

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA
Instituto do Meio Ambiente do Estado de Alagoas
Período: 01/01/2025 a 30/06/2025

1. Apresentação

Este Relatório de Gestão, elaborado em atendimento ao §1º do art. 14 do Decreto Estadual nº 95.980/2024, consolida as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas no âmbito do Instituto do Meio Ambiente do Estado de Alagoas – IMA/AL, com o objetivo de subsidiar o monitoramento e a avaliação dos serviços públicos prestados, bem como apontar falhas e sugerir melhorias.

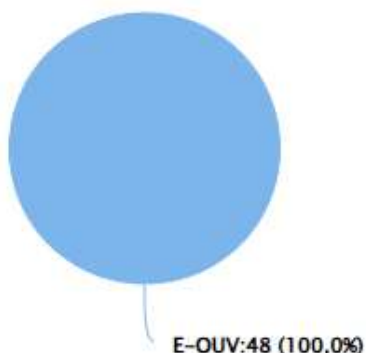
2. Informações Consolidadas das Manifestações

2.1. Total de manifestações recebidas



2.2. Meios de recebimento das manifestações

CANAIS DE RECEBIMENTO



2.3. Tempo médio de resposta

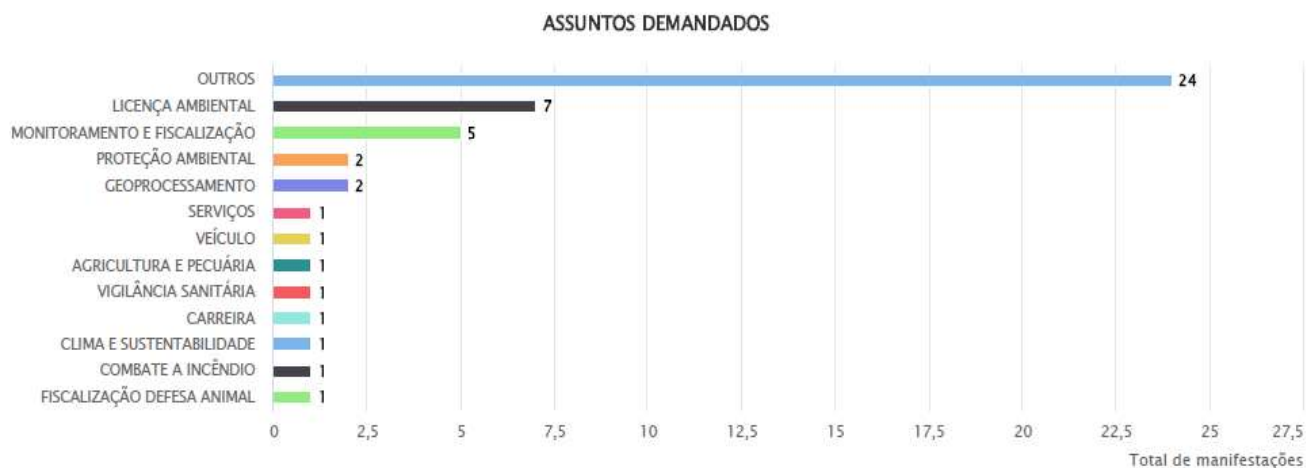


2.4. Índice de resolatividade



3. Análise das Manifestações

3.1. Temas mais recorrente



3.2. Diagnóstico e identificação de falhas

A análise dos dados indica que os principais focos de insatisfação dos usuários estão relacionados a:

Assunto demandado	Quantidade	Motivos
Outros	3	Atendimento no WhatsApp e Telefônico (Não consegue contato com o Órgão)
Cadastro Ambiental Rural - CAR	1	Atendimento e-mail (Falta de reposta)
Licenciamento Ambiental	1	Atendimento no WhatsApp (Não consegue contato com o setor)
Laboratório	1	Atualização da Balneabilidade no site Institucional

4. Resultados das Pesquisas de Satisfação do e-OUV

4.1. Quantidade de respostas obtidas: Das 48 (quarenta e oito) manifestações recebidas, apenas 05 (cinco) foram avaliadas.

Item Avaliado					
Qualidade da resposta	Péssimo 5	Ruim -	Regular -	Bom -	Ótimo -
Prazo	Péssimo 2	Ruim -	Regular 3	Bom -	Ótimo -
Qualidade do sistema	Péssimo 3	Ruim 1	Regular -	Bom -	Ótimo 1
Demanda resolvida?	Sim -		Parcialmente -	Não 5	

Resultados das Pesquisas de Satisfação dos serviços prestados presencialmente

Serviço prestado	Total	Grau de satisfação (1 a 5)				
		1	2	3	4	5
Licenciamento Ambiental	7	2	1	-	1	3
Governança e Transparência	2		1			1
Educação Ambiental	5				1	4
Laboratório	2					1
Fauna e Flora	1					1

5. Recomendações e Propostas de Melhoria

Com base na análise das manifestações e nas pesquisas de satisfação, a Ouvidoria propõe:

- Melhorias no atendimento da atendente virtual - Administrativo;
- Melhorar atendimento setorial, técnicos encerram diálogo antes do cidadão formular manifestação – Licenciamento Ambiental;

6. Encaminhamento

Este Relatório de gestão foi submetido à validação da autoridade máxima do Instituto do Meio Ambiente do Estado de Alagoas em julho de 2025, e encontra-se disponível na íntegra no sítio oficial: “Relatório de Gestão da Ouvidoria – Janeiro a Junho de 2025”.

Responsável pela Ouvidoria:

Pedro Freire Soares de Farias
Assessor Técnico Especial
ouvidoria.ima@gmail.com / (82) 98833-9417