



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

INSTITUTO DE PROTEÇÃO AMBIENTAL DO AMAZONAS



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DE OUVIDORIA



Relatório anual de atividades de ouvidoria
referente ao exercício de 2024

Manaus, 07 de Janeiro de 2025

www.ipaam.am.gov.br
twitter.com/lpaamAM1
[instagram.com/@ipaamam](https://www.instagram.com/@ipaamam)
[facebook.com/@ipaamAM](https://www.facebook.com/@ipaamAM)

gabinete@ipaam.am.gov.br
Fone: (92) 2123-6721 / 2123-6731
Av. Mario Ypiranga, 3280, Parque
Dez, CEP: 69050-030 - Manaus/AM

**Instituto de Proteção
Ambiental do Amazonas**
IPAAM





SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	3
1. INSTALAÇÃO E CANAIS DE ATENDIMENTO	5
2. DEMANDAS RECEPCIONADAS NA OUVIDORIA EM 2024.....	5
3. PROVIDÊNCIAS E ENCAMINHAMENTOS	13
4. MELHORIAS REALIZADAS	15
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	19



INTRODUÇÃO

O Instituto de Proteção Ambiental do Amazonas – IPAAM é uma organização pública da Administração Indireta do Estado do Amazonas, na condição de Autarquia vinculada à Secretaria de Estado do Meio Ambiente do Amazonas - SEMA.

O órgão é a entidade encarregada de executar a Política Ambiental do Estado do Amazonas, e tem funções primordiais de promover educação ambiental, o licenciamento de diversas atividades, fiscalização e monitoramento ambiental.

A Ouvidoria no Estado do Amazonas foi regulamentada pelo decreto nº 40636, de 07 de maio de 2019 como um mecanismos de propiciar a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos no âmbito do Poder Público Estadual.

Com vista a atender essas demandas de maneira transparente, eficiente e eficaz é que o IPAAM instituiu sua Ouvidoria. O Objetivo é criar espaço para o cidadão do Amazonas manifestar seus anseios na sociedade no que diz respeito a execução da política pública ambiental.

O presente relatório apresenta as ações desenvolvidas durante o exercício de 2024 relativos às denúncias, reclamações, elogios, pedidos de acesso à Informação ou sugestões sobre as atividades desenvolvidas pela Instituição, com o objetivo de dar efetividade, aprimorar e aperfeiçoar os serviços ofertados.

Os atendimentos realizados por esta Ouvidoria abrangeram tanto





AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

o público interno quanto externo do Instituto de Proteção Ambiental do Amazonas. E, espera-se que a cada exercício possamos ter mais empenho e esforços por parte da Alta administração para que possamos melhor atender as expectativas dos cidadãos interessados em nossos serviços.

www.ipaam.am.gov.br
twitter.com/lpaamAM1
[instagram.com/@ipaamam](https://www.instagram.com/@ipaamam)
[facebook.com/@ipaamAM](https://www.facebook.com/@ipaamAM)

gabinete@ipaam.am.gov.br
Fone: (92) 2123-6721 / 2123-6731
Av. Mario Ypiranga, 3280, Parque
Dez, CEP: 69050-030 - Manaus/AM

**Instituto de Proteção
Ambiental do Amazonas**
IPAAM



1. INSTALAÇÃO E CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria tem sua instalação física no Instituto de Proteção Ambiental do Amazonas – IPAAM, nas dependências da Av. Mario Ypiranga, nº 3280, Parque 10 de Novembro, com horário de atendimento das 08h às 14h (conforme regulamenta a Portaria/IPAAM/ P/ nº 039/2022, inciso I, alínea “a”).

O Instituto permite que os cidadãos possam acessar os seguintes canais de atendimentos:

- Do sistema de Ouvidoria FalaBr-AM disponível “link” na página do IPAAM;
- Do E-mail institucional: ouvidoria@ipaam.am.gov.br;
- Do telefone convencional (92) 2123-6722;
- Do atendimento presencial na sala da OUVIDORIA;

2. DEMANDAS RECEPCIONADAS NA OUVIDORIA EM 2024

Durante o exercício de 2024, a Ouvidoria do Instituto de Proteção Ambiental do Amazonas- IPAAM com o suporte da Unidade de Controle Interno do IPAAM criou uma plataforma no aplicativo “excel” para realizar seu controle de demandas e registros de dados/informações sobre a participação dos cidadãos em serviços ombudsman para realizar seu



controle interno quanto ao prazo, tipo de demandas, canais de atendimentos, satisfação e outros.

A “planilha de controle” foi elaborada com a possibilidade de automatizar a geração de relatório geral, filtrar informações a respeito da origem da demanda em relação a um município, registra o controle de prazo de atendimento, os setores de destino, conteúdo dos documentos, dados sobre os canais e classificação quanto ao tipo de atendimento.

No ano de 2024, registrou-se 424 demandas dentre as manifestações. Desse total (424), há 140 demandas que encontram-se pendentes de respostas e/ou sem movimentação. O prazo utilizado para controle dessas demandas varia de 20 a 30 dias, sujeita a prorrogação por parte da Diretoria respondente. No caso das respostas às demandas de acesso a informação é de 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias mediante justificativa. Já a manifestação de ouvidoria tem um prazo de 30 dias corridos, podendo ser prorrogado por mais 30 dias, mediante justificativa.

Com vista a evidenciar um controle do fluxo geral das demandas, elaborou-se o gráfico 01 que demonstra a necessidade de desenvolver-se estratégias por parte da Alta administração para que as demandas sejam atendidas num fluxo positivo na relação entrada x saída.

Do quantitativo de 424 demandas, há mais de 100 demandas que encontram-se “sem registro de saída”, o que significa que não houve resposta e/ou apresentação de justificativa para encerrar o fluxo e





apresentar resultado ao cidadão quanto ao seu direito a informação/resposta solicitada.

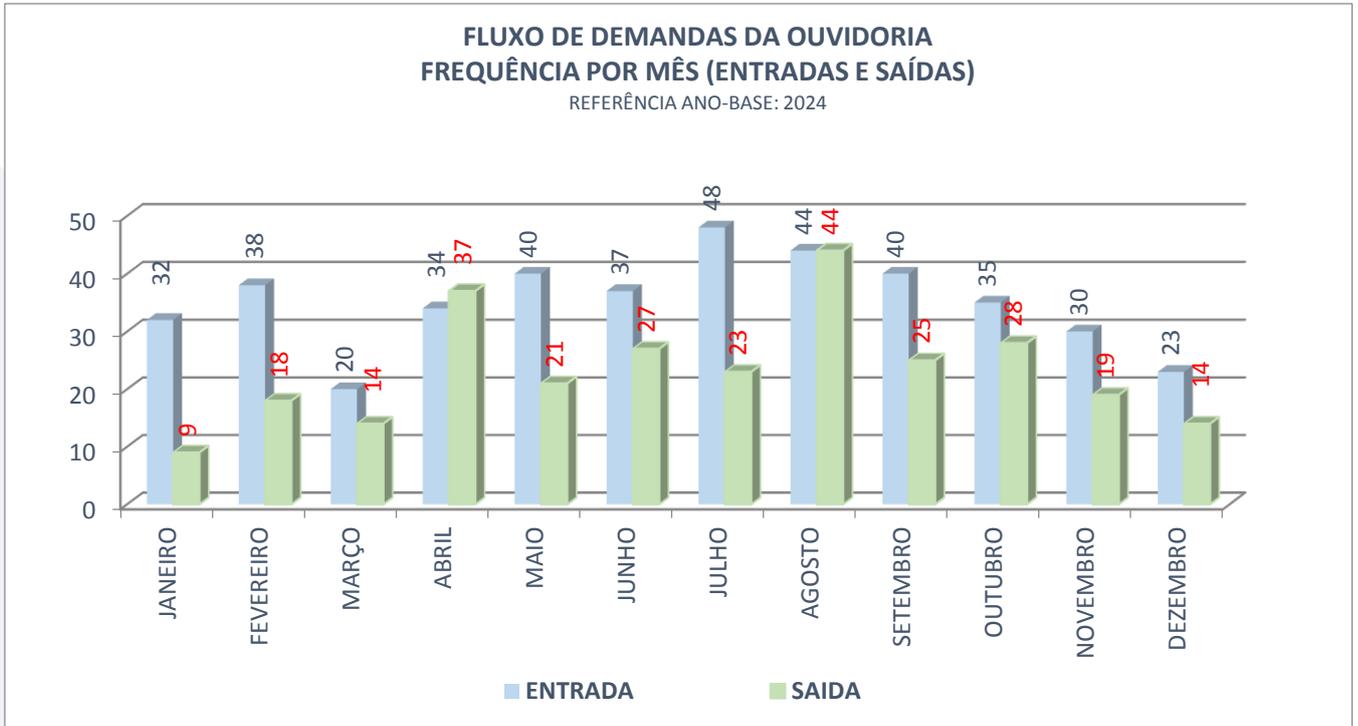


Gráfico 01 – Fluxo de demandas da Ouvidoria do IPAAM. *Período apurado: Exercício de 2024.* Fonte: Ouvidoria do IPAAM – OUVI/IPAAM [2024]

O gráfico 02 apresenta uma porcentagem de 23,78 de demandas sendo respondidas fora do prazo. Isto ocasiona uma preocupação, e pode comprometer a imagem do Instituto quanto ao seu papel de bem prestar informações, principalmente quanto aos seguintes atributos de qualidade da informação: acessibilidade e credibilidade.





**STATUS QUANTO AO PRAZO PARA RESPOSTA AS DEMANDAS DA
OUVIDORIA
SETOR: OUVIDORIA/IPAAM
VALORES EXPRESSOS EM %**



Gráfico 02 – Status quanto ao Prazo para Respostas as Demandas da Ouvidoria do IPAAM. *Período apurado: Exercício de 2024.* Fonte: Ouvidoria do IPAAM – OUVI/IPAAM [2024]

O IPAAM no âmbito de suas limitações dispõe dos seguintes canais de atendimento ao cidadão para que este tenha “voz” frente as suas necessidades, a saber: sistema FalaBr, e-mail, telefone e na modalidade presencial.

Em tempos onde impera o contexto tecnológico, mais especificamente o uso de ferramenta de informação – internet – os cidadãos que utilizam o serviço desta Ouvidoria têm utilizado a plataforma “FalaBr”, tal como indica o gráfico 03. Neste, observa-se que 63 % dos usuários fizeram o uso do canal para registrar alguns aspectos relevantes de



prestação dos serviços do IPAAM. Uma outra porcentagem desses usuários (27%) utilizou a ferramenta de e-mail e, 5%, respectivamente, fizeram o uso do telefone e/ou compareceram de forma presencial.

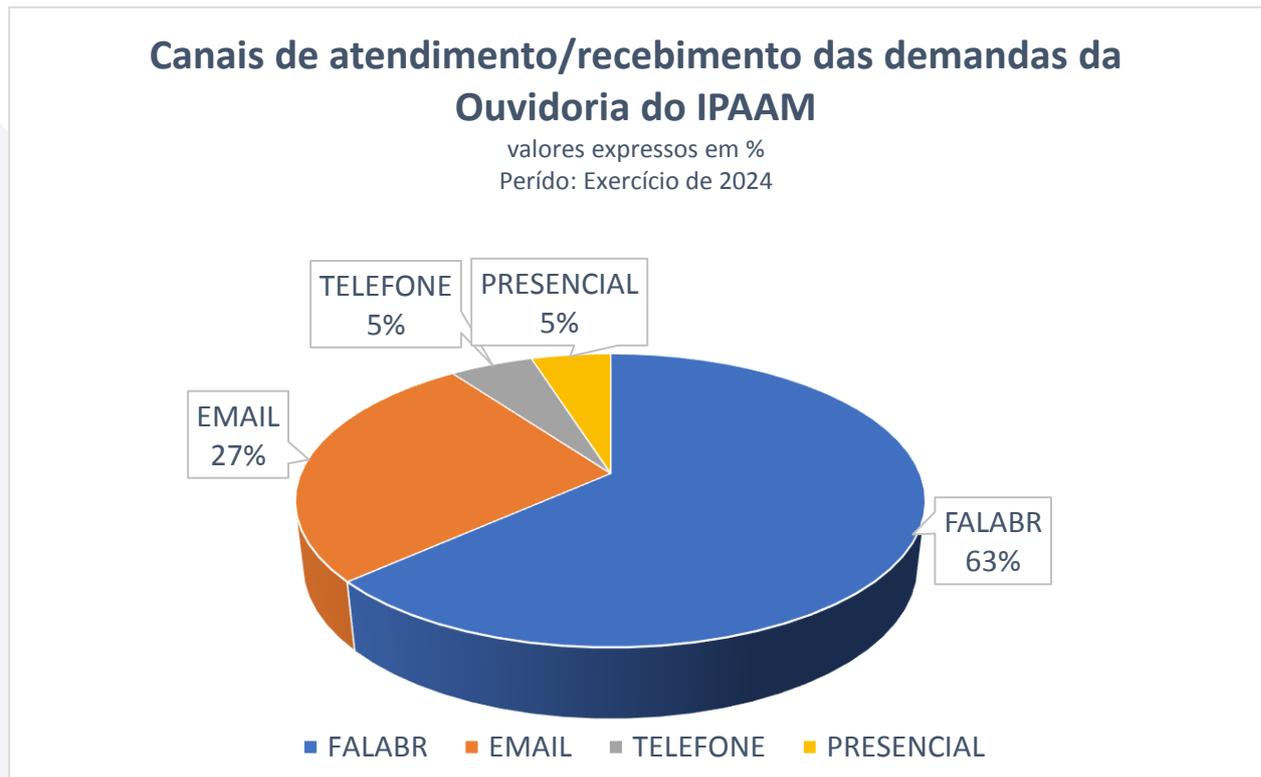


Gráfico 03 – Canais de atendimentos/recebimento das demandas da Ouvidoria do IPAAM. Período apurado: Exercício de 2024. Fonte: Ouvidoria do IPAAM – OUVI/IPAAM [2024]

O serviço audível expresso nos mais variados canais de atendimento ao cidadão varia de elogios à reclamações bem como o mero acesso a informações. No contexto institucional desta Ouvidoria, as



principais evidências foram assim classificadas: acesso à informação, comunicação, denúncia, reclamação, recurso e solicitação.

O gráfico 04 retrata essa realidade ao demonstrar que 28,07% dos usuários solicitaram “acesso à informação”, 21,11% realizaram algum tipo de comunicação, 28,53% fizeram algum tipo de denúncia, 14,38% solicitaram algo, 6,49% reclamaram e 1,39% adentraram algum tipo de recurso.

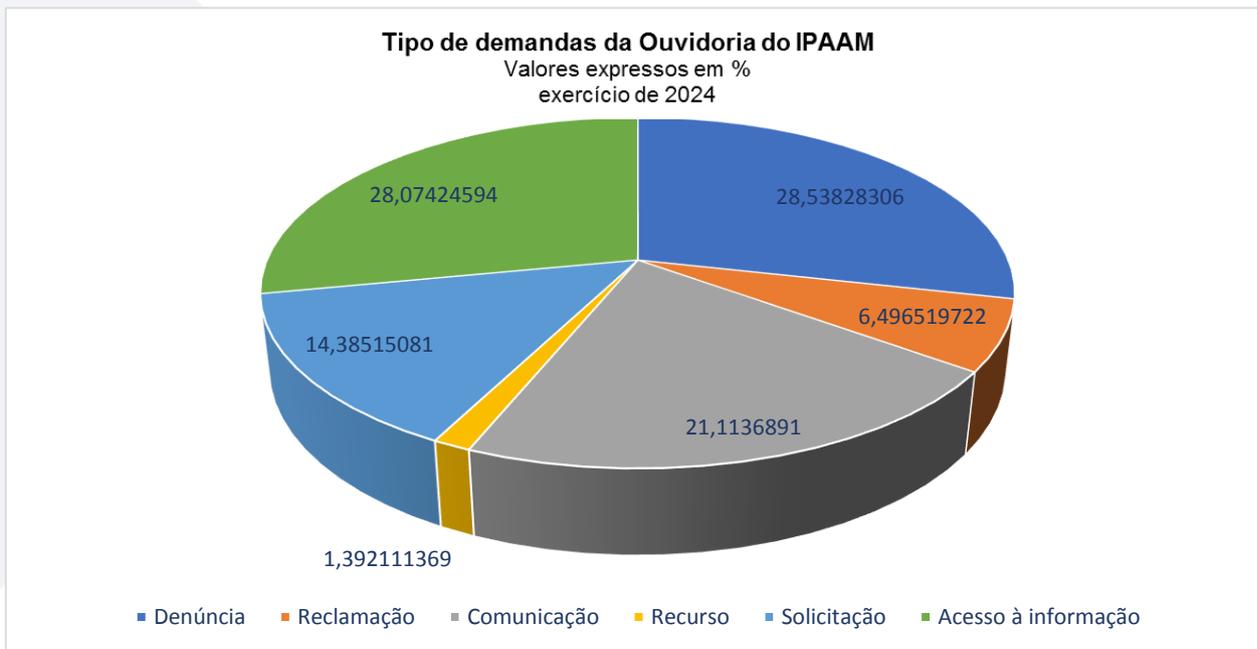


Gráfico 04 – Classificação das demandas da Ouvidoria do IPAAM. *Período apurado: Exercício de 2024.* Fonte: Ouvidoria do IPAAM – OUVI/IPAAM [2024]



O IPAAM exerce sua jurisdição em território do Estado do Amazonas que tem 62 municípios. A sede do IPAAM é na capital “Manaus”, sendo que o Instituto possui escritórios regionais em alguns municípios, a saber: Manacapuru, Parintins, Apuí, Humaitá, Tabatinga e Boca do Acre (conforme portaria nº 061/2024).

De acordo com o gráfico nº 05, uma parte significativa das demandas da Ouvidoria do IPAAM são provenientes da Capital (69,05%), e as demais do interior do Estado (30,94%).



Gráfico 05 – Atendimento das demandas da Ouvidoria do IPAAM por localidade.
Período apurado: Exercício de 2024. Fonte: Ouvidoria do IPAAM – OUVI/IPAAM [2024]



Os 69,05% das demandas da capital representam uma frequência de 299 demandas de serviços de Ouvidoria, tal como apresentado no gráfico nº 06. O estabelecimento na capital e o acesso a ferramentas de tecnologia de informações disponíveis podem indicar a expressividade desse resultado. Diante de relatos de cunho empírico, o interior tem mais dificuldade de acesso as tecnologias de informação e ainda mais, a dificuldade de sinal, transmissão e conexão. O gráfico 06 indica que a frequência com a capital “Manaus” é marcante, e que os municípios nas mais variadas cidades indicadas no gráfico possuem baixa frequência de registro de demandas de Ouvidoria.



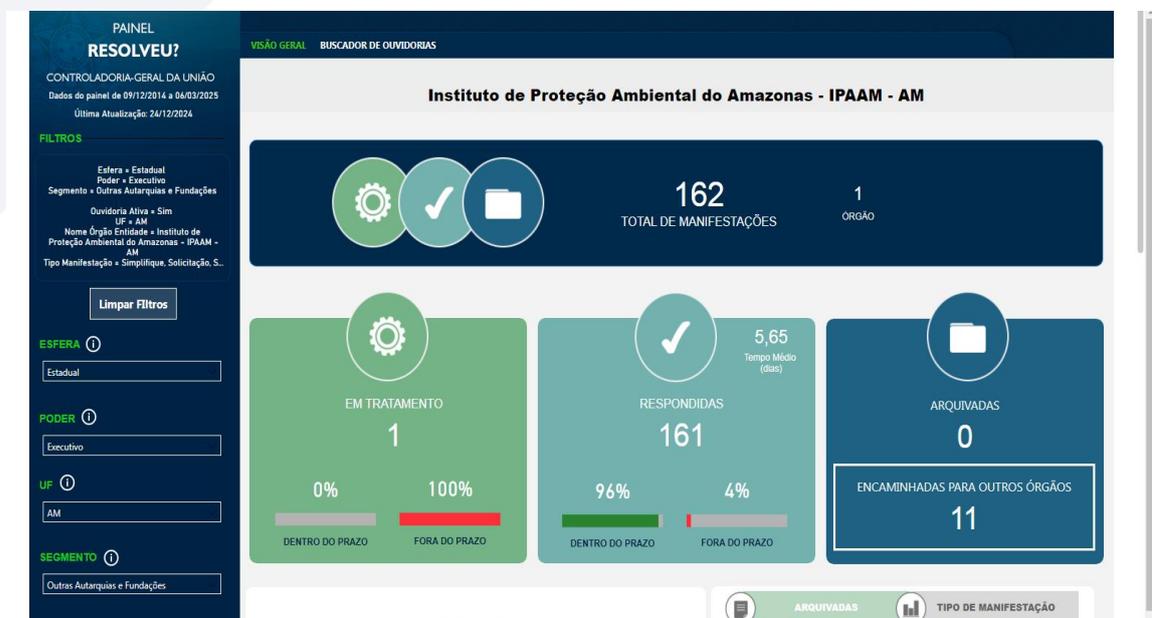
Gráfico 06 – Frequência de registro de demandas da Ouvidoria do IPAAM por município. *Período apurado: Exercício de 2024.* Fonte: Ouvidoria do IPAAM – OUVI/IPAAM [2024]



3. PROVIDÊNCIAS E ENCAMINHAMENTOS

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, e conseqüentemente, 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.





SEGMENTO ⓘ

Outras Autarquias e Fundações

PARTICIPA DA REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS ⓘ

Não

OUVIDORIA ATIVA ⓘ

Sim

NOME DO ÓRGÃO / ENTIDADE ⓘ

IPAAM

Instituto de Proteção Ambiental do Amaz...

PERÍODO DE CADASTRO ⓘ

Data Inicial: 01/01/2024

Data Final: 31/12/2024

TIPO DE MANIFESTAÇÃO ⓘ

- Denúncia
- Elogio
- Reclamação
- Simplifique

TIPO DE MANIFESTAÇÃO ⓘ

- Reclamação
- Simplifique
- Solicitação
- Sugestão

TEMA ⓘ

Todos

ASSUNTO ⓘ

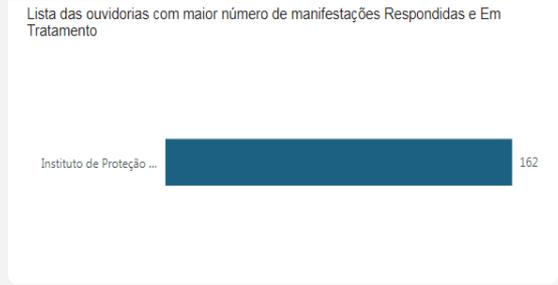
Todos

SUBASSUNTO ⓘ

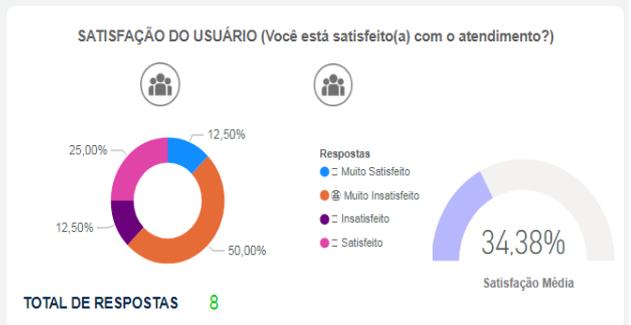
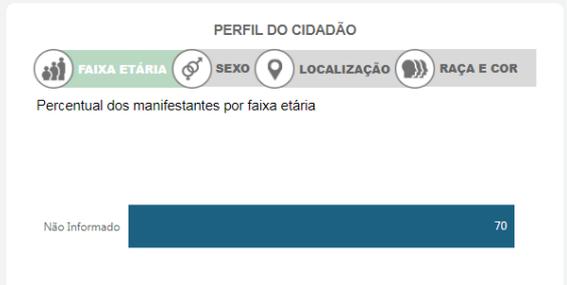
Todos

Dúvidas? ⓘ

Clique aqui e consulte as orientações do Painel Resolve?



ARQUIVADAS | **TIPO DE MANIFESTAÇÃO**



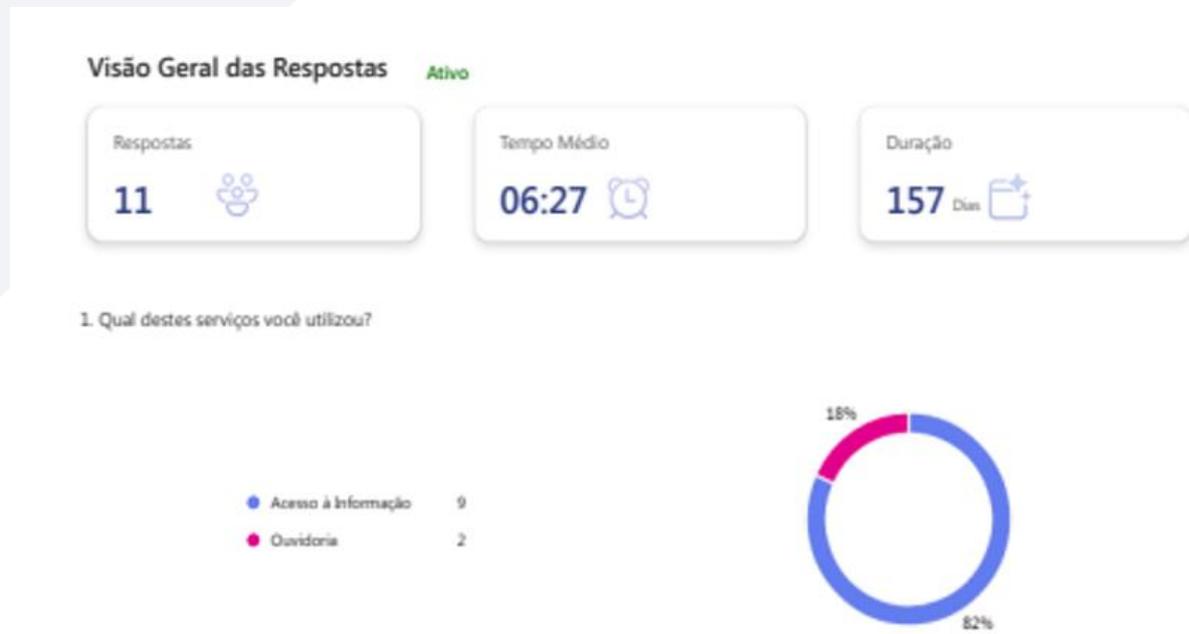


4. MELHORIAS REALIZADAS



O serviço ombudsman do IPAAM ainda disponibiliza a Pesquisa de Satisfação nos computadores da Ouvidoria para a pessoa que for atendida avaliar o atendimento, com o uso da ferramenta de “QR CODE” para ter acesso ao questionário ou disponibilização dele via murais do IPAAM.

A seguir, alguns resultados da pesquisa de satisfação gerados pela plataforma “falabr”:





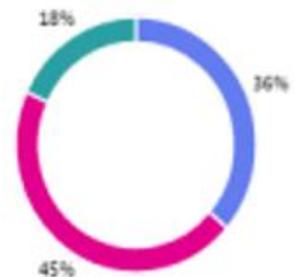
2. Qual meio você utilizou?

e-Mail	2
Fala BR	1
Atendimento Presencial	6
Telefone	2



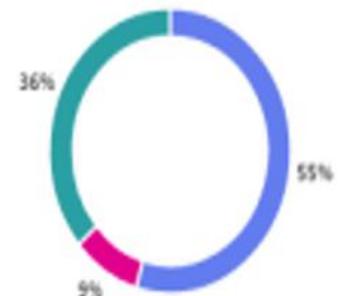
3. Sua Demanda foi respondida?

Sim	4
Não	5
Parcialmente	2



4. Você está satisfeito (a) com o atendimento prestado por esta Ouvidoria?

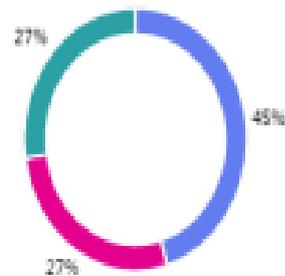
Satisfeito	6
Regular	1
Insatisfeito	4





5. O que levou a classificar o atendimento dessa maneira?

● Qualidade da Resposta	5
● Resposta dentro do Prazo	3
● Demora na Resposta	3



6. Deixe sua sugestão e comentário. (Opcional)

6
Respostas

Respostas Mais Recentes

"Atendimento aos consultores e empreendedores tem que ser pela manhã das 8 ..."

2 respondentes (33%) responderam pessoas para esta pergunta.





Deixe sua sugestão e comentário. (Opcional)

6 Respostas

ID ↑	Nome	Respostas
1	anonymous	Precisa melhorar o efetivo da ouvidoria.
2	anonymous	Vim somente protocolar um documento, pouco atendente , falta de organização, não se tem senha . As pessoas chegam ficam uma pergunta do da outra quem é o último, depois aparece alguém dizendo que chegou depois da fulana . Uma demora absurda .
3	anonymous	Fiquei extremamente insatisfeita com o atendimento recebido. Falei com o colaborador identificado como Saraiva, que demonstrou falta de paciência e mais pressa em encerrar a ligação do que em me direcionar para o setor correto. É decepcionante que um Instituto que carrega no nome a missão de "proteção" tenha profissionais que não só carecem de cordialidade como também tentam passar uma falsa impressão de disponibilidade para esclarecer dúvidas.
4	anonymous	Deveriam ter um pouco mas de consideração com as pessoas que se deslocam de outro município e esperam demais pra dar um resposta do muitas das vezes esquecem as pessoas na frente por horas até solucionar o problema
5	anonymous	Bom dia Estou procurando a CND, emitida pela agência ambiental estadual do Amazonas Não encontrei
6	anonymous	AAatendimento aos consultores e empreendedores tem que ser pela manhã das 8 às 12 horas; a parte da tarde fica para os analistas e contratados trabalharem nos processos com suas análises e demandas.



5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do Instituto de Proteção Ambiental do Amazonas - IPAAM tem a missão de representar todo cidadão, seja ele externo ou interno, garantindo que as manifestações sobre os serviços prestados pela instituição sejam apreciadas de forma independente e imparcial.

O acesso à informação é um direito constitucional e o IPAAM tem o dever de fazer cumprir o ordenamento constitucional perante a sociedade amazonense que tanto anseia por qualidade de informações prestadas por qualquer órgão público.

Os dados expressos em nossos registros nos impulsiona a refletir a necessidade de agilizarmos a disponibilização de informações quando solicitadas, o atendimento de demandas observando o prazo para resposta, e também, a qualidade da informação ali contida. Há que se pensar estrategicamente para que a instituição possa demonstrar seu compromisso e atuação de forma que a sociedade enxergue que os atributos acessibilidade, interpretabilidade, utilidade e credibilidade são um marco forte deste Instituto.

Rui Moura Bananeira
Ouvidor do IPAAM
Port. nº 1382/2015

