

MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA - 2022

1. INTRODUÇÃO

a. Em cumprimento ao Ofício Circular nº 426/2022/MMA, de 14 de dezembro de 2022 (1002509), a Ouvidoria do MMA apresenta o seu Relatório Anual de Gestão - 2022, contendo informações sobre o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2022.

b. A Ouvidoria tem como principal competência atuar como interlocutora e mediadora entre o(a) cidadão(ã) e o Ministério, de modo que os Pedidos de Acesso à Informação e as Manifestações de Ouvidoria, decorrentes do exercício da cidadania, proporcionem uma contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

c. O contato entre os usuários de serviços públicos e a Ouvidoria do MMA ocorre de forma presencial; por correspondência, via Correios; pelo SEI; por telefone; e pelo Fala.Br - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, acessível pelo link do MMA em https://www.gov.br/mma/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria-1. A plataforma é coordenada pela Controladoria-Geral da União (CGU), possibilitando o tratamento de Manifestações de Ouvidoria e Pedidos de Acesso à Informação a partir de uma única ferramenta que trabalha de forma integrada.

d. O Ouvidor desempenha as seguintes atividades no Ministério:

1) como Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação (LAI) é o responsável por todas as instâncias de tramitação dos Pedidos de Acesso à Informação cadastrados no Fala.Br - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (e-SIC/MMA);

2) responsável pelas Manifestações de Ouvidoria (denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de providências ou de informação e pedidos de simplificação), também cadastradas no Fala.Br (Fala.Br/MMA);

3) responsável pelo Sistema de Transparência Ativa (STA/MMA) que é coordenado pela Controladoria-Geral das União (CGU);

4) responsável pela atualização da Carta de Serviços ao Usuários do MMA, de acordo com os Art. 43. ao Art. 46. da Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021;

5) responsável pelo Processo de Maturidade de Ouvidoria, também coordenado pela CGU;

6) é a Autoridade de Monitoramento do Plano de Dados Abertos do Ministério (PDA/MMA);

7) responsável por todos os atendimentos presenciais da sociedade no MMA;

8) é o Administrador Institucional Supervisor (AIS) do sistema e-Agendas do MMA; e

9) desempenha, ainda, a função de Suplente do Comitê Gestor de Segurança da Informação (CGSI).

e. Força de Trabalho da Ouvidoria:

-	EFETIVO	OBSERVAÇÃO
Ouvidor	1	- Ocupa cargo DAS 102.4.
Equipe SIC	3	- Dois Agentes Administrativos e uma Estagiária.
Equipe Fala.Br	3	- Uma Agente Administrativa e duas Terceirizadas.

Observação: a função de Ouvidor, Substituto, era exercida por um Assessor Especial do Ministro (DAS 5). Dois Agentes Administrativos estão cumprindo Programa de Gestão Híbrido. Uma Agente Administrativa será removida da Ouvidoria após o término do “defeso eleitoral”.

2. DESENVOLVIMENTO

a. Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC/MMA)

1) A documentação de referência está disponível no site do MMA, pelo link <https://www.gov.br/mma/pt-br/aceso-a-informacao/servico-de-informacao-ao-cidadao-e-sic>.

2) Informações gerais do e-SIC/MMA:

ANO	PEDIDOS			TOTAL
	RESPONDIDOS	EM TRAMITAÇÃO	REENCAMINHADOS	
2021	546 / 98,91%	6 / 1,09%	137	689
2022	440 / 97,99%	9 / 2,00%	104	553

PEDIDOS RESPONDIDOS	ACESSO			INFORMAÇÃO INEXISTENTE	(*)	(**)	(***)
	CONCEDIDO	PARCIALMENTE CONCEDIDO	NEGADO				
546	407	38	13	44	32	10	2
440	314	37	19	30	32	5	3

(*) Órgão não tem competência para responder.

(**) Pedido duplicado ou repetido.

(***) Não se trata de solicitação de informação.

PEDIDOS RESPONDIDOS	RECURSOS			
	CHEFE IMEDIATO	AUTORIDADE MÁXIMA	CGU	CMRI (*)
546	49 / 8,97%	12 / 2,19%	4 / 0,73%	-
440	34 / 7,72 %	12 / 2,72%	8 / 1,81%	-

(*) Comissão Mista de Reavaliação de Informações.

TEMPO MÉDIO DAS RESPOSTAS	PEDIDOS RESPONDIDOS FORA DO PRAZO	RANKING NR PEDIDOS (DEMANDADOS)	SATISFAÇÃO DO USUÁRIO		OMISSÕES MMA
			GOVERNO	MMA	
19,8 dias	11	39º / 306	3,99	3,45	ZERO
21,42 dias	9	45º / 302	4,14	3,89	ZERO

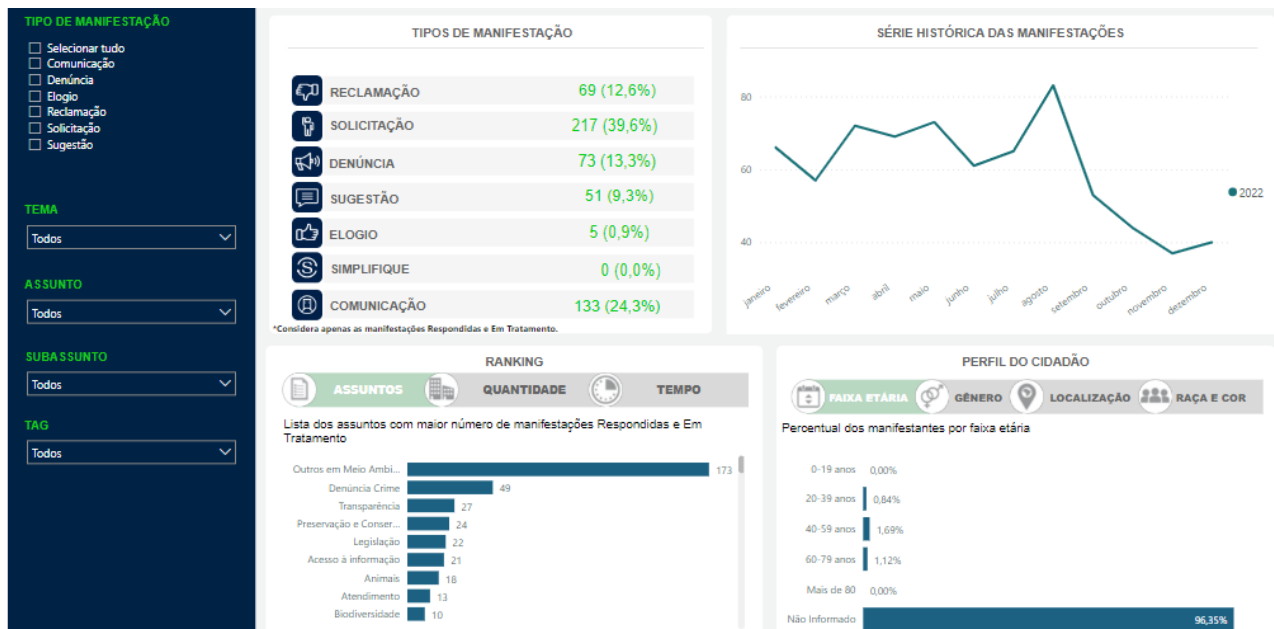
3) Principais assuntos dos Pedidos de Acesso à Informação até 31/10/2022:

RANKING	ASSUNTO DEMANDADO	QUANTIDADE DE PEDIDOS RECEBIDOS
1º	Acesso à Informação	267
2º	Outros em Meio Ambiente	65
3º	Legislação	13
4º	Preservação e Conservação Ambiental	12
5º	Biodiversidade	10

b. Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (Fala.Br/MMA)

1) A documentação de referência está disponível no site do MMA, pelo link https://www.gov.br/mma/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria-1/fala.br.

2) Informações gerais do Fala.Br/MMA:



ANO	MANIFESTAÇÕES				TOTAL
	RESPONDIDAS	EM TRATAMENTO	ARQUIVADAS	REENCAMINHADAS	
2021	644 / 99,69%	2 / 0,31%	147	245	1.038
2022	538 / 98,17%	10 / 1,83%	172	491	1.211

ÓRGÃO	MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE		GOVERNO FEDERAL	
RESOLUTIVIDADE	A sua demanda foi resolvida?			
ANO	2021	2022		
SIM	54%	44%	34%	
PARCIALMENTE	28%	15%	17%	
NÃO	19%	42%	49%	

MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE		GOVERNO FEDERAL	
SATISFAÇÃO (Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?)			
2021		2022	
71,25%		61,36%	44,92%

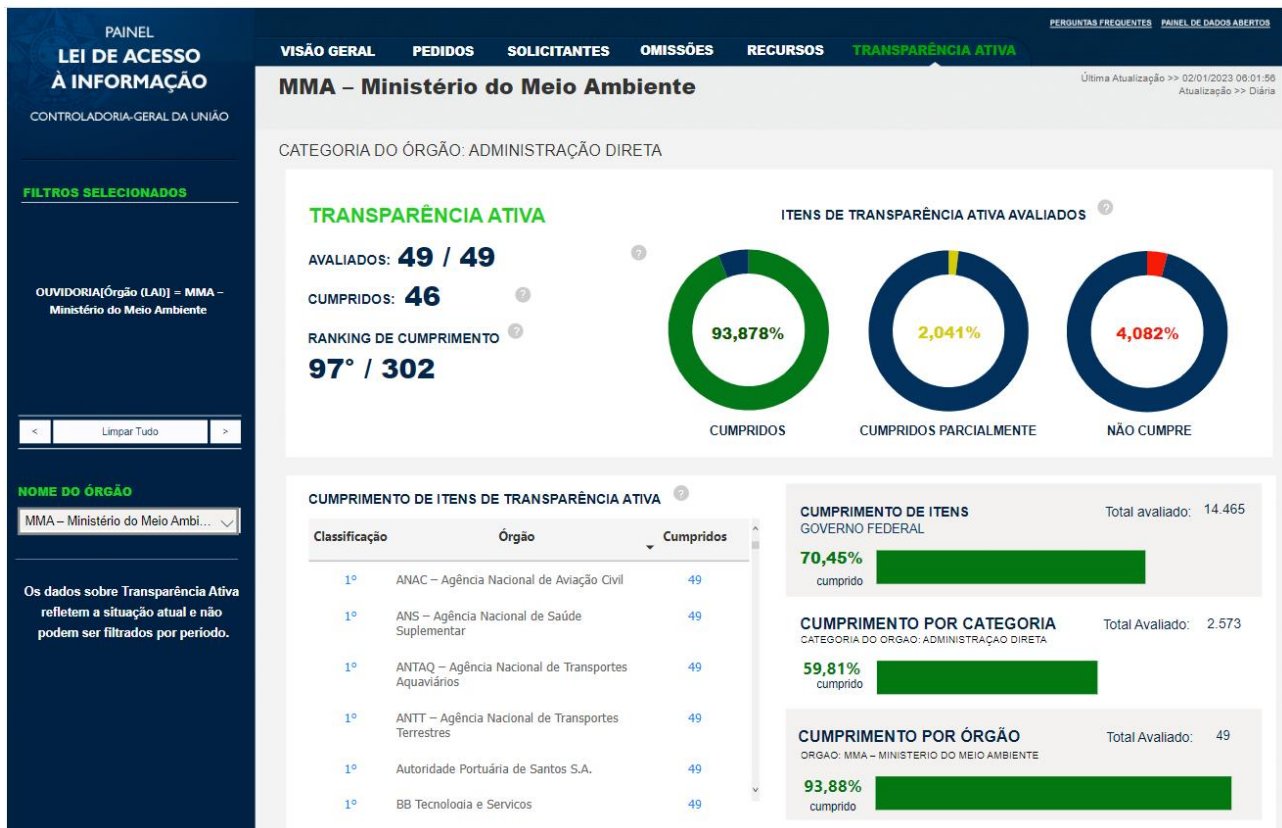
(*) percentual de satisfação média retirado do Painel Resolveu?

MANIFESTAÇÕES	TIPO DE MANIFESTAÇÃO						
	DENÚNCIA	SOLICITAÇÃO	ELOGIO	RECLAMAÇÃO	SUGESTÃO	COMUNICAÇÃO	SIMPLIFIQUE
646	108	297	5	61	84	90	1
548	73	217	5	69	51	133	-

c. Sistema de Transparência Ativa (STA/MMA)

1) A cargo da CGU, o Sistema de Transparência Ativa (STA) é uma ferramenta, composta de 49 (quarenta e nove) obrigações, a ser cumprida por todos os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal. Devem constar dos sites oficiais dos seus órgãos.

2) O quadro a seguir retrata a avaliação da CGU dos 49 (quarenta e nove) itens avaliados do MMA em 2022.



3) Os quadros seguintes apresentam um comparativo com o próprio Ministério em 2021.

MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE			
ANO	CUMPRE	CUMPRE PARCIALMENTE	NÃO CUMPRE
2021	34 / 69,39%	13 / 26,53%	2 / 4,08%
2022	46 / 93,88%	1 / 2,04%	2 / 4,08%



d. Carta de Serviços ao Cidadão do MMA

1) Sua última atualização foi realizada em 2021, decorrente da reestruturação do Ministério ocorrida por intermédio do Decreto nº 10.455, de 12 de agosto de 2020.

2) Decorrente da nova estrutura do Ministério do Meio Ambiente e do Clima, criado pelo Decreto nº 11.349, de 1º de janeiro de 2023, a Carta de Serviços ao Cidadão do Órgão deverá ser atualizada mais uma vez.

e. Processo de Maturidade de Ouvidoria

1) Conforme o Plano de Ação - Modelo de Maturidade de Ouvidoria Pública do MMA, de 24 de abril de 2022, foram acordados com a CGU dois objetivos pelo Ministério, a saber:

Objetivo 1: Aprovar normativo interno do MMA com objetivo de padronizar o tratamento das “Manifestações de Ouvidorias”, com base no Decreto nº 9.492/2018, Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos que regulam a matéria.

Objetivo 2: Instituir o Conselho de Usuários no Ministério do Meio Ambiente.

2) A Ouvidoria encaminhou expediente à Coordenação-Geral de Orientação e Acompanhamento de Ouvidorias (CGOUV/CGU), esclarecendo o não cumprimento dos prazos, pelas seguintes razões:

a) baixo efetivo de recursos humanos para o cumprimento das atuais tarefas atribuídas à Ouvidoria;

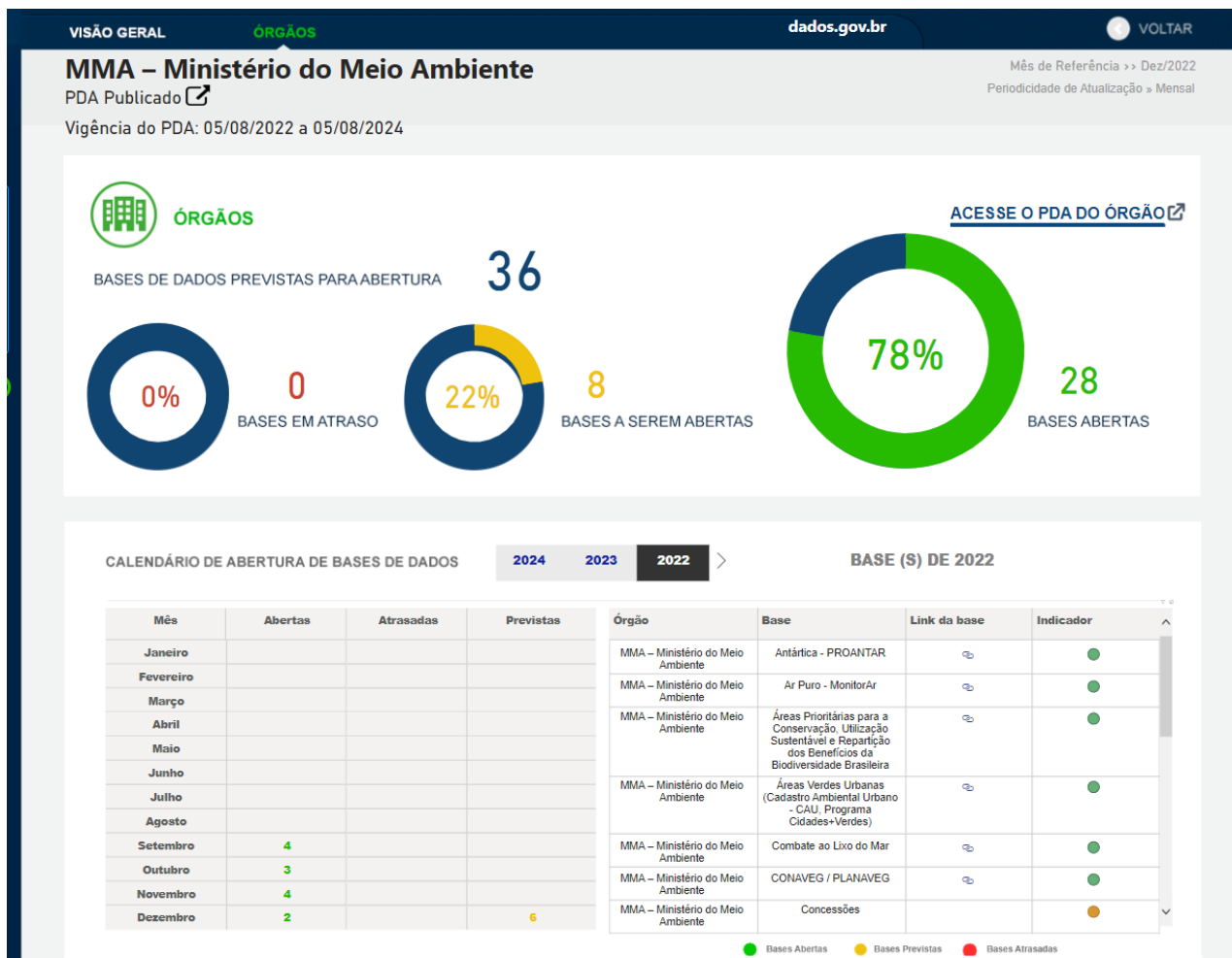
b) aumento das demandas no Fala.Br - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação;

c) implantação e gerenciamento do sistema e-Agendas que ficou sob a responsabilidade da Ouvidoria; e

d) outras atividades delegadas no corrente ano à Ouvidoria.

f. Plano de Dados Abertos do Ministério (PDA/MMA)

1) Visão Geral do MMA



2) A responsabilidade por monitorar o PDA/MMA é da Autoridade de Monitoramento da LAI, em atenção ao estabelecido no § 4º, do Art. 5º, do Decreto nº 8.777, de 11/05/2016.

g. Atendimentos da sociedade no MMA

1) Cabe ao Ouvidor e à sua equipe atender a todos os cidadãos que vierem presencialmente ao Ministério tratar de assuntos relacionados à pasta.

2) Até 31/12/2022, foram demandados cerca de 30 atendimentos presenciais.

h. Sistema e-Agendas do MMA

1) O e-Agendas foi implementado pela CGU, por intermédio do Ofício Circular nº 211/2022/SE-CGU, de 9 de agosto de 2022 (0940725). De 17 de agosto a 8 de outubro de 2022, a Ouvidoria realizou o treinamento com todos os envolvidos (autoridades ocupantes de cargo DAS 5 e superiores, Administradores Institucionais Gestores e Assistentes Técnicos, delegados para registrarem os eventos nas agendas das referidas autoridades) e lançou todos os dados no sistema.

2) O sistema entrou em operação em 9 de outubro do corrente ano. Até a presente data, ainda requer atenção especial da Ouvidoria. Cita-se como exemplo a situação tratada no curso do Processo SEI 02000.006591/2022-78.

3) Considerando que todos os ocupantes de cargos DAS-5 e superior, da atual gestão, foram exonerados pelo DOU de 2 de janeiro de 2023, a Ouvidoria terá que fazer o recadastramento de

todo esse pessoal à medida que forem nomeados, com base no Decreto nº 11.349, de 1º de janeiro de 2023.

i. Comitê Gestor de Segurança da Informação (CGSI)

- Desde meados de 2019, acumula a função de Suplente do CGSI.

3. CONCLUSÃO

a. Com o recebimento de novas tarefas em 2022, como a de monitoramento do Plano de Dados Abertos e a implantação do sistema e-Agendas, associado a outras atividades delegadas e a pequena equipe que trabalha na Ouvidoria, a Unidade deixou de cumprir atividades do Plano de Maturidade e a implantação da ferramenta “Triar” para uma melhor funcionalidade do tratamento das manifestações de ouvidoria (Fala.Br/MMA).

b. Para a Ouvidoria continuar com suas atuais atribuições, julga-se oportuno receber reforços em pessoal. Para tanto, apresenta-se uma nova estrutura da Unidade para 2023:

1) Ouvidor

2) Ouvidor Substituto

3) Equipe SIC

a) Um Coordenador SIC

b) Dois Servidores / Terceirizados

c) Um Servidor / Terceirizado / Estagiário

4) Equipe Fala.Br

a) Um Coordenador Fala.Br

b) Dois Servidores / Terceirizados

c) Um Servidor / Terceirizado / Estagiário

c. Por fim, sugere-se que o futuro(a) Ouvidor(a) deixe de acumular a função de Suplente do CGSI. Essa atividade não guarda relação com as tarefas desenvolvidas pela Ouvidoria.

Anexo: Relatório de Denúncias

Brasília/DF, 3 de janeiro de 2023

Geraldo Araujo do Nascimento Filho

Ouvidor do MMA