

**RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA**  
**Instituto do Meio Ambiente do Estado de Alagoas**  
**Período: 01/07/2025 a 31/12/2025**

## 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.

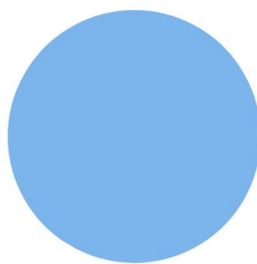
## 2. Informações Consolidadas das Manifestações

### 2.1. Total de manifestações recebidas



### 2.2. Meios de recebimento das manifestações

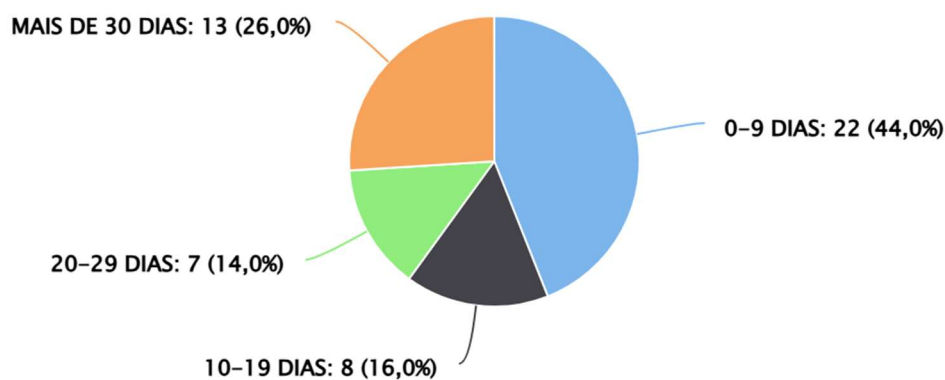
**CANAIS DE RECEBIMENTO**



E-OUV:52 (100,0%)

### 2.3. Tempo médio de resposta

TEMPO DE RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES



### 2.4. Índice de resolatividade

DEMANDA RESOLVIDA



### 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Administração Pública | 6          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Atendimento no WhatsApp e Telefônico (Não consegue contato com o Órgão)</li> <li>- Site institucional com instabilidade;</li> <li>- No site SGORS O filtro da tela só funciona pra códigos de MTR que começam com número e alguns MTRs iniciam com letra, o que impossibilita os usuários de localizar os MTRs.</li> </ul> |

#### 4. Resultados das Pesquisas de Satisfação do e-OUV

**4.1. Quantidade de respostas obtidas:** Das 52 (cinquenta e duas) manifestações recebidas, apenas 03 (três) foram avaliadas.

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

#### Resultados das Pesquisas de Satisfação dos serviços prestados presencialmente

| Serviço prestado                    | Total     | Grau de satisfação (1 a 5) |   |   |   |    |
|-------------------------------------|-----------|----------------------------|---|---|---|----|
|                                     |           | 1                          | 2 | 3 | 4 | 5  |
| <b>Licenciamento Ambiental</b>      | <b>23</b> | 5                          | 1 | - | 5 | 12 |
| <b>Gerenciamento Costeiro</b>       | <b>1</b>  | -                          | - | - | - | 1  |
| <b>Administrativo</b>               | <b>21</b> | 4                          | - | - | 5 | 12 |
| <b>Comunicação</b>                  | <b>2</b>  | 2                          | - | - | - | -  |
| <b>Unidade de Conservação</b>       | <b>1</b>  | -                          | - | - | - | 1  |
| <b>Educação Ambiental</b>           | <b>4</b>  | -                          | - | - | 1 | 3  |
| <b>Laboratório</b>                  | <b>1</b>  | -                          | - | - | - | 1  |
| <b>Fauna e Flora</b>                | <b>40</b> | 1                          | 1 | 1 | 5 | 32 |
| <b>Fiscalização e Monitoramento</b> | <b>4</b>  | -                          | - | - | - | 4  |

## 5. Recomendações e Propostas de Melhoria

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

### Atendimento no WhatsApp e Telefônico

- Implantar uma central de atendimento com horários claramente divulgados no site e nas redes institucionais.
- Definir equipe mínima dedicada exclusivamente ao atendimento remoto (telefone e WhatsApp), com revezamento para evitar interrupções.
- Adotar respostas automáticas no WhatsApp (chatbot simples) para:
  - Confirmar o recebimento da mensagem;
  - Informar prazo médio de resposta;
  - Direcionar o usuário para canais específicos conforme o tipo de demanda.
- Criar e divulgar um protocolo de atendimento, com número de registro para acompanhamento da solicitação.
- Monitorar indicadores básicos (tempo médio de resposta, número de demandas atendidas e pendentes).

### Site Institucional (Instabilidade)

- Realizar diagnóstico técnico da infraestrutura atual (servidor, hospedagem e banco de dados).
- Migrar o site para um servidor mais estável e com maior capacidade de tráfego, se necessário.
- Implantar rotina de manutenção preventiva e testes periódicos de disponibilidade.
- Disponibilizar aviso no próprio site e redes sociais quando houver instabilidade programada.
- Criar página alternativa ou espelho com informações essenciais em caso de indisponibilidade do site principal.

### Sistema SGORS – Filtro de MTR

- Adequar o campo de busca/filtro para aceitar caracteres alfanuméricos (letras e números), evitando restrições ao formato do MTR.
- Incluir busca parcial e insensível a maiúsculas/minúsculas.
- Implementar mensagem orientativa ao usuário quando nenhum resultado for encontrado, indicando possíveis formatos de MTR.
- Realizar testes com usuários internos e externos antes de liberar a correção em produção.
- Disponibilizar um manual rápido ou tutorial de uso do SGORS no site institucional.

## Comunicação e Transparência

- Centralizar, no site institucional, todos os canais oficiais de atendimento com orientações claras.
- Atualizar periodicamente a seção “Perguntas Frequentes (FAQ)” com base nas reclamações recorrentes.
- Divulgar melhorias implementadas, demonstrando compromisso com a melhoria contínua do serviço público.

---

## 6. Encaminhamento

Este Relatório de gestão foi submetido à validação da autoridade máxima do Instituto do Meio Ambiente do Estado de Alagoas em Janeiro de 2026, e encontra-se disponível na íntegra no sítio oficial: “Relatório de Gestão da Ouvidoria – Julho a Janeiro de 2026”.

---

## Responsável pela Ouvidoria:

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