

## RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA FAPEAL

Período: 01/01/2025 a 30/06/2025

### 1. Apresentação

Este Relatório de Gestão de Ouvidoria, 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 Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de Alagoas – FAPEAL, com o objetivo de subsidiar o monitoramento e a avaliação dos serviços públicos prestados, bem como apontar eventuais falhas e sugerir melhorias.

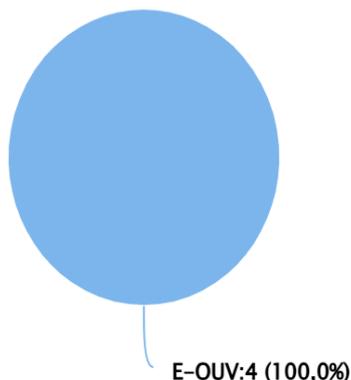
### 2. Informações Consolidadas das Manifestações

#### 2.1. Total de manifestações recebidas



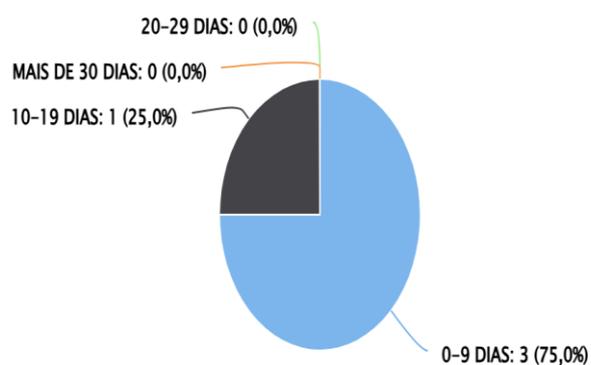
#### 2.2. Meios de recebimento das manifestações

##### CANAIS DE RECEBIMENTO



### 2.3. Tempo médio de resposta

#### TEMPO DE RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES



### 2.4. Índice de resolutividade

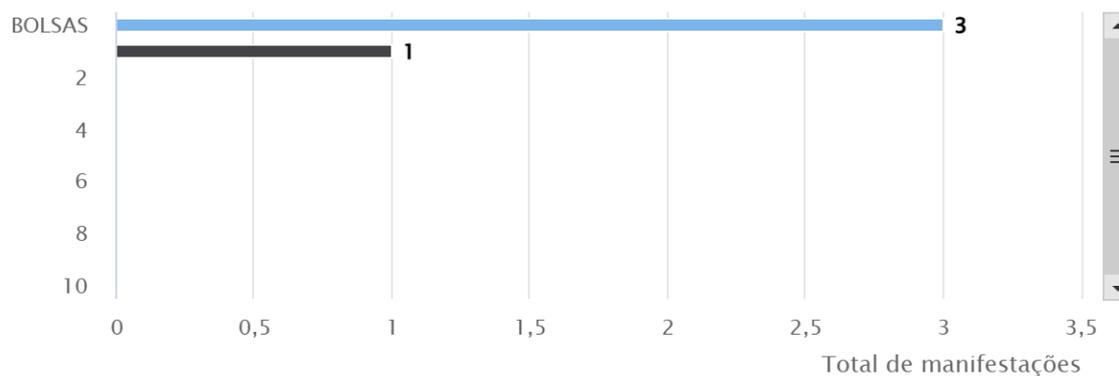
#### DEMANDA RESOLVIDA



## 3. Análise das Manifestações

### 3.1. Temas mais recorrente

#### ASSUNTOS MACRO





## **5. Recomendações e Propostas de Melhoria**

Com base na análise das manifestações, a Ouvidoria propõe:

---

- Melhorias em relação ao lapso de tempo para emissão de resposta por parte dos setores demandados.

## **6. Encaminhamento**

Este Relatório de gestão foi submetido à validação da autoridade máxima da FAPEAL em julho do ano 2025 e encontra-se disponível na íntegra no sítio oficial: “Relatório de Gestão da Ouvidoria Fapeal – Janeiro a Junho de 2025”.

---

**Responsável pela Ouvidoria:**

Mário Jorge de Melo  
Ouvidor e SIC  
[mario.melo@fapeal.br](mailto:mario.melo@fapeal.br) / (82) 3201-6800