



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

# RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA DO IBAMA



EXERCÍCIO DE 2009

# SUMÁRIO

COMPOSIÇÃO DA EQUIPE.....	01
APRESENTAÇÃO .....	02
A OUVIDORIA DO IBAMA.....	03
Histórico.....	03
Competências.....	03
Missão.....	04
Como atua.....	04
TIPOS DE OCORRÊNCIAS RECEBIDAS PELA OUVIDORIA.....	04
Do acesso a Ouvidoria.....	05
Do Recebimento da denúncia.....	05
Do Encaminhamento e Acompanhamento das Demandas.....	06
Das Providências Adotadas e das Respostas aos Usuários.....	06
ESTRUTURA ORGANIZACIONAL.....	07
PROCESSO DE TRABALHO DA OUVIDORIA.....	08
Usuários atendidos pela Ouvidoria do IBAMA.....	08
Meios de contato do Usuário com a Ouvidoria.....	08
ANÁLISE DAS DEMANDAS.....	09
FLUXO DE LIGAÇÕES RECEBIDAS.....	10
DESEMPENHO POR UNIDADE NO ATENDIMENTO A DENÚNCIAS.....	10
PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS E CURSOS.....	23
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	24

## COMPOSIÇÃO DA EQUIPE

### I) Auditor-Chefe:

- Dr. Jorge Ribeiro Soares

### II) Coordenadora de Ouvidoria:

- Edinei Vilas Boas Benevides

### III) Equipe Técnica:

- Allis José Soares da Silva
- Antonieta Lima Correia
- Carlos Alberto Viegas Guimarães
- Cleriston Pereira Sousa
- Fernanda Pereira de Souza
- Glayce Ana Oliveira da Silva
- Joana D'Arc Brito Silva
- Mohara de Melo Guimarães
- Renata Gabriela Ferreira Abreu
- Silvana Maria Gomes de Farias

### IV) Atendentes do 0800 (Matutino)

**Supervisora:** Delviene Maria Braz de Oliveira

- Aparecida de Cássia Alves Silvério
- Estefânia Vieira Lima
- Fabiana Ramos Carneiro
- Josélia Marques
- Lucilene dos Santos M. Amorim
- Maria Luiza Trigueiro Silva
- Naíde de Carvalho Nascimento
- Vaine Cristine Gonçalves de Oliveira

## **V) Atendentes do 0800 (Vespertino)**

**Supervisora:** Glayce Ana Oliveira da Silva

- Claudiane dos Santos Silva
- Euzélia Rodrigues Guimarães
- Raphael Batista de Queiroz
- Sônia Cardoso Roriz
- Tatiane da Silva Pereira
- Thais Angela Souza Oliveira
- Viviane Manso Costa

## **VI) Estagiários:**

- Andressa de Souza Gonçalves dos Santos
- Ana Caroline de Farias Sousa
- Cláudia de Sousa Silva
- Elizandro de Sousa Martins
- Renata Campos Ferreira

## APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria é um legítimo instrumento democrático à disposição do cidadão, onde se concretiza o exercício pleno da cidadania e do controle social. Ao utilizar esse espaço qualquer pessoa pode contribuir para a melhoria dos serviços públicos, fiscalizando, cobrando mais transparência nas ações de governo, sempre em prol do interesse comum e difuso e, atuando ainda, como um canal para apresentar sugestão, manifestação, denúncia, elogio, solicitações, entre outros.

Trata-se de um importante mecanismo de mediação entre a sociedade e o governo, buscando um atendimento diferenciado e célere para cada pleito, desta forma, põe termo, a toda tramitação burocrática que supostamente venha existir.

Mas, para que isso fosse efetivamente possível, foi imprescindível a elaboração da Instrução Normativa nº 88/2006, de 24/01/2006, onde definiu diretrizes para o bom desempenho das atividades da Coordenação de Ouvidoria, criando obrigações e estipulando prazos para as áreas responsáveis pelo atendimento, disciplinando os serviços de recebimento, cadastro, controle, encaminhamento, acompanhamento e respostas aos cidadãos.

Este Relatório, sintetiza as principais atividades desenvolvidas pela Coordenação de Ouvidoria no ano de 2009, consolidando dados dos recebimento e atendimento dos pleitos encaminhados pelos cidadãos.

# A OUVIDORIA DO IBAMA

## Histórico

Criada em 1989, por força do Decreto n.º 97.946, de 11 de julho de 1989<sup>1</sup>, o qual definiu também a estrutura organizacional do Órgão.

Conforme preceitua o art. 2º, a Ouvidoria ficou 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<sup>2</sup>, 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, onde permanece até os dias atuais.

Atualmente a estrutura do IBAMA está regulamentada pelo Decreto 6.099, de 27 de abril de 2007.

## Competências

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*

1 O Decreto 97.946, de 11 de julho de 1989, foi revogado pelo Decreto 10.519/91.

2 O Decreto 3.059, de 14 de maio de 1999, foi revogado em 05/06/2001 pelo Decreto 3.833; este foi revogado em 27/12/2002 pelo Decreto 4.548; que em 20/06/2003 foi revogado pelo Decreto 4.756; que em 13/03/2006 foi revogado pelo Decreto 5.718, revogado em 26/04/2007 pelo Decreto 6.099, que se encontra plenamente vigente.

*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.*

## **Missão**

A Coordenação de Ouvidora 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.

## **Como atua**

Uma das principais atribuições da Coordenação de Ouvidoria é representar o cidadão junto a Instituição a qual está vinculada, recebendo, encaminhando e acompanhando cada pleito da sociedade junto às áreas competentes para seu atendimento, com o objetivo de não frustrar os anseios dos cidadãos usuários dos serviços do IBAMA, tendo ainda como propósito, conhecer o grau de satisfação do usuário desse serviço, buscando soluções para as questões levantadas e, oferecendo informações gerenciais e sugestões aos dirigentes do Órgão, visando o aprimoramento da prestação dos serviços públicos.

## **TIPOS DE OCORRÊNCIAS RECEBIDAS PELA OUVIDORIA**

A Ouvidoria do IBAMA recebe em seus diversos canais de comunicação as seguintes manifestações da sociedade:

- **Reclamação** - É uma queixa, uma manifestação de desagrado, um protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração e/ou servidor público.
- **Sugestão** - É uma idéia, ou proposta, visando o aprimoramento dos processos de trabalho.
- **Solicitação** - Pedido de informação ou atendimento.
- **Elogio ou Agradecimento** – Demonstração de apreço, reconhecimento, satisfação por um serviço recebido.
- **Manifestação** - Ato ou efeito de manifestar expressão pública de sentidos ou opiniões coletivas.

- **Denúncia** - Comunicação de um crime, um delito, uma irregularidade, ou ato que descumpra as normas legais.

Cumpra ressaltar alguns pontos relevante constante na Instrução Normativa Nº 88 /06, 24 de Janeiro de 2006, que regulamenta as atividades da Ouvidoria, dentre eles:

### ● **Do acesso a Ouvidoria**<sup>3</sup>

*Art. 1º O Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC Ambiental presta serviços e informações ao cidadão, via Internet, telefone 0800 618080 e/ou pessoalmente.*

*Art. 2º A COUVI recebe e faz o registro e o controle de todas as denúncias, as reclamações, as sugestões e os elogios feitos pelos cidadãos, via Internet, telefone 0800 618080 e/ou pessoalmente.*

*Parágrafo único. A Linha Verde, da COUVI, atende das 8:00 às 18:00 horas, de segunda à sexta-feira, via internet, telefone e pessoalmente, como canal aberto da sociedade com o IBAMA.*

*Art. 3º O Sistema Linha Verde de Ouvidoria – SISLIV visa registrar as demandas recebidas acompanhar as providências adotadas e seus respectivos resultados.*

*Art. 4º Compete a todas as Diretorias e Unidades do IBAMA a responsabilidade pelo atendimento às demandas dos cidadãos, e pela adoção das medidas subseqüentes, de acordo com suas respectivas competências, observando o disposto no Capítulo I, da IN/Nº 29/04.*

*Parágrafo único. Os Interlocutores são representantes das Diretorias e das Regionais da COUVI, encarregados do recebimento de demandas e registros das providências relativas à sua Unidade do IBAMA.*

### ● **Do recebimento da denúncia**<sup>4</sup>

*Art. 5º A denúncia só será recebida se atender aos requisitos previstos nos anexos I e II desta Instrução Normativa, o que possibilitará a ação necessária dos Setores desta Autarquia, bem como o devido encaminhamento aos demais órgãos públicos das esferas Estaduais e Municipais.*

*§ 1º Será arquivada a denúncia não aceita por estar em desacordo com o caput deste artigo.*

*§ 2º As demandas encaminhadas por Parlamentares, pela Controladoria Geral da União – CGU, pelo Ministério Público Federal, pelo Tribunal de Contas da União, e demais Órgãos Públicos, serão registradas na COUVI, em nome do Órgão interessado.*

*Art. 6º As denúncias constantes no anexo II só serão recebidas se preencherem os requisitos previstos no art. 144, da Lei nº 8.112/90.*

*Parágrafo único Ao interessado é assegurado o sigilo, conforme legislação vigente, para toda demanda recebida na forma de denúncia.*

<sup>3</sup> Instrução Normativa nº 88-2006, de 24 de janeiro de 2006.

<sup>4</sup> Instrução Normativa nº 88-2006, de 24 de janeiro de 2006.

*Art. 7º O interessado será informado do número da ocorrência, gerado pelo Sistema Linha Verde de Ouvidoria - SISLIV, para o devido acompanhamento quanto à tramitação do processo e/ou documentos.*

## ● **Do Encaminhamento e Acompanhamento das Demandas**<sup>5</sup>

*Art. 8º Compete às Unidades do IBAMA responsáveis pelo registro das demandas da "Linha Verde", encaminhar, acompanhar e, informar ao interessado sobre a sua tramitação e conclusão*

*§ 1º As denúncias, reclamações, sugestões e elogios recebidos em função do disposto no anexo I, serão encaminhados para os Setores e as Unidades do IBAMA responsáveis pela adoção das providências cabíveis, com acompanhamento da Unidade responsável pelo registro, com supervisão da COUVI.*

*§ 2º As denúncias e as reclamações recebidas em função das disposições constantes no anexo II, deverão ser encaminhadas somente para a Coordenação de Ouvidoria - COUVI, que após avaliação, encaminhará para a Unidade Responsável para adoção de providências, observando os termos dos arts. 1º e 2º da IN/Nº 29.*

*§ 3º As demandas de solicitações de informações e serviços deverão ser encaminhadas para as Unidades responsáveis, em conformidade com suas atribuições regimentais.*

*Art. 9º As Unidades do IBAMA responsáveis pela execução deverão disponibilizar a estrutura necessária para a instalação e o desenvolvimento dos trabalhos de investigação, disponibilizando os recursos orçamentários e financeiros necessários para a apuração dos fatos.*

*Parágrafo único. É obrigatória a previsão de recursos orçamentários/financeiros e de pessoal, para o fornecimento da estrutura prevista no caput deste artigo.*

*Art. 10. As denúncias, reclamações, sugestões, elogios, e, solicitações de serviços e informações, constantes no anexo III, deverão ser encaminhadas para os Órgãos Estaduais ou Municipais de Meio Ambiente.*

## ● **Das Providências Adotadas e das Respostas aos Usuários**<sup>6</sup>

*Art. 11. As Unidades do IBAMA responsáveis pelo registro terão prazos determinados para responder as demandas, constantes nos anexos I e II.*

*§ 1º O prazo poderá ser de até 30 (trinta) dias a contar do recebimento da demanda, podendo ser prorrogado por igual período, desde que solicitado pela Unidade responsável pela execução.*

*§ 2º A não observância do prazo poderá acarretar na responsabilidade administrativa para o titular da Unidade Responsável.*

*§ 3º Serão consideradas como respostas das demandas, as descrições das providências adotadas, do atendimento às solicitações de informações, e das justificativas apresentadas.*

<sup>5</sup> Instrução Normativa nº 88-2006, de 24 de janeiro de 2006.

<sup>6</sup> Instrução Normativa nº 88-2006, de 24 de janeiro de 2006.

Art. 12. As respostas das demandas serão classificadas como providências parciais ou finais.

§ 1º Providências Parciais são aquelas que só foram atendidas em parte, e deverão ser reiteradas até que haja um atendimento final.

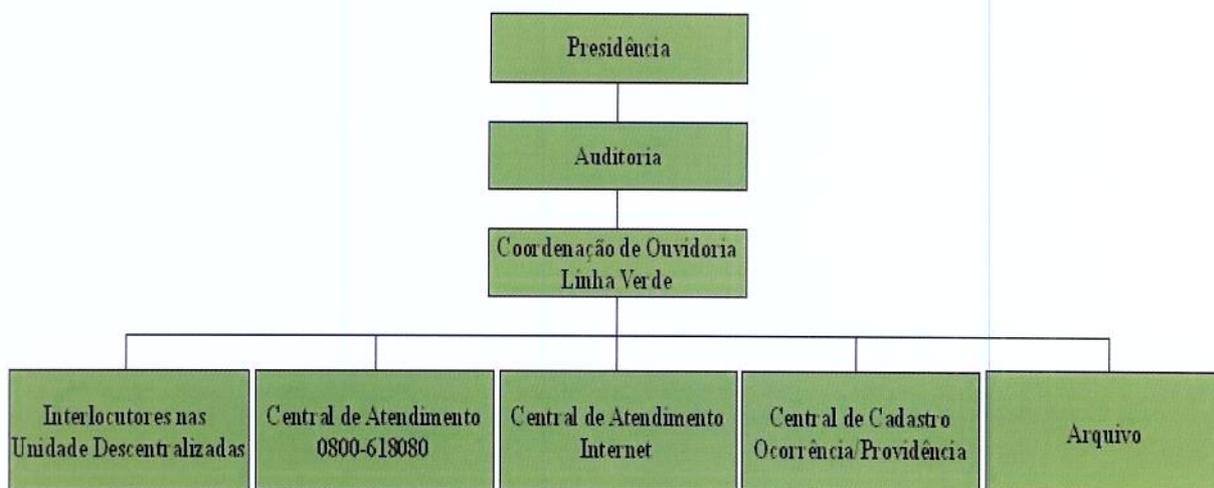
§ 2º Providências finais são aquelas que atenderam todos os requisitos, solucionando o caso.

§ 1º A Unidade responsável pela execução manterá a Unidade responsável pelo registro informada a respeito dos resultados obtidos.

§ 2º A Unidade responsável pelo registro concluirá via SISLIV a execução das atividades, informando o cidadão/denunciante acerca dos resultados.

§ 3º Os processos referentes as denúncias ou reclamações deverão conter informações claras e objetivas, e os documentos finalísticos que compõem o mesmo deverão ser assinados pelos responsáveis e enviados a Coordenação de Ouvidoria - COUVI.

## ESTRUTURA ORGANIZACIONAL



## PROCESSO DE TRABALHO DA OUVIDORIA

### Usuários atendidos pela Ouvidoria do IBAMA:

A Ouvidoria recebe denúncias, reclamações, pedidos de informações, elogios, críticas e sugestões dos usuários-cidadãos com matérias relacionadas a área ambiental.

### Meios de contato do usuário com a Ouvidoria:

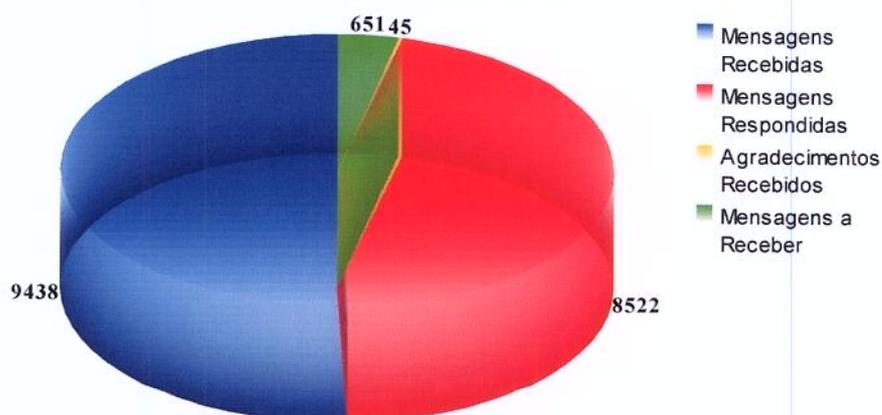
- **Pessoal:** O cidadão poderá se dirigir pessoalmente à Coordenação de Ouvidoria da Auditoria do IBAMA, localizada no IBAMA sede, e com representação em todos os Estados, para registrar pessoalmente a sua ocorrência.
- **Internet:** Acessando o site do IBAMA: **[www.ibama.gov.br](http://www.ibama.gov.br)**, através do formulário do Fale Conosco ou enviando mensagem eletrônica para o seguinte endereço: **[linhaverde.sede@ibama.gov.br](mailto:linhaverde.sede@ibama.gov.br)**
- **Via postal:** Correspondência poderá ser encaminhada para o endereço: SCEN - Setor de Clube Esportivos Norte - Trecho 2 - Edifício Sede do IBAMA - CEP: 70818-900 – Brasília/DF
- **FAX:** Outra maneira de acessar a Ouvidoria é enviando sua demanda via FAX número (61)3316-1200
- **Telefone: 0800-61-8080** - É um telefone gratuito disponibilizado para todo o país, horário de atendimento: de segunda a sexta-feira (exceto feriados), das 8 às 18 horas.
- **Interlocutores da Ouvidoria do IBAMA:** Os interlocutores são representantes da Ouvidoria e responsáveis pelo atendimento ao cidadão nos Estados.

## ANÁLISE DAS DEMANDAS

1. Quadro Demonstrativo de Fluxo de Mensagens Eletrônicas Recebidas, Respondidas e a Responder no Exercício de 2009.

Mês	Mensagens Recebidas	Mensagens Respondidas	Agradecimentos Recebidos	Mensagens a Responder
Janeiro	629	411	3	4
Fevereiro	314	316	7	2
Março	5273	4679	6	594
Abril	570	465	3	3
Maió	324	303	4	7
Junho	336	279	5	8
Julho	402	416	2	4
Agosto	273	310	1	2
Setembro	454	354	3	9
Outubro	330	342	7	2
Novembro	314	347	1	9
Dezembro	219	300	3	7
<b>Total</b>	<b>9438</b>	<b>8522</b>	<b>45</b>	<b>651</b>

Gráfico 1. Fluxo de Mensagens no Ano de 2009



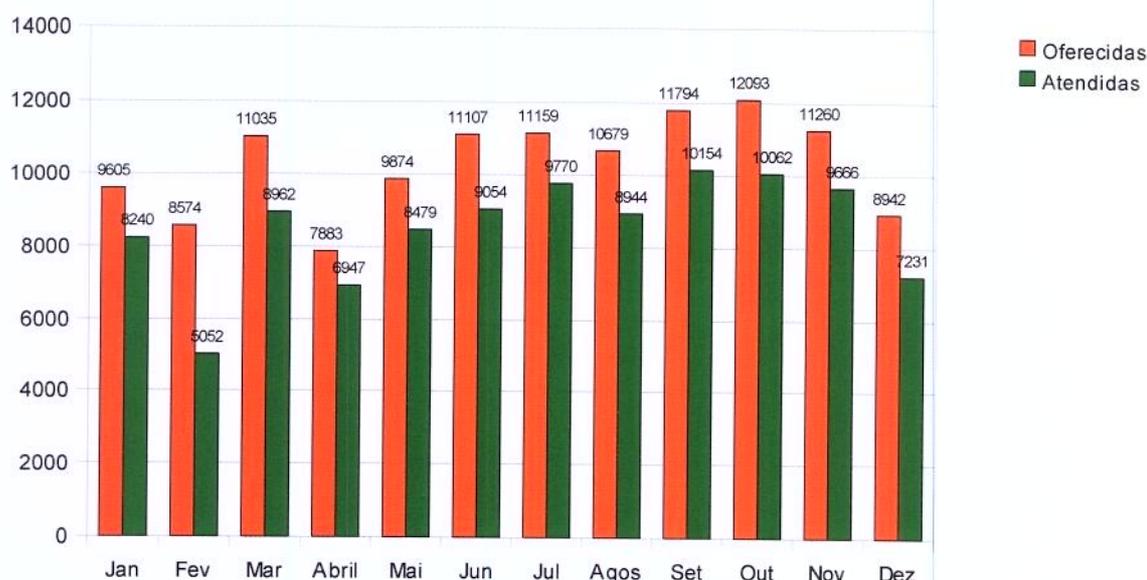
## FLUXO DE LIGAÇÕES RECEBIDAS

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 2009.

### 2. 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
<b>Chamadas Oferecidas</b>	9605	8574	11035	7883	9874	11107	11159	10679	11794	12093	11260	8942	<b>124005</b>
<b>Chamadas Atendidas</b>	8240	5052	8962	6947	8479	9054	9770	8944	10154	10062	9666	7231	<b>102561</b>
<b>Nível de Serviço(%)</b>	85,7	58,92	81,21	88,13	85,57	81,52	87,55	83,75	86,09	83,21	85,84	80,87	<b>82,71</b>

Gráfico 2. Fluxo de Chamadas no Ano de 2009



## DESEMPENHO POR UNIDADE NO ATENDIMENTO A DENÚNCIAS

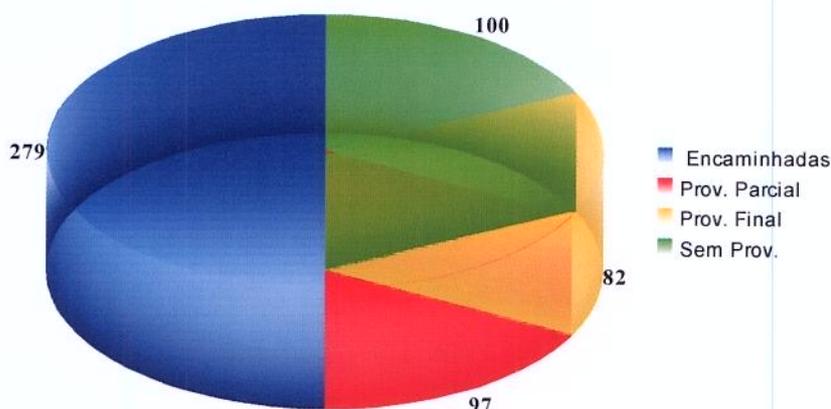
Nos quadros abaixo demonstraremos o desempenho de cada Unidade em relação ao atendimento de denúncia.

### 3. Quadro Demonstrativo de Denúncias Encaminhadas, Atendidas e Não Atendidas pelo Gabinete da Presidência, Diretorias, Assessorias e Centros Especializados,

Coordenações do IBAMA no Exercício de 2009.

<b>Gabinete da Presidência, Diretorias, Assessorias e Coordenações</b>	<b>Encaminhadas</b>	<b>Prov. Parcial</b>	<b>Prov. Final</b>	<b>Sem Prov.</b>	<b>(%)</b>
Gabinete da Presidência	8	0	3	5	62,5
Auditoria	12	7	2	3	16,7
Diretoria de Licenciamento Ambiental - DILIC	21	3	12	6	28,6
Diretoria de Planejamento, Administração e Logística - DIPLAN/IBAMA	2	0	1	1	50
Diretoria de Proteção Ambiental	27	10	4	13	48,1
Diretoria de Qualidade Ambiental	13	2	4	7	53,8
Diretoria de Uso Sustentável da Biodiversidade e Florestas - DBFLO	10	1	4	5	50
Coordenação de Fiscalização e Operação	2	0	1	1	50
Coordenação Geral de Autorização de Uso, Gestão de Fauna e Recursos Pesqueiros - CGFAP	1	0	1	0	0
Coordenação Geral de Emergências Ambientais	3	0	0	3	100
Coordenação Geral de Fiscalização	151	69	30	52	34,4
Coordenação de Gestão do Uso de Espécie da Fauna	12	4	4	4	33,3
Coordenação Geral de Recursos Humanos	2	0	2	0	0
Cadastro Técnico Federal	4	0	4	0	0
Coordenação de Processos Disciplinares	2	0	2	0	0
Coordenação de Resultados Institucionais	6	1	5	0	0
Coordenação de Suporte e Controle da Arrecadação	1	0	1	0	0
Coordenação de Serviços Gerais	1	0	1	0	0
Centro Nacional de Telemática	1	0	1	0	0
<b>Total Geral</b>	<b>279</b>	<b>97</b>	<b>82</b>	<b>100</b>	<b>35,84</b>

**Gráfico 3. Quantitativo de demandas encaminhadas para o Gabinete da Presidência, Diretorias, Assessorias, Centros Especializados e Coordenações do IBAMA.**



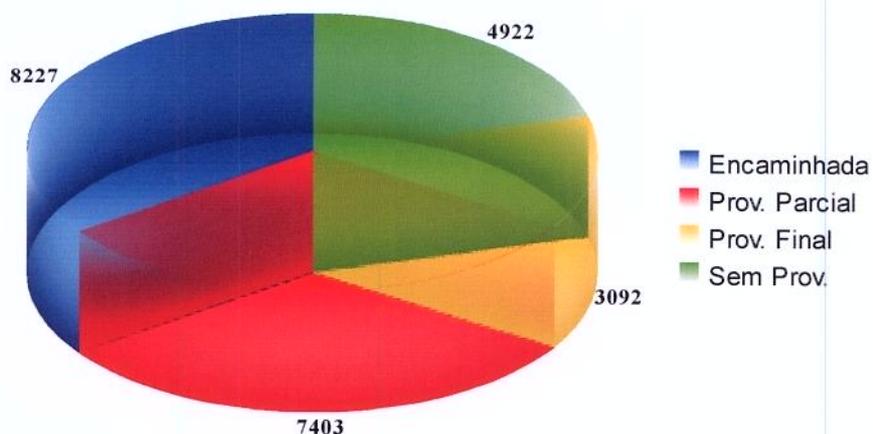
**4. Quadro Demonstrativo das Ocorrências Encaminhadas, Atendidas e Não Atendidas pelas Superintendências, Gerências Executivas e Escritórios Regionais do IBAMA no Exercício de 2009.**

Unidade SUPERINTENDÊNCIA DO IBAMA	Total Encaminhada	Prov. Parcial	Prov. Final	Sem Prov.	Porcentagem de Atendimento (%)
Rio Branco/AC	72	5	11	56	77,8
Maceió/AL	117	20	45	52	44,4
Manaus/AM	145	120	22	3	2,1
Macapá/AP	5	0	1	4	80
Salvador/BA	603	530	72	1	0,2
Fortaleza/CE	203	63	138	2	1
Brasília/DF	490	10	55	425	86,7
Vitória/ES	831	349	172	310	37,3
Goiânia/GO	586	171	137	278	47,4
São Luís/MA	30	45	2	43	47,8
Cuiabá/MT	262	149	34	79	30,2
Campo Grande/MS	149	98	51	0	0

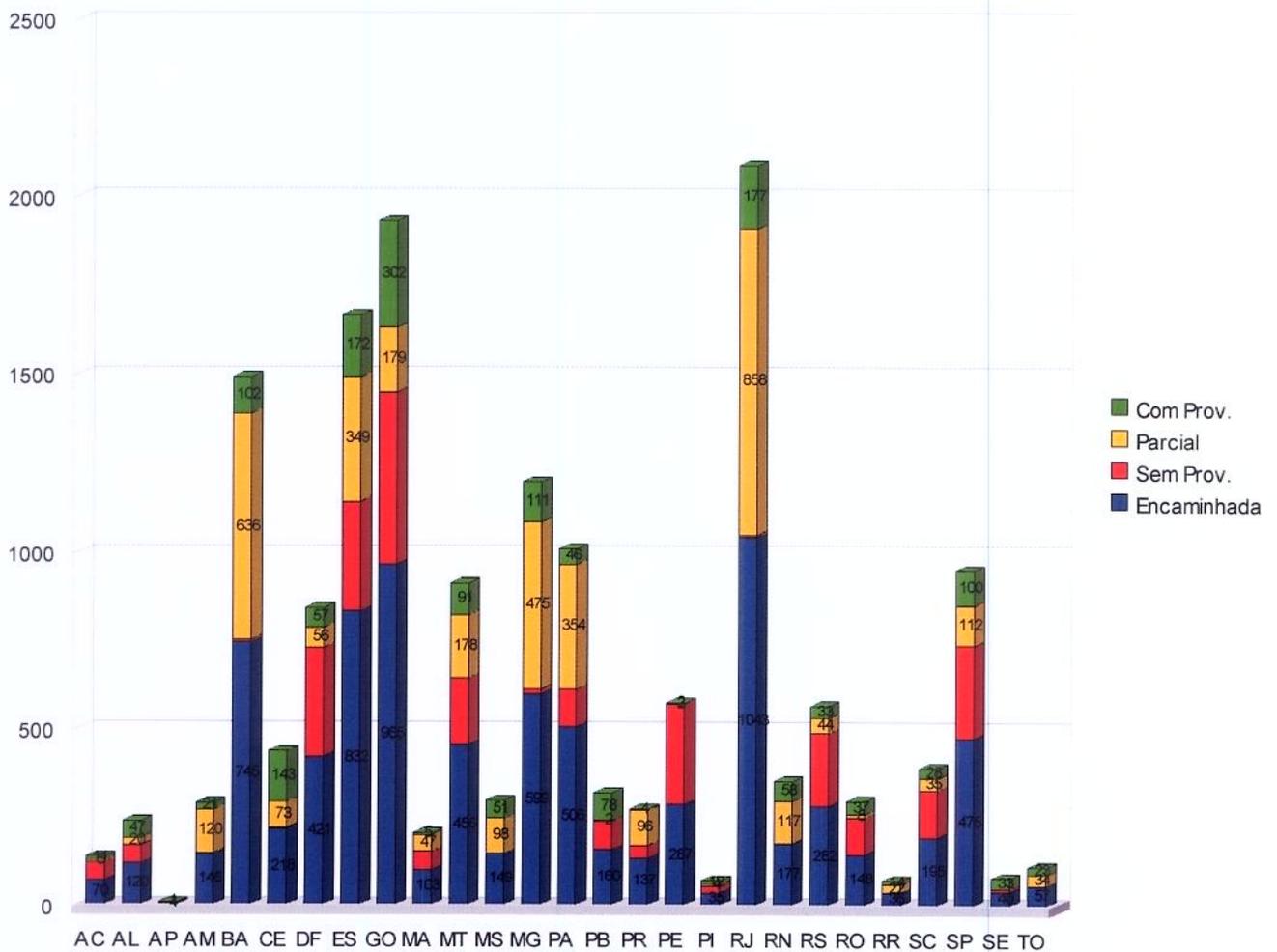
Belo Horizonte/MG	593	479	108	6	1
Belém/PA	320	276	37	7	2,2
João Pessoa/PB	160	2	78	80	50
Curitiba/PR	138	96	3	39	28,3
Recife/PE	286	2	2	282	98,6
Teresina/PI	34	5	12	17	50
Rio de Janeiro/RJ	1043	863	178	2	0,2
Porto Velho/RO	79	2	12	65	82,3
Boa Vista/RR	36	22	14	0	0
Natal/RN	175	116	58	1	0,6
Porto Alegre/RS	283	44	33	206	72,8
Florianópolis/SC	195	35	28	132	67,7
São Paulo/SP	479	116	98	265	55,3
Aracaju/SE	40	0	33	7	17,5
Palmas/TO	55	33	22	0	0
<b>Total</b>	<b>7409</b>	<b>7157</b>	<b>2833</b>	<b>4609</b>	<b>62,2</b>
<b>Unidade GERÊNCIA EXECUTIVA DO IBAMA</b>	<b>Total Encaminhada</b>	<b>Prov. Parcial</b>	<b>Prov. Final</b>	<b>Sem Prov.</b>	<b>Porcentagem de Atendimento (%)</b>
Barra do Garça /MT	33	6	7	20	60,6
Barreiras/BA	8	3	3	2	25
Eunápolis/BA	2	0	1	1	50
Imperatriz/MA	9	1	2	6	66,7
Ji-Paraná/RO	67	5	23	39	58,2
Juína/MT	73	8	25	40	54,8
Marabá/PA	121	48	5	68	56,2
Sinop/MT	81	15	24	42	51,9
Santarém/PA	57	31	1	25	43,9
<b>TOTAL</b>	<b>451</b>	<b>117</b>	<b>91</b>	<b>243</b>	<b>53,8</b>
<b>Unidade ESCRITÓRIO REGIONAL DO IBAMA</b>	<b>Total Encaminhada</b>	<b>Prov. Parcial</b>	<b>Prov. Final</b>	<b>Sem Prov.</b>	<b>Porcentagem de Atendimento (%)</b>
Vitória da Conquista/BA	139	110	27	2	1,4
Aracati/CE	1	0	0	1	100
Iguatu/CE	7	5	2	0	0

Sobral/CE	5	4	1	0	0
Catalão/GO	95	5	51	39	41,1
Iporá/GO	107	2	85	20	18,7
Juiz de Fora/MG	1	1	0	0	0
Alta Floresta/MT	2	0	1	1	50
Aripuanã/MT	4	0	0	4	100
Pontes e Lacerdas/MT	1	1	0	0	0
Altamira/PA	1	0	0	1	100
Cabo Frio/RJ	1	0	0	1	100
Bagé/RS	1	0	0	1	100
Araguaína/TO	2	1	1	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>367</b>	<b>129</b>	<b>168</b>	<b>70</b>	<b>611,2</b>
<b>Total Geral</b>	<b>8227</b>	<b>7403</b>	<b>3092</b>	<b>4922</b>	<b>59,8</b>

Gráfico 4. Quantitativo de Demandas encaminhadas para a Superintendências, Gerências Executivas e Escritórios Regionais do IBAMA.



**Gráfico 4.1. Quantitativo de Demanda encaminhada, com resultado parcial, sem providência, com providência para a Superintendência do IBAMA.**

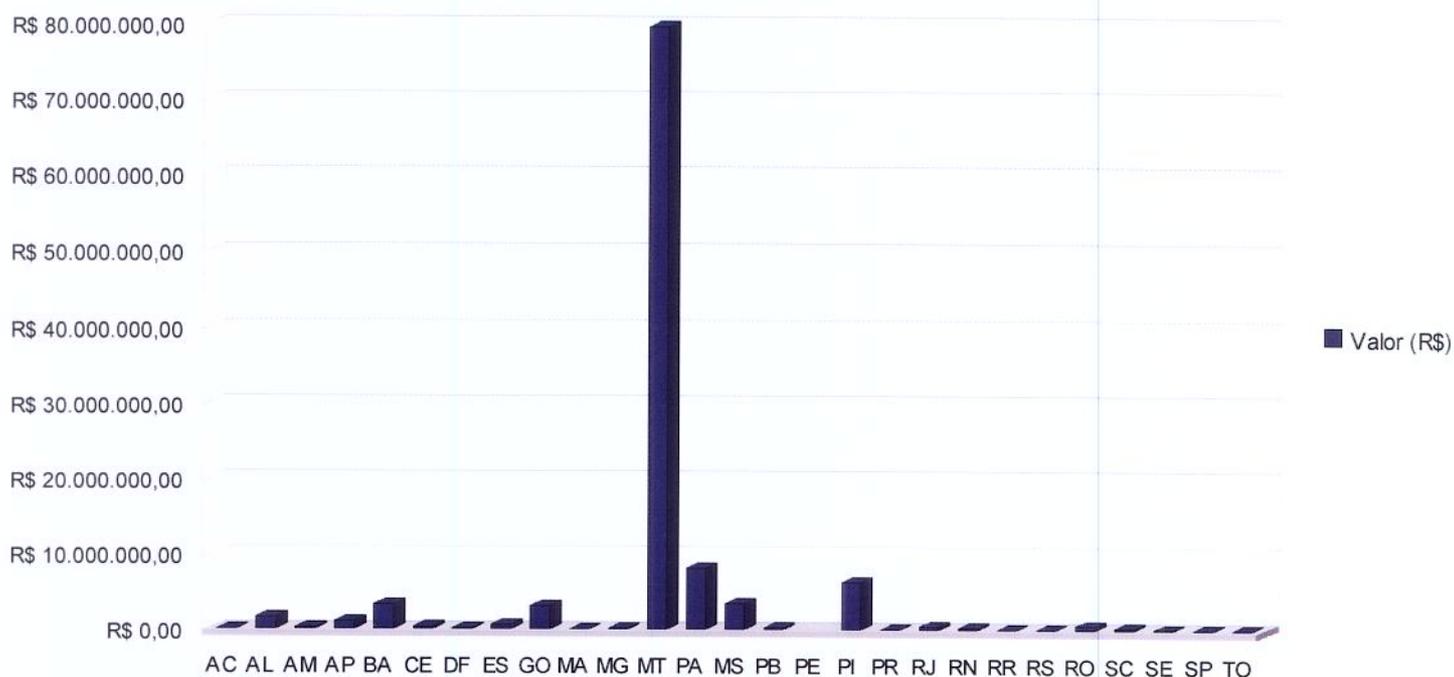


Para atender as denúncias da sociedade enviadas à Coordenação de Ouvidoria da Auditoria do IBAMA, foram realizadas diversas operações de fiscalização, pelas áreas técnicas responsáveis pelo atendimento, culminando com a aplicação de penalidades pecuniárias que demonstraremos no quadro abaixo:

6. Quadro Demonstrativo de Autos de Infração, aplicados por Unidades do IBAMA em atendimento às denúncias, no exercício de 2009.

Estado	Quantidade de Autos de Infração	Valor (R\$)
ACRE	5	R\$ 21.500,00
ALAGOAS	18	R\$ 1.651.590,00
AMAZONAS	20	R\$ 231.285,40
AMAPÁ	2	R\$ 1.100.000,00
BAHIA	64	R\$ 3.375.681,20
CEARÁ	60	R\$ 387.556,00
DISTRITO FEDERAL	8	R\$ 160.180,00
ESPÍRITO SANTO	66	R\$ 624.040,00
GOIÁS	158	R\$ 3.160.848,94
MARANHÃO	2	R\$ 32.000,00
MINAS GERAIS	21	R\$ 156.911,61
MATO GROSSO	72	R\$ 79.749.364,50
PARA	17	R\$ 8.145.073,38
MATO GROSSO DO SUL	23	R\$ 3.406.525,90
PARAÍBA	39	R\$ 244.588,00
PERNAMBUCO	0	R\$ 0,00
PIAUÍ	6	R\$ 6.262.500,00
PARANÁ	2	R\$ 14.453,00
RIO DE JANEIRO	22	R\$ 460.940,00
RIO GRANDE DO NORTE	8	R\$ 252.500,00
RORAIMA	7	R\$ 99.780,90
RIO GRANDE DO SUL	4	R\$ 16.000,00
RONDÔNIA	14	R\$ 545.525,10
SANTA CATARINA	28	R\$ 316.974,75
SERGIPE	3	R\$ 116.900,00
SÃO PAULO	12	R\$ 44.449,79
TOCANTINS	5	R\$ 18.458,10
<b>Total Geral</b>	<b>686</b>	<b>R\$ 110.595.625,87</b>

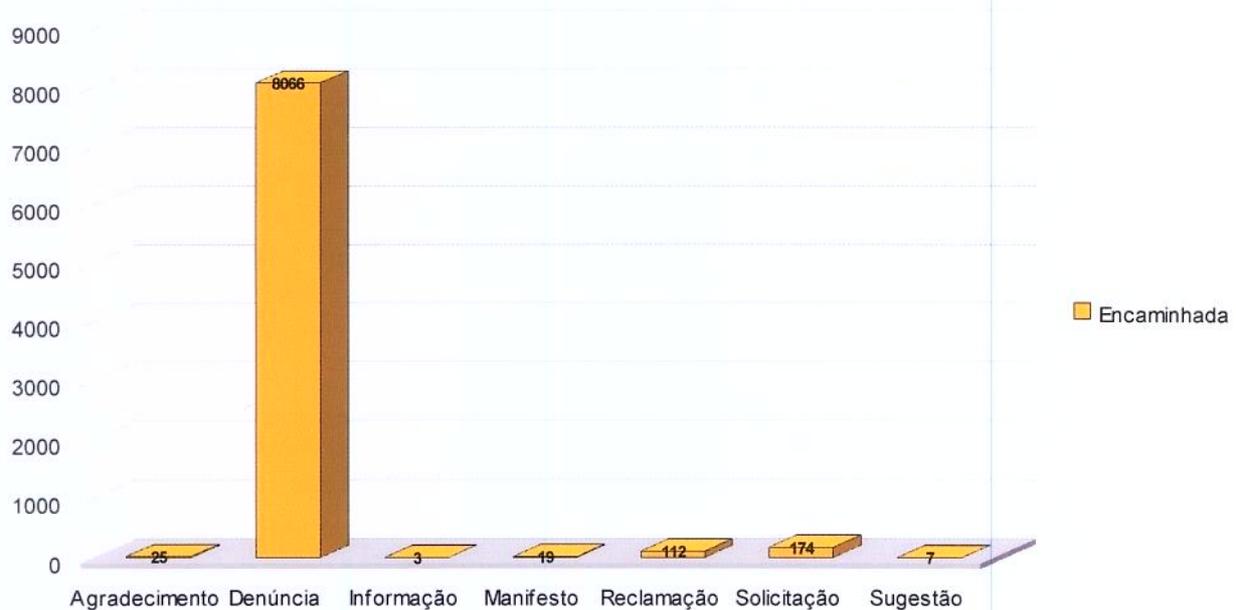
**Gráfico 6. Quantidade de Autos de Infração, aplicados por Estados.**



**7. Quadro Demonstrativo de recepção de demandas por tipo de atendimento: Agradecimento, Denúncia, Informação, Manifesto, Reclamação, Solicitação, Sugestão.**

Tipo de ocorrência	Encaminhada	Sem providência	Parcial	Com Providência	(%)
<b>Agradecimento</b>	25	2	0	23	92
<b>Denúncia</b>	8066	2642	3832	1592	19,7
<b>Informação</b>	3	1	1	1	33,3
<b>Manifesto</b>	19	6	6	7	36,8
<b>Reclamação</b>	112	28	36	48	42,9
<b>Solicitação</b>	174	45	46	83	47,7
<b>Sugestão</b>	7	2	3	2	28,6
<b>Total</b>	8406	2726	3924	1756	20,9

**Gráfico 7. Quantitativo de demanda cadastrada por tipo de ocorrência.**

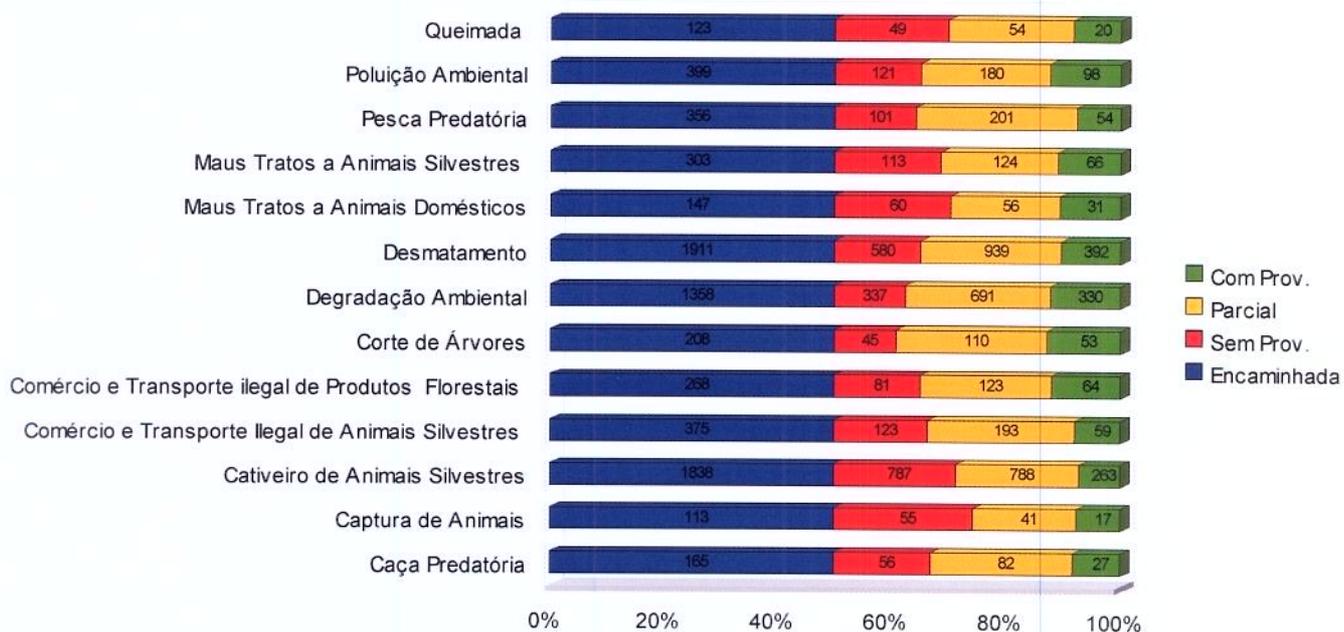


**8. Quadro Demonstrativo do Tipo de Denúncia cadastrada na Ouvidoria, discriminada por assunto. Destacamos aquelas que obteve maior número de registro.**

Tipo de Assunto	Encam	Sem Prov.	Parcial	Com Prov.	(%)
<b>DENÚNCIA</b>					
Acidentes Ambientais	4	1	2	1	25
Ameaça de Morte	1	0	1	0	0
Assédio Moral	3	1	0	2	66,7
Caça Predatória	165	56	82	27	16,4
Captura de Animais	113	55	41	17	15
Cativeiro de Animais Silvestres	1838	787	788	263	14,3
Comércio Ilegal de Produtos e Subprod. da Pesca	26	4	18	4	15,4
Comércio e Transp. Ilegal de Subprod. da Fauna	27	13	11	3	11,1
Comércio e Transp. ilegal de animais silvestres	375	123	193	59	15,7
Comércio e Transp. ilegal de Produtos Florestais	268	81	123	64	23,9

Comércio Ilegal de Pneus	2	1	0	1	50
Comércio Ilegal de produtos e subprodutos da Flora	35	10	16	9	25,7
Conflito Agrário	20	6	12	2	10
Corte de Árvores	208	45	110	53	25,5
Criação de Pombos	5	2	0	3	60
Degradação Ambiental	1358	337	691	330	24,3
Denúncia contra Associação	1	0	1	0	0
Denúncia contra Servidor	20	5	3	12	60
Denúncia contra Site	62	9	38	15	24,2
Denúncia de Abuso de Poder	7	2	4	1	14,3
Desmatamento	1911	580	939	392	20,5
Especulação Imobiliária	3	2	1	0	0
Estabelecimento sem licença	75	16	34	25	33,3
Grilagem de Terras	8	3	4	1	12,5
Invasão de APA/Conservação	49	11	28	10	20,4
Irregularidades Administrativas	31	12	14	5	16,1
Matança de Animais Silvestres	42	11	22	9	21,4
Maus Tratos a Animais de Circo	16	4	6	6	37,5
Maus Tratos a Animais Domésticos	147	60	56	31	21,1
Maus Tratos a Animais Exóticos	18	1	12	5	27,8
Maus Tratos a Animais Silvestres	303	113	124	66	21,8
Morosidade nos Processos de Arrecadação	1	0	0	1	100
Mortandade de Peixes	18	9	9	0	0
Outros	3	0	1	2	66,7
Pesca Predatória	356	101	201	54	15,2
Poluição Ambiental	399	121	180	98	24,6
Poluição Sonora	7	3	2	2	28,6
Produtos Químicos	15	5	10	0	0
Queimada	123	49	54	20	16,3
Uso Indevido de Veículo Oficial	3	1	0	2	66,7
<b>Total</b>	<b>8066</b>	<b>2640</b>	<b>3831</b>	<b>1595</b>	<b>19,8</b>

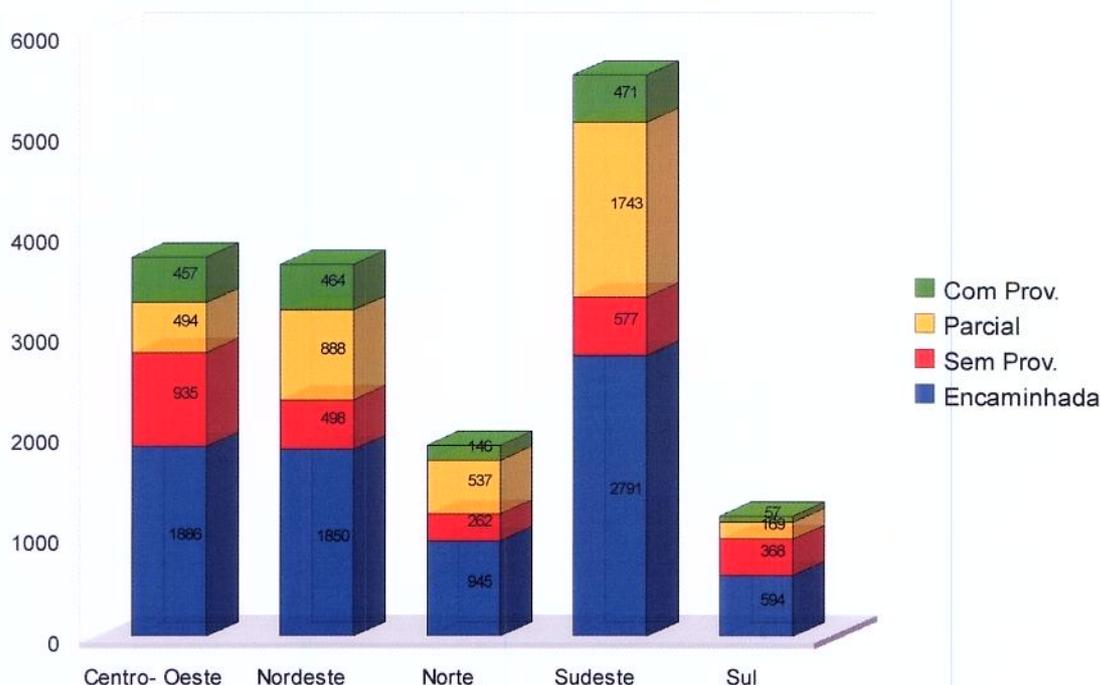
**Gráfico 8. Quantitativo de demandas cadastrada por Assunto.**



**9. Quadro Demonstrativo de Denúncia registrada na Ouvidoria, por Região Geográfica no ano de 2009.**

Região Geográfica	Encaminhada	Sem Prov.	Parcial	Com Prov.	(%)
Centro- Oeste	1886	935	494	457	24,2
Nordeste	1850	498	888	464	25,1
Norte	945	262	537	146	15,4
Sudeste	2791	577	1743	471	16,9
Sul	594	368	169	57	9,6
<b>Total</b>	<b>8066</b>	<b>2640</b>	<b>3831</b>	<b>1595</b>	<b>19,8</b>

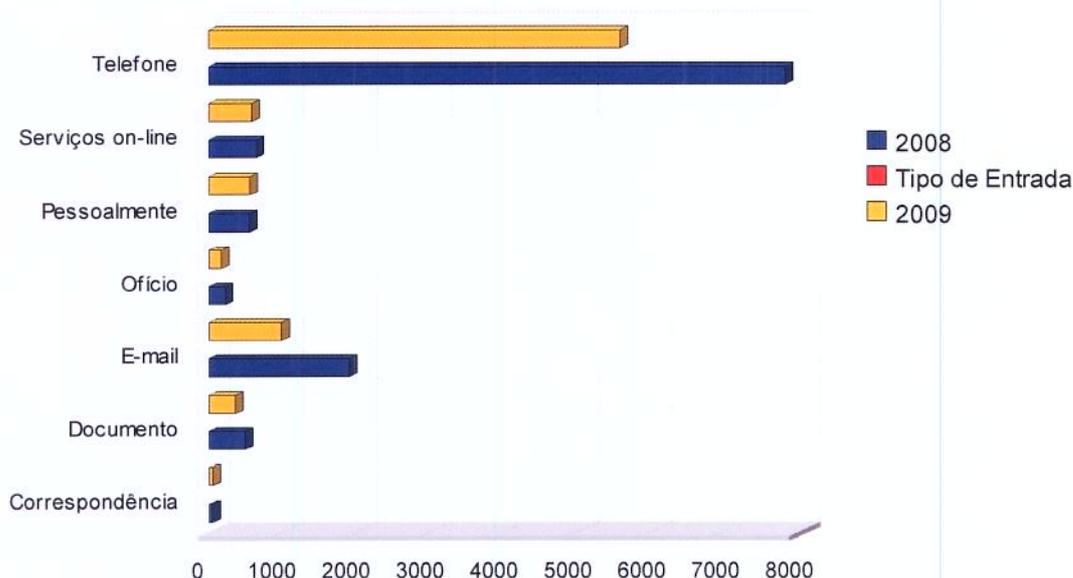
**Gráfico 9. Quantitativo de Denúncia por Região Geográfica.**



**10. Quadro Demonstrativo dos principais tipos de entrada das demandas processadas no exercício de 2009, versus exercício de 2008.**

Tipo de Entrada	Qtde - 2008	Tipo de Entrada	Qtde - 2009
Correspondência	43	Correspondência	45
Documento	483	Documento	351
E-mail	1883	E-mail	973
Ofício	216	Ofício	160
Pessoalmente	544	Pessoalmente	549
Serviços on-line	635	Serviços on-line	572
Telefone - 0800	7798	Telefone - 0800	5563

**Gráfico 10. Comparativo dos principais tipos de entrada processadas nos anos de 2008 e 2009.**



## PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS E CURSOS

- ★ Seminário Internacional Ouvidorias-Ombudsman Brasil- Canadá, promovido pela Ouvidoria Geral da União, nos dias 08,09 e 10 de Julho/2009 em Fortaleza/CE;
- ★ Participação no **I Fórum Internacional de Ouvidorias/Ombudsman/Defensores Del Pueblo/Provedores de Justiça /Médiateur de la République**, realizado no CNTC - Confederação Nacional dos Trabalhadores no Comércio, no período de 10 a 12 de novembro de 2009;
- ★ Participação no **Encontro de Ouvidorias no Serviço Público**, realizado no Tribunal de Contas da União, em 07 de maio de 2009;
- ★ **I Mostra Nacional Ambiental – Caminhos da Sustentabilidade**, realizada no IBAMA -Sede, no período de 03 a 07 de novembro de 2009;
- ★ **III Encontro de Ouvidorias do Servidor**, realizado no Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, em 04/12/2009;
- ★ **Curso de Formação dos Analistas Ambientais – 2009**, realizado no Auditório do IBAMA Sede, em 14/05/2009.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Relatório de Atividades, objetivou demonstrar de forma breve e transparente os serviços executados no Exercício 2009, também demonstrou as diversas formas que o serviço de Ouvidoria se colocou a disposição da sociedade, possibilitando aferir os anseios dos cidadãos que postulam suas demandas junto ao IBAMA mediante a mediação desburocratizada por intermédio deste legítimo instrumento democrático que é a Ouvidoria.

Em linhas gerais verificou-se que no exercício de 2009, houve uma significativa melhoria nas atividades desempenhadas por esta Coordenação em relação aos exercícios anteriores, ficando perceptível a importância deste canal de representatividade da sociedade junto a Instituição. Tal importância foi galgada ano a ano, onde por meio de árduo trabalho, hoje apresenta resultados valiosos, mas que certamente poderão ser melhorados em exercícios futuros, principalmente se conseguirmos apoio dentre as diversas unidades que compõem essa Autarquia e que são responsáveis diretas pela eficácia no atendimento ao cidadão.

Não obstante, cumpre deixar consignado que a Coordenação de Ouvidoria do IBAMA-SEDE dependente do planejamento e orçamento da Auditoria, e as demais Unidades Regionais, dos orçamentos das Superintendências, o que muitas vezes inviabiliza as atividades a serem desenvolvidas por esta Coordenação.

Em tempo, 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 as Ouvidorias Regionais.

É o Relatório.

Edinei Vilas Bôas Benevides  
Coordenadora de Ouvidoria da Auditoria do IBAMA

De acordo:

Jorge Ribeiro Soares  
Auditor Chefe do IBAMA