



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES DE OUVIDORIA 2026

JULHO A SETEMBRO 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

RHIANNA FERNANDA PEREIRA BOGEA - ESTAGIÁRIA

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	4
2. METODOLOGIA E FONTES DE DADOS.....	4
3. ANÁLISE DOS GRÁFICOS E INDICADORES	5
FLUXO DE ENTRADA E SAÍDA DE DEMANDAS MENSIS EM 2026	5
Gráfico 01 – Fluxo de demandas da Ouvidoria do IPAAM.....	5
CLASSIFICAÇÃO QUANTO AO PRAZO DE RESPOSTAS DAS DEMANDAS	6
Gráfico 02 – Prazo de Respostas das Demandas.	6
CLASSIFICAÇÃO DOS TIPOS DE DEMANDA.....	7
Gráfico 03 – Classificação dos tipos de demandas da Ouvidoria do IPAAM	7
CANALIS DE ATENDIMENTO/RECEBIMENTO DAS DEMANDA	8
Gráfico 04 – Canais de atendimentos/recebimento das demandas da Ouvidoria do IPAAM. .	8
FREQUÊNCIA DE DEMANDAS POR MUNICÍPIO.....	9
Gráfico 5– Frequência de registro de demandas da Ouvidoria do IPAAM por município.	9
ANÁLISE COMPLEMENTAR DO PAINEL RESOLVEU? — JULHO A SETEMBRO DE 2026.	10
ANÁLISE DOS INDICADORES DO 3º TRIMESTRE DE 2026	10
Análise complementar do Painel Resolveu? – Série histórica e tipos de manifestação	11
Análise complementar do Painel Resolveu? – Resolutividade, satisfação e perfil dos manifestantes	12
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES	13

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do Instituto de Proteção Ambiental do Amazonas (IPAAM) constitui um importante canal de comunicação entre a instituição e a sociedade, possibilitando o registro de manifestações dos cidadãos, o encaminhamento de demandas aos setores competentes e o acompanhamento das respostas, contribuindo para o fortalecimento da transparência, da participação social e da melhoria dos serviços públicos.

O presente Relatório Trimestral da Ouvidoria refere-se ao período de **julho a setembro de 2026** e tem como finalidade apresentar os dados consolidados relativos às demandas recebidas e respondidas no período, ao cumprimento dos prazos para resposta, à classificação dos tipos de manifestação, aos canais de atendimento utilizados e à distribuição territorial dos registros entre Manaus e os municípios do interior do Amazonas.

As informações apresentadas foram obtidas a partir dos registros internos da Ouvidoria, organizados em planilhas eletrônicas, e de dados extraídos da Plataforma Fala.BR, permitindo acompanhar o fluxo das manifestações e identificar aspectos relevantes do atendimento prestado aos cidadãos.

Por meio da análise dos gráficos e indicadores, busca-se avaliar o comportamento das demandas no trimestre, identificar possíveis dificuldades relacionadas ao cumprimento dos prazos e ao atendimento das manifestações, bem como apontar oportunidades de aprimoramento dos procedimentos internos e da comunicação com os usuários dos serviços públicos.

Dessa forma, o relatório constitui um instrumento de acompanhamento e avaliação das atividades da Ouvidoria, fornecendo subsídios para a tomada de decisões, o aperfeiçoamento dos fluxos de trabalho e o fortalecimento da relação entre o IPAAM e a sociedade.

2. METODOLOGIA E FONTES DE DADOS

O presente relatório trimestral da Ouvidoria do Instituto de Proteção Ambiental do Amazonas (IPAAM) compreende o período de **1º de julho a 30 de setembro de 2026**, correspondente ao terceiro trimestre do ano.

Os dados apresentados foram obtidos a partir de registros próprios da Ouvidoria, organizados em planilhas eletrônicas do Microsoft Excel, contemplando informações relativas à entrada e à saída de demandas, ao cumprimento dos prazos para

resposta, à classificação dos tipos de manifestação, aos canais de atendimento utilizados e à distribuição territorial dos registros entre a capital e os municípios do interior do estado.

Foram utilizadas, complementarmente, informações extraídas da Plataforma Fala.BR, utilizada para o registro e o acompanhamento das manifestações encaminhadas por meio desse sistema.

A consolidação dessas informações permitiu elaborar os gráficos e indicadores apresentados neste relatório, com o objetivo de demonstrar o volume e o comportamento das demandas no período, acompanhar o cumprimento dos prazos de resposta e subsidiar a identificação de oportunidades de melhoria nos procedimentos e serviços prestados pela Ouvidoria.

Os resultados apresentados referem-se aos registros e às informações disponíveis para o período de apuração, observados os critérios de consolidação adotados pela Ouvidoria.

3. ANÁLISE DOS GRÁFICOS E INDICADORES

FLUXO DE ENTRADA E SAÍDA DE DEMANDAS MENSAIS EM 2026

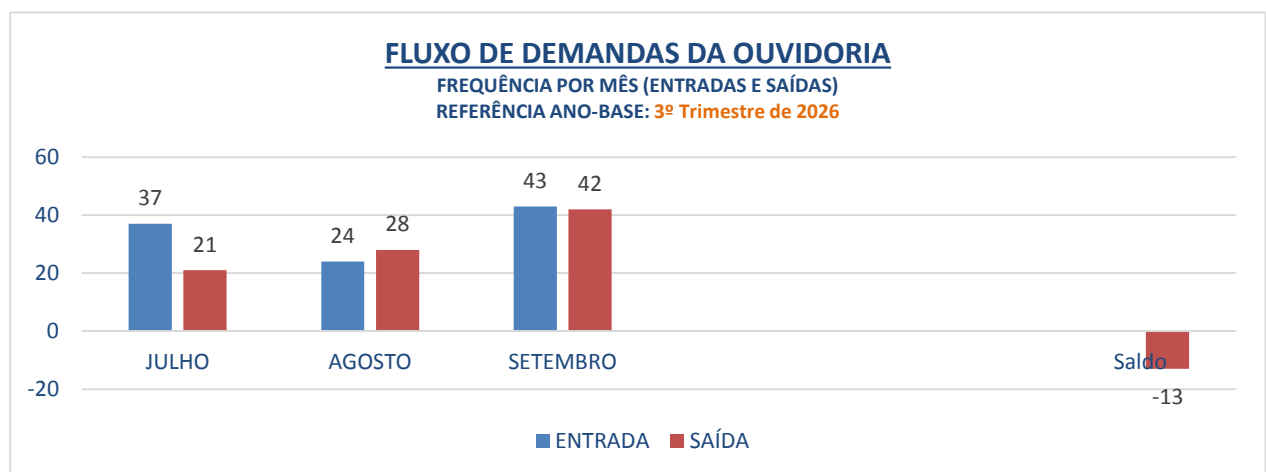


Gráfico 01 – Fluxo de demandas da Ouvidoria do IPAAM. Período apurado: 3º Trimestre de 2026. Fonte: Ouvidoria do IPAAM – OUVI/IPAAM [2026]

O Gráfico 01 apresenta o fluxo mensal de demandas recebidas (entradas) e respondidas (saídas) pela Ouvidoria do IPAAM durante o terceiro trimestre de 2026, compreendendo os meses de julho, agosto e setembro.

Em julho, foram registradas 37 entradas e 21 saídas, resultando em um saldo negativo de 16 demandas a serem respondidas. Em agosto, foram registradas 24 entradas e 28 saídas, representando um saldo positivo de 4 demandas, indicando que o volume de respostas superou o de novas demandas recebidas naquele mês. Em setembro, foram contabilizadas 43 entradas e 42 saídas, resultando em um saldo negativo de uma demanda.

No acumulado do trimestre, a Ouvidoria registrou **104 entradas e 91 saídas**, resultando em um **saldo negativo de 13 demandas a serem respondidas**. Esse resultado demonstra que o volume de manifestações recebidas superou o de manifestações respondidas no período, evidenciando a necessidade de atenção ao estoque de demandas pendentes.

Destaca-se que setembro apresentou o maior volume de movimentação, com 43 demandas recebidas e 42 respondidas. Embora o número de respostas tenha se aproximado do total de entradas, o resultado acumulado do trimestre indica que as respostas ainda não foram suficientes para atender integralmente ao volume de demandas recebidas.

Diante desse cenário, recomenda-se o acompanhamento sistemático das demandas pendentes, com atenção especial aos prazos legais e regulamentares de resposta, a fim de reduzir o passivo acumulado e aprimorar a eficiência dos serviços prestados pela Ouvidoria do IPAAM.

CLASSIFICAÇÃO QUANTO AO PRAZO DE RESPOSTAS DAS DEMANDAS

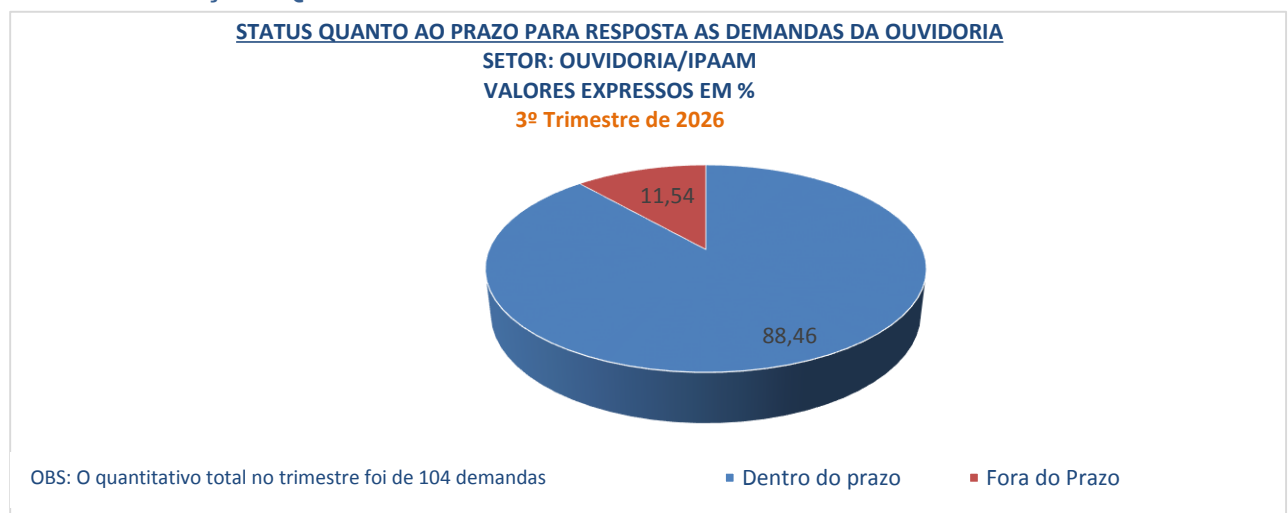


Gráfico 02 – Prazo de Respostas das Demandas. *Período apurado: 3º Trimestre Exercício de 2026. Fonte: Ouvidoria do IPAAM – OUVI/IPAAM [2026]*

O Gráfico 2 apresenta a situação das demandas da Ouvidoria do IPAAM quanto ao cumprimento dos prazos para resposta no terceiro trimestre de 2026. Os dados demonstram que 88,46% das demandas foram respondidas dentro do prazo, enquanto 11,54% foram respondidas fora do prazo.

O resultado indica que a Ouvidoria conseguiu atender dentro do prazo a maioria expressiva das demandas, evidenciando um desempenho favorável no cumprimento dos prazos de resposta. Entretanto, o percentual de 11,54% de demandas respondidas fora do prazo merece atenção, considerando a importância da tempestividade das respostas para a qualidade do atendimento ao cidadão e a credibilidade dos serviços prestados pela instituição.

Diante desse cenário, recomenda-se o monitoramento contínuo dos prazos, com identificação dos fatores que ocasionaram os atrasos e adoção de medidas para reduzir sua ocorrência nos períodos subsequentes. O acompanhamento sistemático das demandas em tramitação poderá contribuir para melhorar o desempenho da Ouvidoria e fortalecer a eficiência e a efetividade do atendimento.

CLASSIFICAÇÃO DOS TIPOS DE DEMANDAS

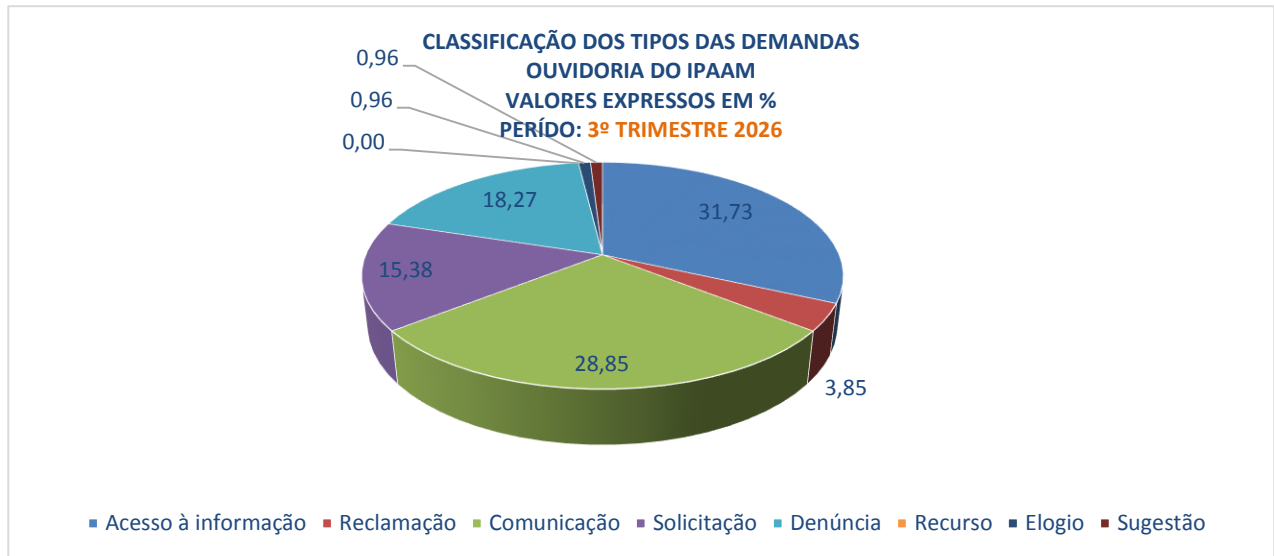


Gráfico 03 – Classificação dos tipos de demandas da Ouvidoria do IPAAM. Período apurado: 3º Trimestre Exercício de 2026. Fonte: Ouvidoria do IPAAM – OUVI/IPAAM [2026]

O Gráfico 03 apresenta a distribuição percentual dos tipos de demandas recebidas pela Ouvidoria do IPAAM no terceiro trimestre de 2026, permitindo identificar as principais manifestações dos cidadãos e os assuntos que concentram maior participação no atendimento.

A categoria Acesso à Informação representa a maior parcela das demandas, com 31,73% do total, seguida por Comunicação, com 28,85%. Em conjunto, essas duas categorias correspondem a 60,58% das manifestações classificadas, evidenciando sua expressiva participação no fluxo de atendimento da Ouvidoria.

Na sequência, aparecem as categorias Denúncia, com 18,27%, e Solicitação, com 15,38%. Somadas, essas duas modalidades representam 33,65% das demandas, demonstrando também a relevância dos registros relacionados à comunicação de possíveis irregularidades e à busca por providências ou serviços.

As categorias Reclamação, com 3,85%, Elogio, com 0,96%, e Sugestão, também com 0,96%, apresentam participações menores. A categoria Recurso aparece com 0,00%, indicando que não houve registro percentual nessa modalidade durante o período, conforme os dados apresentados no gráfico.

De modo geral, a distribuição demonstra que as demandas estão concentradas principalmente em acesso à informação e comunicação, seguidas por denúncias e solicitações. Esse cenário reforça a importância da Ouvidoria como canal de acesso dos cidadãos ao IPAAM, tanto para obtenção de informações quanto para encaminhamento de manifestações relacionadas à atuação institucional.

Recomenda-se acompanhar a evolução dessas categorias nos próximos períodos, especialmente as denúncias e solicitações, de modo a identificar tendências, subsidiar ações de melhoria dos serviços e contribuir para o aprimoramento da transparência e da qualidade do atendimento ao cidadão.

CANAIS DE ATENDIMENTO/RECEBIMENTO DAS DEMANDAS

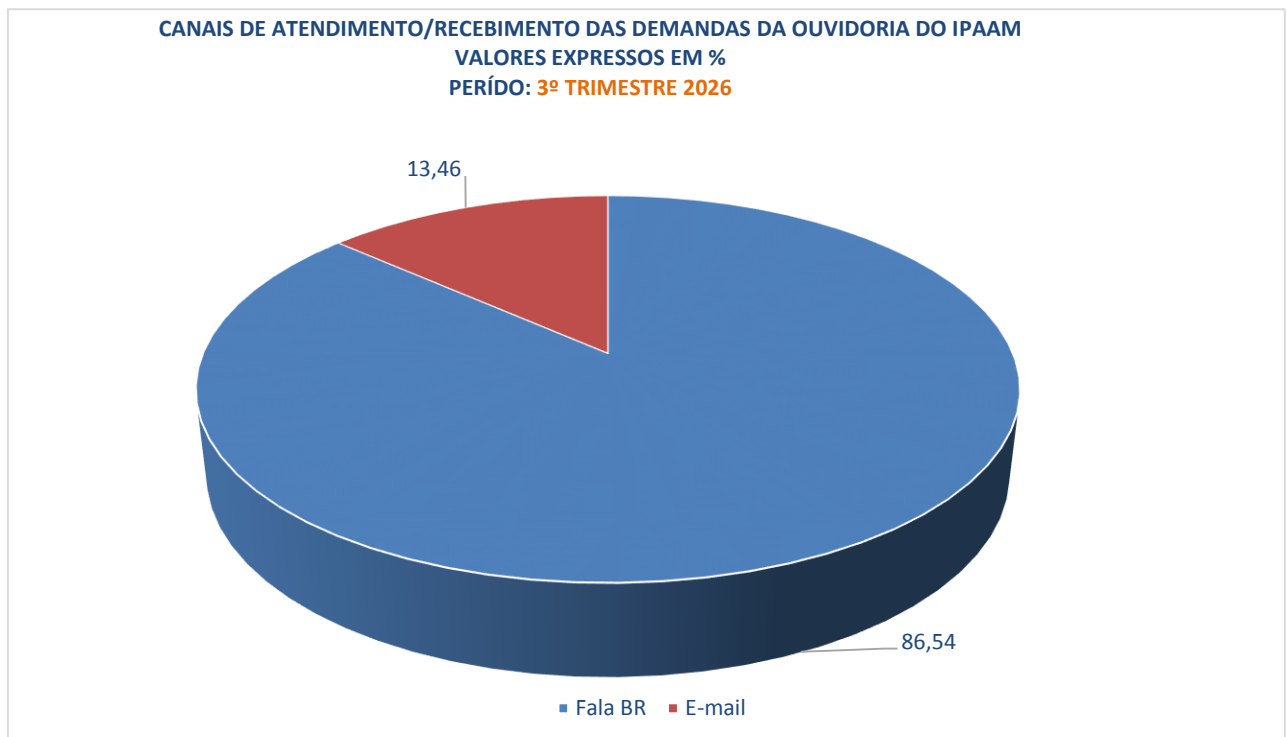


Gráfico 04 – Canais de atendimentos/recebimento das demandas da Ouvidoria do IPAAM. Período apurado: 3º Trimestre Exercício de 2026. Fonte: Ouvidoria do IPAAM – OUVI/IPAAM [2026]

O Gráfico 04 apresenta a distribuição percentual das demandas recebidas pela Ouvidoria do IPAAM, conforme o canal de atendimento utilizado pelos cidadãos no terceiro trimestre de 2026.

Os dados demonstram que o Fala.BR foi o principal canal de recebimento das demandas, representando 86,54% do total, enquanto o e-mail correspondeu a 13,46%. Essa distribuição evidencia a predominância da plataforma Fala.BR como instrumento de acesso à Ouvidoria, indicando sua relevância para o registro e o acompanhamento das manifestações dos cidadãos.

Embora o Fala.BR concentre a maior parte das demandas, o e-mail permanece como um canal complementar importante, oferecendo outra possibilidade de contato com a Ouvidoria. Dessa forma, é importante assegurar o acompanhamento adequado das manifestações recebidas por ambos os meios, garantindo seu registro, encaminhamento e resposta dentro dos prazos estabelecidos.

De modo geral, os resultados demonstram a importância do Fala.BR para o funcionamento da Ouvidoria do IPAAM e reforçam a necessidade de manter os diferentes canais de atendimento acessíveis e eficientes, de modo a facilitar a participação dos cidadãos e aprimorar a prestação dos serviços institucionais.

FREQUÊNCIA DE DEMANDAS POR MUNICÍPIO



Gráfico 5– Frequência de registro de demandas da Ouvidoria do IPAAM por município. Período apurado: 3º Trimestre Exercício de 2026. Fonte: Ouvidoria do IPAAM – OUVI/IPAAM [2026]

O Gráfico 05 apresenta a distribuição das demandas recebidas pela Ouvidoria do IPAAM segundo o município de origem, permitindo identificar a concentração geográfica das manifestações registradas no período.

Os dados demonstram uma expressiva concentração de demandas em Manaus, com 83 registros, o equivalente a aproximadamente 75,5% do total de 104 entradas contabilizadas no trimestre. Esse resultado evidencia a predominância da capital na utilização dos canais de atendimento da Ouvidoria.

Os demais municípios apresentam quantitativos significativamente inferiores. Autazes registrou 5 demandas, seguido de Manacapuru, com 4. Careiro, Irlanduba e Presidente Figueiredo contabilizaram 2 demandas cada. Borba, Itacoatiara, Itapiranga, Manicoré, Maués e Silves registraram 1 demanda cada.

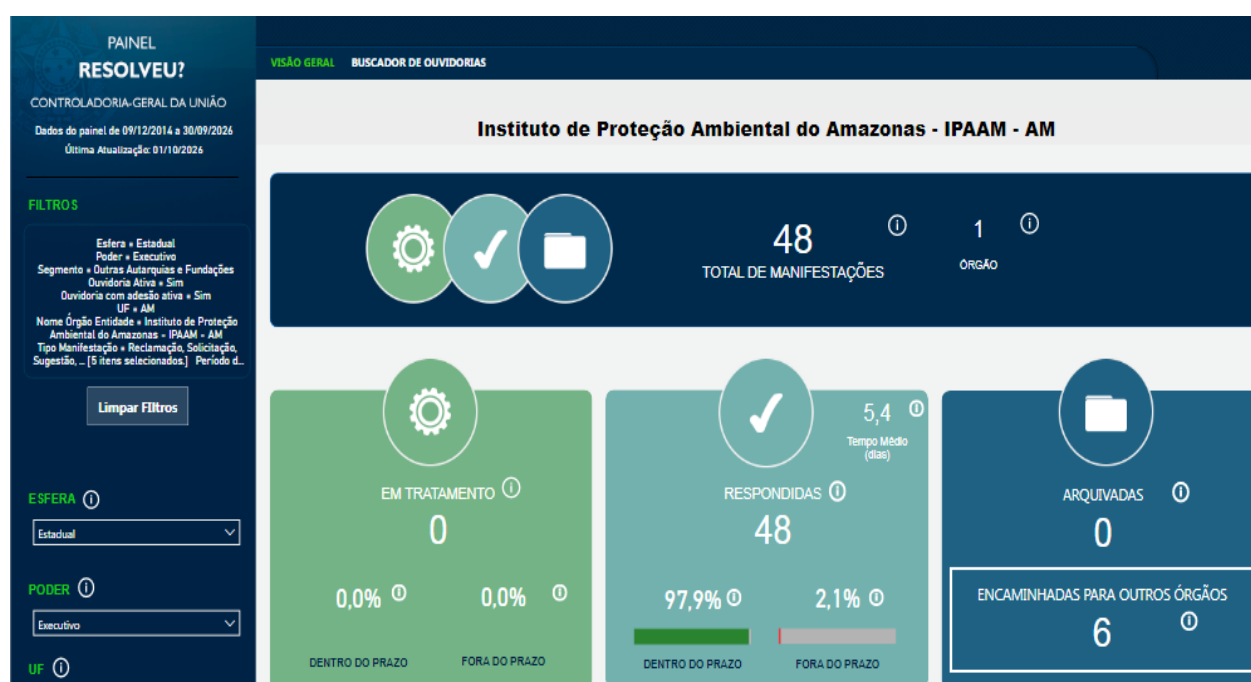
A distribuição observada indica que as manifestações estão concentradas principalmente em Manaus, enquanto os demais municípios apresentam participação

reduzida no conjunto dos registros. Esse cenário pode estar relacionado à concentração populacional e administrativa da capital, à maior facilidade de acesso aos canais digitais ou ao nível de conhecimento da população sobre os serviços da Ouvidoria. Entretanto, essas possibilidades não podem ser confirmadas apenas com os dados apresentados no gráfico.

Do ponto de vista institucional, os resultados reforçam a importância de manter os canais de atendimento acessíveis a todos os municípios do Amazonas, ampliando a divulgação dos serviços da Ouvidoria e incentivando a participação dos cidadãos do interior do estado.

Recomenda-se, ainda, acompanhar a distribuição territorial das demandas nos próximos trimestres, de modo a identificar localidades com baixa participação e subsidiar estratégias de divulgação e aprimoramento do acesso à Ouvidoria do IPAAM.

ANÁLISE COMPLEMENTAR DO PAINEL RESOLVEU? — JULHO A SETEMBRO DE 2026.



ANÁLISE DOS INDICADORES DO 3º TRIMESTRE DE 2026

Como fonte complementar de informação, foi consultado o Painel Resolveu? disponibilizado pela Controladoria-Geral da União (CGU), com referência a 30 de setembro de 2026 e última atualização indicada em 1º de outubro de 2026.

O painel apresenta 48 manifestações para o IPAAM no universo selecionado, das quais 48 constam como respondidas, sem registros em tratamento ou

arquivados. O tempo médio de resposta informado é de 5,4 dias, e os indicadores de prazo apontam que 97,9% das manifestações respondidas foram atendidas dentro do prazo, enquanto 2,1% foram respondidas fora dele.

O painel registra, ainda, seis manifestações encaminhadas para outros órgãos, informação que reforça a importância do acompanhamento dos encaminhamentos e da adequada orientação aos cidadãos.

Os dados constituem uma referência complementar para o acompanhamento do desempenho da Ouvidoria. Entretanto, sua interpretação deve considerar os filtros selecionados e o período abrangido pelo painel, evitando comparações diretas com os indicadores internos do terceiro trimestre sem a prévia compatibilização das respectivas bases de cálculo.

Análise complementar do Painel Resolveu? – Série histórica e tipos de manifestação



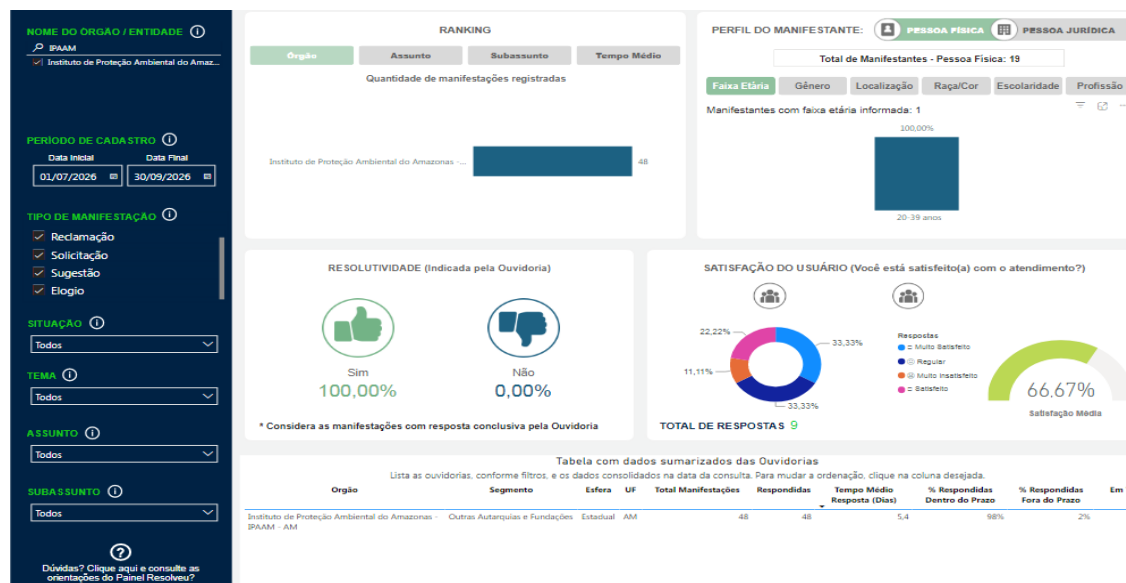
A consulta complementar ao Painel Resolveu? da Controladoria-Geral da União (CGU), apresenta 48 manifestações no universo selecionado para o IPAAM, com predominância das denúncias, que totalizam 37 registros (77,1%), seguidas pelas solicitações, com 9 registros (18,8%). Foram identificadas, ainda, uma reclamação e uma sugestão, sem registros de elogios ou manifestações do tipo simplifique.

A série histórica apresentada indica redução da quantidade de manifestações entre agosto e setembro de 2026. Contudo, a ausência de valores numéricos explícitos no gráfico mensal limita a quantificação precisa dessa variação.

Os resultados reforçam a importância do acompanhamento das denúncias e solicitações, incluindo seus encaminhamentos e respectivos desdobramentos. Ressalta-

se que os dados refletem os filtros aplicados no painel e devem ser interpretados como informação complementar aos registros internos da Ouvidoria, não devendo ser diretamente equiparados ao total trimestral de demandas sem a compatibilização dos critérios de apuração.

Análise complementar do Painel Resolveu? – Resolutividade, satisfação e perfil dos manifestantes



A consulta ao Painel Resolveu? da Controladoria-Geral da União (CGU), referente ao período de 1º de julho a 30 de setembro de 2026, apresenta 48 manifestações para o IPAAM, todas registradas como respondidas, com tempo médio de resposta de 5,4 dias. Na tabela de indicadores, 98% das manifestações respondidas constam como atendidas dentro do prazo e 2% fora dele. O painel também indica resolutividade de 100% para as manifestações consideradas com resposta conclusiva.

Quanto à satisfação dos usuários, foram registradas 9 avaliações. Desse total, 33,33% classificaram o atendimento como muito satisfatório, 22,22% como satisfatório, 33,33% como regular e 11,11% como muito insatisfatório. A satisfação média indicada pelo painel é de 66,67%.

Os resultados demonstram a importância de acompanhar não apenas o encerramento e a resolutividade das manifestações, mas também a percepção dos cidadãos quanto à qualidade do atendimento. Nesse sentido, recomenda-se analisar as avaliações regulares e negativas, buscando identificar oportunidades de aprimoramento dos procedimentos e das respostas fornecidas pela Ouvidoria.

Em relação ao perfil dos manifestantes, o painel informa 19 pessoas físicas, mas apresenta faixa etária preenchida para apenas um registro, o que limita a análise

demográfica dos usuários. Recomenda-se acompanhar a qualidade e a disponibilidade dessas informações, observadas as normas de proteção de dados pessoais.

Por fim, ressalta-se que os indicadores do Painel Resolveu? constituem fonte complementar de análise e devem ser interpretados conforme os filtros selecionados e os critérios próprios da plataforma, sem equiparação automática aos registros internos da Ouvidoria.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES

A análise dos indicadores da Ouvidoria do IPAAM, referentes ao terceiro trimestre de 2026, permite identificar aspectos relevantes do atendimento prestado aos cidadãos, bem como oportunidades de aprimoramento dos procedimentos internos e da gestão das manifestações recebidas.

No período, foram registradas 104 demandas, das quais 91 tiveram saída registrada, resultando em um saldo negativo de 13 demandas a serem respondidas. Esse resultado evidencia a necessidade de acompanhamento contínuo do fluxo de manifestações, com vistas à redução do estoque pendente e à prevenção de atrasos nas respostas.

Quanto ao cumprimento dos prazos, o indicador apresentado demonstra que 88,46% das demandas foram atendidas dentro do prazo, enquanto 11,54% ficaram fora do prazo. Embora o percentual de atendimento tempestivo seja expressivo, é importante identificar as causas dos atrasos e fortalecer o monitoramento das manifestações em tramitação, em articulação com os setores responsáveis.

A classificação das demandas revela maior concentração nas categorias Acesso à Informação e Comunicação, seguidas por Denúncia e Solicitação. Esses dados podem subsidiar ações de melhoria da transparência, da comunicação institucional e dos procedimentos de atendimento, além de orientar a análise dos assuntos mais recorrentes apresentados pelos cidadãos.

Em relação aos canais de atendimento, observa-se a predominância do Fala.BR, sem prejuízo da importância do e-mail como meio complementar de recebimento das manifestações. No aspecto territorial, verifica-se a concentração de registros em Manaus, o que reforça a conveniência de ampliar a divulgação dos serviços da Ouvidoria nos municípios do interior do Amazonas.

Diante dos resultados apresentados, recomenda-se:

- Intensificar o acompanhamento das demandas pendentes e dos respectivos prazos;
- Promover articulação permanente com os setores responsáveis pela elaboração das respostas;

- Analisar a recorrência dos assuntos e das categorias registradas;
- Ampliar a divulgação dos canais de atendimento, especialmente no interior do estado; e
- Aperfeiçoar os procedimentos de registro, classificação e validação dos dados estatísticos.

Os indicadores disponibilizados pelo Painel Resolveu? da Controladoria-Geral da União (CGU), referentes ao terceiro trimestre de 2026, complementa a avaliação das atividades da Ouvidoria do IPAAM e oferece subsídios para o acompanhamento do desempenho institucional.

No universo consultado, foram registradas 48 manifestações, todas indicadas como respondidas, com tempo médio de resposta de 5,4 dias. Os indicadores de cumprimento de prazo também apresentam resultado favorável, com aproximadamente 98% das manifestações respondidas dentro do prazo. Além disso, o painel indica resolutividade de 100% para as manifestações consideradas com resposta conclusiva, demonstrando um resultado positivo segundo os critérios adotados pela plataforma.

Quanto à natureza das manifestações, destaca-se a predominância das denúncias, que representam 77,1% dos registros analisados, seguidas pelas solicitações, com 18,8%. Essa distribuição reforça a importância do acompanhamento dos encaminhamentos, da articulação com os setores competentes e da adoção das providências cabíveis para o tratamento das questões apresentadas pelos cidadãos.

Por outro lado, os dados relativos à satisfação dos usuários apontam oportunidades de melhoria. Embora parte dos respondentes tenha avaliado positivamente o atendimento, as avaliações regulares e muito insatisfatórias evidenciam a necessidade de examinar possíveis dificuldades na experiência dos usuários, buscando aprimorar a comunicação, a clareza das respostas e o acompanhamento das manifestações. Ressalta-se, ainda, que o número de avaliações de satisfação é reduzido em relação ao total de manifestações consultadas, devendo os resultados ser interpretados com a devida cautela.

Diante desses resultados, recomenda-se manter o monitoramento dos prazos e do tempo médio de resposta, acompanhar os encaminhamentos e os desdobramentos das denúncias, analisar as avaliações de satisfação e aperfeiçoar continuamente os procedimentos de atendimento. Recomenda-se, igualmente, observar a qualidade dos dados registrados na plataforma, de modo a ampliar a confiabilidade das informações utilizadas na avaliação dos serviços prestados.

Vale registrar ainda, que os indicadores do Painel Resolveu? devem ser considerados de forma complementar aos registros internos da Ouvidoria do IPAAM, respeitando os filtros e critérios específicos de cada fonte. A utilização conjunta dessas informações, com a devida compatibilização das bases de cálculo, poderá contribuir para

o aprimoramento da gestão das manifestações, o fortalecimento da transparência e a melhoria contínua do relacionamento entre o Instituto e a sociedade.

Por fim, destaca-se a importância de utilizar os indicadores da Ouvidoria como instrumentos de acompanhamento e avaliação contínua, contribuindo para o aprimoramento dos serviços prestados pelo IPAAM, o fortalecimento da transparência institucional e a melhoria do relacionamento entre a Administração Pública e a sociedade.