



Relatório anual **de Gestão** **2023**

OUVIDORIA - MMA

MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE E MUDANÇA DO CLIMA

MINISTRA

Marina Silva

OUVIDOR

Leonardo Margonato Ribeiro Lima

ENCARREGADO PELO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

Marcelo Fontana da Silveira

EQUIPE DA OUVIDORIA

Alane Rodrigues de Sousa

Alex Luís Sena de Deus

Daphne Mendonça Corrêa

Edilma Casimiro Lopes Gomes

Marcelo Fontana da Silveira

Nicole Ribeiro de Oliveira

Pedro Pongiluppi Thomaz

Esplanada dos Ministérios

Bloco B, Salas 527 e T-17

Brasília/DF

https://www.gov.br/mma/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria

Sumário

1. Resumo executivo	6
2. Apresentação	7
3. Análise de dados de ouvidoria	15
3.1.1. Canais de entrada	16
3.1.2. Tipos de manifestação	16
3.1.3. Representatividade das áreas técnicas	17
3.1.4. Prazo, resolutividade e satisfação com o atendimento	17
3.1.5. Temáticas mais frequentes	18
3.1.6. Assédio e discriminação	20
4. Ações de destaque	23
4.1. Atualização da Carta de Serviços do MMA	23
4.2. Implantação do módulo de triagem e tratamento do FALA.BR	25
4.3. Disciplina normativa do funcionamento da Ouvidoria	27
4.4. Campanha “Assédio e discriminação: rompa o ciclo do silêncio”	28
4.5. Painel de Ouvidoria do MMA	29
4.6. Adesão à Rede Nacional de Ouvidorias – RENOUV	32
4.7. Privacidade e proteção de dados pessoais – Agenda LGPD	33
4.8. Gestor de Segurança e Credenciamento	34
5. Considerações Finais	35

Índice de figuras

Figura 1 - natureza do vínculo da força de trabalho	9
Figura 2 – Tempo de experiência da força de trabalho na equipe da Ouvidoria	9
Figura 3 - Nível de formação da força de trabalho.....	10
Figura 4 - Área de formação da força de trabalho	11
Figura 5 – Linha do tempo da Ouvidoria do MMA	12
Figura 6 – Total de manifestações em 2023 (Fonte: Painel Resolveu?)	15
Figura 7 – Quantidade de manifestações mês a mês em 2023 (Fonte: Painel Resolveu?).....	16
Figura 8 – Resolutividade e satisfação com o atendimento	18
Figura 9 – Carta de Serviços do MMA disponível em: < https://www.gov.br/pt-br/orgaos/ministerio-do-meio-ambiente-e-mudanca-do-clima >	25
Figura 10. Plano de ação para implementação do módulo Triar e Tratar do Fala.BR	26
Figura 11. Campanha contra discriminação e Assédio do MinC e MMA.....	28
Figura 12. Painel de Power BI da Ouvidoria do MMA.....	31
Figura 13 – Subassuntos cadastrados no Fala.BR.....	32

Índice de tabelas

Tabela 1 - Quantitativo por tipo de manifestação (Fonte: Painel Resolveu?)	17
Tabela 2 – Principais temáticas da Ouvidoria do MMA (Fonte: Painel Ouvidoria MMA)	18

Glossário de Siglas

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. Resumo 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.



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 2023; 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; 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. 11.349, de 1º de janeiro de 2023, 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 denunciante, 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 2023 por oito pessoas – um Ouvidor, três analistas ambientais, um agente administrativo, dois terceirizados e uma estagiária. Todos graduados em nível superior, sendo três bacharéis em Direito, dois bacharéis em Administração, um mestre em Ciências Florestais, uma licenciada em Gestão Ambiental e uma licenciada em Letras.

Vínculo dos Servidores



Figura 1 - natureza do vínculo da força de trabalho

Tempo Médio de Atuação

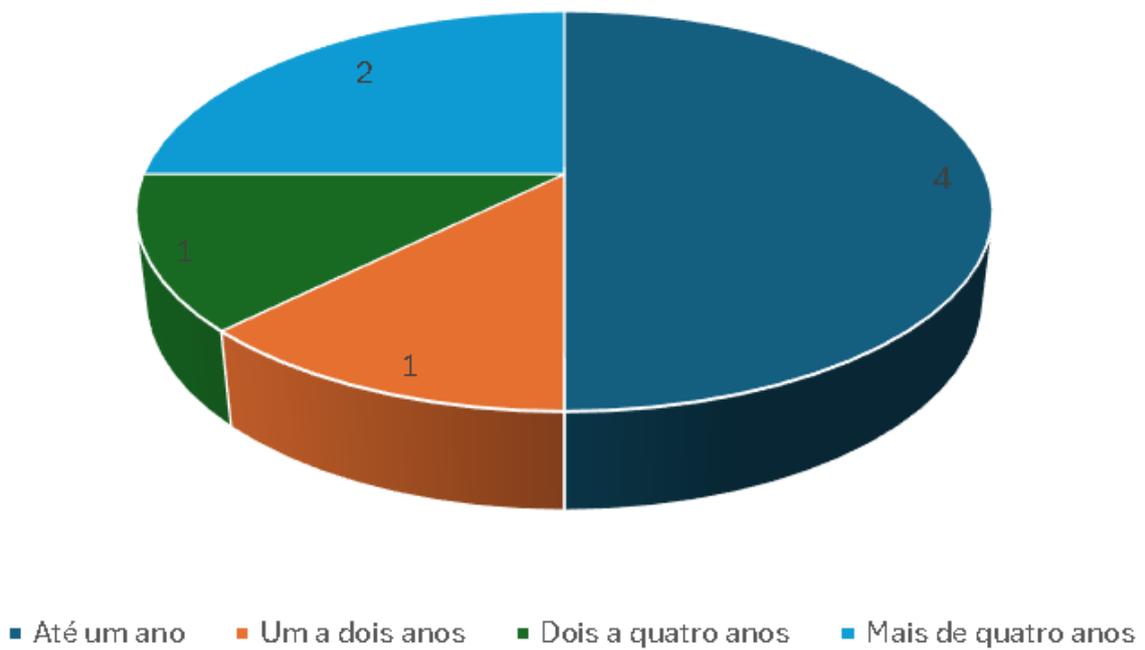


Figura 2 – Tempo de experiência da força de trabalho na equipe da Ouvidoria

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

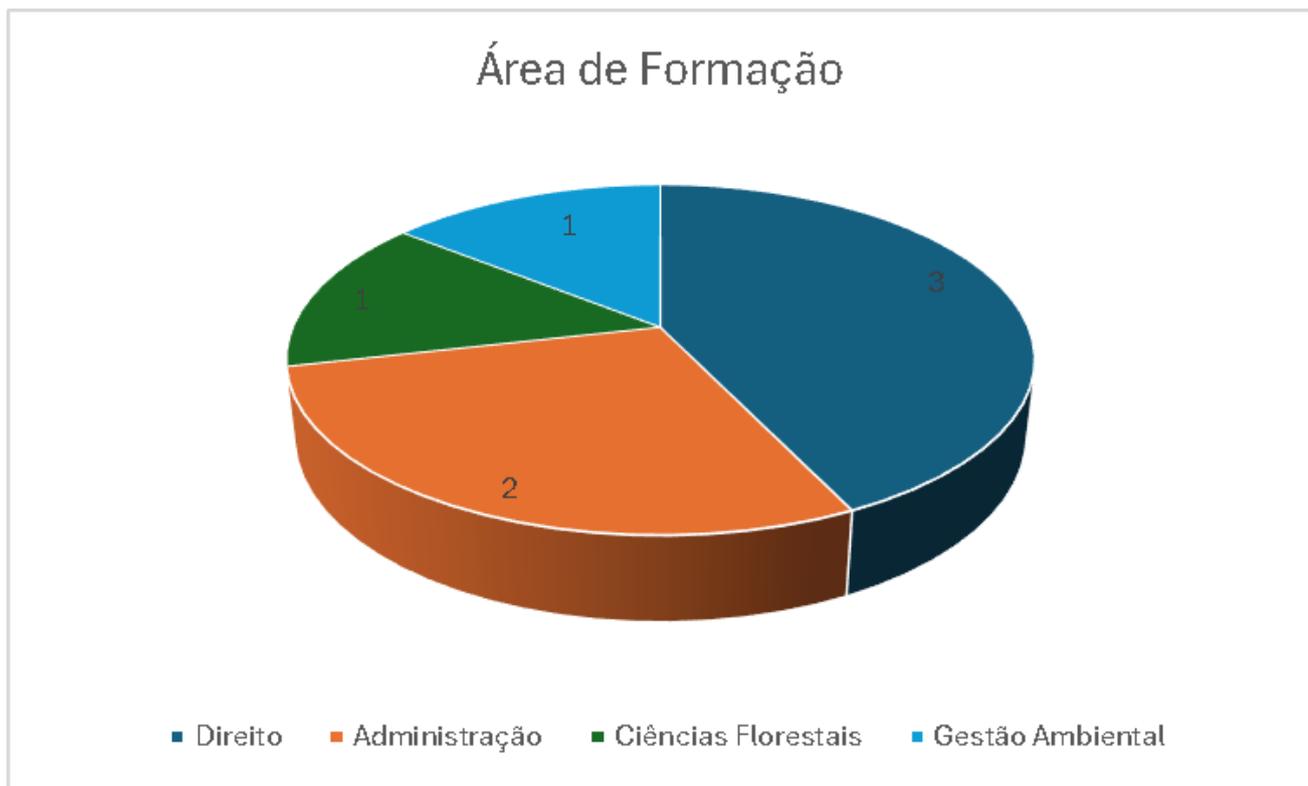


Figura 4 - Área de formação da força de trabalho

Os colaboradores da Ouvidoria estão divididos em 3 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.

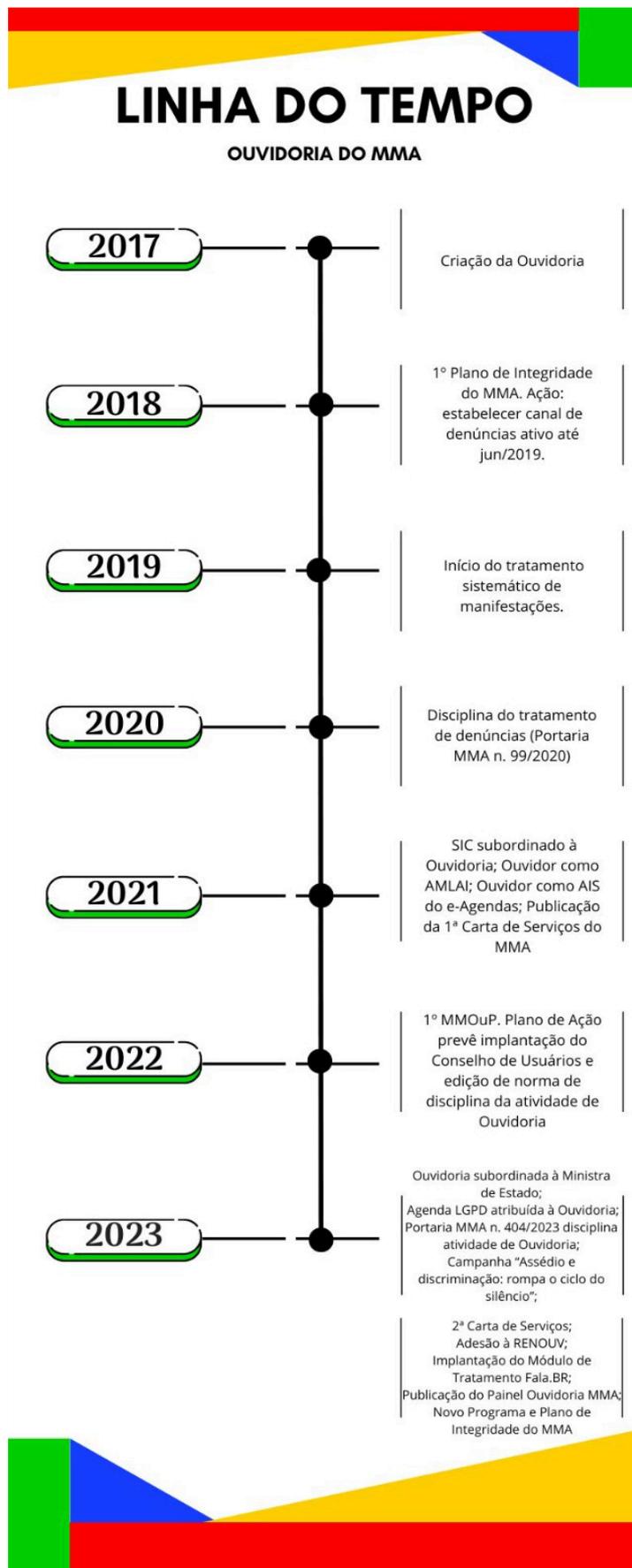


Figura 5 – Linha do tempo da Ouvidoria do MMA

A atuação efetiva da Ouvidoria é uma realidade relativamente recente no MMA. Criada formalmente em 2017, o processamento sistemático de manifestações não teve início imediato. Por reconhecer tal lacuna como uma fragilidade institucional do Ministério, a primeira versão do Plano de Integridade do MMA, instituído pela Portaria MMA n. 400/2018, previa um Plano de Trabalho que contemplava o estabelecimento pela Ouvidoria de um canal de processamento de denúncias operacional até a data de junho de 2019.

O início do tratamento sistemático de manifestações não se deu antes de 2019, de quando data o primeiro registro de Relatório gerencial. Em outubro daquele ano, a Portaria MMA n. 572/2019 transferiu a gestão do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC/MMA à Ouvidoria. No ano seguinte, a Portaria MMA n. 99/2020 disciplinou o fluxo interno para tratamento de denúncias no âmbito do Ministério do Meio Ambiente, reforçando os termos da legislação que estabelece a obrigatoriedade do uso do FALA.BR, bem como o papel da Ouvidoria como canal único para recebimento de manifestações.

Em julho de 2021 foi publicada a Portaria MMA n. 286, que dispõe sobre o funcionamento do SIC/MMA, designando a Ouvidoria como Autoridade de Monitoramento da LAI, papel exercido até maio de 2023. Em agosto, foi publicada a primeira versão da Carta de Serviços do órgão. Em dezembro, com o advento do Decreto n. 10.889/2021, o Ouvidor foi designado Administrador Institucional Supervisor do novo sistema e-Agendas, função que exerce até o presente momento.

Em novembro de 2022 o MMA participou do 1º ciclo avaliativo do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOuP, ocasião em que foi proposta pela Ouvidoria-Geral da União a adoção de um Plano de Trabalho por meio do qual o MMA se comprometia a instituir o Conselho de Usuários, assim como a editar ato normativo disciplinando a atividade de sua Ouvidoria.

Em janeiro de 2023, com a nova estrutura regimental do MMA, trazida pelo Decreto n. 11349, a Ouvidoria passou a ser subordinada diretamente à Ministra de Estado, autoridade máxima do órgão; a agenda de privacidade e proteção de dados pessoais foi incluída entre as atribuições da unidade. Em março de 2023 foi publicada a Portaria MMA n. 404, disciplinando o recebimento de manifestações de ouvidoria no Ministério, em cumprimento ao Plano de Trabalho pactuado após o 1º MMOuP.

Em setembro de 2023, as Ouvidorias do MMA e do MinC lançaram a campanha “Assédio e discriminação: rompa o ciclo do silêncio”, voltada para o letramento sobre assédio e discriminação, e a divulgação do Guia Lilás da CGU.

Em outubro de 2023 foi concluída a atualização da Carta de Serviços do MMA, inserida no Portal de Serviços do Governo Federal; no mesmo mês, formalizou-se a adesão da Ouvidoria do MMA à Rede Nacional

de Ouvidorias – RENOUV. Em novembro de 2023 foi concluída a implantação do Módulo de Tratamento da plataforma Fala.Br, após a concretização de um Plano de Ação por meio do qual a Ouvidoria procedeu à mobilização e à capacitação de servidores das unidades para tratamento de manifestação diretamente na plataforma Fala.Br.

Ao final de 2023, a Ouvidoria publicou o Painel de Ouvidoria do MMA, disponível no endereço https://www.gov.br/mma/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria/painel-ouvidoria, publicizando dados gerenciais sobre o tratamento de manifestações de Ouvidoria no Ministério.

As Portarias MMA n. 896 e 881, ambas de 28 de dezembro de 2023, estabelecem o Programa e Plano de Integridade do MMA, bem como instituem o Comitê Permanente de Gestão da Integridade e a Rede de Integridade do MMA. Sob demanda da Assessoria Especial de Controle Interno, a Ouvidoria atuou na construção do Plano de maneira propositiva e assumiu responsabilidades no processo; assumiu participação no colegiado, enquanto instância de integridade.

3. Análise de dados de ouvidoria



Figura 6 – Total de manifestações em 2023 (Fonte: Painel Resolveu?)

Em 2023, o MMA recebeu 872 manifestações de ouvidoria, um incremento de 20% em relação ao ano de 2022. Do total recebido, 625 manifestações foram respondidas pelo órgão, enquanto 247 foram arquivadas. Entre as manifestações de ouvidoria, 109 foram encaminhadas a outros órgãos. Todas as manifestações foram tratadas em 2023 e respondidas dentro do prazo, o que levou um tempo médio de 22 dias para a apresentação de resposta.



Figura 7 – Quantidade de manifestações mês a mês em 2023 (Fonte: Painel Resolveu?)

3.1.1. Canais de entrada

Consoante o art. 5ª 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.

3.1.2. Tipos de manifestação

A solicitação é o tipo de manifestação mais frequente, com 246 ocorrências, representando mais de 39% do total de manifestações respondidas. As comunicações, com 120 ocorrências, são o segundo tipo mais frequente, representando quase o dobro do volume de denúncias - 66 ocorrências. Caso fossem contabilizadas em conjunto, as comunicações e denúncias representariam 186 ocorrências, ou 29,76% do total. Foram também registradas 112 sugestões, 73 reclamações, 7 elogios e 1 pedido de simplificação de serviços públicos.

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

Tipo	Quantidade	Proporção
Solicitação	246	39,36%
Comunicação	120	19,20%
Sugestão	112	17,92%
Reclamação	73	11,68%
Denúncia	66	10,56%
Elogio	7	1,12%
Simplifique	1	0,16%
Total	625	100,00%

3.1.3. Representatividade das áreas técnicas

Todas as Secretarias do MMA foram demandadas em 2023, com maior volume de manifestações dirigido à Secretaria Nacional de Meio Ambiente Urbano e Qualidade Ambiental – SQA e à Secretaria Nacional de Biodiversidade, Florestas e Direitos Animais – SBio.

No entanto, como setor respondente, a Ouvidoria foi o setor que mais formulou respostas conclusivas, tendo em vista que algumas demandas não exigem consulta às unidades finalísticas, quer porque a resposta já seja de conhecimento da Ouvidoria, quer porque o pedido tenha exigido encaminhamento ou arquivamento.

3.1.4. Prazo, resolutividade e satisfação com o atendimento

Em 2023, o tempo médio para a apresentação de resposta ao demandante foi de 4,44 dias a mais do que a média observada em 2022. A análise dos dados semestrais permite segregar 2023 em dois momentos distintos: enquanto no primeiro semestre o tempo médio de resposta foi de 24,73 dias, no segundo semestre verificou-se 18,25 dias.

Tal resultado pode decorrer da atipicidade do ano de 2023, em que a maior quantidade mensal de demandas (vide Figura 6) coincidiu com o início do ano, momento em que o novo Governo estava em vias de formação, com diversas autoridades ainda não nomeadas.

Não obstante, esta Ouvidoria verifica entre as Secretarias, especialmente as mais demandadas, a prática do recurso frequente à prorrogação de prazo. Entende-se que há espaço para aprimoramento deste indicador ao longo de 2024, mediante campanhas de conscientização por parte da Ouvidoria.

Pela primeira vez na série histórica, não houve registro de atrasos em 2023. Todos os pedidos foram respondidos dentro do prazo legal.

No que tange à resolutividade, o ano de 2023 registrou uma grande evolução em relação ao período anterior, com 60% dos respondentes indicando a resolução da demanda, ante 44% no ano anterior. Uma vez mais, trata-se do melhor resultado ao longo da série histórica.

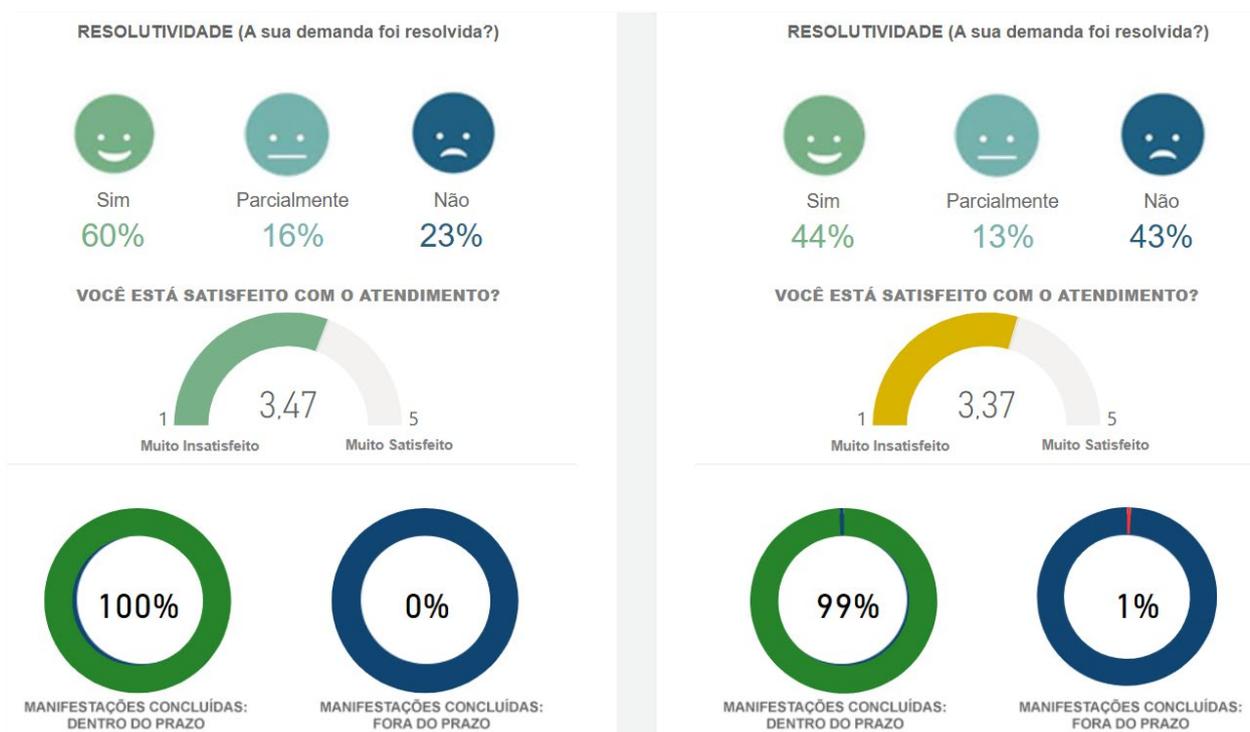


Figura 8 – Resolutividade e satisfação com o atendimento

3.1.5. 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)

#	SUBASSUNTO	%	Nº
1	Ausência de competência do MMA	6,77%	75
2	Ilícitos Ambientais	6,41%	71
3	Outros	5,69%	63
4	Cadastro Ambiental Rural	5,42%	60
5	Direitos dos animais	5,14%	57
6	Áreas protegidas	5,05%	56

7	Questões de RH/Gestão de Pessoas	4,24%	47
8	Poluição Hídrica	3,52%	39
9	Resíduos Sólidos	3,52%	39
10	Poluição Atmosférica / do ar	3,34%	37
11	Denúncias Irregularidades de Servidores	3,25%	36
12	Preservação Ambiental	3,07%	34
13	Desmatamento	2,98%	33
14	Acesso à água / política de recursos hídricos	2,71%	30
15	Degradação ambiental	2,71%	30
16	Licenciamento Ambiental	2,53%	28
17	Supressão de Vegetação	2,53%	28
18	Apoio / Financiamento de Projetos	2,44%	27
19	Mudanças Climáticas	2,35%	26
20	Poluição Sonora	1,99%	22
21	Reciclagem e Catadores	1,81%	20
22	Queimadas	1,71%	19
23	Mineração	1,53%	17
24	Pesca	1,53%	17
25	Povos e Comunidades Tradicionais	1,35%	15
26	Educação Ambiental	1,26%	14
27	Elogio / Sugestão	1,26%	14
28	Reflorestamento	1,26%	14
29	Ameaça e violência em contexto ambiental	1,17%	13
30	CONAMA	1,17%	13
31	Solicitação de Agenda / Audiência / Convite	1,17%	13
32	Assédio em outro Órgão	0,99%	11
33	Poluição - Outros	0,99%	11
34	Serviços Prestados pelo MMA	0,99%	11
35	Produtos Químicos	0,72%	8
36	SINIR (Sistema Nacional de Informações sobre a Gestão dos Resíduos Sólidos)	0,72%	8
37	Assédio e discriminação no MMA	0,63%	7
38	Energia Renovável	0,63%	7
39	Poluição do Solo	0,63%	7
40	Transparência Dados Abertos	0,63%	7
41	Unidades de Conservação	0,63%	7
42	A3P	0,45%	5
43	Agrotóxicos	0,45%	5
44	Cooperação Internacional	0,45%	5
45	Bolsa verde	0,36%	4
46	Incêndios Florestais	0,36%	4
47	Sensoriamento Remoto	0,18%	2
48	Desertificação	0,09%	1
49	Patrimônio Genético	0,09%	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 – 872/ano, sendo 30% denúncias/comunicações – e do IBAMA – 15.901/ano, sendo 84% denúncias/comunicações.

Uma parte não negligenciável das denúncias recebidas pela Ouvidoria do MMA diz respeito a ilícitos ambientais que suscitam ação fiscalizatória dos órgãos executores, seccionais e locais, sendo frequentes os encaminhamentos. Entre os subassuntos que se identificam com competências mais evidentes do MMA, merecem destaque: direitos dos animais, áreas protegidas, poluição hídrica, resíduos sólidos, poluição atmosférica, política de recursos hídricos, entre outros.

3.1.6. Assédio e discriminação

Em 2023 foram registradas no Fala.Br denúncias e comunicações envolvendo a temática de assédio. Não houve relato de discriminação, nem de assédio sexual, todos os casos foram qualificados como assédio moral. O perfil profissional dos denunciados, em 83% das ocorrências, foi o mesmo: titular de cargo comissionado, sem vínculo. Quanto ao gênero, foram denunciados 50% homens e 50% mulheres. Quanto à natureza da conduta, 83% dos relatos referiam-se a assédio moral vertical descendente – aquele que é praticado pela chefia contra os subordinados.

Quanto ao denunciante, 66% eram mulheres e 16% homens. Nos 16% remanescentes, o gênero não foi identificado. O perfil profissional do denunciante compreende 16% de servidores, 48% de terceirizados e 16% de estagiários. Percebe-se que as mulheres e funcionários terceirizados representam a maioria dos denunciadores, um dado preocupante que exige medidas específicas para combater o assédio contras esses grupos em especial.

Os dados formam um cenário em que a maioria das denúncias de assédio moral é apresentada contra titulares de cargos comissionados, por seus subordinados. Essa especificidade sugere uma dinâmica organizacional que relaciona o assédio moral a uma percepção de abuso no exercício do poder discricionário

conferido a cargos em comissão. A ausência de vínculo dos comissionados denunciados também se destaca na composição do quadro.

Cabe salientar que o volume de manifestações de assédio registrado na plataforma é extremamente reduzido, em torno de 3% do total de denúncias e comunicações, de modo que não resta configurada a significância estatística que sirva de fundamento a uma hipótese.

Ações de letramento e promoção do Guia Lilás

As ações estratégicas da ouvidoria, incluindo campanhas de prevenção e a incorporação dos temas no Programa ou Plano de Integridade da instituição, são fundamentais. Elas indicam um esforço contínuo para prevenir o assédio e promover um ambiente de trabalho ético e respeitoso, especialmente considerando a natureza dos cargos envolvidos nas denúncias.

A concentração de denúncias de assédio moral em cargos comissionados sem vínculo aponta para uma necessidade de formação ética para esses cargos. Embora as denúncias sejam preocupantes, as respostas e políticas do Ministério demonstram um compromisso com as diretrizes do Guia Lilás e com a criação de um ambiente de trabalho seguro e ético. É crucial que o Ministério continue a fortalecer suas políticas e ações para prevenir e combater o assédio moral, garantindo a integridade e o bem-estar de todos os servidores, colaboradores terceirizados e estagiários.

3.2. Análise de manifestações relativas a serviços públicos

Alguns dos serviços públicos oferecidos pelo MMA foram objeto de manifestações de usuários ao longo de 2023. Trata-se de uma parcela extremamente reduzida do volume total – aproximadamente 3% das manifestações dizem respeito a serviços, conforme apurado pela Ouvidoria.

Após a análise individualizada dessas manifestações, a Ouvidoria lista abaixo os aspectos mais relevantes identificados.

Serviços do Sistema Nacional de Informações sobre a Gestão dos Resíduos Sólidos – SINIR (obter certidão de regularidade no SINIR; gerar no SINIR o Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos – PGRS; obter a Declaração de Movimentação de Resíduos – DMR; obter o documento Manifesto de Transporte de Resíduos – MTR). Foram registradas 7 manifestações relacionadas ao SINIR em 2023, das quais 5 contemplam solicitações sobre questões operacionais do Sistema, como pedidos de

atualização de cadastro na plataforma e recuperação de senha. Esta Ouvidoria não logrou localizar uma seção de perguntas frequentes no portal www.sinir.gov.br, embora tenha identificado que a recuperação de senha e alterações cadastrais possam ser feitas por meio do formulário Fale Conosco. A recorrência de pedidos de recuperação de senha pode indicar que não seja suficientemente intuitivo identificar o formulário Fale Conosco como o *locus* adequado para a apresentação de pedidos dessa natureza. Sugere-se aos gestores o aprimoramento do portal com vistas a deixá-lo mais intuitivo, sendo recomendável a publicação de uma listagem de perguntas frequentes na homepage de modo a integrar a riqueza da informação que já se encontra disponível nas diversas seções do portal. No portal “Serviços e Informações do Brasil”, do Gov.Br, os serviços relacionados ao SINIR ainda não contam com avaliações de usuários.

Receber o Bolsa Verde (Programa de Apoio à Conservação Ambiental). O Programa Bolsa Verde foi objeto de 4 manifestações de Ouvidoria, em que se repetiram dúvidas sobre as modalidades de acesso ao benefício, e reclamações sobre tentativas frustradas de cadastro de beneficiários. Verificase que a página web do Bolsa Verde foi aprimorada ao longo do ano, e atualmente conta com informações robustas sobre as modalidades de acesso ao programa. Há uma página de perguntas frequentes, com uma subseção que destaca situações que impedem o cadastro de beneficiários. Há a indicação do endereço de e-mail dos gestores, para a apresentação de dúvidas suplementares. Esta Ouvidoria entende que a página responde satisfatoriamente aos pontos sensíveis dos questionamentos levantados pelos cidadãos, e que a baixa recorrência de manifestações, a despeito do grande alcance do programa, pode ser um indicativo da eficiência da comunicação oficial. O Bolsa Verde ainda não conta com avaliação no Portal “Serviços e Informações do Brasil”, no Gov.Br.

Obter informações sobre Unidades de Conservação no Cadastro Nacional de Unidades de Conservação – CNUC. Foram identificadas 3 manifestações sobre o CNUC ao longo do ano, sendo recorrentes os relatos de instabilidade na Plataforma, que impediram o download de bases cartográficas. Embora o Ministério tenha respondido no sentido de que as instabilidades foram superadas, na data de 31 de março, a Ouvidoria não logrou acessar a Plataforma CNUC, que se encontrava fora do ar. O serviço não conta com avaliações no Portal de Serviços do Gov.Br.

Aderir ao Programa Agenda Ambiental na Administração Pública – A3P. Foram registradas apenas 2 manifestações, com dúvidas genéricas sobre a adesão ao programa. A Ouvidoria verificou que o novo portal www.a3p.mma.gov.br apresenta, com interface gráfica aprimorada, toda a informação

necessária, com um passo-a-passo detalhado tanto para a adesão quanto para a implementação da A3P. No Portal de Serviços do Gov.Br, conta com 163 avaliações de usuários, tendo obtido nota 4,2/5.

Cadastrar acesso ao Patrimônio Genético ou Conhecimento Tradicional Associado, por meio do Sistema Nacional de Gestão do Patrimônio Genético e do Conhecimento Tradicional Associado (SisGen). Foram identificadas 2 manifestações do tipo solicitação, tendo por objeto a apresentação de dúvidas genéricas sobre a legislação e os procedimentos para a apresentação de pedidos de acesso ao patrimônio genético. Verifica-se que a matéria já se encontra satisfatoriamente explicada tanto na seção de perguntas frequentes do portal do MMA (<https://www.gov.br/mma/pt-br/assuntos/bioeconomia/patrimonio-genetico/perguntas-frequentes>), quanto no extenso Manual do SisGen (https://sisgen.gov.br/download/Manual_SisGen.pdf), integrado ao próprio sistema SisGen. O serviço consta do Portal de Serviços, mas ainda não foi avaliado por usuários.

4. Ações de destaque

4.1. Atualização da Carta de Serviços do MMA

A Carta de Serviços é um documento que exhibe 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. 9094/2017.

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.

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.



Figura 9 – Carta de Serviços do MMA, disponível em: <<https://www.gov.br/pt-br/orgaos/ministerio-do-meio-ambiente-e-mudanca-do-clima>>

4.2. Implantação do módulo de triagem e tratamento do FALA.BR

A fim de cumprir os requisitos de segurança e rastreabilidade das informações sigilosas constantes das manifestações de ouvidoria, a legislação estabelece o uso preferencial do módulo de triagem e tratamento do FALA.BR (Portaria CGU n. 581, art. 19, §1º e 2º; e Portaria Normativa CGU n. 116/2024, art. 44). Até meados de 2023, o MMA não empregava tal ferramenta, e contava com limitados recursos para garantir os requisitos mencionados.

No intuito de sanar o problema, a Ouvidoria adotou um Plano de Ação para a implementação, até 1º de novembro de 2023, o módulo de tramitação e tratamento do Fala.BR.



Figura 10. Plano de ação para implementação do módulo Triar e Tratar do Fala.BR

A implantação do módulo Triar e Tratar contemplou cinco etapas, conforme a Figura 10:

1º Encaminhamento do Ofício Circular Nº 423/2023/MMA, de 3 de agosto de 2023, para todas as áreas do MMA, estabelecendo o Plano de Ação e informações iniciais sobre as mudanças nas manifestações de Ouvidoria a serem recebidas e tramitadas dentro do MMA;

2º Reunião com os Chefes de Gabinetes e pontos focais, no dia 15/08/2023, para apresentação e esclarecimentos acerca do “Fala.BR: Triar e Tratar”;

3º Treinamento acerca do módulo “Fala.BR: Triar e Tratar” com usuários cadastrados, durante o período de 16 a 20 de outubro de 2023. O treinamento consistiu em um exercício prático de tratamento de uma manifestação de ouvidoria por meio do Ambiente de Treinamento da Plataforma Fala.Br. Foram desenvolvidos pela Ouvidoria materiais de apoio como o “Guia passo a passo” e o “Manual do Módulo de Triagem e Tratamento do Fala.Br”;

4º Período de acolhimento de dúvidas dos pontos focais para a Ouvidoria (até 31 de outubro de 2023); e

5º “Virada de chave” em 1º de novembro de 2023 para todas as manifestações de Ouvidorias recebidas, a partir desse ponto, as manifestações são tratadas apenas pelo Fala.BR, com ajustes sendo feitos ao longo do processo com as áreas envolvidas.

4.3. Disciplina normativa do funcionamento da Ouvidoria

Ao participar do 1º ciclo avaliativo do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOuP, em 2022, o MMA concordou em adotar um plano de trabalho que contemplava a edição de normativo para a disciplina da atividade da Ouvidoria, bem como a implementação de um Conselho de Usuários.

Com vistas a acomodar o primeiro item do plano de trabalho, a Ouvidoria procedeu à redação de uma minuta de Portaria. Seguindo a orientação técnica fornecida pela Ouvidoria-Geral da União ao final de 2022, utilizou-se como paradigma a Portaria nº 403, de 21 de fevereiro de 2022, do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento (MAPA). Nesse contexto, a Portaria MMA n. 404 veio a ser assinada em 14 de março de 2023.

4.4. Campanha “Assédio e discriminação: rompa o ciclo do silêncio”

agência gov

NOTÍCIAS GOV | CANAL GOV | REDE NACIONAL DE RÁDIO | DISTRIBUIÇÃO DE CONTEÚDO

Buscar no Site

DIREITOS HUMANOS

MinC e MMA lançam campanha contra discriminação e assédio

Setembro marca início de ações contínuas de combate às práticas no ambiente ministerial

01/09/2023 06:00

ASSÉDIO E DISCRIMINAÇÃO:
ROMPA O CICLO DO SILÊNCIO

MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE E MUDANÇA DO CLIMA | MINISTÉRIO DA CULTURA | GOVERNO FEDERAL | BRASIL

O Ministério da Cultura (MinC) e o Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima (MMA) lançam nesta sexta-feira (1ª) a campanha "Assédio e Discriminação: Rompa o Ciclo de Silêncio", ação conjunta e contínua de combate a tais práticas no Poder Público da União.

O conjunto de orientações integra a ação promovida pela Controladoria Geral da União (CGU) no **Guia Lilás**, lançado em março.

Figura 11. Campanha contra discriminação e Assédio do MinC e MMA

O Governo Federal sinalizou, ao longo de 2023, a necessidade de promover ações de enfrentamento ao assédio e à discriminação no ambiente profissional, como medida de fomentar uma cultura de integridade no serviço público.

Ecoando os esforços nesse sentido, as ouvidorias do MMA e do Ministério da Cultura – MinC conceberam a campanha “Assédio e discriminação: rompa o ciclo do silêncio”, voltada à divulgação do Guia Lilás, da CGU, com orientações para a prevenção e o tratamento ao assédio moral e sexual e à discriminação no governo federal.

A campanha contemplou a adesivação de elevadores, a afixação de cartazes nos corredores e de artes estilizadas nas áreas de trabalho dos computadores, e transmitiu a mensagem de que a Ouvidoria, por meio do Fala.Br, é um canal confiável e seguro para acolher o relato dos denunciante.

4.5. Painel de Ouvidoria do MMA

A implementação do Painel de Power BI de Ouvidoria do Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima (MMA) surge da necessidade premente de fortalecer a transparência governamental e de promover um diálogo mais eficaz entre o Ministério e a sociedade. Este painel não é apenas uma resposta às demandas por maior acesso à informação, ou mesmo uma consolidação em termos de organização de informações da Ouvidoria, mas também uma iniciativa proativa para analisar de maneira profunda as necessidades dos cidadãos, garantindo que a gestão pública seja tão responsiva, eficiente e inclusiva quanto possível.

A metodologia empregada na concepção e no desenvolvimento do painel priorizou os denominados "subassuntos", de modo a refletir de maneira fidedigna a natureza e a diversidade das interações entre a Ouvidoria do MMA e os cidadãos. Uma abordagem baseada em dados foi adotada, com uma rigorosa coleta, análise e classificação das manifestações recebidas. Este processo assegura que o painel forneça uma visão holística e atualizada das principais questões e preocupações trazidas pela população.

Em particular, a categorização em 57 subassuntos representa um esforço meticuloso para abarcar a complexidade e a amplitude dos temas tratados pelo MMA. Esta lista abrangente inclui desde questões específicas de preservação e conservação, passando por políticas de sustentabilidade, até desafios relacionados à gestão de recursos naturais e aspectos internos da organização como assédio, gestão de pessoas e irregularidade de servidores. Essa classificação detalhada permite que o painel sirva não apenas como um instrumento de transparência, mas também como uma ferramenta analítica valiosa, facilitando a identificação de tendências, prioridades e áreas que necessitam de atenção ou intervenção imediata.

A presença desses 57 subassuntos no painel enfatiza a complexidade do trabalho realizado pelo Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima e destaca a importância de uma abordagem sistêmica e integrada para o tratamento das questões ambientais. Ao disponibilizar essa riqueza de informações de maneira organizada e acessível, o painel não apenas informa, mas também educa e mobiliza. Ele convida tanto os servidores públicos em geral, quanto os tomadores de decisões e cidadãos a se aprofundarem nas diversas facetas da gestão ambiental e a participarem ativamente nas discussões que moldam o futuro do meio ambiente no país.

Portanto, o Painel de Ouvidoria do MMA é um marco na gestão pública brasileira, exemplificando como a tecnologia e a inovação podem ser empregadas para promover uma governança mais aberta, responsiva e participativa. Ao oferecer uma janela para o funcionamento interno do Ministério e para as

preocupações ambientais da sociedade, o painel não apenas cumpre um papel informativo, mas também se estabelece como um canal vital para a participação cidadã e para o aprimoramento contínuo das políticas públicas ambientais.



Figura 12. Painel de Power BI da Ouvidoria do MMA.

1. A3P	20. Povos e Comunidades Tradicionais	39. Mineração
2. Acesso à água / política de recursos hídricos	21. Preservação Ambiental	40. Poluição Sonora
3. Agrotóxicos	22. Direitos dos animais	41. Poluição do Solo
4. Ameaça e violência em contexto ambiental	23. Mudanças Climáticas	42. Poluição Hídrica
5. Ausência de competência do MMA	24. Transparência Dados Abertos	43. Poluição Atmosférica / do ar
6. Áreas de preservação	25. Queimadas	44. Poluição - Outros
7. Assédio e discriminação no MMA	26. Reciclagem e Catadores	45. Supressão de Vegetação
8. Assédio em outro Órgão	27. Reflorestamento	46. Produtos Químicos
9. Cadastro Ambiental Rural	28. Resíduos Sólidos	47. Cooperação Internacional
10. CONAMA	29. Sensoriamento Remoto	48. Outros
11. Ilícitos Ambientais	30. Serviços Prestados pelo MMA	49. LGPD
12. Degradação ambiental	31. SINIR (Sistema Nacional de Informações sobre a Gestão dos Resíduos Sólidos)	50. Agricultura sustentável
13. Desmatamento	32. Unidades de Conservação	51. Georeferenciamento
14. Denúncias Irregularidades de Servidores	33. Questões de RH/Gestão de Pessoas	52. Loteamentos irregulares / invasões
15. Desertificação	34. Licenciamento Ambiental	53. Certificações Ambientais
16. Educação Ambiental	35. Solicitação de Agenda / Audiência / Convite	54. Patrimônio Genético
17. Elogio / Sugestão	36. Pesca	55. Mercado de Carbono
18. Energia Renovável	37. Incêndios Florestais	56. Logística reversa
19. Apoio / Financiamento de Projetos	38. Bolsa verde	57. Editais

Figura 13 – Subassuntos cadastrados no Fala.BR

4.6. Adesão à Rede Nacional de Ouvidorias – RENOUV

Em 2023, a Ouvidoria do MMA aderiu à Rede Nacional de Ouvidorias - RENOUV, fórum de integração das ouvidorias públicas, em busca da consolidação de uma agenda nacional de ouvidoria pública e participação social, e para a garantia dos direitos dos usuários de serviços públicos (1453772).

A RENOUV foi estabelecida pelo Decreto n. 9.492/2018, e teve seu Regimento Interno instituído pela Resolução nº 24, de 21 de junho de 2023; trata-se de um "fórum de integração das ações desenvolvidas pelas unidades de ouvidoria da União, dos Estados, do Distrito federal e dos Municípios, sendo instrumento de intercâmbio de informações e procedimentos para a defesa do usuário de serviços públicos e de consolidação de uma agenda nacional de ouvidoria pública e participação social" (Res. 24, art. 1º).

O papel da RENOUV é "fortalecer e integrar as atividades de ouvidoria de todos os Poderes da União e das demais unidades federativas, promovendo a conscientização e a participação cidadã, para a entrega efetiva de valor público, por meio da melhoria do planejamento, da governança e da avaliação de serviços e políticas públicas" (Res. 24, art. 2º).

4.7. Privacidade e proteção de dados pessoais – Agenda LGPD

Na nova Estrutura Regimental do MMA, aprovada pelo Decreto n. 11.349/2023, a Ouvidoria passou a contar com atribuições de:

- 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 Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD;
- 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 LGPD;
- 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;
- Diante do desafio imposto pelas novas atribuições, a Ouvidoria procedeu ao recrutamento de servidor capacitado para exercer a função de Encarregado pelo tratamento de dados pessoais. Podem ser listadas entre as entregas do Encarregado em 2023, que contribuíram para um significativo aumento no nível de maturidade do MMA em matéria de LGPD:
- Conclusão do Inventário de Dados Pessoais - IDP, referente aos processos de trabalho mapeados no ciclo de gestão de 2019-2022.
- Preenchimento, em conjunto com a Coordenação-Geral de Tecnologia da informação - CGTI, do Framework de Privacidade e Segurança da Informação do Programa de Privacidade e Segurança da Informação do Ministério da Gestão e Inovação - MGI, com o objetivo de mapear o grau de criticidade dos principais sistemas dos MMA.
- Conclusão da avaliação de riscos de segurança e privacidade dos sistemas informacionais críticos do MMA: SINIR, Sisgen, RESSOA, CNUC e PNLA.
- Conclusão de proposta de Relatórios de Impacto à Proteção de Dados – RIPD, relativamente aos sistemas informacionais críticos.

- Criação do Comitê Gestor de Proteção de Dados Pessoais – CGPD (Portaria MMA nº 661, de 24 de agosto de 2023); designação de membros do CGPD (Portaria MMA n. 863, de 07 de dezembro de 2023);
- Divulgação de orientações sobre a identificação de signatários em atos administrativos
- Ações para a divulgação da temática de privacidade e proteção de dados (comunicados, divulgação de eventos e palestras)
- Apresentação à CONJUR proposta de readequação dos contratos do MMA à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD.
- Participação em conjunto com a Secretaria Nacional de Povos e Comunidades Tradicionais – SNPCT e a Dataprev, na revisão dos critérios de segurança relacionados aos dados pessoais presentes no sistema do Programa Bolsa Verde.
- Conclusão do RIPD do Programa Bolsa Verde feito em parceria com a Dataprev.

4.8. Gestor de Segurança e Credenciamento

O Ouvidor foi indicado pelo Gabinete da Ministra ao encargo de Gestor de Segurança e Credenciamento (GSC), nos termos da Instrução Normativa GSI/PR nº 2, de 5 de fevereiro de 2013, como agente responsável pela segurança da informação classificada em qualquer grau de sigilo nos Órgãos de Registro e Postos de Controle.

Para tanto, deverá prestar auxílio no processo de habilitação do MMA, junto ao Gabinete de Segurança Institucional (GSI), para atuar como Órgão de Registro Nível 1 (ORN 1), para fins de Credenciamento de Segurança e tratamento da Informação Classificada. Uma vez concluída a habilitação do Ministério como ORN 1, o Ouvidor, enquanto GSC, deverá proceder ao credenciamento de segurança dos demais postos de controle a serem futuramente criados no Ministério e em suas autarquias.

5. Considerações Finais

Este foi um ano de fortalecimento institucional para a Ouvidoria do MMA, conforme indicam: a subordinação direta à autoridade máxima; a edição do normativo de disciplina da atividade de ouvidoria; a implantação do módulo de tratamento do Fala.Br; a edição de uma nova Carta de Serviços mais extensa e mais profunda; o envolvimento da Ouvidoria no Programa de Integridade do MMA. Avanços que se concretizam simultaneamente à elevação dos índices de resolutividade e de satisfação do cidadão aos patamares mais elevados da série histórica.

Muitos são os desafios que se colocam adiante. O amadurecimento da Ouvidoria poderá ser guiado pela participação no 2º ciclo avaliativo do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOuP.

Oportunidades de amadurecimento se descortinam diante das agendas de avaliação de serviços públicos, implantação do Conselho de Usuários, adoção de conciliação e mediação, expansão do letramento em gênero, raça, diversidade e inclusão.

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

