



**AMAZONAS**

GOVERNO DO ESTADO

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

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA  
OUVIDORIA**

**Relatório Anual 2023**





A OUVIDORIA do Instituto de Proteção Ambiental do Amazonas - IPAAM, em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, da Lei 13.460/2017, apresenta o Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no exercício de 2023.

## 1- Introdução

A OUVIDORIA do Instituto de Proteção Ambiental do Amazonas – IPAAM, é um canal de comunicação entre o cidadão e o IPAAM, de modo que as manifestações e solicitações provoquem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

Tem como atribuições ouvir, encaminhar e acompanhar denúncias, reclamações, sugestões e elogios feitos pela população ao IPAAM, bem como pedidos de acesso à informação, realizando o encaminhamento às Diretorias Responsáveis (DT, DJ, DAF), para análise, providências e resolução.

## 2- Termos utilizados nos tipos de manifestações e acesso do usuário à informação:

A lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, traz em seu art. 2º os termos a serem observados pelo usuário ao registrar sua manifestação e ou solicitação de informação.

Art. 2º 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

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.

### 3- Canais de Atendimento

Todos os canais de atendimento disponibilizados ao cidadão constam no site do IPAAM, (e-SIC desativado em dezembro/2023, Fala.BR, Atendimento Presencial, Telefone, e-Mail).

#### 3.1- Serviço de Informação ao Cidadão

As demandas relacionadas à Lei de Acesso à Informação (LAI) foram recebidas até dezembro de 2023 pelo Sistema e-SIC, com interface disponível na internet por meio dos endereços eletrônicos através dos links [www.cge.am.gov.br](http://www.cge.am.gov.br) e [www.ipaam.am.gov.br](http://www.ipaam.am.gov.br) no ícone e-SIC. Esta ferramenta de comunicação disponibilizava ao cidadão o acompanhamento do seu pedido, controle dos prazos, agilidade para apresentar novos pedidos, dentre outras vantagens. Vale registrar que todo encaminhamento interno no IPAAM é feito pelo Sistema de Informação da Gestão Eletrônica de Documentos –SIGED. A plataforma e-SIC foi desativada em dezembro de 2023 passando a ser utilizada apenas a plataforma FalaBR.





## **3.2 Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação**

As demandas relacionadas à Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (E-OUV), são recebidas pelo sistema Fala.BR, com interface disponível na internet por meio dos endereços eletrônicos [www.cge.am.gov.br](http://www.cge.am.gov.br) e [www.ipaam.am.gov.br](http://www.ipaam.am.gov.br). Nessa plataforma é possível tratar, em ambiente único, as manifestações, pedidos e acesso à informação. Esta solução permite ao usuário o acesso integrado, por meio de acesso único, oferecendo o acompanhamento dos pedidos e respostas aos diversos tipos de manifestação.

## **3.3 e-MAIL**

As demandas de Ouvidoria também podem ser recebidas por meio do endereço eletrônico ([ouvidoria@ipaam.am.gov.br](mailto:ouvidoria@ipaam.am.gov.br)), cujas respostas são enviadas no endereço eletrônico do solicitante.

## **3.4 Atendimento Presencial**

O atendimento também é feito de forma presencial onde é registrado em formulário próprio impresso as reclamações, elogios, sugestões e denúncias dos cidadãos. Adotou-se como instrumento de acompanhamento dessas demandas, a planilha de controle das demandas recebidas que nos permite rastrear com agilidade a tramitação nos órgãos técnicos do IPAAM.





### 3.5 Atendimento por telefone

O atendimento por telefone é realizado através do número (092) 2123-6722 onde são registradas as manifestações (reclamações, elogios, sugestões e denúncias dos cidadãos), pedidos e acesso à informação, Na oportunidade, informamos que o canal que é disponibilizado para registro de demandas e respectivo acompanhamento é o FalaBr, no entanto, esses registros também podem ser feitos através do e-mail [ouvidoria@ipaam.am.gov.br](mailto:ouvidoria@ipaam.am.gov.br).

Vale registrar que na busca de estruturar um banco de dados que nos permitisse melhor avaliar o desenvolvimento das atividades da Ouvidoria, iniciamos em 2023 o registro em Planilha Excell em fase de teste, estabelecendo diversas variáveis para monitorar a entrada e saída das demandas recebidas, levando em consideração os prazos legais, canais de atendimento, o tipo de demanda, e local por município etc... facilitando a geração de gráficos e outras informações pertinentes.

### 4- Demandas recebidas por canais de atendimento:

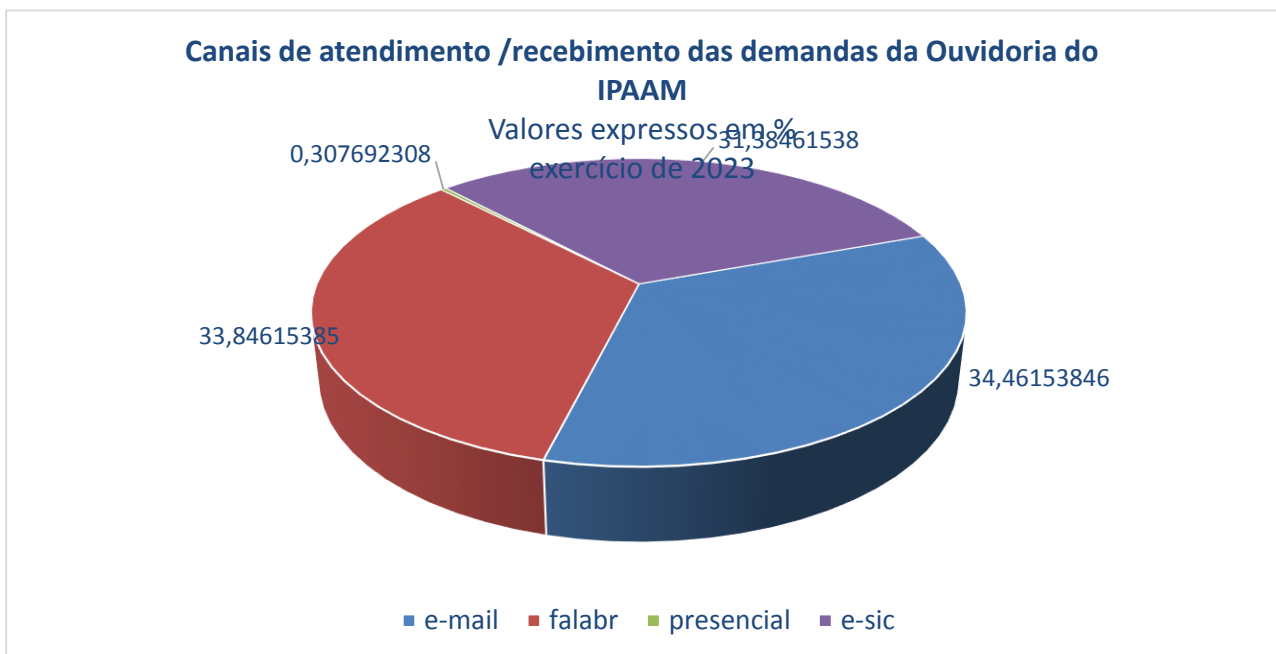


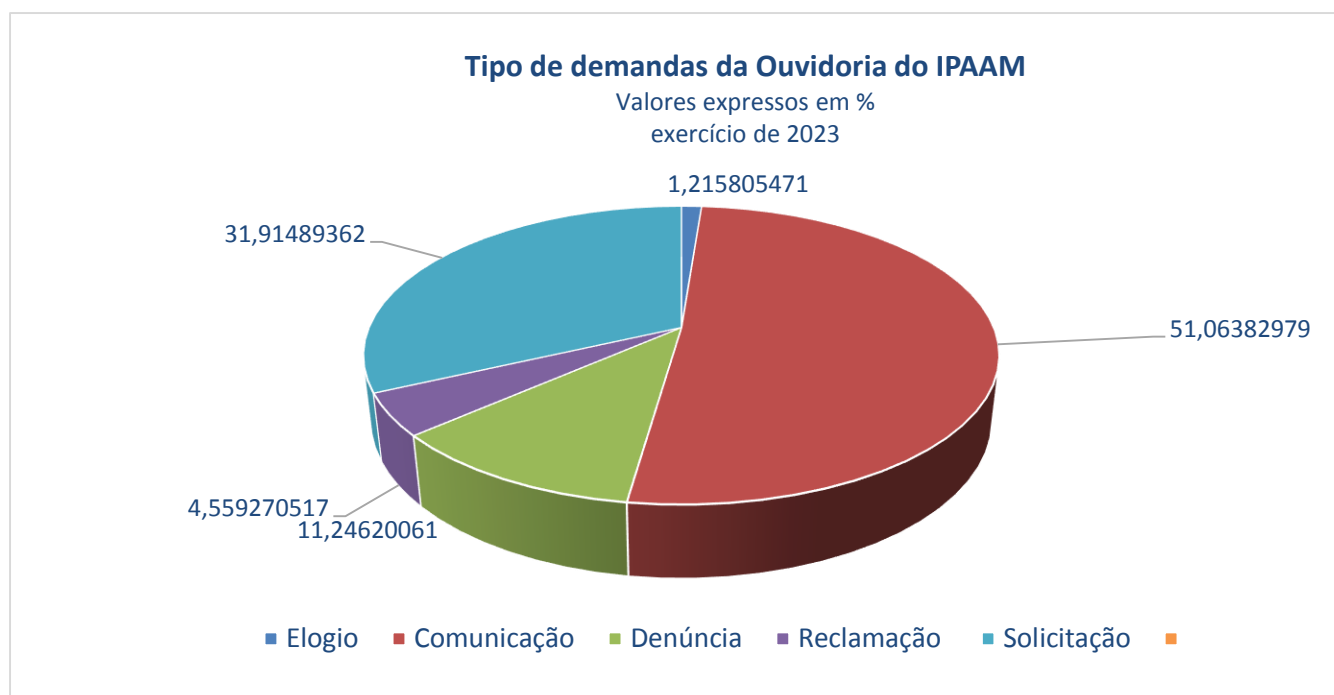
Gráfico 1 – Canais de atendimentos/recebimento das demandas da Ouvidoria do IPAAM.

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





Como resultado, observamos no Gráfico 1 acima, a distribuição das demandas recebidas por canal de atendimento prevalecendo uma paridade entre as plataformas FalaBR e E-Sic (33% e 31% respectivamente) e a de maior frequência, através de e-mail com 34%. A modalidade presencial foi praticamente inexistente com 0,30% das demandas registradas.



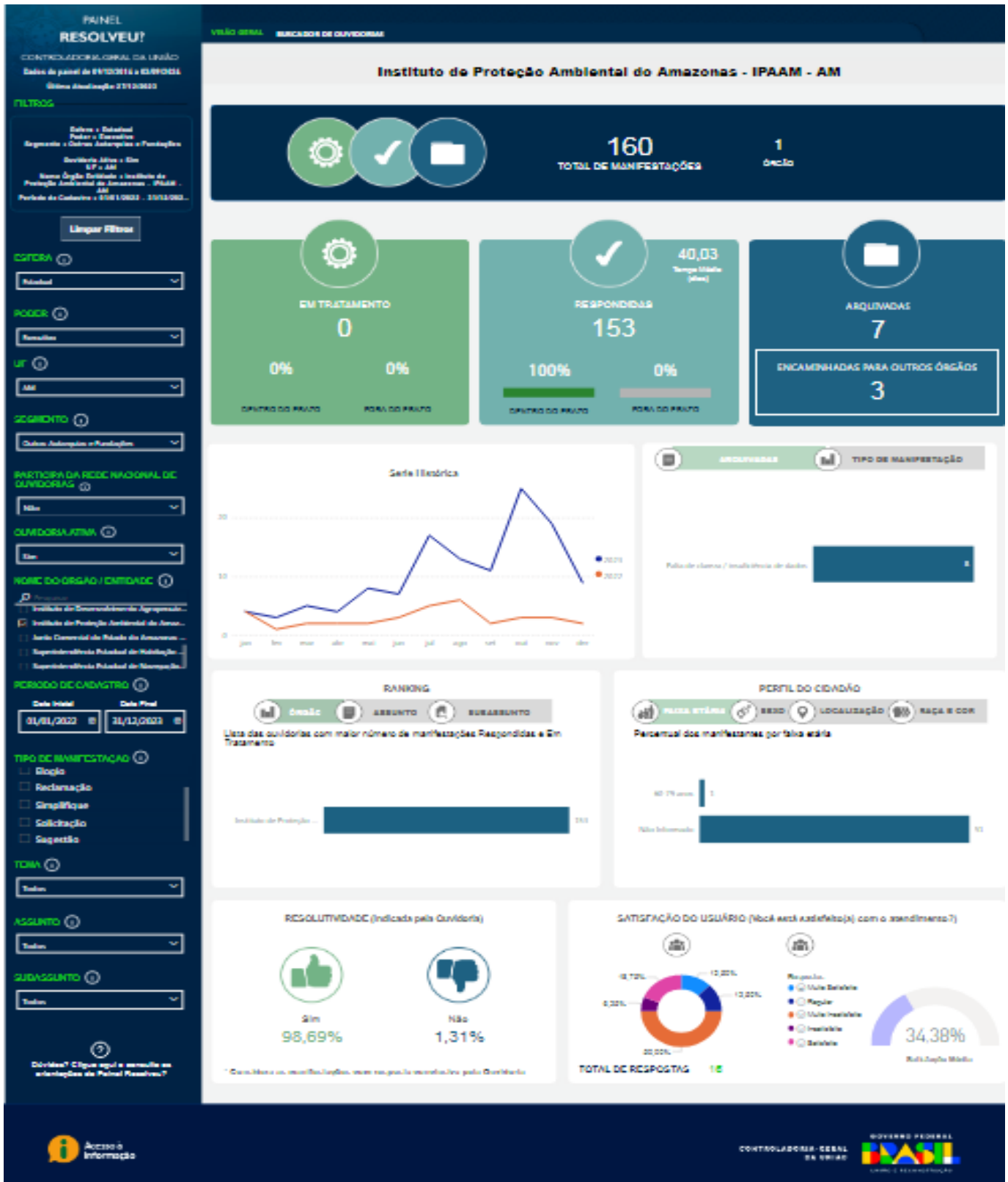
**Gráfico 2 – Classificação das demandas da Ouvidoria do IPAAM.**

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

O Gráfico 2 expressa os vários tipos de manifestações destacando-se a Comunicação como a de maior frequência com 51% das demandas, seguido das Solicitações com 31% , Denúncias com 11%, Reclamações com 4% e os Elogios registrando apenas 1%.

Tendo em vista que tivemos problemas com a alimentação da Planilha Excell o que prejudicou na obtenção das variáveis pretendidas além dessas já apresentadas acima, decidimos recorrer às informações contidas no PAINEL RESOLVEU do FalaBR para comparar a evolução entre os anos de 2022 e 2023 resultando no quadro abaixo apresentado.







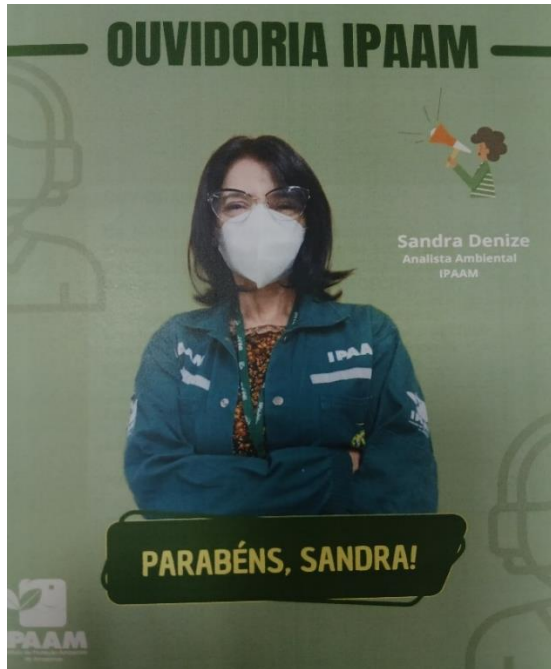


# AMAZONAS

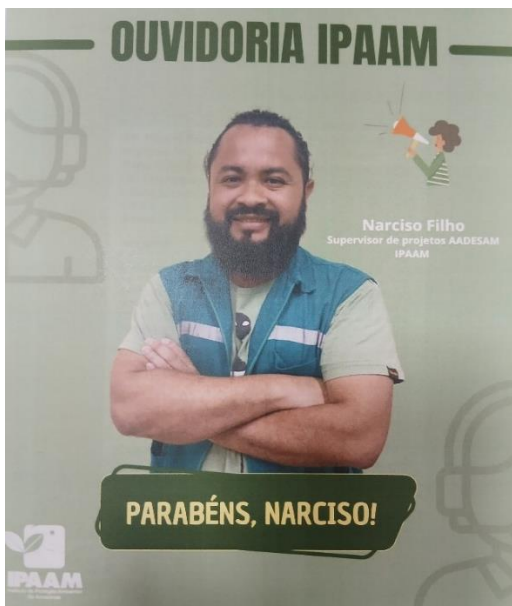
GOVERNO DO ESTADO

Pelo que se observa no quadro acima, houve uma evolução significativa de demandas recebidas por esta Ouvidoria de 2022 para 2023 o que revela um maior interesse e envolvimento da sociedade no sentido de trazerem suas contribuições visando a melhoria da gestão ambiental do Estado do Amazonas e como consequência, a atuação do IPAAM. Abaixo, registros dos servidores que receberam elogios dos usuários dos serviços do IPAAM.

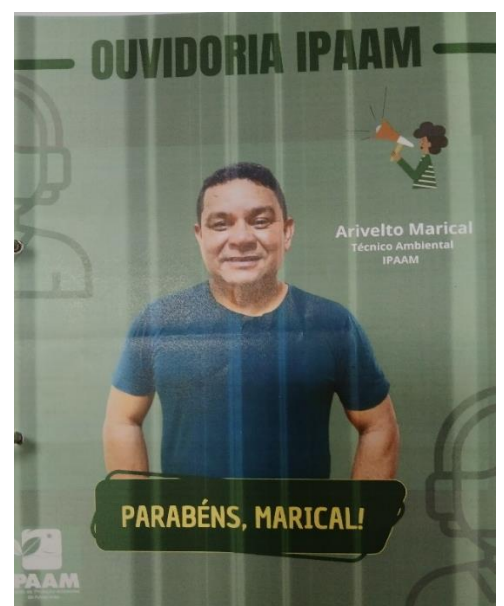
## Fotos:



SETOR DE PESCA



SETOR DE CSI



NÚCLEO DE EDUCAÇÃO AMBIENTAL







## **5- Considerações Finais**

A Ouvidoria do IPAAM avalia que houve avanços positivos no desenvolvimento de suas atividades com a colaboração das Diretorias Jurídica, Técnica e Administrativa e suas respectivas Gerências, e que a busca em 2024 por melhorias contínuas de sua atuação objetivando o atendimento pleno das demandas dos usuários dos seus serviços .

Atenciosamente,

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

**Elaboração**  
**José Narbaes**  
**Wagner Cabral**  
**Tatiana Marques**

