

RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE

(Período de 1º JAN a 30 JUN 19)

1. INTRODUÇÃO

a. As ouvidorias públicas são instâncias de participação e controle social responsáveis por interagir com os usuários, com o objetivo de aprimorar a gestão pública e melhorar os serviços oferecidos, garantindo procedimentos simplificados. São responsáveis pelo tratamento de reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vista ao aprimoramento da gestão pública.

b. O trabalho das ouvidorias baseia-se na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, normativos que representam um importante avanço no trato ao atendimento do cidadão e ao fortalecimento das ouvidorias públicas. A legislação prevê, entre os direitos básicos do usuário, igualdade no tratamento, vedando qualquer tipo de discriminação; atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e prioridades asseguradas por lei; aplicação de soluções tecnológicas para simplificar processos e procedimentos, entre outros.

c. Dispõe, ainda, que os órgãos devem disponibilizar e atualizar, periodicamente, a Carta de Serviço ao Usuário, com informações claras a respeito do serviço prestado, o tempo de espera para atendimento, o prazo máximo e os locais para reclamação.

2. DESENVOLVIMENTO

a. A Ouvidoria do Ministério do Meio Ambiente (MMA) foi reestruturada a partir da nomeação de seu atual Ouvidor, em 27 de fevereiro de 2019, e da visita de cortesia realizada por parte da sua equipe ao Sr Ouvidor-Geral da União, em 25 de março de 2019. Naquela audiência, foram transmitidas as principais orientações sobre as competências do cargo e os trabalhos a serem desenvolvidos por este importante setor da Administração Federal.

b. Atualmente, a Ouvidoria possui a seguinte força de trabalho:

- 1) 1 (um) Ouvidor;
- 2) 1 (um) Assessor do Gabinete do Ministro;
- 3) 2 (dois) Servidores de carreira; e
- 4) 2 (dois) Servidores terceirizados.

c. A Ouvidoria do MMA trabalha com os seguintes canais de comunicação disponíveis ao cidadão:

1) Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC)

a) 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. Seus dispositivos são aplicáveis aos três Poderes da União. A publicação da Lei de Acesso a Informações (LAI) significa um importante passo para a consolidação da democracia brasileira, por possibilitar maior controle social sobre os atos do Poder Público e por reforçar as ações de prevenção da corrupção no país.

b) 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 e as diretrizes previstas na Lei nº 12.527/2011.

c) Qualquer pessoa, física ou jurídica, pode fazer um pedido de informação, por meio do SIC. Não é necessário justificar e o fornecimento da informação é totalmente isento de custos, exceto os de reprodução.

d) O sistema e-SIC não sofreu solução de continuidade durante a reestruturação da Ouvidoria do MMA por estar, àquela época, ainda subordinada à Coordenação Administrativa Predial (CODAP).

e) Demanda trabalhada pela equipe do e-SIC no primeiro semestre de 2019:

Demanda	Quantidade	Respondidos	Em tramitação	Recursos			
				Chefe Imediato	Autoridade Máxima	CGU	CMRI (*)
Sistema e-SIC	203	202 / 99,51%	1 / 0,49%	19 / 9,41%	8 / 3,96%	5 / 2,48%	1 / 0,5%

(*) Comissão Mista de Reavaliação de Informações

Pedidos reencaminhados	94
Tempo médio de resposta	14,98 dias

ATENDIMENTOS RESPONDIDOS COM PESQUISA DE OPINIÃO			
28 / 202	Opção 5	Atendeu plenamente	15 / 53,57%
	Opção 4	Atendeu satisfatoriamente	4 / 14,28%
	Opção 3	Atendeu	2 / 7,15%
	Opção 2	Deixou a desejar	2 / 7,15%
	Opção 1	Não atendeu	5 / 17,85%

f) atendimentos realizados fora do sistema e-SIC:

Demanda	Quantidade	Respondidos
E-mail	51	51
Telefone	177	177
Presencial	21	21
TOTAL	249	249

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

- (1) Fundo Amazônia.
- (2) Voos do Sr Ministro com o apoio de aeronaves da Força Aérea Brasileira (FAB).
- (3) Solicitação de dados abertos que estariam em atualização nos sites do MMA.
- (4) Informações sobre agendas de trabalho e de servidores em cargos comissionados.
- (5) Busca por dados sobre florestas e patrimônio genético.

2) Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV)

a) O Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, instituiu o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV) 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. Na prática, o normativo estabeleceu a integração das formas e canais de participação social dos órgãos e entidades federais, coordenadas pelas unidades de ouvidoria, garantindo ao cidadão melhores condições para exigir serviços públicos de qualidade.

b) O decreto abrange todos os órgãos da administração pública federal direta, autárquica e fundacional; além de estatais que prestem serviços públicos e as dependentes - que recebem recursos do Tesouro Nacional para o custeio de despesas gerais ou de pessoal. O Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU), por meio da Ouvidoria-Geral da União, é o órgão central do Sistema.

c) O e-OUV é gratuito e integrável com outros sistemas, via internet, permitindo receber, analisar e responder manifestações dos usuários de serviços públicos, como denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e solicitações de simplificação.

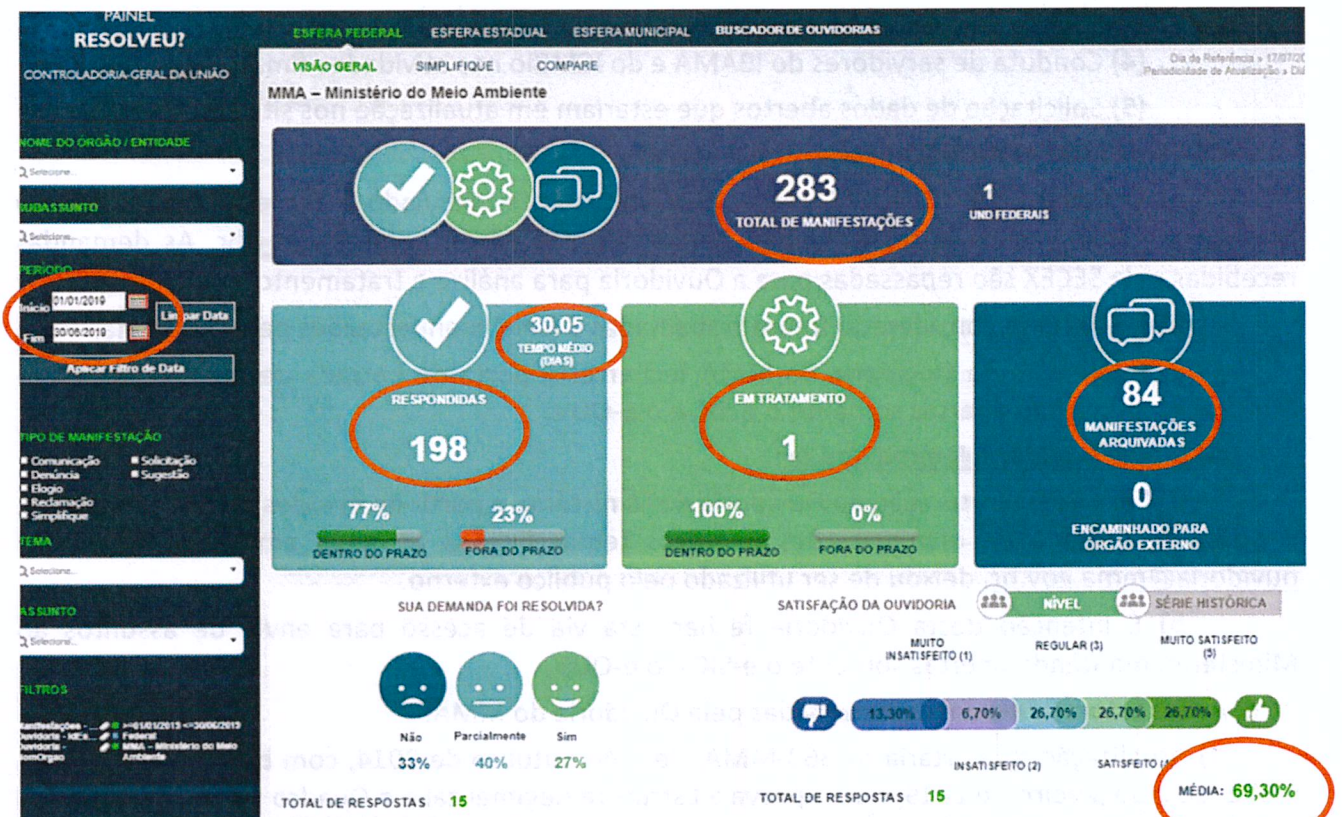
d) Em razão da exoneração do antigo Ouvidor, em 31 de dezembro de 2018, o sistema e-OUV do MMA esteve inoperante de dezembro de 2018 a março de 2019. Tal situação foi ratificada

por ocasião do cadastramento da nova equipe da Ouvidoria, conforme “print” realizado no site “Painel Resolveu”, em 28 de março do corrente ano, onde as 252 (duzentas e cinquenta e duas) manifestações, até então realizadas somente em 2019, encontravam-se “em tratamento”.



e) Para solucionar esta demanda reprimida, a Ouvidoria do MMA solicitou autorização à Controladoria-Geral da União (CGU) para realizar um **mutirão**, com o apoio de dois servidores cedidos da Ouvidoria do IBAMA. A missão foi cumprida em cerca de 20 (vinte) dias.

f) Abaixo, “print” do e-OUV/MMA, em 30 de junho, retratando a situação do sistema no durante o 1º semestre de 2019:










Am

g) Outros dados julgados importantes do sistema e-OUV, referentes ao primeiro semestre de 2019:

Pedidos reencaminhados para outros Órgãos	308
---	-----

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

	RECLAMAÇÃO	30 (15,1%)
	SOLICITAÇÃO	55 (27,6%)
	DENÚNCIA	38 (19,1%)
	SUGESTÃO	41 (20,6%)
	ELOGIO	3 (1,5%)
	COMUNICAÇÃO	32 (16,1%)
	SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)

h) 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).
- (4) Conduta de servidores do IBAMA e do ICMBio nas atividades-fim.
- (5) Solicitação de dados abertos que estariam em atualização nos sites do MMA.

3) Canal FALE CONOSCO-MMA

a) O Canal FALE CONOSCO-MMA está atualmente vinculado à Secretaria-Executiva do Ministério (SECEX), onde é recepcionado pelo e-mail: SE MMA se@mma.gov.br. As demandas recebidas pela SECEX são repassadas para a Ouvidoria para análise e tratamento.

b) No período considerado foram trabalhadas 6 (seis) manifestações pela Ouvidoria.

c) É intenção da Ouvidoria do MMA fechar esta porta de entrada de manifestações no Ministério, mantendo abertas somente o e-SIC e o e-OUV.

4) E-mail ouvidoria@mma.gov.br:

a) Com a reestruturação da Ouvidoria do Ministério, a partir de meados de março de 2019, a porta de entrada de manifestações e outros temas ligados ao meio ambiente, via e-mail ouvidoria@mma.gov.br, deixou de ser utilizado pelo público externo.

b) É intenção desta Ouvidoria fechar esta via de acesso para envio de assuntos ao Ministério, mantendo abertas somente o e-SIC e o e-OUV.

d. Ações futuras a serem desenvolvidas pela Ouvidoria do MMA:

1) Atualização da Portaria nº 363-MMA, de 2 de outubro de 2014, com base no Decreto nº 9.672, de 2 de janeiro de 2019, que Aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério do Meio Ambiente, remaneja cargos em comissão e funções de confiança e substitui cargos em comissão do Grupo-Direção e Assessoramento Superiores - DAS por Funções Comissionadas do Poder Executivo - FCPE.

2) Atualização da Carta de Serviço ao Usuário do Ministério.



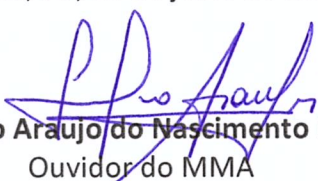
3) Atualização da página de acesso do Serviço de Acesso à Informação no site do Ministério.

4. CONCLUSÃO

a. Com a reestruturação da Ouvidoria do MMA, a partir do final do 1º trimestre de 2019, as demandas dos sistemas e-SIC e e-OUV cresceram cerca de 40% em relação ao mesmo período de 2018. A equipe da Ouvidoria, atualmente composta por seis integrantes do MMA, está conseguindo cumprir a sua missão de fazer essa interlocução transparente e efetiva do cidadão com o Ministério.

b. 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 e-OUV e pelo e-SIC, permitindo identificar e combater os principais problemas trazidos pela sociedade ao Ministério.

Brasília, DF, 10 de julho de 2019


Geraldo Araújo do Nascimento Filho
Ouvidor do MMA

Aprovo:


Antonio Roque Pedreira Junior
Chefe de Gabinete do Ministro

13/Agp/19

