

RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE

(Período de 1º JUL a 31 DEZ 19)

1. INTRODUÇÃO

a. Decorrente das atividades conduzidas no 1º semestre de 2019, pode-se inferir que o período de julho a dezembro do ano passado continuou desafiador para a Ouvidoria do Ministério do Meio Ambiente (MMA).

b. A Ouvidoria do MMA julga, salvo outro juízo, ter realizado um trabalho de qualidade e interagido mais e melhor com os seus usuários no 2º semestre de 2019, objetivando aprimorar os serviços oferecidos e garantido procedimentos simplificados na transmissão das respostas aos demandantes com foco na publicidade, transparência e eficiência. Vamos aos números!

2. DESENVOLVIMENTO

a. A crescente demanda nas principais ferramentas de trabalho da Ouvidoria do MMA - **Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC)** e no **Sistemas Ouvidoria do Poder Executivo Federal (atual FALA.BR)** – propiciou o reforço de mais um servidor ativo permanente à força de trabalho do e-SIC. Atualmente, nossa equipe conta com 7 (sete) integrantes.

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

1) A Lei nº 12.527, sancionada, em 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 2019:

Demanda	Quantidade	Respondidos	Em tramitação	Recursos			
				Chefe Imediato	Autoridade Máxima	CGU	CMRI (*)
1º semestre	203	202 / 99,51%	1 / 0,49%	20 / 9,85%	8 / 3,94%	5 / 2,46%	1 / 0,5%
2º semestre	390	388 / 99,48%	2 / 0,52%	121 / 31,19%	79 / 20,36%	24 / 6,15%	0 / -
Ano de 2019	593	591 / 99,66%	2 / 0,34%	141 / 23,86%	87 / 14,72%	29 / 4,91%	1 / 0,17%

(*) Comissão Mista de Reavaliação de Informações

4) Outros dados julgados oportunos até 31 de dezembro de 2019:

Demanda	Pedidos reencaminhados	Tempo médio de resposta	Pedidos prorrogados
1º semestre	95	15,06 dias	23 / 11,33%
2º semestre	272	17,83 dias	88 / 22,56%
Ano de 2019	367	16,88 dias	111 / 18,72%

Atendimentos respondidos com pesquisa de opinião		
Níveis de atendimento	1º semestre - 28 / 203	2º semestre - 58 / 390
Atendeu plenamente	15 / 53,57%	25 / 43,10% (1)
Atendeu satisfatoriamente	4 / 14,28%	5 / 8,62% (2)
Atendeu	2 / 7,15%	4 / 6,89% (3)
Deixou a desejar	2 / 7,15%	6 / 10,34%
Não atendeu	5 / 17,85%	18 / 31,03%

(1) + (2) + (3) = 58,61%

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

a) Plano de Ação para a Prevenção e Controle do Desmatamento na Amazônia Legal (PPCDAm).

b) Plano Nacional de Contingência (PNC).

c) Busca por dados sobre florestas e patrimônio genético.

6) Decorrente do quantitativo abusivo de pedidos e recursos versando sobre PPCDAm, a Ouvidoria do MMA expediu os Ofícios nº 8362/MMA e 8818/MMA, respectivamente de 26 de novembro e 11 de dezembro de 2019, para a Ouvidoria-Geral da Controladoria-Geral da União (CGU). Os 94 pedidos iniciais geraram 76 recursos de 1ª instância e 34 de 2ª instância, em apenas trinta dias, impactando sobremaneira os trabalhos do Departamento de Florestas (DEFLOR) e da Coordenadoria-Geral de Administração e Apoio do Gabinete do Ministro. Acredita-se que esta ação somada ao trabalho sério e profissional do DEFLOR nas respostas aos demandantes tenham sido suficientes para a CGU e a CMRI julgarem os recursos naquelas importantes instâncias da Lei de Acesso à Informação (LAI) com apenas um pedido de esclarecimentos ao Ministério.

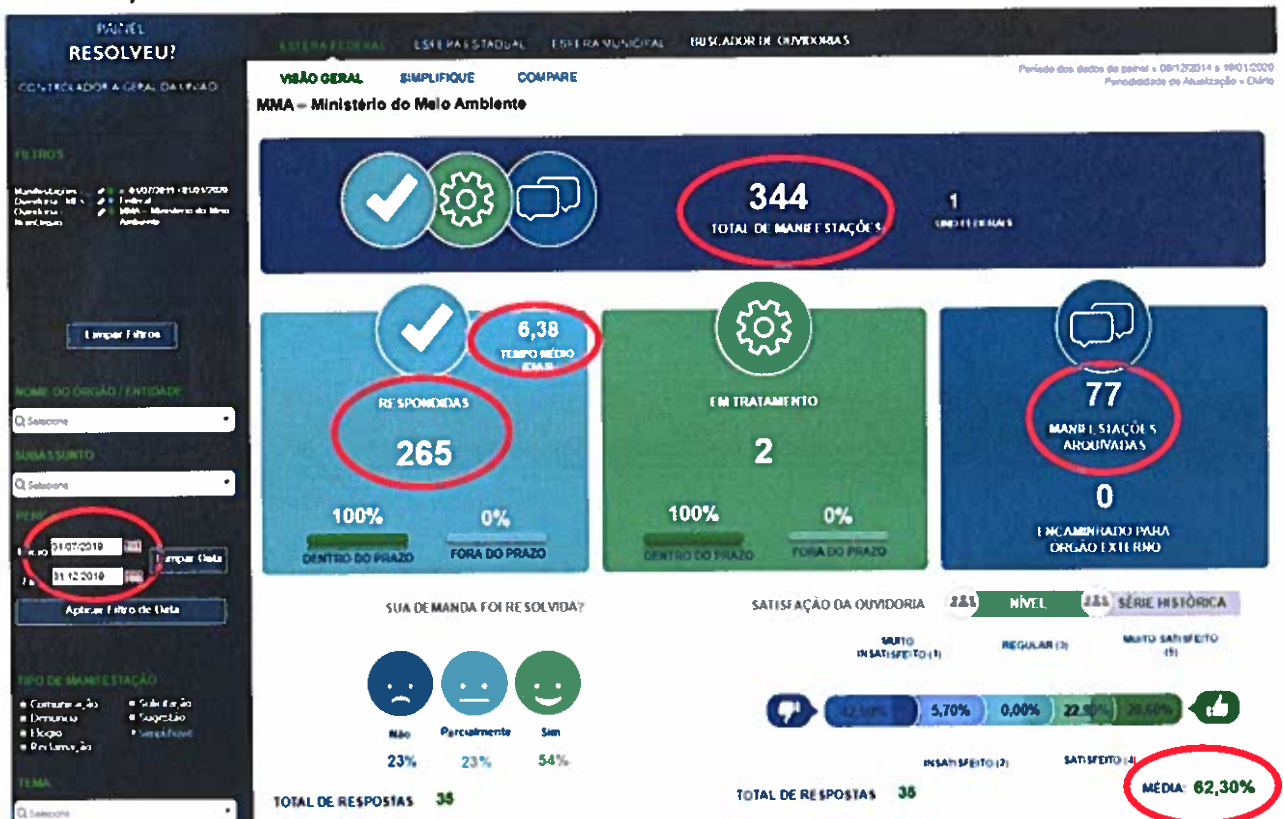
7) O Sistema Sharepoint que fazia a interface do e-SIC, no âmbito do MMA com os Pontos Focais, foi atualizado no decorrer do 2º semestre de 2019, mas mostrou-se incapaz de acompanhar o aumento de demanda da LAI. Isto posto, a Ouvidoria decidiu por tratar todos os pedidos e recursos recebidos no e-SIC/MMA pelo Sistema Eletrônico de Informações (SEI), mantendo o mesmo número de protocolo em ambos os sistemas.

c. 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 (atual 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.

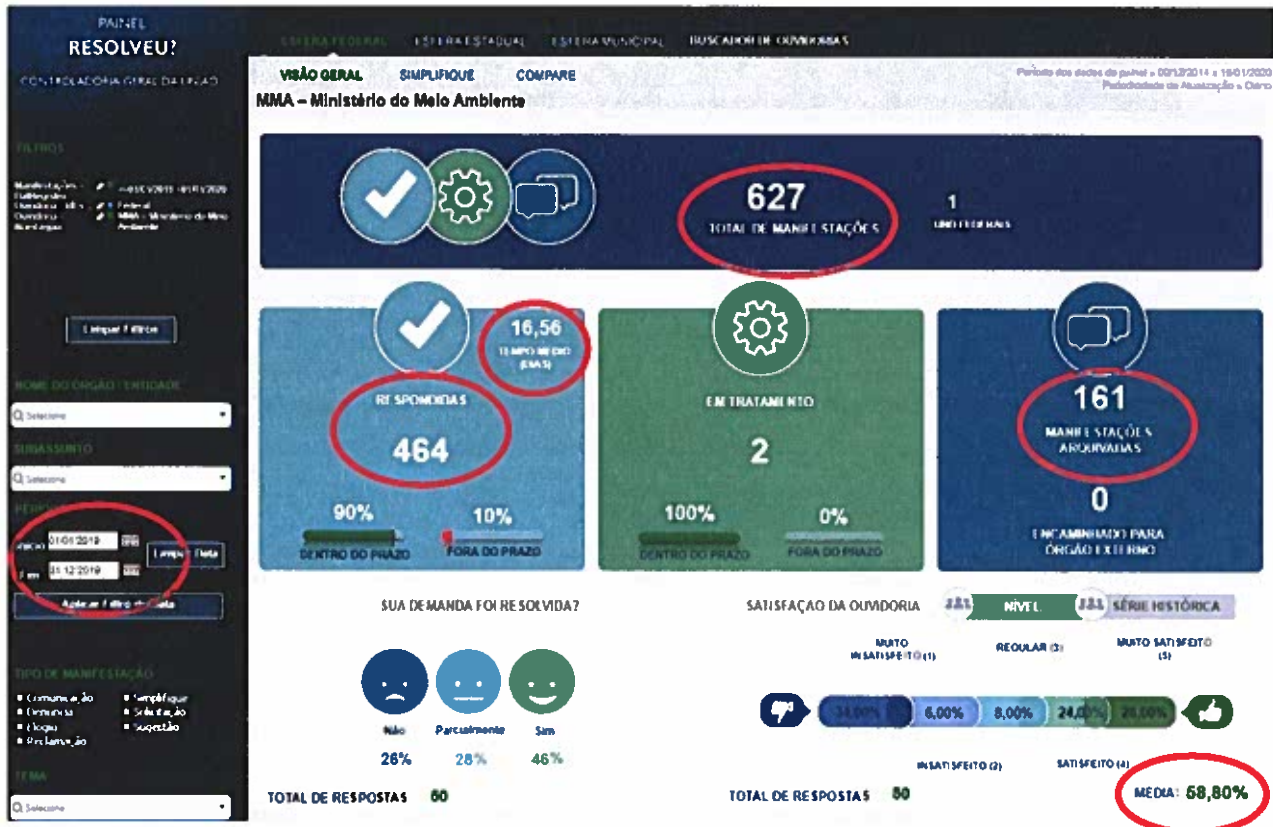
2) Demanda trabalhada pela equipe do FALA.BR:

a) No 2º semestre de 2019:



[Handwritten signature]

b) No ano de 2019:



c) Principais dados consolidados de 2019:

Período	Manifestações				Tempo Médio de resposta	Satisfação Ouvidoria
	Recebidas	Respondidas	Arquivadas	Reencaminhadas para outras Ouvidorias		
1º semestre	283	199	84	308	30,21 dias	50,70%
2º semestre	344	265	77	367	6,38 dias	62,30%
Ano de 2019	627	464	161	675	16,56 dias	58,80%

d) Principais assuntos demandados para a Ouvidoria do MMA pelo sistema e-OUV:

- (1) Crimes ambientais (desmatamento de áreas ambientais; destinação de lixo urbano; e poluição de rios e nascentes).
- (2) Regularização de desapropriação de áreas em Unidades de Conservação.
- (3) Reclamações sobre processos saneadores ambientais (desembargo; conversão de multas; multas duplicadas; e questionamentos de multas indevidas).

d. Canal FALE CONOSCO-MMA e e-mail ouvidoria@mma.gov.br

- Esses dois meios de acesso ao Ministério foram fechados pela Ouvidoria em julho de 2019.

e. Portaria nº 572, de 1º de outubro de 2019

- A presente legislação alterou a Portaria nº 363, de 2 de outubro de 2014, que instituiu o Serviço de Informações ao Cidadão do Ministério do Meio Ambiente - e-SIC/MMA, permitindo a atualização dos pontos focais, com base na nova estrutura do Ministério (Decreto nº 9.672, de 2 de janeiro de 2019), e colocando em prática algumas mudanças na atual metodologia de trabalho do e-SIC.

f. Página da Ouvidoria no site do MMA

- A Ouvidoria do MMA criou sua página no site do Ministério, permitindo o contato direto da sociedade com a Instituição pelos seus canais de comunicação disponíveis – e-SIC, FALA.BR e telefone –, bem como acessar à Carta de Serviços e aos relatórios produzidos pelo setor.

Meio Ambiente

Buscar no portal

Perguntas frequentes | Contato | Serviços | Notícias | Área de Imprensa | Ouvidoria

PÁGINA INICIAL | OUVIDORIA

Ouvidoria

Agenda de Autoridades
Editais e Chamadas
MMA em Numeros
Programas do MMA
Quem e Quem

ASSUNTOS

- Agenda Ambiental Urbana
- Água
- Apoio a Projetos
- Áreas Protegidas
- Biodiversidade
- Biomás
- Cidades Sustentáveis
- Clima
- Desenvolvimento Rural
- Educação Ambiental
- Florestas
- Gestão Territorial
- Governança Ambiental
- Informações Ambientais
- Patrimônio Genético
- Responsabilidade Socioambiental

A Ouvidoria/MMA é uma unidade que auxilia no diálogo entre o cidadão e a Administração Pública, e tem por objetivo garantir aos usuários internos e externos do Ministério do Meio Ambiente, o direito a adequada prestação de serviços, nos termos definidos na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários do Serviço Público, notadamente quanto ao cumprimento de prazos, normas e procedimentos, conforme previsto na Instrução Normativa nº 05, de 18 de junho de 2018, da Controladoria-Geral da União (CGU), de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem contínua melhoria nos serviços prestados pelo MMA. [Equipe de Ouvidoria](#)

Carta de Serviços

Fala BR

Acesso à Informação

Fala conosco

Legislação

Relatores


g. Ação futura a ser desenvolvida pela Ouvidoria do MMA

- Permanece como meta não cumprida a atualização da Carta de Serviço ao Usuário do MMA.

3. CONCLUSÃO

a. Os resultados positivos colhidos pela Ouvidoria em 2019 atestam que seus integrantes vêm realizando uma interlocução propositiva, transparente e efetiva com o cidadão, sua razão de ser. Com uma equipe capacitada e bem orientada para as tarefas previstas no Regimento Interno do MMA, a Ouvidoria atingiu índices bastantes satisfatórios, de acordo com o apresentado.

b. Isto posto, a Ouvidoria do Ministério tem se revestido em importante ferramenta de apoio à decisão no âmbito do MMA, por estar recebendo e analisando inúmeras manifestações e pedidos de acesso à informação, respectivamente, acolhidos pelo FALA.BR e pelo e-SIC, assuntos esses que permeiam a atividade fim do Ministério.


Geraldo Araujo do Nascimento Filho
Ouvidor do MMA

Brasília, DF, 31 de janeiro de 2020

Aprovo:


Antonio Roque Pedreira Junior
Chefe de Gabinete do Ministro