

MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE E MUDANÇA DO CLIMA

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO

Ouvidoria • Ano 2025





REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL

Presidente: Luiz Inácio Lula da Silva

Vice-Presidente: Geraldo Alkmin

Ministério do Meio Ambiente e Mudança Do Clima

Ministra: Marina Silva

Secretaria-Executiva

Secretário-Executivo: João Paulo Ribeiro Capobianco

Gabinete da Ministra

Chefe de Gabinete: Larissa de Oliveira Constant Barros

Ouvidoria

Ouvidor: Leonardo Margonato Ribeiro Lima

Encarregado Pelo Tratamento de Dados Pessoais: Marcelo Fontana da Silveira

Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima

**Relatório Anual de Gestão
Ouvidoria – Ano 2025**

Brasília-DF

MMA
2025

@2026 Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima

Permitida a reprodução sem fins lucrativos, parcial ou total, por qualquer meio, se citados a fonte do Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima, ou sítio da Internet no qual pode ser encontrado o original em: <https://www.gov.br/mma/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/governanca/RelatóriodeGestão2025.pdf>

EQUIPE TÉCNICA

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

COORDENAÇÃO

Leonardo Margonato Ribeiro Lima

OUVIDORIA

e-ouv@mma.gov.br
2028-1064

SIC

sic@mma.gov.br

SITE MMA

<http://www.gov.br/mma/pt-br>

YOUTUBE MMA

[youtube.com/@mmeioambiente](https://www.youtube.com/@mmeioambiente)

Lista de Figuras

Figura 1 - Equipe e Competências.....	11
Figura 2 – Análise das manifestações.....	13
Figura 3 - Tempo médio de resposta.....	14
Figura 4 - Panorama da Ouvidoria	16
Figura 5 - Análise das manifestações ano 2025.....	21
Figura 6 - Manifestações e a Carta de Serviços do MMA	25
Figura 7 - Manifestações MMA com recorte analítico da Carta de Serviços	28
Figura 8 - Atualização da Carta de Serviços do MMA	31
Figura 9 - Manifesto de Transporte de Resíduos	34
Figura 10 - MTR e oportunidades de melhoria	36
Figura 11 – Participantes da Mentoria do Programa MEUS.....	38
Figura 12 - Cronograma de melhorias e impacto	40
Figura 13 - A participação no Programa MEUS.....	42
Figura 14 - Maturidade em proteção de dados do MMA	45

Sumário

Sumário Executivo	7
1. A Ouvidoria	9
2. Evolução das manifestações na Ouvidoria do MMA (2023–2025)	13
3. Manifestações na Ouvidoria do MMA: um retrato da participação social em 2025	17
4. Manifestações diretamente relacionadas aos serviços da Carta de Serviços do MMA	22
Análise qualitativa das demandas	22
Caracterização das falhas estruturais e funcionais	24
Demandas atendidas diretamente pela Ouvidoria	26
5. A Carta de Serviços do MMA	28
6. Avaliação de Serviços Públicos no MMA	32
7. Privacidade e proteção de dados pessoais	43
Glossário	46

Sumário Executivo

O Relatório de Gestão da Ouvidoria do Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima apresenta os principais resultados relacionados à gestão das manifestações de usuários e ao aprimoramento dos serviços públicos ambientais em 2025, evidenciando o papel da Ouvidoria como canal de escuta qualificada da sociedade e de apoio à melhoria contínua das políticas públicas ambientais.

Em 2025, a Ouvidoria registrou **1.509 manifestações na plataforma Fala.BR**, o maior volume da série recente (2023–2025), um incremento de 59,2% sobre o ano anterior. Segundo Painel Resolveu/CGU e Painel Power Bi/MMA, desse total, o Ministério respondeu diretamente à maior parte das demandas, alcançando **96,99% de resolutividade**, com **tempo médio de resposta de 23,1 dias**. As manifestações concentram-se principalmente em **solicitações de providências e denúncias**, refletindo o interesse crescente da sociedade em temas relacionados à preservação ambiental, gestão de resíduos, proteção animal e políticas climáticas.

A análise também evidencia a relação entre manifestações e serviços públicos. Em 2025, **445 manifestações (aproximadamente 30%) referiram-se diretamente aos serviços da Carta de Serviços do MMA**, com destaque para o sistema **SinPatinhas** e para serviços vinculados à gestão de resíduos, como **MTR/SINIR**. Em contraste, em 2024 apenas 95 manifestações apresentadas diziam respeito aos serviços da carta (10% do total de manifestações do ano).

Outro marco institucional foi a participação do MMA no Programa MEUS – Mentoria para Avaliação de Serviços, conduzido pela Controladoria-Geral da União (CGU), no qual foi realizada a primeira avaliação estruturada de serviço público no âmbito do Ministério. A iniciativa resultou em um **plano de trabalho** estruturado, contemplando a análise dos problemas identificados no serviço, a definição de soluções adotadas e a organização das ações em cronograma e prazos para implementação. Como resultado, podem ser consideradas

ações exitosas as propostas de melhoria já implementadas, tais como a integração do sistema MTR ao login único Gov.br e a disponibilização de API para integração com sistemas corporativos, com ganhos de segurança, interoperabilidade e experiência do usuário.

De forma geral, os resultados demonstram avanços na consolidação da Ouvidoria como **instância estratégica de governança e melhoria de serviços**, transformando manifestações da sociedade em insumos para o aprimoramento das políticas públicas ambientais e para o fortalecimento da participação social.

1. A Ouvidoria

No âmbito do Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima (MMA), a Ouvidoria é responsável pelo recebimento, tratamento e encaminhamento das manifestações dos usuários de serviços públicos, incluindo reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações de providências. Essas manifestações são registradas por meio da Plataforma Fala.BR, canal oficial de participação e controle social do Governo Federal.

Cabe destacar que, embora a Ouvidoria também seja responsável pela gestão do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) no Ministério, os pedidos de acesso à informação são tratados em relatório específico elaborado pela Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação (LAI). Da mesma forma, as atividades relacionadas à transparência ativa e à gestão do sistema e-Agendas não integram diretamente o escopo deste documento.

A Ouvidoria do MMA está vinculada ao Gabinete da Ministra, conforme previsto na estrutura regimental do Ministério, e atua como instância de escuta qualificada da sociedade, articulando-se com as áreas técnicas para o encaminhamento e acompanhamento das demandas recebidas.

Entre suas principais atribuições, destacam-se:

- receber e analisar manifestações dos usuários de serviços públicos;
- encaminhar demandas às áreas competentes e acompanhar as providências adotadas;
- identificar padrões e temas recorrentes nas manifestações;

- apoiar a melhoria contínua dos serviços públicos;
- coordenar a gestão da Carta de Serviços ao Usuário do MMA;
- atuar como canal de proteção ao denunciante, conforme a legislação vigente;
- garantir o atendimento aos direitos dos titulares de dados pessoais, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Nesse contexto, a Ouvidoria desempenha papel estratégico na mediação entre a administração pública e a sociedade, contribuindo para que as demandas dos cidadãos sejam consideradas no processo decisório e para o aprimoramento contínuo dos serviços públicos ambientais.

A equipe da Ouvidoria

A Ouvidoria do MMA conta com uma equipe técnica dedicada à promoção da transparência, à escuta qualificada da sociedade e ao aprimoramento dos serviços públicos. Em 2025, a unidade manteve uma atuação estruturada, com profissionais capacitados em Ouvidoria Pública e experiência na gestão de manifestações, mediação institucional e análise de demandas.

Figura 1 - Equipe e Competências



Fonte – Autor

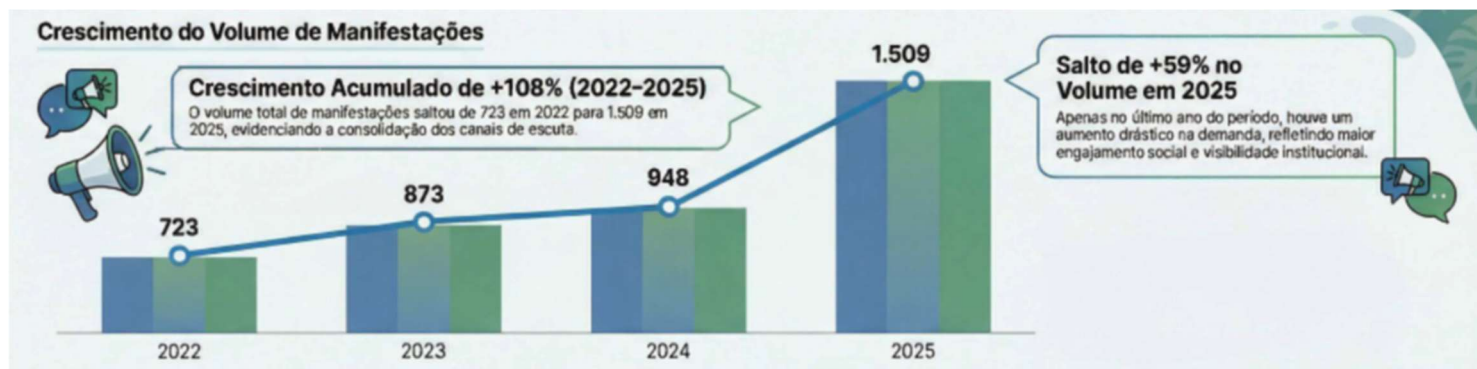
A equipe possui formação multidisciplinar, com atuação em áreas relacionadas à administração pública, direito e políticas ambientais, o que contribui para uma análise qualificada das manifestações, muitas vezes associadas a temas complexos e transversais.

Além do atendimento ao cidadão, a equipe atua na gestão das manifestações registradas na plataforma Fala.BR, na coordenação do SIC/MMA e no acompanhamento de temas relacionados à proteção de dados pessoais e à melhoria dos serviços públicos. Essa atuação reforça o papel da Ouvidoria como instância de escuta institucional e apoio à gestão, contribuindo para transformar manifestações em informações estratégicas para o aprimoramento das políticas ambientais.

2. Evolução das manifestações na Ouvidoria do MMA (2023–2025)

A análise da série recente de dados da Ouvidoria do Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima evidencia a evolução do volume de manifestações recebidas e o desempenho institucional no tratamento dessas demandas ao longo dos últimos anos. Entre 2022 e 2025, observa-se um crescimento consistente no exercício da participação social por meio da Plataforma Fala.Br. O número de manifestações passou de 723 registros em 2022 para 873 em 2023, representando aumento de 20,7%. Em 2024, foram registradas 948 manifestações, o que corresponde a um crescimento adicional de 8,6% em relação ao ano anterior. Destaca-se, contudo, a variação entre 2024 e 2025, quando o volume de manifestações passou de 948 para 1.509 registros, representando um acréscimo expressivo de 59,2% em apenas um ano – a maior variação percentual de toda a série analisada.

Figura 2 – Análise das manifestações

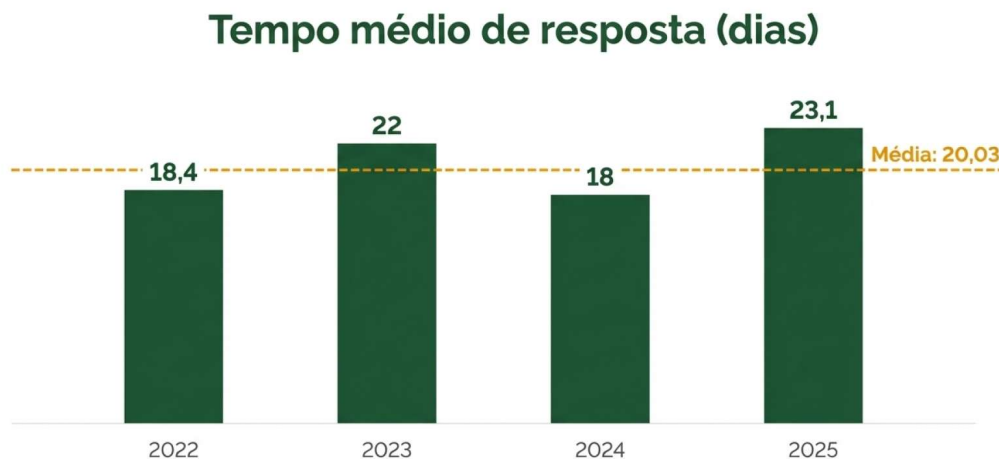


Fonte – Painel Resolveu?

Considerando todo o período de 2022 a 2025, o aumento acumulado foi de 108,7%, evidenciando que o volume de manifestações mais do que dobrou em relação ao início da série. Esse comportamento indica não apenas a ampliação do acesso aos canais de participação, mas também o fortalecimento da Ouvidoria como instrumento de escuta ativa, transparência e indução à melhoria dos serviços públicos.

No que se refere à capacidade de resposta institucional, o tempo médio de resposta manteve-se em patamar equilibrado, especialmente quando analisado em conjunto com o crescimento expressivo da demanda no período, com destaque para o aumento significativo registrado em 2025. Esse cenário evidencia a capacidade da Ouvidoria de absorver o aumento do volume de manifestações sem comprometer a tempestividade das respostas.

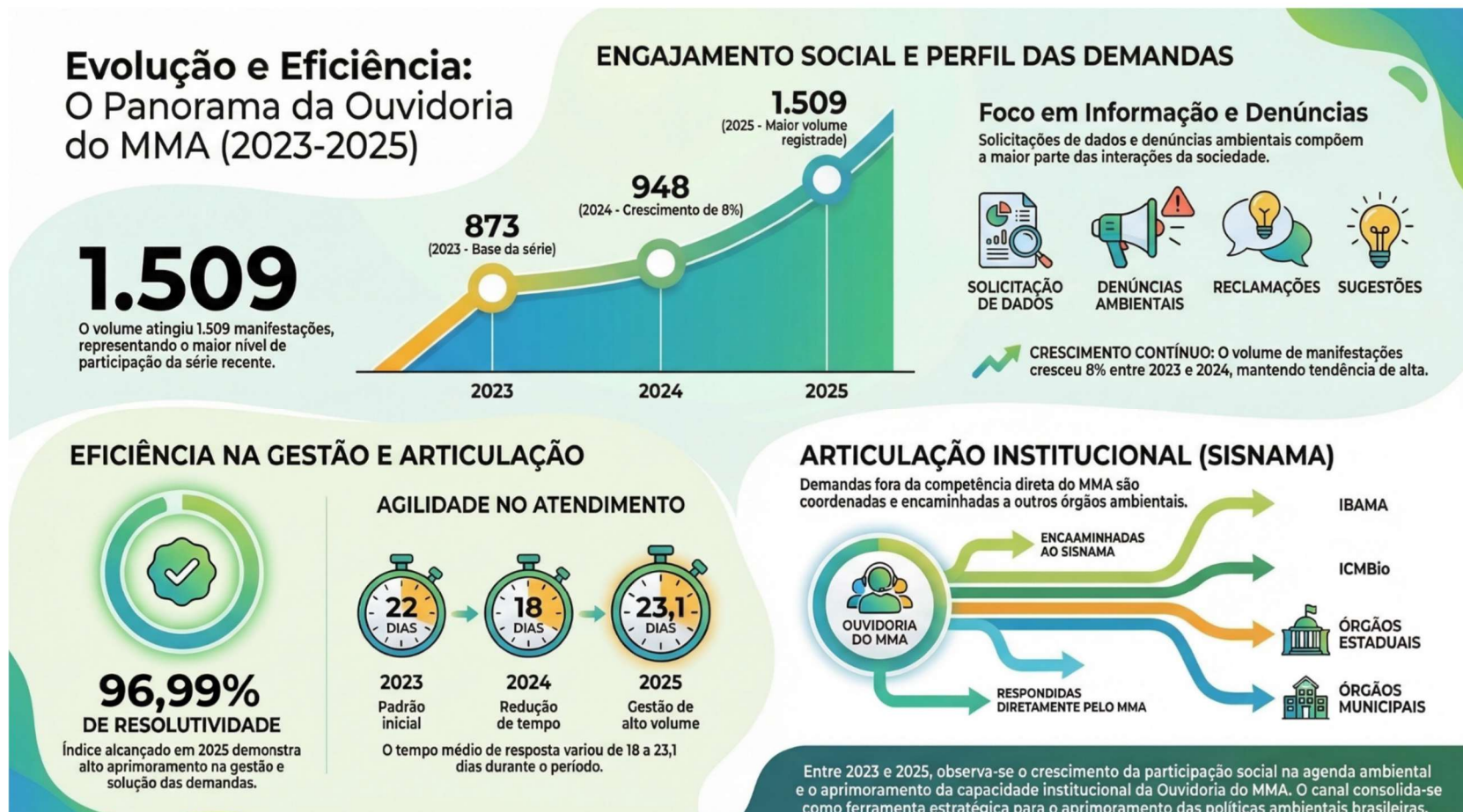
Figura 3 - Tempo médio de resposta



Fonte – Painel Resolveu?

Em relação aos tipos de manifestação, observa-se predominância de solicitações e denúncias, seguidas por reclamações e sugestões. Esse perfil demonstra o papel da Ouvidoria não apenas como canal de atendimento ao cidadão, mas também como instrumento de participação social e de acompanhamento das políticas públicas ambientais. De forma geral, o período compreendido entre 2023 e 2025 revela uma trajetória de fortalecimento institucional da Ouvidoria do MMA, caracterizada pelo aumento da participação social, pelo aprimoramento da capacidade de resposta e pela consolidação da Ouvidoria como espaço relevante de diálogo entre a sociedade e a administração pública ambiental.

Figura 4 - Panorama da Ouvidoria



Fonte – Painel Resolveu?

3. Manifestações na Ouvidoria do MMA: um retrato da participação social em 2025

Em 2025, a Ouvidoria do Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima recebeu 1.509 manifestações por meio da plataforma Fala.BR, consolidando-se como um importante canal de escuta da sociedade sobre temas ambientais. Os dados demonstram um fluxo contínuo de demandas e uma atuação institucional eficiente no tratamento dessas manifestações.

Do total recebido, o MMA respondeu diretamente à maior parte das demandas, alcançando 96,99% de resolutividade, com tempo médio de resposta de 23,1 dias. O índice de satisfação do usuário foi de 59,8%, refletindo uma percepção majoritariamente positiva quanto ao atendimento prestado pela Ouvidoria.

Parte das manifestações, contudo, refere-se a temas que não são de competência direta do Ministério. Nesses casos, as demandas são encaminhadas aos órgãos responsáveis pela execução das políticas. Em 2025, 574 manifestações foram encaminhadas a outras instituições, o que corresponde a cerca de 38% do total; no ano anterior, a proporção de encaminhamentos havia chegado a 62%.

Historicamente, uma parcela relevante dessas manifestações diz respeito a denúncias de ilícitos ambientais que demandam fiscalização in loco, atividade que extrapola as competências do Ministério enquanto órgão formulador de políticas públicas. Nesse contexto, a redução da proporção de encaminhamentos a outros órgãos, observada em 2025, pode estar associada a alguns fatores. Entre as hipóteses possíveis, destaca-se o aprendizado progressivo dos usuários quanto à adequada distribuição de competências no âmbito do SISNAMA, passando a direcionar suas demandas diretamente aos órgãos executores. Também é plausível que a consolidação de canais especializados de denúncia, como a Linha Verde do IBAMA, esteja absorvendo parte dessas demandas. Adicionalmente, o aumento da participação social em serviços diretamente vinculados ao MMA pode ter contribuído para elevar a proporção de manifestações

aderentes às competências do Ministério. Em conjunto, esses elementos sugerem, ainda que de forma não conclusiva, um possível movimento de maior qualificação no direcionamento das demandas apresentadas pela sociedade.

Temas que mobilizam os cidadãos

A análise das manifestações, via Painel Resolveu/CGU, evidencia que a maior parte das demandas está relacionada a temas ambientais amplos, incluindo preservação ambiental, denúncias de irregularidades e questionamentos sobre políticas públicas. Também se destacam assuntos ligados à proteção animal, à gestão de resíduos sólidos e à agenda climática, especialmente em um contexto marcado pelo debate internacional em torno da COP30.

Entre os subassuntos mais recorrentes, o sistema SinPatinhas, voltado ao cadastro de cães e gatos, aparece como o tema mais frequente, com 379 manifestações, representando aproximadamente 25% do total de manifestações do período. Esse resultado indica o forte interesse social por políticas públicas voltadas à proteção e ao bem-estar animal.

Outro ponto relevante é a presença de manifestações classificadas como ausência de competência do MMA, situação em que os cidadãos recorrem ao Ministério mesmo quando a demanda é de responsabilidade de outros órgãos ou entes federativos. Esse fenômeno está, em grande medida, associado à recorrência de denúncias de ilícitos ambientais que demandam fiscalização in loco — atividade típica de órgãos executores no âmbito do SISNAMA —, mas que são inicialmente dirigidas ao Ministério em razão de sua posição institucional como órgão central da política ambiental.

Adicionalmente, a centralidade do MMA na formulação de políticas públicas ambientais e sua maior visibilidade junto à sociedade tendem a reforçar a percepção de que o Ministério seria o destinatário natural de demandas relacionadas à temática ambiental, independentemente da competência material envolvida.

Nesse contexto, a Ouvidoria desempenha papel relevante ao qualificar o direcionamento dessas demandas, promovendo o encaminhamento aos órgãos competentes e contribuindo para o adequado funcionamento do arranjo federativo da gestão ambiental, ao mesmo tempo em que se consolida como porta de entrada da participação social na agenda ambiental.

Serviços públicos e políticas ambientais

Quando analisadas sob a perspectiva da Carta de Serviços do MMA, observa-se que apenas uma parcela das manifestações está diretamente relacionada à prestação de serviços públicos específicos. Entre esses serviços, destacam-se o cadastro de cães e gatos (SinPatinhas), além de iniciativas relacionadas à gestão de resíduos, como o MTR/SINIR, e programas como Bolsa Verde e SisGen.

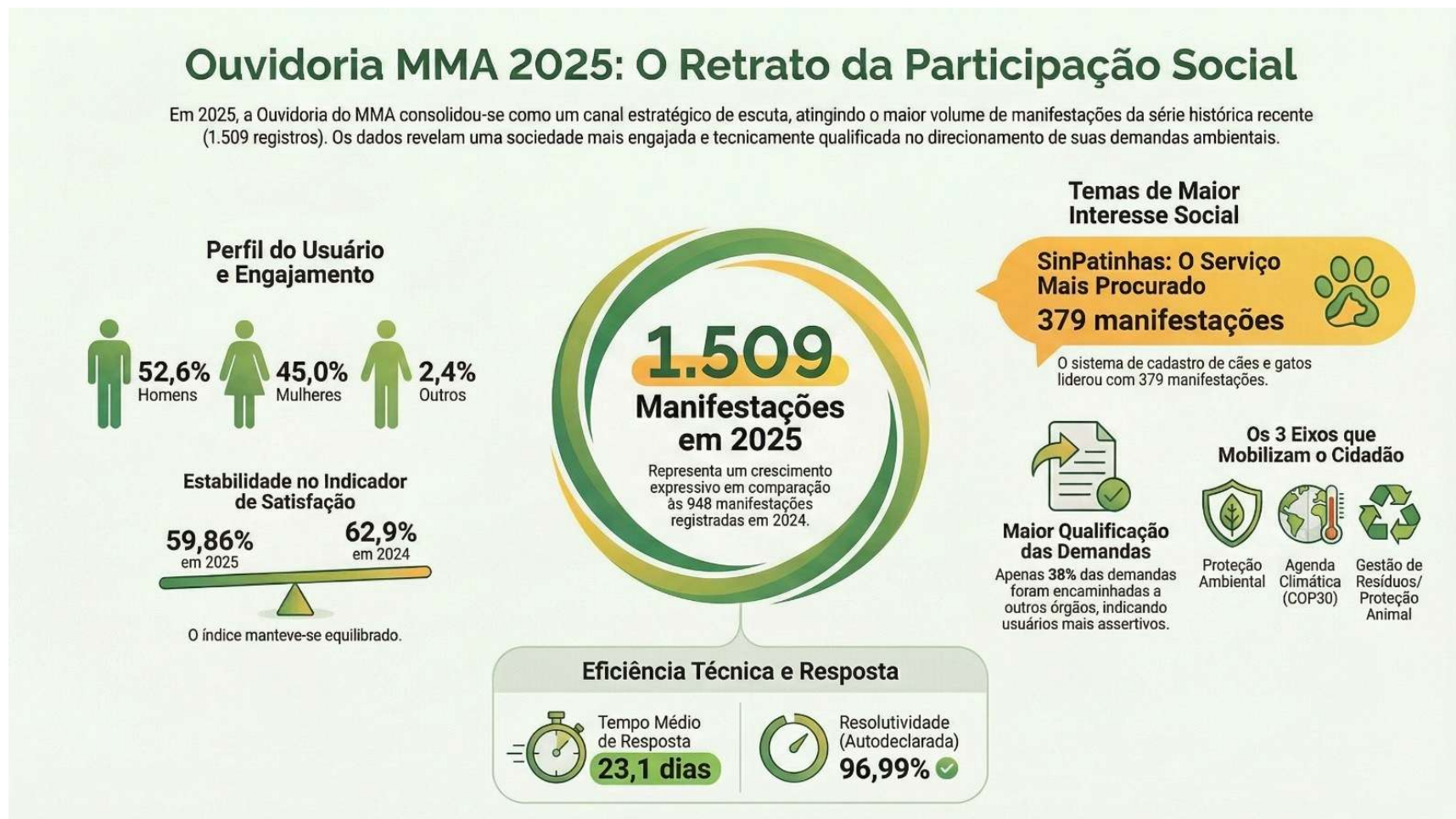
Esse padrão indica que muitas manifestações tratam não apenas da prestação de serviços, mas também de denúncias, críticas ou sugestões sobre políticas ambientais, ampliando o papel da Ouvidoria como espaço de diálogo entre sociedade e governo.

De forma geral, as manifestações recebidas em 2025 refletem três grandes eixos de interesse social na agenda ambiental:

- Proteção ambiental e combate a ilícitos ambientais;
- Agenda climática e debates internacionais, como a COP30;
- Políticas públicas relacionadas à proteção animal e à gestão de resíduos.

Nesse contexto, a Ouvidoria do MMA desempenha um papel fundamental ao aproximar a sociedade das políticas ambientais, transformando demandas, denúncias e sugestões em insumos relevantes para o aprimoramento da atuação institucional do Ministério.

Figura 5 - Análise das manifestações ano 2025



Fonte – Painel Resolveu?

4. Manifestações diretamente relacionadas aos serviços da Carta de Serviços do MMA

No exercício de 2025, foram registradas 445 manifestações diretamente relacionadas aos serviços catalogados na Carta de Serviços do Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima (MMA), correspondendo a aproximadamente 30% do total de manifestações recebidas pela Ouvidoria no período. Esse conjunto de demandas permite uma análise qualificada sobre o uso dos serviços públicos ofertados pelo Ministério, bem como sobre a experiência do usuário e eventuais oportunidades de aprimoramento.

A distribuição das manifestações evidencia forte concentração em um único serviço, o SinPatinhas, responsável por 379 registros, o que corresponde a 85,2% do total de demandas sobre serviços. Os demais serviços apresentam participação significativamente inferior, destacando-se o Programa Bolsa Verde (21 manifestações; 4,7%), o MTR/SINIR (11; 2,5%), o SisGen (11; 2,5%) e o PGRS/SINIR (6; 1,3%), enquanto os demais serviços registram volumes residuais.

Sob a ótica do tipo de manifestação, observa-se predominância de solicitações (68,5%), seguidas por reclamações (26,5%) e sugestões (4,3%). Esse perfil indica que a Ouvidoria tem sido amplamente acionada como canal de apoio ao uso dos serviços e orientação ao cidadão, além de seu papel tradicional de acolhimento e tratamento de manifestações.

Análise qualitativa das demandas

A leitura qualitativa das manifestações permite identificar dois padrões principais. De um lado, há um conjunto expressivo de registros associados a dúvidas operacionais, especialmente no SinPatinhas, relacionadas a procedimentos de cadastro, acesso ao sistema,

emissão de documento, inserção e atualização de informações. Esse comportamento é típico de serviços digitais de amplo alcance e alto volume de usuários, nos quais a necessidade de orientação tende a ser elevada.

De outro lado, a análise evidencia um conjunto relevante de manifestações que ultrapassa a dimensão meramente operacional, apontando para fragilidades no funcionamento e no desenho do serviço, com destaque para o SinPatinhas. Nesse serviço, observam-se recorrências consistentes em três dimensões:

- cadastros em duplicidade, frequentemente associados a falhas de confirmação do procedimento ou repetição de envio em razão de instabilidade do sistema;
- instabilidade e erros de funcionamento, com relatos de travamentos, lentidão e indisponibilidade da plataforma;
- limitações na autonomia do usuário, especialmente quanto à impossibilidade de editar, corrigir ou excluir registros diretamente no sistema.

Esses elementos indicam que parte relevante das demandas não decorre apenas de dificuldades individuais de uso, mas de limitações funcionais da própria solução digital, envolvendo aspectos como validação de dados, confiabilidade da transação e capacidade de autosserviço.

Caracterização das falhas estruturais e funcionais

À luz dos dados analisados, determinadas manifestações — sobretudo aquelas relacionadas à duplicidade de registros, instabilidade do sistema e ausência de mecanismos de autocorreção — configuram indícios de falhas estruturais ou funcionais dos serviços, na medida em que decorrem do desenho, da lógica de funcionamento ou da capacidade operacional das plataformas digitais.

Destacam-se, nesse contexto:

- fragilidades nos mecanismos de prevenção e tratamento de duplicidades;
- ausência de funcionalidades adequadas de edição e exclusão de registros pelo usuário;
- baixa robustez do sistema frente a falhas de processamento e instabilidade;
- dependência de intervenção administrativa para resolução de situações que poderiam ser solucionadas no próprio ambiente digital.

Esses achados são particularmente relevantes no caso do SinPatinhas, mas também aparecem, em menor escala, em serviços como MTR/SINIR e SisGen, especialmente no que se refere a dificuldades de acesso, inconsistências cadastrais e limitações operacionais.

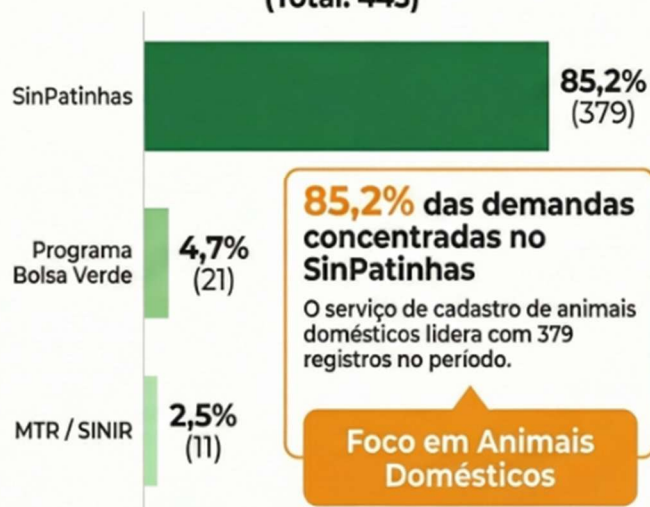
No Programa Bolsa Verde, por sua vez, as manifestações concentram-se em temas relacionados a elegibilidade, atualização cadastral, acompanhamento de benefício e ausência de pagamento, indicando maior demanda por clareza informacional e previsibilidade dos fluxos, sem evidência predominante de falhas tecnológicas estruturais.

Figura 6 - Manifestações e a Carta de Serviços do MMA

445 manifestações vinculadas diretamente à Carta de Serviços, representando **30%** do volume total do órgão, com foco na experiência do usuário e identificação de falhas estruturais nos sistemas digitais.

PANORAMA DAS DEMANDAS EM 2025

Distribuição de Manifestações por Serviço (Total: 445)



O perfil indica uso intenso da Ouvidoria para apoio operacional e orientação ao cidadão.



DIAGNÓSTICO DE FALHAS ESTRUTURAIS



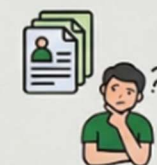
Gargalos em Sistemas Digitais

Recorrência de instabilidades, travamentos e erros de processamento, especialmente no SinPatinhas.



Fragilidade no Autosserviço

Usuários relatam falta de autonomia para editar, corrigir ou excluir registros diretamente.



Incidência de Cadastros em Duplicidade

Falhas de confirmação levam a múltiplos envios e sobrecarga do suporte administrativo.

Fonte – Painel Power Bi da ouvidoria MMA

Demandas atendidas diretamente pela Ouvidoria

Outro aspecto relevante identificado na análise refere-se às 71 manifestações solucionadas diretamente pela Ouvidoria, sem necessidade de encaminhamento às áreas técnicas. Essas demandas concentram-se, sobretudo, em situações que envolvem:

- correção e atualização cadastral;
- exclusão ou tratamento de registros em duplicidade;
- regularização de dados inconsistentes;
- apoio operacional qualificado em casos não resolvidos pelo próprio usuário.

A predominância dessas demandas no âmbito do SinPatinhas reforça o diagnóstico de que parte dos problemas enfrentados pelos usuários está relacionada à limitação de funcionalidades de autosserviço, especialmente no que se refere à edição, correção e exclusão de dados.

A análise desse conjunto de casos evidenciou a ocorrência de múltiplas manifestações simultâneas associadas a problemas recorrentes de cadastro. A partir dessa identificação, a Ouvidoria atuou de forma proativa junto aos gestores do serviço e à área de tecnologia da informação, com o objetivo de apurar as causas das inconsistências. Verificou-se a existência de falhas técnicas no sistema, cuja correção já se encontrava em andamento pelas áreas competentes.

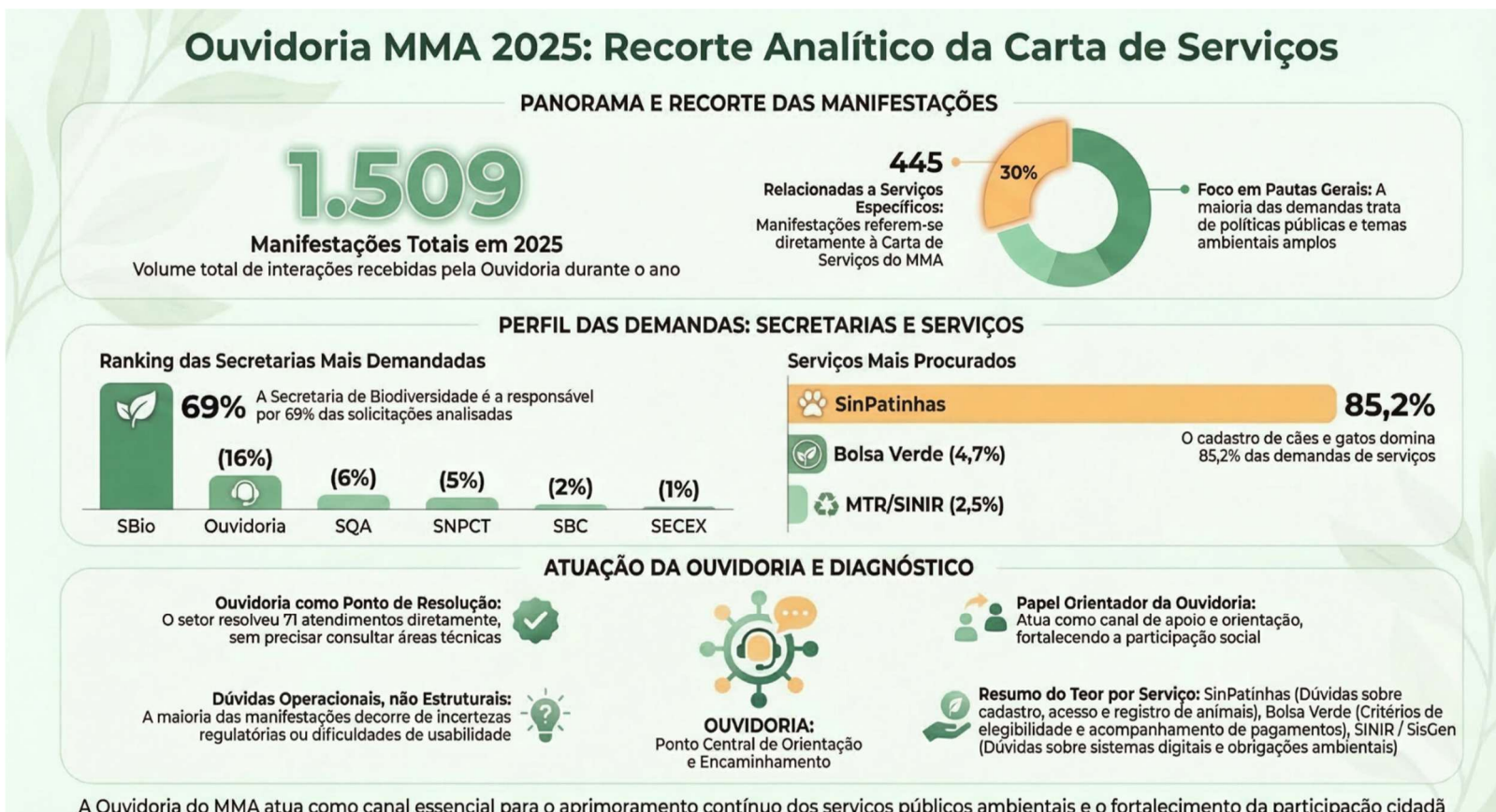
Nesse contexto, a Ouvidoria acompanhou o processo de correção, normalização e estabilização do sistema e, de forma articulada com os gestores do serviço, solicitou a definição de protocolos padronizados de resposta para as demandas mais frequentes. Com base

nessas orientações, e com o aval das áreas responsáveis, passou a responder diretamente aos usuários nos casos recorrentes, promovendo maior celeridade no atendimento.

Essa atuação contribuiu para a redução significativa do tempo médio de resposta das manifestações relacionadas ao SinPatinhas, evidenciando o papel da Ouvidoria não apenas como canal de recepção de demandas, mas como instância de articulação e indução de melhorias no atendimento ao cidadão.

5. A Carta de Serviços do MMA

Figura 7 - Manifestações MMA com recorte analítico da Carta de Serviços



Fonte – Painel Power Bi da Ouvidoria MMA

A Carta de Serviços ao Usuário do Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima (MMA) constitui um importante instrumento de transparência e orientação ao cidadão sobre os serviços públicos disponibilizados pelo órgão. Prevista na Lei nº 13.460/2017, a Carta tem como objetivo informar de forma clara e acessível quais serviços são oferecidos, como acessá-los, quais são as etapas envolvidas, os requisitos necessários e os canais de atendimento disponíveis, fortalecendo a relação entre o Estado e a sociedade.

No MMA, a atualização da Carta de Serviços é conduzida como um processo estruturado e periódico, coordenado pela Ouvidoria com participação das áreas técnicas responsáveis pelos serviços. Esse processo permite revisar a pertinência da manutenção de serviços já catalogados, incluir novos serviços ou excluir aqueles que deixaram de ser ofertados. Para os serviços mantidos na Carta, as áreas técnicas também são responsáveis por ratificar ou atualizar informações institucionais relevantes ao atendimento ao usuário, como e-mails, telefones, endereços físicos, links de páginas e sistemas, formulários eletrônicos e demais canais de comunicação.

Em 2025, a Carta de Serviços do MMA passou por um processo de atualização alinhado às diretrizes de transformação digital do governo federal e às práticas de linguagem simples. Atualmente, o Ministério disponibiliza 21 serviços catalogados, todos com etapas totalmente digitalizáveis, evidenciando avanço significativo na modernização da prestação de serviços e na ampliação do acesso da sociedade às políticas públicas ambientais.

Também se observa avanço na integração com a Plataforma Gov.br, com oito serviços utilizando login único, o que simplifica o acesso do usuário e fortalece a experiência digital do cidadão. Parte desses serviços conta ainda com mecanismos de avaliação de satisfação integrados, permitindo o monitoramento contínuo da percepção dos usuários sobre a qualidade dos serviços prestados.

Os dados disponíveis na Plataforma Gov.br permitem acompanhar dois indicadores distintos de experiência do usuário: a avaliação do serviço e a avaliação da utilidade da página. A avaliação do serviço corresponde à percepção do usuário sobre a qualidade do

atendimento ou da experiência com o serviço público, utilizando escala de 0 a 5, na qual valores próximos de 5 indicam maior nível de satisfação. Nesse contexto, serviços que apresentam notas superiores a 4 são considerados bem avaliados. No MMA, destacam-se o Programa Bolsa Verde, com média aproximada de 4,5, e o Programa Agenda Ambiental na Administração Pública (A3P), com média de 4,4, indicando elevado nível de satisfação entre os usuários.

Já a avaliação da utilidade da página refere-se à percepção do usuário quanto à clareza e utilidade das informações disponibilizadas no portal Gov.br, por meio do mecanismo de feedback “Esta página foi útil?”. A partir dessas respostas, calcula-se o percentual de utilidade da página. De acordo com os parâmetros utilizados no monitoramento da qualidade dos serviços digitais do governo federal, percentuais superiores a 65% são considerados indicadores positivos, pois demonstram que a maioria dos usuários considera as informações claras e úteis para acessar o serviço.

Nesse aspecto, observa-se evolução relevante em alguns serviços do MMA. Um exemplo é o serviço Participar do Programa Bolsa Verde, cuja utilidade da página passou de 75% para 80%, indicando melhoria na percepção do usuário sobre a qualidade das informações disponibilizadas.

Nesse contexto, a Carta de Serviços consolida-se como instrumento estratégico de gestão pública, ao combinar transparência ativa, digitalização dos serviços, simplificação da linguagem, atualização permanente das informações institucionais e monitoramento da experiência do usuário. Ao permitir que a sociedade compreenda melhor os serviços disponíveis e avalie sua qualidade, a Carta contribui para o aprimoramento contínuo das políticas públicas ambientais e para o fortalecimento da participação social na gestão ambiental.

Figura 8 - Atualização da Carta de Serviços do MMA



Fonte – <https://www.gov.br/> e autor

6. Avaliação de Serviços Públicos no MMA

Serviços públicos são atividades prestadas pelo Estado com o objetivo de atender às necessidades da população, promover o bem-estar social e garantir o funcionamento adequado da sociedade. Esses serviços podem ser oferecidos diretamente pelos órgãos públicos ou por entidades a eles vinculadas, sendo disponibilizados gratuitamente ou mediante taxas, conforme previsto na legislação.

A avaliação de serviços públicos constitui importante instrumento de gestão, pois permite compreender, a partir da perspectiva do usuário, se os serviços oferecidos pelo Estado atendem de forma adequada às necessidades da sociedade. A Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos, estabelece em seu art. 23 que os órgãos e entidades da administração pública devem realizar avaliações periódicas dos serviços prestados, considerando aspectos como qualidade do atendimento, eficiência, satisfação do usuário e melhoria contínua.

Nesse contexto, as ouvidorias públicas desempenham papel central, atuando como canais qualificados de escuta e análise das manifestações dos cidadãos e transformando essas informações em evidências para o aprimoramento dos serviços públicos.

Participação do MMA no Programa MEUS

Em 2025, a Ouvidoria do Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima realizou, de forma estruturada, a primeira avaliação de serviço do Ministério, com apoio da Controladoria-Geral da União (CGU), por meio do Programa MEUS – Mentoria para Avaliação de Serviços Públicos.

A participação do MMA decorreu de processo seletivo conduzido pela Ouvidoria-Geral da União (OGU/CGU), destinado a selecionar órgãos federais interessados em desenvolver avaliações estruturadas de serviços sob a perspectiva do usuário.

Como resultado do processo seletivo, o MMA integrou a edição 2025 do Programa MEUS, juntamente com outras instituições federais, entre elas:

- Ministério da Pesca e Aquicultura (MAPA)
- Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis (ANP)
- Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES)

O serviço escolhido pelo MMA para avaliação foi a Emissão do Manifesto de Transporte de Resíduos (MTR).

O Serviço MTR e seu Alcance Nacional

- O Manifesto de Transporte de Resíduos (MTR) é um documento obrigatório que permite monitorar, rastrear e controlar a movimentação de resíduos sólidos em todo o território nacional, desde a geração até a destinação final ambientalmente adequada.
- Trata-se de um serviço de alta complexidade operacional e ampla capilaridade nacional, envolvendo diferentes perfis de usuários. De acordo com os dados do sistema, o MTR alcança:

Figura 9 - Manifesto de Transporte de Resíduos

Panorama Nacional do Sistema MTR (Manifesto de Transporte de Resíduos)

O MTR é o sistema nacional obrigatório para o rastreamento e controle da movimentação de resíduos sólidos. Ele conecta geradores, transportadores e destinadores em todo o território nacional, garantindo a gestão adequada desde a origem até o descarte final.

26 Estados e DF

Cobertura integral de todas as unidades federativas brasileiras.



+ 500 mil Geradores

Organizações que originam os resíduos monitorados.



5.570 Municípios

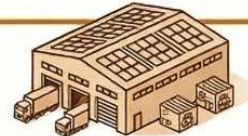
Presença do sistema em 100% dos municípios do país.



**+ 74 mil
Transportadores**



**+ 36 mil
Destinadores**



**+ 6 mil
Armazenadores**



**11 mil MTR
emitidos por dia**

Volume médio diário de manifestos processados pelo sistema nacional.

Fonte - <https://sinir.gov.br/sistemas/mtr> e Autor

Metodologia da Avaliação

A mentoria do Programa MEUS teve duração aproximada de três meses, sendo estruturada em encontros periódicos, atividades orientadas e entregas intermediárias.

Entre as principais etapas metodológicas desenvolvidas durante o processo destacam-se:

- Mapeamento do serviço e de seus processos
- Identificação do perfil dos usuários
- Construção de personas
- Análise da jornada do usuário
- Identificação de pontos críticos e oportunidades de melhoria

Figura 10 - MTR e oportunidades de melhoria

**Oportunidades
de Melhoria**

Sistema **MTR 2.0** com arquitetura que possibilite melhorias

Integração do login ao gov.br

Painel Power Bi com dados do MTR Nacional

Integração via API/MGI para avaliação do serviço pelo usuário

Divulgação de API para integração dos sistemas das empresas (MTR x sistemas próprios)

Edição de campos não críticos sem necessidade de cancelamento.

Fonte – SEI Nota Técnica Nº 270/2026-MMA

Em atendimento à metodologia proposta pelo MEUS foram priorizadas seis oportunidades de melhoria, a partir da matriz de impacto x viabilidade:

Esse processo permitiu compreender de forma mais aprofundada a experiência dos usuários do serviço, bem como identificar oportunidades de aprimoramento relacionadas à usabilidade do sistema, clareza das informações e integração tecnológica.

A participação no Programa MEUS proporcionou ganhos institucionais relevantes, entre os quais se destacam:

- fortalecimento do papel estratégico da Ouvidoria como indutora de melhorias nos serviços;
- integração efetiva entre Ouvidoria e área técnica responsável pelo sistema;
- alinhamento às diretrizes federais de melhoria da experiência do usuário em serviços públicos digitais.

Figura 11 – Participantes da Mentoria do Programa MEUS



Fonte: <https://www.gov.br/cgu/pt-br/assuntos/noticias/2025/08/ouvidoria-geral-da-uniao-conclui-segunda-turma-de-mentoria-do-programa-meus>

A cerimônia de encerramento da Mentoria/MEUS aconteceu presencialmente na sede da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes) e contou com transmissão virtual.

Resultados

Dentre as ações consideradas exitosas, destacam-se aquelas já concluídas em janeiro de 2026, com impacto direto na segurança da informação, interoperabilidade e experiência do usuário:

- (i) a integração do sistema MTR ao login único Gov.br, promovendo maior padronização, confiabilidade e simplificação do acesso; e
- (ii) a disponibilização e divulgação da API do MTR, viabilizando a integração com sistemas corporativos das empresas, com ganhos de automação, redução de inconsistências e aprimoramento da rastreabilidade dos dados. Tais entregas evidenciam a capacidade de transformação da avaliação de serviços em melhorias concretas e mensuráveis.

No que se refere às demais ações priorizadas, observa-se um conjunto de iniciativas em diferentes estágios de maturidade, com prazos definidos ao longo de 2026. Destacam-se: a implementação do Painel Power BI com dados do MTR Nacional, em fase de desenvolvimento e consolidação das bases de dados; a evolução estrutural do sistema no âmbito do MTR 2.0, incluindo a flexibilização para edição de campos não críticos sem cancelamento do documento; e a integração com API do Ministério da Gestão e Inovação (MGI) para viabilizar a avaliação contínua do usuário, prevista para julho de 2026.

As principais dificuldades identificadas concentram-se em aspectos estruturais e tecnológicos, como a complexidade da arquitetura do sistema, a necessidade de modernização da infraestrutura para suportar o volume de dados e usuários, e os riscos associados à segurança da informação e à interoperabilidade entre sistemas. Adicionalmente, destacam-se desafios relacionados à priorização técnica das demandas no contexto do desenvolvimento do MTR 2.0 e à dependência de recursos especializados.

Como resposta a esses desafios, foram delineadas estratégias de mitigação, incluindo o fortalecimento da governança entre Ouvidoria e área técnica, a priorização de ações com maior impacto para o usuário, a contratação de equipe especializada para desenvolvimento evolutivo do sistema e o alinhamento institucional com órgãos centrais, como o MGI, para viabilizar integrações estruturantes.]

Figura 12 - Cronograma de melhorias e impacto



Fonte – SEI Nota Técnica Nº 270/2026-MMA

Os resultados da avaliação evidenciam ganhos relevantes na qualidade do serviço, tanto em termos de usabilidade quanto de confiabilidade das informações, além de reforçarem o papel da Ouvidoria como indutora de melhorias baseadas em evidências. A experiência também demonstra o potencial de institucionalização da avaliação contínua de serviços no âmbito do MMA, com possibilidade de replicação da metodologia para outros serviços da Carta.

Figura 13 - A participação no Programa MEUS



Fonte – SEI Nota Técnica Nº 270/2026-MMA

7. Privacidade e proteção de dados pessoais

No exercício de 2025, a Ouvidoria do Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima, como unidade responsável pela coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e pelo apoio à governança de proteção de dados pessoais, avançou na implementação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018) no âmbito do Ministério.

Entre as principais entregas, destaca-se a elaboração do Plano de Resposta a Incidentes com Dados Pessoais (PRID/MMA), instrumento que organiza e padroniza os procedimentos para identificação, contenção, tratamento e comunicação de incidentes de segurança envolvendo dados pessoais. O plano foi desenvolvido em alinhamento com as diretrizes da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e com as práticas de segurança da informação adotadas na Administração Pública Federal.

No campo da governança, foi apresentada ao Comitê Gestor de Proteção de Dados Pessoais (CGPD) a evolução do Programa de Privacidade e Segurança da Informação (PPSI) no MMA, conforme registro da 3ª Reunião Ordinária do Comitê. Na ocasião, foram compartilhados os avanços alcançados, os principais desafios e as perspectivas de adequação ao novo ciclo do PPSI (versão 2.0), com início previsto para 2026.

Como resultado das ações realizadas, observou-se evolução no nível de maturidade institucional do MMA no âmbito do PPSI, com fortalecimento dos controles de privacidade e segurança da informação e melhoria da governança sobre o tema.

Também foram promovidas atualizações em instrumentos de transparência e proteção de dados pessoais, com a revisão dos Termos de Uso e Avisos de Privacidade dos sistemas SinPatinhas, PSA Agricultores, SINIR Catadores, além dos sistemas de Circuito Fechado de

Televisão (CFTV) e de Controle de Acesso (SCA), ampliando a aderência aos princípios da LGPD, especialmente quanto à transparência, finalidade e segurança no tratamento de dados.

A Ouvidoria atuou ainda de forma orientadora, prestando apoio técnico e esclarecimentos a unidades e servidores sobre a aplicação da LGPD em atividades administrativas, contribuindo para disseminar a cultura de proteção de dados pessoais no Ministério.

Em conjunto, essas iniciativas reforçam o compromisso institucional com a conformidade normativa, a gestão responsável de dados pessoais e o fortalecimento da confiança da sociedade nas políticas públicas ambientais conduzidas pelo MMA.

Figura 14 - Maturidade em proteção de dados do MMA

LGPD no MMA: Rumo à Maturidade Digital

Evolução constante e estruturação da proteção de dados pessoais no Ministério.

Maturidade em Proteção de Dados em Alta

O Índice de Privacidade (IPRIV) saltou de 0,55 para 0,74, atingindo o nível de maturidade "Em Aprimoramento".



Nova Versão do Programa de Privacidade (PPSI)



Transição para o PPSI 2.0 a partir de janeiro de 2026, com foco em maior resiliência e controles simplificados.

Plano de Resposta a Incidentes (PRIDP)



Implementação de fluxos técnicos para detecção, contenção e comunicação ágil de qualquer violação de dados.

Canais Diretos para o Cidadão



Fala.BR



lgpd@mma.gov.br

Atendimento facilitado aos titulares de dados.

Fonte – Autor

Glossário

A3P – Agenda Ambiental na Administração Pública

Programa do MMA que promove a adoção de práticas sustentáveis na administração pública.

API – Application Programming Interface (Interface de Programação de Aplicações)

Conjunto de regras que permite a integração entre sistemas, viabilizando a troca automatizada de dados.

CGPD – Comitê Gestor de Proteção de Dados Pessoais

Instância responsável pela governança da proteção de dados pessoais no âmbito do órgão.

CGU – Controladoria-Geral da União

Órgão responsável pela defesa do patrimônio público, controle interno, auditoria e ouvidoria do Poder Executivo Federal.

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

Sistema utilizado para registro e acompanhamento de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação.

LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018)

Lei que regula o tratamento de dados pessoais no Brasil.

MAPA – Ministério da Agricultura e Pecuária

Órgão responsável pela política agrícola e agropecuária.

MEUS – Mentoria para Avaliação de Serviços Públicos

Programa da CGU voltado à implementação de avaliações estruturadas de serviços públicos com foco na experiência do usuário.

MGI – Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos

Órgão responsável pela modernização da gestão pública federal.

MMA – Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima

Órgão responsável pela formulação de políticas ambientais no âmbito federal.

MTR – Manifesto de Transporte de Resíduos

Documento obrigatório que permite o rastreamento da movimentação de resíduos sólidos.

PGRS – Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos

Instrumento que estabelece diretrizes para a gestão adequada de resíduos.

Resolutividade

Percentual de manifestações respondidas de forma conclusiva dentro do prazo estabelecido.

SIC – Serviço de Informações ao Cidadão

Canal destinado ao atendimento de pedidos de acesso à informação, conforme a Lei nº 12.527/2011.

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

Sistema que reúne dados sobre a gestão de resíduos no Brasil.

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

Sistema que regula o acesso ao patrimônio genético e ao conhecimento tradicional associado.

SISNAMA – Sistema Nacional do Meio Ambiente

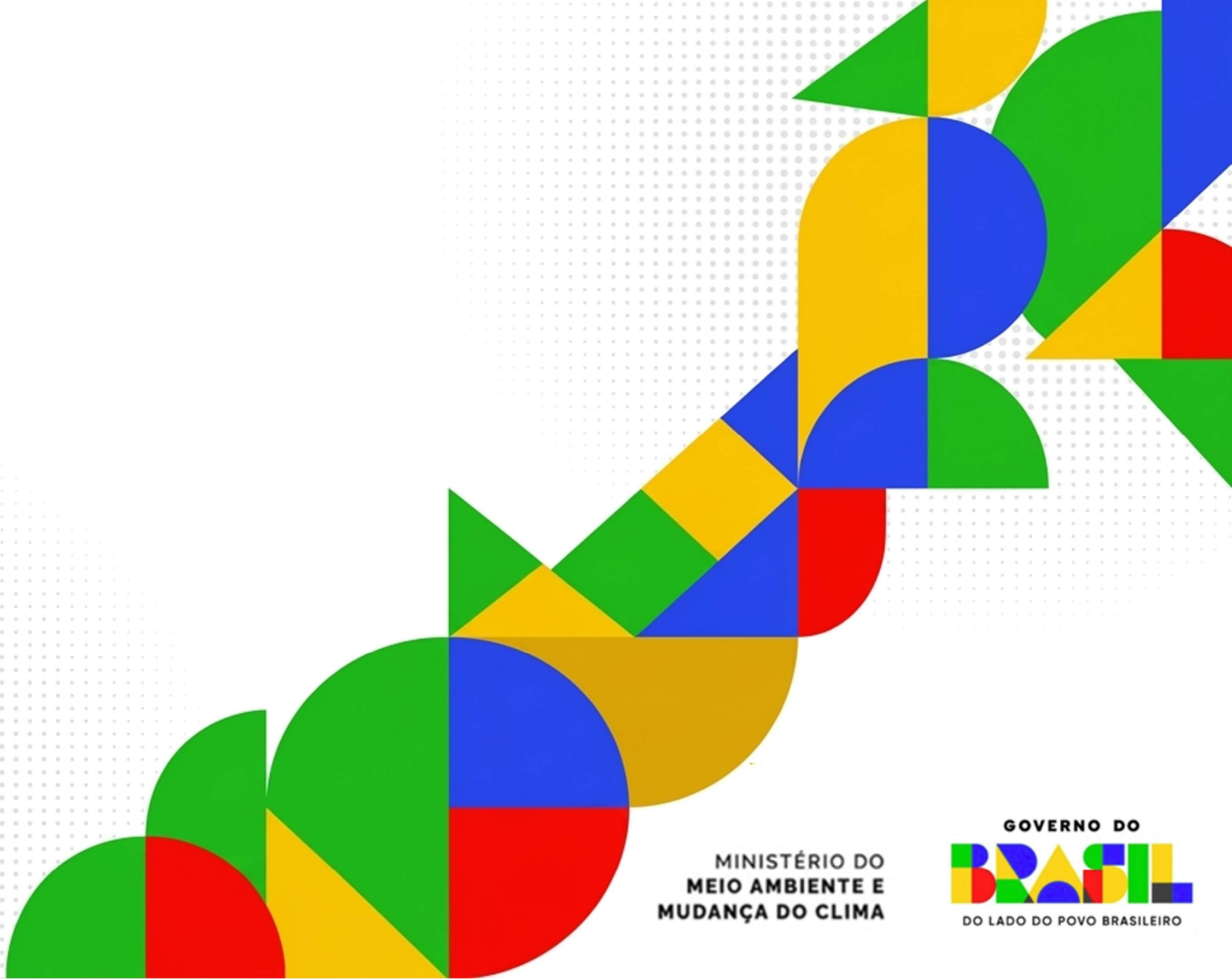
Conjunto de órgãos e entidades responsáveis pela gestão ambiental no Brasil.

SinPatinhas – Sistema Nacional de Cadastro de Cães e Gatos

Sistema voltado ao registro e controle de cães e gatos, com foco em políticas de bem-estar animal.

Utilidade da Página

Indicador baseado na percepção do usuário sobre a clareza e utilidade das informações disponibilizadas no portal gov.br.



MINISTÉRIO DO
MEIO AMBIENTE E
MUDANÇA DO CLIMA

GOVERNO DO
BRASIL
DO LADO DO POVO BRASILEIRO