



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES DE OUVIDORIA 2026

ABRIL A JUNHO 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 –

ELVIS CALDAS NEVES - DIRETOR JURÍDICO - DJ

OUVIDORIA / IPAAM

RUI MOURA BANANEIRA – ANALISTA AMBIENTAL/ ADMINISTRADOR

TATIANA MARQUES PARENTE – ASSESSORA / ADMINISTRADORA



INTRODUÇÃO	4
FLUXO DE ENTRADA E SAÍDA DE DEMANDAS MENSIS EM 2026	5
Indicadores gerais	6
CLASSIFICAÇÃO QUANTO AO PRAZO DE RESPOSTAS DAS DEMANDAS.....	7
CLASSIFICAÇÃO DOS TIPOS DE DEMANDAS	9
CANAIS DE ATENDIMENTO/RECEBIMENTO DAS DEMANDAS.....	12
FREQUÊNCIA DE DEMANDAS POR MUNICÍPIO	14
ANÁLISE DOS INDICADORES DO 2º TRIMESTRE DE 2026	16
Perfil das Manifestações	18
Panorama Geral	21
Cumprimento dos prazos	21
Manifestações em tratamento	21
Manifestações respondidas	21
Perfil das manifestações	22
Encaminhamento para outros órgãos	22
Série histórica	22
Pontos fortes	23
Pontos de atenção	23
Avaliação geral	23
CONCLUSÃO	24

INTRODUÇÃO

Os indicadores apresentados a seguir têm por finalidade demonstrar o desempenho da Ouvidoria do Instituto de Proteção Ambiental do Amazonas – IPAAM no decorrer do 2º trimestre de 2026, por meio da análise dos principais aspectos relacionados ao recebimento, tratamento e resposta das manifestações encaminhadas pelos cidadãos.

A avaliação contempla informações referentes ao fluxo de entrada e saída das demandas, ao cumprimento dos prazos legais de atendimento, à classificação das manifestações por tipologia, aos canais utilizados pelos usuários para registro das demandas e à distribuição geográfica das manifestações por município de origem.

A análise desses indicadores constitui importante instrumento de gestão, permitindo identificar tendências, avaliar a eficiência dos procedimentos internos, monitorar o desempenho institucional e subsidiar a adoção de medidas voltadas ao aprimoramento contínuo dos serviços prestados pela Ouvidoria.

Os resultados evidenciam o comportamento das manifestações recebidas no período, possibilitando avaliar a capacidade de resposta da Instituição, a efetividade dos mecanismos de transparência e participação social, bem como o nível de integração entre a Ouvidoria e as unidades técnicas responsáveis pelo tratamento das demandas.

Além de atender aos princípios da publicidade, da eficiência e da transparência administrativa, os indicadores apresentados fornecem subsídios para o planejamento de ações corretivas e preventivas, contribuindo para o fortalecimento da governança institucional e para o aperfeiçoamento da prestação dos serviços públicos ambientais oferecidos pelo IPAAM.

As análises desenvolvidas neste capítulo foram elaboradas com base nos dados extraídos dos sistemas oficiais de gestão das manifestações da Ouvidoria, especialmente da plataforma Fala.BR, complementados pelos registros administrativos internos, refletindo o panorama das atividades desempenhadas pela unidade no período de abril a junho de 2026.

FLUXO DE ENTRADA E SAÍDA DE DEMANDAS MENSAIS EM 2026

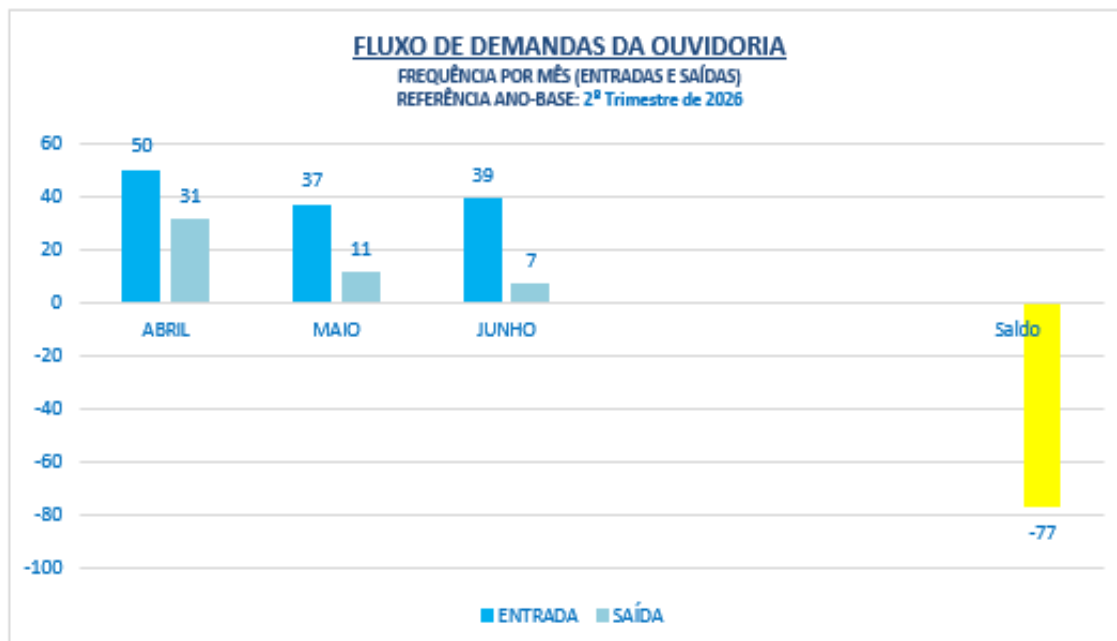


Gráfico 01 – Fluxo de demandas da Ouvidoria do IPAAM. *Período apurado: 2º Trimestre de 2026.* Fonte: Ouvidoria do IPAAM – OUVI/IPAAM [2026]

Durante o 2º trimestre de 2026, a Ouvidoria registrou 126 demandas recebidas e 49 demandas concluídas, resultando em um saldo acumulado de 77 demandas pendentes ao final do período.

A distribuição mensal foi a seguinte:

Mês	Entradas	Saídas	Saldo Mensal
Abril	50	31	+19
Maio	37	11	+26
Junho	39	7	+32
Total	126	49	+77

Abril apresentou o maior volume de demandas recebidas (50) e também o melhor desempenho na conclusão (31), correspondendo a aproximadamente 62% das entradas do mês.

Em maio, embora tenha ocorrido uma redução nas entradas (37), houve uma queda significativa nas saídas (11), ocasionando um aumento do passivo em 26 demandas.

Junho manteve praticamente o mesmo volume de entradas (39), porém registrou apenas 7 demandas concluídas, o menor quantitativo do trimestre. Como consequência,

o saldo mensal aumentou para 32 demandas, representando o maior acréscimo do período.

Indicadores gerais

- Demandas recebidas: 126
- Demandas concluídas: 49
- Taxa geral de atendimento: aproximadamente 38,9% (49 de 126).
- Demandas pendentes acumuladas: 77.

Os dados evidenciam que, ao longo do trimestre, a capacidade de conclusão das demandas foi inferior ao volume de novas manifestações recebidas, provocando crescimento contínuo do estoque de processos pendentes. Observa-se uma tendência de redução da produtividade na tramitação das demandas entre abril e junho, especialmente nos dois últimos meses, quando o número de respostas emitidas caiu de forma acentuada.

Esse comportamento pode indicar fatores como aumento da complexidade das manifestações, insuficiência de retorno das áreas técnicas, limitações operacionais ou necessidade de aprimoramento do fluxo interno de tratamento das demandas.

O resultado do trimestre demonstra a necessidade de adoção de medidas voltadas à redução do passivo acumulado, tais como:

- fortalecimento do acompanhamento dos prazos pelas Diretorias e Gerências;
- designação de responsáveis pelo monitoramento das demandas em cada unidade administrativa;
- intensificação do controle sobre as manifestações pendentes;
- realização de reuniões periódicas de alinhamento entre a Ouvidoria e as áreas responsáveis pelas respostas;
- monitoramento sistemático dos indicadores de desempenho, buscando elevar a taxa de conclusão das demandas e reduzir o saldo pendente nos próximos trimestres.

Essa análise demonstra que, embora a Ouvidoria tenha mantido um fluxo constante de recebimento de manifestações, o desempenho na conclusão das demandas não acompanhou esse crescimento, evidenciando a necessidade de aperfeiçoamento da gestão dos processos e da integração entre a Ouvidoria e as unidades responsáveis pelas respostas.

CLASSIFICAÇÃO QUANTO AO PRAZO DE RESPOSTAS DAS DEMANDAS



Gráfico 02 – Prazo de Respostas das Demandas. *Período apurado: 2º Trimestre Exercício de 2026. Fonte:* Ouvidoria do IPAAM – OUVI/IPAAM [2026]

O gráfico apresenta o desempenho da Ouvidoria do IPAAM quanto ao cumprimento dos prazos legais para resposta às manifestações dos cidadãos durante o 2º trimestre de 2026, evidenciando um elevado índice de tempestividade.

Dos atendimentos realizados no período:

- 96,03% das demandas foram respondidas dentro do prazo estabelecido;
- Apenas 3,97% das manifestações tiveram resposta fora do prazo.

Os indicadores demonstram que a Ouvidoria manteve um excelente nível de cumprimento dos prazos legais, refletindo o compromisso institucional com os princípios da eficiência, da transparência e da boa governança pública.

O percentual de 96,03% de respostas tempestivas evidencia que os mecanismos de controle e acompanhamento dos prazos vêm produzindo resultados positivos, permitindo que a quase totalidade das manifestações seja respondida dentro dos limites previstos na legislação aplicável.

Por outro lado, o índice de 3,97% de respostas em atraso, embora reduzido, indica a existência de situações pontuais que merecem acompanhamento permanente,

principalmente quando dependem de informações técnicas fornecidas por outras Diretorias e Gerências do Instituto.

O desempenho apresentado pode ser considerado muito satisfatório, sobretudo diante do volume de demandas recebidas pela Ouvidoria durante o trimestre. Entretanto, a manutenção desse padrão exige o fortalecimento das ações de monitoramento interno, visando evitar atrasos e assegurar maior celeridade na tramitação dos processos.

Nesse contexto, recomenda-se:

- intensificar o acompanhamento dos prazos junto às Diretorias e Gerências responsáveis pelas respostas;
- manter o monitoramento contínuo das demandas em fase de instrução;
- reforçar a atuação dos pontos focais designados em cada unidade administrativa para agilizar o fornecimento das informações solicitadas pela Ouvidoria;
- promover reuniões periódicas de alinhamento entre a Ouvidoria e as áreas técnicas para identificação e correção de eventuais gargalos operacionais.

O indicador evidencia que a Ouvidoria do IPAAM alcançou elevado grau de eficiência na gestão dos prazos de atendimento, respondendo tempestivamente a mais de 96% das manifestações recebidas no período analisado. Esse resultado reforça a credibilidade da Ouvidoria como instrumento de controle social e demonstra o comprometimento institucional com a prestação de um serviço público célere, transparente e orientado ao cidadão.

Contudo, considerando que no mesmo trimestre foi observado um aumento do estoque de demandas pendentes, conforme demonstrado no gráfico anterior, torna-se importante que o Instituto mantenha esforços para conciliar a elevada taxa de respostas dentro do prazo com o aumento da capacidade de conclusão das demandas, reduzindo gradativamente o passivo acumulado e preservando os elevados índices de tempestividade alcançados.

CLASSIFICAÇÃO DOS TIPOS DE DEMANDAS

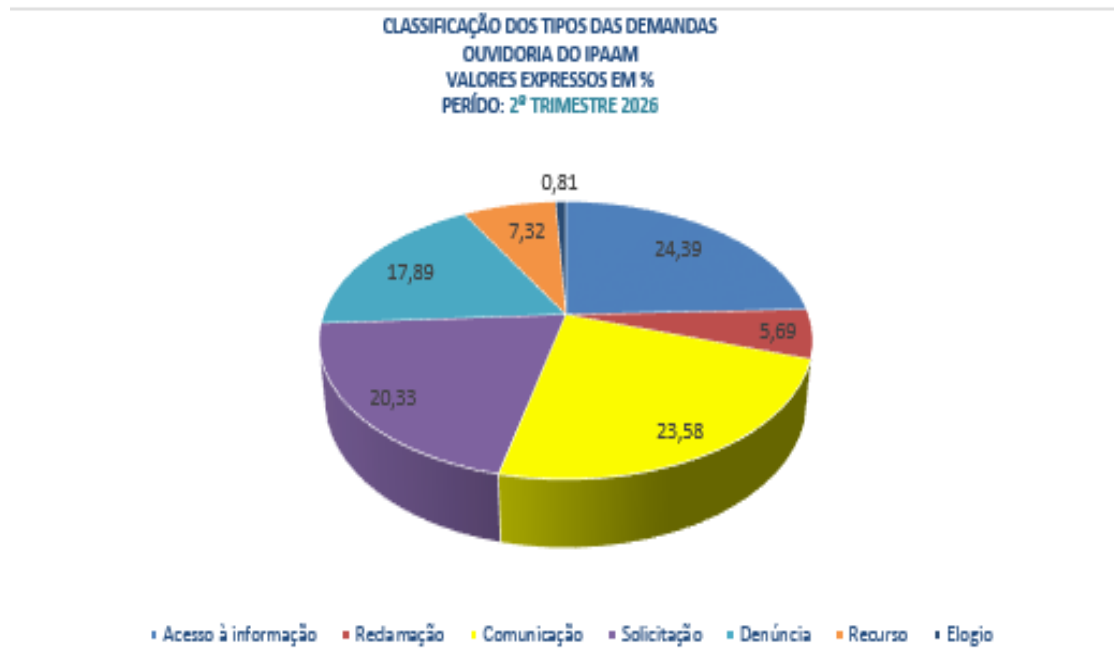


Gráfico 03 – Classificação dos tipos de demandas da Ouvidoria do IPAAM. *Período apurado: 2º Trimestre Exercício de 2026.* **Fonte:** Ouvidoria do IPAAM – OUVI/IPAAM [2026]

O gráfico apresenta a distribuição percentual das manifestações registradas pela Ouvidoria do IPAAM durante o 2º trimestre de 2026, permitindo identificar os assuntos que mais demandaram atuação da unidade.

A composição das manifestações foi a seguinte:

Tipo de Demanda	Percentual
Acesso à Informação	24,39%
Comunicação	23,58%
Solicitação	20,33%
Denúncia	17,89%
Recurso	7,32%
Reclamação	5,69%

Tipo de Demanda**Percentual**

Elogio

0,81%

Os dados demonstram que as demandas da Ouvidoria concentraram-se, predominantemente, em Acesso à Informação (24,39%), seguido de Comunicação (23,58%) e Solicitações (20,33%), que, juntas, representam 68,30% de todas as manifestações registradas no trimestre.

O elevado percentual de Acesso à Informação evidencia o interesse crescente da sociedade em obter informações sobre processos administrativos, licenciamento ambiental, fiscalização e demais atividades desenvolvidas pelo Instituto, reforçando a importância da transparência pública e da efetiva aplicação da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011).

As manifestações classificadas como Comunicação ocupam a segunda posição, refletindo o uso da Ouvidoria como canal institucional para encaminhamento de informações, comunicações de fatos, esclarecimentos e outros registros que, embora nem sempre configurem reclamações ou denúncias, contribuem para o aprimoramento da gestão ambiental.

As Solicitações, correspondendo a 20,33%, revelam significativa procura dos cidadãos por orientações, providências administrativas e encaminhamentos relacionados às competências do IPAAM, demonstrando o papel da Ouvidoria como instrumento facilitador da relação entre a Administração Pública e a sociedade.

As Denúncias, representando 17,89%, mantêm participação relevante entre as manifestações recebidas, indicando que a população continua utilizando a Ouvidoria como canal seguro para comunicar possíveis irregularidades ambientais ou administrativas, fortalecendo o controle social e subsidiando as ações de fiscalização do Instituto.

Por sua vez, os Recursos (7,32%) e as Reclamações (5,69%) apresentaram participação mais reduzida, indicando que uma parcela menor dos usuários buscou a revisão de decisões administrativas ou registrou insatisfação quanto aos serviços prestados.

O percentual de Elogios (0,81%), embora discreto, demonstra o reconhecimento pontual da sociedade pelos serviços prestados pelo Instituto e pela atuação de seus servidores.

A distribuição das manifestações evidencia que a Ouvidoria desempenha funções diversificadas, indo além do recebimento de denúncias. Predominam demandas voltadas ao fornecimento de informações, comunicações institucionais e solicitações de providências, confirmando sua atuação como importante canal de relacionamento entre o cidadão e a Administração Pública.

Observa-se, ainda, que a expressiva participação das demandas de Acesso à Informação e Comunicação reforça a necessidade de permanente atualização das informações disponibilizadas ao público, bem como do fortalecimento dos mecanismos de transparência ativa, de forma a reduzir a necessidade de solicitações individuais.

O perfil das manifestações registradas no 2º trimestre de 2026 demonstra que a atuação da Ouvidoria do IPAAM permanece fortemente direcionada ao atendimento das necessidades informacionais da sociedade, ao recebimento de comunicações institucionais e à intermediação de solicitações administrativas. Paralelamente, a participação significativa das denúncias evidencia a confiança da população na Ouvidoria como instrumento de controle social e de fortalecimento da gestão ambiental.

Os resultados recomendam a continuidade das ações de transparência, do aprimoramento dos canais de comunicação institucional e da integração entre a Ouvidoria e as unidades técnicas, visando proporcionar respostas cada vez mais céleres, qualificadas e alinhadas aos princípios da eficiência, da publicidade e da participação social.

CANAIS DE ATENDIMENTO/RECEBIMENTO DAS DEMANDAS

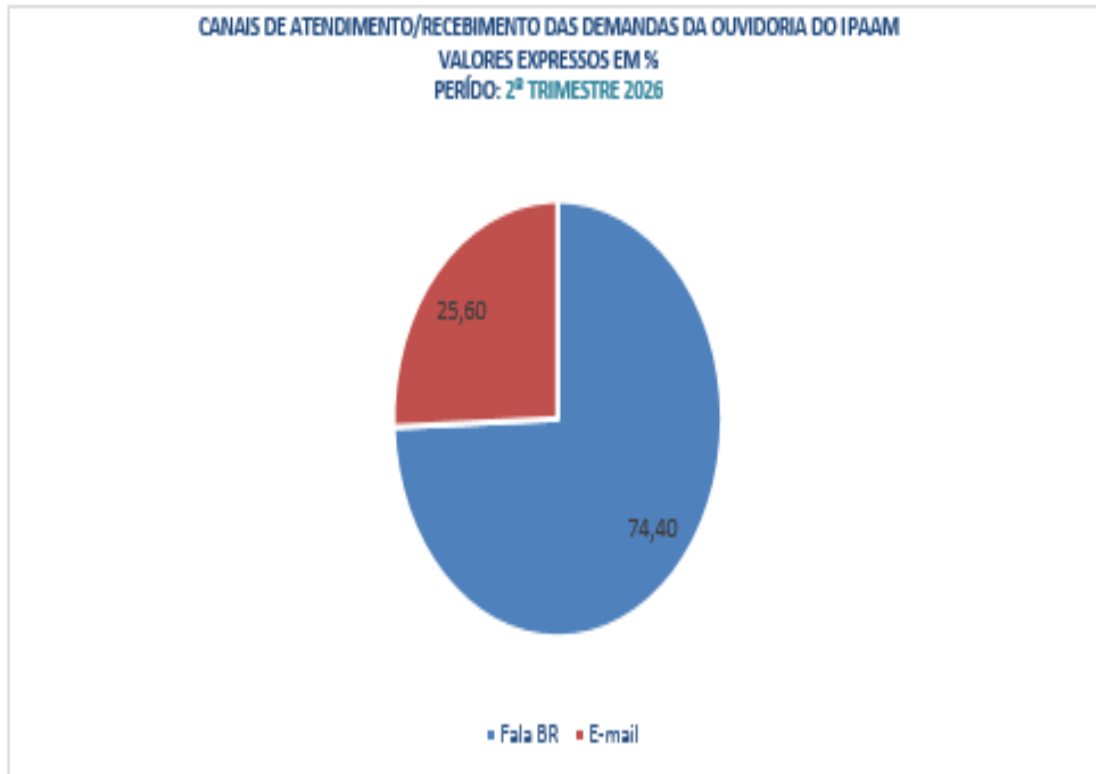


Gráfico 04 – Canais de atendimentos/recebimento das demandas da Ouvidoria do IPAAM. *Período apurado: 2º Trimestre Exercício de 2026.* Fonte: Ouvidoria do IPAAM – OUVI/IPAAM [2026]

O gráfico demonstra a distribuição das manifestações recebidas pela Ouvidoria do IPAAM segundo os canais de atendimento disponibilizados aos cidadãos durante o 2º trimestre de 2026.

Os dados evidenciam a seguinte composição:

Canal de Atendimento	Percentual
Fala.BR	74,40%
E-mail	25,60%

Os resultados demonstram que o Fala.BR permaneceu como o principal canal de acesso dos cidadãos à Ouvidoria, concentrando 74,40% de todas as manifestações registradas no período. Esse desempenho confirma a consolidação da plataforma como o meio oficial de relacionamento entre o cidadão e a Administração Pública, oferecendo maior segurança, rastreabilidade, transparência e controle dos prazos de atendimento.

A utilização predominante do Fala.BR evidencia também que os usuários estão cada vez mais familiarizados com a plataforma, que permite o acompanhamento eletrônico das manifestações, garantindo maior confiabilidade e eficiência no tratamento das demandas.

Por sua vez, o e-mail institucional respondeu por 25,60% das manifestações recebidas, demonstrando que esse canal continua sendo uma alternativa relevante para o cidadão, especialmente em situações que demandam envio de documentos complementares ou quando o usuário opta por uma comunicação direta com a Ouvidoria.

A predominância do Fala.BR está alinhada às diretrizes da Controladoria-Geral da União (CGU), que incentiva a utilização da plataforma como sistema oficial de Ouvidoria e de Acesso à Informação, promovendo maior padronização dos procedimentos e melhor controle gerencial das manifestações.

Entretanto, o percentual de manifestações recebidas por e-mail indica a necessidade de manutenção desse canal como meio complementar de atendimento, assegurando acessibilidade aos usuários que, por diferentes razões, ainda não utilizam a plataforma eletrônica.

Além disso, recomenda-se:

- continuar incentivando a utilização do Fala.BR como canal prioritário para registro das manifestações;
- promover ações de divulgação e orientação ao cidadão sobre as funcionalidades e vantagens da plataforma;
- manter a integração entre os registros recebidos por e-mail e o sistema oficial, assegurando a rastreabilidade, o controle dos prazos e a uniformidade dos procedimentos;
- monitorar periodicamente a evolução da utilização dos canais, visando subsidiar melhorias no atendimento ao público.

Os indicadores demonstram que a Ouvidoria do IPAAM possui um modelo de atendimento fortemente apoiado em ferramentas digitais, com predominância do Fala.BR, responsável por aproximadamente três quartos das manifestações recebidas no trimestre. Esse resultado evidencia a maturidade da gestão da Ouvidoria na utilização dos sistemas eletrônicos de atendimento e reforça o compromisso institucional com a modernização dos serviços públicos, a transparência e a ampliação do acesso do cidadão aos canais oficiais de participação social.

A manutenção de um canal complementar por **e-mail** também contribui para ampliar a inclusão e a acessibilidade dos usuários, fortalecendo a capacidade da Ouvidoria de atender diferentes perfis de cidadãos e garantindo maior efetividade na comunicação entre a sociedade e o IPAAM.

FREQUÊNCIA DE DEMANDAS POR MUNICÍPIO

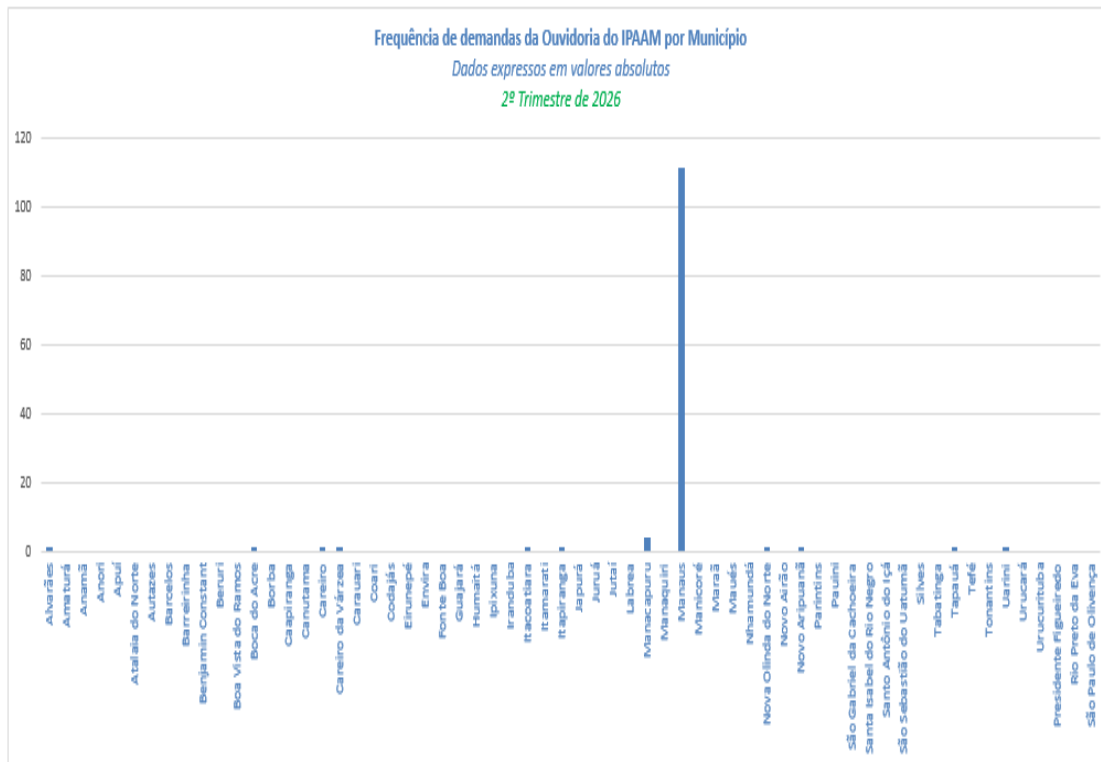


Gráfico 5— Frequência de registro de demandas da Ouvidoria do IPAAM por município. *Período apurado: 2º Trimestre Exercício de 2026.* **Fonte:** Ouvidoria do IPAAM – OUVI/IPAAM [2026]

O gráfico apresenta a distribuição das manifestações recebidas pela Ouvidoria do IPAAM segundo o município de origem dos demandantes, considerando os registros efetuados durante o 2º trimestre de 2026.

Observa-se uma forte concentração das demandas no município de Manaus, que responde, de forma bastante expressiva, pela quase totalidade das manifestações registradas no período. O volume de demandas provenientes da capital é significativamente superior ao dos demais municípios do Estado, evidenciando a centralização dos atendimentos.

Nos demais municípios amazonenses, verifica-se um número reduzido de manifestações, geralmente entre uma e poucas ocorrências por município. Ainda que dispersas geograficamente, essas demandas demonstram que os canais da Ouvidoria alcançam diversas regiões do Estado, abrangendo tanto municípios do interior quanto localidades mais distantes.

Essa distribuição pode ser explicada por diversos fatores, entre eles:

- maior concentração populacional na capital;
- localização da sede administrativa do IPAAM em Manaus;

- maior número de empreendimentos sujeitos ao licenciamento ambiental na região metropolitana;
- maior acesso da população aos meios eletrônicos de atendimento, especialmente à plataforma Fala.BR;
- maior conhecimento da população da capital acerca dos canais de participação social disponibilizados pelo Instituto.

Embora a predominância de Manaus seja um comportamento esperado em razão de sua representatividade populacional e econômica, a baixa participação dos municípios do interior evidencia a necessidade de fortalecimento das ações de divulgação institucional e de educação para o controle social.

Nesse contexto, recomenda-se:

- ampliar a divulgação dos canais da Ouvidoria junto aos municípios do interior do Estado;
- desenvolver ações educativas em parceria com Prefeituras, Secretarias Municipais de Meio Ambiente e demais órgãos públicos;
- incentivar o uso da plataforma Fala.BR pelas populações mais distantes da capital;
- monitorar periodicamente a distribuição territorial das manifestações para identificar regiões com baixa participação e direcionar ações de comunicação institucional.

O gráfico demonstra ainda que a Ouvidoria recebe manifestações oriundas de diversos municípios amazonenses, confirmando que seus canais de atendimento possuem alcance estadual e possibilitam o exercício do controle social em diferentes regiões do Amazonas.

A análise evidencia que a demanda da Ouvidoria do IPAAM permanece fortemente concentrada em Manaus, refletindo a concentração populacional, administrativa e econômica do Estado. Entretanto, a existência de manifestações provenientes de diversos municípios do interior demonstra que a atuação da Ouvidoria possui abrangência estadual e vem alcançando cidadãos em diferentes localidades.

Os resultados indicam a oportunidade de intensificar estratégias de comunicação e interiorização dos serviços da Ouvidoria, ampliando o conhecimento da população sobre os canais de atendimento e fortalecendo a participação social em todas as regiões do Amazonas. Dessa forma, o IPAAM poderá ampliar a capilaridade de sua Ouvidoria e assegurar que cidadãos de todo o Estado tenham igual acesso aos mecanismos de participação, transparência e controle social.

Complementando as informações anteriormente apresentadas, a análise a seguir concentra-se nos indicadores oficiais disponibilizados pelo Painel Resolveu, da Controladoria-Geral da União (CGU), extraídos das manifestações registradas na Plataforma Fala.BR. Esses dados permitem avaliar, sob a ótica dos parâmetros nacionais de desempenho das ouvidorias públicas, os resultados alcançados pela Ouvidoria do IPAAM no segundo trimestre de 2026.



ANÁLISE DOS INDICADORES DO 2º TRIMESTRE DE 2026

Durante o período de 1º de abril a 30 de junho de 2026, a Ouvidoria do Instituto de Proteção Ambiental do Amazonas – IPAAM registrou 47 manifestações na Plataforma Fala.BR.

Desse total:

- 41 manifestações (87,2%) foram respondidas;
- 6 manifestações (12,8%) permaneceram em tratamento ao final do trimestre;
- Nenhuma manifestação foi arquivada;

- 6 manifestações foram encaminhadas a outros órgãos, em razão da competência administrativa.

Os indicadores demonstram elevado índice de conclusão das demandas recebidas, evidenciando a capacidade operacional da Ouvidoria em promover o adequado tratamento das manifestações.

O desempenho quanto ao cumprimento dos prazos legais apresentou resultados bastante positivos.

Das 41 manifestações respondidas:

- 95,1% receberam resposta dentro do prazo legal;
- apenas 4,9% ultrapassaram o prazo regulamentar.

Entre as manifestações ainda em tratamento:

- 66,7% encontravam-se dentro do prazo;
- 33,3% já haviam ultrapassado o prazo de resposta.

Outro indicador relevante foi o tempo médio de resposta de apenas 5,6 dias, significativamente inferior ao prazo previsto na legislação, evidenciando a celeridade e eficiência da atuação da Ouvidoria.

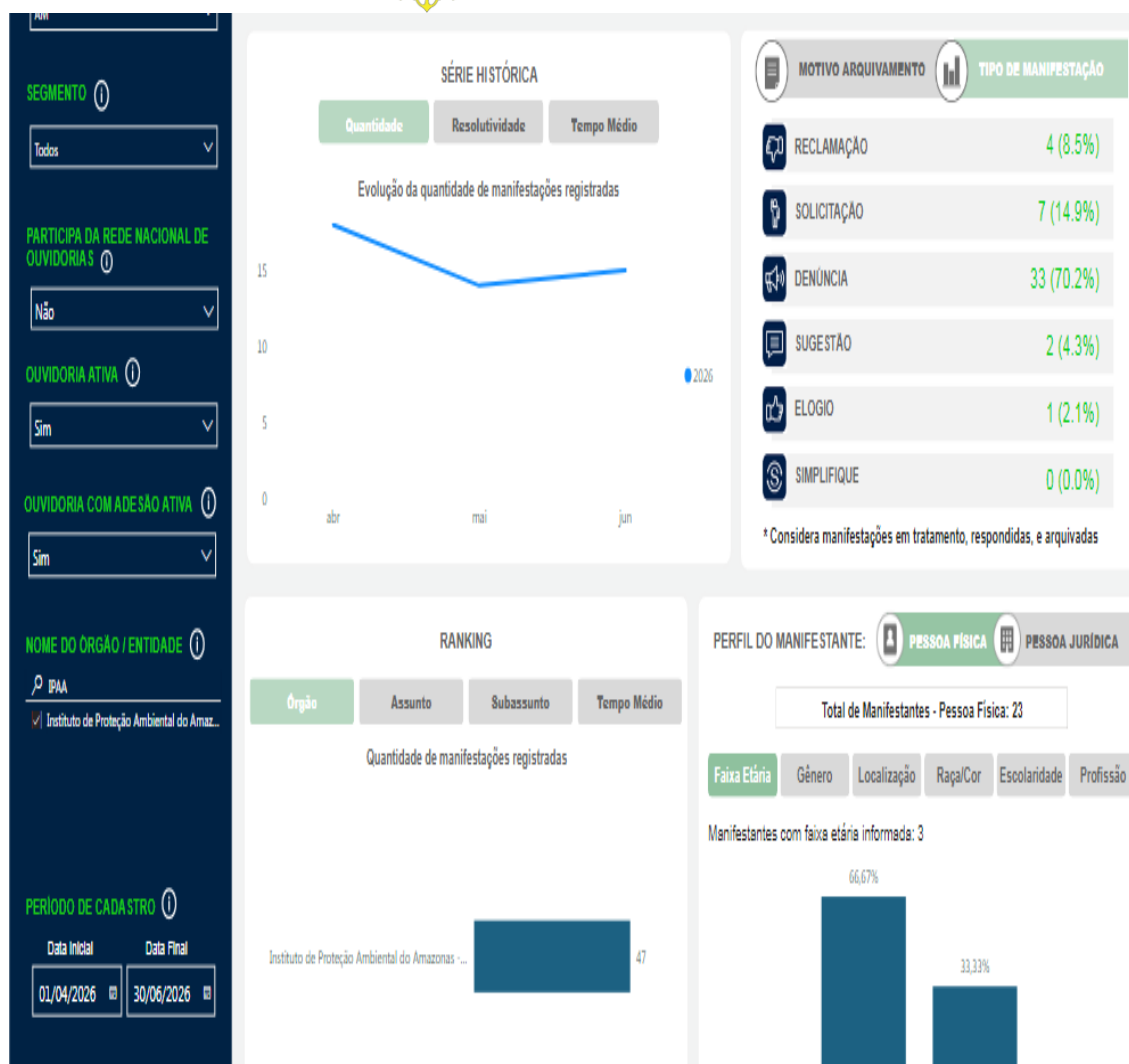
A série histórica demonstra comportamento relativamente estável durante o trimestre.

Observa-se:

- maior número de manifestações em abril;
- redução moderada em maio;
- pequeno crescimento em junho.

Essa variação não caracteriza alteração significativa da demanda, indicando estabilidade no fluxo de manifestações recebidas pelo Instituto ao longo do período analisado.

Essa estabilidade favorece o planejamento das atividades da Ouvidoria e permite melhor distribuição da força de trabalho.



Perfil das Manifestações

As manifestações distribuíram-se da seguinte forma:

Tipo de Manifestação	Quantidade	Percentual
Denúncia	33	70,2%
Solicitação	7	14,9%
Reclamação	4	8,5%
Sugestão	2	4,3%
Elogio	1	2,1%
Simplifique	0	0%

Observa-se expressiva predominância das denúncias, que representam mais de dois terços das manifestações registradas.

Esse cenário é compatível com a natureza institucional do IPAAM, cuja atuação envolve fiscalização, licenciamento e proteção ambiental, áreas frequentemente relacionadas às demandas encaminhadas pela sociedade.

As solicitações e reclamações aparecem em proporção significativamente menor, enquanto sugestões e elogios representam participação bastante reduzida.

Não houve registro de manifestações classificadas como "Simplifique" durante o trimestre.

No período analisado foram registrados 23 manifestantes pessoa física.

Entretanto, apenas três usuários informaram a faixa etária, distribuídos entre:

- 66,67% com idade entre 20 e 39 anos;
- 33,33% entre 40 e 59 anos.

Embora o quantitativo de informações seja insuficiente para caracterizar o perfil do público atendido, observa-se predominância de adultos em idade economicamente ativa.

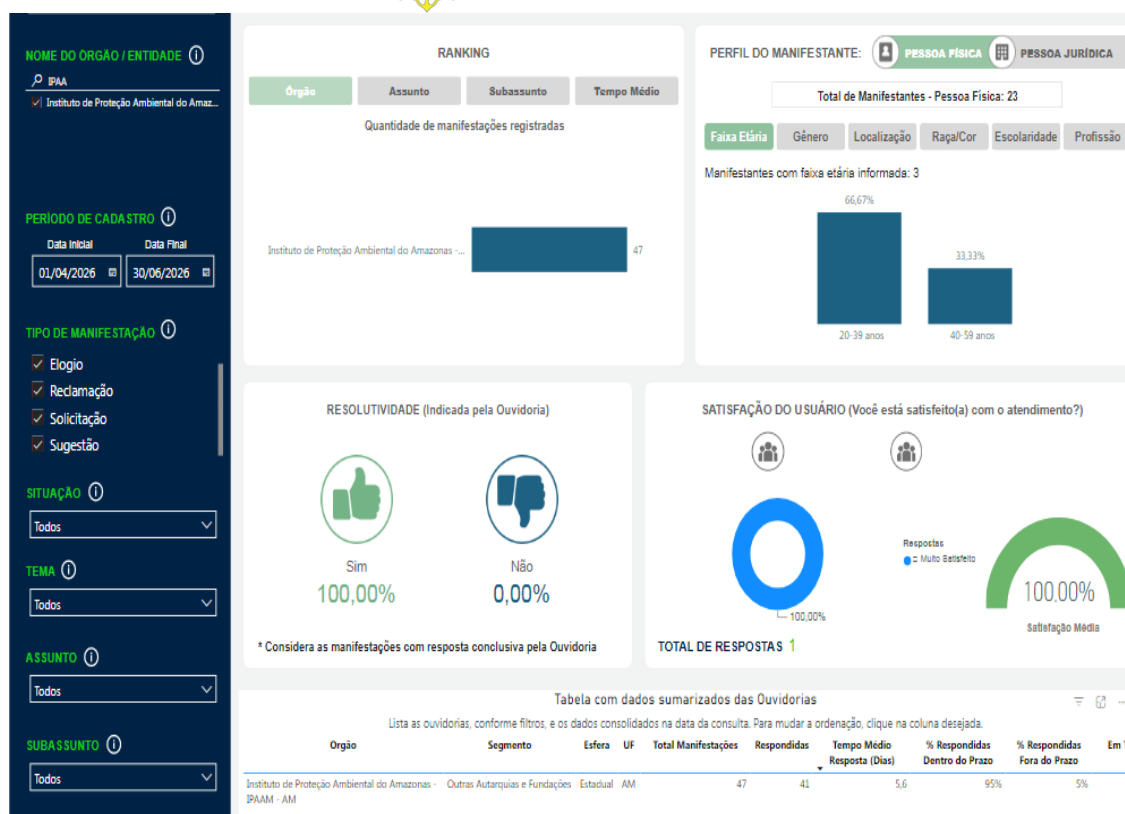
A baixa quantidade de dados decorre do caráter facultativo dessas informações e da possibilidade de apresentação de manifestações com identificação restrita, especialmente nas denúncias.

O indicador de resolutividade apresentou resultado bastante expressivo.

Segundo avaliação da própria Ouvidoria:

- 100% das manifestações concluídas foram consideradas resolutivas;
- não houve registro de respostas inconclusivas.

Esse resultado demonstra que as respostas fornecidas atenderam aos requisitos necessários para conclusão administrativa das demandas apresentadas pelos cidadãos.



A pesquisa de satisfação registrou:

- 1 avaliação respondida;
- 100% de satisfação, classificada como "Muito satisfeito".

Embora o índice seja plenamente positivo, a quantidade de avaliações ainda é insuficiente para representar a percepção geral dos usuários acerca da qualidade do atendimento.

Recomenda-se incentivar a participação dos cidadãos na pesquisa de satisfação, visando ampliar a representatividade desse importante indicador de desempenho.

Os indicadores do segundo trimestre evidenciam que a Ouvidoria do IPAAM manteve desempenho consistente na gestão das manifestações recebidas.

Entre os principais resultados alcançados destacam-se:

- elevado percentual de respostas concluídas;
- tempo médio de resposta significativamente inferior ao prazo legal;
- elevado índice de cumprimento dos prazos;
- resolutividade integral das manifestações respondidas;
- estabilidade da demanda ao longo do trimestre.

Como oportunidades de aprimoramento, destacam-se a necessidade de reduzir o número de manifestações em tratamento fora do prazo, ampliar a participação dos usuários na pesquisa de satisfação e incentivar, sempre que possível, o preenchimento voluntário de informações cadastrais que permitam melhor conhecer o perfil dos manifestantes.

De forma geral, os resultados alcançados no 2º trimestre de 2026 demonstram que a Ouvidoria do IPAAM vem desempenhando suas atribuições com eficiência, celeridade e elevado grau de resolutividade, consolidando-se como instrumento estratégico de participação social, transparência e apoio à governança institucional. Esses indicadores reforçam o compromisso da unidade com a melhoria contínua dos serviços públicos e com o fortalecimento da relação entre a sociedade e a Administração Pública.

Panorama Geral

- Total de manifestações: 47
- Órgão avaliado: 1 (IPAAM)

Distribuição do tratamento:

Situação	Quantidade	Percentual
Respondidas	41	87,2%
Em tratamento	6	12,8%
Arquivadas	0	0%
Encaminhadas para outros órgãos	6	12,8% do total

Observa-se que o órgão apresenta boa capacidade de resposta, tendo concluído a maior parte das manifestações recebidas.

Cumprimento dos prazos

Manifestações em tratamento

- Total: 6
- Dentro do prazo: 66,7%
- Fora do prazo: 33,3%

Isso significa que aproximadamente 2 manifestações já ultrapassaram o prazo legal, indicando necessidade de acompanhamento para evitar aumento da taxa de atraso.

Manifestações respondidas

- Total: 41
- Dentro do prazo: 95,1%
- Fora do prazo: 4,9%
- Tempo médio de resposta: 5,6 dias

- Este é um excelente indicador.

O prazo médio de resposta está muito abaixo do limite estabelecido pela Lei nº 13.460/2017 e pelas normas da Plataforma Fala.BR (30 dias, prorrogáveis quando necessário).

Perfil das manifestações

A distribuição por tipo demonstra predominância de denúncias.

Tipo	Quantidade	Percentual
Denúncia	33	70,2%
Solicitação	7	14,9%
Reclamação	4	8,5%
Sugestão	2	4,3%

O elevado percentual de denúncias indica que a Ouvidoria atua fortemente como canal de integridade e controle, característica comum em órgãos ambientais, onde há frequentes comunicações sobre:

- desmatamento;
- licenciamento ambiental;
- queimadas;
- mineração irregular;
- poluição;
- infrações ambientais.

Encaminhamento para outros órgãos

Foram encaminhadas 6 manifestações.

Isso pode indicar:

- correta aplicação da competência administrativa;
- recebimento de demandas que pertencem a outros órgãos públicos.

Convém acompanhar se esse percentual permanece dentro de um padrão esperado ou se há necessidade de orientar melhor os cidadãos sobre a competência do IPAAM.

Série histórica

O gráfico indica:

- redução no número de manifestações em determinado momento;
- seguida de leve crescimento.

Sem os valores absolutos dos meses, a tendência parece demonstrar estabilidade da demanda.

Pontos fortes

- ✓ Tempo médio de resposta muito baixo (5,6 dias).
- ✓ 95,1% das respostas dentro do prazo.
- ✓ Alto índice de manifestações já concluídas (87%).
- ✓ Ausência de manifestações arquivadas, sugerindo tratamento efetivo das demandas.

Pontos de atenção

1. 33,3% das manifestações ainda em tratamento encontram-se fora do prazo, o que merece atuação imediata.
2. A predominância de denúncias (70%) exige estrutura adequada para análise preliminar, admissibilidade e eventual encaminhamento às áreas de fiscalização e correição.
3. Os encaminhamentos para outros órgãos devem ser monitorados para verificar se decorrem de erro na escolha do órgão pelo cidadão ou de necessidade de melhor orientação.

Avaliação geral

Considerando os indicadores apresentados, o desempenho da Ouvidoria do IPAAM pode ser classificado como muito satisfatório.

Os principais destaques são:

- elevada taxa de respostas;
- excelente cumprimento dos prazos;
- baixo tempo médio de atendimento;
- fluxo regular das manifestações.

O principal aspecto a ser aperfeiçoado é a eliminação das manifestações em atraso que permanecem em tratamento, buscando alcançar 100% das demandas dentro do prazo, o que elevaria ainda mais a resolutividade do serviço.

Em uma avaliação institucional, o desempenho observado situa a Ouvidoria em um nível de maturidade entre "Bom" e "Muito Bom", com margem de melhoria concentrada na gestão dos processos pendentes e no acompanhamento das denúncias em tramitação.

CONCLUSÃO

Os resultados apresentados neste relatório demonstram que a Ouvidoria do Instituto de Proteção Ambiental do Amazonas – IPAAM manteve, ao longo do segundo trimestre de 2026, desempenho institucional compatível com as diretrizes estabelecidas pela Lei nº 13.460/2017, pelo Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal e pelas boas práticas de governança pública, transparência e participação social.

A análise dos registros da Plataforma Fala.BR evidencia que a Unidade apresentou elevado índice de atendimento às manifestações recebidas, expressivo cumprimento dos prazos legais e reduzido tempo médio de resposta, indicadores que refletem a efetividade dos procedimentos adotados para o tratamento das demandas e o comprometimento das áreas técnicas na prestação de informações ao cidadão.

A predominância de denúncias entre as manifestações registradas confirma o papel estratégico desempenhado pela Ouvidoria como importante instrumento de controle social, contribuindo para o fortalecimento da fiscalização ambiental, da integridade institucional e do aprimoramento da gestão pública. Ao assegurar o adequado tratamento dessas manifestações, a Ouvidoria amplia a capacidade do Instituto de identificar riscos, aperfeiçoar processos de trabalho e subsidiar a tomada de decisões pela Alta Administração.

Os indicadores de resolutividade e de cumprimento dos prazos demonstram que a Ouvidoria vem alcançando resultados consistentes, consolidando-se como unidade estratégica de assessoramento à gestão, não apenas na mediação da relação entre o cidadão e a Administração Pública, mas também na produção de informações gerenciais capazes de orientar ações de melhoria contínua dos serviços públicos.

Não obstante o desempenho altamente satisfatório observado, a análise dos dados evidencia oportunidades de aperfeiçoamento relacionadas à eliminação das manifestações ainda pendentes de resposta fora do prazo regulamentar, ao fortalecimento do acompanhamento das demandas junto às Diretorias e Gerências responsáveis pelas manifestações técnicas e ao incremento da participação dos usuários na pesquisa de satisfação disponibilizada pela Plataforma Fala.BR. Da mesma forma, recomenda-se estimular o preenchimento voluntário das informações cadastrais dos manifestantes, respeitados os princípios da proteção de dados pessoais e as hipóteses legais de preservação do anonimato e do sigilo, possibilitando a construção de indicadores estatísticos mais representativos acerca do perfil dos usuários da Ouvidoria.

Nesse sentido, revela-se oportuno intensificar as ações de monitoramento dos prazos de resposta, fortalecer a atuação dos pontos focais das Diretorias e Gerências responsáveis pelo tratamento das manifestações e consolidar mecanismos permanentes de acompanhamento das demandas, em consonância com as recomendações já apresentadas neste relatório. Tais medidas contribuirão para elevar ainda mais os níveis de eficiência, tempestividade e qualidade das respostas institucionais.

Diante do conjunto dos indicadores analisados, conclui-se que a Ouvidoria do IPAAM apresentou, no segundo trimestre de 2026, grau de desempenho institucional classificado como Muito Bom, evidenciando elevado nível de maturidade na gestão das manifestações registradas na Plataforma Fala.BR. Os resultados alcançados demonstram a efetividade da atuação da Unidade como instrumento de transparência, controle social, integridade e aprimoramento da gestão pública, reafirmando seu papel estratégico no fortalecimento da governança institucional e na promoção de uma Administração Pública cada vez mais eficiente, acessível, responsiva e orientada ao interesse da sociedade.