



RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA – 2014



RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA – 2014

Presidência da República

Dilma Rousseff

Ministério do Meio Ambiente

Izabella Teixeira

Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis

Volney Zanardi Júnior

Auditor Chefe

Rubens Ferreira Alves

Coordenadora da Ouvidoria

Carla Maria Sereno Neves

Ana Maria Nunes (Substituta)

Assessores

Carlos Alberto Viegas Guimarães

Gabriela Paiva Melo Gonzaga

Lya Soares Silveira

Maria Tereza Barros Viana

Mohara de Melo Guimarães

Assistente

Andrea da Costa Lima



Ministério do Meio Ambiente
Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis



RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA – 2014



Equipe Técnica

Allys José Soares da Silva

Joana D'Arc Brito Silva

Glauce Ana Oliveira da Silva

Supervisoras do atendimento da Linha Verde (0800-618080)

Delviane Braz de Oliveira

Glauce Ana Oliveira da Silva

Atendentes da Linha Verde (0800-618080)**Matutino**

Estefânia Vieira Lima

Larissa Mourada da Cruz

Naíde de Carvalho Nascimento

Vaine Cristiane Gonçalves de Oliveira

Tatiana da Conceição Ferreira

Vespertino

Claudiane dos Santos Silva

Euzélia Rodrigues Guimarães

Juliana Sousa de França

Sônia Cardoso

Sandra da Silva Pereira

Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

Gabriela Paiva Melo Gonzaga

Maria Luisa Trigueiro de Oliveira

Raphael Batista de Queiroz

Supervisora do Atendimento**Serviços do Ibama**

Adriana Aparecida da Silva Lopes

Atendentes - Serviços do Ibama**Matutino**

Adriana Aparecida da Silva Lopes

Aparecida de Cássia A. De Oliveira

Josélia Marques

Vespertino

Dianna Mendes Assis

José Fernandes Lima dos Santos

Shirlene do Nascimento



Apresentação

A Ouvidoria do Ibama, criada em 1989, primeira ouvidoria pública instituída na Administração Federal e pioneira na área ambiental, funciona como um elo entre a Instituição e o cidadão, acolhendo suas manifestações e, por meio desse contato, busca a excelência na qualidade dos serviços prestados.

Como instrumento de controle social, a Ouvidoria do Ibama é um espaço de fortalecimento da democracia participativa e de mediação de conflitos que contribui para a qualidade na gestão pública. É uma ferramenta disponibilizada ao cidadão que, ao buscar eficiência, eficácia e efetividade, contribui para o cumprimento da missão institucional do Ibama, que é proteger o meio ambiente e assegurar a sustentabilidade no uso dos recursos naturais, visando promover a qualidade ambiental propícia à vida.

Além disso, a Ouvidoria deve dedicar-se também à pesquisa e identificação de problemas recorrentes e oportunidades de avanços nos processos institucionais a partir das manifestações dos cidadãos, destinados à melhoria da gestão pública.

A Instrução Normativa nº 1, de 5 de novembro de 2014, da Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União, apresenta as normas que a Administração Pública Federal dispõe para organizar e orientar a atuação das ouvidorias do poder Executivo Federal, com a finalidade de aprimorar a prestação dos serviços públicos e o atendimento ao cidadão. Dessa forma, a Ouvidoria do Ibama deve atuar em conformidade com os princípios, entre outros, da legalidade, impessoalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, publicidade, contraditório, solução pacífica dos conflitos e prevalência dos direitos humanos.

Entre as principais atribuições da Ouvidoria destaca-se processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial no que se refere ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgado na Carta de Serviços ao Cidadão, bem como a produção de dados, informações e relatórios sobre as atividades realizadas.

Nesse contexto, este Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria visa apresentar os principais resultados e realizações da Ouvidoria do Ibama, durante o exercício de 2014, e, consequentemente, dar transparência à atuação da Ouvidoria, auxiliar os gestores do Ibama na melhoria contínua dos serviços oferecidos à sociedade, bem como socializar as percepções e os resultados dos trabalhos que são desenvolvidos por esta Coordenação.

O ano de 2014 foi um período de intenso trabalho para a consolidação desse importante instrumento de gestão e ampliação dos espaços de participação da sociedade, ao permitir visualizar os entraves que impedem o pleno desenvolvimento do Ibama, bem como apresentar sugestões de melhoria contínua. Entendemos que o instrumento consolidado de análise da atuação da Ouvidoria, sempre que possível, deve vir acompanhado de sugestões de aperfeiçoamento de forma a torná-lo potencialmente mais eficaz enquanto instrumento de gestão.

Os dados estatísticos demonstram o muito que se avançou em relação aos anos anteriores, e, ao mesmo tempo, a difícil tarefa a ser enfrentada na busca permanente pela melhoria da qualidade dos serviços prestados pelo Ibama e, consequentemente, no nível de satisfação dos cidadãos com a Instituição.



Para que isso fosse possível, a Ouvidoria contou com a efetiva atuação da equipe do CNT, na atualização dos sistemas de gestão e tratamento de manifestações das Centrais de Atendimento Linha Verde e Serviços do Ibama, com vistas ao aprimoramento do atendimento das demandas e facilitar o trabalho operacional e gerencial da Ouvidoria.

Na perspectiva interna, as manifestações que chegam à Ouvidoria são indicadores do quanto a comunicação com a sociedade deve ser eficiente para esclarecer e fortalecer o papel do Ibama. Em uma sociedade bem informada sobre o nosso papel institucional, as demandas passam a guardar correlação direta com as competências e atribuições da Instituição.

Atenta aos desafios, a Ouvidoria do Ibama tem desempenhado esforços para estabelecer, como eixo estratégico de atuação, a garantia de atendimento de excelência às manifestações dos cidadãos e contribuição para a efetividade e o aprimoramento constante das políticas e dos serviços no Ibama, que apontam em direção aos grandes avanços para qualificação da prestação dos nossos serviços à sociedade.

A Ouvidoria convida os servidores a perceberem este Ibama como espaço para a prática social transformadora, onde é possível também a responsabilidade, o comprometimento e o respeito para com o cidadão que busca a prestação dos serviços do Ibama com qualidade, eficiência, rapidez e cordialidade.



Ouvidoria em ação

No Ibama existem vários canais de comunicação disponíveis ao cidadão para apresentação de suas manifestações, tais como solicitações de informações ou providências, denúncias, sugestões, elogios e reclamações, visando a transparência, em um processo contínuo que vem sendo aperfeiçoado e tem permitido diversificar e modernizar as formas e os meios de levar o atendimento a essas ao cidadão. Esses canais procuram atingir todos os segmentos da população brasileira na busca pela excelência dos serviços prestados.

Os principais canais de comunicação que a Ouvidoria disponibiliza aos cidadãos para registro de suas manifestações são:

Canais de comunicação disponíveis ao cidadão	
Central de Atendimento Linha Verde	Atende pelo número 0800-618080, com ligações gratuitas em todo o território nacional, bem como recebe manifestações por meio de outros canais de comunicação, como mensagem eletrônica (e-mail), formulário de solicitação de auxílio, atendimento presencial e por correspondência. Visa atender o cidadão para registro de denúncia de crimes ambientais, reclamações, sugestões, agradecimentos e elogios.
Central de Atendimento dos Serviços do Ibama	Atendimento para esclarecer dúvidas, de baixa complexidade, relacionadas aos esclarecimentos, orientações e informações de 1º nível sobre questões dos principais sistemas do Ibama. 3316-1677
E-mail (mensagens eletrônicas)	linhaverde.sede@ibama.gov.br denuncia.sede@ibama.gov.br
Formulário Eletrônico	O cidadão pode acessar o formulário eletrônico e cadastrar sua manifestação no site http://www.ibama.gov.br/cadastro-ocorrencias
Atendimento Presencial	Serviço destinado aos usuários que buscam atendimento pessoal dentro das instalações da Ouvidoria, disponível no horário comercial, das 8h às 12h e das 14h às 18h, de segunda a sexta-feira.
Correspondência Postal	As manifestações são enviadas para o endereço SCEN, Trecho 2, Caixa Postal 09566, CEP 70818-900, Brasília/DF, onde são recebidas, feitas as triagens e cadastradas no Sistema de Ouvidoria (Sisliv).
Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)	Serviço destinado aos usuários do Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-Sic), desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU) para controle de todos os pedidos de informações que são encaminhadas aos órgãos federais, estaduais e municipais.
Atendimento da Carta de Serviços ao Cidadão	Informa ao cidadão sobre os serviços prestados pelo Ibama e as formas de acesso a esses serviços. https://servicos.ibama.gov.br/index.php/carta-de-servicos-ao-cidadao
Comex Responde	Esclarece dúvidas e acata sugestões do usuário atuante do comércio exterior brasileiro de bens e serviços no âmbito do Ibama. www.comexresponde.gov.br



O tratamento de cada manifestação recebida, bem como a análise, classificação e elaboração de resposta é um trabalho conjunto da Coordenação da Ouvidoria com as várias unidades do Ibama.

Verifica-se que, dos canais de entrada existentes no Ibama e empregados pelo cidadão para encaminhar manifestações, a maior demanda recebida se dá por meio do atendimento telefônico de todo o País. As principais vantagens desse canal de comunicação são a abrangência nacional e a potencial utilização por qualquer pessoa, seja qual for a idade ou o nível de escolaridade. Por essas razões, o serviço representa a ampla maioria das informações prestadas pelo Ibama.

Carta de Serviços ao Cidadão do Ibama

Em 2013, por meio da Ordem de Serviço/PRESI nº 2, de 21 de maio de 2013, revogada pela Ordem de Serviço nº 3, de 10 de julho de 2013, o Ibama constituiu o Grupo de Trabalho para a elaboração da Carta de Serviço ao Cidadão, nos termos do Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009 e da Instrução Normativa nº 1, de 6 de janeiro de 2010, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.

A implementação da Carta de Serviço ao Cidadão implica em processo de transformação institucional, sustentado no princípio de que as instituições públicas devem atuar em conformidade com o interesse da sociedade e com os padrões de desempenho por ela estabelecidos (BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão Pública. Programa Gespública – Carta ao Cidadão: Guia Metodológico. Brasília: MP, SEGEF, 2013. Versão 1/2013).

A Ouvidoria participou ativamente nas atividades do referido Grupo de Trabalho, até a conclusão dos trabalhos, identificando e informando os serviços disponibilizados ao cidadão pela Ouvidoria, Central de Atendimento Linha Verde, Central de Atendimento do Ibama e Serviços de Informação ao Cidadão.

A Carta de Serviços ao Cidadão do Ibama foi divulgada no início de 2014, com a apresentação de todos os serviços oferecidos ao cidadão pelo Ibama, incluindo definições, locais de prestação, formas de acesso, prazos de atendimento e outras informações relevantes. O cidadão pode acessar a Carta de Serviços ao Cidadão no link <https://servicos.ibama.gov.br/index.php/carta-de-servicos-ao-cidadao>.

A Coordenação da Ouvidoria é responsável pelo recebimento das manifestações relacionadas à Carta de Serviços ao Cidadão, por meio do e-mail cartacidadao.sede@ibama.gov.br.

Plano de melhoria da Gestão Institucional

Entre as principais atividades desenvolvidas pelo GT da Carta de Serviços, situava-se a necessidade de elaborar o Plano de Melhoria da gestão institucional, com o objetivo de definir, no âmbito dos serviços prestados pela Ouvidoria, as macroações que impactam efetivamente os Serviços de Informação ao Cidadão (SIC), a Central de Atendimento Linha Verde, a Central de Atendimento do Ibama e o Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC).



A Ouvidoria no Planejamento Estratégico do Ibama (2012-2015)

A Ouvidoria, por constituir via de participação e conscientização da população acerca do direito de receber um serviço público de qualidade, eficiente e respeitoso, está alinhada com as diretrizes do Planejamento Estratégico do Ibama 2012-2015. As atividades desenvolvidas pela Ouvidoria estão compreendidos em um dos objetivos estratégicos (OE4), distribuído na perspectiva da busca pela valorização das questões ambientais, promovendo parcerias e a aproximação das ações, produtos e serviços do Ibama com a sociedade.

Entre as metas relacionadas diretamente às atividades da Ouvidoria, destacam-se: Meta 12: promover a regularização das pessoas físicas e jurídicas que desenvolvem Atividades Potencialmente Poluidoras e Utilizadoras de Recursos Ambientais por meio do registro no Cadastro Técnico Federal; Meta 36: implementar a gestão do relacionamento com o cidadão; Meta 41: aumentar a eficiência de atendimento às demandas recebidas pela ouvidoria (a Ouvidoria é responsável por esta Meta); Meta 53: implementar e aperfeiçoar instrumentos de controle de substâncias químicas, produtos perigosos, resíduos, emissões, substâncias destruidoras da camada de ozônio (SDOs) e de mercúrio metálico (estabelecer mecanismo de coleta de informações a respeito de indícios de dano ambiental por substâncias químicas ou produtos perigosos na qual a Ouvidoria é co-responsável).

Na estratégia de atuação do Ibama, observa-se que cada uma das metas e ações acima relacionadas engloba um conjunto de objetivos estratégicos que retratam os principais desafios a serem enfrentados no alcance da visão e no cumprimento da missão institucional, entre eles a relação com a sociedade, na qual impactam diretamente as atividades desenvolvidas na Ouvidoria.

A Ouvidoria no Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI 2013-2015)

O Plano Diretor de Tecnologia da Informação do Ibama (PDTI) 2013-2014, revisado e aprovado em 16/4/2014 (Resolução CTI Ibama nº 1), apresentou como meta a contratação de empresa para prestação de serviço de Call Center e manutenção do acompanhamento do serviço como necessidade de TI, mas de responsabilidade da Coordenação da Ouvidoria.

De acordo com a análise qualitativa e quantitativa dos riscos da não contratação da referida empresa de Call Center, apesar da relevância de estratégica ser baixa (sistema estruturante ou infraestrutura necessária para a viabilização de sistemas estruturantes), observa-se que o risco associado à não execução da ação/necessidade foi considerado alto, o que representa um maior grau de comprometimento do sucesso dos serviços de atendimento da Ouvidoria, caso não seja efetivada a referida contratação.

Ainda de acordo com o Relatório de Revisão do PDTI 2013-2015, Versão 3.0, de 16/04/2014, foi aprovada a contratação de empresa para prestação de serviço de Call Center e o Comitê de Tecnologia da Informação aprovou que sejam realizadas as etapas necessárias para se iniciar o processo de licitação para contratação da empresa prestadora de serviços de Call Center, com vista a oferecer serviços com qualidade para atender as demandas e expectativas da sociedade.



O atendimento por meio do Call Center permitirá a integração com os demais canais de atendimento ao público, a redução da procura por atendimento presencial, a minimização da demanda reprimida e futura, na medida em que prestará orientação e informação ao cidadão, bem como oferecerá serviços de forma conclusiva. Já foram iniciados os trabalhos de elaboração da análise de viabilidade, requisitos de negócio e termo de referência para o processo licitatório de contratação de empresa de Call Center, que deverá ser realizado em 2015.

Ouvidoria em números

Os dados apresentados estão estruturados em conformidade ao que recomenda a Ouvidoria-Geral da União, em seu Manual de Orientações para Implementação de Unidade de Ouvidoria (2012), para a publicação e divulgação periódica de relatórios de desempenho e de efetividade da Ouvidoria.

De acordo com o art. 4º da Instrução Normativa nº 1, de 5 de novembro de 2014, da Ouvidoria-Geral da União, as manifestações são classificadas em:

- Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Federal;
- Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;
- Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;
- Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

Além desses tipos de ocorrência, ainda incluem, nas atividades da Ouvidoria, os pedidos de informação ou solicitação de esclarecimento ao Ibama, e, ainda, o manifesto que não esteja contido nas outras ocorrências. As solicitações de esclarecimentos são demandas que requerem apenas esclarecimentos e repasses de informação sobre local de prestação do serviço, em geral, órgãos estaduais de meio ambiente, polícia ambiental e outros.

As mensagens enviadas para o e-mail linhaverde.sede@ibama.gov.br são analisadas e triadas conforme o tipo de manifestação e complexidade. As mensagens não respondidas de imediato são reencaminhadas para o e-mail denuncia.sede@ibama.gov.br para registro e devidas providências.

Mensagens enviadas ao e-mail linhaverde.sede@ibama.gov.br													
Mês	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total
Mensagens respondidas pelo linhaverde.sede@ibama.gov.br	54	87	93	82	97	52	117	80	177	154	116	203	1.312
Mensagens reencaminhadas ao denuncia.sede@ibama.gov.br	98	254	249	226	168	165	264	190	398	331	389	273	3.005
Total	152	341	342	308	265	217	381	270	575	485	505	476	4.317

Com base nas informações apresentadas, pode-se observar que do total de mensagens encaminhadas para o e-mail linhaverde.sede@ibama.gov.br, em 2014, a maioria estava relacionada



às denúncias sobre questões ambientais. Dessa forma, cerca de 70% dessas mensagens foram reencaminhadas para o e-mail denuncia.sede@ibama.gov.br, para registro na Central de Atendimento Linha Verde e posterior tomada de providência.

Atualmente, três frentes principais norteiam os processos de trabalho da Ouvidoria, com vista a facilitar o acesso do cidadão aos seus direitos constitucionais de informação, petição, participação, reclamação, denúncia e elogios, seja por contato telefônico, e-mail, preenchimento de formulário eletrônico, carta ou pessoalmente. São elas: a Central de Atendimento Linha Verde; a Central de Atendimento dos Serviços do Ibama; os Serviços de Informação ao Cidadão (SIC).

A seguir, apresentamos as informações referentes ao atendimento realizado pela Ouvidoria, no ano de 2014, que são parte integrante deste Relatório.



Central de Atendimento Linha Verde

A Central de Atendimento Linha Verde disponibiliza várias formas de contato entre o cidadão e a Ouvidoria. São elas: Central de Atendimento telefônico pelo número 0800-618080, com ligações gratuitas em todo o território nacional; mensagem eletrônica, no e-mail linhaverde.sede@ibama.gov.br; formulário de solicitação de auxílio; atendimento presencial e por correspondência. Está disponível ao cidadão para registro de denúncia de crimes ambientais, reclamações, sugestões, agradecimentos e elogios.

O Sistema Linha Verde de Ouvidoria (Sisliv) foi criado em outubro de 2004, em parceria com o Centro Nacional de Telemática (CNT), cuja principal função é registrar, encaminhar e gerar relatórios estatísticos em relação às demandas da Central de Atendimento Linha Verde. Além disso, o Sisliv também registra as demandas do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e da Central de Atendimento Linha Verde.

Desde a implantação da Central de Atendimento Linha Verde, por meio do telefone 0800-618080, em 1989, as solicitações de informação recebidas pela Ouvidoria são redirecionadas a esta Central. Assim, todas as manifestações de reclamações, denúncias de crimes ambientais, sugestões e elogios passaram a ser de competência da Ouvidoria.

A tabela apresenta a evolução do quantitativo de ligações oferecidas e atendidas, bem como o percentual do atendimento, desde 2010. No ano de 2014, a Linha Verde recebeu 76.794 ligações, sendo que 58.087 ligações foram efetivamente atendidas, o que perfaz 75,64% de atendimento.

Central de Atendimento Linha Verde (0800-618080)					
Ligação	2010	2011	2012	2013	2014
Oferecida	105.509	109.554	96.371	66.732	76.794
Atendida	90.005	96.162	84.846	57.828	58.087
% de atendimento	85,3%	87,7%	88%	86,6%	75,64%

Legenda:

Ligação Oferecida: Número de chamadas oferecidas pelo roteador de ligações.

Ligação Atendida: Número de chamadas atendidas e roteadas.

Percentual de atendimento: Porcentagem de ligações atendidas e roteadas.

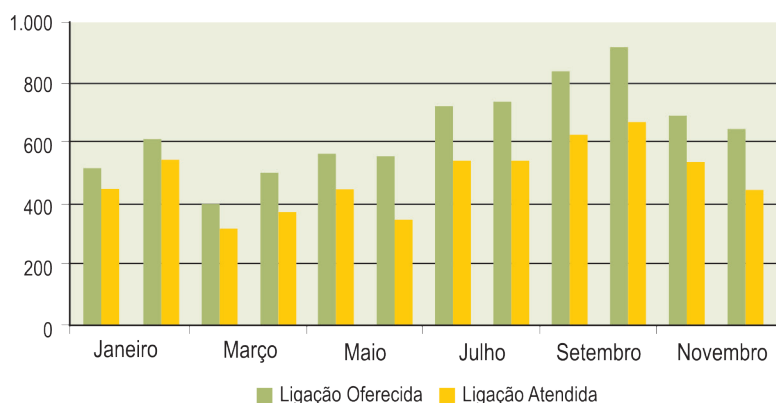
Percebe-se que durante os 5 anos de registro há uma queda considerável no volume de ligações oferecidas para a Central de Atendimento Linha Verde, pelo 0800-618080. Diante desses resultados, alguns motivos podem justificar essa nova situação, tais como: a entrada em vigor da Lei Complementar nº 140/2011, que fixa normas de cooperação e o repasse de atribuições que antes eram de competência do Ibama para os órgãos estaduais de meio ambiente; a criação do Serviços de Informação ao Cidadão (SIC), em que foi disponibilizado mais um canal de atendimento para o cidadão; um possível descrédito da população em relação ao serviço prestado; e, a falta de divulgação mais ampla sobre os serviços prestados pela Central de Atendimento Linha Verde – 0800-618080.

Em 2014, durante o período de janeiro a dezembro, foram registradas 76.794 ligações oferecidas para o número telefônico 0800-618080.



	JAN.	FEV.	MAR.	ABR.	MAIO	JUN.	JUL.	AGO	SET.	OUT.	NOV.	DEZ.	TOTAL
Oferecidas	5.109	6.113	3.984	4.965	5.554	5.541	7.218	7.365	8.353	9.141	6.926	6.525	76.794
Atendidas	4.480	5.426	3.243	3.713	4.457	3.260	5.377	5.370	6.268	6.678	5.389	4.426	58.087
% Atendidas	87,68	88,76	81,4	74,78	80,24	58,83	74,49	72,91	75,03	73,05	77,8	67,83	75,64

Evolução das Ligações Oferecidas e Atendidas 0800-618080



Observa-se um aumento da quantidade de ligação oferecida no mês de outubro e setembro, com 9.141 e 8.353 ligações respectivamente. Tal situação se evidencia em decorrência do aumento do quantitativo de usuários que não conseguiam o contato com a Central de Atendimento dos Serviços do Ibama para solicitar a senha de acesso para a declaração do Ato Declaratório Ambiental (ADA) e, em consequência, recorriam à Central de Atendimento Linha Verde para o acesso àquele serviço.

Por meio da Central de Atendimento Linha Verde, com registro no Sistema Linha Verde (Sisliv), a Ouvidoria recebe, dá tratamento e o encaminhamento devido, bem como responde diretamente as manifestações sobre as atividades desenvolvidas pelo Ibama, cientificando o interessado quanto às medidas adotadas.

Durante o ano de 2014, os tipos de ocorrência, como denúncia, elogio, informação, manifesto, reclamação, solicitação e sugestão registradas no Sisliv.

Central de Atendimento Linha Verde		
Tipo de Ocorrência	Manifestação registrada no Sisliv	Porcentagem
Denúncia	6.351	41,98%
Elogio	19	0,12%
Informação	514	3,39%
Manifesto	4	0,02%
Reclamação	132	0,87%
Solicitação	8.090	53,48%
Sugestão	18	0,12%
TOTAL	15.128	100%



Observa-se que a maioria das ocorrências, durante o período, concentra-se em solicitação de algum tipo de providência por parte do Ibama e denúncia de crime ambiental, representando 53,48% e 41,98% do total das manifestações, respectivamente.

Note-se pelo percentual de sugestões que a participação da sociedade ainda é tímida quando não se depara diretamente com algum problema pontual, como denúncia de crimes ambientais, desmatamento etc.

Somente as Superintendências do Ibama nos estados do Ceará, Pará, Pernambuco e Tocantins registram os autos de infração diretamente no Sisliv. Esperamos que no ano de 2015 esse quadro se altere e as demais superintendências também passem a registrar da mesma forma seus autos no Sisliv, como forma de acompanhamento pelo Ibama das ocorrências no território nacional.

Quantitativo de Autos de Infração Registrados no Sisliv pelas Superintendências, em 2014

Autos de Infração registrados no Sisliv	
Estado da Federação	Autos de Infração
Ceará	41
Pará	3
Pernambuco	2
Tocantins	4

As formas de contato disponíveis ao cidadão na Central de Atendimento Linha Verde e registradas no Sisliv, são classificadas em: boletim de ocorrência, correspondência, documento, em mãos, e-mail, informação, memorando, ofício, presencial, requerimento, skype e telefone (0800-618080).

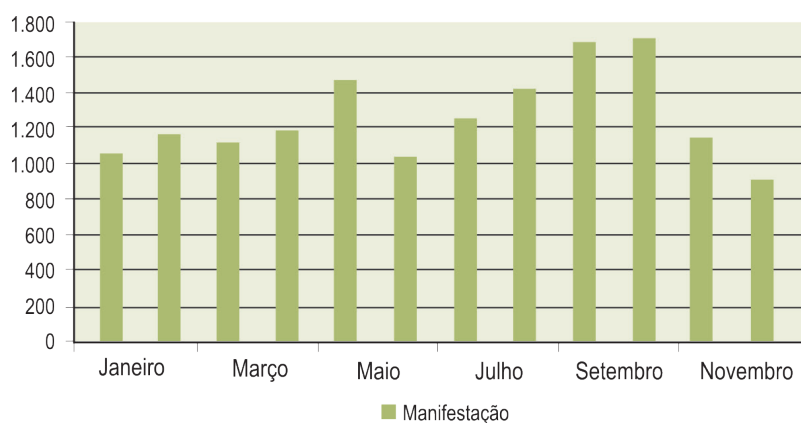
Formas de contato disponíveis ao cidadão na Central de Atendimento Linha Verde		
Formas de contato	Manifestação registradas no SISLIV	Porcentagem (%)
Boletim de Ocorrência	2	0,01%
Correspondência	21	0,14%
Documento	60	0,40%
Em mãos	2	0,01%
E-mail	685	4,53%
Informação	2	0,01%
Internet	11.099	73,37%
Memorando	1	0,01%
Ofício	26	0,17%
Presencial	183	1,21%
Requerimento	4	0,03%
Skype	4	0,03%
Telefone	3.039	20,09%
TOTAL	15.128	100%



As manifestações em todas as formas de contato entre o cidadão e a Ouvidoria, por meio da Central de Atendimento Linha Verde, em 2014, totalizam 15.128 registros no SISLIV. Observa-se que das 15.128 manifestações enviadas, 11.099 foram realizadas pela internet, o que perfaz cerca de 74% do total das manifestações. Por sua vez, o tipo de envio menos demandado foi por meio de memorando.

Observa-se que a forma preferencial utilizada pelo cidadão para entrada das manifestações é a internet, sendo este o principal canal de acesso. Isso se dá pela disponibilidade integral, ou seja, 24 h/dia, e, também a facilidade que o cidadão encontra para descrever, com detalhes, sua manifestação, anexar documentos e preencher o formulário eletrônico, que são informações importantes para a Ouvidoria dar o melhor tratamento da demanda.

Evolução Mensal das Manifestações



As demandas classificadas por assunto, objeto de manifestações registradas na Central de Atendimento Linha Verde, em 2014, foram distribuídas em: abuso de poder, apoio, captura/recolhimento de animais, degradação ambiental, desmatamento, entidades ambientais, informação, irregularidades administrativas, reclamação contra a Administração, uso indevido de veículo oficial e vistorias.

Classificação das manifestações por assunto		
Assunto	Manifestação recebida	Porcentagem (%)
Abuso de poder	3	0,02%
Apoio	79	0,52%
Captura/recolhimento de animais	17	0,11%
Degradação ambiental	1.162	7,68%
Denúncia contra servidor	10	0,07%
Desmatamento	1.491	9,86%
Entidades ambientais	2	0,01%
Informação	8.479	56,05%
Irregularidades administrativas	2	0,01%



Reclamação contra a Administração	1	0,01%
Uso indevido de veículo oficial	3	0,02%
Maus-tratos a animais silvestres	188	1,24%
Estabelecimento sem licença	161	1,06%
Maus-tratos a animais domésticos	54	0,36%
Maus-tratos a animais exóticos	16	0,11%
Mortandade de peixes	17	0,11%
Pesca predatória	249	1,64%
Poluição ambiental	305	2,02%
Queimada e incêndio	122	0,81%
Caça e matança de animais silvestres	179	1,18%
Invasão de APA-Unidade de Conservação	26	0,17%
Captura de animais (sem abate do animal)	77	0,51%
Cativeiro de animais silvestres	1.426	9,43%
Comércio e transporte de produto de pesca	29	0,19%
Comércio e transporte de produto animal exótico	2	0,01%
Comércio e transporte de animais silvestres	476	3,15%
Comércio e transporte de produto florestal	195	1,29%
Comércio e transporte de produtos químicos	3	0,02%
Corte de árvores protegidas por lei	94	0,62%
Crimes advindo de conflitos agrários	5	0,03%
Crimes ambientais na internet	59	0,39%
TOTAL	15.128	100%

Os assuntos mais recorrentes que chegam à Ouvidoria do Ibama pela Central de Atendimento Linha Verde e registradas no Sisliv estão relacionados aos pedidos de informação de temas pertinentes às unidades do Ibama, seguido de desmatamento, cativeiro de animais silvestres e degradação ambiental.

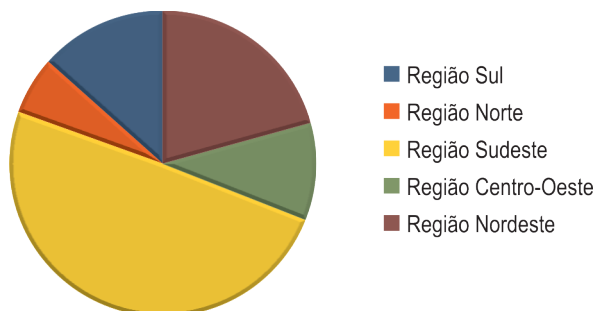
Quanto aos estados de origem das manifestações registradas no Sisliv, por meio da Central de Atendimento Linha Verde, observa-se prevalência de demandas oriundas dos estados de São Paulo, Rio de Janeiro e Minas Gerais, com 3.468, 2.008 e 1.462 manifestações, respectivamente.



Origem das manifestações por estado e região			
Região	Estado	Quantidade de Manifestação	Porcentagem (%)
Sul	Paraná	653	13,4 %
	Santa Catarina	663	
	Rio Grande do Sul	717	
Norte	Amazonas	147	6,1 %
	Roraima	26	
	Amapá	9	
	Pará	462	
	Tocantins	133	
	Rondônia	116	
	Acre	24	
Sudeste	Minas Gerais	1462	49,5 %
	São Paulo	3468	
	Rio de Janeiro	2008	
	Espírito Santo	553	
Nordeste	Maranhão	261	20,7 %
	Ceará	594	
	Piauí	96	
	Bahia	911	
	Rio Grande do Norte	218	
	Paraíba	232	
	Pernambuco	504	
	Alagoas	177	
	Sergipe	144	
Centro-Oeste	Mato Grosso	295	10,3 %
	Mato Grosso do Sul	162	
	Goiás	680	
	Distrito Federal	413	



Distribuição das Manifestações por Região Geográfica



As manifestações registradas no Sisliv, por meio da Central de Atendimento Linha Verde, reflete a concentração na Região Sudeste, com 49,5% das ocorrências.

Na Central de Atendimento Linha Verde, as manifestações recebidas são triadas e aquelas que demandam alguma providência do Ibama são reencaminhadas às respectivas unidades por pertinência. Em 2014, do total de 15.128 manifestações recebidas, 8.496 foram respondidas diretamente pela Ouvidoria. As demais 6.632 manifestações foram encaminhadas às diversas unidades do Ibama, como diretorias, centros especializados e superintendências, por pertinência.

Manifestações recebidas na Ouvidoria pelo Sisliv e reencaminhadas às unidades do Ibama		
Unidade do Ibama	Manifestações	Porcentagem
Gabinete da Presidência do Ibama	1	0 %
Assessoria de Comunicação	2	0 %
Auditoria	1	0 %
Centro de Informação, Tecnologias Ambientais e Editoração (CNIA)	1	0 %
Centro Nacional de Prevenção e Combate aos Incêndios Florestais (Prevfogo)	1	0 %
Centro Nacional de Telemática	16	0,2 %
Diretoria de Licenciamento Ambiental (DILIC)	3	0,1 %
Diretoria de Planejamento, Administração e Logística (DIPLAN)	18	0,3 %
Diretoria de Proteção Ambiental (DIPRO)	68	1,1 %
Diretoria de Qualidade Ambiental (DIQUA)	11	0,2 %
Diretoria de Uso Sustentável da Biodiversidade e Florestas (DBFLO)	20	0,3 %
Procuradoria Federal Especializada PFE	5	0 %
Superintendência do Ibama no Distrito Federal/DF	229	3,4 %
Superintendência do Ibama no Estado da Bahia/BA	475	7,2 %
Superintendência do Ibama no Estado da Paraíba/PB	130	1,9 %
Superintendência do Ibama no Estado de Alagoas/AL	81	1,2 %



Manifestações recebidas na Ouvidoria e reencaminhadas às unidades do Ibama		
Unidade do Ibama	Manifestações	Porcentagem
Superintendência do Ibama no Estado de Minas Gerais/MG	577	8,7 %
Superintendência do Ibama no Estado de Pernambuco/PE	209	3,1 %
Superintendência do Ibama no Estado de Rondônia/RO	73	1,1 %
Superintendência do Ibama no Estado de Roraima/RR	15	0,2 %
Superintendência do Ibama no Estado de Santa Catarina/SC	223	3,4 %
Superintendência do Ibama no Estado de São Paulo/SP	989	15 %
Superintendência do Ibama no Estado de Sergipe/SE	92	1,4 %
Superintendência do Ibama no Estado do Acre/AC	14	0,2 %
Superintendência do Ibama no Estado do Amapá/AP	4	0 %
Superintendência do Ibama no Estado do Amazonas/AM	77	1,2 %
Superintendência do Ibama no Estado do Ceará/CE	343	5,2 %
Superintendência do Ibama no Estado do Espírito Santo/ES	353	5,3 %
Superintendência do Ibama no Estado do Maranhão/MA	170	2,6 %
Superintendência do Ibama no Estado do Mato Grosso do Sul/MS	94	1,4 %
Superintendência do Ibama no Estado do Mato Grosso/MT	197	3 %
Superintendência do Ibama no Estado do Paraná/PR	243	3,7 %
Superintendência do Ibama no Estado do Pará/PA	332	5 %
Superintendência do Ibama no Estado do Piauí/PI	44	0,7 %
Superintendência do Ibama no Estado do Rio de Janeiro/RJ	712	10,7 %
Superintendência do Ibama no Estado do Rio Grande do Norte/RN	121	1,8 %
Superintendência do Ibama no Estado do Rio Grande do Sul/RS	228	3,4 %
Superintendência do Ibama no Estado do Tocantins/TO	96	1,5 %
Total	6.632	100 %

Do total das manifestações recebidas e registradas no Sisliv pela Central de Atendimento Linha Verde, no ano de 2014, observa-se que no Ibama Sede, a Diretoria de Proteção Ambiental participou com 1,1%, enquanto nas superintendências, a do Estado de São Paulo participou com 15% das manifestações.

Por sua vez, nem todas as demandas recebidas pela Ouvidoria são de competência exclusiva do Ibama e devem, por consequência, serem tratadas no nível estadual ou mesmo municipal. Com a entrada em vigor da Lei Complementar nº 140, de 8 de dezembro de 2011, que disciplina as ações de cooperação entre a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios, no exercício da competência comum relativas à proteção das paisagens naturais notáveis, à proteção do meio ambiente, ao combate à poluição em qualquer de suas formas e à preservação das florestas, da fauna e da flora, parte das atribuições do Ibama foram repassadas para os Estados.



Nesse sentido, ressalta-se a manifestação jurídica da Procuradoria Federal Especializada do Ibama na Orientação Jurídica Normativa (OIN) nº 49/2013 e na Nota nº 46/2014, com orientações quanto ao encerramento de ocorrências/denúncias registradas no Sisliv, quando encaminhadas para órgãos ambientais estaduais e municipais. Assim, quando se tratar de demanda ou solicitação registrada no Sisliv, que não se enquadra em denúncia que visa provocar o Ibama para exercício de sua competência fiscalizatória ambiental, e se sabe que a competência legal para o atendimento é exclusiva de outro órgão ambiental, deve-se esclarecer que o atendimento deve ser feito junto ao órgão ambiental competente, e, caso o demandante não se sinta contemplado/atendido, deve-se orientá-lo a procurar as instituições responsáveis pelo controle destes órgãos efetivamente competentes para o atendimento e, em seguida, cabe ao Ibama promover o arquivamento da demanda.



Central de Atendimento dos Serviços do Ibama

Por meio da Central de Atendimento dos Serviços do Ibama o cidadão pode esclarecer dúvidas relacionadas à recuperação de senha dos sistemas do Ibama, ao cadastramento e recadastramento no Cadastro Técnico Federal (CTF), à emissão da Taxa de Controle e Fiscalização Ambiental (TCFA), ao Sistema de Gestão de Criadores de Passeriformes Silvestres (Sispass), ao Ato Declaratório Ambiental (ADA), ao Documento de Origem Florestal (DOF), ao porte e uso de motosserra, à importação e exportação de substâncias controladas pelo Protocolo de Montreal e ao uso da configuração de veículos ou motor (Proconve).

O acesso à Central de Atendimento Serviços do Ibama pode ser feito pelo número telefônico (61) 3316-1677, do preenchimento do formulário eletrônico Fale Conosco e presencial. Atualmente, o serviço é prestado de segunda a sexta-feira, no horário comercial das 8 às 12h e das 14 às 18h.

Desde a implantação da Central de Atendimento dos Serviços do Ibama, em julho de 2012, as manifestações dos cidadãos passaram a ser registradas e monitoradas em chamadas oferecidas e chamadas efetivamente atendidas.

A Tabela apresenta o registro das ligações oferecidas e atendidas pela Central de Atendimento dos Serviços do Ibama, de 2012 (julho) até 2014.

Central de Atendimento dos Serviços do Ibama (61) 3316-1677			
Ligações	2012 (a partir de Julho)	2013	2014
Oferecidas	47.919	227.141	302.378
Atendidas	9.450	33.320	39.218
Percentagem de atendimento (%)	19,7%	14,67%	12,96%

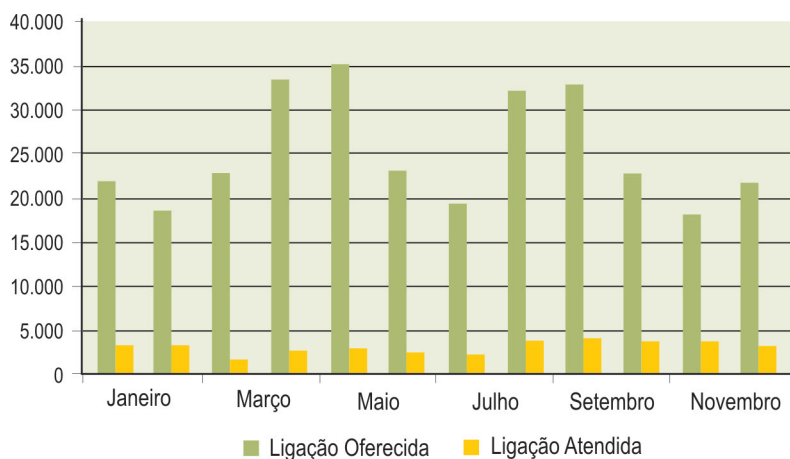
Diante desta realidade, pode-se destacar que vários fatores influenciaram o resultado insatisfatório da Central de Atendimento dos Serviços do Ibama, como problemas relacionados à estrutura básica para o atendimento e questões operacionais e de recursos humanos.

Durante o período de janeiro a dezembro de 2014, foram registradas 302.378 ligações oferecidas para o telefone (61) 3316-1677. Desse total, apenas 39.218 ligações foram efetivamente atendidas.

	JAN.	FEV.	MAR.	ABR.	MAIO	JUN.	JUL.	AGO	SET.	OUT.	NOV.	DEZ.	TOTAL
Oferecidas	2.1884	18.775	22.743	33.365	35.116	23.048	19.451	32.108	32.895	22.893	18.310	21.790	302.378
Atendidas	3.505	3.459	1.828	2.806	2.755	2.701	2.447	4.042	4.166	4.000	4.028	3.481	39.218
% Atendidas	16,01	18,42	8,03	8,41	7,84	11,71	12,58	12,58	12,66	17,47	21,99	15,97	12,96



Evolução das Ligações Oferecidas e Atendidas



Na evolução das ligações oferecidas e atendidas, mês a mês, no ano de 2014, observa-se que os meses de abril, maio, agosto e setembro registraram o maior número de ligações oferecidas. Este aumento nos meses de abril e maio deve-se, principalmente, ao atendimento do usuário que perdeu o prazo final para entrega do Relatório de Atividades Potencialmente Poluidoras (RAPP), que foi 31 de março, e precisou de orientações e informações adicionais, inclusive para a recuperação de senha junto à Central de Atendimento dos Serviços do Ibama. Já nos meses de agosto e setembro, houve uma maior procura do usuário que necessita declarar o Ato Declaratório Ambiental (ADA), que deve ser declarado anualmente de 1º de janeiro até 30 de setembro, sendo que as declarações retificadoras podem ser efetuadas até 31 de dezembro. Também em agosto foi o mês para a obrigatoriedade da certificação digital do Documento de Origem Florestal (DOF), que é a licença para o controle e transporte de produto e subproduto florestal de origem nativa. Além desses serviços, ressalta-se que o cadastramento obrigatório no Cadastro Técnico Federal (CTF) foi prorrogado por todo o ano de 2014.

Manifestação classificada por assunto para o telefone (61) 3316-1677	Quantidade
Ato Declaratório Ambiental (ADA)	326
Autorização Ambiental Transporte (IPP)	178
Cadastro Técnico Federal	17.189
Certificação Digital	2.160
Débitos e Taxas	1.577
Documento de Origem Florestal (DOF)	1.779
Motosserra	470
Ouvidoria – Linha Verde	81
Protocolo de Montreal	169
Relatório de Atividades da Lei nº 10.165 (RAPP)	2.036
Sispass	1.382
TOTAL	27.347



O assunto mais recorrente que chegou à Ouvidoria, registrado no Ocomon, Sistema de registro e controle das ligações atendidas pela Central de Atendimento dos Serviços do Ibama, foi relativo ao cadastro e recadastramento no CTF, que permeia praticamente todas as áreas de atendimento da Ouvidoria. Por meio do CTF, o cidadão/usuário inicia sua relação com o Ibama, o que justifica ser esta a maior demanda registrada.

Evolução Mensal do Atendimento no Fale Conosco



Pela Central de Atendimento dos Serviços do Ibama o cidadão também pode fazer o registro de suas dúvidas no Fale Conosco, que é um formulário eletrônico disponibilizado no link <http://www.ibama.gov.br/institucional/fale-conosco>.

A tabela apresenta a distribuição dos atendimentos às demandas do “Fale Conosco”, nos anos de 2012, 2013 e 2014.

Central de Atendimento Serviços do Ibama	2013	2014
Fale Conosco	30.135	155.753

Durante o ano de 2014, o Fale Conosco recebeu 155.753 demandas do cidadão, com repasse de esclarecimentos e orientações. Observa-se que em setembro houve um incremento na quantidade de demandas recebidas. Este aumento decorreu principalmente do aumento na quantidade de pedidos de informação para a solicitação automática de senha e recadastramento no CTF.

Com relação aos pedidos de informação nas manifestações registradas por assunto no Fale Conosco, constatou-se que os cinco primeiros temas mais recorrentes foram Recuperação de Senha Presencial, Solicitação Automática de Senha, Outras Solicitações, Criador de Pássaros e o Ato Declaratório Ambiental.



Manifestação por assunto no Fale Conosco	
Assunto	Quantidade
Ato Declaratório Ambiental (ADA)	3.308
Cadastramento de Ofício – registro de e-mail	2
Cancelamento de Registro de Pessoa Física	1.743
Como se cadastrar	2.497
Criador de pássaros	4.417
Denúncias	2
Documento de Origem Florestal (DOF)	1.083
Débitos e taxas	1.880
Dúvidas sobre atividades a declarar	1
Falhas no sistema	4
Importação e destinação de pneumático, pilhas e baterias	1
Motoserra	2.500
Outra solicitação	9.012
Protocolo de Montreal	249
Reativação de cadastro	1.735
Recuperação de senha	1.468
Recuperação de senha presencial	63.921
Relatórios de atividades	1
Resíduos	1
Solicitação automática de senha	61.928
Total	155.753

A predominância de manifestações sobre a recuperação de senha presencial e a solicitação de senha automática, revela a dificuldade que o cidadão encontra para a prestação dos serviços relativos ao CTF e que impactam diretamente a prestação dos serviços pela Ouvidoria. Esses dados são um indicativo da necessidade de se aprimorar os sistemas para o cadastro e recadastramento do cidadão, pessoa física ou jurídica, no CTF.



Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

A Lei nº 12.527, de 18/11/2011, chamada Lei de Acesso à Informação (LAI), em vigor desde 16/5/2012, regulamenta o direito constitucional de acesso à informação. A Controladoria-Geral da União (CGU) desenvolveu o Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) com o objetivo de centralizar os pedidos de informações pelos cidadãos dirigidas ao Poder Executivo Federal, suas entidades vinculadas e empresas estatais. O e-SIC é a porta de entrada única para os pedidos de informações do cidadão, que podem ser feitos por meio dos seguintes endereços eletrônicos:

www.acessoainformacao.gov.br/sistema

www.esic.gov.br

www.e-sic.gov.br

www.sic.gov.br

O SIC permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe e acompanhe os pedidos de acesso à informação para o Ibama, bem como entrar com recursos e acompanhar o andamento deles, apresentar reclamação por omissão de resposta e consultar respostas recebidas. Todos os pedidos de acesso à informação, realizados no âmbito da Lei nº 12.527/2011, devem ser inseridos no e-SIC, independente do meio utilizado para encaminhar a resposta, inclusive os pedidos que forem feitos pessoalmente por meio do SIC, instalado fisicamente na Coordenação da Ouvidoria do Ibama-Sede e nas Superintendências.

Em cumprimento à LAI, a Central de Atendimento do SIC no Ibama foi implementada em maio de 2012. Desde o início das atividades do SIC até dezembro de 2014, a Ouvidoria do Ibama recebeu 4.286 manifestações, entre as quais 4.231 foram analisadas e respondidas dentro do prazo legal. Esses dados representam um índice de execução de 98,12% de toda demanda recebida. Apenas 1,88% do total de manifestações ficou pendente de resposta ao cidadão.

Central de Atendimento do SIC			
Pedidos de Acesso à Informação	2012 (mai/2012-dez/2012)	2013 (jan/2013-dez/2013)	2014 (jan/2014-dez/2014)
Quantidade de pedidos	1.201	1.567	1.518
Pedidos respondidos dentro do prazo legal	1.199	1.551	1.481
Porcentagem de resposta (%)	99,83%	98,98%	95,56%

A crescente demanda ao SIC deve-se, principalmente, ao esclarecimento ao cidadão da existência de mais esse canal de comunicação com os órgãos da administração pública.

Evolução mensal dos pedidos de acesso à informação pelo SIC

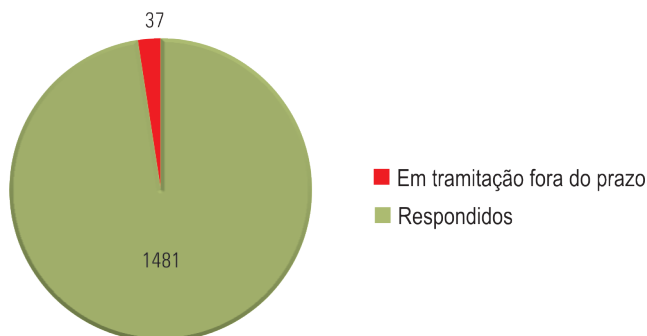
Mês	Quantidade de Pedidos	Porcentagem (%)
Janeiro	108	7,12%
Fevereiro	108	7,12%
Março	95	6,26%
Abril	137	9,03%
Maio	148	9,76%



Mês	Quantidade de Pedidos	Porcentagem (%)
Junho	110	7,25%
Julho	147	9,69%
Agosto	153	10,09%
Setembro	114	7,51%
Outubro	141	9,29%
Novembro	144	9,49%
Dezembro	113	7,44%
Total	1.518	100%

Durante o período de janeiro a dezembro de 2014, foram registrados 1.518 pedidos de informação. A média mensal de manifestações recebidas pela Ouvidoria, por meio do SIC, durante esse período foi de 126,50 manifestações. Observa-se um incremento na quantidade de manifestações recebidas em agosto de 2014.

Do total dos 1.518 pedidos de acesso à informação registrados no SIC, constatou-se que 1.481 foram respondidos dentro do prazo estabelecido na LAI, o que perfaz 97,56% de atendimento, sendo que 37 foram tramitadas fora do prazo, ou seja, 2,44% dos pedidos.



Característica dos pedidos de acesso à informação	
Total de perguntas	1.484
Perguntas por pedido	1,00
Total de solicitantes	1.243
Maior número de pedidos feitos por um solicitante	15
Solicitantes com um único pedido	1.106

No que tange às características dos pedidos de acesso à informação, observa-se uma pergunta por pedido, com um total de 1.243 solicitantes. Entre esses, um único solicitante fez 15 pedidos de uma única vez, enquanto a maioria fez apenas um único pedido.

O assunto mais recorrente que chega à Ouvidoria do Ibama por meio do SIC é “Ciência, Informação e Comunicação – Informação – Gestão, preservação e acesso”, com 433 pedidos. Geralmente referem-se a pedidos de informações genéricas relacionadas às questões ambientais.



Pedidos de acesso à informação por categoria e assunto		
Categoria e assunto	Quantidade	Porcentagem
Ciência, Informação e Comunicação – Informação – Gestão, preservação e acesso	440	28,99%
Meio ambiente – Cidadania ambiental	409	26,94%
Meio ambiente – Gestão de meio ambiente	222	14,62%
Trabalho – Profissões e ocupações	80	5,27%
Justiça e Legislação – Justiça	74	4,87%
Meio ambiente – Infrações ambientais	61	4,02%
Meio ambiente – Qualidade ambiental	55	3,62%
Meio ambiente – Biodiversidade	43	2,83%
Economia e Finanças – Encargos financeiros	21	1,38%
Agricultura, extrativismo e pesca – Pesca	20	1,32%

A Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) que regulamenta o acesso à informação, determina no art. 11, §§ 1º e 2º, que, não sendo possível a resposta imediata, o prazo de resposta não poderá exceder a 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa expressa.

Tomando-se esse prazo como parâmetro, constata-se, na análise dos dados, que dos 1.517 pedidos registrados, apenas 17 tiveram os prazos prorrogados. O tempo médio de resposta às manifestações encaminhadas pelos cidadãos por meio do SIC ficou em 10,41 dias corridos, em 2014. Este tempo de resposta é bastante inferior aos 20 dias corridos, fixado para atendimento às manifestações formuladas com base na LAI. Observa-se também que apenas 1,12% das manifestações tiveram seus prazos prorrogados.

Tempo médio de resposta	10,68 dias
Prorrogações	17 (1,12% dos pedidos)

A partir de março/2015, com a entrada em vigor da Instrução Normativa nº 1/2014 da OGU, todas as ouvidorias públicas do Poder Executivo Federal deverão obedecer o prazo de 20 dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 dias para oferecimento de resposta aos pedidos de informação.

Além das manifestações respondidas, a Central de Atendimento do SIC recebe outras manifestações com registros indevidos, que se referem a perguntas em duplicata/repetida, a assuntos de competência alheia ao Ibama, que não são solicitações de informação ou mesmo informação inexistente, que tem o acesso parcialmente concedido ou mesmo negado. A Ouvidoria recebeu, em 2014, 67 registros indevidos, frente aos 1.456 pedidos respondidos e aos 1.389 acessos concedidos.

Tipos de respostas aos pedidos indevidos de acesso à informação	
Respostas aos pedidos de acesso à informação	Quantidade
Pergunta Duplicada/Repetida	11
Órgão não tem competência para responder sobre o assunto	23
Não se trata de solicitação de informação	2
Informação inexistente	5
Acesso parcialmente concedido	11
Acesso negado	20
Acesso concedido	1.409
Total	1.481



Destaca-se que apenas 20 pedidos de informação tiveram suas respostas negadas, do total de 1.481 respondidas. O principal motivo para negativa de resposta à informação se refere à informação com pedido que exige tratamento adicional de dados, com 44,44% das negativas.

Motivos para negativa de respostas aos pedidos de acesso à informação			
Negativa de resposta	Quantidade	% dos pedidos negados	% do total de pedidos
Pedido exige tratamento adicional de dados	9	45%	0,59%
Pedido genérico	4	20%	0,26%
Informação sigilosa de acordo com legislação específica	3	15%	0,20%
Pedido incompreensível	2	10%	0,13%
Dados pessoais	1	5%	0,07%
Pedido desproporcional ou desarrazoado	1	5%	0,07%
Total	20	100%	1,32%

Ao longo de 2014, observa-se que 93,48% das respostas aos pedidos de acesso à informação do cidadão foram feitas pelo próprio sistema (com aviso por e-mail).

Meios de envio de resposta	Quantidade	Porcentagem de pedidos (%)
Pelo sistema (com aviso por e-mail)	1.419	93,48%
Correspondência eletrônica (e-mail)	73	4,81%
Buscar/Consultar pessoalmente	21	1,38%
Correspondência física (com custo)	5	0,33%

Por meio do e-SIC o cidadão pode interpor recursos e consultar as respostas dadas e, quando possível, recorrer a outra instância hierarquicamente superior àquela que deu a resposta. O prazo para interposição de recurso em 1ª instância é de 10 dias, a contar da ciência do recebimento da resposta. O recurso em 2ª instância é dirigido à autoridade máxima do Ibama, no prazo de 10 dias, a contar da ciência da decisão do recurso interposto ao chefe imediato (1ª instância). Após o término do prazo para resposta ao recurso interposto à autoridade máxima, o cidadão pode recorrer à Controladoria-Geral da União (CGU), no prazo de 10 dias, contados a partir da ciência da decisão do recurso interposto à autoridade máxima ou do término do prazo para manifestação relativa à apresentação de reclamação. Em última instância administrativa, cabe recurso à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI), no prazo de 10 dias, contados a partir da ciência da decisão do recurso interposto à CGU.

No caso de omissão de resposta ao pedido de acesso à informação, o cidadão pode apresentar reclamação no prazo de 10 dias à autoridade de monitoramento do Ibama, que tem 5 dias para se manifestar, contado do recebimento da reclamação.

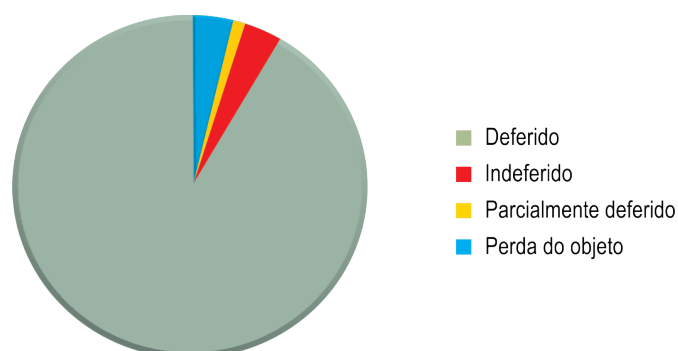
Em 2014, foram registrados 1.518 pedidos de informação, com 70 registros de recursos ao chefe imediato, 16 recursos à autoridade máxima, 3 recursos à CGU, nenhum à CMRI e 10 reclamações.

Pedidos de Recursos		
Recursos	Quantidade	Porcentagem
1ª instância (Chefe hierárquico)	73	4,93%
2ª instância (Presidente do Ibama)	16	1,08%
Recurso à CGU	4	0,27%
Recurso à CMRI	1	0%
Reclamação	10	0,66%

Dos 73 recursos em 1ª instância, interpostos ao chefe hierárquico, 4,93% dos pedidos respondidos geraram recursos ao chefe hierárquico. Foram respondidos 69 recursos, ou seja, 94,52%, dos quais 67 foram deferidos, 1 indeferido e 1 parcialmente indeferido, o que perfaz 1,45% cada.

Dos recursos respondidos, 69 no total, observa-se que 67 foram deferidos (97,1%), enquanto pedidos indeferidos e parcialmente deferidos foram 1 cada (1,45%) e 23 recursos (3,14%) tiveram perda do objeto.

Andamento dos recursos em 1ª instância



Importante ressaltar que dos motivos para a interposição dos recursos pelos cidadãos, 30 foram por apresentar informação incompleta, 25 informação recebida que não corresponde à solicitada, 14 foram por outros motivos, 3 recursos cuja justificativa para o sigilo foi insatisfatória ou não informada e 1 recurso cuja informação recebida foi por meio diferente do solicitado.

Motivo para interposição de recurso em 1ª instância		
Motivo	Quantidade	Porcentagem
Informação incompleta	30	41,10%
Informação recebida não corresponde à solicitada	25	34,25%
Outros	14	19,18%
Justificativa para o sigilo insatisfatória ou não informada	3	4,11%
Informação recebida por meio diferente do solicitado	1	1,37%
Total	73	100%

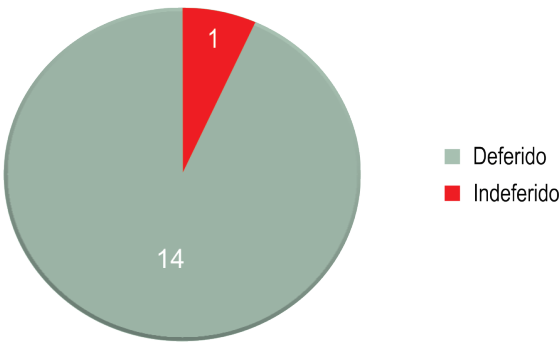
A tabela resume os dados de pedidos de acesso à informação e recursos em 1ª instância, por mês, em 2014.



Mês	Pedido	Recurso aos pedidos	Recurso em tramitação/não respondido	Deferido	Indeferido	Parcialmente deferido
Janeiro	108	4	0	3 (75%)	0	1 (25%)
Fevereiro	108	7	0	7 (100%)	0	0
Março	95	8	0	8 (100%)	0	0
Abril	137	13	1 (7,69%)	12 (92,31%)	0	0
Maio	148	6	1 (16,67%)	5 (83,33%)	0	0
Junho	110	4	0	4 (100%)	0	0
Julho	147	3	0	3 (100%)	0	0
Agosto	153	6	0	6 (100%)	0	0
Setembro	114	9	2 (22,22%)	7 (77,78%)	0	0
Outubro	141	5	0	5 (100%)	0	0
Novembro	144	7	0	6 (85,71%)	1 (14,29%)	0
Dezembro	113	1	0	1 (100%)	0	0
Total	1.518	73	4	67	1	1

Dos 16 recursos em 2ª instância, ou seja, dirigidos ao presidente do Ibama, 15 foram respondidos, nos quais 14 (93,33%) foram deferidos e 1 (6,67%) indeferido.

Andamento dos recursos em 2ª instância



No que tange aos motivos para a interposição de recursos ao presidente do Ibama, observa-se que ou a informação recebida não corresponde à solicitada, ou estava incompleta, ou com ausência de justificativa legal para classificação, ou mesmo, por outros motivos.

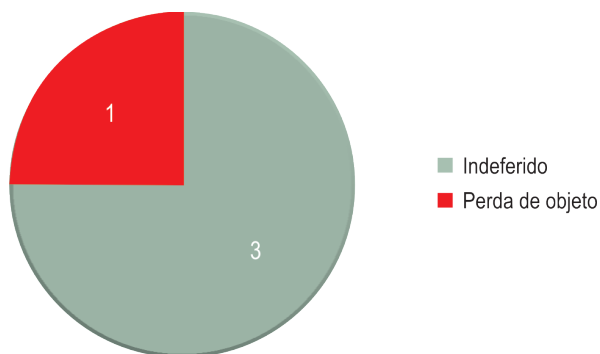
Motivos para interposição de recurso em 2ª instância		
Motivos	Quantidade	Porcentagem
Informação recebida não corresponde à solicitada	5	31,25%
Informação incompleta	4	25%
Ausência de justificativa legal para classificação	2	12,5%
Outros	5	31,25%
Total	16	100%

A tabela mostra uma visão geral dos pedidos de informação e recursos em 2ª instância ao presidente do Ibama, nos meses de janeiro a novembro de 2014. Nos meses de julho e dezembro não houve interposição de recurso em 2ª instância.

Mês	Pedidos	Recursos aos pedidos em 1ª instância	Em tramitação/não respondido	Deferido	Indeferido
Janeiro	108	1	0	1 (100%)	0
Fevereiro	108	2	0	2 (100%)	0
Março	95	3	0	3 (100%)	0
Abril	137	3	1 (33,33%)	2 (66,67%)	0
Maio	148	2	0	2 (100%)	0
Junho	110	1	0	1 (100%)	0
Agosto	114	1	0	1 (100%)	0
Setembro	141	1	0	1 (100%)	0
Outubro	144	1	0	1 (100%)	0
Novembro	141	1	0	0	1 (100%)
Total	-	16	1	14	1

Em 2014, foram 4 de pedidos de informação respondidos que geraram recursos à CGU, dos quais 1 foi indeferido e 3 tiveram a perda do objeto.

Andamento dos recursos à CGU



Apenas quatro recursos foram interpostos à CGU, entre eles pelos seguintes motivos: informação recebida não corresponde à solicitada, ou recebida por meio diferente do solicitado, e ausência de justificativa legal para classificação.

Motivos para interposição de recursos à CGU		
Motivos	Quantidade	Porcentagem
Informação recebida não corresponde à solicitada	1	25%
Informação recebida por meio diferente do solicitado	1	25%
Ausência de justificativa legal para classificação	1	25%
Outros	1	25%
Total	4	100%



A tabela mostra uma visão geral dos pedidos de informação e interposição de recursos à CGU nos meses de março, abril, junho e novembro, de 2014. A perda de objeto caracteriza-se pela situação em que o próprio demandado fornece a informação antes de a decisão ser proferida.

Mês	Pedidos	Recursos interpostos à CGU	Indeferido	Perda de objeto
Março	95	1	0	1 (100%)
Abril	137	1	0	1 (100%)
Junho	110	1	0	1 (100%)
Novembro	144	1	1 (100%)	0
Total	-	4	1	3

Apenas 1 recurso interposto à CGU teve sua decisão revista pela CMRI, no mês de novembro de 2014, sob o motivo de justificativa para o sigilo insatisfatória/não informada e ainda não foi respondido em definitivo.

No caso de omissão de resposta ao pedido de acesso à informação, cabe a apresentação de reclamação, no prazo de 10 dias, à autoridade de monitoramento, que terá 5 dias, contado do recebimento da reclamação, para se manifestar. Os pedidos que geraram reclamações, no total de 10, foram registrados nos meses de janeiro, março, abril, maio, junho, julho e agosto de 2014.

Mês	Pedidos	Reclamações	% respondidas	% que gerou recurso	% não respondidas ou em tramitação
Janeiro	108	1	100%	0	0
Março	95	1	100%	0	0
Abril	137	3	66,67%	33,33%	33,33%
Maio	148	1	100%	0	0
Junho	110	2	100%	0	0
Julho	147	1	100%	0	0
Agosto	153	1	100%	0	0
Total	-	10	9	1	1

O perfil dos usuários do SIC foi traçado de acordo com as informações prestadas pelos próprios cidadãos ao registrarem a demanda no formulário eletrônico do SIC disponibilizado na página do Ibama. O perfil dos cidadãos que entraram em contato com a Ouvidoria do Ibama, por meio do SIC, em 2014, caracteriza-se pela predominância de pessoa física. Do total de solicitações por meio do SIC recebidas até dezembro/2014, 88,17% foi registrado por pessoa física e apenas 11,83% por pessoa jurídica.

Tipos de solicitantes	Quantidade	Porcentagem (%)
Pessoa Física	1.096	88,17%
Pessoa Jurídica	147	11,83%



Em sua grande maioria, as questões trazidas pelas pessoas jurídicas referiam-se ao cadastramento no Cadastro Técnico Federal. Quanto às pessoas físicas, as informações genéricas eram relacionadas às questões ambientais.

Entre as pessoas físicas, verifica-se que a maior parte dos pedidos de acesso à informação foi encaminhado por pessoas do sexo masculino, representando nota-se que a participação de homens é bem superior à das mulheres, representando 63,32% das manifestações recebidas.

Gênero	Porcentagem (%)
Masculino	63,32%
Feminino	31,66%
Não informado	5,02%

No que se refere à ocupação dos manifestantes, a maioria intitula-se apenas como empregado do setor privado. Entre as opções oferecidas para profissão incluem a afirmação de “Outra”. Empresário/empreendedor (11,50%) e profissional liberal/autônomo (9,76%) são as ocupações que, depois de empregado do setor privado, mais se destacam.

As ocupações de jornalista, membro de ONG nacional, representante de sindicato e membro de ONG internacional somam menos de 2% das manifestações recebidas no período.

Profissão	Porcentagem (%)
Empregado – setor privado	16,70%
Empresário/empreendedor	11,50%
Profissional liberal/autônomo	9,76%
Estudante	8,76%
Servidor público federal	6,75%
Servidor público estadual	4,47%
Professor	4,11%
Servidor público municipal	3,74%
Pesquisador	3,38%
Jornalista	0,55%
Membro de ONG nacional	0,55%
Representante de sindicato	0,18%
Membro de ONG internacional	0,09%
Não informado	11,95%
Outra	17,52%

A escolaridade predominante dos usuários da Central de Atendimento do SIC, em 2014, foi a de ensino superior, representando 38,41% do total de manifestações recebidas, seguida de ensino médio (21,53%) e pós-graduação (16,88%).



Escolaridade	Porcentagem %
Ensino Superior	38,41%
Ensino Médio	21,53%
Pós-graduação	16,88%
Mestrado/Doutorado	9,67%
Não informado	8,30%
Ensino Fundamental	4,56%
Sem instrução formal	0,64%

Quanto ao perfil das pessoas jurídicas, observa-se que a maioria das manifestações recebidas até dezembro de 2014, foram registradas por representantes de Empresas Pequena e Microempresa (PME) e de grande porte, com 46,26% e 14,97%, respectivamente. A Tabela apresenta o perfil dos solicitantes de informações pessoa jurídica.

Tipo de Pessoa Jurídica	Porcentagem (%)
Empresa – PME	46,26%
Outro	22,45%
Empresa – grande porte	14,97%
Não informado	4,76%
Organismo Não Governamental – ONG	4,08%
Órgão público municipal	2,04%
Órgão público federal	2,04%
Escritório de advocacia	1,36%
Sindicato/Conselho Profissional	0,68%
Órgão público estadual/DF	0,68%
Veículo de comunicação	0,68%

São Paulo é o estado de onde se originou a maioria das manifestações na Central de Atendimento do SIC, 29,77%, o que totaliza 327 registros. De Minas Gerais originou o segundo maior número de pedidos de acesso à informação, com 126 registros, ou seja, 11,51%, seguido do Rio de Janeiro, com 107 pedidos (9,77%).

Demanda por estado			
Estado	Quantidade de solicitantes	Porcentagem dos solicitantes (%)	Quantidade de pedidos
AC	1	0,09%	1
AL	12	1,10%	12
AM	11	1,00%	13
AP	3	0,27%	4
BA	52	4,75%	65
CE	25	2,28%	27
DF	62	5,66%	102
ES	21	1,92%	21



Demanda por estado			
Estado	Quantidade de solicitantes	Porcentagem dos solicitantes (%)	Quantidade de pedidos
GO	29	2,65%	53
MA	9	0,82%	11
MG	126	11,51%	143
MS	22	2,01%	36
MT	16	1,46%	17
PA	39	3,56%	49
PB	11	1,00%	12
PE	27	2,47%	28
PI	8	0,73%	10
PR	72	6,58%	76
RJ	107	9,77%	132
RN	11	1,00%	13
RO	8	0,73%	9
RR	1	0,09%	3
RS	73	6,67%	87
SC	59	5,39%	75
SE	13	1,19%	24
SP	327	29,84%	370
TO	11	1,00%	12
Outros Países	12	1,09%	15
Não informado	75	6,84%	98
Total	1.240	100%	1.518

Em síntese, verificou-se que a maior parte dos pedidos de acesso à informação foram encaminhados por pessoa física, do sexo masculino, originário da Região Sudeste, com ensino superior, que se identifica como outras profissões, cujas demandas tratam de pedidos de informação sobre gestão, preservação e acesso às informações ambientais.

Informações classificadas e desclassificadas

A Lei de Acesso à Informação (LAI) determina que os órgãos públicos disponibilizem anualmente suas listas de informações classificadas e desclassificadas na internet. Nesse sentido, o Ibama, por meio da Portaria nº 30, de 28/11/2014, delega competência às autoridades máximas de cada diretoria, auditoria, corregedoria e superintendência estadual do Ibama para encaminhar os documentos com as informações classificadas nos últimos 12 meses, as classificadas no grau de sigilo reservado, o relatório estatístico com a quantidade de pedidos de acesso à informação recebidos, atendidos e indeferidos, bem como as estatísticas agregadas dos requerentes.

O Ibama divulga em sua página da internet as listas das informações classificadas em cada grau de sigilo e das informações desclassificadas, de acordo com que determina o Decreto nº 7.724/2012, que regulamenta os procedimentos para a garantia do acesso à informação e para a classificação de informação sob restrição de acesso. O link de acesso a essas informações é <http://www.ibama.gov.br/acesso-a-informacao/informacoes-classificadas>. Em 2014, não houve informação classificada e desclassificada no SIC.



Ouvidoria

As atribuições e competência da Ouvidoria está definida no Regimento Interno do Ibama (Portaria nº 341, de 31 de agosto de 2011). A equipe da Ouvidoria é composta por 1 Coordenadora e 4 servidores do quadro funcional do Ibama e, também, por colaboradores terceirizados, que atuam diretamente no atendimento ao cidadão.

Equipe da Ouvidoria	
Atividades	Quantitativo
Coordenadora	1
Servidores	4
Atendimento Linha Verde	10
Supervisora	2
Atendimento Serviços do Ibama	6
Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)	3
Secretária	1
Apoio Administrativo	4
Total	31

Participação da Ouvidoria em eventos, cursos e plano de capacitação

A Coordenação da Ouvidoria participa de seminários, palestras e cursos objetivando a capacitação da sua equipe. O atendimento prestado ao cidadão exige postura não apenas de escuta qualificada, mas também o estabelecimento de um processo dialógico e mediador entre o Ibama e seus vários setores.

Assim, um dos grandes desafios da Ouvidoria é a capacitação de seus servidores e colaboradores, com vista a manter a equipe atualizada nas questões atinentes à função institucional.

- **FÓRUM DE OUVIDORIAS PÚBLICAS E PRIVADAS:** evento realizado pela Controladoria-Geral da União (CGU), em parceria com a Associação Nacional de Ouvidores Públicos (Anop), a Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente (Abrarec), nos dias 18 a 20 de março de 2014, teve como objetivo o debate sobre temas relacionados ao funcionamento das ouvidorias num contexto de intensa participação social e, em especial, sobre a necessidade de elaboração de marco legal para as ouvidorias brasileiras.
- **CURSO PRESENCIAL GESTÃO E PRÁTICA EM OUVIDORIA:** o evento foi oferecido pela Controladoria-Geral da União em parceria com a Escola de Administração Fazendária, no âmbito da Política de Formação Continuada em Ouvidorias (Profoco). O curso foi realizado nos dias 28, 29 e 30 de abril de 2014, na ESAF e teve o objetivo de tratar de temas atuais acerca dos trabalhos desenvolvidos nas ouvidorias e estimular a troca de experiências e consolidação do conhecimento.
- **EVENTO DE APRESENTAÇÃO DA RedeSIC:** o evento foi realizado nos dias 29 e 30 de maio de 2014, na Escola Nacional de Administração Pública (ENAP), pela Controladoria-Geral da União e Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão com o intuito de



apresentar a RedeSIC que foi concebida para ser um espaço de diálogo, cooperação e intercâmbio de conhecimentos e experiências entre os Serviços de Informação ao Cidadão – SIC.

- **CIRANDA NACIONAL DE OUVIDORIAS:** a Ouvidoria esteve presente na Ciranda Nacional de Ouvidorias, realizada em 6 e 7 de novembro de 2014, em Brasília. O evento, promovido pela Ouvidoria-Geral da União (OGU), teve o objetivo de estimular e difundir o debate e a formulação de políticas voltadas às Ouvidorias Públicas. Durante os dois dias do evento, foram realizados debates sobre as instruções e diretrizes para o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, apresentar o portalouvidorias.gov e mostrar o novo Sistema Eletrônico que será disponibilizado às ouvidorias para a gestão das manifestações.
- **CURSOS DE AMBIENTAÇÃO DE NOVOS SERVIDORES DO IBAMA:** a Coordenadora da Ouvidoria apresentou um relato sobre os trabalhos desenvolvidos pela Coordenação no evento realizado no Edifício-sede do Ibama em Brasília, nos dias 3 a 7 de novembro de 2014, para os novos servidores do quadro efetivo, nomeados para a carreira de Especialista em Meio Ambiente.
- **II ENCONTRO DA RedeSIC:** o II encontro da RedeSIC, realizado nos dias 20 e 21 de novembro de 2014, foi promovido pela Controladoria-Geral da União e pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão para ser um espaço de cooperação e intercâmbio de conhecimento e experiências entre os Serviços de Informações ao Cidadão (SIC).



Considerações

Com o objetivo de reafirmar o papel de importante instrumento de gestão do Ibama, apresentamos este Relatório como reconhecimento de sua importância, o que se revela no significativo aumento da demanda registrada nos vários canais disponíveis ao cidadão. A função da Ouvidoria é fomentar o controle social da qualidade do serviço público prestado pelo Ibama, e, assim, auxiliar na busca de solução para os problemas existentes.

Nessa perspectiva, uma questão que merece destaque está relacionada à celeridade na resolução das demandas apresentadas a esta Ouvidoria, apesar de contarmos sempre com a indispensável colaboração dos nossos interlocutores e pontos focais junto às áreas e unidades descentralizadas, o que garante aumento na credibilidade no serviço de mediação prestado pela Ouvidoria do Ibama.

Um das principais atribuições que devem ser implementadas na Ouvidoria está o processamento das informações obtidas por meio das manifestações recebidas, com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial no que se refere ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Cidadão, bem como a produção de dados, informações e relatórios sobre as atividades realizadas.

As estatísticas registradas e apresentados neste Relatório configuram as atividades da Ouvidoria no exercício de 2014. Os resultados obtidos apontam para a necessidade de tomada de providências urgentes, algumas já estão sendo adotadas e, ainda outras, que aguardam concretização, visando a implementação, em curto e médio prazo, de melhorias que levarão à maior eficiência e à celeridade no atendimento ao cidadão.

A Ouvidoria se revela um canal que permite a transparência do sucesso e das falhas nos serviços prestados ao cidadão, possibilitando a rápida visualização e, conseqüentemente, correção dos problemas que se apresentarem.

Outro desafio que se impõe à Ouvidoria é a necessidade de dispor do quantitativo necessário de servidores e colaboradores com habilidades e competência para cumprir as funções típicas de Ouvidoria Pública e serem capazes de perceber as questões ambientais que envolvem o Ibama com um olhar externo do cidadão.

De toda forma, apesar do longo caminho a ser trilhado, acreditamos que estamos num ambiente extremamente positivo, em que os principais equacionamentos, definições e alterações estão sendo efetivados, para a melhoria nas condições de prestação dos serviços de atendimento, de forma a criar outra realidade para substituir o nível de insatisfação com que estamos enfrentando, o que deve ser acompanhado com atenção para entender suas reais causas e identificar a solução mais adequada e devida ao cidadão.

