

RELATÓRIO ANUAL DE 2020 - OUVIDORIA DO MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE
(Período de 1º JAN a 31 DEZ 20)

1. INTRODUÇÃO

a. O ano de 2020 continuou desafiador para a Ouvidoria do Ministério do Meio Ambiente (MMA), considerando que o Ministério trabalhou de forma atípica, de março até dezembro, com a maioria de seus recursos humanos em *home office*, em face da pandemia do COVID-19.

b. Com o apoio dos Pontos Focais das Unidades Organizacionais, a Ouvidoria julga, salvo outro juízo, ter mantido o foco nos pleitos dos cidadãos, objetivando aprimorar os serviços oferecidos e garantido os procedimentos simplificados na transmissão das respostas aos demandantes com publicidade, transparência e eficiência.

2. DESENVOLVIMENTO

a. Em 2020, a equipe do Fala.Br recebeu o reforço de mais uma servidora do MMA.

b. Foi necessário um trabalho mais dinâmico e integrado com os Pontos Focais das Unidades Organizacionais do Ministério no trato do **Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC)** e do **Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (Fala.Br)**.

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

1) A Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, 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) Demanda trabalhada pela equipe do e-SIC até 31 de dezembro de 2020:

ANO	PEDIDOS			TOTAL
	RESPONDIDOS	EM TRAMITAÇÃO	REENCAMINHADOS	
2019	591 / 99,66%	2 / 0,34%	367	971
2020	598 / 94,17%	37 / 5,83%	178	813

PEDIDOS RESPONDIDOS	ACESSO			INFORMAÇÃO INEXISTENTE	(*)	(**)	(***)
	CONCEDIDO	PARCIALMENTE CONCEDIDO	NEGADO				
598	468 / 78,26%	41	23	29	19	10	8

(*) 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 (*)
591	141 / 23,86%	87 / 14,72%	29 / 4,91%	1 / 0,17%
598	47 / 7,85%	25 / 4,18%	-	-

(*) Comissão Mista de Reavaliação de Informações.

TEMPO MÉDIO DAS RESPOSTAS	PEDIDOS RESPONDIDOS FORA DO PRAZO	RANKING NR PEDIDOS	SATISFAÇÃO DO USUÁRIO		OMISSÕES	
			GOVERNO	MMA	GOVERNO	MMA
19 dias	10	42º / 300	3,84	4,02 193º / 300	472	zero

ATENDIMENTOS RESPONDIDOS COM PESQUISA DE OPINIÃO	
NÍVEIS DE ATENDIMENTO	67 / 598
ATENDEU PLENAMENTE (1)	38 (56,71%)
ATENDEU SATISFATORIAMENTE (2)	8 (11,94%)
ATENDEU (3)	4 (5,98%)
DEIXOU A DESEJAR	3 (4,47%)
NÃO ATENDEU	14 (20,90%)

(1) + (2) + (3) = 74,63%

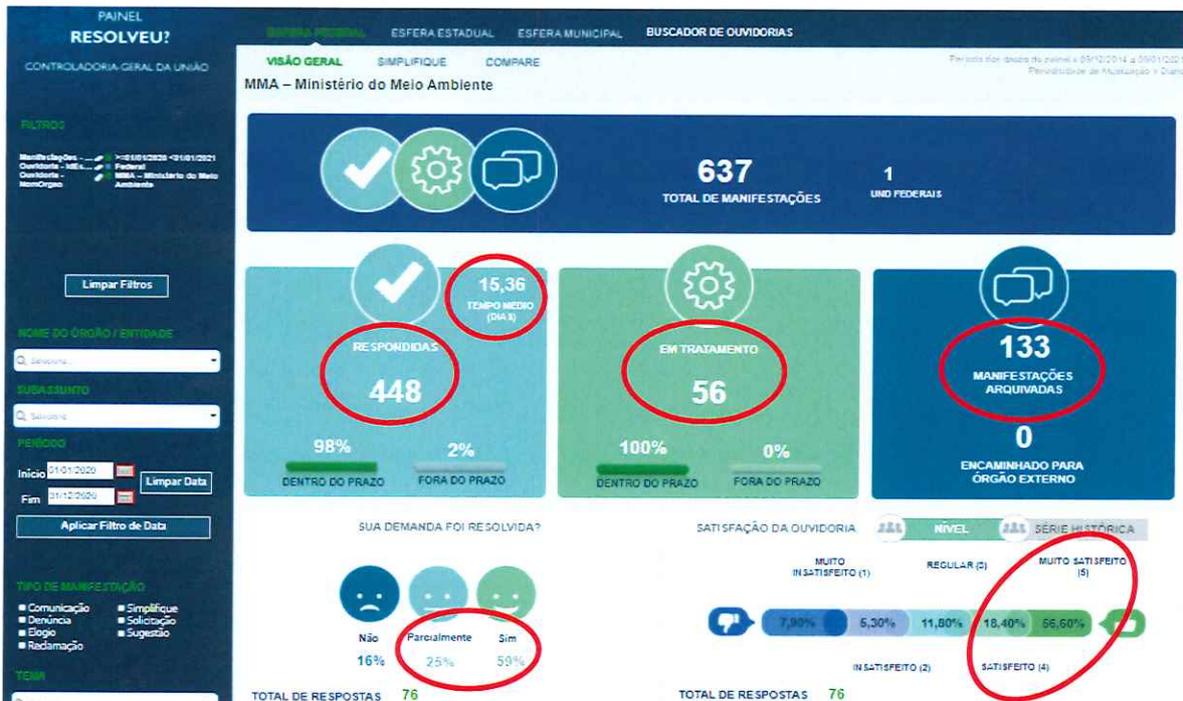
4) Principais assuntos demandados para a Ouvidoria do MMA pelo sistema e-SIC:

- a) Preservação e Conservação Ambiental.
- b) Biodiversidade.
- c) Normas e Fiscalização.

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

1) 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.

2) Demanda trabalhada pela equipe do FALA.BR em 2020:



Handwritten signature

ANO	MANIFESTAÇÕES				TOTAL
	RESPONDIDAS	EM TRAMITAÇÃO	ARQUIVADAS	REENCAMINHADAS	
2019	464 / 99,57%	2 / 0,43%	161	675	1.302
2020	448 / 88,88%	56 / 11,12%	133	414	1.051

MANIFESTAÇÕES	TIPO DE MANIFESTAÇÃO						
	DENÚNCIA	SOLICITAÇÃO	ELOGIO	RECLAMAÇÃO	SUGESTÃO	COMUNICAÇÃO	SIMPLIFIQUE
504	53	179	8	74	123	62	5

3) Principais assuntos demandados para a Ouvidoria do MMA pelo sistema Fala.Br:

- a) Outros em Meio Ambiente.
- b) Preservação e Conservação Ambiental.
- c) Outros em Administração.

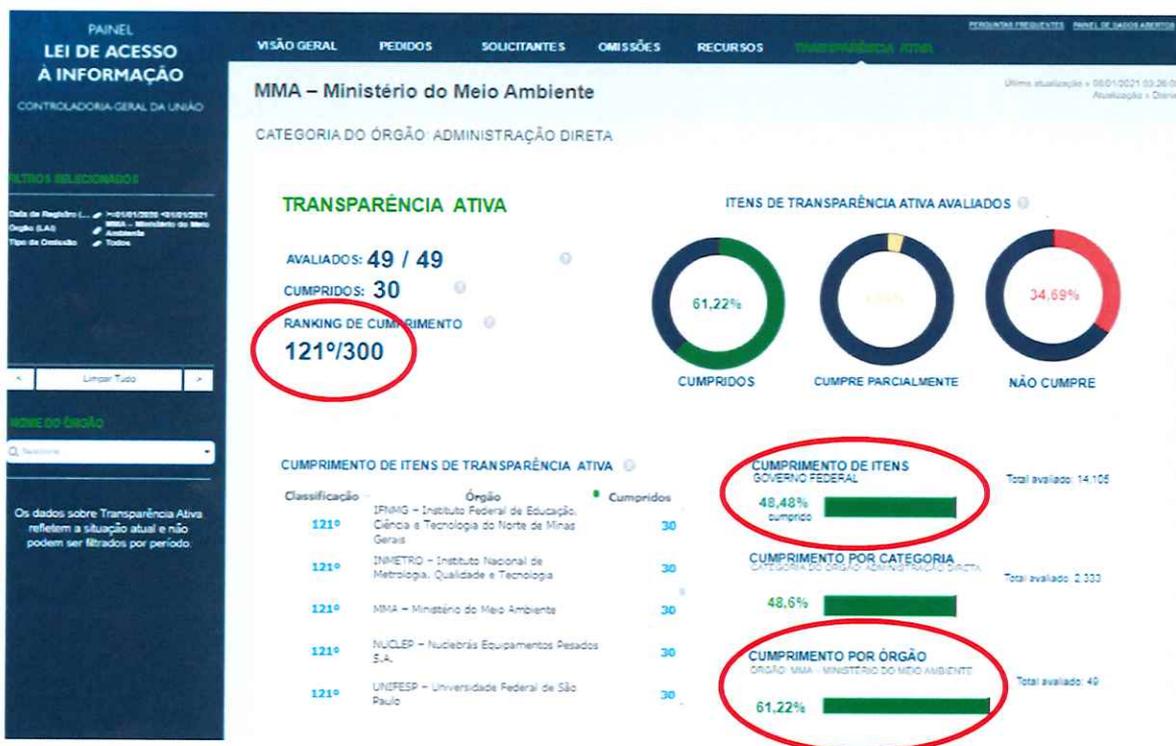
e. Transparência Ativa:

1) Por meio do Ofício Circular nº 77/2020/STPC-CGU, de 9 de março de 2020, a Controladoria-Geral da União (CGU) solicitou a Ouvidoria do Ministério o preenchimento e/ou a atualização dos 49 (quarenta e nove) itens de transparência ativa do MMA.

2) A cargo da CGU, o Sistema de Transparência Ativa (STA) é uma ferramenta de monitoramento das obrigações de transparência ativa a serem cumpridas por todos os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal.

3) O assunto foi tratado por intermédio do Processo SEI nº 02000.001801/2020-70 e a tarefa cumprida dentro do prazo estabelecido.

4) Os dois quadros abaixo retratam a avaliação dos 49 (quarenta e nove) itens avaliados pela Controladoria.





f. Avaliação do Sistema de Ouvidoria do MMA:

- 1) Por intermédio do Ofício nº 17165/2020/CGOUV/OGU/CGU, de 7 de outubro de 2020, a CGU deu início aos trabalhos de avaliação da Ouvidoria do MMA, no tocante ao Sistema Fala.Br.
- 2) Todas as fases conduzidas pelo Órgão Central do Sistema estão relatadas no Processo SEI nº 02000.005916/2020-33.
- 3) Aguarda-se a difusão do Relatório Final da CGU para que as oportunidades de melhorias possam ser analisadas e implantadas, visando aumentar o rendimento da equipe Fala.Br.

g. Ação futura a ser desenvolvida pela Ouvidoria do MMA

- Atualizar a Carta de Serviço ao Usuário do MMA, decorrente da aprovação do Decreto nº 10.455, de 10 de agosto de 2020, que reestruturou o Ministério.

3. CONCLUSÃO

- a. Apesar da pandemia do COVID-19, a Ouvidoria cumpriu muito bem a sua missão em 2020, mesmo trabalhando com a maioria de seus recursos humanos em *home office*.
- b. Sem o apoio incondicional dos Pontos Focais das Unidades Organizacionais do Ministério, todo o nosso esforço seria em vão. Portanto, a Ouvidoria compartilha o sucesso alcançado com esse público-alvo.
- c. Os bons resultados elencados anteriormente, atestam que a equipe vem realizando uma interlocução propositiva, transparente e efetiva com o cidadão, sua razão de ser.
- d. Por realizar a interface com a sociedade, a Ouvidoria espera ter trabalhado como uma importante ferramenta de apoio à decisão no Ministério, recebendo e analisando as manifestações e os pedidos de acesso à informação, assuntos esses que permeiam a atividade-fim do MMA.

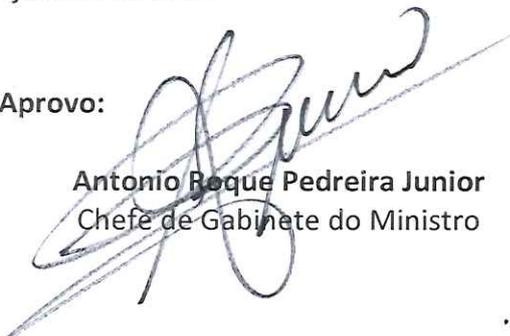
4. ANEXO:

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

Brasília, DF, 15 de janeiro de 2021


Geraldo Araujo do Nascimento Filho
Ouvidor do MMA

Aprovo:


Antonio Roque Pedreira Junior
Chefe de Gabinete do Ministro