IBAMA
MMA

Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria - 2015



RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA – 2015

Presidência da República
Michel Temer

Ministério do Meio Ambiente
José Sarney Filho

Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis
Suely Mara Vaz Guimarães de Araújo

Auditor Chefe
Luiz Henrique Delmont

Coordenadora da Ouvidoria
Carla Maria Sereno Neves
Lya Soares Silveira

Assessores
Adriana Aparecida da Silva Lopes
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 – 2015

Brasília, 2016

Equipe Técnica
Allys José Soares da Silva
Carlos Alberto Viegas Gonzaga
Joana D 'Arc Brito Silva
Glayce Ana Oliveira da Silva

Supervisoras do atendimento da Linha Verde (0800-618080)
Delviene Braz de Oliveira
Glayce 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

Serviços do Ibama
Adriana Aparecida da Silva Lopes

Atendentes - Serviços do Ibama

Matutino
Adriana Aparecida da Silva Lopes
Aparecida de Cássia A. De Oliveira
Izabella Rodrigues Amorim
Josélia Marques

Vespertino
Dianna Mendes Assis
José Fernandes Lima dos Santos
Shirlene do Nascimento

Centro Nacional de Informação Ambiental
Cláudia Diniz

Revisão
Maria José Teixeira
Ana Celia Luli Graciano

Diagramação e Capa
Carlos José

Normalização bibliográfica
Helionidia C. de Oliveira Pavel

Editor
Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis
Centro Nacional de Informação Ambiental
SCEN Trecho 2, Bloco B - Subsolo. Edifício-Sede do Ibama, 70818-900 – Brasília/DF
Telefones (61) 3316-1225/3316-1294
Fax: (61) 3316-1123
http://www.ibama.gov.br

Sumário

Apresentação 7

I. Sobre a Ouvidoria 9

II. Resultados e análise das demandas 11

III. Atividades de fortalecimento da Ouvidoria 29

IV. Dificuldades 33

V. Plano de ação 2016 35

Considerações finais 37

Apresentação

As ouvidorias públicas constituem importante instrumento de gestão para a Administração Pública, pois funcionam como agentes promotores de mudanças ao favorecer uma gestão flexível e garantir a prestação de serviços públicos de qualidade e promover a transformação das manifestações de insatisfação do cidadão em ações que estimulem o aperfeiçoamento do Estado e das políticas públicas.

Dessa forma, a atuação de uma ouvidoria é diferente da atuação de um serviço de atendimento ao cidadão como o 0800, o Fale Conosco, as centrais de atendimento, entre outros. O serviço de atendimento ao cidadão atende situações operacionais rotineiras (atendimento de primeiro nível). Por sua vez, a ouvidoria é um nível acima (atendimento de segundo nível) do serviço de atendimento ao cidadão. Sua atuação é de forma personaliz ada, estratégica e, em última instância, de mediação de conflitos em situações que exijam diálogo com setores internos.

Das atribuições da Ouvidoria do Ibama, inerentes às de qualquer ouvidoria, destacam-se recebimento, processamento, análise e reposta das demandas que lhe são apresentadas. Além disso, atualmente, é responsável por toda a gestão e monitoramento do Sistema Linha Verde, dos Serviços Ibama, dos Serviços de Informação ao Cidadão (SIC) e do Comex Responde, detalhados a seguir.

Este relatório tem como objetivo apresentar os resultados das atividades realizadas no exercício de 2015, relativos às manifestações recebidas por esta Ouvidoria, por meio de todos os canais de comunicação sob sua responsabilidade. Este documento traz um resumo das atividades de fortalecimento da Ouvidoria, as dificuldades apresentadas em 2015, bem como o Plano de Ação para 2016.

I. Sobre a Ouvidoria

A Ouvidoria do Ibama iniciou suas atividades por ocasião da criação do Ibama em 1989. Foi a primeira ouvidoria instituída na esfera pública federal e pioneira na área ambiental. Desde então, funciona na interlocução entre o Ibama e o cidadão que utiliza os serviços prestados pela Instituição, acolhendo suas manifestações.

Atualmente, está inserida na Auditoria Interna, por meio da Coordenação da Ouvidoria (Couvi), conforme estabelecem os arts. 19 e 21 do Regimento Interno do Ibama, aprovado pela Portaria nº 341, de 31/1/2011. Além do Regimento Interno, a Couvi atua conforme a Instrução Normativa nº 88/06-N, de 24/1/2006, que disciplina o recebimento, cadastro, controle, encaminhamento, acompanhamento e respostas das demandas da sociedade, submetidas à Couvi por meio do Linha Verde; e a Instrução Normativa nº 151, de 16/1/2007, que altera a Instrução Normativa nº 88/06-N, de 24/1/2006, no que se refere ao recebimento de denúncias anônimas.

A Ouvidoria do Ibama, enquanto instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos prestados, também observa as normas estabelecidas na Instrução Normativa nº 1 da Ouvidoria-Geral da União, da Controladoria-Geral da União, de 5/11/2014, que organiza e orienta a atuação das ouvidorias do Poder Executivo Federal, com a finalidade de aprimorar a prestação dos serviços públicos e atender ao cidadão.

Com base nesses normativos, cabe à Coordenação da Ouvidoria do Ibama: I – promover a execução das atividades de ouvidoria no que se refere a receber, analisar, encaminhar e acompanhar o atendimento das demandas da sociedade; II – propor medidas corretivas e preventivas aos serviços prestados, com vistas a melhorar a qualidade do atendimento, tendo como base as demandas de ouvidoria; III – coordenar e orientar o gerenciamento da Central de Atendimento Linha Verde; IV – administrar e alimentar o Sistema Linha Verde de Ouvidoria (Sisliv); V – orientar os órgãos descentralizados na execução das ações de ouvidoria; VI – encaminhar as demandas recebidas cujo atendimento seja de responsabilidade de órgãos ou entidades externas; VII – produzir estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados.

O Ibama conta com diversos canais de acesso, disponíveis ao cidadão, que recebem manifestações como mensagem eletrônica, contato telefônico, atendimento presencial, correspondência postal e internet. Hoje, o atendimento ao cidadão é feito pelos canais de comunicação listados na Tabela 1.

Tabela 1: Canais de comunicação disponíveis ao cidadão.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO	
Linha Verde	O atendimento é realizado pelo telefone 0800-618080 (com ligações gratuitas em todo o território nacional), por mensagem eletrônica (linhaverde.sede@ibama.gov.br), presencial, correspondência e pelo formulário de auxílio, para manifestações sobre solicitação, denúncia, reclamação, sugestão e elogio.
Serviços Ibama	O atendimento é realizado pelo telefone (61) 3316-1677, para o esclarecimento de dúvidas de baixa complexidade (1º nível de atendimento) sobre os serviços prestados pelo Ibama e pelo formulário de solicitação de auxílio disponível no sítio eletrônico do Ibama https://servicos.ibama.gov.br/ctf/formulario_solicitacao_auxilio.php.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO	
Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)	Serviço destinado aos usuários do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU) para controle de todos os pedidos de informação, que são encaminhados aos órgãos federais, estaduais e municipais.
Comex Responde	Canal direto do Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior (MDIC) com o público de comércio exterior, destinado a esclarecer dúvidas do usuário atuante em comércio exterior, por meio de formulário eletrônico integrante do Sistema Integrado de Comércio Exterior (Siscomex), com a parceria de 23 órgãos intervenientes no comércio exterior, entre eles o Ibama.

Após o recebimento e o cadastro das manifestações nos sistemas e ferramentas disponibilizados para o Linha Verde, Serviços Ibama, e-SIC e Comex Responde, a equipe da Ouvidoria realiza a análise, tipificando e classificando a manifestação e, em seguida, responde diretamente ao cidadão (pronto atendimento) ou encaminha às unidades responsáveis pelo serviço. Esse procedimento origina dois fluxos internos:

1º fluxo – as manifestações recebem resposta com base em consulta nos roteiros de atendimento e legislação ambiental e, posteriormente, são enviadas ao cidadão, finalizando o pronto atendimento;

2º fluxo – consiste na busca de resposta pelas unidades do Ibama. As manifestações são encaminhadas às áreas técnicas nas diversas unidades do Ibama, para a obtenção de uma resposta conclusiva, que é encaminhada à Ouvidoria para, posteriormente, ser enviada ao cidadão. Ao analisar a resposta da área técnica, a equipe da Ouvidoria avalia e verifica se a resposta realmente condiz com o que foi pleiteado pelo cidadão. Em caso afirmativo, é preparada uma resposta fundamentada nos elementos fornecidos pela área técnica. Caso o posicionamento da área técnica aborde parcialmente o assunto, seja divergente ou não responda, a manifestação é reencaminhada à área responsável, para nova avaliação. Há situações em que determinada manifestação necessita ser encaminhada para outras áreas técnicas, dependendo da abrangência do tema ou de atuação conjunta.

Para a execução de suas atividades, em 2015, a Ouvidoria do Ibama contou com uma equipe de quatro servidores efetivos e 26 colaboradores terceirizados com formação em diversas áreas do conhecimento.

II. Resultados e Análise das Demandas

1. Manifestações cadastradas

Em 2015, foram contabilizadas 180.618 manifestações recebidas e cadastradas, no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro, conforme a Tabela 2. Elas foram cadastradas nos sistemas e ferramentas Ocomon, Sisliv, e-SIC e Comex Responde, de acordo com o assunto. Observa-se na Tabela 2 e na Figura 1 que a maior demanda está relacionada aos Serviços Ibama, com 52,52% da demanda total, seguido do Linha Verde, com 46,51%.

Tabela 2: Total de manifestações, por canal de comunicação, em 2015.

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE COMUNICAÇÃO		
Canal de comunicação	**Manifestações**	**%**
Serviços Ibama	94.863	52,52%
Linha Verde	84.014	46,51%
SIC	1.705	0,94%
Comex Responde	36	0,02%
Total	**180.618**	**100%**

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

A Figura 1 apresenta a porcentagem de manifestações nos Serviços do Ibama, Linha Verde, SIC e Comex Responde.

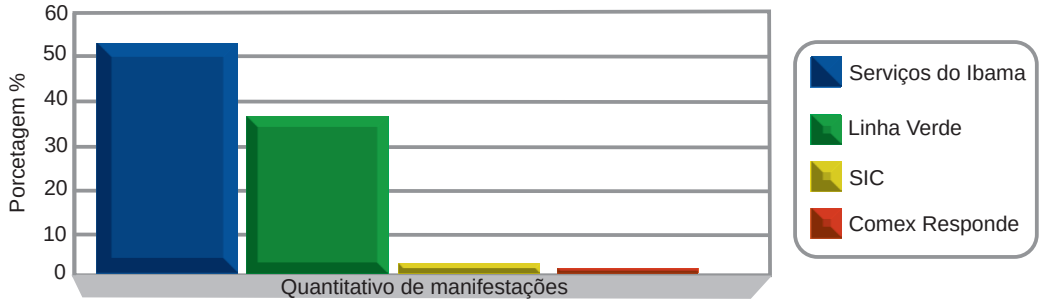


Figura 1: Total de manifestações por canal de comunicação.

As manifestações recebidas pela Ouvidoria em 2015 tiveram uma média de 15.051 por mês. O aumento acima da média em setembro, registrado nos Serviços Ibama, deve-se ao término do prazo (1º/1 a 30/9) para a entrega da declaração do Ato Declaratório Ambiental (ADA). Ressalta-se que a maioria das buscas por atendimento na Ouvidoria, para a entrega do ADA, está relacionada à recuperação de senha, pois boa parte desses usuários acessa o cadastro apenas uma vez ao ano, para

realizar a operação, e, com isso, a senha para efetivar o referido cadastro expira, necessitando de uma nova para que a declaração seja entregue.

Tabela 3: Manifestações cadastradas nos Serviços Ibama, Linha Verde, SIC e Comex Responde, por mês, em 2015.

MANIFESTAÇÕES CADASTRADAS POR MÊS						
Cadastro Mensal	**Serviços Ibama**	**Linha Verde**	**SIC**	**Comex Responde**	**TOTAL**	**%**
JAN.	7.149	5.718	182	2	13.051	7,22%
FEV.	5.885	4.983	117	1	10.986	6,08%
MAR.	8.448	6.597	159	-	15.204	8,41%
ABR.	7.087	6.607	142	3	13.841	7,66%
MAIO	7.339	6.761	124	1	14.225	7,88%
JUN.	7.356	6.607	141	1	14.105	7,80%
JUL.	9.186	7.673	124	3	16.986	9,40%
AGO.	9.750	7.697	177	6	17.630	9,76%
SET.	12.954	8.466	184	4	21.608	11,96%
OUT.	7.529	7.804	136	5	15.474	8,56%
NOV.	6.941	7.670	132	8	14.751	8,16%
DEZ.	5.239	7.431	87	2	12.759	7,06%
Total	**94.863**	**84.014**	**1.705**	**36**	**180.618**	**100%**

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

Na Figura 2 é apresentada a evolução mensal das manifestações cadastradas nos Serviços Ibama, Linha Verde, SIC e Comex Responde.

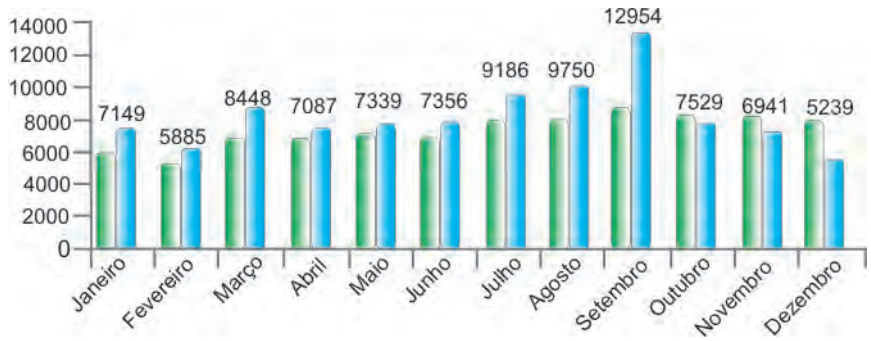


Figura 2: Evolução mensal das manifestações cadastradas.

2. Manifestações cadastradas, por tipo de ocorrência, na Linha Verde

Seguindo a orientação constante na Instrução Normativa nº 1 da Ouvidoria-Geral da União, da Controladoria-Geral da União de 5/11/2014, os tipos de ocorrências acolhidas pela Ouvidoria do Ibama são:

Sugestão – proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Federal;

Elogio – demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre serviço oferecido ou atendimento recebido;

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 depende da atuação de órgão de controle interno ou externo.

Essas manifestações são recebidas e tratadas somente na Linha Verde, sendo que a grande maioria é respondida como pronto atendimento, pelos canais de acesso telefônico, mensagens eletrônicas, formulário de ocorrência, pessoalmente, documentos etc., ou seja, com as informações solicitadas já respondidas ou redirecionando e indicando ao cidadão qual o local para obter a informação. As manifestações não respondidas como pronto atendimento são cadastradas no Sistema Linha Verde de Ouvidoria (Sisliv), pois necessitam de informações complementares das áreas técnicas. A Tabela 4 apresenta o número total de manifestações no Linha Verde, em seus canais de acesso, tanto como pronto atendimento como no cadastro do Sisliv.

Tabela 4: Total de manifestações, por canal de acesso, no Linha Verde.

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES NO LINHA VERDE	
Canal de acesso	**Manifestações**
Ligações telefônicas atendidas *	71.626
Mensagens eletrônicas *	5.473
Manifestações cadastradas no Sisliv **	6.915
Total	**84.014**

Fonte: Sisliv.
* Pronto atendimento.
** Manifestações cadastradas no Sisliv que necessitam de informações complementares das áreas técnicas.

As manifestações que não têm pronto atendimento são cadastradas no Sisliv, que gera um número de protocolo e encaminha para a elaboração da resposta ao cidadão, por meio das unidades do Ibama, dependendo do assunto. Do total de 6.915 cadastros no Sisliv, 96,37% foram solicitações e 2,59% reclamações, conforme apresentado na Tabela 5.

Tabela 5: Manifestações, por tipo de ocorrência, cadastradas no Sisliv.

CADASTROS NO SISLIV		
Tipo de ocorrência	**Manifestações cadastradas**	**%**
Solicitação	6.664	96,37%
Reclamação	179	2,59%
Sugestão	30	0,43%
Denúncia	29	0,42%
Elogio	13	0,19%
Total	**6.915**	**100%**

Fonte: Sistema Sisliv.

A evolução quantitativa das manifestações, por tipo de ocorrência cadastrada no Linha Verde, está identificada na Figura 3.

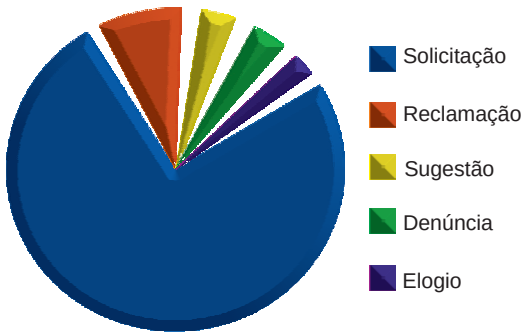


Figura 3: Evolução quantitativa das solicitações, por tipo de ocorrência cadastrada no Linha Verde.

3. Manifestações mais recorrentes, por assunto

Os assuntos são classificados de acordo com as categorias apresentadas nos sistemas e ferramentas (Ocomon, Sisliv, e-SIC e Comex Responde).

Em 2015, foram cadastradas nos Serviços Ibama e no Linha Verde 178.877 manifestações, o que perfaz 99% do total de cadastros na Ouvidoria.

Nos Serviços Ibama, o cidadão esclarece dúvidas sobre recuperação de senha, cadastramento e recadastramento no Cadastro Técnico Federal (CTF), emissão da Taxa de Controle e Fiscalização Ambiental (TCFA), Gestão de Criadores de Passeriformes Silvestres (Sispass), Ato Declaratório Ambiental (ADA), Documento de Origem Florestal (DOF), porte e uso de motosserra, importação e exportação de substâncias controladas pelo Protocolo de Montreal, uso da configuração de automotores (Proconve), autorização ambiental para transporte de produtos perigosos, Relatório de Atividade da Lei nº 10.165, Relatório do Protocolo de Montreal, Certificação Digital (registro, uso, cancelamento, vinculação) e manejo e controle de javali.

De acordo com o apresentado na Tabela 6, o assunto Cadastro Técnico Federal (CTF), mais uma vez, foi o mais demandado pelo cidadão, 41,89% do total, que, em sua maioria, está relacionado ao fato de que, para ter acesso aos demais serviços e sistemas do Ibama é necessário o cadastro no CTF. Portanto, quaisquer pendências ou problemas que ocorram no CTF impactam diretamente os outros serviços prestados.

Tabela 6: Manifestações mais recorrentes por assunto, em 2015, conforme classificação apresentada no Ocomon e no formulário de solicitação de auxílio (Sicafi).

SERVIÇOS IBAMA		
Assunto	**Manifestações cadastradas**	**%**
Cadastro Técnico Federal (CTF)*	28.782	41,89%
Outras subclassificações**	10.553	15,41%
Sispasss	7.208	10,49%
Débitos e taxas	5.303	7,71%
Motosserra	4.300	6,26%
Ato Declaratório Ambiental (ADA)	4.259	6,19%
Documento de Origem Florestal (DOF)	2.934	4,27%
Certificação Digital	2.469	3,59%
Relatório de Atividade da Lei nº 10.165	2.060	3,00%
Protocolo de Montreal	526	0,76%
Autorização Ambiental de Transporte Interestadual de Produtos Perigosos (IPP)	273	0,40%
Total	**64.964**	**100%**

Fonte: Ferramenta Ocomon e Sicafi Atendimento.

* Cadastro Técnico Federal corresponde aos registros do Ocomon CTF, subcategorias do formulário de auxílio (cancelamento de registro de pessoa física, como se cadastrar, reativação de cadastro e recuperação de senha).

** Outras subcategorias: manifestações da Ouvidoria, Linha Verde, ligação direta por outros ramais e atendimento presencial.

Na Central de Atendimento Linha Verde são atendidas solicitações, denúncias, reclamações, sugestões e elogios. O assunto "desmatamento" manteve alta quantidade de cadastros, com 23,12%, seguido de "cativeiro de animais silvestres" e "degradação de área", com 21,55% e 14,91%, respectivamente, conforme apresentado na Tabela 7.

Tabela 7: Manifestações mais recorrentes por assunto, em 2015, conforme as categorias apresentadas no Sisliv.

LINHA VERDE		
Assunto	**Manifestações cadastradas**	**%**
Desmatamento	1.599	23,12%
Cativeiro de animais silvestres	1.490	21,55%
Degradação de área	1.031	14,91%

LINHA VERDE		
Assunto	**Manifestações cadastradas**	**%**
Comércio e transporte de animais silvestres	461	6,67%
Outras subclassificações *	407	5,89%
Poluição ambiental	301	4,35%
Maus-tratos a animais silvestres, domésticos e exóticos	289	4,18%
Pesca predatória	247	3,57%
Comércio e transporte de produto da fauna, pesca e animal exótico, bem como de produto florestal e químico	232	3,55%
Crimes ambientais na internet	217	3.14%
Caça e matança de animais silvestres	207	2,99%
Queimada e incêndio	158	2,28%
Estabelecimento sem licença	114	1,65%
Captura de animais com/sem abate	90	1,30%
Corte de árvores protegidas por lei	72	1,04%
Total	**6.915**	**100%**

Fonte: Sistema Sisliv
* Outras subclassificações: captura/recolhimento de animais, informação, mortandade de peixes, invasão de área se proteção ambiental, unidade de conservação, crimes advindos de conflitos agrários, denúncia contra servidor, irregularidades administrativas, elogio, reclamação e sugestão.

Por meio do SIC, o assunto mais demandado foi "cidadania ambiental", da categoria "meio ambiente", com 62,82% dos pedidos de acesso à informação, como pode ser observado na Tabela 8.

Tabela 8: Manifestações mais recorrentes em 2015, segundo categorias classificadas no e-SIC.

e-SIC		
Categoria e assunto	**Manifestações cadastradas**	**% de pedidos**
Meio ambiente – cidadania ambiental	1071	62,82%
Ciência, informação e comunicação – informação, gestão, preservação e acesso	401	23,52%
Gestão de meio ambiente	50	2,93%
Biodiversidade	25	1,47%
Qualidade ambiental	24	1,41%
Justiça e legislação	19	1,11%
Infrações ambientais	11	0,65%
Profissões e ocupações	7	0,41%
Ciência, informação e comunicação – ciência e tecnologia	6	0,35%
Economia e finanças – encargos financeiros	5	0,29%
Outras subclassificações*	105	6,16%
Total	**1.705**	**100%**

Fonte: Sistema e-SIC (link: http://www.acessoainformacao.gov.br/sistema/site/index.html)

* Outras subclassificações: categoria disponibilizada no e-SIC.

As dúvidas mais recorrentes no Comex Responde foram relativas aos pedidos de informação nas categorias disponibilizadas no sistema informatizado do Comex Responde, em "exigências ambientais" e questões do "Ibama", com 47,22% e 41,66% da demanda, respectivamente, conforme a Tabela 9.

Tabela 9: Manifestações mais recorrentes no exercício de 2015, segundo categorias classificadas no Comex Responde.

COMEX RESPONDE		
Assunto	**Manifestações cadastradas**	**%**
Exigências ambientais	17	47,22
Ibama	15	41,66
Exigências sanitárias	2	5,56
Comex Responde	1	2,78
Exigências técnicas nos países de destino	1	2,78
Total	**36**	**100**

Fonte: Sistema Comex Responde (link: http://comexresponde.gov.br/)

4. Manifestações cadastradas por canal de acesso

Em 2015, do total de 180.618 manifestações, o canal mais procurado pelo cidadão foi o contato telefônico, com 73,93% dos cadastros, seguido do formulário via internet, com 22,03%.

Nos Serviços Ibama, que atendem pelo número (61) 3316-1677, de 272.981 ligações, apenas 58.612 (20,97%) foram efetivamente atendidas. É preciso salientar que as análises foram feitas somente sobre as ligações recebidas, não contabilizando as perdidas. Entende-se por ligações perdidas as que, apesar de constar nos registros do roteador telefônico, não foram completadas ou atendidas. O alto número de ligações perdidas deve-se à insuficiência de postos de atendimento disponibilizados nos Serviços Ibama que, atualmente, contam com apenas três atendentes no turno matutino e quatro no vespertino, para todo o território nacional.

Em comparação com 2014, houve redução na quantidade de ligações oferecidas, em virtudeda grande demanda para esclarecer e providenciar o recadastramento obrigatório no Cadastro Técnico Federal, bem como recuperar senhas e solicitar senhas automáticas.. Apesar de ter sido menor a quantidade de ligações oferecidas, houve aumento expressivo das ligações atendidas pela Ouvidoria, tendo em vista que a partir de maio de 2015 foi disponibilizado mais um ponto de atendimento telefônico.

No Linha Verde, em 2015, de 84.014 manifestações cadastradas (quantidade de ligação atendida somada ao formulário eletrônico, à mensagem eletrônica e outras), a grande maioria foi por contato telefônico, sendo que das 95.536 ligações oferecidas, 74.924 foram atendidas, ou seja, 78,42% do total receberam tratamento, que é o registro e o cadastro no Sisliv, para posterior encaminhamento para as áreas técnicas responderem. O que é considerado pronto atendimento é respondido imediatamente.

Em relação ao contato telefônico, os resultados obtidos pelos Serviços Ibama e Linha Verde, em 2013, 2014 e 2015, apresentados na Tabela 10, apontam para a necessidade de tomada de providências, urgentes, que melhorem o atendimento à sociedade, visto que o número de ligações, principalmente no Linha Verde, vem aumentando e não há previsão de aumento de pessoal.

Tabela 10: Porcentagem de atendimento telefônico nas Centrais de Atendimento Serviços Ibama e Linha Verde em 2013, 2014 e 2015.

PORCENTAGEM DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO						
Quantidade de ligações	**Serviços Ibama ((61) 3316-1677)**			**Linha Verde (0800-618080)**		
	2013	**2014**	**2015**	**2013**	**2014**	**2015**
Oferecidas	227.141	302.378	272.981	66.732	76.794	95.536
Atendidas	33.320	39.218	58.612	57.828	58.087	74.924
% atendimento	**14,67%**	**12,96%**	**20,97%**	**86,66%**	**75,64%**	**78,42%**

Fonte: Sistemas e ferramentas Ocomon e Sisliv.

As figuras 4 e 5 mostram as ligações oferecidas e atendidas em 2013, 2104 e 2015 nos Serviços Ibama e Linha Verde, respectivamente.

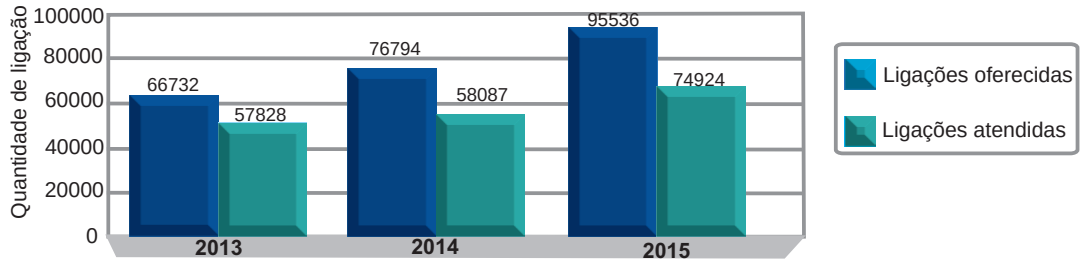


Figura 4: Atendimento telefônico do Linha Verde.

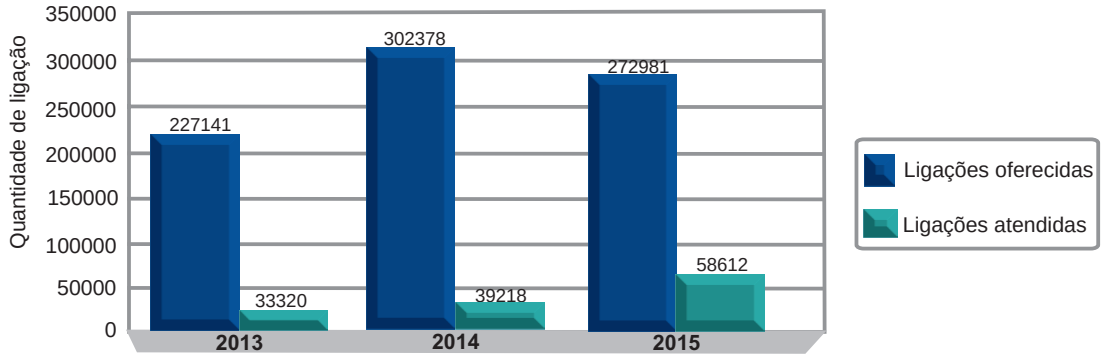


Figura 5: Atendimento telefônico dos Serviços Ibama.

Como pode ser observado na Tabela 11, o contato telefônico foi a forma mais utilizada pelo cidadão, com 133.536 ligações atendidas, ou seja, 73,93% das solicitações. O formulário via internet e as manifestações realizadas por mensagem eletrônica foram 22,03% e 3,54%, respectivamente. O atendimento das manifestações cadastradas no Sisliv, não computando as do formulário/internet, somou 0,17% e foi agrupado na categoria "outros".

Tabela 11: Quantidade de manifestações cadastradas, por tipo de acesso, via canais de comunicação.

CADASTROS POR TIPO DE ACESSO						
Canais de acesso	**Serviços Ibama**	**Linha Verde**	**SIC**	**Comex Responde**	**Total**	**%**
Ligação telefônica atendida	58.612	71.626	-	-	**133.536**	73,93%
Formulário via internet	36.251	2.330	1.705	36	**39.793**	22,03%
Mensagem eletrônica	-	6.409	-	-	**6.409**	3,54%
Outros*	-	320	-	-	**320**	0,17%
Total	**94.863**	**84.014**	**1.705**	**36**	**180.618**	**100%**
%	52,52%	46,51%	0,94%	0,02%	**-**	100%

Fonte: Sistemas e ferramentas Ocomon e Sisliv.
* Outros: cadastros no Sisliv, exceto manifestações do formulário de ocorrência/internet.

A quantidade de manifestações, por canal de acesso, está na Figura 6 e engloba ligação telefônica atendida, formulário de ocorrência/internet, mensagem eletrônica e outros.

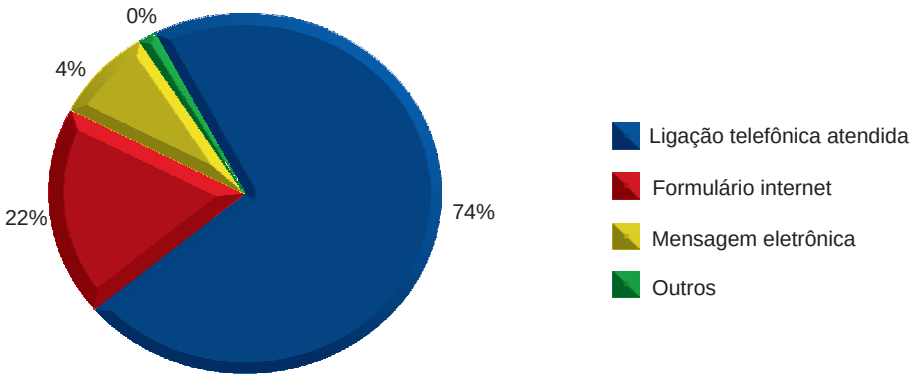


Figura 6: Quantidade de manifestações por canal de acesso.

O cidadão pode comparecer à Ouvidoria, localizada no edifício-sede do Ibama e nas superintendências estaduais, onde há atendimento por ponto focal e interlocutores da Ouvidoria.

5. Manifestações cadastradas por região demográfica e estado de origem das demandas

Quanto às regiões demográficas e aos estados onde os cidadãos mais participam, os registros são feitos no Linha Verde, no SIC e no Comex Responde, como mostram as tabelas 12 e 13. Os Serviços Ibama não têm ferramenta para classificar manifestações dessa categoria. Por isso, não foi possível inserir nas tabelas 12 e 13 os dados relativos aos cadastros por região demográfica e estados de origem das demandas.

Em 2015, a Região Sudeste continuou a ser a que mais recebeu manifestações, seguida das regiões Nordeste e Centro-Oeste.

Tabela 12: Regiões mais demandadas nas manifestações cadastradas.

REGIÕES MAIS DEMANDADAS					
REGIÃO GEOGRÁFICA	**LINHA VERDE**	**SIC**	**COMEX RESPONDE**	**TOTAL**	**%**
Sudeste	2.471	750	22	3.243	37,46%
Nordeste	1.859	197	3	2.059	23,78%
Centro-Oeste	1.004	295	2	1.301	15,03%
Sul	767	275	3	1.045	12,07%
Norte	814	86	2	902	10,42%
Não informado e outros países	-	102	4	106	1,22%
Total	**6.915**	**1.705**	**36**	**8.656**	**100%**

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

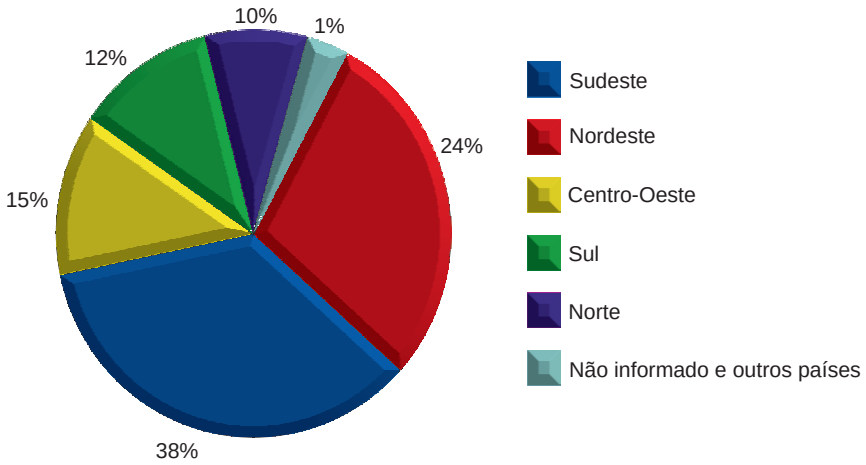


Figura 7: Regiões mais demandadas.

Os estados que mais registraram manifestações no Linha Verde, SIC e Comex Responde estão na Tabela 13, com destaque para São Paulo, com 1.380 cadastros (16,17%), Rio de Janeiro com 813 cadastros (9,51%) e Bahia com 649 (7,59%).

Tabela 13: Estados mais demandados nas manifestações cadastradas.

ESTADOS MAIS DEMANDADOS				
ESTADO	**LINHA VERDE**	**SIC***	**COMEX RESPONDE**	**TOTAL**
AC	15	-	-	15
AL	121	4	-	125
AP	9	3	-	12
AM	136	17	1	154
BA	560	87	2	649
CE	206	34	-	240

ESTADOS MAIS DEMANDADOS				
ESTADO	**LINHA VERDE**	**SIC***	**COMEX RESPONDE**	**TOTAL**
DF	206	178	1	385
ES	382	31	-	413
GO	428	57	-	485
MA	273	8	-	281
MT	235	34	1	270
MS	135	26	-	161
MG	488	144	5	637
PA	430	39	1	470
PB	149	9	1	159
PR	244	74	-	318
PE	246	23	-	269
PI	68	9	-	77
RJ	639	172	2	813
RN	172	11	-	183
RS	300	150	1	451
RO	106	9	1	116
RR	21	5	-	26
SC	223	51	3	277
SP	962	403	15	1.350
SE	64	12	-	76
TO	97	13	-	110
Total	**6.915**	**1.603**	**34**	**8.552**

* No SIC e no Comex Responde não foram somadas as manifestações encaminhadas de outros países (102 para o SIC e duas para o Comex Responde).

6. manifestações cadastradas por unidades – Ibama-sede e superintendências

As unidades do Ibama que receberam solicitações dos cidadãos cadastrados no Linha Verde, no SIC e no Comex Responde estão apresentadas nas tabelas 13 e 14. Não há essa categoria de classificação nos Serviços Ibama, por isso, mais uma vez, não foi possível inserir as informações sobre as unidades do Ibama-sede e das superintendências.

A Diretoria de Proteção Ambiental (Dipro) foi a mais demandada no Ibama-sede, seguida da Diretoria de Uso Sustentável de Biodiversidade e Florestas (Dbflo), com 24,60% e 24,04%, respectivamente.

Tabela 13: Unidade do Ibama-sede mais demandada em 2015.

UNIDADE DO IBAMA-SEDE MAIS DEMANDADA					
IBAMA-SEDE	**Linha Verde**	**SIC**	**Comex Responde**	**Total**	**%**
Dipro	248	104	-	352	24,60%
DBFLO	69	249	26	344	24,04%
Diplan	59	246	-	305	21,31%
Dilic	10	260	-	270	18,86%
Diqua	17	102	10	129	9,01%
PFE	14	10	-	24	1,68%

UNIDADE DO IBAMA-SEDE MAIS DEMANDADA					
IBAMA-SEDE	**Linha Verde**	**SIC**	**Comex Responde**	**Total**	**%**
Auditoria	7	2	-	9	0,63%
Presidência (gabinete)	3	1	-	4	0,28%
Ascom	3	1	-	4	0,28%
Total	**430**	**975**	**36**	**1.431**	**100%**

Fonte: Sistemas Sisliv e e-SIC.

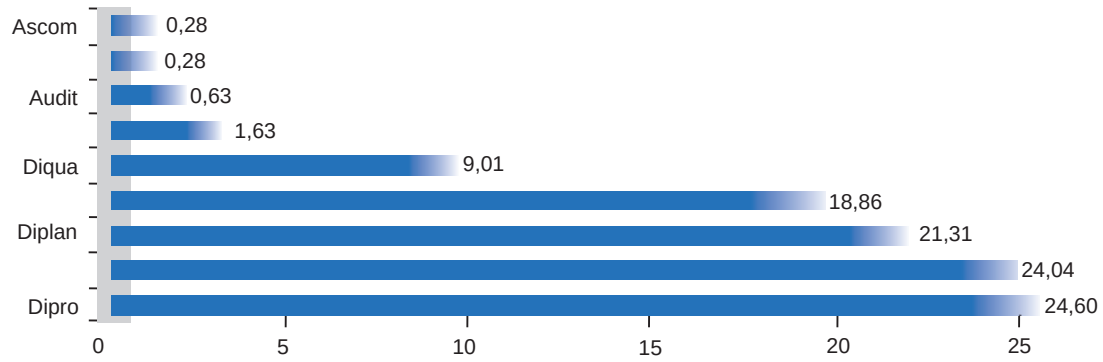


Figura 8: Unidade do Ibama-sede mais demandada.

A Superintendência do Ibama mais demandada foi a de São Paulo, seguida pela do Rio de Janeiro e da Bahia, representando, respectivamente, 13,97%, 9,70% e 8,64% das manifestações recebidas, sendo que Amapá e Acre foram os estados menos demandados.

Tabela 14: Superintendências do Ibama mais demandadas em 2015.

SUPERINTENDÊNCIAS DO IBAMA MAIS DEMANDADAS				
SUPES IBAMA	**Linha Verde**	**SIC**	**Total**	**%**
SP	888	6	894	13,97%
RJ	607	14	621	9,70%
BA	548	5	553	8,64%
MG	459	16	475	7,42%
ES	380	6	386	6,03%
GO	312	11	323	5,05%
RS	286	7	293	4,58%
MA	274	2	276	4,31%
PE	237	0	237	3,70%
PR	228	7	235	3,67%
DF	221	5	226	3,53%
MT	206	20	226	3,53%
SC	210	2	212	3,31%
CE	197	3	200	3,12%
RN	176	1	177	2,76%
PA	143	12	155	2,42%
PB	147	0	147	2,29%
MS	127	6	133	2,07%

SUPERINTENDÊNCIAS DO IBAMA MAIS DEMANDADAS				
SUPES IBAMA	**Linha Verde**	**SIC**	**Total**	**%**
AM	129	1	130	2,03%
AL	117	0	117	1,82%
RO	100	4	104	1,62%
TO	93	4	97	1,51%
PI	67	2	69	1,07%
SE	63	0	63	0,98%
RR	20	1	21	0,32%
AC	14	0	14	0,21%
AP	9	3	12	0,18%
Total	**6.258**	**138**	**6.396**	**100%**

Fonte: Sistemas Sisliv e-SIC.

7. Respostas às manifestações

Sobre as respostas aos cidadãos, cabe esclarecer que os prazos são estabelecidos para os pedidos de acesso à informação, pelo SIC, e para as demandas da Ouvidoria, na Lei de Acesso à Informação (LAI) e na IN nº 1 da OGU, respectivamente. O prazo para a resposta tanto de pedidos de acesso à informação do SIC como para as demandas da Ouvidoria é de 20 dias corridos, prorrogáveis por mais 10, mediante justificativa.

A Ouvidoria tem realizado ações para diminuir o tempo de resposta e evitar prorrogações e perdas de prazo, com a colaboração de toda a Instituição, de forma a contribuir para o cumprimento da LAI e da IN nº 1/2014, do Ibama.

Para as demandas da Ouvidoria, as respostas elaboradas pelas áreas técnicas em relação à manifestação do cidadão são registradas no Sisliv, no mesmo número de protocolo da demanda inicial. Em sua grande maioria, as respostas conclusivas são enviadas por mensagem eletrônica ao cidadão. Porém, há situações em que o cidadão pede anonimato ou não é feito o registro no formulário de solicitação de auxílio. Nesses casos, o cidadão deve fazer outro contato com a Ouvidoria, informando o número de protocolo de sua manifestação, para obter as informações sobre as providências tomadas.

Para os pedidos de acesso à informação por meio do e-SIC, em 2015, o tempo médio de resposta foi de 11,47 dias, sendo que 63 pedidos tramitaram fora do prazo, 1.628 foram respondidos e 14 estão em tramitação. Foram apresentadas 21 prorrogações em 2015, por motivos variados, o que representa 1,23% do montante de pedidos de acesso à informação.

A resposta enviada pelo SIC ao cidadão, conforme apresentado na Tabela 15, é classificada em sete tipos: pergunta duplicada/repetida; órgão não tem competência para responder sobre o assunto; não se trata de solicitação de informação; informação inexistente; acesso parcialmente concedido; acesso negado; acesso concedido. No período em análise, 1.529 pedidos apresentaram resposta do tipo "acesso concedido", o que significa que a informação solicitada foi enviada, na íntegra, para o cidadão. O tipo de resposta "informação inexistente" foi o segundo mais frequente, com 56 respostas, pois os pedidos não dizem respeito às atribuições do Ibama ou a informação não está disponível.

Tabela 15: Pedidos de acesso à informação, por tipo de resposta.

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO, POR TIPO DE RESPOSTA		
Tipo de resposta	**Quantidade**	**%**
Pergunta duplicada/repetida	28	1,72%
Órgão não tem competência sobre o assunto	5	0,31%
Não se trata de solicitação de informação	2	0,12%
Informação inexistente	56	3,44%
Acesso parcialmente concedido	2	0,12%
Acesso negado	6	0,37%
Acesso concedido	1.529	93,92%
Total	**1.628**	**100%**

Fonte: Sistema e-SIC.

De acordo com a Tabela 16, as razões de negativa de acesso, do tipo "acesso negado" somam seis respostas, classificadas nas categorias de pedido genérico, dados pessoais e pedido incompreensível. Nesses casos, o cidadão é informado sobre os motivos da negativa do acesso. A maioria das respostas negadas enquadra-se em "pedido genérico", por não apresentar objetividade.

Tabela 16: Razões de negativa de acesso.

RAZÕES DE NEGATIVA DE ACESSO			
Descrição	**Quantidade**	**% de pedidos**	**% de pedidos (total)**
Pedido genérico	3	50%	0,18%
Dados pessoais	2	33,33%	0,12%
Pedido incompreensível	1	16,67%	0,06%
Total	**6**	**100%**	**0,35%**

Fonte: Sistema e-SIC.

8. Perfil dos solicitantes

A Ouvidoria garante acesso às manifestações de qualquer pessoa, que são cadastradas e tramitadas, de acordo com seu objeto, nos Serviços Ibama, Linha Verde, SIC e Comex Responde. Quanto ao perfil dos solicitantes, somente o SIC e o Comex Responde apresentam ferramentas que disponibilizam essas informações, de acordo com os próprios cidadãos, ao se cadastrarem no formulário eletrônico.

Acompanhando tendência dos anos anteriores, em 2015 a grande maioria dos solicitantes foi cadastrada como pessoa física (88,06%). A participação dos homens continua superior à das mulheres, representando 62,24% das manifestações recebidas. Eles têm ensino superior (39,35%) e, na grande

maioria, profissão que não se encaixa nas categorias disponíveis no sistema eletrônico do SIC (17,29%), como mostram as figuras 9, 10, 11 e 12. ‘

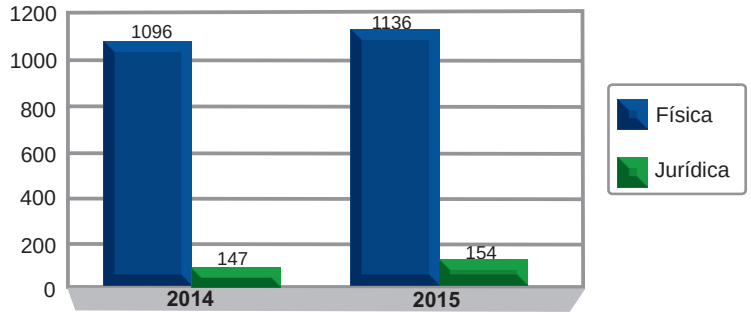


Figura 9: Tipo de solicitante, conforme a categoria classificada no e-SIC em 2014 e 2015.

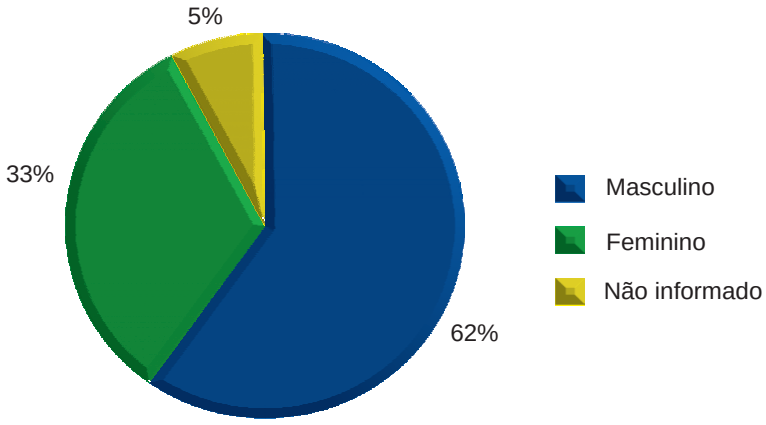


Figura 10: Gênero do solicitante, conforme a categoria cadastrada no e-SIC.

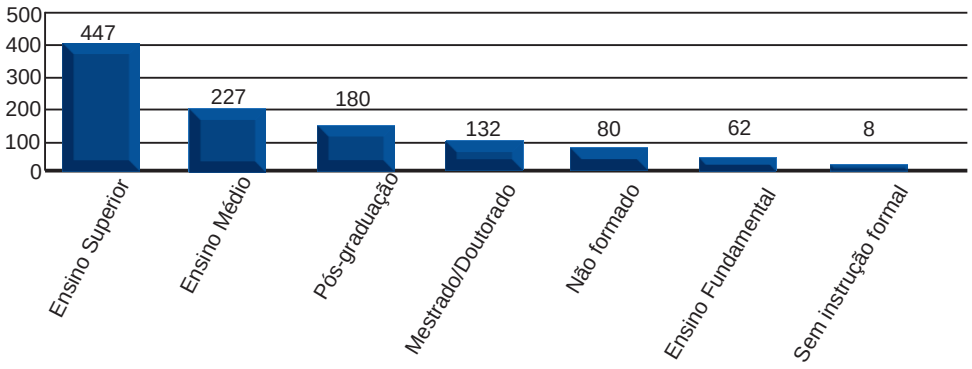


Figura 11: Escolaridade do solicitante, conforme a categoria classificada no e-SIC.

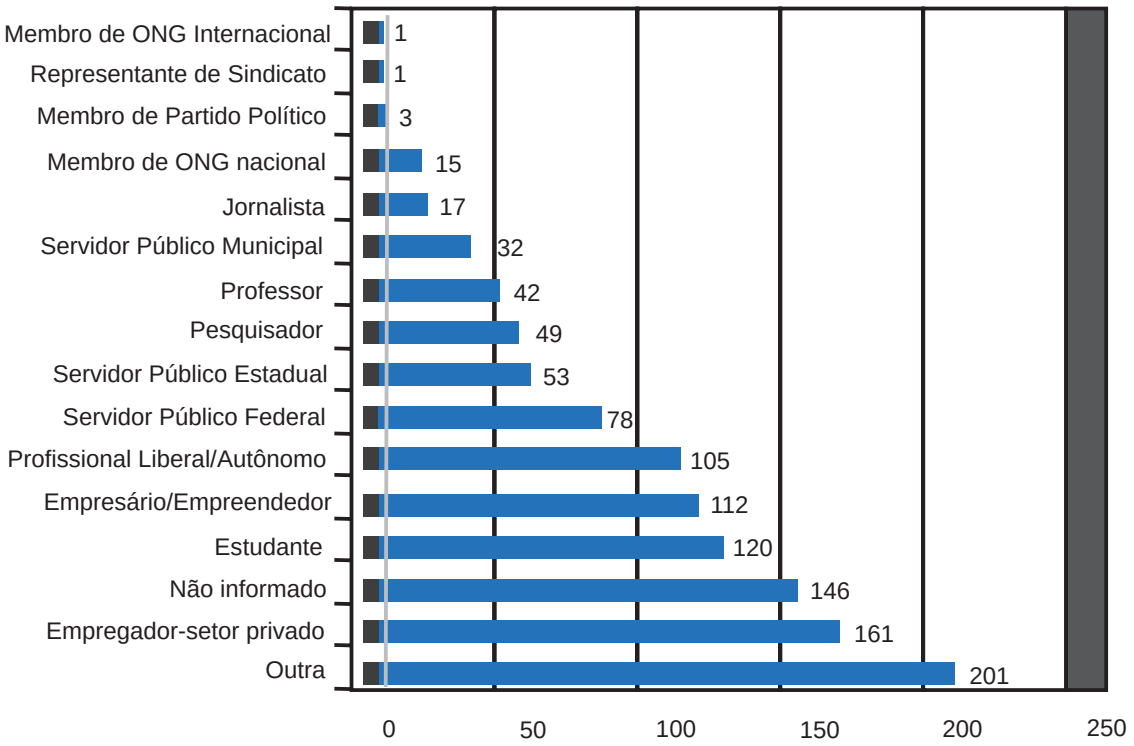


Figura 12: Profissão do solicitante, conforme a categoria classificada no e-SIC.

Do total de solicitações, 11,94% foram cadastradas por pessoas jurídicas, sendo que 49,35% eram representantes de empresas (pequenas e médias) e 4,55% de organizações não governamentais (ONG) interessadas nas atribuições do Ibama, conforme a Figura 13.

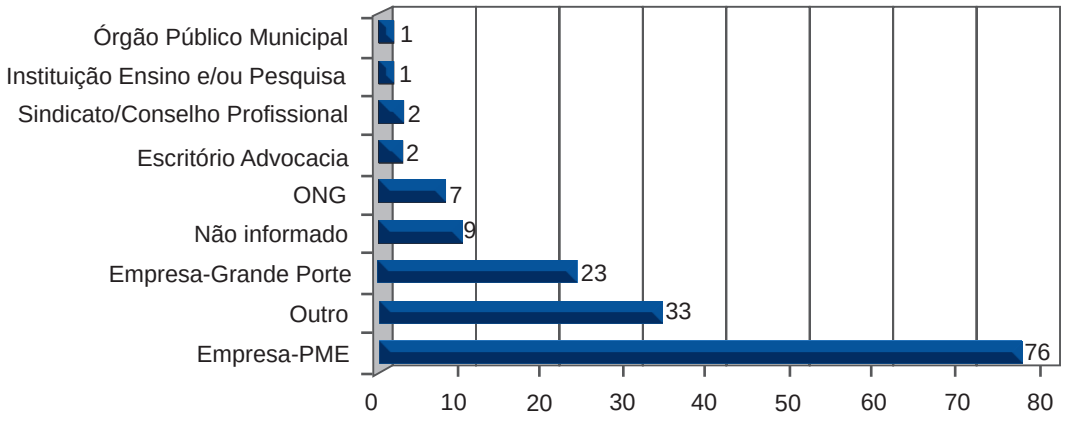


Figura 13: Tipos de manifestantes (pessoas jurídicas), conforme a categoria classificada no e-SIC.

A Figura 14 ilustra o perfil do solicitante pelo sistema eletrônico do Comex Responde. Os solicitantes são empresas (75%) interessadas em informações sobre importação e exportação de recursos naturais.

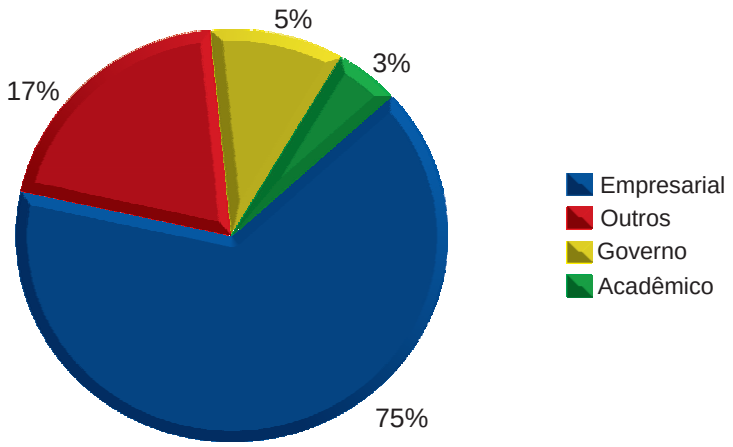


Figura 14: Perfil do solicitante conforme a categoria classificada no Comex Responde.

É preciso esclarecer que esse número corresponde a dúvidas relativas a assuntos pertinentes ao comércio exterior, solicitadas por meio de formulário eletrônico disponível no link http://comexresponde.comexbrasil.gov.br/.

III. Atividades de Fortalecimento da Ouvidoria

Com o objetivo de fortalecer a estrutura da Coordenação da Ouvidoria e suas atividades, em 2015 foram promovidas as seguintes atividades:

Planejamento Estratégico 2016/2019

A Ouvidoria participou ativamente do Projeto de Revisão, Alinhamento e Implementação do Planejamento Estratégico para o período 2016-2019, com a execução de objetivos como "fortalecer o atendimento ao cidadão", de responsabilidade da Coordenação da Ouvidoria, elaborado com base nos indicadores "taxa de atendimento das Centrais de Atendimento Telefônico da Ouvidoria" e "taxa de respostas dentro do prazo legal", com metas estabelecidas para 30,41% e 97%, até 2019, respectivamente.

Fluxos de atendimento

A Ouvidoria, em parceria com o CNT, definiu os fluxos de atendimento das Centrais de Atendimento Linha Verde (Anexo 1) e dos Serviços Ibama (Anexo 2), bem como do Serviço de Informação ao Cidadão (Anexo 3), para aprimorar a organização dos sistemas de trabalho desempenhado e o compartilhamento de recursos e, assim, estimular a resposta rápida e o aprendizado organizacional, para melhor atender ao cidadão.

Fortalecimento do atendimento ao cidadão

Em 2015, a Couvi firmou parceria com a Dbflo e a Ascom, para executar o Projeto de Fortalecimento do Atendimento ao Cidadão, com o objetivo de promover a melhoria no atendimento dos serviços prestados pela Dbflo. Esse projeto visa fortalecer o atendimento ao cidadão, por meio da disponibilização de informações atualizadas, inclusive no endereço eletrônico do Ibama, bem como elaborar roteiro de atendimento, com roteiros de procedimentos previamente preparados, para orientar o atendente na prestação do serviço nos casos de situações rotineiras e repetitivas, que devem ter uma solução comum, com respostas rápidas e institucionalizadas.

A ideia é evitar o alto número de frustrações em ligações, por falta de recursos humanos e operacionais, para o atendimento telefônico. Vale frisar que com a disponibilização adequada de informações com qualidade e de forma ativa (transparência), além de gerar economia de recursos para a Administração Pública, pela redução na demanda de ligações e, por consequência, redução nos gastos com atendimento ao cidadão, há também o ganho em celeridade, que contribui para a maior satisfação do cidadão e promoção da imagem do Instituto, com a melhoria no desempenho do atendimento telefônico prestado pelos Serviços Ibama e Linha Verde.

Cabe mencionar que esse projeto está alinhado aos objetivos estratégicos de "fortalecer o atendimento ao cidadão" e "aprimorar a efetividade, eficiência e eficácia do atendimento ao cidadão", integrantes do Planejamento Estratégico Ibama 2016-2019.

Atualmente, o projeto encontra-se na fase de diagnóstico e análise do conteúdo das manifestações telefônicas, identificação dos pontos críticos relacionados à prestação de serviços, pela Dbflo, que impactam no atendimento ao cidadão. Em seguida, serão definidos os Roteiro de atendimento, relativos aos serviços prestados pela Dbflo, para resolver problemas, reclamações, dúvidas e elogios dos cidadãos, para situações repetitivas e rotineiras, com informações direcionadas que permitam aos atendentes prestar atendimento padronizado e rápido. Por fim, será elaborado um plano de melhoria com procedimentos e ferramentas necessários para aprimorar os serviços prestados pela Ouvidoria.

Call center

No Relatório de Revisão do Plano Diretor de Tecnologia da Informação do Ibama (PDTI) 2013-2015, de 16/4/2014, foi aprovada a contratação de empresa para prestar serviços de *call center*, que permitirá a integração com os demais canais de atendimento ao cidadão, a redução da procura por atendimento presencial, a minimização de demanda reprimida e futura, pois vai melhor orientar e informar o cidadão. Já foram iniciados os trabalhos de análise de viabilidade, requisitos de negócio e termo de referência para o processo licitatório.

Cursos e eventos

Durante o ano de 2015, os servidores da Ouvidoria participaram de cursos e eventos visando ao aperfeiçoamento profissional na área, conforme a Tabela 17.

Tabela 17: Relação de cursos e eventos em 2015.

Curso	Modalidade	Período e local	Participantes
III Encontro da Rede SIC "Refletindo sobre Informações Pessoais"	Presencial	24 e 25/6/2015 – ENAP	3
Gestão e Prática em Ouvidoria	Presencial	23 a 25/3/2015 – ESAF	2
Curso de Acesso à Informação	Presencial	11 a 13/5/2015 – ESAF	1
Treinamento: Sistema Comex Responde	Presencial	10/6/2015 – MDIC	2
Qualidade no Atendimento ao Cidadão: eficiência e eficácia no atendimento telefônico	Presencial	16/6/2015 – Coordenação da Ouvidoria	19
Treinamento para o atendimento voltado aos criadores de passeriformes silvestres utilizadores do Sistema de Cadastro de Passeriformes (Sispass)	Presencial	6/10/2015 – Dbflo	21
Lei de Acesso à Informação	A distância	2 a 22/3/2015 – ILB	1
Ouvidoria na Administração Pública	A distância	3 a 23/3/2015 – CGU/ILB	1
Excelência no Atendimento	A distância	23/3 a 12/4/2015 – ILB	1
Desenvolvimento de Equipes	A distância	15/4 a 5/5/2015 – ILB	1
Atendimento ao Cidadão	A distância	5 a 25/5/2015 – ENAP	1
Gestão de Processos	A distância	26/5 a 15/6/2015 – ENAP	1

Em junho foi ministrado o treinamento "Qualidade no atendimento ao cidadão: eficiência e eficácia no atendimento telefônico", com abordagem teórico-prática direcionada para o desenvolvimento de habilidades e competências comunicacionais e comportamentais relevantes para a melhoria da qualidade no atendimento ao público externo do Ibama. Todo o material de apoio produzido pela Coordenação da Ouvidoria e utilizado no treinamento foi submetido à avaliação do Centro Nacional de Desenvolvimento e Capacitação de Recursos Humanos (Centre), que também expediu certificado de participação para os inscritos. O evento foi promovido em dois turnos, com carga horária de 3 horas/aula e teve 19 participantes.

Em parceria com a Coordenação de Geração de Conhecimento dos Recursos Faunísticos e Pesqueiros (COCFP), da Diretoria de Uso Sustentável de Biodiversidade e Florestas (Dbflo), foi promovido um treinamento em 2015, com carga horária de 2 horas/aula, por turno, para esclarecer dúvidas sobre o atendimento voltado aos criadores de passeriformes silvestres utilizadores do Sistema de Cadastro de Passeriformes (Sispass).

IV. Dificuldades

Um levantamento dos problemas foi realizado com o objetivo de conhecer e explicitar o que a Ouvidoria enfrenta para melhor atender ao cidadão.

ESTRUTURAL		
Tema	Dificuldade/problema	Soluções viáveis
Sistema de controle e roteamento de chamadas	Obsoleto e incompatível com a tecnologia atual utilizada no mercado especializado em *call center*	Adquirir sistema de roteamento de chamadas moderno e compatível com o mercado
		Contratar empresa especializada em *call center* com todas as funcionalidades existentes
Sistemas e ferramentas de registro e controle das demandas defasados (Sisliv, Ocomon e Sicafi)	Obsoletos e incompatíveis com a tecnologia atual utilizada	Desenvolver ou adquirir sistema moderno de registro de manifestações para todos os serviços da Ouvidoria (Linha Verde, Serviços Ibama, SIC, Comex Responde)
		Utilizar o e-SIC e e-OUV por meio de *webService*
		Contratar empresa especializada em *call center* com todas as funcionalidades existentes
Relatórios do Formulário Solicitação de Auxílio do Sicafi	A Couvi não dispõe de ferramentas no Sicafi Atendimento, para gerar relatórios dos dados disponíveis no formulário de solicitação de auxílio, sendo necessário solicitar ao CNT	Disponibilizar a possibilidade de geração dos relatórios e ter acesso aos dados, sem precisar abrir chamados para a equipe do banco de dados do CNT
Equipamentos de telefonia, informática e mobiliário (cabines com proteção sonora, *headset*, cadeiras ergonômicas, aparelhos de telefone, computadores)	Obsoletos e incompatíveis com a infraestrutura utilizada em *call center*	Adquirir materiais adequados para atender às necessidades de um *call center*
		Contratação de empresa especializada em *call center*, com toda a estrutura disponibilizada pela empresa
Fortalecimento interno da Ouvidoria do Ibama	Falta de credibilidade e desconhecimento do trabalho desenvolvido pela Couvi	Sensibilização dos servidores sobre a importância da Couvi
		Divulgação obrigatória, nos documentos gerados no DocIbama, dos contatos da Couvi

REGULAMENTAÇÃO		
Tema	Dificuldade/problema	Soluções viáveis
Atendimento de 1° nível dos Serviços Ibama	Não há regulamentação para as atribuições da Couvi em relação ao atendimento de primeiro nível, dos Serviços Ibama	Regulamentar as atribuições da Couvi para o atendimento de primeiro nível
Atendimento do Comex Responde	Não há regulamentação para as atribuições da Couvi em relação ao atendimento das demandas do Comex Responde	Regulamentar as atribuições da Couvi em relação ao atendimento das demandas do Comex Responde
Procedimentos internos e rotinas da Couvi, para desempenho de suas atribuições	As IN nº 88/20016 e IN nº 151/2007 estão desatualizadas e não acompanham o que preceitua as orientações da Ouvidoria-Geral da União	Revogar as IN nº 88/2006 e IN nº 151/2007; regulamentar os serviços da Couvi, de acordo com as orientações da OGU

INTERNA		
Tema	Dificuldade/problema	Soluções viáveis
Lei Complementar nº 140/2011	Não há um entendimento claro sobre quais devem ser as demandas atendidas, registradas e acompanhadas pela Couvi, tendo em vista a repartição de competência ambiental preceituada na LC nº 140/2011	Consolidar um entendimento único e institucional do órgão sobre o que deve ser atendido, registrado e acompanhado pela Couvi
Sítio do Ibama	Informações desatualizadas, links que não existem, erros e divergência de informações	Proposta de estruturação do sítio, de acordo com orientação da Presidência da República
		Projeto Couvi/Dbflo/Ascom
Atendimento dos Serviços	Informações desatualizadas, falta de divulgação das novas orientações institucionais e adequação para as rotinas de trabalho, nas centrais de atendimento (Linha Verde e Serviços Ibama)	Projeto Couvi/Dbflo/Ascom
Respostas das áreas técnicas, encaminhadas à Couvi, fora dos prazos legais	Gera insatisfação, falta de credibilidade e interfere na imagem da instituição perante a sociedade e órgãos de controle	Capacitação para a equipe da Ouvidoria e SIC sobre a Lei de Acesso à Informação e IN nº 1/2014 da OGU para todo Ibama
Fortalecimento interno da Ouvidoria do Ibama	Falta de credibilidade e desconhecimento do trabalho desenvolvido pela Couvi	Sensibilização dos servidores sobre a importância da Couvi
		Divulgação obrigatória nos documentos gerados no DocIbama, dos contatos da Couvi

V. Plano de Ação 2016

As ações previstas para 2016 encontram-se relacionadas a seguir e estão divididas nos seguintes temas de atuação: regulamentação, capacitação, comunicação, operacionalização e parcerias.

TEMA	REGULAMENTAÇÃO: definir regras, procedimentos e atribuições internas que nortearão as atividades desenvolvidas na Couvi		
Atividade	Meta	Responsável	Prazo
Discutir, elaborar e aprovar a Portaria do SIC	Publicar a portaria que estabelece os procedimentos a serem adotados pelo Ibama para o atendimento à Lei de Acesso à Informação	Couvi	1º Semestre
Discutir, elaborar e aprovar revisão das atribuições da Coordenação da Ouvidoria, no Regimento Interno do Ibama	Rever as atribuições da Coordenação da Ouvidoria para publicação do Regimento Interno do Ibama	Couvi	1º Semestre

TEMA	CAPACITAÇÃO: promover capacitação contínua e de qualidade para o desenvolvimento profissional dos servidores e colaboradores da Couvi		
Atividade	Meta	Responsável	Prazo
Participar de cursos e eventos sobre ouvidoria e temas afins	Desenvolvimento, qualificação e atualização de toda a equipe	Couvi e Centre	2016
Capacitação contínua sobre os serviços do Ibama que impactam o atendimento	Capacitar a equipe	Couvi e áreas técnicas	2016
Capacitar os pontos focais e interlocutores das unidades do Ibama	Capacitar os pontos focais das diretorias e das Supes	Couvi	2016

TEMA	COMUNICAÇÃO: esclarecer o público interno e externo sobre as atribuições e atividades da Couvi		
Atividade	Meta	Responsável	Prazo
Revisar a página na *web* da Ouvidoria	Reduzir o número de manifestações cadastradas que não sejam atribuições da Couvi	Couvi e Ascom	2016
Promover a atuação da Ouvidoria nas diversas unidades do Ibama	Realizar videoconferências com as superintendências	Couvi	2016
Atualização dos *scripts* de atendimento	Atualizar os roteiros de procedimento para atender e dar suporte aos serviços prestados pelo Ibama	Couvi e unidades do Ibama	2016

TEMA	OPERACIONALIZAÇÃO: conferir celeridade ao processo de gestão dos dados e avaliação do desempenho da Couvi		
Atividade	Meta	Responsável	Prazo
Consolidar, visualizar e compartilhar a análise dos dados estatísticos de atendimento	Implementar a elaboração de relatórios gerados semestralmente	Couvi	2016
Elaborar o banco de "perguntas e respostas frequentes" com as maiores demandas	Disponibilizar na internet as perguntas e respostas frequentes	Couvi com as unidades do Ibama	2016
Promover pesquisa de satisfação*	Mensurar o nível de satisfação dos cidadãos com o atendimento da Ouvidoria	Couvi	2016
Aperfeiçoamento contínuo do Sisliv e do Ocomon, tornando-os acessíveis, amigáveis e transparentes	Melhoria das funcionalidades de acompanhamento das demandas	Couvi e CNT	2016
Implantação do *webService* para o e-SICc e e-OUV**	Implementar o *webService* para utilização no e-SICc e e-OUV	Couvi e CNT	2016
Implementação do Sisliv-Versão 2.0 para os módulos SIC, Serviços Ibama e Ouvidoria	Implementar o Sisliv-Versão 2.0	Couvi e CNT	2016
Continuar as tratativas para o processo de licitação de contratação de empresa prestadora de serviços de *call center*	Contratar empresa especializada em *call center*	Couvi, CNT e Diplan	2016

***** Ressalta-se que a pesquisa de satisfação está sendo desenvolvida pela Ouvidoria-Geral da União e aguardamos orientações para implementar no Ibama.
** Ressalta-se que a implementação do *webService* está condicionada à contratação de fábrica de *software* pelo CNT.

TEMA	PARCERIAS: estabelecer parcerias com as unidades do Ibama, com vistas a conferir celeridade no recebimento e encaminhamento das manifestações		
Atividade	Meta	Responsável	Prazo
Formalizar parcerias para melhorar a prestação dos serviços do Ibama que impactam o atendimento da Ouvidoria	Integração entre as unidades do Ibama mais demandadas na Ouvidoria	Equipe da Couvi e unidades do Ibama	2016

Considerações Finais

A Ouvidoria tem realizado importante trabalho de fazer chegar à Administração da Instituição as manifestações do cidadão, por meio da adoção de providências para melhorar a prestação dos serviços pelo Ibama.

Na análise dos dados, buscou-se apresentar a atuação da Ouvidoria em 2015, levando em consideração os aspectos e os dados apresentados.

Em 2015, foram contabilizadas 180.588 manifestações cadastradas nos sistemas e ferramentas disponíveis no Ocomon, Sisliv, e-SIC e Comex Responde, em todos os canais de acesso disponíveis ao cidadão como ligações telefônicas, formulário via internet, mensagem eletrônica, atendimento pessoal, por correspondência, documentos etc.

Quanto às manifestações recebidas, observou-se, mais uma vez, que a ligação telefônica continua a ser o meio de contato mais utilizado, representando 73,94% das solicitações cadastradas, seguido do formulário via internet e mensagem eletrônica, com 21,36% e 3,55% respectivamente.

Pode-se constatar que o grande desafio na prestação dos serviços ao cidadão, pela Ouvidoria, foi melhorar o atendimento telefônico, principalmente realizado pelos Serviços Ibama que, apesar do número expressivo de 272.981 ligações oferecidas, foi capaz de atender apenas 58.612 ligações, o que representa 20,97% das ligações cadastradas. Apesar de os dados indicarem porcentagem baixa de atendimento, houve aumento na quantidade de ligações atendidas, que passou de 12,98% em 2014 para 20,97% em 2015, tendo em vista que a partir de maio de 2015 foi disponibilizado mais um ponto de atendimento telefônico.

Os assuntos pertinentes às manifestações encaminhadas pelos cidadãos são classificados segundo as categorias de cada sistema informatizado. No Linha Verde, a temática mais demandada foi "desmatamento", seguida por "cativeiro de animais silvestres" e "degradação de área", com 23,12%, 21,55% e 14,91% respectivamente. Nos Serviços Ibama, relativos à prestação de serviços diretamente ao cidadão, o assunto "Cadastro Técnico Federal", mais uma vez, foi o mais demandado, com 48,15% do total das manifestações cadastradas, seguido de questões relativas ao Sispass (gestão de criadores de passeriformes silvestres), com 11,10%. No e-SIC e no Comex Responde, nos quais o cidadão preenche o formulário com o pedido de informação ou dúvida. Os assuntos "meio ambiente – cidadania ambiental" e "exigências ambientais" foram os mais demandados.

De acordo com o e-SIC, a finalização dos pedidos em tramitação, dentro do prazo, foi de 95,48%. Apenas 3,69% das solicitações foram finalizadas em prazo superior a 20 dias corridos, ao passo que 0,82% foi tramitado no prazo.

Acompanhando a tendência dos anos anteriores, em relação ao acesso à informação, pelo SIC, em 2015 não houve mudança em relação ao perfil dos demandantes, pois a maioria constitui-se de pessoa física, homem e com ensino superior. A parcela de pedidos realizados por pessoa jurídica inclui empresas e organizações não governamentais (ONG) interessadas por assuntos referentes às atribuições do Ibama.

Percebe-se que os motivos que levam os cidadãos a registrarem suas demandas estão relacionados com o entendimento de que o Ibama possui atribuição para resolver as questões ambientais nos planos local, regional e nacional. Também indica que a Instituição possui credibilidade, retratando o quanto a sociedade desconhece a repartição de competências dos entes da Federação. Daí a necessidade de que as campanhas de comunicação, muito além de fortalecer a imagem da Instituição, esclarecem acerca das atribuições do Ibama, não deixando dúvidas nem gerando falsas expectativas sobre o que as demandas que não poderão ser atendidas.

No propósito de atender da melhor forma possível, a Ouvidoria reafirma para 2016 o compromisso de continuar atuando para consolidar-se como um canal eficaz de participação da sociedade, com transparência no acolhimento e respeito aos cidadãos que procuram seus serviços.



IBAMA
MMA

Ministério do
Meio Ambiente