



Relatório de Atividades
da Coordenação de
Ouvidoria
da Auditoria
Exercício 2008



MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE
INSTITUTO BRASILEIRO DO MEIO AMBIENTE E DOS RECURSOS NATURAIS RENOVÁVEIS
AUDITORIA/ OUVIDORIA/LINHA VERDE

ÍNDICE

Equipe da Coordenação de Ouvidoria da Auditoria do IBAMA.....	3
1.Introdução.....	5
1.1 Análise	5
1.2 Conclusões.....	8
2.Ouvidoria do IBAMA.....	9
2.1 Missão.....	9
2.2 Atribuições.....	10
2.2.1 Quadro Demonstrativo das Gerências que Receberam Treinamento e a Implantação do Sistema Linha Verde de Ouvidoria – SISLIV, no Exercício de 2008.....	11
3.Estrutura.....	12
4.Base Legal Utilizada para Normatizar os Serviços de Ouvidoria.....	12
4.1 Constituição Federal.....	12
4.2 Lei 9.784.....	12
4.3 Lei 8.112.....	12
4.4 Regimento Interno do IBAMA.....	13
4.5 Instrução Normativa nº 88/06-N	13
4.6 4.5 Instrução Normativa nº 29/04.....	13
5. Linha-Verde.....	13
5.1 Objetivos da Coordenação de Ouvidoria/Linha-Verde.....	13
6. Núcleo de Atendimento.....	13
6.1 Call Center.....	13
6.2 E-mail.....	13
6.2.1 Quadro Demonstrativo de Fluxo de Mensagens Eletrônicas Recebidas, Respondidas e a Responder – Exercício de 2008.....	14
6.3 Atendimento Presencial ou por Documentos.....	14
6.4 Protocolo.....	14
7. Fluxo de Ligações Recebidas.....	14
7. 1 Quadro Demonstrativo de Fluxo de Mensagens Eletrônicas Recebidas, Respondidas e a Responder no Exercício de 2008.....	14
8. Desempenho por Unidade no Atendimento a Denúncia.....	15
8.1Quadro Demonstrativo de Denúncias Encaminhadas, Atendidas e Não Atendidas pelo Gabinete da Presidência, Diretorias, Assessorias e Coordenações do IBAMA – Exercício de 2008.....	15
8.2Quadro Demonstrativo das Ocorrências Encaminhadas, Atendidas e Não Atendidas pelas Superintendências, Gerências Executivas e Escritórios Regionais do IBAMA – Exercício de 2008.....	16
8.3 Quadro Demonstrativo de Denúncias Encaminhadas, Atendidas e Não Atendidas por Diretorias, Centro Especializados e Coordenações do IBAMA – Exercício de 2008.....	19
8.4 Quadro Demonstrativo de Denúncias Encaminhadas, Atendidas e Não Atendidas por Unidades Externa do IBAMA no Exercício de 2008	19
8.5 Quadro Demonstrativo de Denúncia por Unidade e por Natureza de Denúncia – Exercício de 2008.....	21
8.6 Quadro Demonstrativo de Autos de Infração, Aplicados por Unidades do IBAMA em Atendimento às Denúncias – Exercício de 2008.....	21
9. Eventos.....	22
9.1 Quadro Demostrativo de Eventos, Encontros, Congressos com participação da Coordenação da Auditoria do IBAMA/Linha Verde, no execício de 2008.....	22
10. Atribuição dos Interlocutores da Coordenação de Ouvidoria/Linha-Verde nas Diretorias , Coordenações, Superintendências e Gerências Executivas do IBAMA.....	22
11. Conclusão.....	23
12. ANEXO I.....	25

EQUIPE DA COORDENAÇÃO DE OUVIDORIA DA AUDITORIA DO IBAMA

Jorge Ribeiro Soares - Auditor

Edinei Vilas Bôas Benevides – Coordenadora

José Carlos Araújo Lopes– Coordenadora Substituto

Antonieta Lima Correia – Apoio Administrativo

Carlos Alberto Viegas Guimarães – Supervisor

Cleriston Pereira Sousa- Apoio Administrativo

Fernanda Pereira de Souza - Estagiária

Mohara de Melo Guimarães – Núcleo de E-mail

Silvana Maria Gomes – Secretária

Sabrina Vitória Santos Mendes – Apoio Administrativo (período matutino)

Joana D 'Arc Brito Silva – Arquivo (período matutino)

Jaiber da Silva Tavares – Apoio Administrativo

Atendentes do 0800 Período Matutino

Delviene Braz de Oliveira - Supervisora

Aparecida de Cássia A. Silvério

Estefânia Vieira Lima

Naíde de Carvalho Nascimento

Lucilene dos Santos Moraes Amorim

Maria Luisa Trigueiro Silva

Atendentes do 0800-Período Vespertino

Glayce Ana Oliveira da Silva - Supervisora

Euzélia Rodrigues Guimarães

Ossyomara Gomes Alves

Sônia Cardoso Roriz

Allis José Soares da Silva

1 - INTRODUÇÃO

O Ouvidor Público no Brasil.

As Ouvidorias foram instituídas com o propósito de fortalecer os direitos do cidadão, aproximando-o das Instituições públicas.

Assim sendo, atuam como um canal direto entre a sociedade e o Estado, procurando estimular o processo permanente de melhoria da qualidade dos serviços prestados, confere maior transparência as ações institucionais, busca a superação da passividade, incentiva a participação e, por resultado, aprimora o grau de conscientização da cidadania e a valorização da democracia.

Como agentes públicos, os Ouvidores apesar de necessitarem dos atos públicos nomeatórios, devem exercer suas funções com a maior autonomia e independência possíveis e alguns detêm mandatos fixos com a possibilidade de recondução.

A efetiva autonomia de um Ouvidor indicado pelo governante é sempre objeto de discussões. No entanto, a avaliação de a sua atuação recai sempre sobre cidadão.

As esferas de atribuições de um Ouvidor podem ser entendidas tanto no nível federal, estadual, quanto no municipal.

O respeito aos princípios básicos que norteiam a efetiva defesa dos direitos do cidadão enseja a reputação positiva da Ouvidoria perante a comunidade a quem tem o dever de representar, garantindo, por conseguinte, a credibilidade da Instituição.

O ouvidor e as ouvidorias.

1.1 - ANÁLISE:

Em dezembro de 2008, após a efetivação da análise dos números disponíveis relacionados com o último triênio (2005-2006 e 2007), concluímos pela inexistência de um quadro satisfatório na Ouvidoria do Ibama.

Esta conclusão foi baseada nos estudos realizados e consubstanciados no **MEMO/ AUDIT/COUVI nº1088/2008, de 04.12.2008** – Diagnóstico da Situação dos Núcleos de Ouvidoria do Ibama, difundido a essa Chefia.

A análise tomou por parâmetros os resultados obtidos com:

- os aspectos intra-institucionais;
- os aspectos interinstitucionais;
- a estrutura de pessoal; e
- os equipamentos disponíveis.

Dessa forma, executou-se o diagnóstico apresentado por cada um dos Núcleos de Ouvidoria Regional (organizados em cada Superintendência e/ou Gerência Executiva do Ibama).

O trabalho permitiu levantar, que de todos os Núcleos de Ouvidoria Regionais, os que apresentam problemas foram:

Com a chefia

SUPES/DF.

Foi superado com a adoção de medidas saneadoras adotadas pela nova superintendente.

Com as DICOFs

SUPES/AC, PA, TO e AL.

Obs. Foram superados os problemas com adoção de medidas saneadoras adotadas pelas Superintendências da BA e do RS.

Com as DITECs

SUPES/AP e RS.

Com as DIJURs

SUPES/AP, TO, SC, RS e a GEREX/Imperatriz.

Superado com relação à da SUPES/DF.

Obs.: Foi superado com a adoção de medidas saneadoras adotadas pela nova superintendente.

SUPES/PA, TO, RN, SE e BA (Superado com relação à SUPES/RS)

Na ocasião, foi solicitada a adoção de medidas de natureza hierárquica dirigidas aos titulares das Unidades Descentralizadas no sentido de se superar essas dificuldades constatadas entre os Núcleos de Ouvidoria e as demais Frações das SUPES apontadas.

O trabalho permitiu, ainda, observar que existiam dificuldades nos relacionamentos interinstitucionais, a saber:

SUPES/AC

Polícia Civil Ambiental do estado e com o órgão de meio ambiente estadual;

SUPES/AP

Justiça Federal, Justiça estadual, Ministério Público Estadual, Departamento de Polícia Federal, Polícia Militar Ambiental e Civil Ambiental do estado e órgãos ambientais estaduais.

GEREX MARABÁ/PA

Justiça Estadual, Ministério Público Estadual, Departamento de Polícia Federal, Polícia Militar e Civil Ambiental do estado e órgãos ambientais do estado...

SUPES/TO

Ministério Público Estadual e com os órgãos ambientais do estado.

SUPES/RO

Órgãos ambientais do estado.

SUPES/RN

Polícia Militar e Civil Ambiental do estado e órgãos ambientais no estado.

SUPES/SE

Justiça Federal e Estadual, Polícia Militar e Civil Ambiental do estado.

SUPES/BA

Departamento de Polícia Federal/BA.

GEREX/BARREIRAS/BA

Departamento de Polícia Federal/BA.

SUPES/RJ

Justiça Federal, Justiça Estadual, Ministério Público Federal, Ministério Público Estadual, Polícia Militar Ambiental do estado.

SUPES/ES

Polícia Civil Ambiental do estado e Justiça Estadual.

SUPES/DF

Justiça Federal, Justiça Distrital, Ministério Público Distrital, Departamento de Polícia Federal, Departamento de Polícia Rodoviária Federal, Polícia Militar Ambiental e Polícia Civil Ambiental e órgãos ambientais do Distrito Federal.

SUPES/MG, SUPES/SP, SUPES/PR, SUPES/MS, SUPES/MA, SUPES/PI,
SUPES/PE, GEREX/JI-PARANÁ/RO, GEREX/IMPERATRIZ/MA.

Há registros que indicam o início das tratativas entre essas Unidades Descentralizadas do Ibama com o propósito de desenvolverem atividades conjuntas com os órgãos federais e estaduais de suas áreas.

SUPES/RS

Polícias Militar Ambiental e Civil ambiental do estado e com o órgão ambiental estadual.

Concluiu-se, então, pela necessidade de se estabelecer um Plano de Visitas no sentido de sensibilizar as autoridades de interesse à missão dos respectivos Núcleos (Proposta de Viagens de Monitoria)

No item “Equipamentos e instalações”, verificamos a necessidade de medidas, junto ao superintendente regional do Ibama, com vistas dotar os Núcleos de Ouvidoria da SUPES de instalações mais apropriadas, particularmente as SUPES/AP, RR, TO, RO, MA, AL, RN, PB, PE, SE, ES, RJ, PR, SC, DF e MT como também as GEREX DE TEFÉ/AM, ALTAMIRA/PA, MARABÁ/PA, IMPERATRIZ/MA, EUNAPOLIS/BA, BARREIRAS/BA, BARRA DO GARÇA/MT, JUINA/MT, SINOP/MT e a de JI-PARANA/RO.

No que diz respeito aos computadores pessoais (PC) a situação é precária, na medida em que os Núcleos ou não dispõem os equipamentos ou os têm obsoleto. O mesmo poder-se-ia dizer dos chamados periféricos (impressoras, ETC). Não há linha telefônica, máquina fotográfica e FAX postos à disposição dos Núcleos.

Se por um lado os aspectos até aqui tratados não se apresentam favoráveis, por

outro, a leitura dos dados relacionados com pessoal permite concluir que de um modo geral, os Núcleos de Ouvidoria das Superintendências do Ibama apresentam um quadro bastante promissor.

Dos Núcleos da Região Norte doze (12) apresentam dez (10) titulares com curso superior; os doze (12) da Região Nordeste, seis (6) de seus titulares possuem curso superior. No entanto, somente as SUPES/CE e BA mantêm mais de um membro por Núcleo. A Região Sudeste, com suas quatro unidades, apresentam três Núcleos de Ouvidoria chefiados por servidor com curso superior, sendo que todos possuem dois ou mais servidores. As três unidades da Região Sul apresentam todo o seu efetivo formado por servidores com nível superior. Sendo que a do Paraná e Rio Grande do Sul possuem dois servidores cada. A Região Centro Oeste possui sete Unidades. Dessas, quatro são chefiadas por servidor com curso superior e somente duas possuem apenas um servidor, as demais apresentam até cinco servidores.

Paralelamente a esses levantamentos de diagnóstico da Rede Nacional, na Sede procuramos reajustar as praxis até então adotadas na difusão de ocorrência aos membros do SISNAMA, estabelecendo critérios mais seletivos às demandas (*checklist*).

Assim, o envio de demanda passou a se enquadrar à vocação específica de cada um dos órgãos fiscalizadores, investigadores destinatários.

Procurou-se, também, envolver o maior número possível de organizações de proteção/preservação ambiental (Departamento de Polícia Federal, Polícia Rodoviária Federal, polícias militares e civis ambientais estaduais e demais OEMAs) com também outros de natureza normativa (Justiça Federal, MPF, MPE, etc).

Outra medida salutar que só se tornou possível com o apoio e a orientação segura da Chefia da Auditoria/DIPLAN, foi o "1º Seminário de Ouvidorias Públicas e o Meio Ambiente, efetivado em Brasília/DF, no final do ano de 2008, permitindo o aperfeiçoamento das técnicas utilizadas na Ouvidoria.

1.2 - CONCLUSÕES

Diante do acima exposto, constata-se a necessidade de:

1. Se estabelecer e executar, em 2009, o "Plano de Visitas" no sentido de:
 - sensibilizar as autoridades (federais, estaduais e municipais) situadas nas Unidades Federadas, em apoiar às missões dos Núcleos;
 - convencer os superintendentes e gerentes executivos no intuito de envidar maiores esforços na melhoria das instalações dos seus Núcleos de Ouvidoria;
 - manter o mais estreito vínculo possível entre as demais estruturas da GEREX ou da SUPES.

2. Sensibilizar o diretor da DIPLAN no propósito de dotar os Núcleos de Ouvidoria do IBAMA de, pelo menos, duas unidades de computadores e periféricos (incluindo impressoras), duas máquinas fotográficas digitais, duas unidades de GPS e uma unidade de FAX.

3. Obter recursos financeiros com vistas a realização do II ° Seminário de Ouvidorias Públicas Ambientais.

4. Dar prosseguimento aos estudos com vistas à futura celebração de um Termo de Cooperação Técnica (TCT), a ser assinado pelo superintendente estadual do IBAMA e os órgãos afins em sua área, voltado para a agilização e integração das Ouvidorias Estaduais Ambientais e o compartilhamento do Sistema de Linha Verde – SISLIV.

5. Promover, gradualmente, a lotação dos Núcleos de Ouvidoria Estaduais com servidores de carreira do IBAMA.

2. OUVIDORIA DO IBAMA

Criada em 1989, por força do Decreto n.º 97.946, de 11 de julho de 1989, o qual definiu também a estrutura organizacional do Órgão.

Conforme preceitua o art. 2º, a Ouvidoria ficaria subordinada diretamente ao Gabinete da Presidência.

O art. 12, do Decreto acima mencionado, dispõe que à Ouvidoria compete receber e investigar a procedência de reclamações, quanto às atividades do IBAMA e dos seus servidores, propondo ao Presidente as medidas cabíveis.

Segundo o art. 18, parágrafo único, do Decreto n.º 3.059/99, combinado com as Portarias n.ºs 842-P, de 29/10/99, e 843-P, de 04/11/99, a Ouvidoria passou a atuar como uma coordenação subordinada à Auditoria, época em que Dr. Ayrton Carneiro de Almeida acumulou as duas funções – Auditor e Coordenador de Ouvidoria.

Atualmente a Coordenação mantém-se vinculada à Auditoria, tendo como Auditor-Chefe Dr. Jorge Ribeiro Soares, e respondendo pela Coordenação de Ouvidoria, a Srª. Edinei Vilas Bôas Benevides, nomeada pela Portaria n.º 429 D.O.U., de 10/07/03 – IBAMA, e como substituta a Srª Mônica Aparecida Fidelis Beleza, nomeada pela Port. n.º 1.631 D.O.U., de 31/12/04 – IBAMA/DF.

2.1 MISSÃO

A Ouvidora da Auditoria do IBAMA tem como missão representar a sociedade na defesa dos direitos individuais e coletivos. Com base nesse pressuposto, é que são estabelecidos o rol de competências e atribuições que norteiam as suas ações.

“A Ouvidoria assume um papel estratégico: ser um legítimo canal de comunicação entre o cidadão e o Poder Público. Cabe a ela viabilizar o direito de petição nessa esfera, ouvindo e examinando o que o cidadão tem a dizer sobre os procedimentos e as ações dos agentes, órgãos e entidades públicas e propor a adoção de medidas que visem corrigir e prevenir as falhas e omissão na prestação do serviço público. O exercício da

função de ouvidoria deve ser desempenhado na convicção de abrir espaço à participação cidadã na gestão pública”

Eliana Pinto – Ouvidora-Geral da União

2.2 ATRIBUIÇÕES

O Regimento Interno do Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis – IBAMA, aprovado pela Portaria n.º 230, de 14 de maio de 2002, do Ministério do Meio Ambiente – MMA, em seu Art. 19, instituiu as seguintes atribuições à Coordenação de Ouvidoria:

I – Promover a execução das atividades de ouvidoria, no que refere a receber, analisar, encaminhar e acompanhar as demandas da sociedade para orientação das ações do Instituto;

II – Auferir a satisfação dos diversos segmentos da sociedade atendidos pelo IBAMA, quanto à prestação de serviços, e sugerir providências internas para atendimento das demandas ou encaminhá-las a outras esferas de competência externa;

III – Orientar e coordenar o gerenciamento da Linha Verde;

IV – Orientar as unidades descentralizadas na execução das ações e atividades pertinentes ao Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC Ambiental.

Uma das principais atribuições da Coordenação de Ouvidoria/Linha Verde é servir de ligação, de forma desburocratizada, entre a sociedade e a Instituição, recebendo, encaminhando e acompanhando junto às unidades competentes os anseios dos cidadãos usuários dos serviços do IBAMA, tendo como propósito conhecer o grau de satisfação do usuário desse serviço, buscar soluções para as questões levantadas, oferecer informações gerenciais e sugestões aos dirigentes dos Órgãos, visando o aprimoramento da prestação dos serviços.

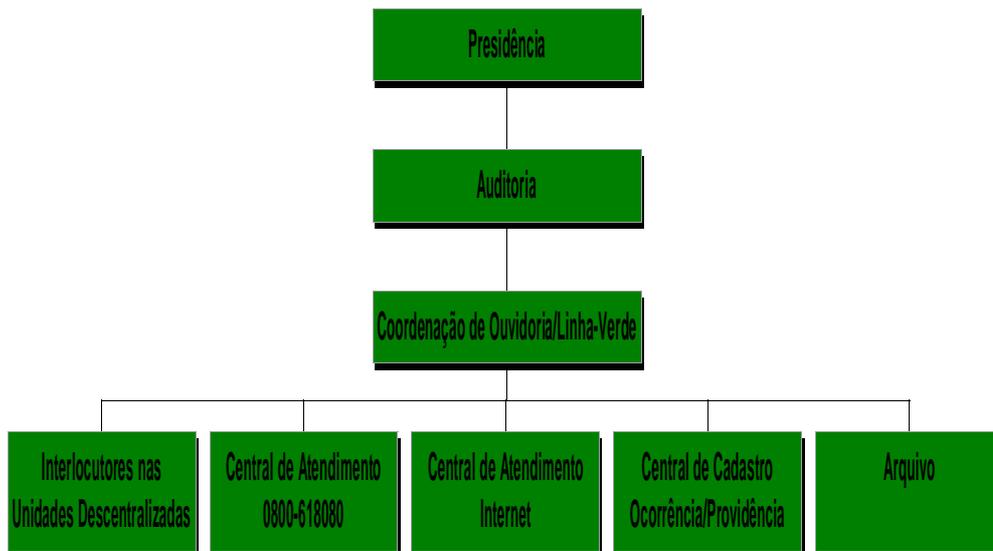
Os canais mais utilizados pela sociedade para fazer chegar até à Coordenação de Ouvidoria da Auditoria do IBAMA/Linha Verde os seus reclames são: via postal, via fax, o DDG – 0800-618080 e o correio eletrônico linhaverde.sede@ibama.gov.br, ou a página do IBAMA, www.ibama.gov.br. Os cidadãos também podem se dirigir ao IBAMA pessoalmente e registrar sua demanda. Após acolher a demanda, é feito o cadastramento no SISLIV – Sistema Linha Verde de Ouvidoria.

Este sistema já está funcionando nas Superintendências dos Estados do Rio Branco/AC, Manaus/AM, Macapá/AP, Salvador/BA, Brasília/DF, São Luís/MA, Belo Horizonte/MG, Cuiabá/MT, Belém/PA, Recife/PE, Curitiba/PR, Rio de Janeiro/RJ, Porto Velho/RO, Boa Vista/RR, Aracaju/SE, São Paulo/SP, Maceió/AL, Natal/RN, João Pessoa/PB, Fortaleza/CE e nas Gerências Executivas, Imperatriz/MA, Marabá e Santarém/PA, Ji-Paraná/RO. Nas demais Unidades descentralizadas desta Autarquia, o Sistema estará sendo implantado a partir de março de 2008.

2.2.1 Quadro Demonstrativo das Superintendências e Gerência que Receberam Treinamento e a Implantação do Sistema Linha Verde de Ouvidoria – SISLIV, no Exercício de 2008.

Local	Data	Participantes	Local
SUPES/Roraima	05/02 – 07/02	Edinei Vilas Boas Benevides	SUPES/Roraima
GEREX/Santarém	08/02 – 11/02	Edinei Vilas Boas Benevides	GEREX/Santarém
GEREX/Macapá	12/02 – 14/02	Edinei Vilas Boas Benevides	GEREX/Macapá
GEREX/Marabá	15/02 – 18/02	Edinei Vilas Boas Benevides	GEREX/Marabá
SUPES/Maranhão	03/04 – 04/04	Mônica Ap. Fidelis Beleza	SUPES/Maranhão
GEREX/Imperatriz/MA	06/04 – 07/04	Mônica Ap. Fidelis Beleza	GEREX/Imperatriz/MA
SUPES/Bahia	24/04 – 25/04	Edinei Vilas Boas Benevides	SUPES/Bahia
SUPES/Sergipe	27/04 – 28/04	Mônica Ap. Fidelis Beleza	SUPES/Sergipe
SUPES/Alagoas	03/07 – 04/07	Edinei Vilas Boas Benevides - Rivanda Ferreira Felix	SUPES/Alagoas
SUPES/Paraíba	06/07 – 07/07	Edinei Vilas Boas Benevides - Rivanda Ferreira Felix	SUPES/Paraíba
SUPES/Rio Grande do Norte	10/07 – 11/07	Edinei Vilas Boas Benevides	SUPES/Rio Grande do Norte

3. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL



4. BASE LEGAL UTILIZADA PARA NORMATIZAR OS SERVIÇOS DE OUVIDORIA

4.1. A Constituição Federal estabelece:

Emenda Constitucional n.º 19, de 1998

“ Art. 37 A administração pública direta e indireta de quaisquer dos Poderes da União, do Distrito Federal e dos Municípios, obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte:”

§ 3.º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

I – as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços:

II – o acesso dos usuários a registros administrativos e a informação sobre atos de governo, observando o disposto no art. 5.º, X e XXXIII;

III – a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública.”

4.2. Lei 9.784, de 29 de janeiro de 1999;

4.3. Lei 8.112, de 11 de dezembro de 1990;

4.4. Regimento Interno do IBAMA aprovado pela Portaria n.º 230 de 14/05/2002.

4.5. Instrução Normativa nº. 88/06-N, de 24 de janeiro de 2008.

4.6. Instrução Normativa nº. 29/04, de 13 de maio de 2004.

5. LINHA-VERDE

A Linha-Verde é uma atividade da Coordenação de Ouvidoria da Auditoria do IBAMA e tem por atribuição proporcionar pronto atendimento às demandas ambientais de pouca complexidade, encaminhando as de maior complexidade às áreas competentes para atendimento.

5.1 OBJETIVOS DA COORDENAÇÃO DE OUVIDORIA/LINHA-VERDE

- Receber, analisar, encaminhar e acompanhar até a sua conclusão as demandas recebidas pela Central de Atendimento;
- Após a conclusão da demanda, dar retorno ao cidadão;
- Elaborar Relatórios Gerenciais para auxiliar nas tomadas de decisões;
- Buscar parcerias entre setores da Instituição, com o objetivo de melhor atender ao cidadão;
- Atualizar as informações sobre a Instituição e repassá-las à Central de Atendimento ao Cidadão;
- Buscar continuamente a melhoria dos serviços prestados;
- Aplicar pesquisas para verificar o grau de satisfação da sociedade em relação aos serviços prestados.

6. NÚCLEOS DE ATENDIMENTO

6.1 Call Center

Sistema de atendimento via telefone, por meio de ligação gratuita 0800 618080, onde o cidadão obtêm respostas rápidas à sua demanda quando for de pouca complexidade; sendo as demais, registradas e encaminhadas à área técnica de competência para adoção das providências, com previsão de retorno ao cidadão em até 30 dias.

6.2 E-mail

Atendimento via internet, onde o usuário poderá manifestar-se sobre questões ambientais, acessando o site do IBAMA www.ibama.gov.br, fazendo a opção do link **Linha-Verde** ou enviando mensagem para o endereço eletrônico linhaverde.sede@ibama.gov.br.

6.2.1. Quadro Demonstrativo de Fluxo de Mensagens Eletrônicas Recebidas, Respondidas e a Responder Exercício de 2008.

Mês	Mensagens Recebidas	Mensagens Respondidas	Agradecimentos Recebidos	Mensagens a Responder
Janeiro	1277	979	2	3
Fevereiro	6779	826	3	0
Março	719	302	1	0
Abril	576	246	3	1
Mai	537	509	2	0
Junho	427	264	4	2
Julho	682	526	2	5
Agosto	703	905	4	20
Setembro	526	726	3	14
Outubro	718	859	1	12
Novembro	542	637	3	8
Dezembro	420	571	8	12
Total	7806	7350	36	77

6.3 Atendimento Presencial ou por Documentos

O cidadão poderá se dirigir pessoalmente à Coordenação de Ouvidoria da Auditoria do IBAMA/Linha-Verde, localizada no IBAMA sede, e registrar pessoalmente a sua ocorrência.

6.4 Protocolo

Núcleo responsável pelo armazenamento da documentação recebida.

7. FLUXO DE LIGAÇÕES RECEBIDAS

Demonstraremos no quadro abaixo o fluxo de ligações recebidas, onde poderá ser observado o nível de serviço alcançado pela Central de Atendimento, durante o exercício de 2008.

7.1. Quadro Demonstrativo do Fluxo de Ligações recebidas pela Central de Atendimento – 0800 618080.

MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Chamadas oferecidas	15764	13610	12807	11378	9733	11191	12274	11348	12493	14244	12062	9837	146741
Chamadas Atendidas	12246	9649	10098	9838	7910	9631	10556	9998	10890	10290	10724	7557	119387
Nível de Serviço(%)	77,68	70,9	78,85	86,47	81,27	86,06	86	88,1	87,17	72,24	88,91	76,82	81,36

Chamadas Oferecidas pelo Sistema – São as ligações que chegam à Central de Atendimento, conforme pode ser constatado no Relatório de Gerenciamento do Sistema Contact Centre.

Chamadas Atendidas – São as ligações que são efetivamente atendidas pela Central de Atendimento **0800**.

8. DESEMPENHO POR UNIDADE NO ATENDIMENTO A DENÚNCIAS

Nos quadros abaixo demonstraremos o desempenho de cada Unidade em relação ao atendimento de denúncia.

8.1 Quadro Demonstrativo de Denúncias Encaminhadas, Atendidas e Não Atendidas pelo Gabinete da Presidência, Diretorias, Assessorias e Coordenações do IBAMA no Exercício de 2008.

Gabinete da Presidência, Diretorias, Assessorias e Coordenações	Total Encaminhada	Prov. Parcial	Prov. Final	Sem Prov.	Porcentagem de Atendimento(%)
Gabinete da Presidência	9	0	1	8	88,9
Procuradoria Geral- PROGE	21	3	5	13	61,9
Auditoria	10	1	4	5	50
Diretoria de Conservação da Biodiversidade - DIBIO	3	0	1	2	66,7
Diretoria de Licenciamento Ambiental - DILIC	13	1	3	9	69,2
Diretoria de Planejamento, Administração e Logística - DIPLAN/IBAMA	5	0	0	5	100
Diretoria de Proteção Ambiental	20	1	5	14	70
Diretoria de Qualidade Ambiental	8	0	1	7	87,5
Diretoria de Unidades de Proteção Integral - DIREP	3	2	0	1	33,3
Diretoria de Uso Sustentável da Biodiversidade e Florestas - DBFLO	3	1	1	1	33,3
Diretoria de Unidades de Conservação de Uso Sustentável e Populações Tradicionais - DIUSP	5	0	3	2	40
Coordenação de Energia Elétrica e Transposições - COHID	1	0	0	1	100
Coordenação de Fiscalização e Operação	1	1	0	0	0
Coordenação Geral de Administração	5	0	4	1	80
Coordenação Geral de Arrecadação	1	0	0	1	100
Coordenação Geral de Autorização de Uso, Gestão de Fauna e Recursos Pesqueiros - CGFAP	10	0	4	6	60
Coordenação Geral de Controle e Qualidade Ambiental	1	0	1	0	0

Gabinete da Presidência, Diretorias, Assessorias e Coordenações	Total Encaminhada	Prov. Parcial	Prov. Final	Sem Prov.	Porcentagem de Atendimento(%)
Coordenação Geral de Fauna	3	0	1	2	66,7
Coordenação Geral de Fiscalização	231	99	64	69	29,7
Coordenação Geral de Fiscalização dos Recursos Florestais	1	0	1	0	0
Coordenação Geral de Gestão de Recursos Pesqueiros	1	0	1	0	0
Coordenação de Gestão do Uso de Espécie da Fauna	6	1	2	3	50
Coordenação Geral de Recursos Humanos	2	1	0	1	50
Cadastro Técnico Federal	2	0	2	0	0
Coordenação de Monitoramento e Controle Florestal	1	0	1	0	0
Coordenação de Processos Disciplinares	3	0	2	1	33,3
Coordenação de Serviços Gerais	1	0	1	0	0
Total Geral	370	114	98	158	57,3

8.2. Quadro Demonstrativo das Ocorrências Encaminhadas, Atendidas e Não Atendidas pelas Superintendências, Gerências Executivas e Escritórios Regionais do IBAMA Exercício de 2008.

Unidade	Total Encaminhada	Prov. Parcial	Prov. Final	Sem Prov.	Porcentagem de Atendimento(%)
Superintendência do IBAMA em Rio Branco/AC	23	0	2	21	91,3
Superintendência do IBAMA em Maceió/AL	136	14	45	77	56,6
Superintendência do IBAMA em Manaus/AM	233	192	39	2	0,9
Superintendência do IBAMA em Macapá/AP	7	0	2	5	71,4
Superintendência do IBAMA em Salvador/BA	1133	1033	97	3	0,3
Superintendência do IBAMA em Fortaleza/CE	307	21	114	172	56
Superintendência do IBAMA em Brasília/DF	770	18	62	690	89,6
Superintendência do IBAMA em Vitória/ES	489	180	40	269	55
Superintendência do IBAMA em Goiânia/GO	722	17	176	529	73,3
Superintendência do IBAMA em São Luís/MA	103	96	4	3	2,9

Unidade	Total Encaminhada	Prov. Parcial	Prov. Final	Sem Prov.	Porcentagem de Atendimento(%)
Superintendência do IBAMA em Cuiabá/MT	217	20	28	169	77,9
Superintendência do IBAMA em Campo Grande/MS	92	5	1	86	93,5
Superintendência do IBAMA em Belo Horizonte/MG	1182	52	465	665	56,3
Superintendência do IBAMA em Belém do Pará/PA	304	271	33	0	0
Superintendência do IBAMA em João Pessoa/PB	164	9	108	47	28,7
Superintendência do IBAMA em Curitiba/PR	271	0	6	265	97,8
Superintendência do IBAMA em Recife/PE	361	10	3	348	96,4
Superintendência do IBAMA em Teresina/PI	50	0	3	47	94
Superintendência do IBAMA no Rio de Janeiro/RJ	1709	1429	177	103	6
Superintendência do IBAMA em Porto Velho/RO	69	3	10	56	81,2
Superintendência do IBAMA em Boa Vista/RR	33	30	3	0	0
Superintendência do IBAMA em Natal/RN	197	194	2	1	0,5
Superintendência do IBAMA em Porto Alegre/RS	328	16	32	280	85,4
Superintendência do IBAMA em Florianópolis/SC	267	10	60	197	73,8
Superintendência do IBAMA em São Paulo/SP	1190	94	83	1013	85,1
Superintendência do IBAMA em Aracaju/SE	189	1	73	115	60,8
Superintendência do IBAMA em Palmas/TO	93	12	20	61	65,6
Gerência Executiva do Ibama em Barra do Garça /MT	63	0	1	62	92,4
Gerência Executiva do Ibama em Barreiras/BA	9	0	4	5	55,6
Gerência Executiva do Ibama em Imperatriz/MA	14	8	2	4	28,6

Unidade	Total Encaminhada	Prov. Parcial	Prov. Final	Sem Prov.	Porcentagem de Atendimento(%)
Gerência Executiva do Ibama em Ji-Paraná/RO	100	2	1	97	97
Gerência Executiva do Ibama em Juína/MT	109	13	20	76	69,7
Gerência Executiva do Ibama em Marabá/PA	153	135	18	0	0
Gerência Executiva do Ibama em Sinop/MT	92	10	11	71	77,2
Gerência Executiva do Ibama em Santarém/PA	105	7	4	94	89,5
Gerência Executiva do Ibama em Tefé/AM	1	1	0	0	0
Escritório Regional do Ibama em Araguaçu/TO	1	0	1	0	0
Escritório Regional do Ibama em Araguaína/TO	2	1	0	1	50
Escritório Regional do Ibama em Cachoeiro do Itapemirim/ES	1	0	0	1	100
Escritório Regional do Ibama em Catalão/GO	194	8	149	37	19,1
Escritório Regional do Ibama em Caxias do Sul/RS	10	0	1	9	90
Escritório Regional do Ibama em Correntina/PI	3	0	0	3	100
Escritório Regional do Ibama em Iporá/GO	52	6	22	24	46,2
Escritório Regional do Ibama em Paragominas/PA	1	0	0	1	100
Escritório Regional do Ibama em Parnaíba/PI	1	0	0	1	100
Total Geral	11127	4069	5243	5516	83,69

8.3. Quadro Demonstrativo de Denúncias Encaminhadas, Atendidas e Não Atendidas por Diretorias, Centros Especializados e Coordenações do IBAMA no Exercício de 2008.

Diretorias, Centros Especializados e Coordenações do IBAMA	Total Encaminhada	Prov. Parcial	Prov. Final	Sem Prov.	Porcentagem de Atendimento(%)
Centro Nacional de Telemática	5	0	4	1	20
Coordenação de Contabilidade	1	0	0	1	100
Centro de Informação, Tecnologias Ambientais e Editoração	1	0	0	1	100
Centro Nacional de Prevenção e Combate aos Incêndios Florestais	3	0	1	2	66,7
Total Geral	10	0	5	5	50

8.4. Quadro Demonstrativo de Denúncias Encaminhadas, Atendidas e Não Atendidas por Unidades Externa do IBAMA no Exercício de 2008.

Unidade	Total Encaminhadas	Prov. Parcial	Prov. Final	Sem Prov.	Porcentagem de Atendimento (%)
Agência Nacional de Energia Elétrica	01	00	1	00	0
Batalhão de Polícia Ambiental/RS	116	1	4	111	95,7
Centro Nacional de Estudos, Proteção e Manejo de Cavernas	1	1	0	0	0
Departamento de Florestas e Áreas Protegidas/RS	47	0	4	43	91,5
Diretoria de Planejamento, Administração e Logística – DIPLAN/CHICO MENDES	3	1	1	1	33,3
Divisão de Repressão a Crimes Contra o Meio Ambiente	2	0	0	2	100
Fundação Estadual de Proteção Ambiental/RS	47	2	4	41	87,2
Gabinete Pres. Do Instituto Chico Mendes	4	0	1	3	75
Ministério Público Federal do Trabalho	1	0	0	1	100

Unidade	Total Encaminhadas	Prov. Parcial	Prov. Final	Sem Prov.	Porcentagem de Atendimento (%)
Ouvidoria Agrária Nacional	8	0	2	6	75
Ouvidoria Ambiental/MG	1	0	1	0	0
Ouvidoria Geral da União	3	0	0	0	100
Ouvidoria do Instituto Chico Mendes	13	0	0	13	100
Ouvidoria do Ministério da Saúde	4	0	0	4	100
Polícia Federal/BA	1	0	0	1	100
Polícia Federal/PA	2	0	0	2	100
Polícia Federal/RO	1	0	0	1	100
Secretaria de Meio Ambiente Guarulhos/SP	1	0	0	1	100
Secretaria Municipal de Meio Ambiente de Novo Hamburgo/RS	2	0	0	2	100
Secretaria Municipal de Meio Ambiente de Porto Alegre/RS	5	0	0	5	100
Secretaria Municipal de Saúde e Meio Ambiente de Quaraí/RS	1	0	0	1	100
Secretaria Municipal de Meio Ambiente de Sapiranga/RS	2	0	0	2	100
Secretaria de Meio Ambiente de Sapucaia do Sul/RS	3	0	1	2	66,7
Secretaria Municipal de Meio Ambiente de São Leopoldo/RS	5	0	0	5	100
Secretaria Municipal de Meio ambiente de Urbano da Igrejinha/RS	3	0	0	3	100
Secretaria Municipal de Meio Ambiente de Viamão/RS	1	0	0	1	100
Secretaria Municipal de Preservação Ambiental de Canoas/RS	6	0	0	6	100
TOTAL GERAL	282	5	19	254	8,51

8.5. Quadro Demonstrativo de Denúncias por Unidade e por Natureza de Denúncia Exercício de 2008.

Ver anexo I às folhas 20 à 79 deste relatório.

Para atender as denúncias da sociedade enviadas à Coordenação de Ouvidoria da Auditoria do IBAMA, foram realizadas diversas operações de fiscalização, pelas áreas técnicas responsáveis pelo atendimento, culminando com a aplicação de penalidades pecuniárias que demonstraremos no quadro abaixo:

8.6. Quadro Demonstrativo de Autos de Infração, aplicados por Unidades do IBAMA em atendimento às denúncias. Exercício de 2008.

Estado	Quantidade de Autos de Infração	Valor (R\$)
Rio Branco/AC	0	R\$ 0,00
Maceió/AL	24	R\$ 212.423,00
Manaus/AM	16	R\$ 3.069.659,00
Macapá/AP	3	R\$ 27.100,00
Salvador/BA	56	R\$ 8.177.510,50
Belém/PA	33	R\$ 6.897.058,00
Fortaleza/CE	55	R\$ 454.550,00
Brasília/DF	13	R\$ 113.100,00
Vitória/ES	39	R\$ 1.266.300,00
Goiânia/GO	205	R\$ 2.158.523,99
São Luís/MA	12	R\$ 488.750,00
Porto Velho/RO	3	R\$ 2.500,00
Belo Horizonte/MG	191	R\$ 856.681,39
Cuiabá/MT	68	R\$ 17.638.880,67
Campo Grande/MS	1	R\$ 0,00
João Pessoa/PB	69	R\$ 535.600,00
Recife/PE	0	R\$ 0,00
Teresina/PI	9	R\$ 229.000,00
Curitiba/PR	12	R\$ 661.861,80
Rio de Janeiro/RJ	47	R\$ 475.340,00
Rio Grande do Norte/RN	1	R\$ 10.000,00
Boa Vista/RR	1	R\$ 500,00
Porto Alegre/RS	3	R\$ 181.500,00
Florianópolis/SC	21	R\$ 213.100,00
Aracaju/SE	12	R\$ 48.900,00
São Paulo/SP	24	R\$ 359.220,50
Palmas/TO	30	R\$ 156.500,00
Total	938	R\$ 44.005.558,85

9. EVENTOS

9.1. Quadro Demonstrativo de Eventos, Encontros, Congressos com participação da Coordenação de Ouvidoria da Auditoria do IBAMA/Linha-Verde, no Exercício de 2008.

Eventos	Local	Data	Participantes
Ouvidoria Pública – Instrumento de Gestão	Ministério do Esporte	22/03/08	Jaiber da Silveira Tavares, Mohara de Melo Guimarães, Antonieta Lima Correia
XI Marcha a Brasília em defesa dos Municípios	Hotel Blu- tree	15 a 17/04/2008	Mohara Melo Sabrina Mendes
Semana Nacional do Meio Ambiente	Centro de Convenções	7 a 10/05/2008	Antonieta Lima Mohara Melo Glayceana Oliveira
Semana Nacional da Ciência e Tecnologia	Esplanada dos Ministérios	20 a 26 /10/2008	Antonieta Lima Mohara Melo Glayceana Oliveira
Participar como Moderadora de mesa no 1º Colóquio Brasil/Canadá	Manaus/AM	21 à 26/10/2008	Edinei Vilas Boas Benevides

10. ATRIBUIÇÃO DOS INTERLOCUTORES DA COORDENAÇÃO DE OUVIDORIA/LINHA-VERDE NAS DIRETORIAS, COORDENAÇÕES, SUPERINTENDÊNCIAS E GERÊNCIAS EXECUTIVAS DO IBAMA.

- Receber, analisar, encaminhar e acompanhar até a sua conclusão, as demandas recebidas da sociedade, via Coordenação de Ouvidoria e “in Loco”, junto às áreas técnicas responsáveis pelo atendimento.
- Fazer o registro das demandas recebidas e encaminhadas;
- Fazer o registro das providências adotadas por sua Unidade de Competência;
- Encaminhar à Coordenação de Ouvidoria, cópia do Relatório de Fiscalização e documentos gerados em relação às providências adotadas;
- Realizar a interlocução entre a Coordenação de Ouvidoria, e sua área de competência e a sociedade local;
- Elaborar e encaminhar relatórios circunstanciados à Coordenação de Ouvidoria da Auditoria do IBAMA em Brasília, referente às atividades desempenhadas e de sua responsabilidade.

11. CONCLUSÕES

O exercício de 2008 foi particularmente interessante na medida em que a Ouvidoria Sede do IBAMA, apesar das dificuldades costumeiras (reduzidos recursos financeiros, de pessoal e de material), conseguiu atingir patamares que poderão levar a Ouvidoria à sua consolidação enquanto instrumento importante de cidadania.

Tal resultado se deve ao valioso apoio recebido por parte da Auditoria/IBAMA, do Centro Nacional de Telemática/IBAMA e de diversas diretorias (em especial a Diretoria de Proteção Ambiental – DIPRO), departamentos estes que, sempre que possível, cooperaram no levantamento de dados que se faziam necessários face às denúncias apresentadas pelos cidadãos.

É interessante destacar o crescimento de diversas Ouvidorias Estaduais do IBAMA, cujos superintendentes, sensibilizados, deram o apoio necessário ao crescimento e consolidação das mesmas.

O treinamento de 19 (dezenove) Ouvidorias Regionais foi uma das respostas qualitativas observadas na mudança do quadro produtivo, no intuito de instrumentalizá-las. Com isso, foi possível observar o aumento da credibilidade nos trabalhos desenvolvidos pelo IBAMA, bem como o surgimento de uma maior disposição por parte de outros órgãos ambientais (particularmente órgãos estaduais) no efetivo desenvolvimento de atividades de levantamento de denúncias ligadas às suas áreas, o que ressalta a necessidade de o Poder Legislativo regulamentar o artigo constitucional que versa sobre as atribuições e responsabilidades compartilhadas dos entes que formam o Estado brasileiro e que se dedicam à proteção, preservação e conservação do patrimônio ambiental do país.

Como é do conhecimento de todos, a Ouvidoria do IBAMA/Sede e as demais Ouvidorias Regionais não constituem Unidades Orçamentárias, sendo – portanto – dependentes do planejamento da Auditoria (ou seja, da Coordenação de Ouvidoria) e as ouvidorias regionais, dos setores de fiscalização. Essa vulnerabilidade se reflete nas disponibilidades financeira, de pessoal e de material.

A orientação da Presidência da República, por intermédio da Ouvidoria Geral da União, tem sido no sentido de se buscar o aprimoramento dos serviços das Ouvidorias dos órgãos federais e do IBAMA, tendo em vista o seu pioneirismo (na área federal) em razão do foco de atenção ser na área ambiental.

Por fim, vale destacar que, apesar da IN nº 88/2006 orientar adequadamente os procedimentos a serem adotados pelos Núcleos Regionais de Ouvidoria, verifica-se a necessidade de uma ação mais positiva da Administração Central sobre essa questão, já que – por diferentes razões – encontramos dificuldades desnecessárias, especificamente ligadas a relegar o trabalho de Ouvidoria em segundo plano, ou mesmo a baixa preocupação de alguns superintendentes em apoiar estes Núcleos Regionais.

É o Relatório.

EDINEI VILAS BÔAS BENEVIDES
Coordenadora de Ouvidoria

De acordo:

JORGE RIBEIRO SOARES
Auditor - Chefe