



**Relatório
Anual de
Atividades da**

**Ouvidoria
2019**

Presidência da República

Jair Messias Bolsonaro

Ministério do Meio Ambiente

Ricardo Salles

Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis

Eduardo Fortunato Bim

Auditor Chefe

Stênio Grangeiro Loureiro

Coordenação da Ouvidoria

Carla Maria Sereno Neves

Coordenadora Substituta

Gabriela Barbosa Ferreira

Assistência da Ouvidoria

Andréa Lima

Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

Maria Luísa Trigueiro

Raphael Batista de Queiroz

Comex Responde

Carla Maria Sereno Neves

Lya Soares Silveira

Serviços Ibama

Adriana Aparecida da Silva Lopes

Equipe Técnico-Administrativa

Allys José Soares da Silva

Carlos Alberto Viegas Guimarães

Fabíola Gomes Ferreira

Gláycy Ana Oliveira da Silva

Joana D'Arc Brito Silva

Wanderson Gomes Ribeiro

Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria 2019



EDIÇÃO

Centro Nacional de Monitoramento e Informações Ambientais

Pedro Alberto Bignelli

Coordenação de Gestão da Informação Ambiental

Rosana de Souza Ribeiro Freitas

SCEN, Trecho 2, Edifício-sede do Ibama, Bloco C, Subsolo

CEP: 70818-900, Brasília/DF

Telefone: (61) 3316-1205

E-mail: cogia.sede@ibama.gov.br

<http://www.ibama.gov.br>

Revisão

Maria José Teixeira

Capa e diagramação

Carlos José Silvio



Sumário

Introdução.....	6
Canais de Acesso	7
Manifestações.....	9
Resultado e Análise das Demandas	10
Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)	25
Pesquisa de Satisfação	31
Central de Atendimento	32
Comex Responde	33
Responsabilização da Ouvidoria.....	34
Ações de Capacitação	35
Considerações Finais	36



Introdução

Atendendo ao Decreto nº 9.494 de 26 de junho de 2017 e normas complementares, este relatório refere-se às atividades da Coordenação da Ouvidoria do Ibama no exercício de 2019.

É uma visão geral sobre a estrutura, os indicadores de demandas e a parte estatística do ano de 2019.

O processo de melhoria contínua permanece sendo realizado pela Coordenação de Ouvidoria, por meio dos processos estruturantes que vêm fortalecendo suas ações.

A efetividade dos resultados do trabalho da coordenação depende da qualidade no atendimento e do tratamento das manifestações, que compreende a correta tipificação, da qual resulta dados precisos e fidedignos.

O papel da Coordenação de Ouvidoria continua sendo o de atuar na mediação de conflitos em defesa dos interesses dos usuários que tenham recorrido aos canais de atendimento. Dessa forma, todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria, independentemente do canal utilizado, recebem tratamento criterioso: são cadastradas, analisadas e respondidas. Esse processo possibilita que a unidade organizacional atue como representante da voz do cidadão, bem como forneça indicadores da qualidade dos serviços prestados pelo Ibama, atuando como importante mecanismo de gestão.

Atualmente, a Coordenação de Ouvidoria também é responsável pela gestão e o monitoramento do Linha Verde, dos Serviços Ibama, dos Serviços de Informação ao Cidadão (SIC) e do Comex Responde.

Este relatório tem como objetivo apresentar os resultados das atividades realizadas no exercício de 2019, bem como dar transparência e publicidade aos dados estatísticos relativos às manifestações recebidas pela Ouvidoria, em todos os canais.

Canais de acesso

O Ibama disponibiliza os seguintes canais de acesso ao cidadão:

Linha Verde



Sistema Fala.BR
Sistema.ouvidorias.gov.br



linhaverde.sede@ibama.gov.br



0800-618080



Chat
(<http://chat.tellussa.com.br/ibama/chat.php?a=b2d6a>)



Presencial ou correspondência: SCEN, Trecho 2, Bloco I, Edifício-sede, L4 Norte, Brasília/DF, CEP: 70818-900

Serviços Ibama



Formulário de solicitação de auxílio
https://servicos.ibama.gov.br/ctf/formulario_solicitacao_auxilio.php



0800-618080 - Esclarece dúvidas de baixa complexidade sobre os serviços prestados pelo Ibama



Chat
(<http://chat.tellussa.com.br/ibama/chat.php?a=b2d6a>)

Serviço de Atendimento ao Cidadão (SIC)



Serviço destinado a usuários do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC)



(61)3316-1611

Comex Responde



Canal direto do Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior (MDIC), com o público de comércio exterior destinado a esclarecer dúvidas do usuário atuante em comércio exterior.

Siscomex: <http://www.comexresponde.gov.br/>

Manifestações

São pronunciamentos dos usuários de serviço público, que têm por objetivo apresentar, declarar e dar conhecimento à Ouvidoria de anseios, dúvidas, necessidades e opiniões, auxiliando no aprimoramento da gestão de políticas e serviços e combatendo a prática de atos ilícitos.

As manifestações são classificadas da seguinte forma: reclamação, denúncia, solicitação, sugestão, elogio e simplificação.



É a demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização desse serviço.



É o ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos competentes.



É o pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da Administração Pública federal.



É a apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da Administração Pública federal.



É a demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou atendimento recebido.



É a maneira pela qual o cidadão pode contribuir e participar do processo de simplificação do País, propondo melhorias e formas de desburocratizar serviços públicos. A solicitação de simplificação está definida no Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.

Resultados e Análise das Demandas

1. Quantitativo de manifestações cadastradas

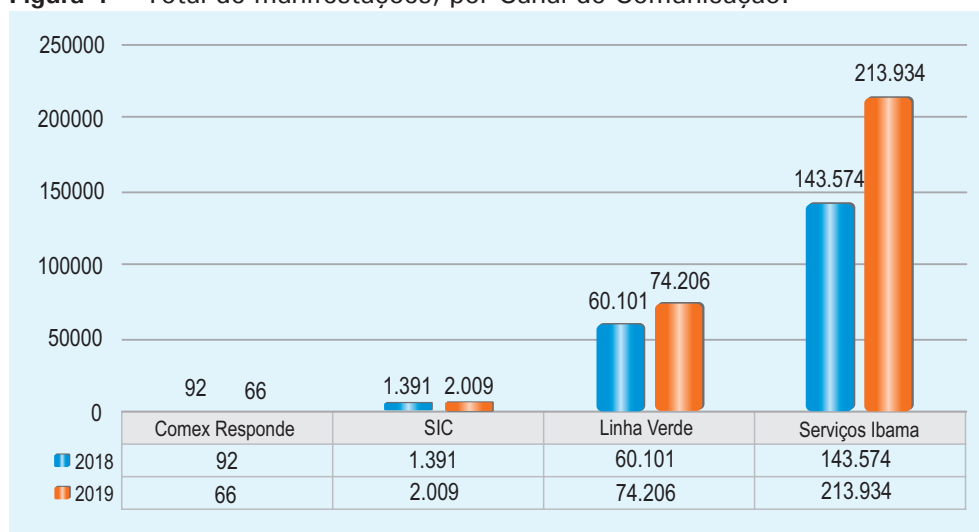
Um total de 290.215 manifestações foram recebidas e cadastradas nos sistemas Fala.BR, Sisliv, Sisliv2, e-SIC e Comex Responde durante o ano.

É possível observar na Tabela 1 e na Figura 1, que a maior demanda está relacionada aos Serviços Ibama (213.934), em seguida a Linha Verde, com 74.206 demandas.

Tabela 1 – Total de manifestações, por canal de comunicação.

Manifestações por canal de comunicação				
Canal de comunicação	Exercício 2018	%	Exercício 2019	%
Comex Responde	92	0,04%	66	0,02%
SIC	1.391	0,68%	2.009	0,69%
Linha Verde	60.101	29,29%	74.206	25,57%
Serviços Ibama	143.574	69,98%	213.934	73,72%
Total	205.158	100%	290.215	100%

Figura 1 – Total de manifestações, por Canal de Comunicação.



2. Quantitativo das demandas, por canal de acesso, no Linha Verde

Os dados extraídos dos Sistemas Sisliv e Fala.BR apresentam o somatório do pronto atendimento e as demandas cadastradas no Sisliv. É possível verificar que o principal canal de registro das manifestações utilizado pelos usuários foram as ligações telefônicas, com 62.140 (83,73%) demandas

Tabela 2 – Total de manifestações no Linha Verde, por canal de acesso.

CANAL DE ACESSO	QUANTITATIVO	%
Ligações telefônicas atendidas prontamente *	46.970	63,30%
Ligações cadastradas no Sisliv **	15.170	20,44%
Mensagens eletrônicas atendidas prontamente *	7.237	9,75%
Mensagens eletrônicas cadastradas no Sisliv	702	0,95%
Atendimento on-line pelo sistema (Fala.BR)	1.167	1,57%
Manifestações do Fala.BR cadastradas no Sisliv	2.209	2,98%
Outros (correspondência, ofício, pessoalmente, chat etc.)	751	1,01%
TOTAL	74.206	100%

Fonte: Sisliv, Fala.BR e e-mail (linhaverde.sede@ibama.gov.br)

* Pronto atendimento.

**Manifestações cadastradas no Sisliv, que necessitam de informações complementares das áreas técnicas.

3. Quantitativo de manifestações recebidas por tipo de ocorrência

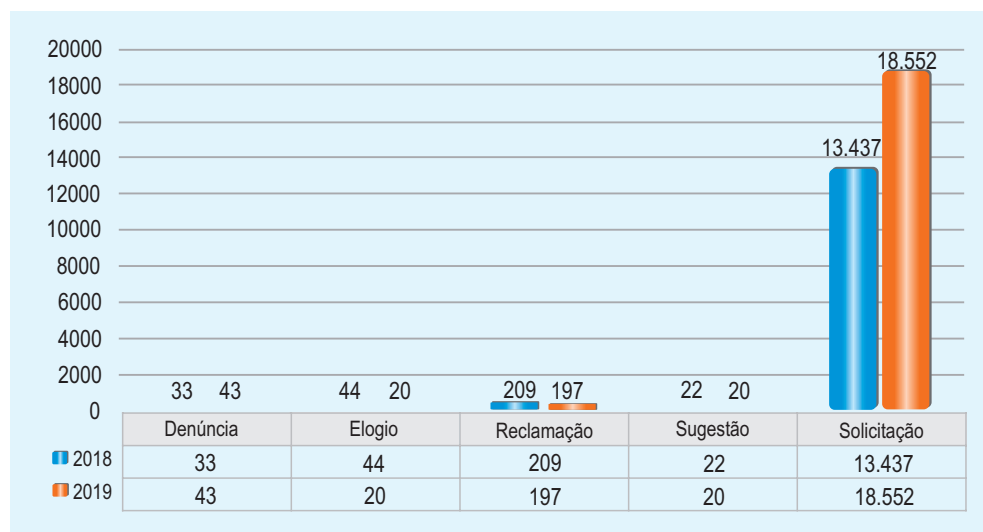
A ouvidoria analisou 18.832 manifestações, que foram categorizadas conforme o tipo específico do conteúdo solicitado pelo cidadão.

Desse total, 18.552 (98,51%) referem-se à solicitação, seguido por reclamação 197 (1,05%), como pode ser observado na Figura 2.

Tabela 3 – Demandas recepcionadas pela Ouvidoria.

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2018	%	2019	%
Denúncia	33	0,24%	43	0,23%
Elogio	44	0,32%	20	0,11%
Reclamação	209	1,52%	197	1,05%
Sugestão	22	0,16%	20	0,11%
Solicitação	13.437	97,76%	18.552	98,51%
TOTAL	13.745	100%	18.832	100%

Figura 2: Evolução quantitativa das manifestações cadastradas no Sisliv, por tipo de ocorrência.



4. Manifestações mais recorrentes, por assunto

Os assuntos são classificados de acordo com as categorias apresentadas nos sistemas Sisliv, Fala-BR, Sisliv2, e-SIC e Comex Responde.

O assunto mais demandado no Linha Verde foi “cativeiro de animal silvestre”, com 6.934 registros (36,82%), seguido de “desmatamento” e “degradação ambiental”, com 4.663 (24,76%) e 2.104 (11,17%), respectivamente, conforme apresentado na Tabela 4.

Tabela 4 – Manifestações mais recorrentes por assunto, em 2019, conforme as categorias apresentadas no Sisliv.

LINHA VERDE		
Assunto	Manifestações	%
	Cadastradas	
Cativeiro de animal silvestre	6.934	36,82%
Desmatamento	4.663	24,76%
Degradação de área	2.104	11,17%
Pesca predatória	607	3,22%
Comércio e transporte de animais silvestres	599	3,18%
Maus-tratos a animais silvestres, domésticos e exóticos	598	3,18%
Poluição ambiental	595	3,16%

LINHA VERDE		
Assunto	Manifestações	%
	cadastradas	
Outras subclassificações *	594	3,15%
Caça e matança de animais silvestres	588	3,12%
Queimada e incêndio	533	2,83%
Comércio e transporte de produtos florestais, da fauna, da pesca, de animal exótico, e produtos químicos	445	2,36%
Estabelecimento sem licença	233	1,24%
Captura de animais com/sem abate e recolhimento	183	0,97%
Cortes de árvores protegidas por lei	89	0,47%
Crimes ambientais na internet	67	0,36%
Total	18.832	100%

*Captura/recolhimento de animais, informação, mortandade de peixes, invasão de área de proteção ambiental, unidade de conservação, crimes advindos de conflitos agrários, denúncia contra servidor, irregularidades administrativas, elogio, reclamação e sugestão.

Fonte: Sistema Sisliv.

Nos Serviços Ibama, o tipo de assunto “atualização de e-mail” foi o mais demandado pelo cidadão, com 66,85% do total, seguido de “outras solicitações”, com 12,00%.

Tabela 5 – Manifestações mais recorrentes, por assunto, nos Serviços Ibama.

SERVIÇOS IBAMA		
Assunto	Manifestações	%
	cadastradas	
Atualização de e-mail	31.901	66,85%
Outras solicitações	5.728	12,00%
Criação amadorista de pássaros	1.781	3,73%
Porte e uso de motosserra	1.633	3,42%
Ato declaratório (ADA)	1.754	3,68%
Como se cadastrar	1.745	3,66%
Débitos e taxas	921	1,93%
Manejo e controle de javali	724	1,52%
Certificação digital	699	1,46%
Licenciamento ambiental federal	229	0,48%
Transporte e comércio de produtos florestais (DOF)	276	0,58%

SERVIÇOS IBAMA		
Assunto	Manifestações	%
	cadastradas	
Sinaflor	149	0,31 %
Protocolo de Montreal sobre substâncias que destroem a camada de ozônio	86	0,18 %
Comércio Internacional de Espécies da Flora e Fauna (Cites)	29	0,06 %
Conversão de multa	20	0,04 %
Importação e exportação de resíduos	16	0,03 %
Proconve/Promot/Licença para Importação de Veículos e Motos (LCVM e LCM)	15	0,03 %
Cadastramento de ofício	9	0,02 %
Comunicado de acidentes ambientais envolvendo produtos perigosos	5	0,01 %
Logística reversa de pneus, pilhas e baterias	3	0,01 %
Total	47.723	100 %

Fonte: Sisliv2.

No SIC, o assunto mais demandado foi “Meio ambiente-cidadania ambiental”, com 81,28% dos pedidos de acesso à informação.

Tabela 6 – Manifestações de acordo com as categorias classificadas no e-SIC.

e-SIC		
Categoria e assunto	Manifestações	% de pedidos
	cadastradas	
Meio ambiente-cidadania ambiental	1.633	81,28 %
Meio ambiente-gestão de meio ambiente	325	16,18 %
Outros assuntos	25	1,24 %
Meio ambiente-infrações ambientais	18	0,90 %
Ciência, informação e comunicação-informação, gestão, preservação e acesso	2	0,10 %
Ciência, informação e comunicação- comunicação	2	0,10 %
Meio ambiente-economia e meio ambiente	2	0,10 %
Meio ambiente-qualidade ambiental	1	0,05 %
Meio ambiente-biodiversidade	1	0,05 %
Total	2.009	100 %

Fonte: Sistema e-SIC.

As solicitações mais recorrentes no Comex Responde foram de informação nas categorias “Exigências ambientais” e “Ibama”, com 59,09% e 39,39% da demanda, respectivamente (Tabela 7).

Tabela 7 – Manifestações mais recorrentes no Comex Responde.

COMEX RESPONDE		
Assunto	Manifestações cadastradas	%
Exigências ambientais	39	59,09%
Ibama	26	39,39%
Exigências sanitárias	1	1,52%
Total	66	100%

Fonte: Comex Responde.

5. Manifestações por canal de acesso

Do total de 290.215 manifestações atendidas, o canal mais buscado pelo cidadão foi via telefone, com 77,22% das solicitações. O formulário Fala.BR (Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação) disponível no sítio da instituição e as manifestações realizadas por mensagem eletrônica somam 19,79% e 2,74%, respectivamente.

O atendimento das manifestações cadastradas no Sisliv, não computando as do formulário/internet, somou 0,26% e foi agrupado na categoria “outros”, conforme a Tabela 8.

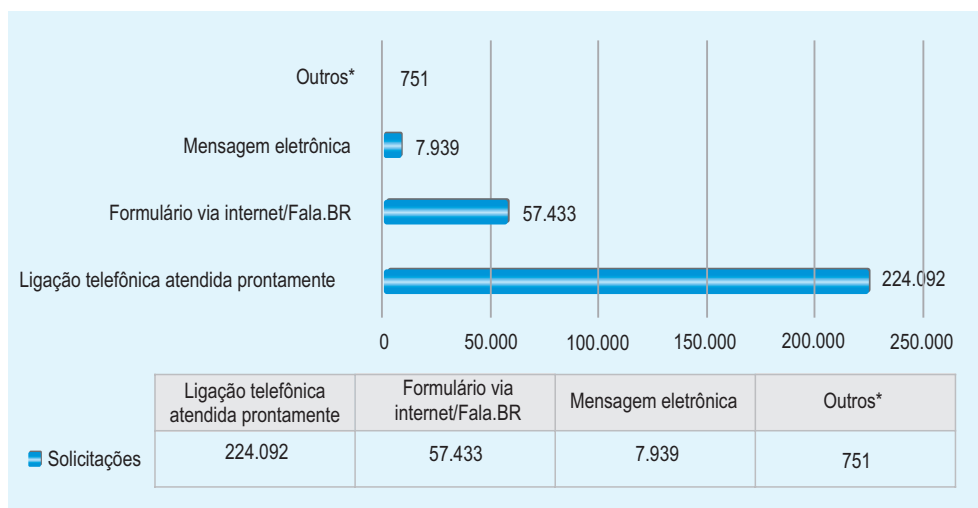
Tabela 8 – Quantitativo de manifestações cadastradas, por tipo de acesso, por canal de comunicação.

Canais de acesso	Serviços	Linha	SIC	Comex	Solicitações	%
	Ibama	Verde		Responde		
Ligação telefônica atendida prontamente	161.952	62.140	-	-	224.092	77,22%
Formulário via internet/Fala.BR	51.982	3.376	2009	66	57.433	19,79%
Mensagem eletrônica	-	7.939	-	-	7.939	2,74%
Outros*	-	751	-	-	751	0,26%
Total	213.934	74.206	2.009	66	290.215	100%

Fonte: Sisliv, Fala.BR, Sisliv2, e-SIC e Comex Responde.

*Manifestações cadastradas no Sisliv, exceto as do formulário de ocorrência/internet e as mensagens eletrônicas que necessitam de encaminhamento para a área técnica.

Figura 3 – Quantitativo total de manifestações, por canal de acesso.



5.1 Contato telefônico

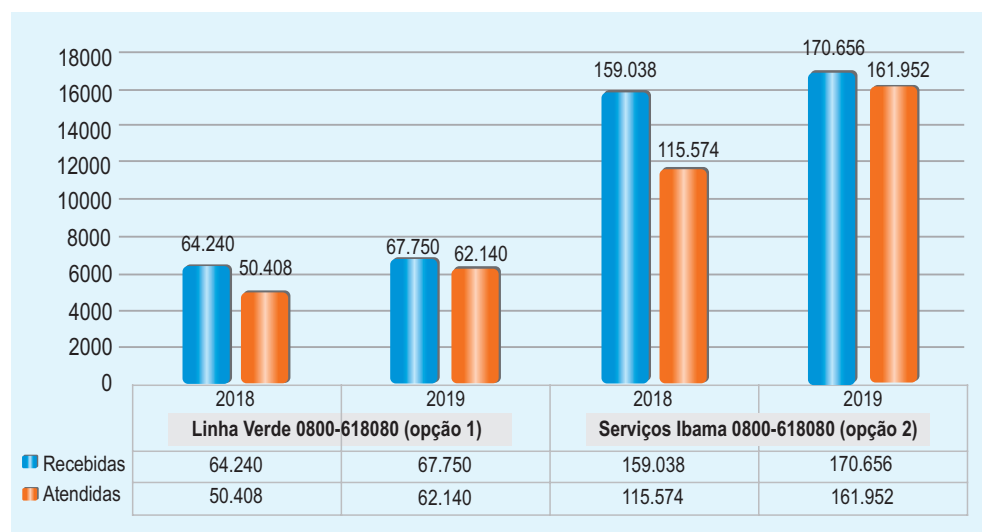
Em relação aos contatos telefônicos, os resultados obtidos nos Serviços Ibama e no Linha Verde são apresentados nas Tabelas 9 ,10 e 11.

Tabela 9 – Porcentagem de atendimento telefônico nas Centrais de Atendimento do Linha Verde e dos Serviços Ibama em 2018 e 2019.

ATENDIMENTO TELEFÔNICO				
Quantidade de ligações	Linha Verde (0800-618080 opção 1)		Serviços Ibama (0800-618080 - opção 2)	
	2018	2019	2018	2019
Recebidas	64.240	67.750	159.038	170.656
Atendidas	50.408	62.140	115.574	161.952
% atendimento	78,47%	91,72%	72,67%	94,89%

Fonte: Sistema Tellus.

Figura 4 – Ligações oferecidas e atendidas pelo Linha Verde e Serviços Ibama em 2018 e 2019.



5.2 Fluxo mensal de demandas

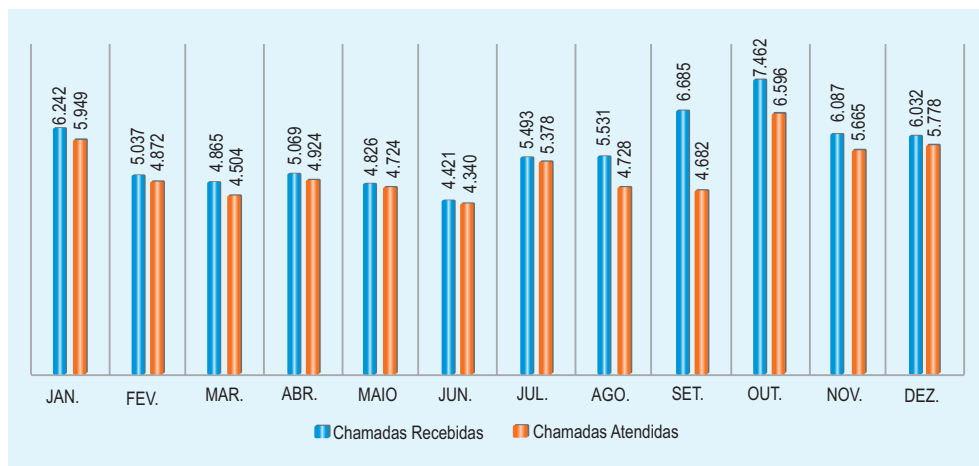
Na Tabela 10 observa-se uma distribuição mensal das demandas geradas pela Ouvidoria, por meio do Linha Verde. O número maior de demandas atendidas foi registrado no mês de outubro (6.596) e o menor em junho, com 4.340 ligações atendidas.

Tabela 10 – Atendimento telefônico na Central de Atendimento Linha Verde.

Desempenho			
Indicadores	Chamadas recebidas	Chamadas atendidas	Índice%
Janeiro	6.242	5.949	95,31%
Fevereiro	5.037	4.872	96,72%
Março	4.865	4.504	92,58%
Abril	5.069	4.924	97,14%
Maio	4.826	4.724	97,98%
Junho	4.421	4.340	98,17%
Julho	5.493	5.378	97,91%
Agosto	5.531	4.728	85,48%
Setembro	6.685	4.682	70,04%
Outubro	7.462	6.596	88,39%
Novembro	6.087	5.665	93,07%
Dezembro	6.032	5.778	95,79%
Total	67.750	62.140	91,72%

Fonte: Sistema Tellus.

Figura 5 – Atendimento telefônico na Central de Atendimento Linha Verde.



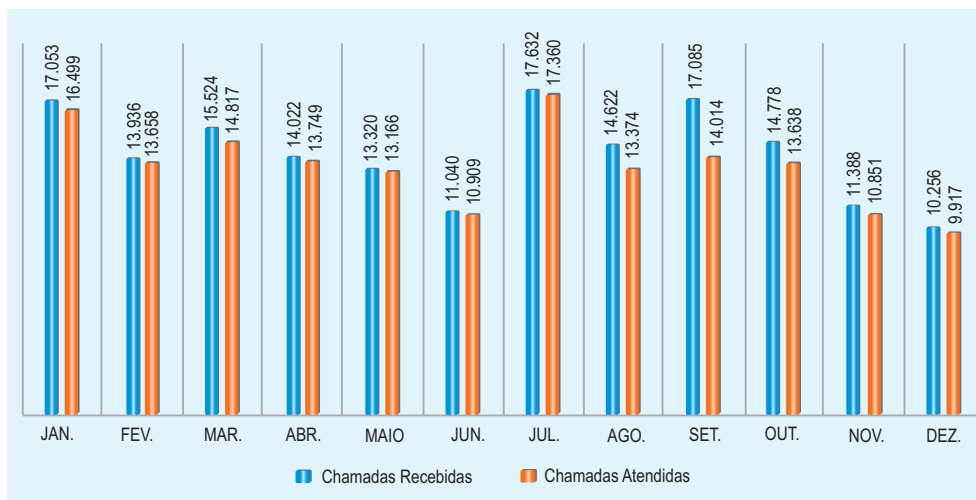
Nos Serviços Ibama, o mês de julho é o que apresenta maior número de registros (17.360).

Tabela 11 – Atendimento telefônico na Central de Atendimento Serviços Ibama.

Desempenho			
Indicadores	Chamadas recebidas	Chamadas atendidas	Índice%
Janeiro	17.053	16.499	96,75%
Fevereiro	13.936	13.658	98,01%
Março	15.524	14.817	95,45%
Abril	14.022	13.749	98,05%
Maiο	13.320	13.166	98,84%
Junho	11.040	10.909	98,81%
Julho	17.632	17.360	98,46%
Agosto	14.622	13.374	91,46%
Setembro	17.085	14.014	82,03%
Outubro	14.778	13.638	92,29%
Novembro	11.388	10.851	95,28%
Dezembro	10.256	9.917	96,69%
Total	170.656	161.952	94,90%

Fonte: Sistema Tellus.

Figura 6 – Atendimento telefônico na Central de Atendimento Serviços Ibama.



A média de ligações manteve-se na faixa de 5.178 registros para o Linha Verde e 13.496 para os Serviços Ibama.

5.3 Manifestações por origem do registro

A Coordenação de Ouvidoria do Ibama disponibiliza alguns canais de atendimento interativos e essenciais, para que o usuário escolha o que melhor se ajusta às suas necessidades, tais como web (Fala.BR), 0800, e-mail, atendimento presencial e chat.

Tabela 12 – Origem dos atendimentos cadastrados no Sisliv.

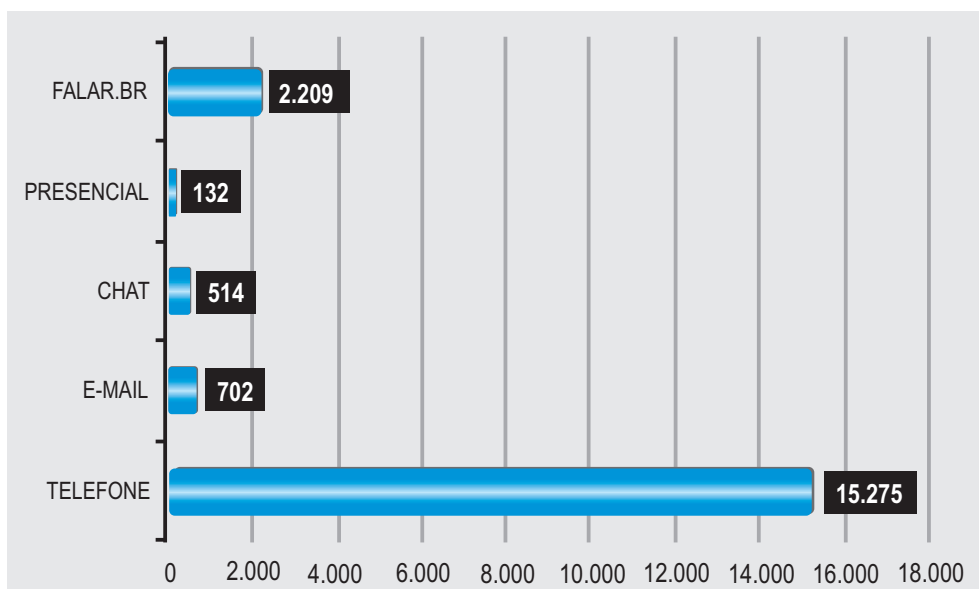
Mês	Telefone	E-mail	Chat	Presencial	Fala.BR	Total
Janeiro	1.389	72	14	5	221	1.701
Fevereiro	1.214	68	25	9	279	1.595
Março	1.078	54	13	7	190	1.342
Abril	1.190	51	24	6	301	1.572
Maiο	1.107	56	49	13	212	1.437
Junho	1.007	38	58	15	152	1.270
Julho	1.018	51	50	8	165	1.292
Agosto	1.264	58	59	13	118	1.512
Setembro	1.413	64	54	22	142	1.695
Outubro	1.869	60	66	18	145	2.158
Novembro	1.432	78	55	9	155	1.729
Dezembro	1.189	52	47	7	129	1.424
Outros*	105	-	-	-	-	105
Total	15.275	702	514	132	2.209	18.832

Fonte: Sisliv.

*Manifestações cadastradas no Sisliv (informação, nota técnica, processo, requerimento, ofício etc.).

O telefone foi o canal de acesso mais utilizado para o registro das demandas, seguido pelo Fala.BR.

Figura 7 – Canais de acesso mais utilizados.



5.4 Manifestações cadastradas por região demográfica e o estado de origem das demandas

A região demográfica que mais obteve manifestações cadastradas em 2019 foi o Sudeste, que alcançou 7.997 registros, em seguida o Nordeste, com 5.519, o Centro-Oeste com 1.819, o Sul com 2.890 e o Norte com 1.500 registros. Ressaltamos que em 1.177 manifestações não foram informadas as unidades federativas no cadastro.

Tabela 13 – Regiões mais demandadas nas manifestações cadastradas.

Região geográfica	Linha Verde	SIC	Comex Responde	Total	%
Sudeste	7.560	398	39	7.997	38,26%
Nordeste	5.402	113	4	5.519	26,40%
Centro-Oeste	1.675	144	-	1.819	8,70%
Sul	2.759	118	13	2.890	13,83%
Norte	1.436	63	1	1.500	7,18%
Não informado e outros países	-	1.173	4	1.177	5,63%
Total	18.832	2.009	61	20.902	100%

Fonte: Sistemas Sisliv, e-SIC e Comex Responde.

Os estados mais demandados nas manifestações cadastradas no Linha Verde (Sisliv), e-SIC e Comex Responde encontram-se relacionados na Tabela 14.

Tabela 14 – Estados mais demandados nas manifestações cadastradas.

Estados mais demandados				
Estado	Linha Verde	SIC	Comex Responde	Total
SP	3.284	206	24	3.514
RJ	1.930	92	7	2.029
MG	1.722	82	4	1.808
BA	1.383	30	1	1.414
Não informado	-	1.173	4	1.177
RS	964	44	2	1.010
CE	951	17	3	971
PR	915	41	4	960
SC	880	33	7	920
PE	888	11	-	899
GO	847	18	-	865
PA	591	34	-	625
ES	624	18	4	646
DF	325	98	-	423
PB	420	11	-	431
MA	488	8	-	496
PI	375	7	-	382
SE	327	5	-	332
MT	305	23	-	328
RN	284	14	-	298
AL	286	10	-	296
AM	286	8	1	295
MS	198	5	-	203
TO	197	4	-	201
RO	186	9	-	195
AC	77	2	-	79
RR	59	1	-	60
AP	40	5	-	45
Total	18.832	2.009	61	20.902

5.5 Manifestações cadastradas por unidade – Ibama-sede e superintendências

As unidades do Ibama que receberam solicitações dos cidadãos cadastrados no Linha Verde, SIC e Comex Responde estão apresentadas na Tabela 15.

Tabela 15 – Unidades do Ibama-sede mais demandadas em 2019.

Unidades do Ibama-sede mais demandadas					
Ibama-sede	Linha Verde	SIC	Comex Responde	Total	%
Dipro	47	297	-	344	18,47%
DBFlo	47	378	29	454	24,38%
Diplan	56	228	-	284	15,25%
Dilic	30	305	-	335	17,99%
Diqua	41	298	25	364	19,55%
PFE	7	4	-	11	0,59%
Auditoria	20	-	-	20	1,07%
Presidência	13	24	-	37	1,99%
Ascom	3	-	-	3	0,16%
Couvi	-	-	10	10	0,54%
Total	264	1534	64	1862	100%

Fonte: Sistemas Sisliv, Comex e e-SIC.

Demandas recebidas nas unidades descentralizadas, conforme apresentado na Tabela 16.

Tabela 16 – Superintendências do Ibama mais demandadas em 2019.

Superintendência mais demandada				
Supes	Linha Verde	SIC	Total	%
SP	3.236	43	3.279	17,65%
RJ	1.916	19	1.935	10,42%
MG	1.692	19	1.711	9,21%
BA	1.363	5	1.368	7,36%
RS	953	7	960	5,17%
CE	945	14	959	5,16%
PR	902	10	912	4,91%
PE	885	3	888	4,78%
SC	874	5	879	4,73%
GO	698	3	701	3,77%
ES	618	11	629	3,39%
MA	479	4	483	2,60%
PA	451	14	465	2,50%
PB	419	2	421	2,27%
PI	372	1	373	2,01%
DF	367	2	369	1,99%
SE	326	2	328	1,77%
MT	302	9	311	1,67%
AL	284	2	286	1,54%
AM	276	6	282	1,52%
RN	277	4	281	1,51%
MS	195	1	196	1,06%
TO	191	3	194	1,04%
RO	184	2	186	1,00%
AC	79	2	81	0,44%
RR	58	1	59	0,32%
AP	39	1	40	0,22%
Total	18.381	195	18.576	100%



Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

O e-SIC recebeu 2.009 pedidos, o que representa 167,42 pedidos/mês, ou 5,58 pedidos por dia útil. Para os pedidos de acesso à informação, por meio do e-SIC, o tempo médio de resposta foi de 12,39 dias. Os respondidos somam 1.984 e 22 estão em tramitação, dentro do prazo. Foram apresentadas 416 prorrogações, por motivos variados, o que representa 20,71%.

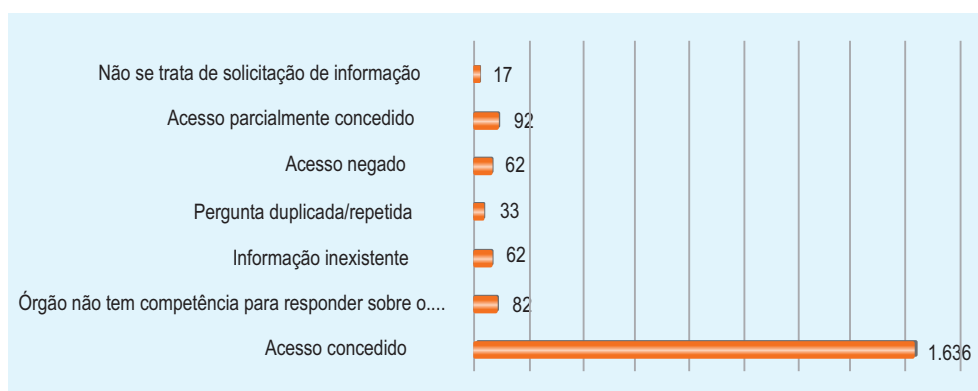
No período analisado, 1.636 pedidos apresentaram resposta do tipo “acesso concedido”, o tipo de resposta “Órgão não tem competência para responder sobre o assunto” foi o segundo mais frequente, com 82 respostas.

Tabela 17 – Pedidos de acesso à informação, por tipo de resposta.

Tipo de resposta	Quantidade	%
Acesso concedido	1.636	82,46%
Órgão não tem competência para responder sobre o assunto	82	4,13%
Informação inexistente	62	3,13%
Pergunta duplicada/repetida	33	1,66%
Acesso negado	62	3,13%
Acesso parcialmente concedido	92	4,64%
Não se trata de solicitação de informação	17	0,86%
Total	1.984	100%

Fonte: e-SIC.

Figura 8 – Pedido por tipo de resposta do SIC.



1. Pedidos de Acesso à Informação e Recursos Recebidos

Foi feita uma análise do nível de pedidos feitos, de Acesso à Informação, por instância e por recurso. Os resultados são os seguintes:

Tabela 18 – Interposição de recursos.

Pedido/Recurso	Frequência
Pedidos de acesso à informação	2009
Recurso de 1ª Instância	238
Recurso de 2ª Instância	106
Recurso de 3ª Instância	19
Recursos à CMRI	1

Fonte: e-SIC.

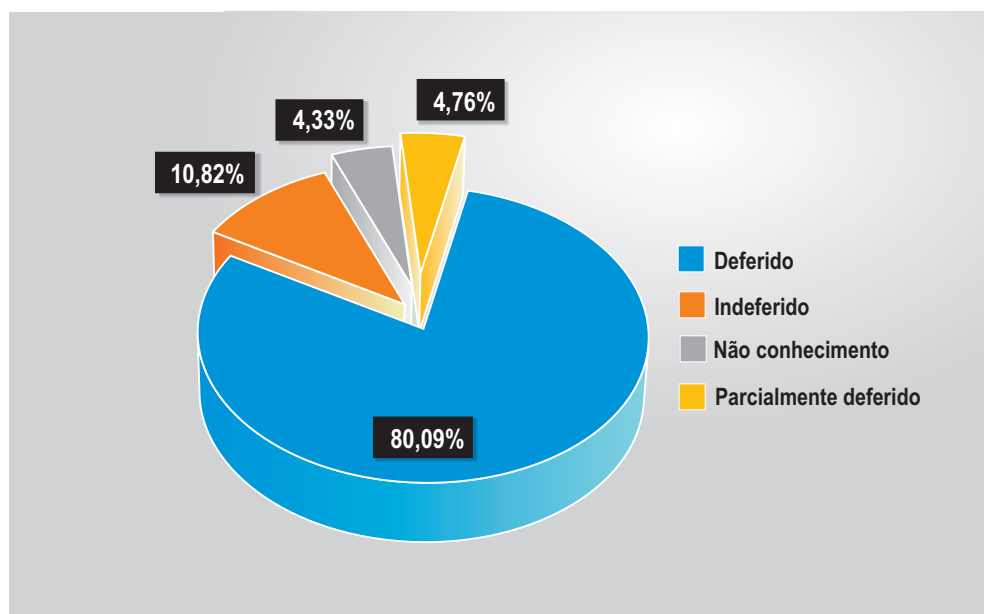
Conforme relatório extraído do e-SIC, dos 2009 pedidos de acesso à informação, 238 são de primeira instância. Um quantitativo de 106 pedidos gerou recurso de segunda instância, enquanto 19 foram para a terceira instância, para serem avaliados pela Controladoria-Geral da União (CGU). Apenas um recurso foi encaminhado para a Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI).

Tabela 19 – Recursos no e-SIC.

Recursos respondidos		
Total de recursos respondidos	231	97,06%
Deferidos	185	80,09%
Indeferidos	25	10,82%
Não conhecimento	10	4,33%
Parcialmente deferido	11	4,76%

Fonte: e-SIC.

Figura 9 – Recursos no e-SIC.



2. Informações sobre o perfil dos solicitantes

A maioria dos solicitantes foi cadastrada como pessoa física (1.106). A participação dos homens é superior à das mulheres, representando 55,06% das manifestações recebidas. Quanto ao nível de escolaridade dos usuários, a maior parte declarou ter ensino superior (39,69%). A categoria “estudante” é a mais representativa, com (15,91%), como mostram as figuras 10,11,12 e 13.

Figura 10 – Perfil do solicitante, conforme a categoria classificada no e-SIC.

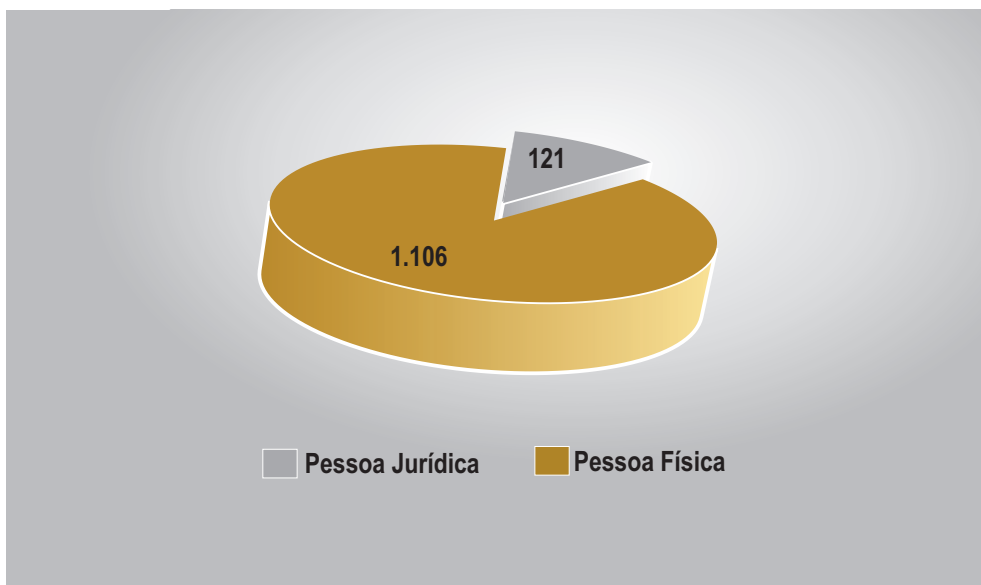


Figura 11 – Solicitante e gênero, conforme a categoria classificada no e-SIC.

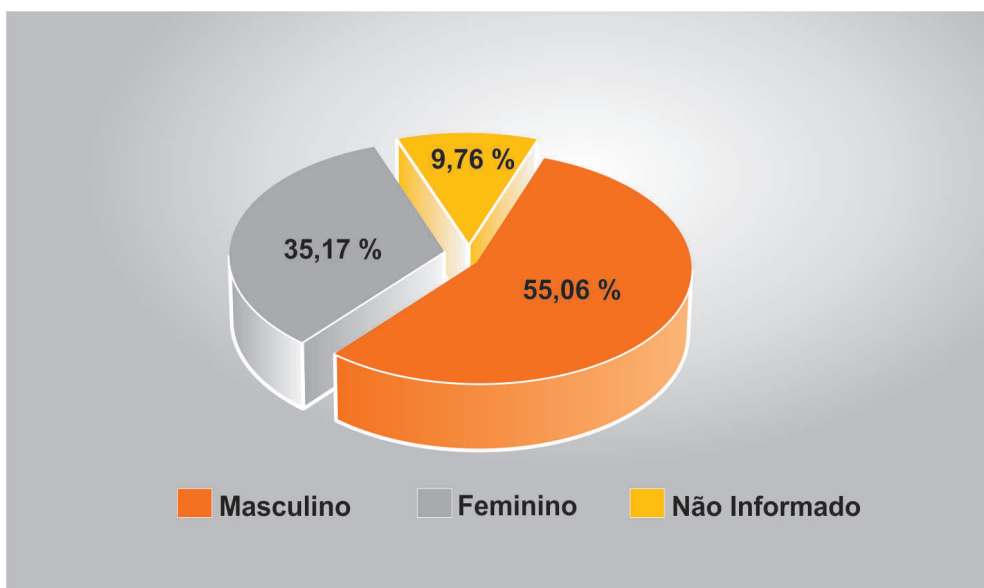


Figura 12 – Escolaridade do solicitante, conforme a categoria classificada no e-SIC.

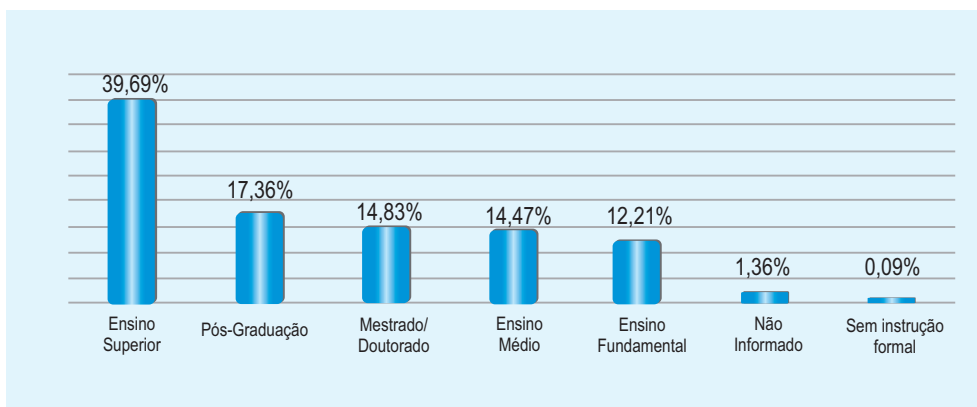
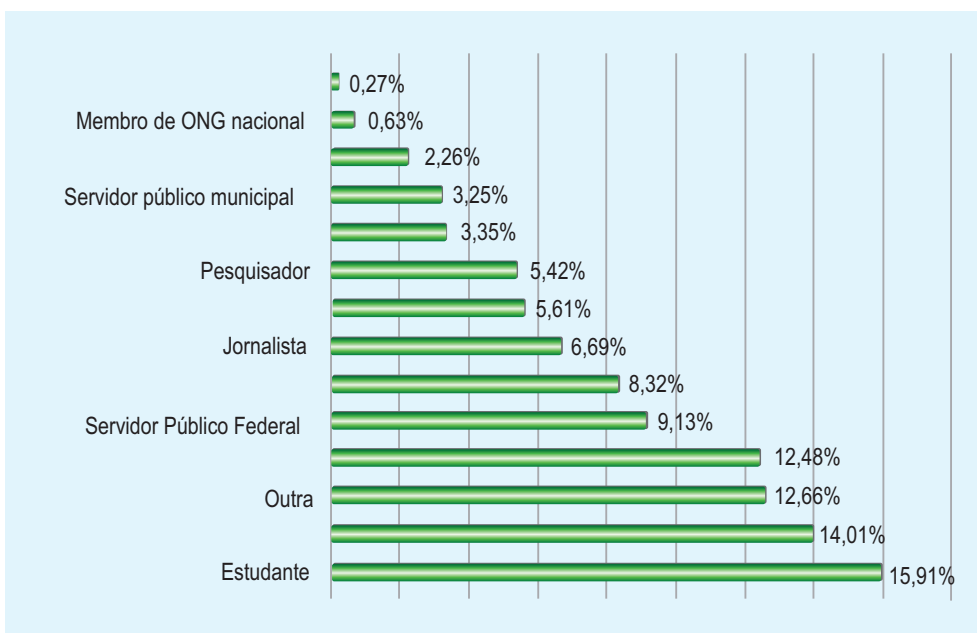


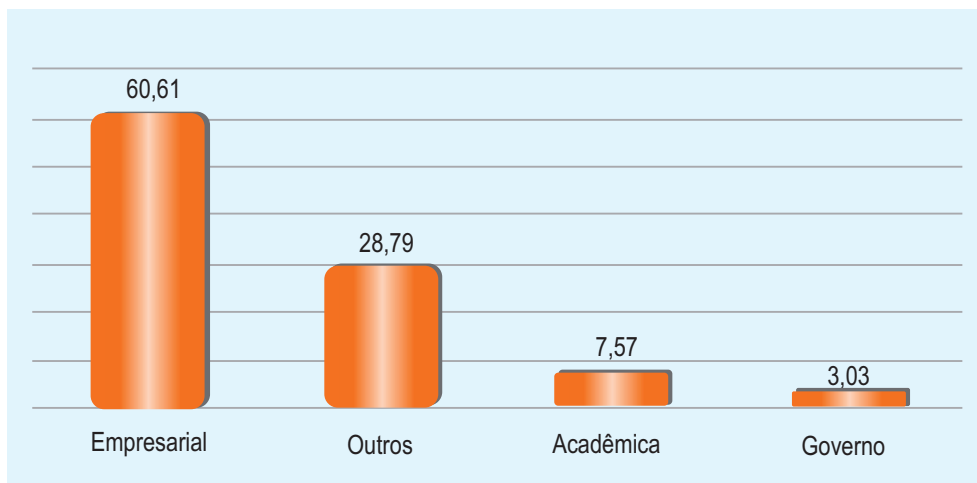
Figura 13: Profissão do solicitante, conforme a categoria classificada no e-SIC.



3. Comex Responde

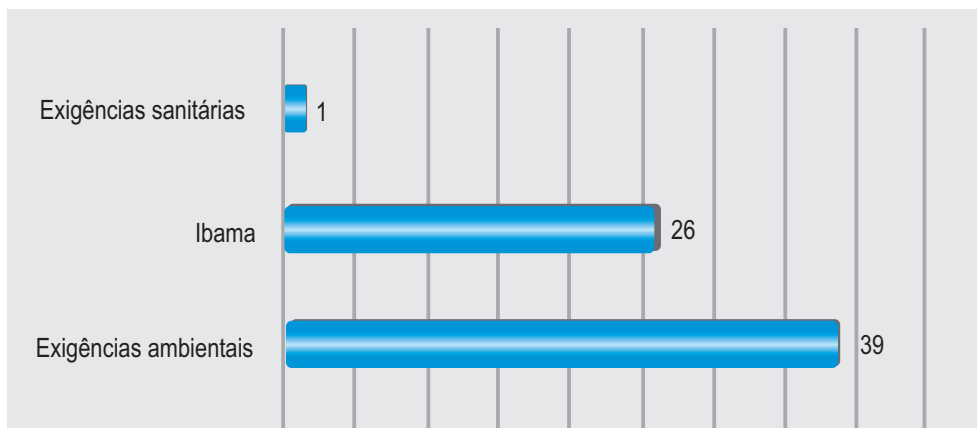
Essa modalidade corresponde aos pedidos de esclarecimento de dúvidas relativas a assuntos pertinentes ao comércio exterior. A Figura 14 representa os usuários por ‘tipo de solicitante’.

Figura 14 – Perfil do solicitante no sistema eletrônico Comex Responde.



Os tipos de assuntos mais demandados pelos solicitantes estão apresentados na Figura 15. Como pode ser observado, as duas categorias de assuntos mais demandados pelos usuários do Comex Responde são “exigências ambientais” e “Ibama”.

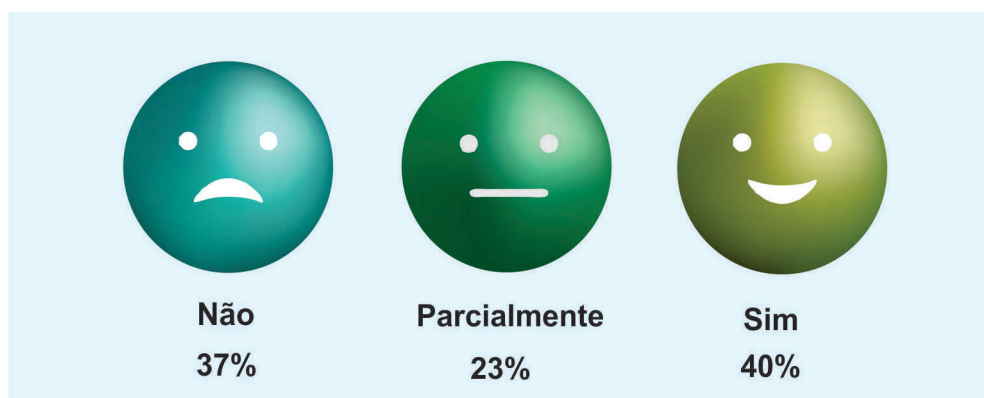
Figura 15 – Tipos de assuntos mais demandados no Comex Responde.



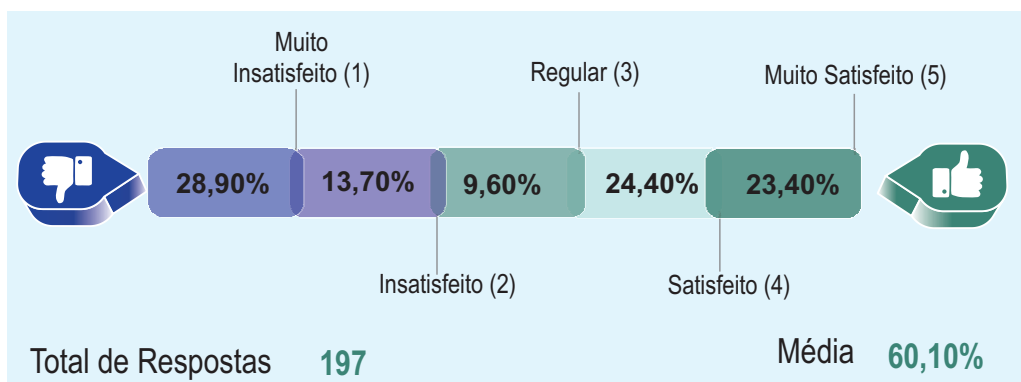
Pesquisa de Satisfação

A pesquisa de satisfação por meio do Fala.BR, disponível por ocasião do retorno das respostas ao cidadão, busca avaliar a qualidade dos serviços prestados pelo Ibama. O resultado da pesquisa auxilia identificar serviços que demandam melhorias, objetivando maior eficiência na gestão.

De acordo com as respostas dos cidadãos, sobre seus questionamentos, 40% das demandas foram atendidas, 37% não foram e 23% responderam que sua manifestação foi atendida parcialmente, segundo informações extraídas do “Painel Resolveu da CGU”.



Quanto à satisfação ou não dos atendimentos, 23,40% responderam “Muito Satisfeito”, 24,40% responderam “Satisfeito”, 28,90% responderam “Muito Insatisfeito”, 13,70% “Insatisfeito” e 9,60% “Regular”.





Central de Atendimento

Com base nos resultados obtidos, visando avaliar continuamente os trabalhos oferecidos e a melhoria no atendimento prestado ao cidadão, a empresa prestadora de serviços técnicos especializados e integração de soluções, Contact Center, desenvolveu tecnologia para medir a satisfação dos usuários em relação ao atendimento.

O “Índice de Satisfação com o Serviço de Atendimento ao Cidadão” foi de 92,04%, conforme o Relatório da Pesquisa de Satisfação.

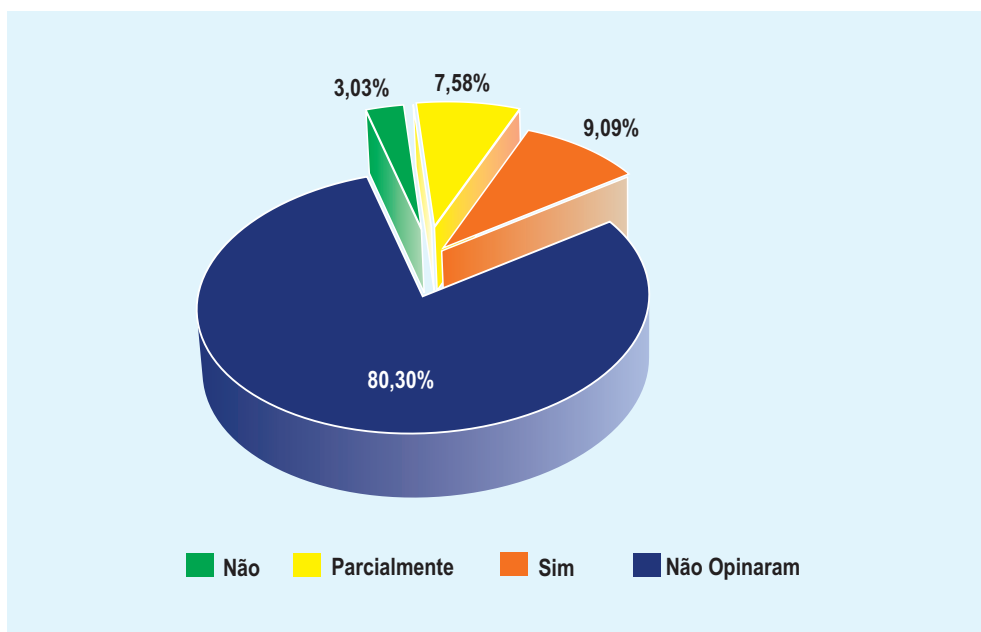
MÊS	ÍNDICE SATISFAÇÃO CLIENTE
Janeiro	92,49%
Fevereiro	91,66%
Março	90,87%
Abril	91,85%
Maio	92,04%
Junho	91,76%
Julho	91,47%
Agosto	92,17%
Setembro	92,60%
Outubro	92,28%
Novembro	93,15%
Dezembro	91,98%
CONSOLIDADO	92,04%

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS



Atendeu às expectativas	Quantidade
Não	2
Parcialmente	5
Sim	6
Não opinaram	53

Pesquisa de Satisfação





Responsabilização da Ouvidoria

Devido à importância da transparência e do compromisso com a função pública, são apresentados dados de atividades da Ouvidoria, como uma forma de responsabilização das ações que estão sendo ou que foram executadas pela Coordenação da Ouvidoria.

Ressalta-se que essas atividades dizem respeito a eventos, participações em reuniões de trabalho, ações administrativas e de relações institucionais.

Relação institucional da Ouvidoria

Ações	Status
Reuniões de ouvidorias públicas	Contínuo
Participação em grupos, comitês, fóruns e reuniões temáticas	Contínuo
Participação em seminários e eventos	Contínuo
Participação em reuniões do Grupo de Trabalho Monitoramento e Controle do PDA	Contínuo
Participação em reuniões do Grupo de Trabalho Comitê Interno de Governança	Contínuo
Participação em reuniões do Grupo de Trabalho Comissão Executiva do Programa de Integridade	Contínuo
Participação nas reuniões da Rede de Ouvidorias OGU/CGU	Contínuo

Comunicação da Ouvidoria

Ações	Status
Elaboração de relatórios anuais para publicação	Contínuo
Revisão da Carta de Serviço	Contínuo



Ações de Capacitação

Visando crescente aprimoramento, cumpre registrar que a equipe da Ouvidoria, durante o exercício de 2019, participou de diversos eventos e cursos:

- ⇒ Quarta Semana de Ouvidoria e Acesso à Informação: uma Ouvidoria.gov para um Cidadão.br, da VII Reunião Ordinária da Rede de Ouvidorias e da I Reunião Ordinária da Rede Nacional de Ouvidorias, com carga horária de 35 horas, promovido pela Ouvidoria-Geral da União.
- ⇒ Tratamento de Denúncias em Ouvidoria, com carga-horária de 20 horas, promovido pela Escola Nacional de Administração Pública.
- ⇒ Sétimo Encontro Rede SIC — Acesso à Informação realizado nos dias 3 e 4 de setembro de 2019, promovido pela Escola Nacional de Administração Pública.
- ⇒ Segunda Assembleia Geral da Rede Nacional de Ouvidorias, realizada em Olinda/PE, dia 12/9/2019, promovido pela Ouvidoria-Geral da União.
- ⇒ Curso Introdução à Lei Brasileira de Proteção de Dados Pessoais, com carga horária de 10 horas, promovido pela Escola Nacional de Administração Pública.
- ⇒ Primeiro Seminário Centrais de Atendimento do Governo Federal, promovido pelo Ministério da Economia no dia 22/11/2019.
- ⇒ Quarto Encontro Brasileiro de Governo Aberto, promovido pela Escola Nacional de Administração Pública.
- ⇒ Fórum O Controle no Combate à Corrupção, entre os dias 3 e 5 de dezembro, promovido pela Controladoria-Geral da União (CGU).
- ⇒ Palestra do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, ocorrida em Brasília no dia 5 de dezembro de 2019, no Auditório da CGU (Bloco A - Esplanada dos Ministérios).



Considerações Finais

Os dados constantes deste relatório espelham uma crescente participação social, utilizando os canais de comunicação da Ouvidoria, bem como a importância dessa área que envolve planejamento, implementação, avaliação e monitoramento das ações implementadas pelo Ibama.

A Ouvidoria tem mantido um número de atendimento crescente ao longo dos anos. Em relação ao e-SIC, houve uma média de 167,42 manifestações por mês.

O trabalho desempenhado pela Ouvidoria, juntamente com as demais áreas, mostra-se efetivo, pois a cada atendimento concluído, a percepção do cidadão para com o serviço melhora, o que o faz utilizar novamente e indicar a outrem.

Diante do que está demonstrado neste relatório, percebe-se que o trabalho da Coordenação de Ouvidoria vem atingindo seu objetivo, que é o de ser efetivo, resolutivo e de atuar como agregador do cidadão com o Ibama. Esse trabalho, mesmo com a falta de servidores, tem cumprido suas funções.

Na busca contínua de intensificar os trabalhos inerentes ao atendimento ao cidadão e o compromisso com a sociedade, vem promovendo o acesso à informação de forma célere e efetiva.