

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA FAPEAL

Período: 01/07/2025 a 31/12/2025

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.

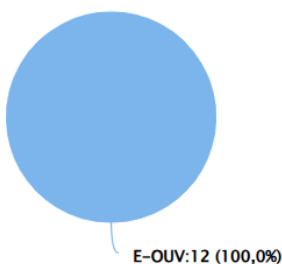
2. Informações Consolidadas das Manifestações

2.1. Total de manifestações recebidas

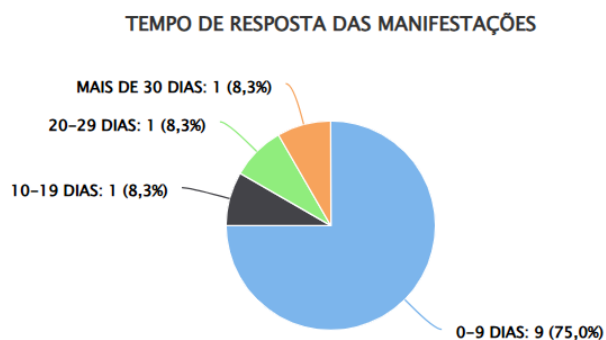


2.2. Meios de recebimento das manifestações

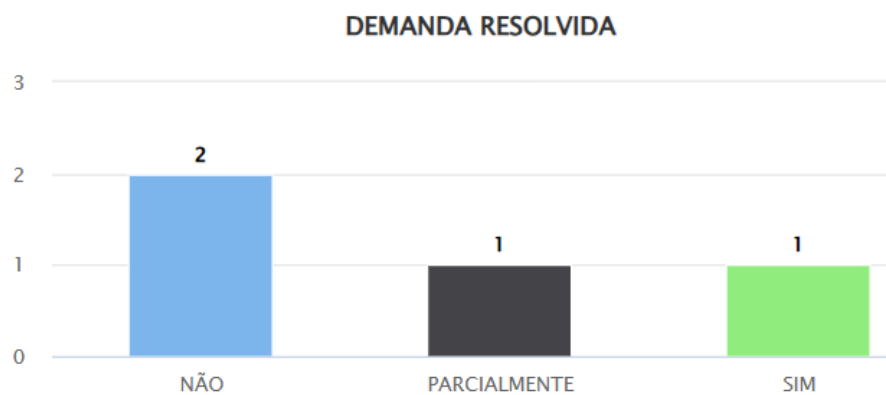
CANAIS DE RECEBIMENTO



2.3. Tempo médio de resposta

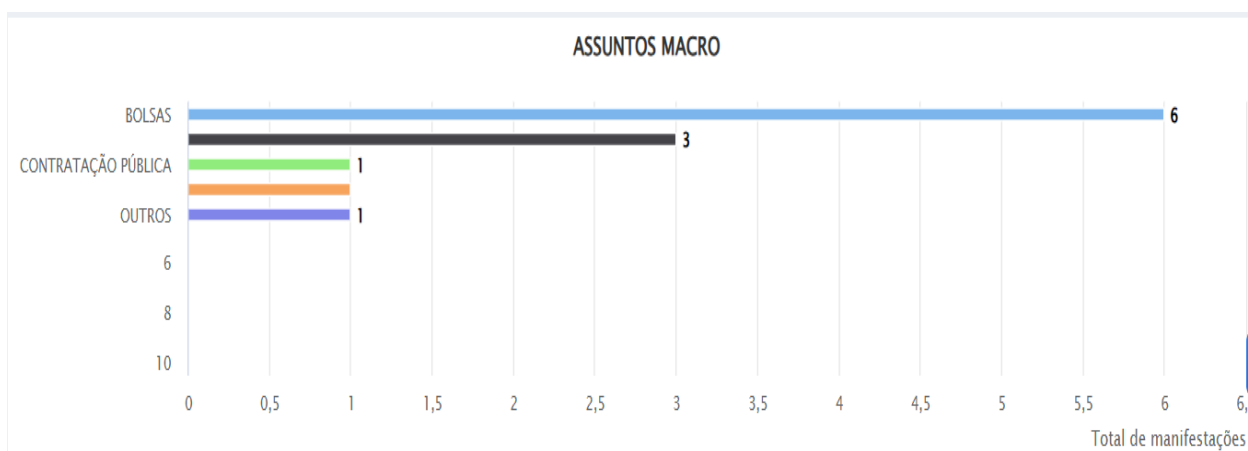


2.4. Índice de resolatividade



3. Análise das Manifestações

3.1. Temas mais recorrentes



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	5	Insatisfação de questões ligadas às bolsas do programa Professor Mentor e de bolsistas de outros órgãos

4. Resultados das Pesquisas de Satisfação do e-OUV

4.1. Quantidade de respostas obtidas: das 12 (doze) manifestações, apenas 4 (quatro) tiveram suas respostas avaliadas pelos cidadãos

Resultados das Pesquisas de Satisfação das demandas do e-ouv na Fapeal :

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

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 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 janeiro do ano 2026 e encontra-se disponível na íntegra no sítio oficial: “Relatório de Gestão da Ouvidoria Fapeal – Julho a Dezembro de 2025”.

Responsável pela Ouvidoria:

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