

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO

OUVIDORIA - 2024



MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE E MUDANÇA DO CLIMA (MMA)

MINISTRA

Marina Silva

SECRETÁRIO-EXECUTIVO

João Paulo Ribeiro Capobianco

OUVIDOR

Leonardo Margonato Ribeiro Lima

ENCARREGADO PELO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

Marcelo Fontana da Silveira

EQUIPE TÉCNICA

Alex Luis Sena de Deus
Alane Rodrigues de Sousa
Daphne Mendonça Correa
Edilma Casimiro Lopes Gomes
Kenia Oliveira
Marcelo Fontana da Silveira
Nicole Ribeiro de Oliveira

OUVIDORIA

e-ouv@mma.gov.br
2028-1151

SIC

sic@mma.gov.br

SITE MMA

www.gov.br/mma/pt-br

YOUTUBE MMA

 youtube.com/@mmeioambiente



SUMÁRIO

1.	SUMÁRIO EXECUTIVO.....	6
2.	APRESENTAÇÃO.....	8
3.	ANÁLISE DE DADOS DE OUVIDORIA.....	13
3.1.	Canais de entrada.....	14
3.2.	Tipos de manifestação.....	14
3.3.	Representatividade das áreas técnicas.....	15
3.4.	Prazo, resolutividade e satisfação com o atendimento.....	17
3.5.	Temáticas mais frequentes.....	17
3.6.	Assédio e discriminação.....	20
4.	ANÁLISE DE MANIFESTAÇÕES RELATIVAS A SERVIÇOS PÚBLICOS.....	22
4.1.	Obter o documento Manifesto de Transporte de Resíduos - MTR/SINIR.....	22
4.2.	Participar do programa Bolsa Verde.....	23
4.3.	Acesso ao Sistema Nacional de Gestão do Patrimônio Genético e do Conhecimento Tradicional Associado – SISGEN.....	24
4.4.	Acesso ao Curso de Educação à Distância - EAD do Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima – MMA.....	25
4.5.	Acesso ao Cadastro Nacional de Unidades de Conservação – CNUC.....	25
5.	AÇÕES DE DESTAQUE.....	26
5.1.	Atualização da Carta de Serviços do MMA.....	26
5.2.	Privacidade e proteção de dados pessoais – agenda LGPD.....	28
5.3.	Gestor de Segurança e Credenciamento.....	30



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 – Natureza do vínculo da força de trabalho.....	10
Figura 2 – Tempo de experiência da força de trabalho na equipe da Ouvidoria.....	11
Figura 3 – Nível de formação da força de trabalho.....	11
Figura 4 – Área de formação da força de trabalho.....	12
Figura 5 – Total de manifestações em 2024 (Fonte: Painel Resolveu?).....	13
Figura 6 – Quantidade de manifestações mês a mês em 2023 (Fonte: Painel Resolveu?).....	14
Figura 7 – Manifestações por Setor.....	15
Figura 8 – Manifestações tempo médio de resposta SECD.....	16
Figura 9 – Manifestações tempo médio de resposta SQA.....	16
Figura 10 – Resolutividade e satisfação com o atendimento (2024).	17
Figura 11 – Distribuição das manifestações em 2024.....	19

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 – Quantitativo por tipo de manifestação (Fonte: Painel Resolveu?).....	15
Tabela 2 – Principais temáticas da Ouvidoria do MMA (Fonte: Painel Ouvidoria MMA).....	17



GLOSSÁRIO

AIS - Administrador Institucional Supervisor

A3P – Programa Agenda Ambiental na Administração Pública

CGPD – Comitê Gestor de Proteção de Dados Pessoais

CGTI – Coordenação-Geral de Tecnologia da informação

CGU – Controladoria-Geral da União

CNUC – Conservação no Cadastro Nacional de Unidades de Conservação

CONJUR – Consultoria Jurídica

Dataprev - Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência

DMR – Declaração de Movimentação de Resíduos

Fala.BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

GSC – Gestor de Segurança e Credenciamento

IBAMA - Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis

ICMBio - Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade

IDP – Inventário de Dados Pessoais - IDP

LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

MAPA – Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento

MGI – Ministério da Gestão e Inovação -

MinC – Ministério da Cultura

MMA – Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima

MMOuP – Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública

MTR – Manifesto de Transporte de Resíduos

ORN 1 – Órgão de Registro Nível 1

PGRS – Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos

PNLA – Portal Nacional de Licenciamento Ambiental

RENOUV – Rede Nacional de Ouvidorias

RESSOA – Sistema de Monitoramento de Responsabilidade Socioambiental

RIPD - Relatórios de Impacto à Proteção de Dados

SBIO – Secretaria Nacional de Biodiversidade, Florestas e Direitos Animais

SIC – Serviço de Informações ao Cidadão

SINIR - Sistema Nacional de Informações sobre a Gestão dos Resíduos Sólidos

SisGen – Sistema Nacional de Gestão do Patrimônio Genético e do Conhecimento Tradicional Associado

SISNAMA – Sistema Nacional de Meio Ambiente – SISNAMA

SNPCT – Secretaria Nacional de Povos e Comunidades Tradicionais

SQA – Secretaria Nacional de Meio Ambiente Urbano e Qualidade Ambiental

STA – Sistema de Transparência Ativa



SEÇÕES

1. Sumário executivo

A Ouvidoria é uma instância de controle e participação social, que existe com o propósito de assegurar a escuta ativa de todas as vozes, reconhecendo os cidadãos como sujeitos de direito e promovendo a equidade, a justiça e a melhoria contínua dos serviços prestados pelo Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima – MMA.

De maneira imparcial e independente, a Ouvidoria processa as manifestações (denúncias, reclamações, sugestões, elogios, solicitações de providências, propostas de desburocratização “simplifique!”) recebidas dos cidadãos usuários dos serviços prestados pelo Ministério, e acompanha a sua efetiva resolução.

A Ouvidoria do MMA pode ser acionada preferencialmente por meio do Fala.BR, mas também processa manifestações recebidas por e-mail: (e-ouv@mma.gov.br), telefone: (61) 2028-1064, ou apresentadas pessoalmente, em atendimentos presenciais na Esplanada dos Ministérios, Bloco B, térreo, sala T-17, Brasília/DF.



MANIFESTAÇÕES
CADASTRADAS

948

MANIFESTAÇÕES
ENCAMINHADAS PARA
OUTROS ÓRGÃOS

594

TEMPO MÉDIO DE
RESPOSTAS

17,96 DIAS
(-19%)

CANAL DE ENTRADA
MAIS UTILIZADO
Internet
(Fala.Br)

MANIFESTAÇÕES
RESPONDIDAS

801

(100%)

TIPO DE
MANIFESTAÇÃO
MAIS COMUM
Solicitação

SUBASSUNTOS MAIS
FREQUENTES
Queimadas
Desmatamento
Ilícitos ambientais

SATISFAÇÃO DO
USUÁRIO
+40%

2. Apresentação

Este relatório apresenta, nos termos do art. 14, II, e 15 da Lei 13.460, de 26 de junho de 2017, e do art. 60, da Portaria Normativa CGU n. 116, de 18 de março de 2024, as ações adotadas pela Ouvidoria do MMA em 2024; e analisa as manifestações recebidas no período.

Embora a Ouvidoria atue como gestora do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC/MMA, não serão aqui abordadas as solicitações de acesso à informação, pois foram objeto de relatório em separado (Relatório da Autoridade de Monitoramento da LAI); pelo mesmo motivo, as seguintes páginas deixarão de apresentar de maneira sistemática os trabalhos da Ouvidoria em matéria de transparência ativa e transparência de agendas, a despeito de a unidade atuar como ponto focal do Sistema de Transparência Ativa – STA, e exercer o papel de Administrador Institucional Supervisor – AIS no sistema e-Agendas.

A Ouvidoria é uma unidade administrativa posicionada pela Estrutura Regimental do MMA no Gabinete da Ministra, cuja competência é “coordenar as atividades de ouvidoria, em especial solicitações de acesso à informação e às manifestações referentes a serviços prestados e supervisionar o Serviço de Informações ao Cidadão do Ministério” (Decreto n. 12.254, de 19 de novembro de 2024, art. 11), incluídas as seguintes atividades:

- receber as manifestações de usuários de serviços públicos a que se refere o Capítulo III da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e os relatos de irregularidade de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, e dar-lhes o devido tratamento e acompanhamento, conforme normas do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal;
- adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos recebidas;
- formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação;
- coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos;



- analisar dados recebidos ou coletados, a fim de produzir informações, com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas;
- realizar a articulação com instâncias e mecanismos de participação social;
- realizar a articulação, no que se refere às competências de sua unidade, com os demais órgãos e entidades encarregados de promover a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, tais como ouvidorias de outros entes e Poderes, Ministérios Públicos e Defensorias Públicas;
- realizar a articulação com as demais unidades do Ministério e de suas entidades vinculadas para a adequada execução de suas competências;
- exercer a atividade de Serviço de Informação ao Cidadão, de que trata o inciso I do caput do art. 9º da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;
- zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes nas Cartas de Serviços do Ministério e de suas entidades vinculadas, nos termos do Art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017;
- adotar as medidas específicas para a proteção da identidade de denunciantes, nos termos do Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019;
- receber, prestar esclarecimentos e adotar providências sobre os pedidos de acesso à informação e as manifestações decorrentes do exercício dos direitos dos titulares de dados pessoais a que se refere a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018;
- garantir que as informações relativas ao tratamento de dados pessoais de amplo interesse público sejam disponibilizadas de forma atualizada, clara e completa no sítio eletrônico do Ministério, nos termos do inciso I do caput do art. 23 da Lei nº 13.709, de 2018;
- orientar os funcionários e os contratados do Ministério a respeito das práticas a serem tomadas em relação à proteção de dados pessoais;
- servir de canal de comunicação junto à Autoridade Nacional de Proteção de Dados Pessoais e, quando couber, comunicar a existência de riscos elevados aos direitos dos titulares de dados em relação às operações de tratamento;
- exercer a supervisão técnica de outros canais de relacionamento com os usuários de serviços públicos, quanto ao cumprimento do disposto nos art. 13 e art. 14 da Lei nº 13.460, de 2017; e
- produzir anualmente o relatório de gestão.



OUVIDORIA DO MMA: QUEM SOMOS

No que tange à sua força de trabalho, a Ouvidoria era composta ao final de 2024 por oito pessoas – um Ouvidor, três analistas ambientais, um agente administrativo, dois terceirizados e uma estagiária. Todos graduados em nível superior, sendo dois bacharéis em Direito, três bacharéis em Administração, um mestre em Ciências Florestais, uma licenciada em Gestão Ambiental e uma licenciada em Letras.

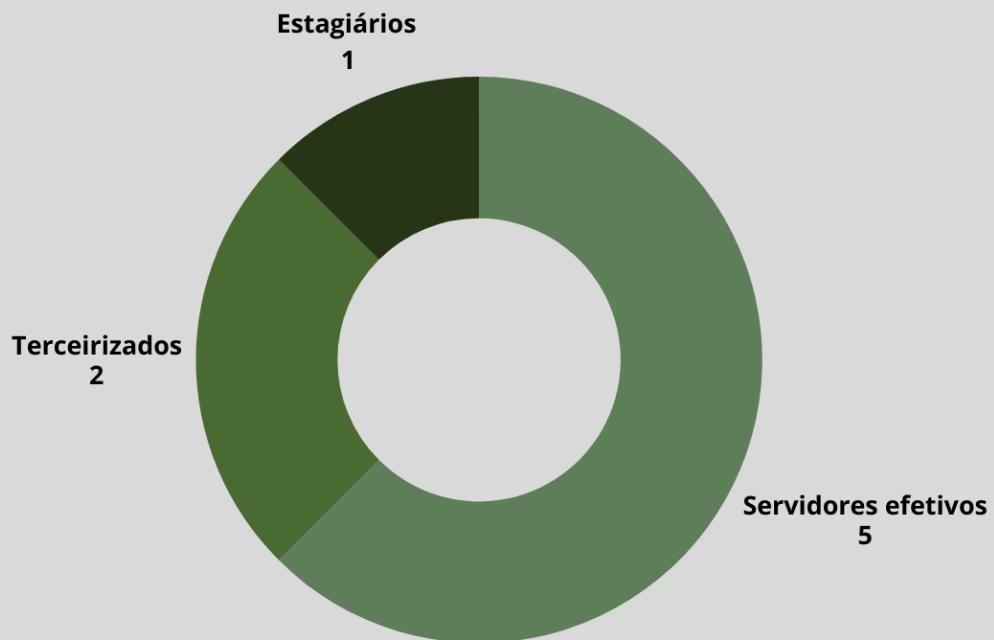


Figura 1 – Natureza do vínculo da força de trabalho

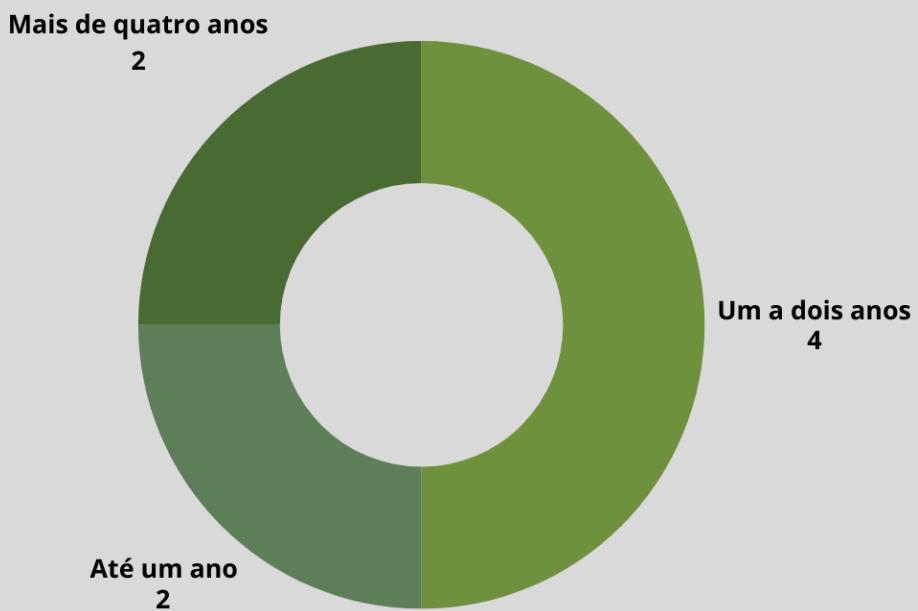


Figura 2 – Tempo de experiência da força de trabalho na equipe da Ouvidoria

Todos os colaboradores contam com capacitação específica sobre a temática de Ouvidoria, três deles concluíram a Certificação em Ouvidoria do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria – PROFOCO, e dois estão cursando a pós-graduação (especialização) em Ouvidoria Pública da CGU/Verbo Jurídico em 2024.

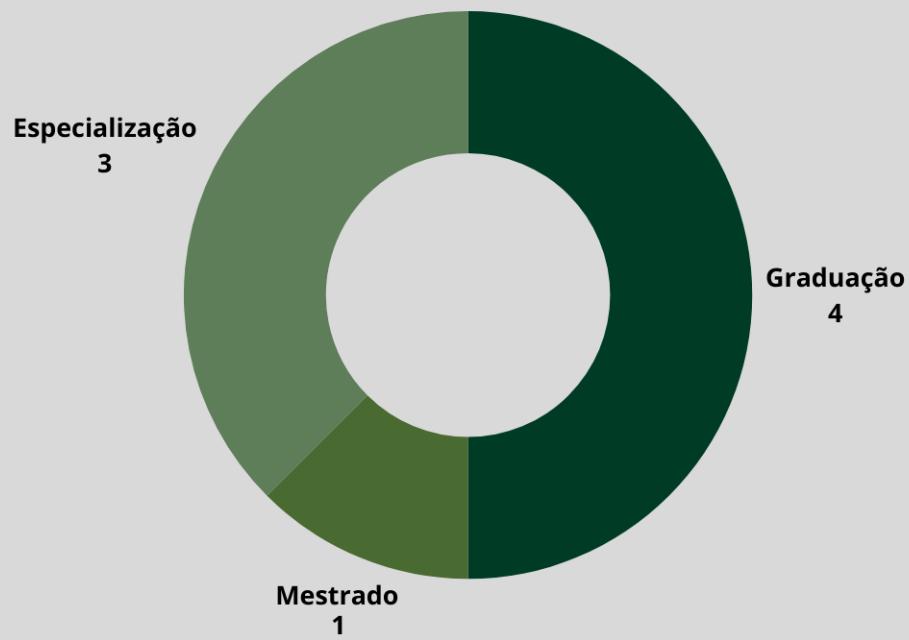


Figura 3 – Nível de formação da força de trabalho

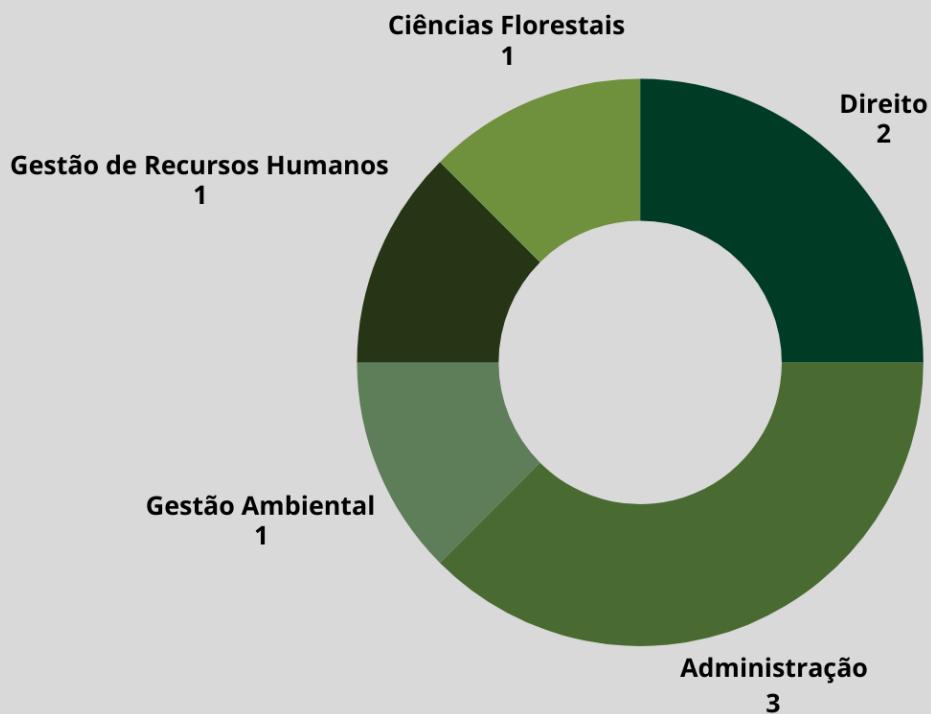


Figura 4 – Área de formação da força de trabalho

Os colaboradores da Ouvidoria estão divididos em 4 equipes de trabalho. Atuam no SIC/MMA um agente administrativo e uma terceirizada; no tratamento de manifestações de ouvidoria dois analistas ambientais, uma terceirizada e uma estagiária; na condução da agenda de privacidade e proteção de dados pessoais, um analista ambiental; na avaliação de serviços públicos uma analista ambiental.

3. Análise de dados de ouvidoria



Figura 55 – Total de manifestações em 2024 (Fonte: Painel Resolveu?)

Em 2024, o MMA recebeu 948 manifestações de ouvidoria, um incremento de 8% em relação ao ano de 2023.

Do total recebido, 801 manifestações foram respondidas pelo órgão, enquanto 147 foram arquivadas.

Entre as manifestações de ouvidoria, 594 foram encaminhadas a outros órgãos.

Todas as manifestações foram tratadas em 2024 e respondidas dentro do prazo, tendo sido registrada uma queda de 19% no tempo médio para a apresentação de resposta, de 17,96 dias.



Figura 66 – Quantidade de manifestações mês a mês em 2023 (Fonte: Painel Resolveu?)

3.1. Canais de entrada

Consoante o art. 5º da Portaria MMA n. 404, de 14 de março de 2023, a Ouvidoria emprega a Plataforma Fala.Br como o meio preferencial para o recebimento de manifestações, embora admita como canais de apoio a correspondência eletrônica (ao endereço e-ouv@mma.gov.br), o telefone (61 2028-1064) e o atendimento presencial.

3.2. Tipos de manifestação

A solicitação é o tipo de manifestação mais frequente, com 303 ocorrências, representando quase 38% do total de manifestações respondidas. As denúncias, com 201 ocorrências, são o segundo tipo mais frequente, representando 25,1% do total. Foram também registradas 151 sugestões, 141 reclamações, e 5 elogios. Não houve solicitação de simplificação de serviços públicos.

Tabela 1 – Quantitativo por tipo de manifestação (Fonte: Painel Resolveu?)

TIPO DE MANIFESTAÇÃO		
	RECLAMAÇÃO	141 (17.6%)
	SOLICITAÇÃO	303 (37.8%)
	DENÚNCIA	201 (25.1%)
	SUGESTÃO	151 (18.9%)
	ELOGIO	5 (0.6%)
	SIMPLIFIQUE	()

3.3. Representatividade das áreas técnicas

A Ouvidoria foi o setor que mais apresentou respostas conclusivas às manifestações, totalizando 339 atendimentos. Isso se deve, em grande parte, ao fato de que, em muitos casos, a resposta já é de conhecimento da própria Ouvidoria, dispensando a necessidade de consulta a outras áreas.

Além disso, 659 manifestações que não eram de competência do Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima (MMA) foram corretamente redirecionadas aos órgãos responsáveis, garantindo o encaminhamento adequado das demandas dos cidadãos.

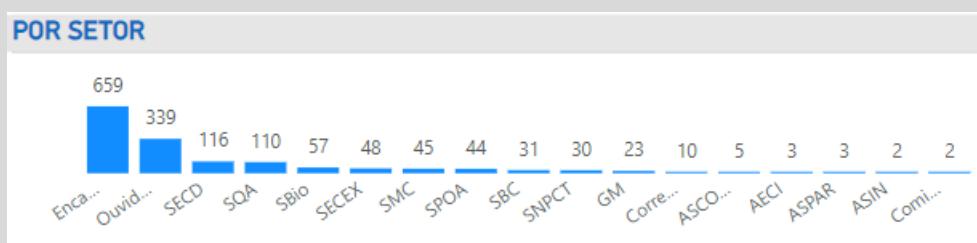


Figura 7 – Manifestações por Setor

No que se refere às manifestações encaminhadas às Secretarias do MMA, as duas Secretarias mais demandadas em 2024 foram:

- Secretaria Extraordinária de Controle do Desmatamento e Ordenamento Ambiental Territorial (SECD), que respondeu a 116 manifestações, com tempo médio de resposta de 35 dias;
- Secretaria Nacional de Meio Ambiente Urbano e Qualidade Ambiental (SQA), que respondeu a 110 manifestações, com tempo médio de resposta de 29 dias.



Figura 8 – Manifestações tempo médio de resposta SECD



Figura 9 – Manifestações tempo médio de resposta SQA

3.4. Prazo, resolutividade e satisfação com o atendimento

Em 2024, o tempo médio para a apresentação de resposta ao demandante foi de 17,96 dias, face a 22 dias registrados em 2023, ou seja, uma queda de 19% neste indicador. Pela segunda vez na série histórica, não houve registro de atrasos em 2024. Todos os pedidos foram respondidos dentro do prazo legal.

No que tange à resolutividade – que passou a ser declarada pela própria Ouvidoria – registrou-se a marca de 93,46% de demandas resolvidas em 2024.

A satisfação média registrada pelos usuários da plataforma registrou um expressivo aumento de 41%, foi de 62,90% em 2024, contra 44,44% no ano anterior.

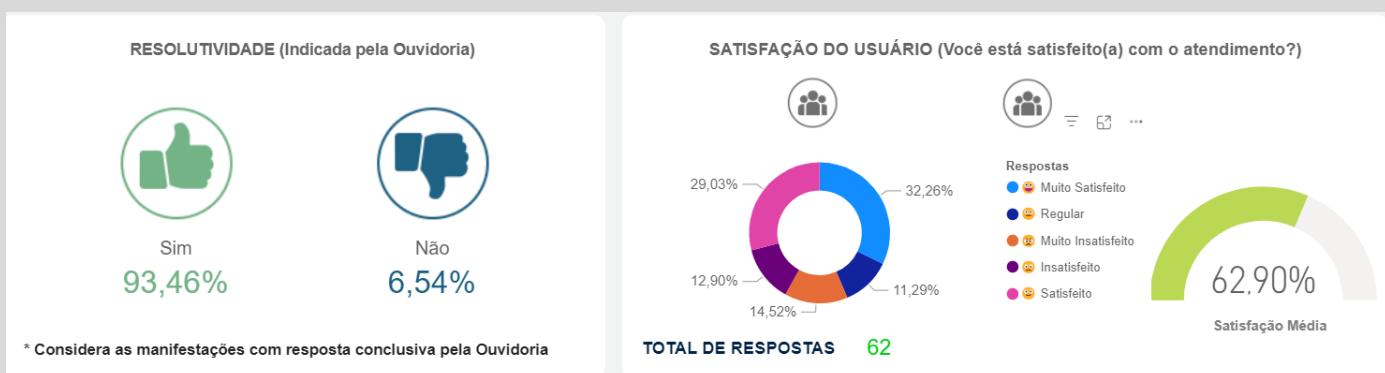


Figura 10 – Resolutividade e satisfação com o atendimento (2024)

3.5. Temáticas mais frequentes

As temáticas mais frequentemente identificadas pela Ouvidoria podem ser identificadas na Tabela 2, abaixo:

Tabela 2 – Principais temáticas da Ouvidoria do MMA (Fonte: Painel Ouvidoria MMA)

Qtd	SUBASSUNTO	%	Nº
1	Ausência de competência do MMA	19,17%	292
2	Queimadas	7,62%	116
3	Outros	6,57%	100
4	Ilícitos Ambientais	5,65%	87
5	Preservação Ambiental	4,33%	66
6	Desmatamento	3,81%	58
7	Cadastro Ambiental Rural	3,74%	57
8	Mudanças Climáticas	3,61%	55
9	Resíduos Sólidos	3,28%	50
10	Direitos dos animais	2,89%	44
11	Poluição Atmosférica / do ar	2,30%	36

12	Floresta+ Amazônia	2,23%	34
13	SINIR (Sistema Nacional de Informações sobre a Gestão dos Resíduos Sólidos)	2,23%	34
14	Questões de RH/Gestão de Pessoas	1,97%	30
15	Supressão de Vegetação	1,90%	29
16	Denúncias Irregularidades de Servidores	1,84%	28
17	Incêndios Florestais	1,84%	28
18	Educação Ambiental	1,77%	27
19	Patrimônio Genético	1,58%	24
20	Apoio / Financiamento de Projetos	1,51%	23
21	Degradação ambiental	1,51%	23
22	Reciclagem e Catadores	1,44%	22
23	Editais	1,25%	19
24	Acesso à água / política de recursos hídricos	1,12%	17
25	Licenciamento Ambiental	1,12%	17
26	Poluição - Outros	1,12%	17
27	Áreas protegidas	0,98%	15
28	Bolsa verde	0,98%	15
29	Reflorestamento	0,92%	14
30	Unidades de Conservação	0,79%	12
31	Mineração	0,72%	11
32	Ameaça e Violência em contexto ambiental	0,66%	10
33	Assédio e Discriminação no MMA	0,66%	10
34	Poluição Hídrica	0,66%	10
35	Solicitação de Agenda / Audiência / Convite	0,59%	9
36	CONAMA	0,53%	8
37	Mercado de Carbono	0,53%	8
38	Poluição Sonora	0,53%	8
39	Assédio em outro Órgão	0,46%	7
40	Pesca	0,46%	7
41	Serviços Prestados pelo MMA	0,39%	6
42	Transparência e Dados Abertos	0,39%	6
43	Logística reversa	0,33%	5
44	Povos e Comunidades Tradicionais	0,33%	5
45	Certificações Ambientais	0,26%	4
46	Energia Renovável	0,26%	4
47	Agrotóxicos	0,20%	3
48	LGPD	0,20%	3
49	A3P	0,13%	2
50	Agricultura Sustentável	0,13%	2
51	Desertificação	0,13%	2
52	Elogio / Sugestão	0,13%	2
53	Georreferenciamento	0,13%	2
54	Loteamentos Irregulares e Invasões	0,13%	2
55	Cooperação Internacional	0,07%	1
56	Produtos Químicos	0,07%	1
57	Sensoriamento Remoto	0,07%	1



A análise dos subassuntos mais frequentes permite constatar que um grande volume de demandas diz respeito a matérias que extrapolam a competência do Ministério, como o Cadastro Ambiental Rural (Serviço Florestal Brasileiro) e ilícitos ambientais (órgãos fiscalizadores).

O Sistema Nacional de Meio Ambiente (SISNAMA) confere ao Ministério o papel de órgão central, formulador de políticas, enquanto a execução compete aos órgãos executores (IBAMA e ICMBio), seccionais (estados) e locais (municípios). Tal distinção de papéis é perceptível no contraste entre o volume de demandas recebidas pelas Ouvidorias do MMA – 948/ano, sendo 25% denúncias – e do IBAMA – 16.805/ano, sendo 90,1% denúncias.

Uma parte significativa das denúncias recebidas pela Ouvidoria do MMA diz respeito a ilícitos ambientais que suscitam ação fiscalizatória dos órgãos executores, seccionais e locais, o que se reflete no elevado número de encaminhamentos.

Em 2024 foram encaminhados a outros órgãos 594 manifestações cuja matéria extrapola as competências legais do MMA, face a 801 respondidas pelo Ministério – 42,6% das manifestações recebidas pela Ouvidoria do MMA não dizem respeito às competências do órgão.

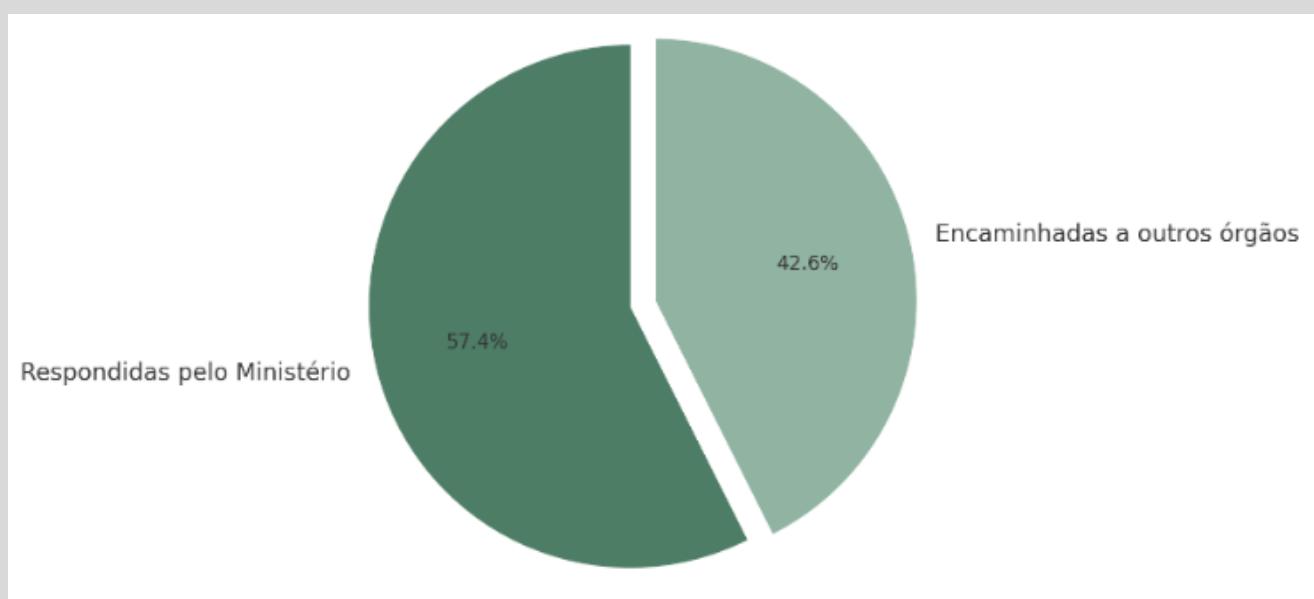


Figura 11 – Distribuição das manifestações em 2024

Entre os subassuntos referentes a temas ambientais as queimadas (6,48%) e ilícitos ambientais (4,92%) estão entre os temas mais recorrentes. Desmatamento (3,36%) e supressão de vegetação (1,37%) também aparecem com destaque. Também é representativa a agenda de resíduos, com gestão de resíduos sólidos (3,61%), reciclagem e catadores (1,55%) e Sistema Nacional de Informações sobre a Gestão dos Resíduos Sólidos – SINIR (1,55%). A poluição ambiental se manifesta de diferentes formas, como poluição atmosférica (2,36%), hídrica (1,24%) e sonora (0,56%). Por fim, mudanças climáticas (1,93%) e degradação ambiental (1,24%) aparecem como pautas representadas entre as manifestações.

3.6. Assédio e discriminação

ASSÉDIO E DISCRIMINAÇÃO DISTRIBUIÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Em 2024, foram registradas no Fala.BR um total de 10 manifestações relacionadas a assédio e discriminação. Esses relatos incluem casos de discriminação religiosa e racial, assédio moral e assédio sexual.

Discriminação

3 casos
(religiosa e racial)

Perfil dos envolvidos

Vítimas:
Mulheres
(maioria servidoras públicas)

Denunciados
Homens terceirizados

assédio sexual

2 casos

Perfil dos envolvidos

Vítimas:
Mulheres
terceirizadas

Denunciados
1 servidor público
e 1 terceirizado

ASSÉDIO MORAL

Vítimas mulheres

80%
terceirizadas

20%
servidoras

Natureza da conduta

- **80% dos casos foram assédio moral vertical descendente (praticado por chefia contra subordinados).**

Tendências Observadas

A análise dos dados revela padrões preocupantes quanto ao assédio e discriminação no ambiente de trabalho:

- **Maioria feminina entre as vítimas:** A grande parte das vítimas são mulheres (80%), evidenciando a vulnerabilidade feminina no contexto laboral.
- **Vítimas terceirizadas:** Tanto nos casos de discriminação quanto nos de assédio sexual e moral, a maior parte das vítimas são funcionárias terceirizadas, indicando um possível maior grau de exposição dessas profissionais.
- **Assédio moral praticado por chefias:** A predominância de casos de assédio moral descendente sugere a necessidade de ações para coibir condutas abusivas no ambiente hierárquico.
- **Perfil dos denunciados:** Em todos os casos de discriminação e assédio sexual, os denunciados são homens, enquanto no assédio moral, há uma distribuição mais equilibrada entre homens (40%) e mulheres (60%).

Esses dados reforçam a importância de políticas públicas voltadas à prevenção e ao combate dessas práticas, bem como a necessidade de medidas de proteção e apoio às vítimas. Para enfrentar essa realidade, é essencial a implementação de campanhas educativas e treinamentos regulares para gestores e funcionários, visando a criação de um ambiente de trabalho mais seguro e respeitoso. Além disso, é fundamental fortalecer os canais de denúncia, garantindo sigilo e proteção às vítimas, bem como aprimorar mecanismos de responsabilização dos agressores. Políticas institucionais devem ser continuamente avaliadas e aprimoradas para assegurar sua eficácia na prevenção e combate ao assédio e discriminação.

É importante ressaltar que, apesar da gravidade das ocorrências relatadas, o volume de manifestações sobre assédio registrado na plataforma representa menos de 1% do total de denúncias e comunicações. Esse baixo percentual indica que a amostra não possui significância estatística suficiente para sustentar inferências generalizáveis, sendo necessário cautela na formulação de hipóteses sobre o fenômeno.

4. ANÁLISE DE MANIFESTAÇÕES RELATIVAS A SERVIÇOS PÚBLICOS

Ao longo de 2024, alguns dos serviços públicos descritos na Carta de Serviços do Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima foram alvo de manifestações por parte dos usuários. No entanto, esse número representa uma parcela pequena do total: segundo levantamento da Ouvidoria, aproximadamente 5,6% das manifestações recebidas estão relacionadas a esses serviços.

Não obstante, a Ouvidoria apresenta a seguir aspectos relevantes dos serviços mais recorrentes no que se refere a manifestações realizadas:

4.1. Obter o documento Manifesto de Transporte de Resíduos - MTR/SINIR

As manifestações apresentadas pelos cidadãos indicam a recorrência de desafios relacionados ao acesso e operação do sistema. Entre os principais pontos observados estão:

- **Instabilidade e indisponibilidade do sistema:** Foram identificadas dificuldades de acesso relatadas por usuários, como travamentos frequentes, indisponibilidades pontuais e falhas na emissão de documentos essenciais para a operação de atividades reguladas.
- **Problemas cadastrais e dificuldades na recuperação de acesso:** Alguns usuários relataram perda de acesso em razão de e-mails desatualizados ou senhas esquecidas.

AÇÕES SUGERIDAS PARA APRIMORAR O ATENDIMENTO AO CIDADÃO:

- Investimento na infraestrutura do sistema, com ampliação da capacidade dos servidores e implementação de mecanismos de redundância para mitigar quedas e falhas.
- Desenvolvimento de um mecanismo de recuperação de acesso mais intuitivo, alinhado à futura integração com o Login Único do Gov.br, cuja implementação contribuirá para reduzir dificuldades na redefinição de credenciais.
- Estruturação de um suporte técnico de alta disponibilidade, com atendimento multicanal (telefone, e-mail e chat online), e reestruturação do sistema SINIR com aplicação de princípios de *Design System*, visando padronização, escalabilidade e melhoria da experiência do usuário.

A adoção dessas medidas tende a resultar em ganhos significativos de eficiência operacional, aumento da confiabilidade do serviço prestado e ampliação da acessibilidade à plataforma.

4.2. Participar do programa Bolsa Verde

As manifestações dos cidadãos sugerem os seguintes desafios no acesso ao programa:

- **Dificuldades no cadastramento e acesso:** Relatos indicam obstáculos durante a inscrição no programa, seja pela percepção de insuficiência de informações claras sobre os critérios de elegibilidade, seja por barreiras técnicas no processo de cadastramento.
- **Necessidade de fortalecimento do suporte às comunidades tradicionais:** Foram apontadas dificuldades enfrentadas por comunidades quilombolas, como dúvidas sobre sua inclusão e ausência de informações atualizadas sobre os critérios do programa.

Entre os fatores que possivelmente contribuem para esses desafios, observam-se a necessidade de maior clareza na divulgação dos critérios, melhorias no processamento dos dados dos beneficiários e o fortalecimento dos canais de comunicação e suporte técnico.



RECOMENDAÇÕES PARA APRIMORAMENTO DO SERVIÇO:

- Facilitar o acesso de comunidades tradicionais por meio de ações específicas de inclusão.
- Fornecer suporte técnico especializado e proativo para sanar dúvidas e orientar os beneficiários.

Dessa forma, estima-se que o programa poderá responder de forma mais adequada às necessidades da população, promovendo maior equidade no acesso e mais agilidade e qualidade na concessão dos benefícios.

4.3. Acesso ao Sistema Nacional de Gestão do Patrimônio Genético e do Conhecimento Tradicional Associado – SISGEN

As manifestações dos cidadãos indicam dificuldades diversas no uso do sistema, com destaque para:

- **Instalação do módulo de segurança:** Alguns usuários relatam dificuldades na instalação do Warsaw, software utilizado para autenticação, o que impossibilita o acesso ao sistema.
- **Erros na emissão de documentos:** Foram observadas dificuldades na geração de comprovantes e cadastros, impactando o andamento de atividades essenciais.
- **Aprimoramento do suporte técnico:** Apontam-se situações em que não houve retorno aos e-mails encaminhados aos canais oficiais, dificultando a resolução de demandas.
- **Problemas cadastrais:** Há usuários que enfrentam dificuldades na validação de perfis, comprometendo a continuidade de processos administrativos.

Entre os fatores contribuintes, destacam-se limitações na infraestrutura do sistema, barreiras na comunicação entre a equipe técnica e os usuários, e a dependência de um módulo de segurança que tem apresentado instabilidades.

AÇÕES RECOMENDADAS:

- Aprimorar a estabilidade do sistema, garantindo compatibilidade com diferentes dispositivos e configurações.

- Avaliar alternativas de autenticação que reduzam a dependência exclusiva do módulo atual.
- Fortalecer o suporte técnico com atendimento multicanal (telefone, e-mail e chat online).
- Promover ajustes nos procedimentos cadastrais, permitindo correções e facilitando a comunicação com os usuários.

Com essas medidas, acredita-se ser possível alcançar melhorias na qualidade do serviço e ampliar a satisfação dos usuários.

4.4. Acesso ao Curso de Educação à Distância - EAD do Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima – MMA

As manifestações sugerem que os principais desafios enfrentados pelos usuários estão relacionados ao acesso ao sistema EAD, incluindo erros no carregamento das páginas e a impossibilidade de iniciar ou prosseguir nos cursos. Essas limitações impactam o progresso dos alunos e a conclusão dos cursos nos prazos previstos.

As causas prováveis estão associadas a falhas técnicas no servidor, instabilidade do sistema, erros de configuração ou sobrecarga de acessos.

RECOMENDAÇÃO:

Sugere-se a realização de uma análise técnica detalhada para identificar e corrigir eventuais falhas no sistema ou lacunas no suporte, promovendo maior confiabilidade na oferta dos cursos.

4.5. Acesso ao Cadastro Nacional de Unidades de Conservação – CNUC

As manifestações indicam dois problemas recorrentes no serviço:

- **Deslocamento de limites de Unidades de Conservação:** Foram relatadas dúvidas quanto à precisão da poligonal do Parque Estadual das Várzeas do Rio Ivinhema/MS, o que suscitou questionamentos sobre possíveis inconsistências nos dados.
- **Indisponibilidade da plataforma:** Alguns usuários enfrentaram dificuldades para acessar dados oficiais e realizar consultas, incluindo a obtenção de informações no formato *shapefile*.

As causas podem estar relacionadas a inconsistências técnicas no sistema de gestão da plataforma, erros em atualizações de dados geográficos ou instabilidades técnicas não programadas.

AÇÕES SUGERIDAS:

- Revisar os dados geoespaciais para garantir sua precisão e corrigir eventuais inconsistências.
- Fortalecer a infraestrutura da plataforma, promovendo maior estabilidade e disponibilidade do serviço.

Diante das manifestações recebidas, observa-se a importância de promover melhorias estruturais, tecnológicas e comunicacionais nos serviços analisados, de forma a garantir maior estabilidade, acessibilidade e qualidade no atendimento ao cidadão. As sugestões aqui apresentadas foram elaboradas com foco no aprimoramento contínuo da experiência do usuário, na valorização das especificidades de públicos diversos — como comunidades tradicionais — e na modernização dos sistemas de informação. Acredita-se que a adoção dessas medidas, aliada a uma escuta ativa das demandas da sociedade, poderá fortalecer a confiança nas plataformas públicas e ampliar o alcance e a capacidade de impacto das políticas ambientais e sociais.

5. Ações de destaque

5.1. Atualização da Carta de Serviços do MMA

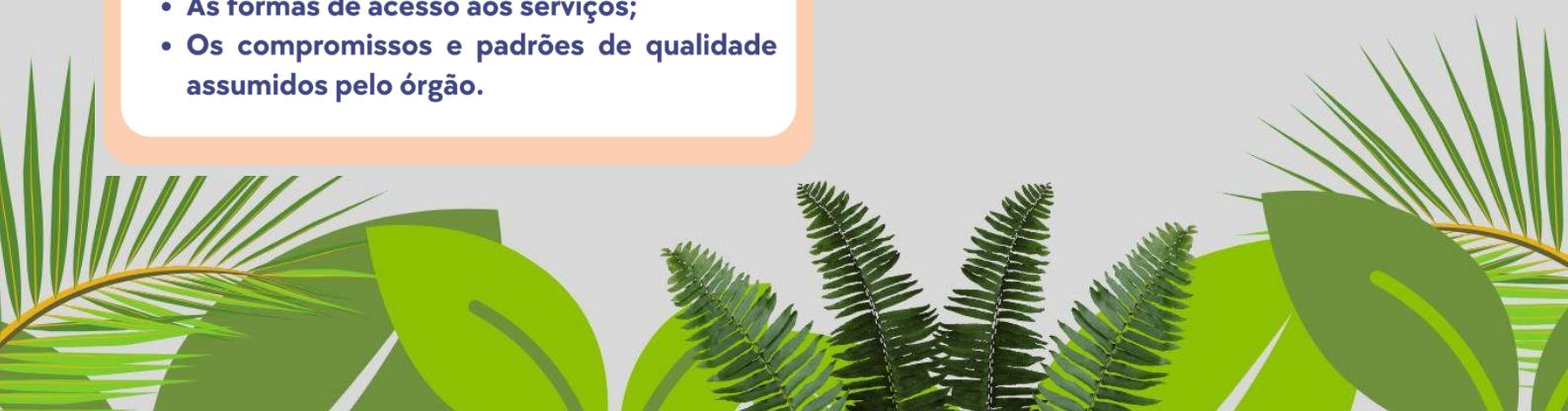
CARTA DE SERVIÇOS

O QUE É?

Documento que apresenta aos usuários:

- Os serviços públicos oferecidos pelo órgão;
- As formas de acesso aos serviços;
- Os compromissos e padrões de qualidade assumidos pelo órgão.

A Carta de Serviços é um documento que exibe de forma transparente os serviços oferecidos pelo órgão, detalhando informações sobre como acessá-los, prazos, requisitos e os compromissos de qualidade assumidos perante a sociedade.



A Carta tem por objetivo simplificar a vida daqueles que buscam os serviços do Ministério e, ao mesmo tempo, reafirmar o comprometimento dos gestores dos serviços com a manutenção de padrões de excelência no atendimento ao público.

A versão atualizada da Carta de Serviços foi produzida sob o melhor entendimento da Lei n. 13.460/2017, conhecida como Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, e do seu regulamento, o Decreto n. 9.094/2017.

Podemos listar, entre os 4 pontos fundamentais da Lei 13.460:

- (i) o reconhecimento dos direitos dos usuários de serviços públicos;
- (ii) o estabelecimento da Ouvidoria como instância para a tutela dos direitos dos usuários;
- (iii) o estabelecimento da Carta de Serviços ao Usuário como ferramenta de transparência; e
- (iv) estabelecimento dos Conselhos de Usuários como mecanismo de participação cidadã na avaliação de serviços públicos.

Percebe-se, assim, que a edição de uma Carta de Serviços se insere em um esforço maior de construção de um modelo de governança de serviços centrado no usuário, de modo que servirá para pautar os esforços futuros da Ouvidoria do MMA em seu processo de amadurecimento.

Em 2024, a Ouvidoria do MMA procedeu à atualização anual da Carta de Serviços, instando as unidades finalísticas do Ministério verificar a necessidade de promover correções aos serviços existentes, e inserir novos serviços.

Como fruto desse trabalho, foram incluídos dois novos serviços: “Obter cadastro e habilitação de cooperativas e associações de catadores e catadoras de materiais recicláveis e reutilizáveis no Sinir” e “Obter informações sobre o licenciamento ambiental nos estados e federal por meio do Portal Nacional do Licenciamento Ambiental (PNLA)”.



Além disso, foi aplicada uma ferramenta de Inteligência Artificial para auxiliar no esforço de reescrita da Carta de Serviços em linguagem simples, de forma a garantir que os serviços públicos sejam acessíveis e compreensíveis para todos os cidadãos.

Uma das principais preocupações da Ouvidoria ao longo de 2023 foi promover a atualização da Carta de Serviços do MMA, diante de uma versão que se percebia tecnicamente inadequada, e desatualizada diante do lançamento de novos serviços pela nova gestão do Ministério.

A nova versão da Carta, produzida pela Ouvidoria a partir da coleta de subsídios junto às unidades, foi aprimorada quantitativa e qualitativamente, pois expandiu de 13 para 19 o rol de serviços oferecidos pelo Ministério, ao mesmo tempo em que se preocupou em aprofundar sensivelmente o nível de detalhamento das informações prestadas aos cidadãos.

The screenshot shows the official website of the Ministry of Environment and Climate Change (MMA). At the top, there's a navigation bar with links for 'Órgãos do Governo', 'Acesso à Informação', 'Legislação', 'Acessibilidade', language selection ('PT'), and a user profile ('Olá LEONARDO'). Below the header, there's a search bar with the placeholder 'O que você procura?' and a magnifying glass icon. The main title 'Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima (MMA)' is displayed prominently. Underneath it, a sub-section title 'Carta de Serviços' is visible. The page lists several service categories and their descriptions:

- Análises**:
 - Agenda Ambiental na Administração Pública - A3P (A3P)
- Certidões e Outros Documentos**:
 - Obter o Documento Manifesto de Transporte de Resíduos - MTR
- Novo**:
 - Assistência Direta
 - Participar do Programa Bolsa Verde (Bolsa Verde)

At the bottom of the page, there's a note about the availability of the service information in PDF format and links to other environmental databases.

Figura 13 – Carta de Serviços do MMA, disponível em: <<https://www.gov.br/pt-br/orgaos/ministerio-do-meio-ambiente-e-mudanca-do-clima>>

5.2. Privacidade e proteção de dados pessoais – agenda LGPD

A Ouvidoria, por meio do Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais, implementou diversas ações ao longo de 2024 para promover a convergência aos padrões da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Essas iniciativas visaram reforçar a segurança e a privacidade dos dados pessoais no órgão, resultando em avanços significativos no cumprimento da legislação.

Dentre as principais medidas adotadas, destaca-se a aprovação da Política de Dados Pessoais e Privacidade, formalizada pela publicação da Portaria GM/MMA n. 1.264, de 26 de dezembro de 2024.

Adicionalmente, foi elaborada uma minuta de termo aditivo contendo cláusulas padrão relativas à LGPD, o que possibilitou, em 2024, a aditivação de diversos contratos vigentes. Essa medida garantiu mais segurança ao órgão e aos titulares dos dados pessoais.

No contexto da gestão de riscos, foi apresentada uma proposta de metodologia para a priorização das medidas mitigatórias nos sistemas avaliados nos Relatórios de Impacto à Proteção de Dados Pessoais (RIPD). Essa metodologia foi direcionada aos gestores dos sistemas mais críticos do órgão, contemplando ainda a elaboração de uma planilha para priorização dessas medidas.

No âmbito da governança em privacidade, a Ouvidoria, em conjunto com a Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação (CGTI), preencheu os ciclos 1, 2 e 3 do Framework de Privacidade e Segurança da Informação do Programa de Privacidade e Segurança da Informação (PPSI) do Ministério da Gestão e Inovação (MGI).

Além disso, ambas as unidades colaboraram no preenchimento de um questionário eletrônico referente à Auditoria de Conformidade do Tribunal de Contas da União (TCU), com base no item 9.1 do Acórdão 889/2024-TCU-Plenário. O objetivo dessa auditoria foi elaborar um diagnóstico sobre os controles implementados por organizações públicas federais para adequação à LGPD e incentivar iniciativas para o pleno cumprimento da Lei 13.709/2018.

Outras medidas relevantes incluíram a despublicização de ata de reunião contendo dados pessoais a pedido do titular; a prestação de orientações sobre o registro de documentos com dados pessoais no Sistema Eletrônico de Informações (SEI); e a resposta a pedidos de informação ao cidadão, no âmbito da Lei de Acesso à Informação (LAI), relacionados à LGPD.

Cabe ressaltar que o órgão foi auditado pelo TCU, cuja avaliação indicou um elevado grau de conformidade em relação aos quesitos analisados. O único ponto de atenção identificado foi a necessidade de uma Política de Privacidade, o que foi prontamente corrigido com a instituição da Política de Dados Pessoais e Privacidade por meio da Portaria GM/MMA n. 1.264, de 26 de dezembro de 2024. Os resultados dessa auditoria evidenciam que o órgão se destaca entre as demais pastas ministeriais na adoção de controles para adequação à LGPD.



5.3. Gestor de Segurança e Credenciamento

Designado pelo Gabinete da Ministra como Gestor de Segurança e Credenciamento (GSC), o Ouvidor desempenhou ao longo de 2024 atividades relacionadas à promoção da segurança da informação classificada no âmbito do Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima (MMA).

A principal realização do período foi a conclusão do processo de habilitação do MMA como Órgão de Registro Nível 1 (ORN 1), por meio da publicação da Portaria GSI/PR nº 139, de 29 de outubro de 2024. Essa habilitação permitirá ao MMA (i) proceder ao regular tratamento de informações classificadas nas suas operações diárias; e (ii) habilitar suas Autarquias como Órgãos de Registro Nível 2 (ORN 2), garantindo o tratamento adequado da informação classificada.



A habilitação exigiu, no decorrer do ano, a adoção de medidas de ajustes do espaço físico do Posto de Controle, a obtenção de ferramentas criptográficas e a publicação da Portaria MMA nº 1.121/2024 (Boletim de Serviço nº 83/2024, de 09/08/2024) – regulamentando o procedimento relativo ao recebimento e tratamento de informações classificadas. Todas essas medidas foram indicadas como necessárias pelo Núcleo de Segurança e Credenciamento do GSI, em atendimento às exigências técnicas estabelecidas pela norma NC01/IN02/NSC/GSI/PR.

Por fim, foram realizadas consultas junto ao IBAMA e ao ICMBio sobre seu interesse na habilitação como ORN 2. Caso optem pela certificação, essas instituições deverão designar um GSC e comprovar o atendimento às exigências técnicas estabelecidas pela norma NC01/IN02/NSC/GSI/PR.

**MINISTÉRIO DO
MEIO AMBIENTE E
MUDANÇA DO CLIMA**

GOVERNO FEDERAL



UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

