

OUVIDORIA DO MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE
RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO
(Período de 1º JAN a 31 DEZ 2021)

1. INTRODUÇÃO

a. A Ouvidoria do Ministério do Meio Ambiente (MMA), em cumprimento ao que estabelece a Instrução Normativa TCU nº 84, de 22 de abril de 2020; a Decisão Normativa TCU nº 187, de 9 de setembro de 2020; e o Art. 52 da Portaria CGU nº 581 de 9 de março de 2021, apresenta o seu Relatório Anual de Gestão, contendo os resultados obtidos em 2021.

b. A Ouvidoria tem como principal competência atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e o Ministério, de modo que os Pedidos de Acesso à Informação e as Manifestações de Ouvidoria, decorrentes do exercício da cidadania, proporcionem 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; 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. Essa plataforma é resultado da interação realizada pela Controladoria-Geral da União (CGU) do antigo Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv), atual Fala.Br / MMA, e do Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC / MMA), possibilitando o tratamento de Manifestações de Ouvidoria e Pedidos de Acesso à Informação a partir de uma única ferramenta tecnológica que funciona de forma integrada.

d. A Ouvidoria é responsável pelas seguintes atividades no Ministério:

1) os Pedidos de Acesso à Informação, realizados pelo Sistema Fala.Br - Plataforma Integrada de Ouvidorias e Acesso à Informação de Informação ao Cidadão (e-SIC / MMA);

2) as Manifestações de Ouvidoria (denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de providências ou de informação e pedidos de simplificação), também realizadas pelo Sistema Fala.Br - Plataforma Integrada de Ouvidorias e Acesso à Informação de Informação ao Cidadão (Fala.Br / MMA);

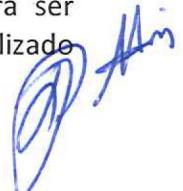
3) o Sistema de Transparéncia Ativa (STA /MMA), que é coordenado pela Controladoria-Geral das União (CGU); e

4) a Carta de Serviços ao Usuários do MMA, de acordo com o previsto nos Art. 43. ao Art. 46. da Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021.

e. Para cumprir sua missão, a Ouvidoria trabalha com o seguinte efetivo, assim distribuído:

-	EFETIVO	OBSERVAÇÃO
Ouvidor	1	- Ocupa cargo DAS 102.4.
Equipe SIC	3	- Dois servidores, ambos Agentes Administrativos. Um deles acumula a função de Ouvidor, Substituto; e - Uma terceirizada.
Equipe Fala.Br	2	- Uma servidora, Agente Administrativa; e - Uma terceirizada.

f. Nos termos da legislação acima referenciada, o Relatório Anual de Gestão deverá ser encaminhado a autoridade máxima do órgão a que pertence a Ouvidoria e disponibilizado integralmente na internet, até 31 de março de 2022.



2. DESENVOLVIMENTO

a. Em 2021, a pandemia do COVID-19 continuou obrigando a permanência da maioria dos servidores do Ministério em *home office*, inclusive da Ouvidoria por termos dois de seus integrantes com idade superior a 60 anos. Mesmo com o relaxamento das medidas preventivas, iniciadas a partir do mês de setembro do ano passado, a Ouvidoria não realizou atendimentos presenciais no MMA. Também não foram recebidas demandas por carta ou telefone.

b. Um ponto importante do trabalho remoto no Ministério foi o fortalecimento da interface da Ouvidoria com os Pontos Focais das Unidades Organizacionais do Órgão, garantindo maior e melhor publicidade, transparência e eficiência aos serviços oferecidos à sociedade.

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

1) A Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 - Lei de Acesso à Informação -, tem o propósito de regulamentar o direito constitucional de acesso às informações públicas.

2) O Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, regulamentou a LAI e assegurou procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão, observados os princípios da administração pública.

3) Decorrente da reestruturação do Ministério pelo Decreto nº 10.455/2020, a Ouvidoria atualizou o Serviço de Informações ao Cidadão do Ministério, por meio da Portaria MMA nº 286, de 22 de julho de 2021.

4) Pedidos trabalhados em 2021:

ANO	PEDIDOS			TOTAL
	RESPONDIDOS	EM TRAMITAÇÃO	REENCAMINHADOS	
2020	598 / 94,17%	37 / 5,83%	178	813 / 100%
2021	546 / 98,91%	6 / 1,09%	137	689 / 84,74%

PEDIDOS RESPONDIDOS	ACCESSO			INFORMAÇÃO INEXISTENTE	(*)	(**)	(***)
	CONCEDIDO	PARCIALMENTE CONCEDIDO	NEGADO				
598	468 / 78,26%	41	23	29	19	10	8
546	407 / 74,54%	38	13	44	32	10	2

(*) Órgão não tem competência para responder.

(**) Pedido duplicado ou repetido.

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

a) Do 1º quadro apresentado, observa-se uma diminuição de 124 Pedidos (mais de 15% do total) recebidos no SIC / MMA de 2020 para 2021. Pode-se inferir que este resultado seja uma significativa melhora dos itens de Transparéncia Ativa do MMA, permitindo ao Cidadão a busca pelos seus questionamentos diretamente no site do Ministério mma.gov.br.

b) No tocante à concessão de acesso (quadro 2), verifica-se uma considerável redução dos PEDIDOS NEGADOS - de 23 / 3,84% em 2021 para 13 / 2,35% em 2020 -, uma diferença de quase 50%, concluindo que o Ministério, por intermédio da atuação dos Pontos Focais e suas respectivas áreas técnicas, tem dado maior atenção as suas respostas ao Cidadão, indo ao encontro da principal diretriz que rege a disponibilização de informações onde a **publicidade e a transparéncia das informações é a regra e o sigilo é a exceção** (grifo nosso).

PEDIDOS RESPONDIDOS	RECURSOS			
	CHEFE IMEDIATO	AUTORIDADE MÁXIMA	CGU	CMRI (*)
598	47 / 7,85%	25 / 4,18%	-	-
546	49 / 8,97%	12 / 2,19%	4 / 0,73%	-

(*) Comissão Mista de Reavaliação de Informações.

c) Quanto aos recursos interpostos ao MMA, verifica-se uma queda de 10% no quantitativo quando comparados os dois anos (de 72 para 65).

d) No tocante àqueles demandados à 2ª instância em 2021 (de 49 para 12), novo declínio, este acentuado quando confrontado ao ano de 2020 (de 47 para 25). Tal fato aponta que as autoridades responsáveis pelos recursos de 1ª instância procuraram responder de forma satisfatória ainda nessa instância, não deixando prosperar esses Pedidos para as instâncias superiores.

e) Três dos quatro recursos direcionados à CGU tiveram decisão de “não conhecimento”, demonstrando que o Órgão tudo fez para entregar os dados solicitados, atinentes aos referidos Pedidos de Acesso à Informação.

TEMPO MÉDIO DAS RESPOSTAS	PEDIDOS RESPONDIDOS FORA DO PRAZO	RANKING NR PEDIDOS (DEMANDADOS)	SATISFAÇÃO DO USUÁRIO		OMISSÕES MMA
			GOVERNO	MMA	
19 dias	10	42º / 300	3,84	4,02	ZERO
19,8 dias	11	39º / 306	3,99	3,45	ZERO

f) Apesar do quantitativo de Pedidos de Acesso à Informação recebidos pelo MMA ter diminuído de 617 em 2020 para 552 em 2021, o Ministério subiu no ranking - da 42ª posição para a 39ª colocação - dos órgãos federais mais demandados, demonstrando a importância do tema meio ambiente e o trabalho que realiza para a sociedade.

g) A SATISFAÇÃO AO USUÁRIO é composta de duas perguntas e está escalonada de zero a cinco, onde cinco reflete a plena satisfação do cidadão. A Ouvidoria chegou aos resultados apresentados, somando as duas médias lançadas pelo Painel LAI nesse quesito e dividindo por dois. Em 2020, 72 usuários responderam a pesquisa de satisfação no âmbito do MMA e em 2021 apenas 18 cidadãos. O resultado obtido em 2021, independente do quantitativo que tenha respondido a pesquisa de satisfação, aponta para uma oportunidade de melhoria a ser implementada pela Ouvidoria junto aos Pontos Focais e às respectivas áreas técnicas.

4) Principais assuntos dos Pedidos de Acesso à Informação de 2021:

RANKING	ASSUNTO DEMANDADO	QUANTIDADE DE PEDIDOS RECEBIDOS
1º	Acesso à Informação	277
2º	Outros em Meio Ambiente	77
3º	Preservação e Conservação Ambiental	27
4º	Legislação	20
5º	Biodiversidade	16

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

1) A Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, estabeleceu as normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública.

2) O Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, instituiu o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (Fala.Br) e regulamentou os procedimentos para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública direta e indireta, de que trata a Lei nº 13.460/2017.

3) Decorrente da publicação das Portarias CGU nº 581 e 3.126, respectivamente de 9 de março e de 31 de dezembro de 2021, a Ouvidoria está procedendo estudos finalísticos para a aprovação de um normativo, no âmbito do MMA, que regule o Sistema de Ouvidoria do Ministério do Meio Ambiente, nos moldes da Portaria MMA nº 286, de 22 de julho de 2021, que atualmente regulamenta o e-SIC / MMA. A Ouvidoria prevê que esta meta esteja cumprida até o final do 1º semestre de 2022.

4) Manifestações de Ouvidoria trabalhadas em 2021:



ANO	MANIFESTAÇÕES				TOTAL
	RESPONDIDAS	EM TRATAMENTO	ARQUIVADAS	REENCAMINHADAS	
2020	448 / 88,88%	56 / 11,12%	133	414	1.051
2021	644 / 99,69%	2 / 0,31%	147	245	1.038

a) O total de Manifestações de Ouvidoria tramitadas nos dois últimos anos manteve-se praticamente o mesmo. Todavia o quantitativo de demandas respondidas aumentou **quase 30% - 186 manifestações** -, onerando o trabalho da Equipe Fala.Br, constituída apenas por 2 (duas) pessoas.

b) Chama a atenção, também, a queda elevada de manifestações reencaminhadas, de 414 para 245, reflexo de que os solicitantes podem estar destinando seus pleitos com mais atenção e propriedade aos órgãos demandados.

ÓRGÃO	MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE		GOVERNO FEDERAL			
	A sua demanda foi resolvida?					
RESOLUTIVIDADE	2020	2021				
ANO	2020	2021				
SIM	59%	55%	31%			
PARCIALMENTE	25%	28%	16%			
NÃO	16%	17%	53%			

MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE		GOVERNO FEDERAL			
SATISFAÇÃO (Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?)					
2020	2021				
75%	71,25%		42,55%		

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

c) Diferentemente da avaliação dos usuários no e-SIC, os quesitos RESOLUTIVIDADE e a SATISFAÇÃO, avaliados por 80 usuários e referendados no Fala.Br / MMA, permaneceram altos, principalmente quando comparados aos índices atingidos pelo Governo Federal.

MANIFESTAÇÕES	TIPO DE MANIFESTAÇÃO						
	DENÚNCIA	SOLICITAÇÃO	ELOGIO	RECLAMAÇÃO	SUGESTÃO	COMUNICAÇÃO	SIMPLOFIQUE
504	53	179	8	74	123	62	5
646	108	297	5	61	84	90	1

d) Quanto ao tipo de manifestações endereçadas ao Ministério, pode-se inferir que:

1) a totalidade de **denúncias e comunicações** diz respeito ao registro de fatos na esfera municipal, cabendo a solução dessas demandas às ouvidorias ou secretarias de meio ambiente das respectivas prefeituras. As denúncias de irregularidades de servidores do Ministério estão consolidadas em anexo a esse Relatório, conforme previsto na Portaria MMA nº 99, de 5 de março de 2020.

2) O indicativo no número de reclamações - **queda de 74 / 2020 para 61 / 2021** - ratifica a percepção do Ministério que a melhoria dos índices de Transferência Ativa do Órgão contribuiu para o resultado apresentado.

3) O aumento significativo de solicitações - **de 179 / 2020 para 298 / 2021** -, salvo outro juízo, é decorrente da importância do assunto meio ambiente para a sociedade e o mundo.

5) Principais assuntos das Manifestações de Ouvidorias:

RANKING	ASSUNTO DEMANDADO	QUANTIDADE DE PEDIDOS RECEBIDOS
1º	Outros em Meio Ambiente	179
2º	Denúncia Crime	46
3º	Acesso à Informação	37
4º	Preservação e Conservação Ambiental	37
5º	Não Informado	34

6) Maturidade de Ouvidoria Pública

a) Em atenção ao Of Circ nº 17/2021/OGU GAB/OGU-CGU, de 26 de março de 2021, a Ouvidoria do MMA abriu o Processo SEI nº 02000.001253/2021-69 para tratar da "Implantação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública.

b) Em 29 de outubro de 2021, por intermédio do Despacho SEI 39932 (0805189) e após aval do Gabinete do Ministro, a Ouvidoria informou a conclusão dos trabalhos de preenchimento da documentação, referente ao assunto em tela.

7) Conselho de Usuários

- O Conselho de Usuários do Ministério do Meio Ambiente ainda não foi implantado no Órgão. Esta tarefa será planejada e executada após a aprovação do normativo interno pelo Ministério, estabelecendo as orientações para o exercício das competências da Ouvidoria, dentro do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, nos moldes das Portarias CGU nº 581 e 3.126, ambas de 2021.

e. Sistema de Transparéncia Ativa do Ministério do Meio Ambiente

1) Anualmente, as Ouvidorias do Poder Executivo Federal são obrigadas a preencher e/ou atualizar, anualmente, os 49 (quarenta e nove) itens de transparéncia ativa dos seus órgãos.

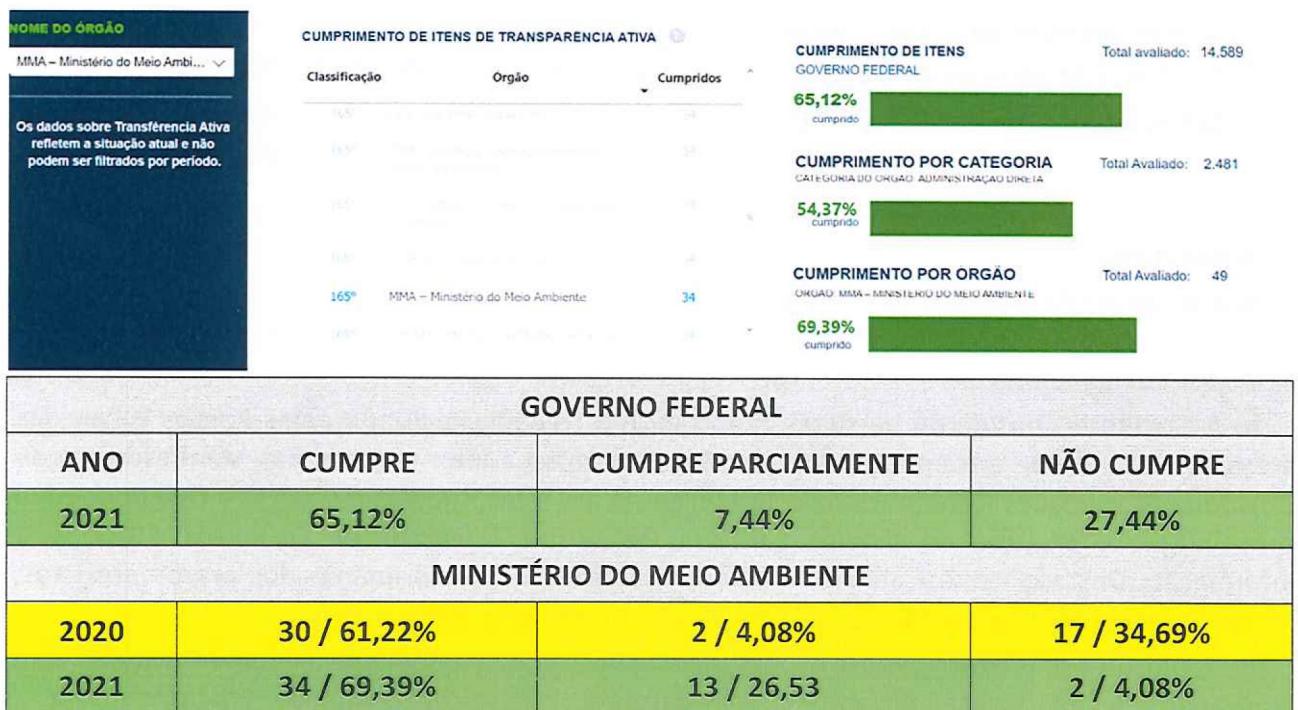
2) A cargo da Controladoria-Geral da União, o Sistema de Transparéncia Ativa (STA) é uma ferramenta de monitoramento das obrigações de transparéncia ativa a serem cumpridas por todos os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal.

3) O assunto no Ministério é tratado por intermédio do Processo SEI nº 02000.001801/2020-70 e a tarefa vem sendo cumprida dentro dos prazos estabelecidos.

4) Os dois primeiros quadros a seguir retratam a avaliação da CGU dos 49 (quarenta e nove) itens avaliados do MMA em 2021 e o terceiro um comparativo com o Governo Federal (2021) e com o próprio Ministério em 2020.



[Handwritten signature]



a) O ranking da CGU é consolidado e difundido com base apenas nos itens cumpridos. Por isso o Ministério decaiu da 121^a posição em 2020 para a 165^a em 2021, apesar da melhora sensível no “cumprimento por assunto”, conforme pode-se verificar nos dois quadros abaixo. O primeiro retrata 2020 e o seguinte o ano de 2021.

b) A Ouvidoria espera concluir até abril do corrente ano e inseri-lo no site do MMA o assunto “Perguntas Frequentes”, com base nos Pedidos de Acesso à Informação e Manifestações de Ouvidoria tramitados em 2021.



f. Carta de Serviços ao Cidadão do MMA

- 1) A Carta de Serviços ao Cidadão é tratada pelo Processo SEI nº 02000.001302/2021-63.
- 2) Sua última atualização foi realizada em 11 de agosto de 2021, decorrente da reestruturação do Ministério ocorrida por intermédio do Decreto nº 10.455, de 12 de agosto de 2020.

3. CONCLUSÃO

a. A despeito da permanência da pandemia do COVID-19 ao longo de 2021, a Ouvidoria, salvo outro juízo, cumpriu muito bem a sua missão, mesmo trabalhando com parte de seus recursos humanos em *home office*.

b. A Ouvidoria considerou de suma importância o trabalho realizado pelos Pontos Focais das áreas técnicas, desde a tramitação dos Pedidos de Acesso à Informação e das Manifestações de Ouvidoria às Unidades Organizacionais do Ministério até o retorno das respostas à Ouvidoria para consolidação e inserção no sistema Fala.Br - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação. Destaco neste trabalho, o esforço de todos no cumprimento dos prazos previstos. Portanto, o Ouvidor compartilha o sucesso alcançado com esse público-alvo.

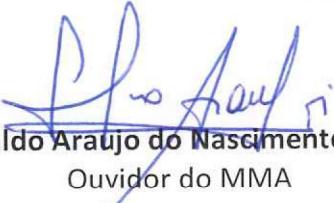
c. Os bons resultados atingidos e expostos neste Relatório, atestam que a equipe Ouvidoria vem realizando uma interlocução propositiva, transparente e efetiva com o cidadão, sua razão de ser.

d. As tarefas em aberto e ainda não cumpridas pela Ouvidoria, receberão tratamento diferenciado para a sua realização ao longo de 2022.

4. ANEXO:

- Relatório de Denúncias, conforme previsto pela Portaria MMA nº 99/2020.

Brasília, DF, 15 de fevereiro de 2022


Geraldo Araújo do Nascimento Filho
Ouvendor do MMA

Aprovo:


Joaquim Alvaro Pereira Leite
Ministro do Meio Ambiente



MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE
GABINETE DO MINISTRO
OUVIDORIA

ANEXO AO RELATÓRIO DE GESTÃO 2021 - RELATÓRIO DE DENÚNCIAS

REFERÊNCIA: Art. 9º da Portaria MMA nº 99, de 5 de março de 2020

MANIFESTAÇÃO	DATA DE CADASTRO	DATA DE ENCERRAMENTO
00137.001304/2021-81	18/01/2021	24/03/2021
02303.000767/2021-92	28/01/2021	24/03/2021
02303.000777/2021-28	28/01/2021	24/03/2021
02303.000778/2021-72	28/01/2021	28/07/2021
02303.000807/2021-04	29/01/2021	24/03/2021
02303.001725/2021-79	26/02/2021	24/03/2021
02303.005650/2021-03	25/06/2021	28/07/2021
02303.001892/2021-10	03/03/2021	12/04/2021
02303.002233/2021-09	12/03/2021	25/03/2021
02303.002955/2021-55	01/04/2021	11/05/2021
02303.008444/2021-47	17/09/2021	22/10/2021
02303.008267/2021-07	13/09/2021	19/10/2021
02303.008536/2021-27	20/09/2021	21/09/2021
02303.008574/2021-80	21/09/2021	21/09/2021
02303.008836/2021-14	27/09/2021	27/09/2021
02303.008834/2021-17	27/09/2021	07/10/2021
02303.011358/2021-11	09/12/2021	10/01/2022

Brasília/DF, 15 de fevereiro de 2022

GERALDO ARAUJO DO NASCIMENTO FILHO
Ouvidor do MMA

APROVO:

JOAQUIM ALVARO PEREIRA LEITE
Ministro do Meio Ambiente