalidade apresentar os resultados das atividades desempenhadas pela Ouvidoria do IPAAM no período de janeiro a março de 2026, consolidando informações relativas às manifestações recebidas, canais de atendimento utilizados, cumprimento de prazos, resolutividade das demandas, perfil dos usuários e demais indicadores de desempenho da unidade.

Os dados aqui apresentados refletem o compromisso institucional com os princípios da legalidade, eficiência, transparência, publicidade e participação cidadã, permitindo avaliar o desempenho da Ouvidoria e identificar oportunidades de aperfeiçoamento dos processos internos e dos mecanismos de atendimento ao público.

Durante o 1º Trimestre de 2026, a Ouvidoria manteve sua atuação voltada ao acolhimento das demandas da sociedade, promovendo o encaminhamento adequado das manifestações às áreas competentes e acompanhando sua tramitação até a conclusão, sempre buscando assegurar respostas tempestivas, qualificadas e alinhadas às expectativas dos cidadãos.

Além de cumprir sua função de mediação entre o cidadão e a administração pública, a Ouvidoria desempenha papel estratégico na geração de informações gerenciais capazes de subsidiar a tomada de decisões, identificar fragilidades, apontar oportunidades de melhoria e contribuir para o aperfeiçoamento contínuo das políticas e serviços desenvolvidos pelo IPAAM.

Dessa forma, o presente relatório apresenta um panorama das atividades realizadas no período, evidenciando os principais resultados alcançados, os desafios observados e as perspectivas de aprimoramento da atuação da Ouvidoria como instrumento de governança, transparência e fortalecimento da gestão pública ambiental no Estado do Amazonas.

2. ATENDIMENTOS

2.1 FLUXO DE ENTRADA E SAÍDA DE DEMANDAS MENSAIS EM 2026

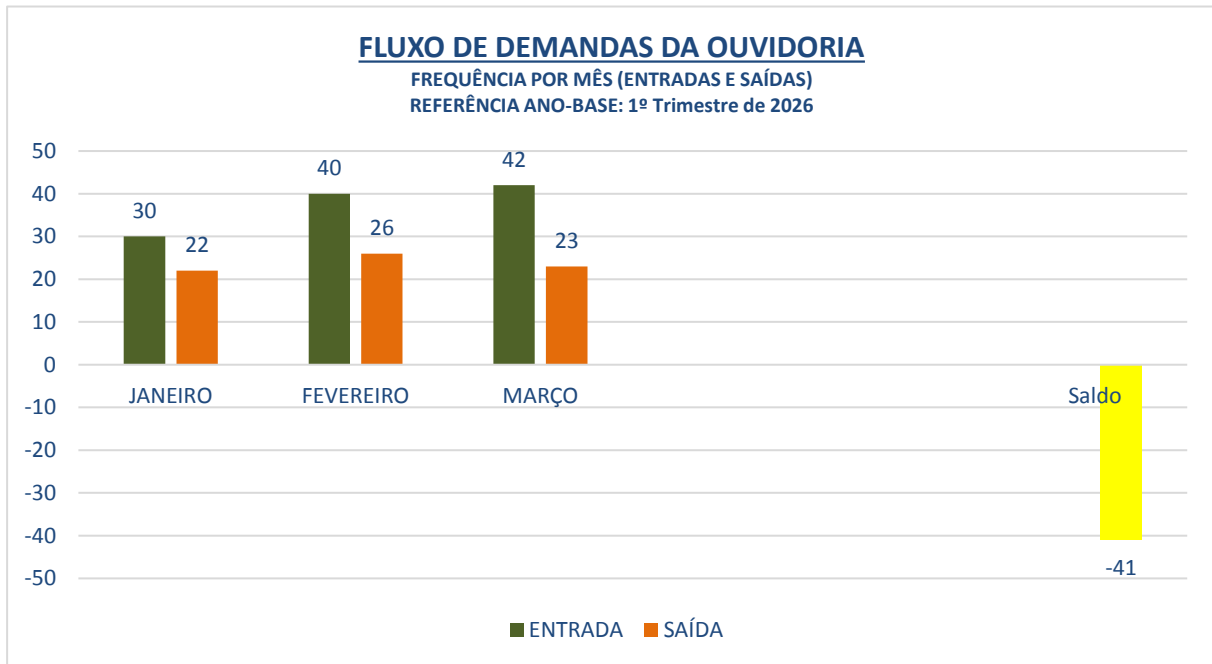


Gráfico 01 – Fluxo de demandas da Ouvidoria do IPAAM. *Período apurado: 1º Trimestre de 2026.* Fonte: Ouvidoria do IPAAM – OUVI/IPAAM [2026]

Houve um crescimento contínuo das demandas recebidas ao longo do trimestre, porém o volume de saídas não acompanhou esse aumento. Isso gerou um saldo acumulado negativo de -41 demandas, indicando aumento do estoque de manifestações pendentes.

Análise por mês

- **Janeiro**
 - Entradas: 30
 - Saídas: 22
 - Saldo do mês: **-8**

Já no início do período houve mais entradas do que finalizações.

- **Fevereiro**
 - Entradas: 40
 - Saídas: 26
 - Saldo do mês: **-14**

Observa-se aumento expressivo das entradas (+33% em relação a janeiro), enquanto as saídas cresceram em menor proporção.

- **Março**

- Entradas: 42
- Saídas: 23
- Saldo do mês: **-19**

Março apresentou o maior desequilíbrio do trimestre, com queda nas saídas e aumento das entradas.

Tendências observadas

- Crescimento contínuo das entradas:
 - 30 → 40 → 42
- Capacidade de resposta relativamente estável:
 - 22 → 26 → 23
- Ampliação progressiva do passivo:
 - Déficit mensal crescente (-8, -14 e -19)

Verifica-se, ao longo do 1º trimestre de 2026, um crescimento contínuo no volume de demandas recebidas pela Ouvidoria. As entradas evoluíram de 30 registros em janeiro para 40 em fevereiro, alcançando 42 manifestações em março. Esse comportamento demonstra aumento progressivo da procura pelos serviços da Ouvidoria, podendo indicar maior visibilidade do canal, ampliação do acesso pelos usuários ou crescimento das demandas institucionais.

Em contrapartida, a capacidade de resposta apresentou relativa estabilidade durante o período analisado. As saídas registraram 22 demandas concluídas em janeiro, 26 em fevereiro e 23 em março, revelando que o ritmo de tratamento das manifestações não acompanhou o crescimento das entradas.

Como consequência, observa-se a ampliação progressiva do passivo operacional da unidade. O déficit mensal evoluiu de -8 demandas em janeiro para -14 em fevereiro, atingindo -19 em março. Esse cenário evidencia acúmulo crescente de demandas pendentes, com potencial impacto nos prazos de resposta, na eficiência operacional e na qualidade do atendimento prestado aos cidadãos.

Os dados indicam a necessidade de adoção de medidas voltadas ao fortalecimento da capacidade operacional da Ouvidoria, com foco na otimização dos fluxos internos, monitoramento contínuo dos indicadores e ampliação da produtividade no tratamento das manifestações.

O gráfico demonstra que a Ouvidoria está recebendo demandas em ritmo superior à capacidade de tratamento. Se essa tendência continuar, poderá ocorrer:

- aumento do tempo de resposta;
- acúmulo de processos pendentes;
- impacto na qualidade do atendimento.

Recomendações

- Reforçar a equipe ou redistribuir atividades;
- Revisar fluxos internos para ganho de produtividade;
- Monitorar indicadores semanalmente;
- Identificar causas do aumento das entradas;
- Estabelecer metas de redução do passivo.

Um ponto importante é que março merece atenção especial, pois combinou:

- Maior número de entradas;
- Redução nas saídas;
- Pior saldo mensal do trimestre.

2.2 CLASSIFICAÇÃO QUANTO AO PRAZO DE RESPOSTAS DAS DEMANDAS

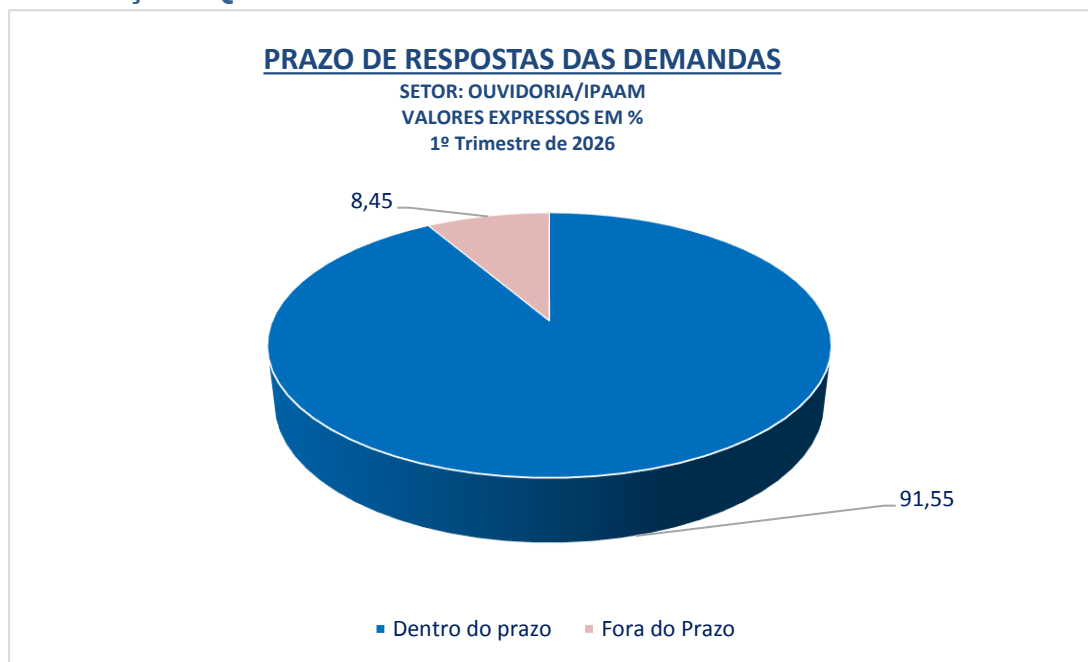


Gráfico 02 – Prazo de Respostas das Demandas. *Período apurado: Exercício de 2026.*

Fonte: Ouvidoria do IPAAM – OUVI/IPAAM [2026]

Os dados apresentados demonstram elevado índice de cumprimento dos prazos de resposta das demandas registradas pela Ouvidoria no 1º trimestre de 2026. Do

total de manifestações tratadas no período, 91,55% foram respondidas dentro do prazo estabelecido, enquanto apenas 8,45% ficaram fora do prazo.

O resultado evidencia desempenho positivo da unidade quanto à observância dos prazos institucionais, refletindo comprometimento da equipe com a celeridade e a eficiência no atendimento às manifestações dos usuários. O percentual superior a 90% de respostas tempestivas indica adequada condução dos fluxos de trabalho e monitoramento das demandas em tramitação.

Entretanto, embora o índice de atrasos seja relativamente reduzido, o percentual de 8,45% de respostas fora do prazo merece acompanhamento contínuo, especialmente considerando o crescimento das entradas observado no trimestre. A manutenção do aumento da demanda, sem expansão proporcional da capacidade operacional, poderá impactar futuramente os indicadores de tempestividade.

Dessa forma, recomenda-se a continuidade do monitoramento sistemático dos prazos, bem como a adoção de medidas preventivas voltadas à redução do percentual de demandas em atraso, garantindo a manutenção da qualidade, eficiência e conformidade dos serviços prestados pela Ouvidoria.

2.3 CANAIS DE ATENDIMENTO/RECEBIMENTO DAS DEMANDAS

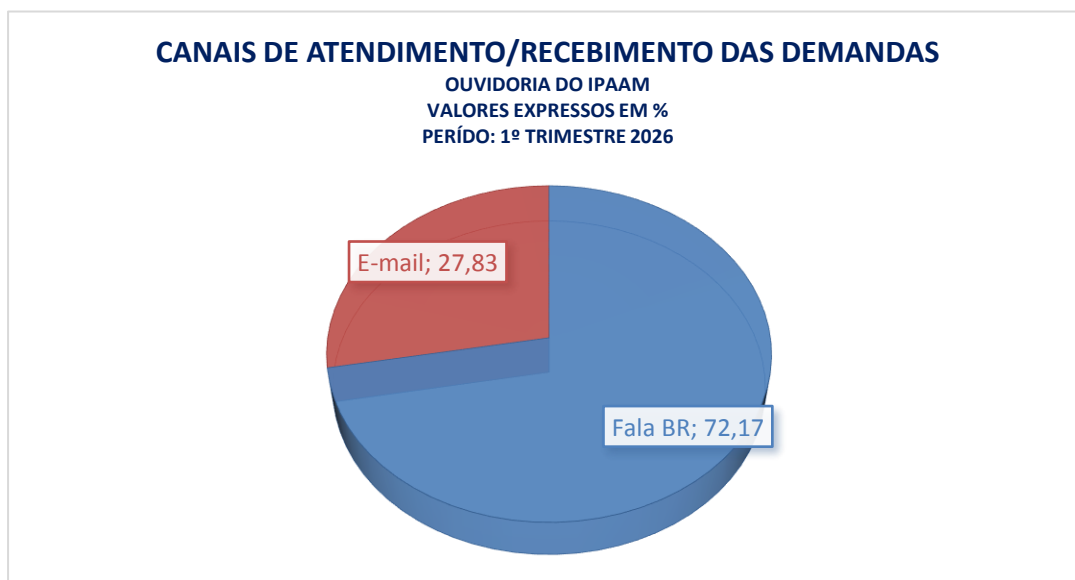


Gráfico 03 – Canais de atendimentos/recebimento das demandas da Ouvidoria do IPAAM. *Período apurado: Exercício de 2026.* Fonte: Ouvidoria do IPAAM – OUVI/IPAAM [2026]

Os dados referentes aos canais de atendimento utilizados no 1º trimestre de 2026 demonstram predominância significativa do atendimento por meio da plataforma Fala.BR, responsável por 72,17% das demandas recebidas pela Ouvidoria do IPAAM. Já o canal E-mail representou 27,83% das manifestações registradas no período.

O elevado percentual de utilização do Fala.BR evidencia a consolidação da plataforma como principal meio de acesso dos usuários aos serviços da Ouvidoria, indicando maior adesão ao canal oficial de comunicação e registro de manifestações. Esse resultado pode estar associado à praticidade, acessibilidade e maior divulgação da ferramenta junto ao público.

Por outro lado, o canal de E-mail permanece com participação relevante, concentrando mais de um quarto das demandas recebidas. Esse dado demonstra que parte significativa dos usuários ainda utiliza formas tradicionais de comunicação, seja por preferência, facilidade de acesso ou perfil específico do público atendido.

A predominância do Fala.BR contribui para maior padronização dos registros, rastreabilidade das demandas e controle dos prazos de resposta, fortalecendo a transparência e a eficiência da gestão das manifestações. Entretanto, a manutenção de canais alternativos, como o E-mail, continua sendo importante para assegurar acessibilidade e ampliar as possibilidades de atendimento ao cidadão.

Dessa forma, recomenda-se a continuidade das ações de divulgação e incentivo ao uso do Fala BR, sem prejuízo da manutenção dos demais canais de atendimento, garantindo inclusão, diversidade de acesso e melhoria contínua dos serviços prestados pela Ouvidoria.

2.4 CLASSIFICAÇÃO DOS TIPOS DE DEMANDAS

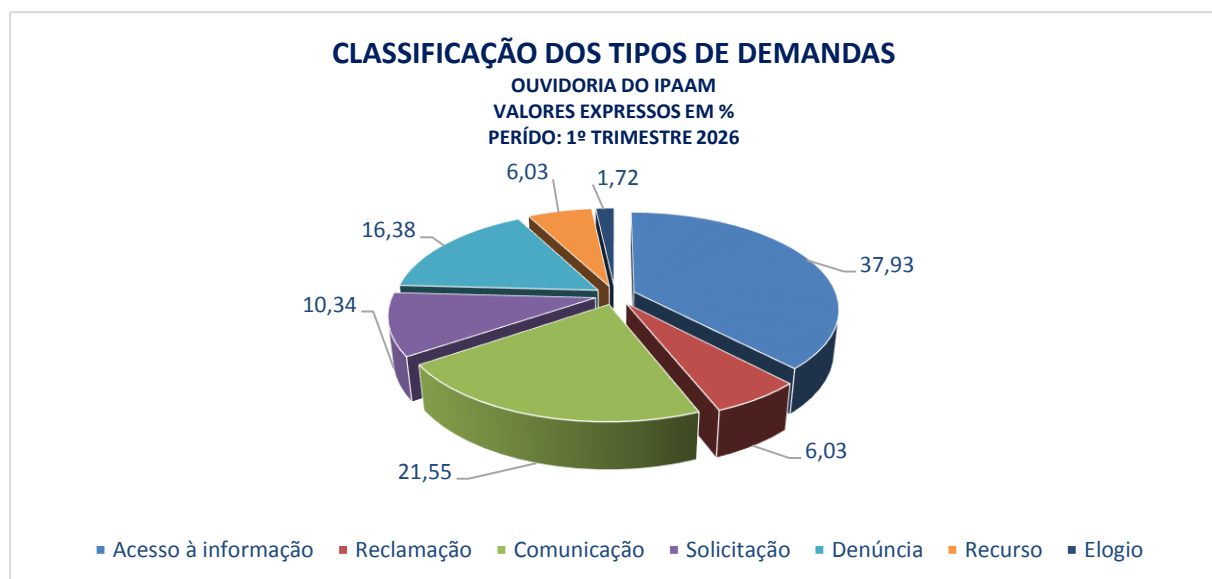


Gráfico 04 – Classificação dos tipos de demandas. *Período apurado: Exercício de 2026.* Fonte: Ouvidoria do IPAAM – OUVI/IPAAM [2026]

O gráfico apresentado demonstra a distribuição percentual das demandas registradas pela Ouvidoria do IPAAM no 1º Trimestre de 2026, permitindo identificar os tipos de manifestações mais recorrentes e os principais focos de atuação institucional.

A categoria “Acesso à Informação” apresentou o maior percentual de registros, correspondendo a 37,93% das demandas recebidas. O dado demonstra elevada procura por informações institucionais, documentos, processos e esclarecimentos diversos por parte da sociedade, indicando a importância da transparência ativa e da eficiência nos mecanismos de resposta ao cidadão.

Em seguida, destacam-se as manifestações classificadas como “Comunicação”, com 21,55%, evidenciando significativa utilização da Ouvidoria como canal de interação entre a população e o Instituto. Esse resultado pode indicar necessidade contínua de fortalecimento da divulgação institucional e do alinhamento das informações prestadas ao público externo.

As “Denúncias” representaram 16,38% das manifestações, percentual relevante que demonstra a confiança da sociedade na Ouvidoria como instrumento de controle social e fiscalização ambiental. O número reforça a necessidade de manutenção de fluxos internos céleres para apuração e encaminhamento das ocorrências.

As “Solicitações” corresponderam a 10,34%, enquanto as “Reclamações” e os “Recursos” registraram ambos 6,03% das demandas. Esses dados indicam participação moderada dos usuários na busca por providências administrativas, revisão de decisões e manifestação de insatisfação quanto aos serviços prestados.

Por fim, os “Elogios” apresentaram o menor percentual, com 1,72%, situação comum em relatórios de Ouvidoria, considerando que os canais são predominantemente utilizados para resolução de problemas, pedidos de informação e encaminhamento de demandas.

Considerações Técnicas

Os resultados demonstram que a Ouvidoria permanece exercendo papel estratégico na promoção da transparência pública, no fortalecimento do controle social e na aproximação entre sociedade e administração pública.

Observa-se ainda que o elevado índice de demandas relacionadas ao acesso à informação pode indicar:

- necessidade de ampliação da transparência ativa no portal institucional;
- melhoria na disponibilização de informações frequentes ao cidadão;
- simplificação de fluxos internos de resposta;
- fortalecimento da comunicação institucional preventiva.

Já o quantitativo de denúncias evidencia a relevância da atuação fiscalizatória do Instituto e a importância do acompanhamento contínuo das manifestações recebidas.

Conclusão

Conclui-se que o 1º Trimestre de 2026 apresentou predominância de demandas voltadas ao acesso à informação e à comunicação institucional, reforçando a necessidade de aperfeiçoamento contínuo dos canais de atendimento, da transparência pública e da eficiência na tramitação das manifestações.

O cenário demonstra participação ativa da sociedade junto à Ouvidoria do IPAAM, consolidando o setor como importante instrumento de governança, escuta social e aprimoramento da gestão pública.

2.5 FREQUÊNCIA DE DEMANDAS POR MUNICÍPIO



Gráfico 5– Frequência de registro de demandas da Ouvidoria do IPAAM por município. *Período apurado: Exercício de 2026.* Fonte: Ouvidoria do IPAAM – OUVI/IPAAM [2025]

O gráfico apresentado demonstra a distribuição das demandas registradas pela Ouvidoria do IPAAM por município no 1º Trimestre de 2026, em valores absolutos, permitindo identificar a concentração territorial das manifestações recebidas pelo Instituto.

Observa-se predominância expressiva do município de Manaus, que concentrou 113 demandas, representando volume significativamente superior aos demais municípios do Estado. O resultado evidencia que a capital permanece como principal polo de interação da população com a Ouvidoria, reflexo direto da maior densidade populacional, concentração administrativa, acesso aos meios digitais e proximidade institucional com a sede do IPAAM.

Entre os municípios do interior, destaca-se Itacoatiara, com 4 demandas, seguido de Humaitá com 3 registros. Já os municípios de Borba, Urucurituba e Boca do Acre apresentaram 2 manifestações cada.

Os demais municípios — Tabatinga, Canutama, Presidente Figueiredo, Rio Preto da Eva, Autazes, Apuí, Codajás, Santa Isabel do Rio Negro, Maués, São Sebastião do Uatumã e Boa Vista do Ramos — registraram 1 demanda cada no período analisado.

Considerações Técnicas

O cenário demonstra forte concentração das manifestações na capital, o que pode estar associado a fatores como:

- maior acesso da população aos canais digitais da Ouvidoria;
- concentração dos serviços administrativos estaduais em Manaus;
- maior nível de conhecimento sobre os instrumentos de participação social;
- presença mais intensa de atividades econômicas e ambientais sujeitas à atuação do Instituto.

Por outro lado, o baixo quantitativo de manifestações oriundas do interior pode indicar:

- limitações de acesso à internet e aos canais digitais;
- desconhecimento da população acerca dos serviços da Ouvidoria;
- subnotificação de demandas ambientais e administrativas;
- necessidade de ampliação das ações de divulgação institucional nos municípios do interior.

Avaliação Institucional

Os dados reforçam a importância de fortalecimento das estratégias de interiorização da Ouvidoria, por meio de:

- campanhas educativas;
- ampliação da comunicação institucional;
- integração com prefeituras e órgãos locais;
- incentivo ao uso do Fala.BR e demais canais eletrônicos;
- ações itinerantes e de educação ambiental.

Conclusão

Conclui-se que as demandas da Ouvidoria do IPAAM no 1º Trimestre de 2026 apresentaram elevada concentração em Manaus, enquanto os municípios do interior registraram participação reduzida.

O resultado evidencia a necessidade de fortalecimento das políticas de acesso à informação, participação social e divulgação institucional no interior do Estado, visando

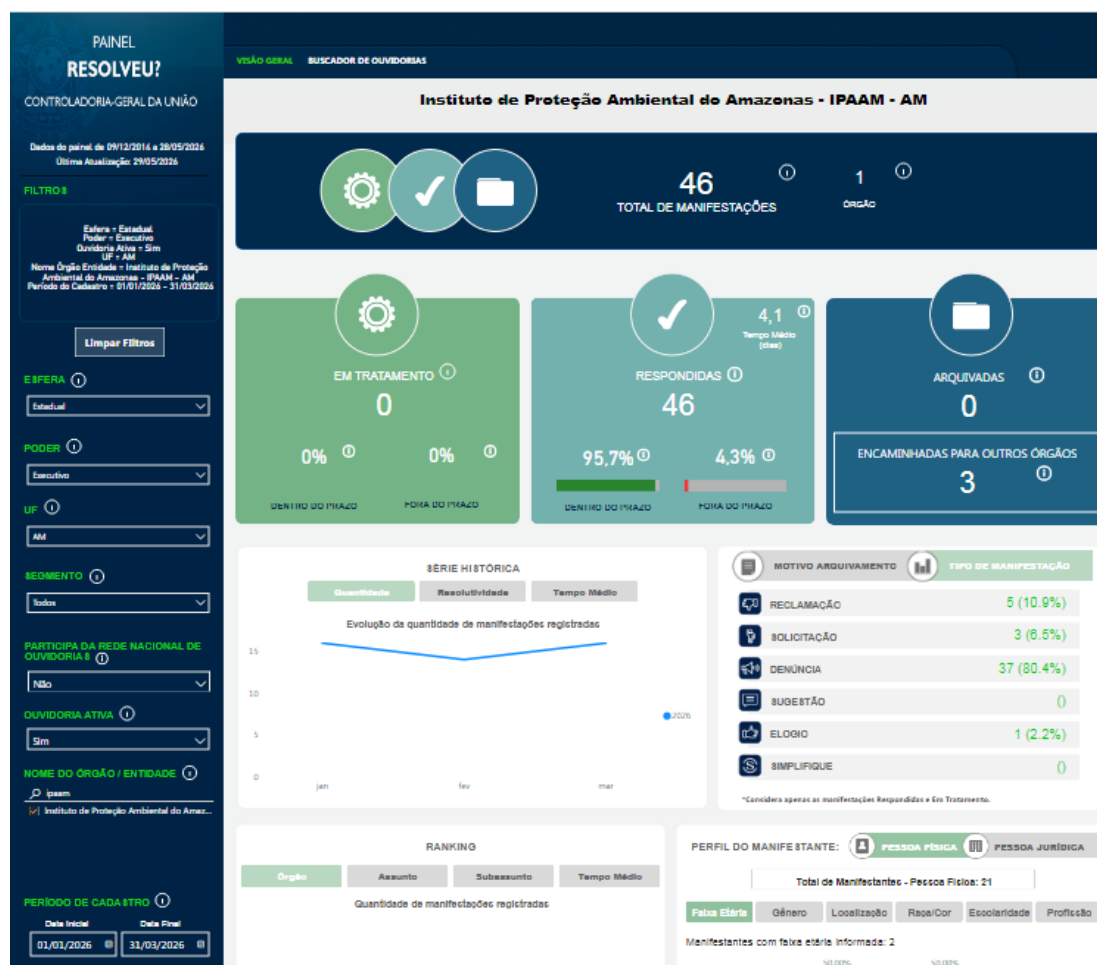
ampliar o alcance da Ouvidoria e promover maior integração entre a sociedade amazonense e a administração pública ambiental.

3. DADOS DA PLATAFORMA “FALABR”

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 consequentemente, aquelas que estão em fase de “tratamento” e que foram “respondidas”. A plataforma ainda gera um gráfico com informações sobre a resolubilidade, perfil do cidadão e satisfação dos usuários.

3.1 – MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS



O painel “Resolveu” da Controladoria-Geral da União apresenta indicadores relevantes sobre o desempenho da Ouvidoria do IPAAM no período de janeiro a março de 2026, permitindo avaliar eficiência, resolutividade e perfil das manifestações registradas.

No período analisado, foram registradas 46 manifestações, todas já respondidas pela Ouvidoria, demonstrando elevado grau de tratamento das demandas recebidas.

O painel evidencia que:

- 46 manifestações foram respondidas;
- 0 demandas permanecem em tratamento;
- 0 manifestações foram arquivadas;
- 3 manifestações foram encaminhadas para outros órgãos;
- O tempo médio de resposta foi de 4,1 dias.

Os dados demonstram desempenho altamente satisfatório quanto à capacidade operacional da Ouvidoria, especialmente no que se refere à celeridade das respostas.

Índice de Cumprimento de Prazo

O painel aponta que:

- 95,7% das respostas ocorreram dentro do prazo legal;
- Apenas 4,3% ocorreram fora do prazo.

O resultado evidencia elevado comprometimento institucional com a tempestividade das respostas aos cidadãos, alinhado aos princípios da eficiência administrativa e da transparência pública.

O tempo médio de resposta de 4,1 dias é considerado bastante positivo para órgãos públicos, indicando boa capacidade de triagem, análise e encaminhamento das manifestações.

Perfil das Manifestações

O gráfico de “Tipo de Manifestação” demonstra predominância expressiva de:

- **Denúncias:** 37 registros (80,4%);
- **Reclamações:** 5 registros (10,9%);
- **Solicitações:** 3 registros (6,5%);
- **Elogios:** 1 registro (2,2%).

A elevada incidência de denúncias revela forte utilização da Ouvidoria como instrumento de fiscalização ambiental e controle social, reforçando a confiança da sociedade na atuação do Instituto.

O baixo número de elogios é compatível com o perfil típico dos canais de Ouvidoria, tradicionalmente mais utilizados para resolução de conflitos, denúncias e reclamações.

Encaminhamento para Outros Órgãos

O registro de 3 manifestações encaminhadas para outros órgãos demonstra atuação adequada quanto à competência administrativa, observando o correto direcionamento das demandas quando extrapolam a atribuição institucional do IPAAM.

Esse procedimento fortalece a integração entre órgãos públicos e evita prejuízo ao cidadão quanto ao tratamento de sua manifestação.

Série Histórica

A série histórica apresentada indica relativa estabilidade na quantidade mensal de manifestações durante o trimestre, sem oscilações abruptas, sugerindo manutenção constante da demanda pelos serviços da Ouvidoria.

O comportamento demonstra regularidade operacional e previsibilidade no fluxo de atendimento.

Perfil do Manifestante

O painel registra predominância de manifestações oriundas de pessoas físicas, totalizando 21 manifestantes identificados nessa categoria.

Esse dado demonstra participação direta da sociedade civil na fiscalização e acompanhamento das atividades ambientais e administrativas do Instituto.

Considerações Institucionais

Os indicadores revelam que a Ouvidoria do IPAAM apresenta:

- elevada capacidade de resposta;
- bom desempenho no cumprimento de prazos;
- eficiência na tramitação das manifestações;
- importante papel no controle social ambiental;
- fortalecimento da transparência institucional.

O cenário também reforça a necessidade de continuidade das ações de:

- monitoramento das denúncias recebidas;

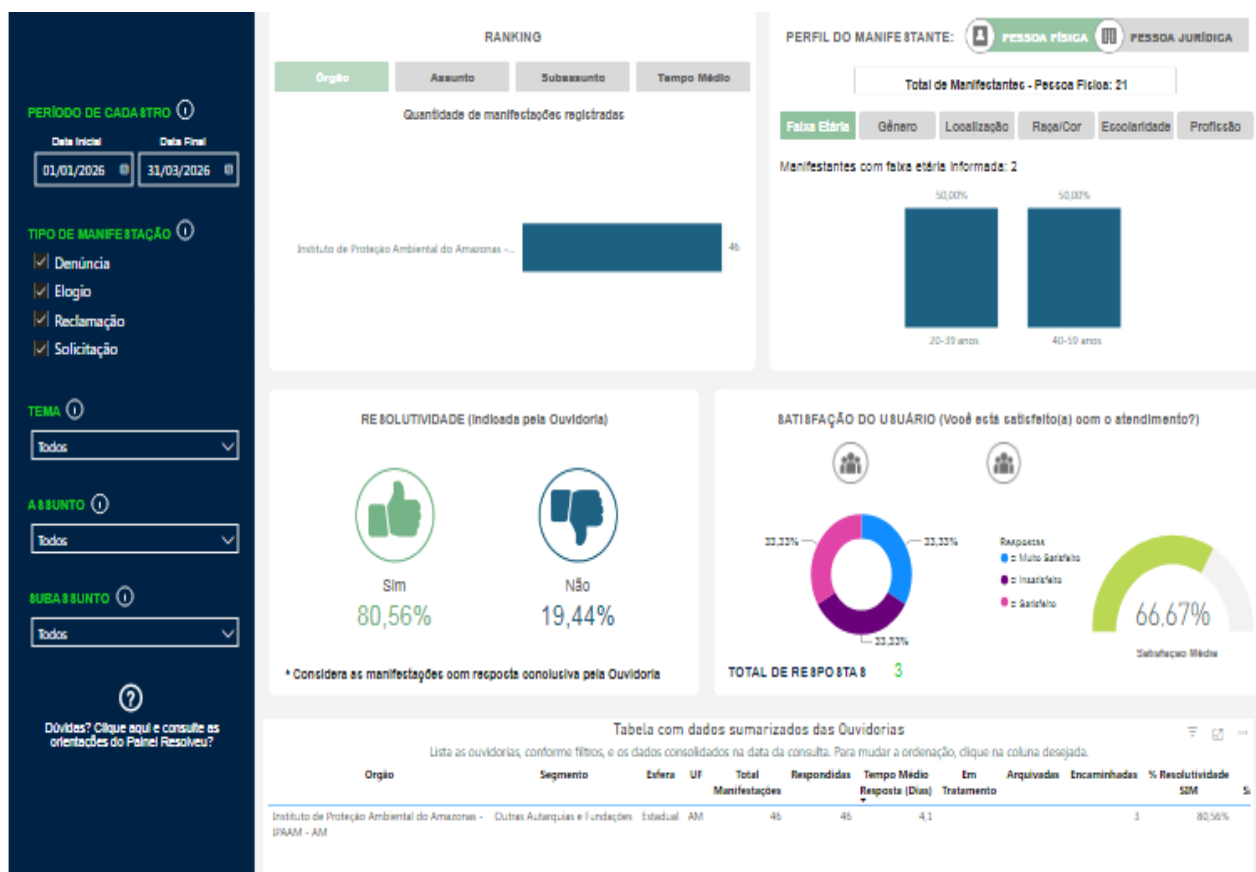
- integração com áreas técnicas;
- aprimoramento da comunicação institucional;
- fortalecimento dos mecanismos de transparência e participação social.

Conclusão

Conclui-se que a Ouvidoria do IPAAM apresentou desempenho satisfatório no 1º Trimestre de 2026, com elevado índice de resolutividade, respostas céleres e predominância de manifestações relacionadas a denúncias ambientais.

Os resultados demonstram efetividade dos procedimentos internos adotados pela unidade, contribuindo para o fortalecimento da governança pública, da transparência administrativa e da confiança da sociedade nos mecanismos institucionais de controle social.

3.2 – RANKING, PERFIL DO MANIFESTANTE, RESOLUTIVIDADE E SATISFAÇÃO DO USUÁRIO



A imagem apresentada complementa os indicadores do painel “Resolveu” da Controladoria-Geral da União, trazendo dados relacionados à resolutividade das manifestações, satisfação do usuário e perfil dos manifestantes da Ouvidoria do IPAAM no 1º Trimestre de 2026.

O painel demonstra índice de resolutividade considerado elevado, registrando:

- 80,56% das manifestações avaliadas como resolvidas;
- 19,44% consideradas não resolvidas.

O resultado evidencia percepção predominantemente positiva dos usuários quanto às respostas apresentadas pela Ouvidoria, indicando que a maior parte das demandas recebeu tratamento considerado satisfatório pelos manifestantes.

Esse indicador possui relevância estratégica, pois mede não apenas a conclusão formal da demanda, mas principalmente a efetividade da resposta sob a ótica do cidadão.

Análise da Satisfação do Usuário

O gráfico de satisfação aponta índice médio de aprovação de:

- 66,67% de satisfação média.

As avaliações registradas encontram-se distribuídas entre:

- “Muito satisfeito”;
- “Satisfeito”;
- “Insatisfeito”.

Embora o número total de respostas à pesquisa de satisfação seja reduzido (**3 avaliações**), os dados demonstram tendência favorável quanto à percepção do atendimento prestado pela Ouvidoria.

O resultado sugere que:

- As respostas estão sendo consideradas adequadas pela maioria dos usuários;
- O atendimento apresenta boa capacidade de retorno;
- Existe margem para aperfeiçoamento contínuo na qualidade das respostas e na experiência do cidadão.

Perfil dos Manifestantes

No recorte de faixa etária dos manifestantes pessoa física, observa-se equilíbrio entre:

- Faixa de 20 a 39 anos — 50%;
- Faixa de 40 a 59 anos — 50%.

Apesar do quantitativo reduzido de informações etárias declaradas (2 registros informados), o dado demonstra participação de cidadãos em idade economicamente ativa e potencialmente mais envolvidos em atividades sociais, urbanas e ambientais.

O painel também evidencia predominância de manifestações oriundas de pessoas físicas, reforçando o papel da sociedade civil como principal usuária dos canais de Ouvidoria.

Ranking e Quantidade de Manifestações

O ranking confirma o total de 46 manifestações registradas no período, consolidando os dados anteriormente apresentados no painel principal.

A estabilidade dos números demonstra regularidade operacional da Ouvidoria durante o trimestre.

Considerações Institucionais

Os indicadores apresentados demonstram que a Ouvidoria do IPAAM vem mantendo:

- Boa capacidade de resolução das demandas;
- Nível satisfatório de atendimento ao cidadão;
- Respostas céleres;
- Efetividade na tramitação das manifestações.

Entretanto, os dados também indicam oportunidades de melhoria, especialmente relacionadas a:

- Ampliação do número de avaliações de satisfação pelos usuários;
- Fortalecimento da comunicação pós-atendimento;
- Aperfeiçoamento da qualidade das respostas conclusivas;
- Incentivo à participação dos cidadãos nas pesquisas de avaliação.

Conclusão

Conclui-se que os indicadores de resolutividade e satisfação da Ouvidoria do IPAAM no 1º Trimestre de 2026 demonstram desempenho positivo, com predominância de manifestações consideradas resolvidas e índice satisfatório de aprovação pelos usuários.

Os resultados reforçam a importância da Ouvidoria como instrumento de transparência, participação social e melhoria contínua da gestão pública ambiental, contribuindo para o fortalecimento da confiança entre sociedade e administração pública.

3.3 – ATENDIMENTOS PRESENCIAL DA OUVIDORIA

ATENDIMENTOS PRESENCIAL DA OUVIDORIA 1º Trimestre de 2026	
Jan/26	05 Atendimentos
Fev/26	03 Atendimentos
Mar/26	04 Atendimentos
TOTAL	12 Atendimentos

No decorrer do 1º Trimestre de 2026, a Ouvidoria do IPAAM realizou um total de 12 atendimentos presenciais, distribuídos entre os meses de janeiro, fevereiro e março.

O mês de janeiro registrou 05 atendimentos, seguido de fevereiro com 03 atendimentos e março com 04 atendimentos presenciais.

Os atendimentos realizados presencialmente demonstram a importância da manutenção de canais acessíveis e humanizados de comunicação entre a sociedade e a administração pública, possibilitando acolhimento direto aos cidadãos que buscam orientações, esclarecimentos, registro de manifestações, denúncias e acompanhamento de demandas.

O quantitativo registrado evidencia que, embora os meios digitais permaneçam como principal ferramenta de acesso à Ouvidoria, o atendimento presencial continua desempenhando papel relevante no suporte à população, especialmente para usuários com dificuldades de acesso aos sistemas eletrônicos ou que demandam atendimento individualizado.

A atuação presencial da Ouvidoria reforça o compromisso institucional do IPAAM com os princípios da transparência, acessibilidade, participação social e eficiência no atendimento ao cidadão.

Considerações Finais

O presente Relatório Trimestral da Ouvidoria do IPAAM, referente ao 1º Trimestre de 2026, evidencia o relevante papel desempenhado pela unidade no fortalecimento da transparência pública, do controle social e da aproximação entre a sociedade e a administração pública ambiental.

Os indicadores analisados demonstram que a Ouvidoria manteve desempenho satisfatório quanto à tramitação das manifestações recebidas, apresentando elevado índice de respostas dentro do prazo legal, boa capacidade de resolutividade e tempo médio reduzido de atendimento, fatores que refletem o comprometimento institucional com a eficiência e a qualidade dos serviços prestados ao cidadão.

Observou-se predominância de manifestações relacionadas ao acesso à informação e às denúncias ambientais, evidenciando a crescente participação social nas questões ligadas à fiscalização, à gestão ambiental e ao acompanhamento das ações desenvolvidas pelo Instituto.

Os dados também revelaram significativa concentração das demandas oriundas do município de Manaus, indicando a necessidade de fortalecimento das estratégias de interiorização da Ouvidoria, especialmente por meio da ampliação da divulgação institucional, incentivo ao uso dos canais eletrônicos e promoção de ações educativas junto aos municípios do interior do Estado.

No que se refere à satisfação dos usuários, os resultados apontam percepção predominantemente positiva quanto ao atendimento realizado, reforçando a importância da manutenção de práticas voltadas à melhoria contínua da comunicação institucional, da clareza das respostas e da efetividade no tratamento das manifestações.

Destaca-se ainda que o atendimento presencial permaneceu como importante instrumento de acolhimento e orientação ao cidadão, complementando os canais digitais e garantindo maior acessibilidade aos serviços da Ouvidoria.

Dessa forma, conclui-se que a Ouvidoria do IPAAM vem desempenhando suas atribuições de maneira eficiente e alinhada aos princípios da legalidade, transparência, participação social e melhoria contínua da gestão pública, contribuindo diretamente para o fortalecimento da governança institucional e para o aprimoramento dos serviços ofertados à sociedade amazonense.

Por fim, recomenda-se a continuidade das ações de modernização dos fluxos internos, fortalecimento da transparência ativa, ampliação da divulgação dos canais de atendimento e aperfeiçoamento permanente dos mecanismos de monitoramento e avaliação das manifestações recebidas, visando consolidar a Ouvidoria como instrumento estratégico de escuta social e aprimoramento institucional.