IBAMA
MMA

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA – 2018

Ministério do Meio Ambiente
Edson Duarte

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

Auditor Chefe
Luís Henrique Delmont

Coordenação da Ouvidoria
Carla Maria Sereno Neves
Sinfrônio Sousa Silva

Assessoria da Ouvidoria
Lya Soares Silveira
Sinfrônio Sousa Silva

Assistência da Ouvidoria
Andréa Lima

Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)
Maria Luísa Trigueiro
Raphael Batista de Queiroz

Comex Responde
Carla Maria Sereno Neves
Lya Soares Silveira

Serviços Ibama
Adriana Aparecida da Silva

Equipe Técnico–Administrativa
Allys José Soares da Silva
Carlos Alberto Viegas Guimarães
Fabíola Gomes Ferreira
Glayce Ana Oliveira da Silva
Joana D´Arc Brito Silva
Lya Soares Silveira
Maria Tereza Barros Viana
Wanderson Gomes Ribeiro

IBAMA
M M A
Ministério do Meio Ambiente
Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA – 2018

Brasília, 2019

Produção Editorial

Centro Nacional de Monitoramento e Informações Ambientais (Cenima)
Pedro Alberto Bignelli

Centro Nacional de Informação Ambiental (Cogia)
Cláudia Moreira Diniz

Revisão
Maria José Teixeira
Ana Célia Luli

Capa e diagramação
Carlos José

Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis
SCEN, Trecho 2, Edifício-Sede do Ibama
Cx. Postal 09566
CEP 70818-900, Brasília, DF
Telefone: (61) 3316-1212

Sumário

Apresentação 7

Resultado e análise das demandas 9

Atividades de fortalecimento da Ouvidoria 29

Considerações finais 31

Apresentação

Este relatório traz as atividades desenvolvidas pela Coordenação de Ouvidoria, em 2018, com dados quantitativos acerca das manifestações recebidas, seus tipos e assuntos. O objetivo é divulgar seu papel institucional à sociedade, sobre os temas de destaque que versam sobre assuntos pertinentes às diversas áreas do Ibama.

A Ouvidoria atua conforme o disposto na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que disciplinam a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços da Administração Pública, e institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, visando a promoção e adoção de medidas para a defesa dos usuários, além da proposição de aperfeiçoamentos na prestação dos serviços.

Nesse sentido, a Ouvidoria vem cumprindo o objetivo de garantir transparência à gestão e servir de subsídio para o aprimoramento dos serviços prestados pelo Ibama, por meio do desenvolvimento dos trabalhos que refletem no diálogo com os gestores, em todos os níveis hierárquicos, e na cooperação obtida com os interlocutores que se manifestam em todas as unidades do Ibama.

É preciso fortalecer a confiança e o reconhecimento desse trabalho tanto do público interno como externo, propiciando ampla transparência, para contribuir na melhoria da gestão. O processo de melhoria contínua permanece sendo realizado pela Ouvidoria, de forma intensa, e consiste, principalmente, no exame das demandas trazidas pelo cidadão, no primeiro atendimento, atendendo-o prontamente.

Tabela 1 – Canais de comunicação disponíveis ao cidadão.

Linha Verde	O atendimento é feito pelo telefone 0800-618080, por mensagem eletrônica (linhaverde.sede@ibama.gov.br), Presencial: SCEN, Trecho 2, Bloco I, Edifício-Sede, L4 Norte, Brasília/DF, CEP: 70818-900; *Chat*: (http://chat.tellussa.com.br/ibama/chat.php?a=b2d6a); Sistema: e-OUV (https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/RegistrarManifestacao.aspx)
Serviços Ibama	O atendimento é realizado pelo telefone 0800-618080, para esclarecer dúvidas de baixa complexidade sobre os serviços prestados pelo Ibama; *Chat*: (http://chat.tellussa.com.br/ibama/chat.php?a=b2d6a); Formulário de solicitação de auxílio: (https://servicos.ibama.gov.br/ctf/formulario_solicitacao_auxilio.php)
Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)	Serviço destinado a usuários do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), telefone para contato: (61)3316-1611; Formulário do SIC: https://esic.cgu.gov.br/sistema/site/index.aspx
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; Formulário eletrônico do Siscomex: (http://www.comexresponde.gov.br/)

Resultado e Análise das Demandas

1. Quantitativo de manifestações cadastradas

Em 2018, a Ouvidoria recebeu 205.158 registros, que representa um acréscimo de 17,16% de manifestações registradas em relação ao exercício anterior, cadastrados nos diversos canais de comunicação (Linha Verde, Serviços Ibama, SIC e Comex Responde).

A Tabela 2 demonstra a evolução de atendimento em 2017 e 2018, por canal de comunicação.

Tabela 2 – Total de manifestações, por canal de comunicação.

Ano	Linha Verde		Serviços Ibama		SIC		Comex Responde		Total
2017	79.558	46,81%	89.111	52,43%	1.160	0,68%	130	0,08%	169.959
2018	60.101	29,29%	143.574	69,98%	1.391	0,68%	92	0,04%	205.158

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

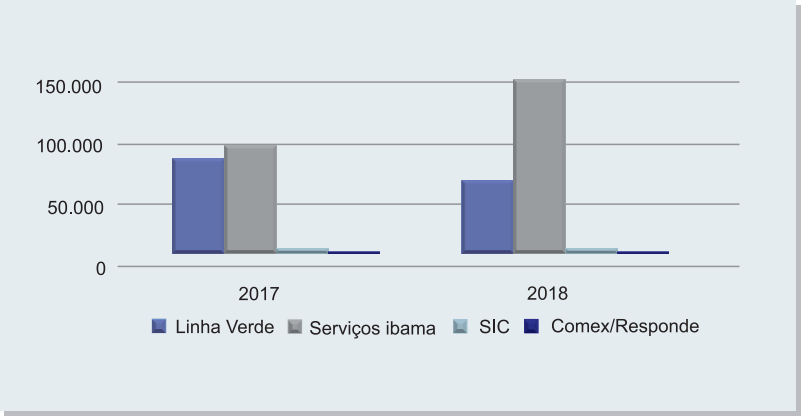


Figura 1 – Total de manifestações, por canal de comunicação.

As manifestações recebidas são respondidas prontamente ou, na impossibilidade de resposta imediata, cadastradas no Sisliv, que gera um protocolo para acompanhamento do usuário.

2. Quantitativo de manifestações, por canal de acesso, no Linha Verde

Por meio do canal Linha Verde, em 2018 a Ouvidoria recebeu 60.101 demandas em seus diversos canais de acesso.

Conforme a Tabela 3, o canal de acesso ao Linha Verde mais utilizado pelos usuários, em 2018, foi o telefone, com um total de 39.878 registros.

Tabela 3 – Total de manifestações no Linha Verde, por canal de acesso.

Canal de acesso	Quantitativo
Ligações telefônicas atendidas prontamente*	39.878
Ligações cadastradas no Sisliv **	10.530
Mensagens eletrônicas atendidas prontamente	4.471
Mensagens eletrônicas cadastradas no Sisliv	692
Atendimento on-line pelo sistema e-OUV	2.007
Manifestações do e-OUV cadastradas no Sisliv	2.141
Outros (correspondência, ofício, pessoalmente etc.)	382
Total	**60.101**

Fonte: Sisliv e e-mail (linhaverde.sede@ibama.gov.br) e-OUV.

*Pronto atendimento.

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

3. Quantitativo de manifestações recebidas, por tipo de ocorrência

A Tabela 4 destaca o quantitativo de demandas, por tipo de manifestações, em 2017 e em 2018. Do total de manifestações registradas, 97,76% correspondem a “solicitações” e 1,52% de “reclamações”. Em 2017, tais percentuais correspondiam a 97,37% e 1,90%, respectivamente.

Tabela 4 – Manifestações no Sisliv, por tipo de ocorrência.

Classificação	2017	%	2018	%
Denúncia	22	0,29%	33	0,24%
Elogio	20	0,26%	44	0,32%
Reclamação	145	1,90%	209	1,52%
Solicitação	7.447	97,37%	13.437	97,76%
Sugestão	14	0,18%	22	0,16%
Total	**7.648**	**100,00%**	**13.745**	**100,00%**

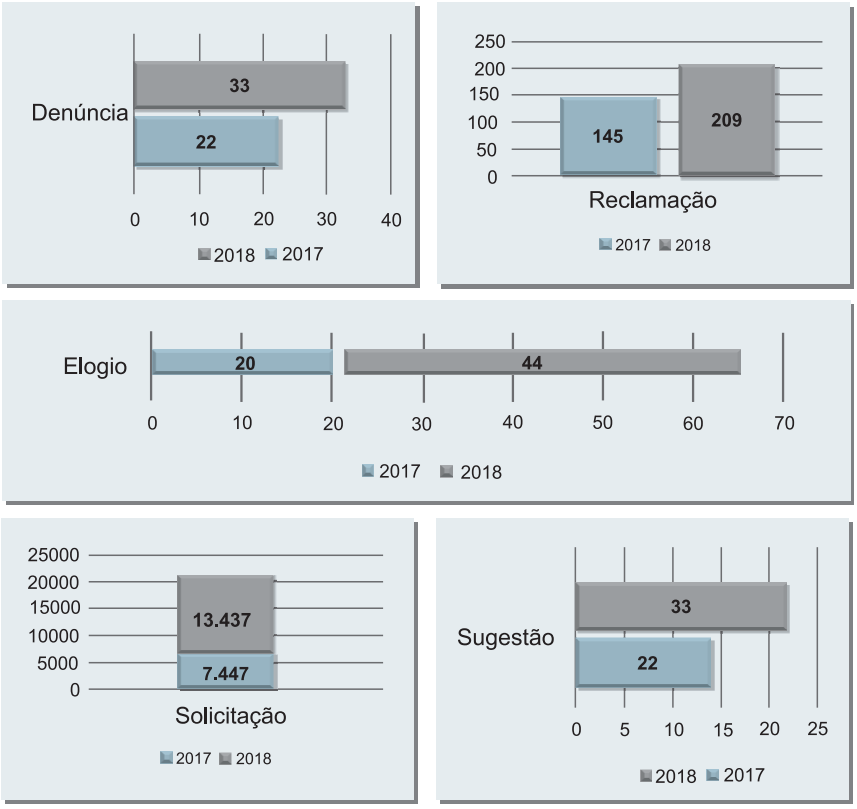


Figura 2 – Manifestações no Sisliv, por tipo de ocorrência.

4. Manifestações por assunto

Os assuntos são classificados de acordo com as categorias apresentadas nos sistemas informatizados e ferramentas em uso na Ouvidoria (Sisliv, e-OUV, e-SIC, Comex Responde e Sisliv2).

Em 2018, foram cadastradas nos Serviços Ibama e no Linha Verde um total de 203.675 manifestações, o que perfaz 99% do total de manifestações cadastradas na Ouvidoria.

Serviços Ibama

Observa-se que nos Serviços Ibama o tipo de assunto "atualização de e-mail" foi o mais demandado pelo cidadão, com 33,18% do total, seguido de "outras solicitações", com 25,16%.

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

Assunto	2018	
	Quantidade	%
Débitos e taxas	1.197	4,28%
Atualização de e-mail	9.291	33,18%
Cadastramento de ofício	15	0,05%
Outras solicitações	7.045	25,16%

Assunto	2018	
	Quantidade	%
Certificação digital	649	2,32%
Como se cadastrar	2.407	8,60%
Comunicado de acidentes ambientais envolvendo produtos perigosos	15	0,05%
Conversão de multa	12	0,04%
Importação e exportação de resíduos	11	0,04%
Licenciamento ambiental federal	299	1,07%
Logística reversa de pneus, pilhas e baterias	9	0,03%
Criação amadorista de pássaros	1.936	6,91%
Proconve/Promot/Licença para Importação de Veículos e Motos (LCVM e LCM)	35	0,13%
Transporte e comércio de produtos florestais (DOF)	279	1,00%
Porte e uso de motosserra	2.297	5,22%
Ato declaratório (ADA)	1.462	5,22%
Protocolo de Montreal	143	0,51%
Comércio Internacional de Espécies da Flora e Fauna (Cites)	39	0,14%
Manejo e controle de javali	704	2,51%
Sinaflor	155	0,55%
Total	**28.000**	**97,02%**

Fonte: Sisliv2.

Linha Verde

No Linha Verde, são atendidas solicitações, denúncias, reclamações, sugestões e elogios. O assunto "cativeiro de animais silvestres" seguiu a tendência já apresentada em 2017 e foi o mais demandado em 2018, mantendo a tendência de manifestações, com 36,89%, seguido de "desmatamento" e "degradação de área", com 20,45% e 12,27%, respectivamente, conforme a Tabela 6.

Tabela 6 – Manifestações mais recorrentes, por assunto, conforme as categorias apresentadas no Sisliv.

Assunto	2017		2018	
	Quantidade	%	Quantidade	%
Cativeiro de animal silvestre	2.101	27,47%	5.070	36,89%
Desmatamento	1.614	21,10%	2.811	20,45%
Degradação de área	1.053	13,77%	1.687	12,27%
Comércio e transporte de animais silvestres	446	5,83%	573	4,17%
Cortes de árvores protegidas por lei	73	0,95%	110	0,80%
Poluição ambiental	283	3,70%	441	3,21%
Maus-tratos a animais silvestres, domésticos e exóticos	401	5,24%	660	4,80%
Pesca predatória	211	2,76%	403	2,93%
Comércio e transporte de produtos florestais, da fauna, da pesca, de animal exótico e produtos químicos	260	3,40%	346	2,52%
Crimes ambientais na internet	292	3,82%	194	1,41%
Caça e matança de animais silvestres	181	2,37%	402	2,92%

Assunto	2017		2018	
	Quantidade	%	Quantidade	%
Queimada e incêndio	77	1,01%	127	0,92%
Estabelecimento sem licença	242	3,16%	260	1,89%
Captura de animais com/sem abate e recolhimento	99	1,29%	138	1,00%
Outras subclassificações*	315	4,12%	523	3,81%
Total	**7.648**	**100,00%**	**13.745**	**100,00%**

Fonte: Sistema Sisliv.

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

Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

Por meio do SIC, o assunto mais demandado foi "cidadania ambiental", na categoria "meio ambiente", com 92,54% dos pedidos de acesso à informação, como pode ser observado na Tabela 7.

Tabela 7 – Manifestações mais recorrentes, segundo as categorias classificadas no e-SIC.

Assunto	2017		2018	
	Quantidade	%	Quantidade	%
Meio ambiente – cidadania ambiental	982	84,66%	1.266	92,54%
Ciência, informação e comunicação	111	9,57%	66	4,82%
Ciência, informação e comunicação – informação, gestão, preservação e acesso	-		32	2,34%
Meio ambiente – qualidade ambiental	1	0,09%	-	
Meio ambiente – biodiversidade	7	0,60%	-	
Meio ambiente – gestão de meio ambiente	-		1	0,07%
Ciência, informação e comunicação – ciência e tecnologia	6	0,52%	-	
Meio ambiente – economia e meio ambiente	4	0,34%	3	0,22%
Outros assuntos	49	4,22%	-	
Total	**1.160**	**100,00%**	**1.368**	**100,00%**

Fonte: Sistema e-SIC.

Comex Responde

As demandas mais recorrentes no Comex Responde são relativas a pedidos de informação nas questões "Ibama" e "exigências ambientais", com 63,83% e 30,85% da demanda total, respectivamente, conforme demonstrado na Tabela 8.

Tabela 8 – Manifestações mais recorrentes, segundo as categorias classificadas no Comex Responde.

Assunto	2017		2018	
	Quantidade	%	Quantidade	%
Ibama	61	46,92%	60	63,83%
Exigências ambientais	46	35,38%	29	30,85%
Outros assuntos	9	6,92%	3	3,19%
Licença de Importação – regras e procedimentos	4	3,08%	-	-
Importação de produtos químicos	3	2,31%	-	-
Licença de importação de operações	2	1,54%	-	-
Empresas brasileiras exportadoras/importadoras	1	0,77%	-	-
Estratégias para internacionalização	1	0,77%	-	-
Exigências técnicas, metrológicas e de avaliação	1	0,77%	-	-
Exportação de produtos químicos	1	0,77%	-	-
Demais assuntos	1	0,77%	-	-
Brazilian official Guide on Invertment	-	-	1	1,06%
Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento	-	-	1	1,06%
Total	**130**	**100,00%**	**94**	**100,00%**

Fonte: Comex Responde.

5. Manifestações por canal de acesso

Em 2018, de 205.158 manifestações, o canal de acesso mais procurado pelo cidadão foi o contato telefônico, com 165.982 ligações atendidas, ou seja, 80,90% do total de demandas cadastradas, seguido do formulário via internet/e-OUV e das manifestações realizadas por mensagem eletrônica.

O formulário via internet e as manifestações por mensagem eletrônica totalizam 16,39% e 2,52%, respectivamente. O atendimento das manifestações cadastradas no Sisliv, não computando as do formulário/internet, soma 0,19% e foi agrupado na categoria “outros”.

Tabela 9 – Quantitativo de manifestações cadastradas, por tipo de acesso, por canal de comunicação.

Canais de acesso	Serviços Ibama	Linha Verde	SIC	Comex Responde	Total	%
Ligação telefônica atendida prontamente	115.574	50.408	-	-	165.982	80,90%
Formulário via internet/e-OUV	28.000	4.148	1.391	92	33.631	16,39%
Mensagem eletrônica	-	5.163	-	-	5.163	2,52%
Outros*	-	382	-	-	382	0,19%
Total	**143.574**	**60.101**	**1.391**	**92**	**205.158**	**100,00%**

Fonte: Sisliv, Sisliv2, e-SIC, Comex Responde e e-OUV.

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

O quantitativo total de manifestações, por canal de acesso, está ilustrado na Figura 3.

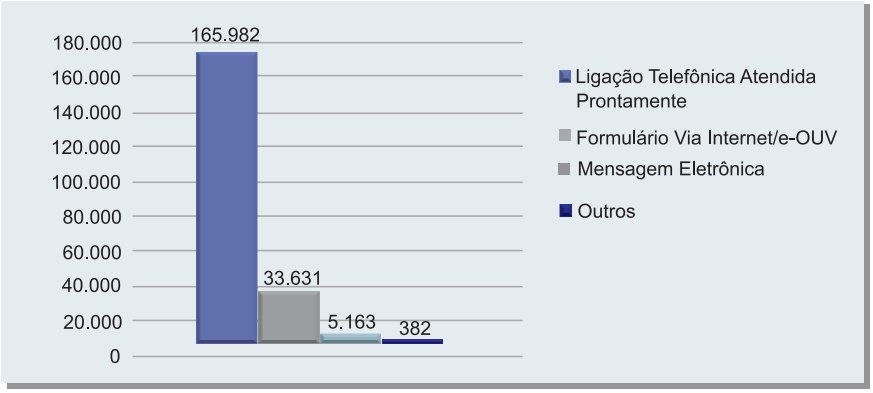


Figura 3 – Total de manifestações, por canal de acesso.

Contato telefônico

Em relação aos dados de contato telefônico, os resultados apresentados nos Serviços Ibama e Linha Verde, em 2018, estão apresentados nas Tabela 10 e 11.

Tabela 10 – Porcentagem de atendimento telefônico na Central de Atendimento Serviços Ibama.

Indicadores	Chamadas recebidas	Chamadas atendidas	Índice do nível de serviço (%)
Janeiro	11.749	5.034	42,84%
Fevereiro	15.457	4.539	29,36%
Março	25.599	2.786	10,88%
Abril	9.948	9.589	96,39%
Maio	9.253	9.234	99,79%
Junho	8.719	8.690	99,66%
Julho	11.531	11.364	98,55%
Agosto	12.654	12.259	96,87%
Setembro	13.429	12.781	95,17%
Outubro	15.096	14.338	94,97%
Novembro	13.729	13.228	96,35%
Dezembro	11.874	11.732	98,80%
Total	**159.038**	**115.574**	**72,67%**

Fonte: Sistema de chamada Ibama (jan./fev./mar.) e Sistema Tellus.

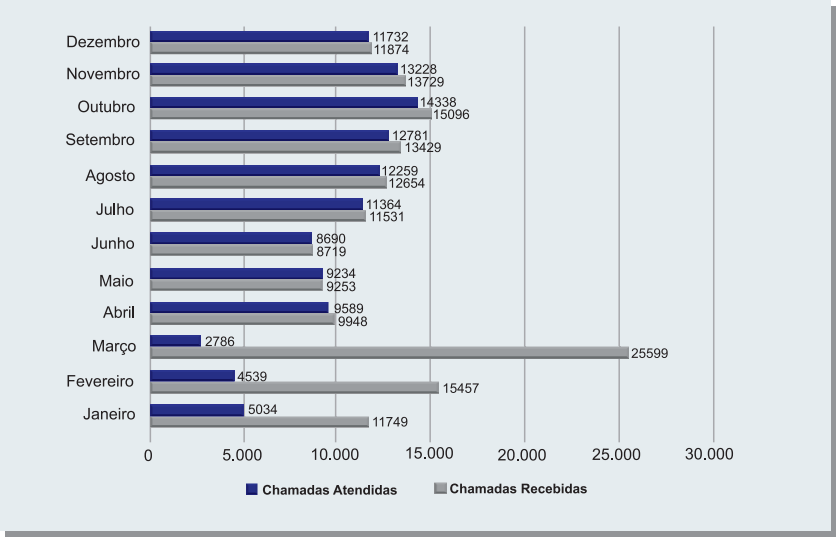


Figura 4 – Porcentagem de atendimento telefônico na Central de Atendimento Serviços Ibama.

Tabela 11 – Porcentagem de atendimento telefônico na Central de Atendimento Linha Verde.

Indicadores	Chamadas recebidas	Chamadas atendidas	Índice do nível de serviço (%)
Janeiro	8.013	6.491	81%
Fevereiro	7.103	5.296	74,56%
Março	8.702	120	1,37%
Abril	4.547	4.360	95,88%
Maio	4.293	4.265	99,34%
Junho	3.764	3.724	98,93%
Julho	4.292	4.140	96,45%
Agosto	4.898	4.609	94,09%
Setembro	4.231	3.795	89,69%
Outubro	5.119	4.702	91,85%
Novembro	4.812	4.520	93,93%
Dezembro	4.466	4.386	98,2%
Total	**64.240**	**50.408**	**78,46%**

Fonte: Sistema de chamada Ibama (jan./fev./mar.) e Sistema Tellus.

As Figuras 4 e 5 mostram as ligações oferecidas e atendidas em 2017 e 2018 e têm como objetivo demonstrar a evolução das demandas mês a mês, nos Serviços Ibama e Linha Verde, respectivamente.

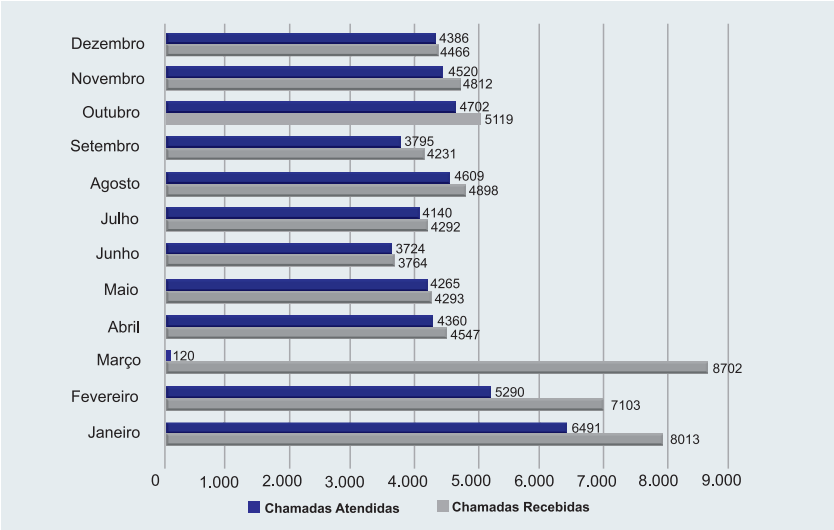


Figura 5 – Porcentagem de atendimento telefônico na Central de Atendimento Linha Verde.

Tabela 12 – Porcentagem de atendimento telefônico nas Centrais de Atendimento Serviços Ibama e Linha Verde em 2017 e 2018.

Quantitativo de ligações	Linha Verde (0800-618080 - opção 1)		Serviços Ibama (0800-618080 - opção 2)	
	2017	2018	2017	2018
Oferecidas	84.531	64.240	186.048	159.038
Atendidas	70.094	50.408	61.922	115.574
Porcentagem	**82,92%**	**78,47%**	**33,28%**	**72,67%**

Fonte: Sistema de chamada Ibama (jan./fev./mar.) e Sistema Tellus.

As Figuras 6 e 7 mostram as ligações oferecidas e atendidas em 2017 e 2018 nos Serviços Ibama e Linha Verde, respectivamente.

Figura 6 – Ligações oferecidas e atendidas em 2017.

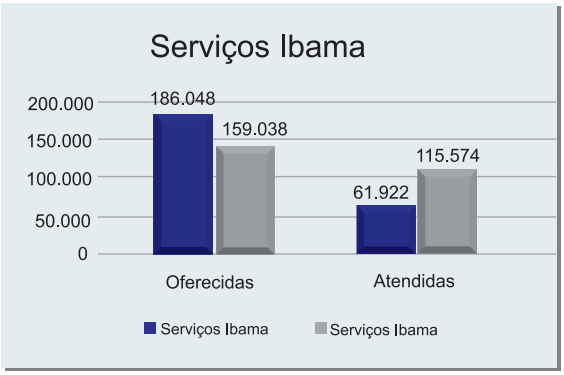


Figura 7 – Ligações oferecidas e atendidas em 2018.

6. Manifestações por origem do registro

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

Tabela 13 – Origem dos atendimentos cadastrados no Sisliv.

Mês	Telefone	e-mail	*Chat*	Presencial	e-OUV	Total
Janeiro	396	70	-	8	116	590
Fevereiro	283	47	-	10	180	520
Março	110	75	-	7	229	421
Abril	896	53	-	7	175	1.131
Maio	850	57	-	10	165	1.082
Junho	843	54	-	9	196	1.102
Julho	1.040	40	-	6	164	1.250
Agosto	1.281	65	-	10	122	1.478
Setembro	1.074	36	3	13	164	1.290
Outubro	1.386	67	15	8	237	1.713
Novembro	1.285	62	5	19	199	1.570
Dezembro	1.055	66	8	71	194	1.394
Outros*	204	-	-	-	-	204
Total	**10.703**	**692**	**31**	**178**	**2.141**	**13.745**

Fonte: Sisliv.

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

O canal via *chat* foi implementado e está em uso desde setembro de 2018.

Conforme registrado na origem da manifestação, o contato telefônico continua sendo o meio mais utilizado.

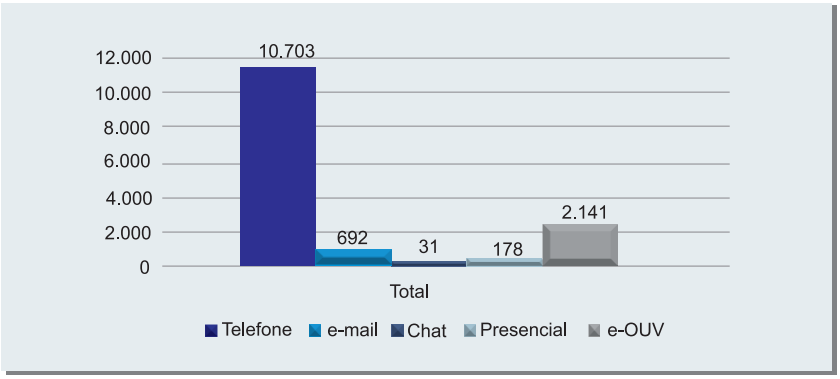


Figura 8 – Percentuais de atendimento, por origem de registro.

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

Quanto às regiões demográficas e aos estados de origem das demandas, os registros são realizados nos canais Linha Verde, SIC e Comex Responde, como apresentado nas Tabelas 14 e 15.

De acordo com a Tabela 14, a Região Sudeste continua a ser a que mais demanda a Ouvidoria, com 38,59%, seguida da Nordeste e da Sul.

Tabela 14 – Regiões mais demandadas nas manifestações cadastradas.

Região geográfica	Linha Verde	e-SIC	Comex Responde	Total	%
Sudeste	5.421	370	54	5.845	38,59%
Nordeste	3.847	101	3	3.951	26,08%
Sul	1.906	127	20	2.053	13,55%
Centro-Oeste	1.520	119	3	1.642	10,84%
Norte	1.051	67	2	1.120	7,39%
Não informado e outros países	-	6	-	6	0,04%
Não registrado	-	521	10	531	3,51%
Total	**13.745**	**1.311**	**92**	**15.148**	**100%**

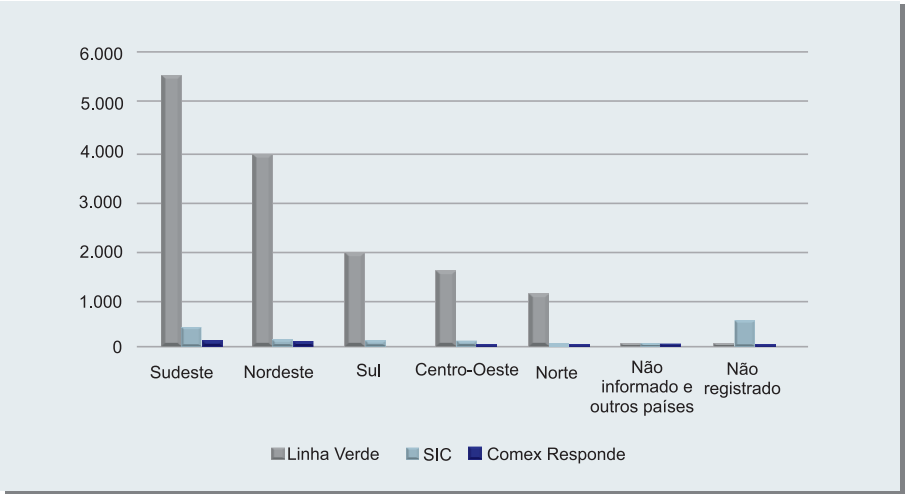


Figura 9 – Regiões mais demandadas.

Os estados que mais registraram manifestações no Linha Verde, SIC e Comex Responde estão na Tabela 15, com destaque para São Paulo, Rio de Janeiro e Minas Gerais, com 2.685, 1.501 e 1.238 cadastros, o que perfaz 17,63%, 9,86% e 8,13%, respectivamente.

Tabela 15 – Estados mais demandados.

Estado	Sisliv	e-SIC	Comex Responde	Total	%
AC	60	2	-	62	0,41%
AL	157	4	-	161	1,06%
AP	20	1	-	21	0,14%
AM	183	17	2	202	1,33%
BA	1.077	34	3	1.114	7,32%
CE	586	15	-	601	3,95%
DF	332	75	-	407	2,67%
ES	402	17	2	421	2,76%
GO	739	23	3	765	5,02%
MA	265	10	-	275	1,81%
MG	1.154	78	6	1.238	8,13%
MT	295	12	-	307	2,02%
MS	154	9	-	163	1,07%
PA	452	32	-	484	3,18%
PB	354	14	-	368	2,42%
PR	613	47	6	666	4,37%
PE	659	12	-	671	4,41%
PI	142	7	-	149	0,98%
RJ	1.416	78	7	1.501	9,86%
RN	268	2	-	270	1,77%
RS	683	38	8	729	4,79%
RO	167	7	-	174	1,14%
RR	22	4	-	26	0,17%
SC	610	42	6	658	4,32%
SP	2.449	197	39	2.685	17,63%
SE	339	3	-	342	2,25%
TO	147	4	-	151	0,99%
Não informado	-	80	5	85	0,56%
Outros países	-	6	-	6	0,04%
Sem registro	-	521	5	526	3,45%
Total	**13.745**	**1.391**	**92**	**15.228**	**100,00%**

8. Manifestações cadastradas, por unidade – Ibama-Sede e Superintendências

As unidades do Ibama que receberam solicitações dos cidadãos cadastrados no Linha Verde, SIC e Comex Responde estão na Tabela 16.

A Diretoria de Uso Sustentável de Biodiversidade e Florestas (DBFlo) foi a mais demandada no Ibama-Sede, com 28,67%, seguida da Diretoria de Qualidade Ambiental (Diqua), com 20,16%.

Tabela 16 – Unidades do Ibama-Sede mais demandadas.

Ibama-Sede	Linha Verde	e-SIC	Comex -Responde	Total	%
DBFLO	56	295	40	391	28,67%
Diqua	28	221	26	275	20,16%
Dilic	15	215	-	230	16,86%
Dipro	41	156	-	197	14,44%
Diplan	47	113	-	160	11,73%
Auditoria	25	6	-	31	2,27%
PFE	8	16	-	24	1,76%
Presidência	3	28	-	31	2,27%
Couvi	-	-	25	25	1,83%
Total	**223**	**1.050**	**91**	**1.364**	**100,00%**

Fonte – Sistemas Sisliv, Comex e e-SIC.

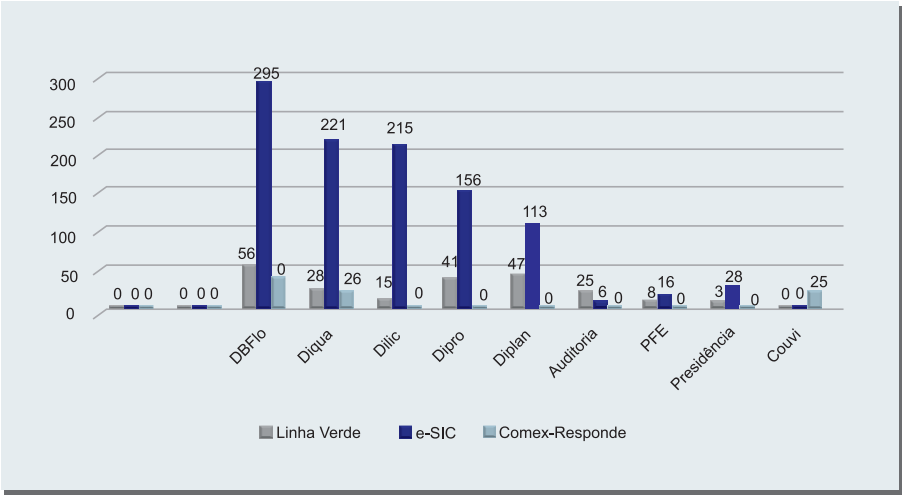


Figura 10 – Unidades do Ibama-Sede mais demandadas.

A Superintendência do Ibama mais demandada foi a de São Paulo, com 18,06%, seguida do Rio de Janeiro, com 10,48%, e Minas Gerais com 8,44% das manifestações recebidas. O Amapá com 0,14% e Roraima com 0,19% foram os estados menos demandados.

Tabela 17 – Superintendências e Unidades Técnicas do Ibama mais demandadas.

Supes Ibama	Sisliv	e-SIC	Total	%
AC	59	-	59	0,44%
AL	156	1	157	1,16%
AP	19	-	19	0,14%
AM	171	7	178	1,32%

Supes Ibama	Sisliv	e-SIC	Total	%
BA	1.063	19	1.082	8,01%
CE	582	4	586	4,34%
DF	412	1	413	3,06%
ES	394	6	400	2,96%
GO	542	3	545	4,04%
MA	260	2	262	1,94%
MG	1.127	13	1.140	8,44%
MT	284	2	286	2,12%
MS	149	2	151	1,12%
PA	364	13	377	2,79%
PB	351	2	353	2,61%
PR	605	7	612	4,53%
PE	656	1	657	4,87%
PI	142	3	145	1,07%
RJ	1.397	18	1.415	10,48%
RN	264	5	269	1,99%
RS	672	10	682	5,05%
RO	163	3	166	1,23%
RR	21	4	25	0,19%
SC	600	10	610	4,52%
SP	2.417	22	2.439	18,06%
SE	335	1	336	2,49%
TO	138	1	139	1,03%
Outras unidades*	402	1.231	0	0,00%
Total	**13.745**	**1.391**	**13.503**	**100,00%**

Fonte: Sisliv e-SIC.

*Para o Linha Verde, referem-se a encaminhamentos realizados a centros, coordenações, diretorias, unidades técnicas do Ibama e outras ouvidorias do Poder Executivo Federal.

No e-SIC, referem-se a pedidos duplicados e encaminhamentos para outros órgãos.

9. Resposta às manifestações

Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC)

Em 2018, o e-SIC recepcionou, via sistema eletrônico próprio (e-SIC), 1.368 pedidos, o que representa uma média de 114 pedidos/mês, ou 3 pedidos por dia útil.

Para os pedidos de acesso à informação, por meio do e-SIC, o tempo médio de resposta foi de 12,55 dias, sendo que um dos pedidos tramitou fora do prazo. Os respondidos somam 1.368 e 22 ainda estão tramitando. Foram apresentadas 167 prorrogações em 2018, por motivos variados, o que representa 12,01% do montante de pedidos de acesso à informação.

A resposta enviada pelo SIC ao cidadão, conforme apresentado na Tabela 18, é classificada em sete tipos:

- Pergunta duplicada/repetida;
- O 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 analisado, 1.225 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 "Órgão não tem competência para responder sobre o assunto" foi o segundo mais frequente, com 44 respostas.

Tabela 18 – Pedidos de acesso à informação, por tipo de resposta.

Tipo de resposta	Quantidade	%
Acesso concedido	1.225	89,55%
Órgão não tem competência para responder sobre o assunto	44	3,22%
Informação inexistente	34	2,49%
Pergunta duplicada/repetida	22	1,61%
Acesso negado	22	1,61%
Acesso parcialmente concedido	19	1,39%
Não se trata de solicitação de informação	2	0,15%
TOTAL	**1.368**	**100%**

Fonte: e-SIC.

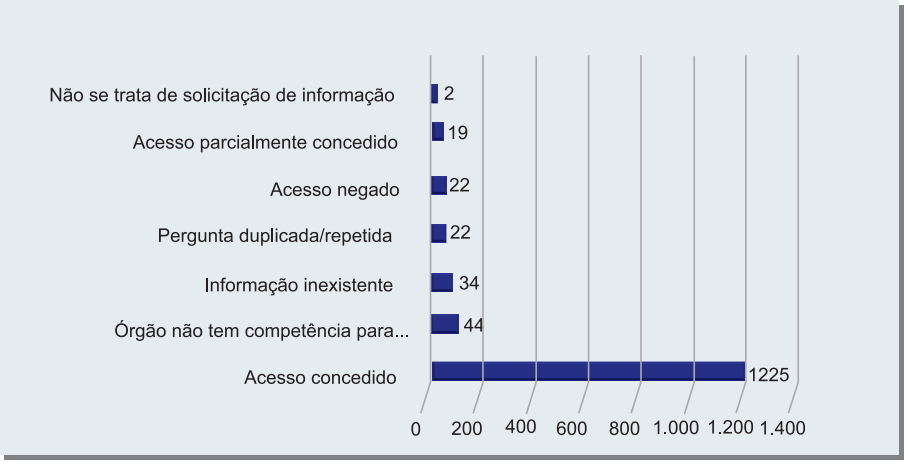


Figura 11 – Pedido, por tipo de resposta, do SIC.

Conforme relatório extraído do e-SIC, dos 1.391 pedidos de acesso à informação, 124 geraram recurso de primeira instância, com ciência do chefe superior hierárquico. Um quantitativo de 38 pedidos gerou recurso de segunda instância, com ciência da Presidência do Ibama, enquanto 17 pedidos foram para a terceira instância, para serem avaliados pela Controladoria-Geral da União (CGU); apenas um pedido de recurso foi encaminhado para a Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI).

Tabela 19 – Interposição de recursos.

Pedidos	Recursos ao chefe hierárquico	Recursos à autoridade máxima	Recursos à CGU	Recurso à CMRI
1.391	124	38	17	1

Fonte: e-SIC.

Tabela 20 – Recurso ao chefe hierárquico.

Recursos ao chefe hierárquico respondidos		
Total de recursos respondidos	119	95,97%
Deferidos	85	71,43%
Indeferidos	15	12,61%
Não conhecimento	3	2,52%
Parcialmente deferidos	16	13,45%

Fonte: e-SIC.

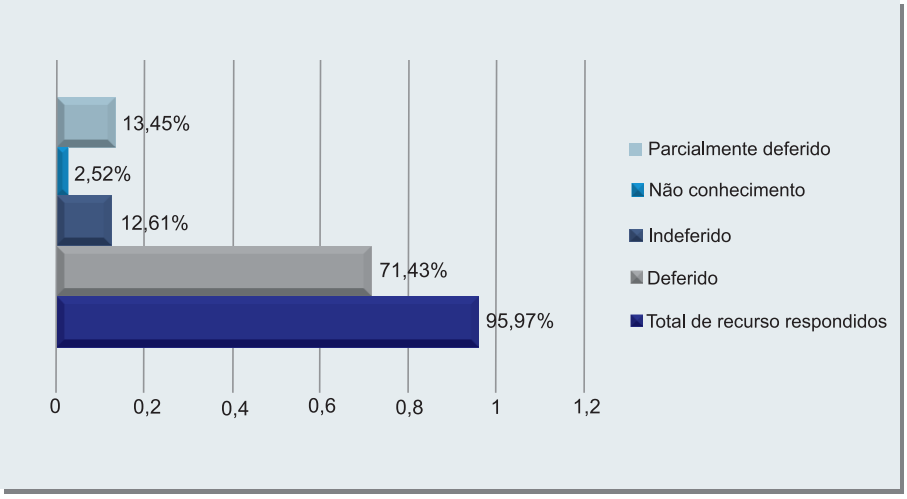


Figura 12 – Recursos ao chefe hierárquico.

9.2 Tipo e perfil dos solicitantes

Quanto ao perfil dos solicitantes, somente o SIC e o Comex Responde apresentam ferramentas que disponibilizam essas informações.

Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

Em 2018, a grande maioria dos solicitantes foi cadastrada como pessoa física (88,50%). Os homens são a maioria dos cidadãos que procuram o serviço, representando 56,78% das manifestações recebidas, sendo 39,31% deles com curso superior. A grande maioria tem profissão que não se encaixa nas categorias disponíveis no sistema eletrônico do SIC: 15,63%, como mostram as Figuras 14 e 15.

Tais dados são informados pelo cidadão/usuário, por ocasião do registro da manifestação, em formulário *on-line* disponível no sistema.

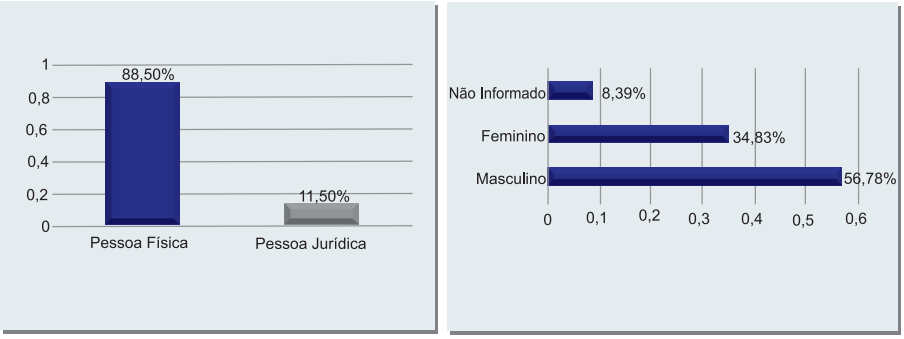


Figura 13 – Tipo e perfil do solicitante, conforme a categoria classificada no e-SIC.

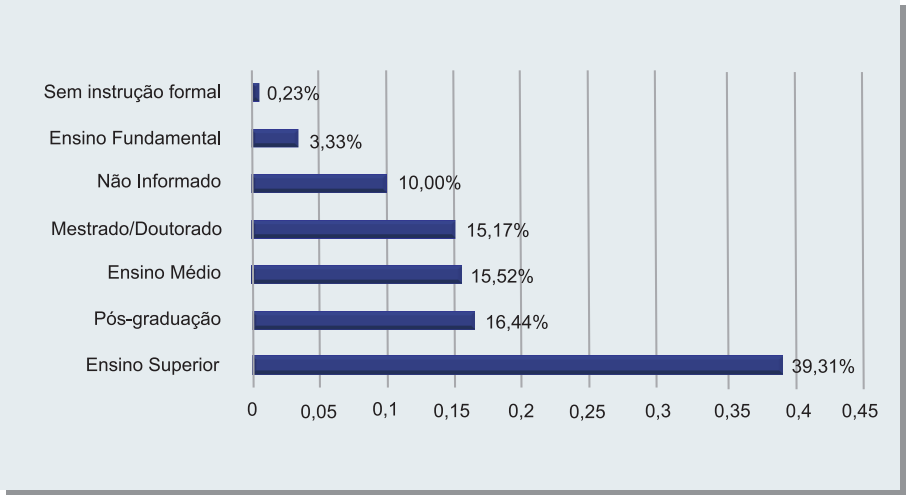


Figura 14 – Escolaridade do solicitante, conforme a categoria classificada no e-SIC.

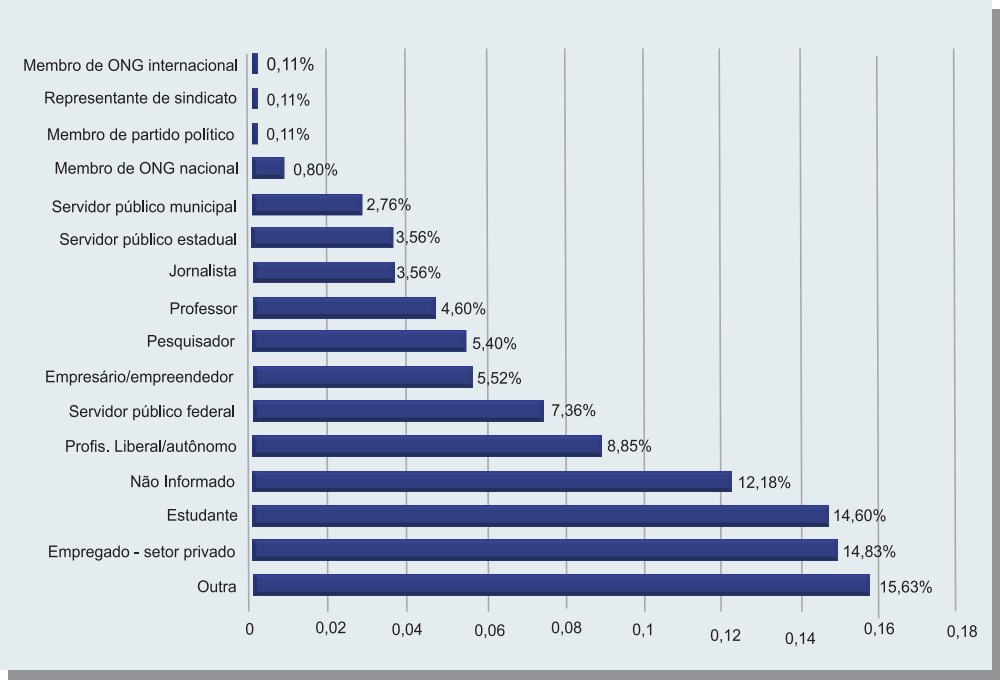


Figura 15 – Profissão do solicitante, conforme a categoria classificada no e-SIC.

Comex Responde

Os dados a seguir correspondem a pedidos de esclarecimento de dúvidas relativas a assuntos pertinentes a comércio exterior, por meio do Comex Responde. A Figura16 categoriza os usuários por "tipo de solicitante". Os usuários com perfil "empresarial" representam 56,52% dos solicitantes.

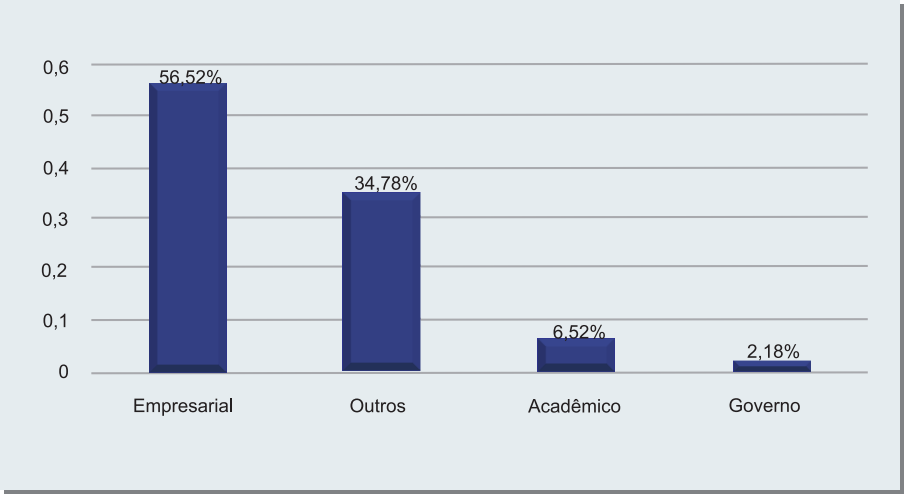


Figura 16 – Perfil do solicitante do Comex Responde.

Os tipos de assuntos mais demandados pelos solicitantes do Comex Responde estão apresentados na Figura 17. Observa-se que as duas categorias de assuntos mais demandados pelos usuários do Comex Responde são “Ibama”, com 60, e “exigências ambientais” com 29 demandas.

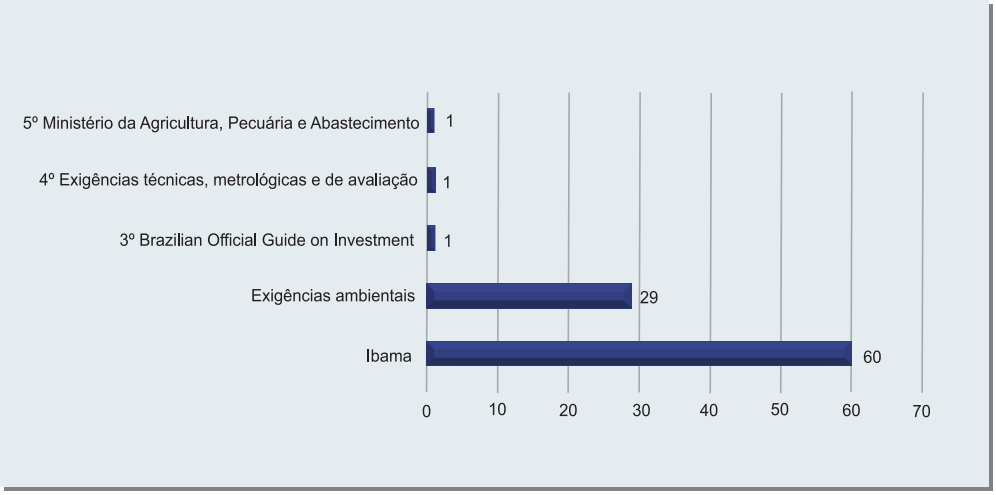


Figura 17 – Tipos de assuntos mais demandados no Comex Responde.

Atividades de Fortalecimento da Ouvidoria

Contratação de empresa Contact Center

Com o objetivo de fortalecer a estrutura da Coordenação da Ouvidoria e suas atividades, em 2018, foi efetivada a contratação da empresa prestadora de serviços técnicos especializada e integração de soluções de Contact Center.

Adesão ao e-OUV

Além disso, em 1/3/18, a Ouvidoria do Ibama aderiu ao sistema e-OUV, que é um canal integrado para encaminhamento de manifestações aos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal, com funcionamento *on-line*, podendo ser acessado por meio do sítio www.ouvidorias.gov.br. O sistema faz parte do Programa de Fortalecimento das Ouvidorias, criado pela Controladoria-Geral da União, em dezembro de 2015, com o objetivo de apoiar órgãos e entidades na execução de atividades da Ouvidoria. As manifestações pelo e-OUV são realizadas por pessoas físicas ou jurídicas, de qualquer computador com acesso à internet, bastando acessar o endereço no sistema e registrar a manifestação, que pode ser classificada como elogio, denúncia, reclamação, solicitação, sugestão ou proposta de simplificação (Simplifique), seguindo o que determina a Instrução Normativa nº18, de 3 de dezembro de 2018.

Relacionamento institucional da Ouvidoria

Em 2018, a Coordenação de Ouvidoria participou de reuniões para tratar de assuntos ligados às atividades de ouvidoria e monitoramento da LAI ou que desenvolvem estudos vinculados ao relacionamento com o cidadão. Cabe destacar as seguintes reuniões dos Grupos de Trabalho de Dados Abertos e do Comitê de Risco:

Participação no evento “Semana de Ouvidoria e Acesso à Informação 2018”, promovido pela CGU;

Participação em reuniões do GT “Dados Abertos”;

Participação em reuniões do GT “Comitê de Risco;

Participação no evento “Dados abertos: nova cultura de transparência”, promovido pela CGU;

Participação em reuniões para a revisão da “Carta de Serviço ao Usuário”.

Participação da Ouvidoria em outros eventos

Em 2018, a equipe da Ouvidoria participou de eventos e encontros promovidos por entidades que tratam de assuntos relacionados com as atividades da Coordenação, destacando os seguintes:

Tabela 21 – Relação de cursos e eventos realizados em 2018.

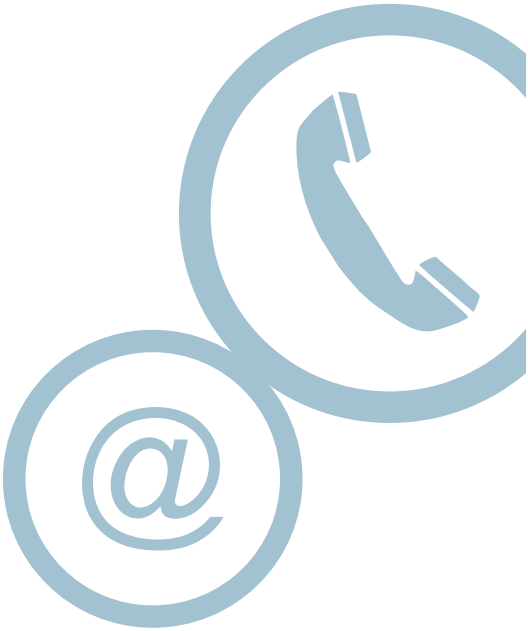
Curso	Modalidade	Período e local	Participantes
Tratamento de Denúncias em Ouvidoria	Presencial	22, 23 e 24/5 Instituto Serzedello Corrêa (ISC)	2
Semana de Ouvidoria e Acesso à Informação 2018	Presencial	14, 15 e 16 de março (TST e Esaf)	2
Ouvidoria 3.0 – Construindo o futuro	Presencial	12 a 13/3, Rio de Janeiro	1
Gestão de Risco e Governança	Presencial	24 a 26/9	2
Gestão e Apuração da Ética Pública	Presencial	22 a 24/5 (Enap)	1

Considerações Finais

Com este relatório, a Ouvidoria do Ibama consolida os dados de todos os canais de comunicação e acesso ao cidadão, de 2018, dando prosseguimento às atividades, na busca contínua de intensificar os trabalhos inerentes ao atendimento ao cidadão, bem como aprofundar o compromisso com a sociedade, promovendo o acesso à informação de forma célere e efetiva.

Como podem ser observados pelos dados apresentados, a Ouvidoria, por meio de seus canais de comunicação, recebeu 205.158 demandas registradas em seus diversos canais de acesso, representando um acréscimo de 17,16% de manifestações registradas em relação ao ano anterior. Esse dado mostra a importância de ações com o objetivo de amenizar a deficiência na execução da prestação dos serviços, pelo Ibama, e melhor informar os usuários desses serviços. Mesmo com o aumento do número de demandas e com as dificuldades enfrentadas, o ano foi marcado por projetos que aprimoraram o atendimento aos públicos interno e externo.

Salientamos que os trabalhos e projetos realizados pela Ouvidoria não seriam possíveis sem a valorosa contribuição das diversas unidades do Ibama, e seus respectivos profissionais, que, com extremo comprometimento e dedicação, atenderam prontamente às nossas solicitações.



IBAMA
MMA

MINISTÉRIO DO
MEIO AMBIENTE