

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.

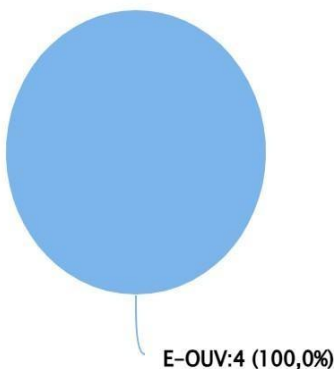
2. Informações Consolidadas das Manifestações

2.1. Total de manifestações recebidas



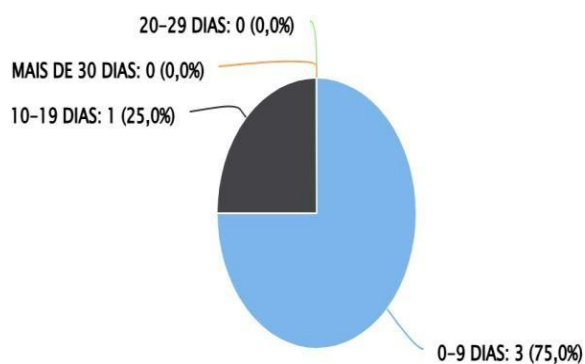
2.2. Meios de recebimento das manifestações

CANAIS DE RECEBIMENTO



2.3. Tempo médio de resposta

TEMPO DE RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES



2.4. Índice de resolutividade

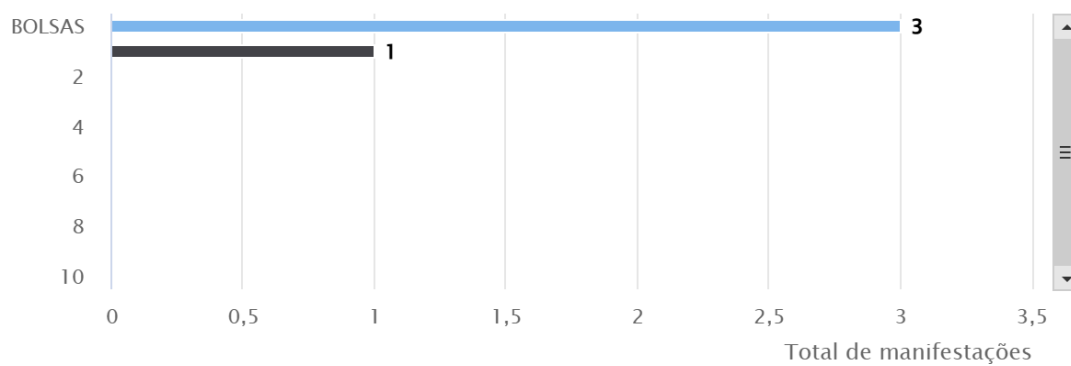
DEMANDA RESOLVIDA



3. Análise das Manifestações

3.1. Temas mais recorrente

ASSUNTOS MACRO



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
Bolsas	3	Reclamações interligadas aos assuntos de bolsas de estudos e demais documentos de bolsas.

4. Resultados das Pesquisas de Satisfação do e-OUV

4.1. Quantidade de respostas obtidas: das 4 (quatro) reclamações, nenhuma teve resposta avaliada pelo cidadão

4.2 Resultados das Pesquisas de Satisfação dos serviços prestados presencialmente:

No período de referência, não foram realizadas pesquisas de satisfação relacionadas ao atendimento presencial. Dessa forma, este item não se aplica ao presente relatório.

5. Recomendações e Propostas de Melhoria

Com base na análise das manifestações, a Ouvidoria propõe:

-
- Melhorias em relação aos trâmites que envolvem bolsas de estudos no órgão.

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 / (82) 3201-6800

