

Relatório Anual de Atividades da OUVIDORIA

2021



Presidência da República

Jair Messias Bolsonaro

Ministério do Meio Ambiente

Joaquim Álvaro Pereira Leite

**Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais
Renováveis**

Eduardo Fortunato Bim

Auditor Chefe

Stênio Grangeiro Loureiro

Coordenação da Ouvidoria

Carla Maria Sereno Neves

Coordenadora Substituta

Gabriela Barbosa Ferreira

Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

Raphael Batista de Queiroz

Comex Responde

Carla Maria Sereno Neves

Serviços Ibama

Adriana Aparecida da Silva Lopes

Equipe Técnico-Administrativa

Allis José Soares da Silva

Andréa da Costa Lima

Beatriz Dos Santos Alves

Carlos Alberto Viegas Guimarães

Glauce Ana Oliveira da Silva

Janary Araújo Cardoso

Joana D'Arc Brito Silva



Ministério do Meio Ambiente
Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA – 2021

Brasília, 2022

EDIÇÃO

Centro Nacional de Monitoramento e Informações Ambientais

Nara Vidal Pantoja

Coordenação de Gestão da Informação Ambiental

Rosana de Sousa Ribeiro

Revisão

Maria José Teixeira

Projeto Gráfico

Carlos José Sousa Silvio

Diagramação/Capa

Carlos José Sousa Silvio

Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis
Centro Nacional de Monitoramento e Informações Ambientais (Cenima)
Coordenação de Gestão da Informação Ambiental (Cogia)
Ibama - SCEN Trecho 2, Edifício Sede – Bloco E, Cep: 70818-900, Brasília/DF
cogia.sede@ibama.gov.br
<http://www.ibama.gov.br>
Tel: (61) 3316-1812

Sumário

1. Apresentação.....	6
2. Canais de Entrada	7
3. Ouvidoria em Números.....	8
4. Contato telefônico	15
5. Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)	25
6. Comex/Responde.....	27
7. Pesquisa de Satisfação	29
8. Projetos e Resultados.....	33
9. Ações de Capacitação.....	35
Considerações Finais	36

1. Apresentação

Este relatório tem como objetivo dar transparência e publicidade às ações da Ouvidoria do Ibama, visando melhorar a qualidade e eficiência dos serviços oferecidos. Ouvidoria pública é uma instância de controle e participação social, que tem entre suas competências a análise de dados e informações cujos resultados podem ser utilizados como fonte para subsidiar recomendações e propostas para o processo de melhoria dos serviços públicos, nos termos do Decreto nº 9.492/2018.

O objetivo é apresentar um panorama geral em relação aos diversos assuntos mais demandados em 2021, com dados estatísticos das demandas registradas nos diversos canais disponibilizados e dos pedidos de informações registrados pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). Os dados foram coletados nos sistemas Fala.BR, Sisliv 1 e 2, Comex/Responde, Painel Resolveu? e Painel Lei de Acesso à Informação.

2. Canais de Entrada

O cidadão pode cadastrar sua manifestação por diversos meios:

Linha Verde

Atendimento feito pelo  **0800 0618080**



linhaverde.sede@ibama.gov.br

Presencial: SCEN, Trecho 2, Bloco I, Edifício-Sede, L4 Norte, Brasília/DF, CEP: 70818-900;



[Chat](#)

[Sistema: Fala-BR](#)

Serviços Ibama

Atendimento realizado pelo  **0800-0618080**, para esclarecer dúvidas de baixa complexidade sobre os serviços prestados.



[Chat](#)

[Formulário de solicitação de auxílio](#)

Serviço de Atendimento ao Cidadão (SIC)

Destinado aos usuários do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU), para o controle de todos os pedidos de informação.

Sistema [Fala.BR](#)

Contato: (61)3316-1611.

Comex/Responde

Canal para solução de dúvidas sobre comércio exterior, destinado a esclarecer demandas do usuário atuante em comércio exterior, por meio de formulário eletrônico do Sistema Integrado de Comércio Exterior (Siscomex), com a parceria de 23 órgãos intervenientes no comércio exterior, entre eles o Ibama.

[Portal Único Siscomex](#)

3. Ouvidoria em Números

A Ouvidoria tem sido o caminho natural do cidadão para a busca das informações e reivindicação de direitos.

Apresentamos os dados estatísticos das manifestações aportadas na Ouvidoria no ano de 2021. O total de manifestações tratadas foi 199.680.

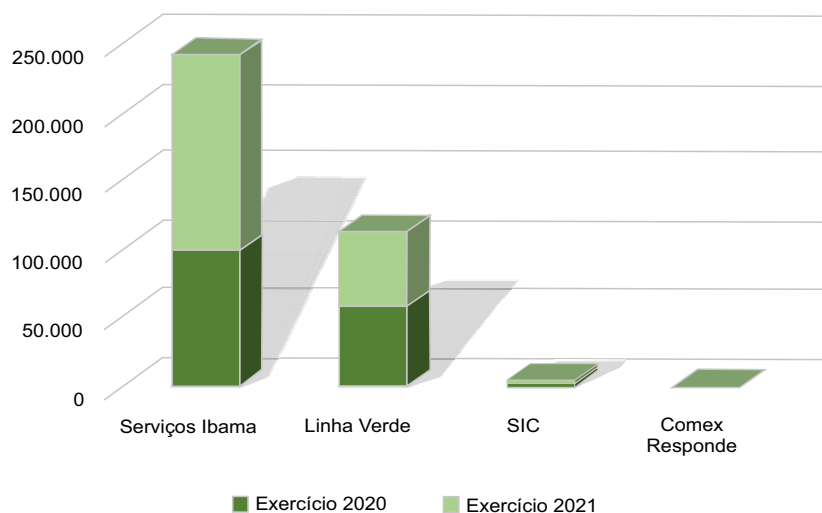
3.1 Análise quantitativa

Um total de 199.680 manifestações foram recebidas e cadastradas nos sistemas Fala.Br, Sisliv, E-mail, Sisliv2, e-SIC e Comex/Responde. É possível observar na Tabela 1 e na Figura 1, que a maior demanda está relacionada aos Serviços Ibama (71,82%), em seguida, Linha Verde, com 27,27% das demandas.

Tabela 1 – Total de manifestações, por canal de comunicação.

Canal	Exercício 2020	%	Exercício 2021	%
Serviços Ibama	99.225	62,18%	143.406	71,82%
Linha Verde	58.362	36,58%	54.450	27,27%
SIC	1.906	1,19%	1.760	0,88%
Comex/Responde	75	0,05%	64	0,03%
Total	159.568	100%	199.680	100%

Figura 1 – Total de manifestações, por canal de comunicação.



3.2 Canais de Entrada – Linha Verde

Os dados foram extraídos dos Sistemas Fala.BR, Sisliv e e-mail e apresentam o somatório do pronto atendimento e as demandas cadastradas no Sisliv. Ligação telefônica foi o meio mais utilizado, conforme demonstra a Tabela 2, com 18.746 (34,43%) manifestações cadastradas.

Tabela 2 – Total de manifestações no Linha Verde, por canal de acesso.

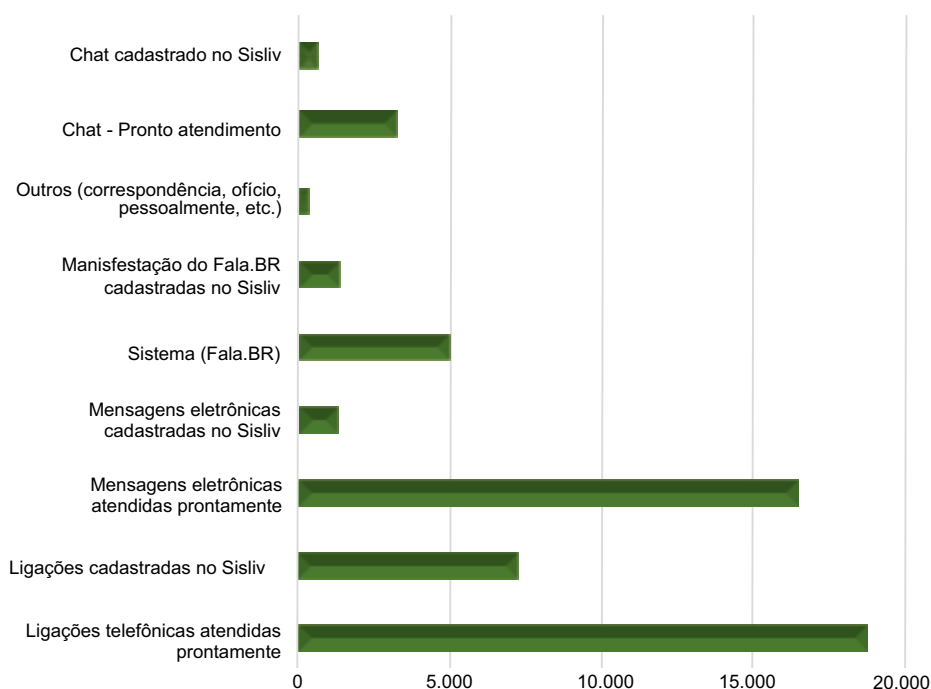
Canal de acesso	Quantitativo	%
Ligações telefônicas atendidas prontamente*	18.746	34,43%
Ligações cadastradas no Sisliv**	7.282	13,37%
Mensagens eletrônicas atendidas prontamente*	16.612	30,51%
Mensagens eletrônicas cadastradas no Sisliv**	1.222	2,24%
Sistema Fala.BR*	4.977	9,14%
Manifestações do Fala.BR cadastradas no Sisliv**	1.372	2,52%
Outros (correspondência, ofício, pessoalmente etc.)**	302	0,55%
Chat - Pronto atendimento*	3.226	5,93%
Chat cadastrado no Sisliv**	711	1,31%
Total	54.450	100%

Fonte: Sisliv, Fala.BR e e-mail (linhaverde.sede@ibama.gov.br)

* Pronto atendimento.

**Manifestações cadastradas no Sisliv, que necessitam de informações complementares das áreas técnicas.

Figura 2 – Total de manifestações – Linha Verde.



3.3 Tipos de manifestações

Seguindo a orientação constante na Instrução Normativa nº 1, da Ouvidoria-Geral da União e da Controladoria-Geral da União, de 5/11/2014, os tipos de ocorrências acolhidas pela Ouvidoria do Ibama são:

Sugestão – proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Federal;

Elogio – demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

Solicitação – requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

Reclamação – demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

Denúncia – comunicação de prática de ato ilícito cuja solução depende da atuação de órgão de controle interno ou externo.

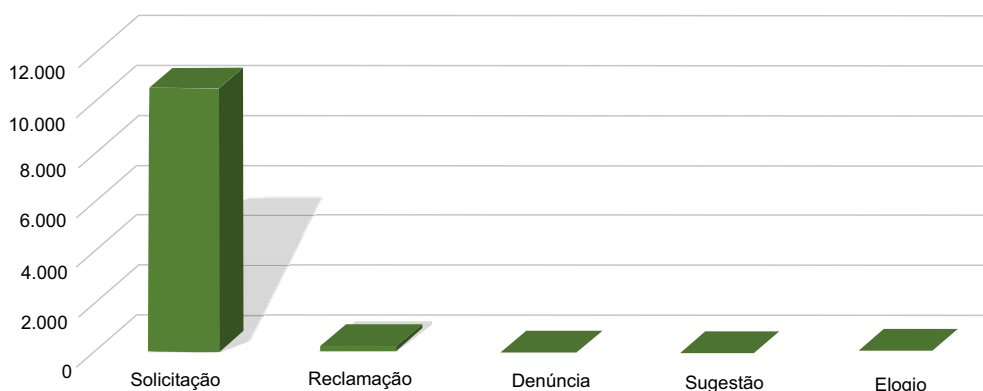
Com o intuito de consolidar os dados relativos às manifestações recebidas por esta Ouvidoria, é apresentado, a seguir, o total de 2021, sua quantificação, por mês, e a classificação.

Em relação ao tempo de resposta, a Lei nº 13.460/17 estabelece 30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias, o prazo para oferecer resposta conclusiva à manifestação registrada pelo usuário de serviços públicos.

A Tabela 3 e o Gráfico 3 apresentam, respectivamente, o total das manifestações recebidas mensalmente e o comparativo por tipo de manifestação. A partir desses dados, é possível constatar que o tipo de manifestação mais demandado no exercício de 2021 foi “Solicitação”.

Tabela 3 – Demandas recepcionadas pela Ouvidoria.

Mês	Solicitação	Reclamação	Denúncia	Sugestão	Elogio	Total
Janeiro	901	15	1	1	1	919
Fevereiro	841	14	1	1	1	858
Março	904	16	3	5	0	928
Abril	708	16	4	0	1	729
Mai	780	4	2	0	0	786
Junho	886	18	3	2	0	909
Julho	882	20	4	1	1	908
Agosto	1.042	21	3	1	0	1.067
Setembro	1.046	35	6	2	0	1.089
Outubro	882	24	4	2	1	913
Novembro	891	36	2	1	0	930
Dezembro	816	35	0	0	2	853
Total	10.579	254	33	16	7	10.889
Índice de atendimento	83,7%	87,8%	90,9%	87,5%	100%	83,8%

Figura 3 – Evolução quantitativa das manifestações cadastradas no Sisliv, por tipo de ocorrência.

3.4 Assuntos mais frequentes

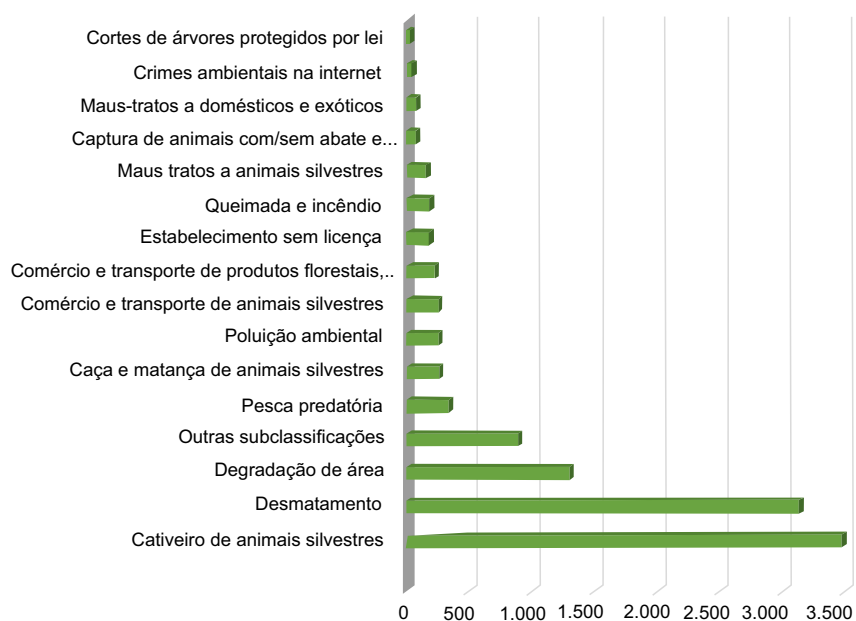
O assunto “cativeiro de animais silvestres” manteve alta quantidade de manifestações cadastradas, com 31,90%, seguido de “desmatamento” e “degradação de área”, com 28,77% e 11,93%, respectivamente.

Tabela 4 – Manifestações mais recorrentes, por assunto.

Assunto	Manifestações cadastradas	%
Cativeiro de animais silvestres	3.474	31,90%
Desmatamento	3.132	28,77%
Degradação de área	1.299	11,93%
Outras subclassificações*	891	8,18%
Pesca predatória	335	3,08%
Caça e matança de animais silvestres	264	2,42%
Poluição ambiental	259	2,38%
Comércio e transporte de animais silvestres	252	2,31%
Comércio e transporte de produtos florestais, da fauna, da pesca, de animal exótico, e produtos químicos	223	2,05%
Estabelecimento sem licença	186	1,71%
Queimada e incêndio	184	1,69%
Maus-tratos a animais silvestres	155	1,42%
Captura de animais com/sem abate e recolhimento	79	0,73%
Maus-tratos a domésticos e exóticos	76	0,70%
Crimes ambientais na internet	49	0,45%
Cortes de árvores protegidas por lei	31	0,28%
Total	10.889	100%

Fonte: Sistema Sisliv.

* Outras subclassificações: captura/recolhimento de animais, informação, mortalidade de peixes, invasão de área de proteção ambiental, unidade de conservação, crimes advindos de conflitos agrários, denúncia contra servidor, irregularidades administrativas, elogio, reclamação e sugestão.

Figura 4 – Manifestações mais recorrentes, por assunto.

Nos Serviços Ibama, o assunto “atualização de e-mail” foi o mais demandado, com 72,18% do total, seguido de “outras solicitações”, com 9,01%, conforme apresentado na Tabela 5.

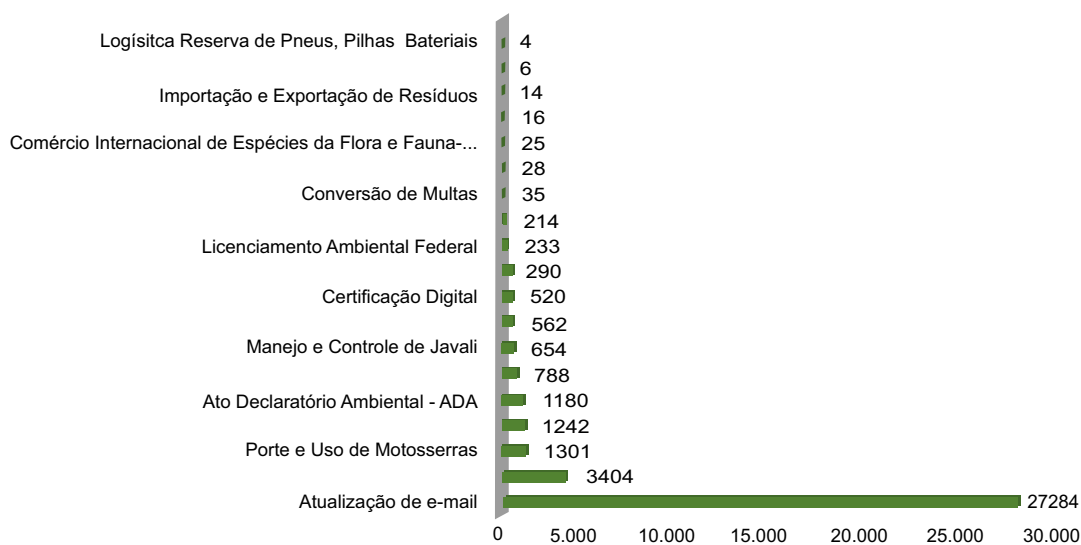
Tabela 5 – Manifestações mais recorrentes, por assunto, nos Serviços Ibama.

Assunto	Manifestações cadastradas	%
Atualização de e-mail	27.284	72,18%
Outras Solicitações	3.404	9,01%
Porte e Uso de Motosserras	1.301	3,44%
Criação Amadorista de Pássaros	1.242	3,29%
Ato Declaratório Ambiental (ADA)	1.180	3,12%
Débitos e Taxas	788	2,08%
Manejo e Controle do Javali	654	1,73%
Como se Cadastrar	562	1,49%
Certificação Digital	520	1,38%
DOF – Transporte e Comércio de Produtos Florestais	290	0,77%
Licenciamento Ambiental Federal	233	0,62%
Sinaflor	214	0,57%
Conversão de Multas	35	0,09%
Proconve/Promot/Licença para Importação de Veículos e Motos (LCVM e LCM)	28	0,07%
Comércio Internacional de Espécies da Flora e Fauna (Cites)	25	0,07%
Protocolo de Montreal sobre Substâncias que Destroem a Camada de Ozônio	16	0,04%
Importação e Exportação de Resíduos	14	0,04%
Comunicado de Acidentes Ambientais envolvendo Produtos Perigosos	6	0,02%
Logística Reversa de Pneus, Pilhas e Baterias	4	0,01%
Total	37.800	100%

Fonte: Sisliv2.

Figura 5 – Manifestações mais recorrentes, por assunto, nos Serviços Ibama.

Manifestação por assunto Serviços Ibama



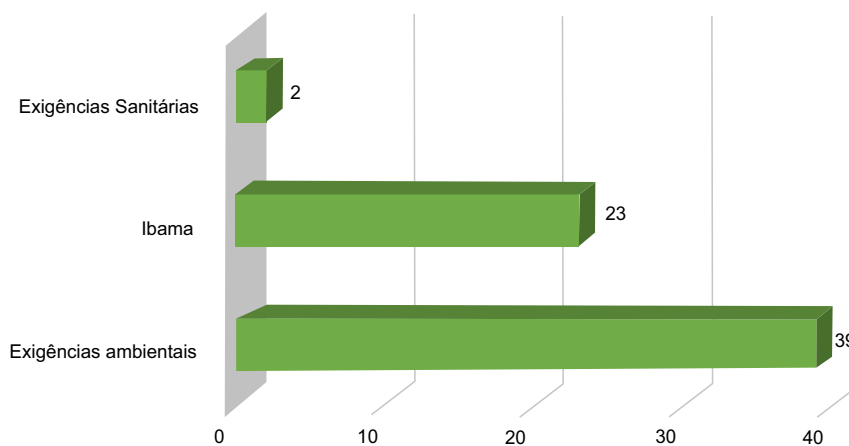
As dúvidas mais recorrentes no Comex/Responde foram relativas às categorias “Exigências ambientais”, com 60,93%, e “Ibama”, com 35,94% da demanda, conforme a Tabela 6.

Tabela 6 – Manifestações mais recorrentes, segundo as categorias classificadas no Comex/Responde.

Assunto	Manifestações cadastradas	%
Exigências ambientais	39	60,93%
Ibama	23	35,94%
Exigências sanitárias	2	3,13%
Total	64	100%

Figura 6 – Manifestações mais recorrentes no Comex/Responde.

Manifestação por assunto Comex



3.5 Manifestações por canal de acesso

Do total de 199.680 manifestações atendidas, o canal mais buscado pelo cidadão foi via telefone, com 56,65% das solicitações. O formulário Fala.BR (Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação), disponível no sítio da Instituição, e as manifestações realizadas por mensagem eletrônica somam 23,02% e 8,93%, respectivamente. O atendimento das manifestações cadastradas no Sisliv, não computando as do formulário/internet, somou 0,15% e foi agrupado na categoria “outros”, conforme a Tabela 7.

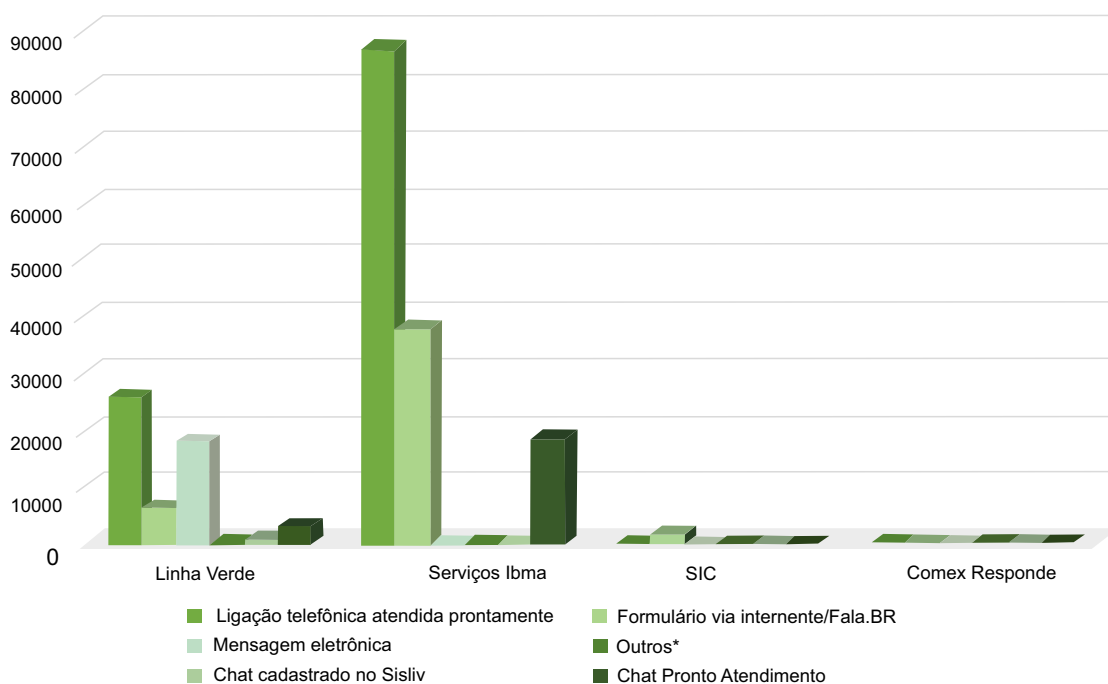
Tabela 7 – Quantitativo de manifestações cadastradas, por tipo de acesso, por canal de comunicação.

Canais de acesso	Linha Verde	Serviços Ibama	SIC	Comex/ Responde	Total	%
Ligação telefônica	26.028	87.083	0	0	113.111	56,65%
Formulário via internet/Fala.BR	6.349	37.800	1.760	64	45.973	23,02%
Mensagem eletrônica	17.834	0	0	0	17.834	8,93%
Outros*	302	0	0	0	302	0,15%
Chat cadastrado no Sisliv	711	0	0	0	711	0,36%
Chat Pronto Atendimento	3.226	18.523	0	0	21.749	10,89%
Total	54.450	143.406	1.760	64	199.680	100%

Fonte: Sisliv, Fala.BR, Sisliv2, SIC e Comex/Responde.

* (Manifestações recebidas por correspondência, officio, processo etc.), que necessitam de informações complementares das áreas técnicas.

Figura 7 – Tipo de acesso, por canal de comunicação.



4. Contato telefônico

Em relação aos dados de contato telefônico e Chat, os resultados apresentados nos Serviços Ibama e Linha Verde, em 2021, estão apresentados nas tabelas 8 e 9.

Tabela 8 – Atendimento telefônico nas Centrais de Atendimento Linha Verde e Serviços Ibama.

ATENDIMENTO TELEFÔNICO			
Ligações	Linha Verde	Serviços Ibama	Total
Oferecidas	27.267	89.543	116.810
Atendidas	26.028	87.083	113.111
%	95,46%	97,25%	96,83%

Figura 8 – Ligações telefônicas oferecidas e atendidas - Linha Verde e Serviços Ibama.

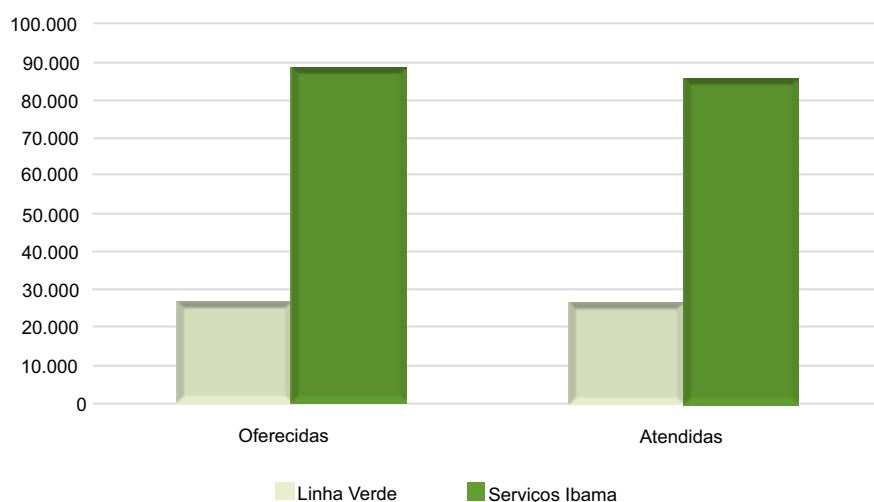
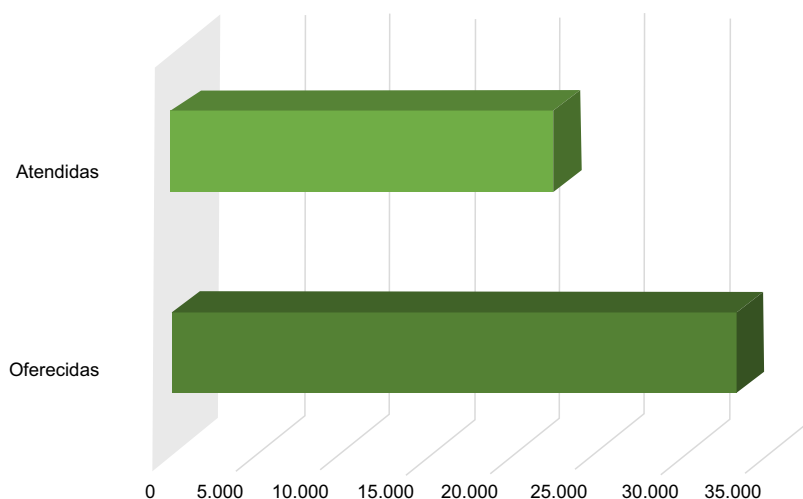


Tabela 9 – Porcentagem de atendimento, via Chat, nas Centrais de Atendimento Linha Verde e Serviços Ibama.

ATENDIMENTO CHAT	
CHAT	Serviços Ibama/Linha Verde
Oferecidas	32.860
Atendidas	22.460
% de atendimento	68,35%

Figura 9 – Atendimento via Chat - Linha Verde e Serviços Ibama.

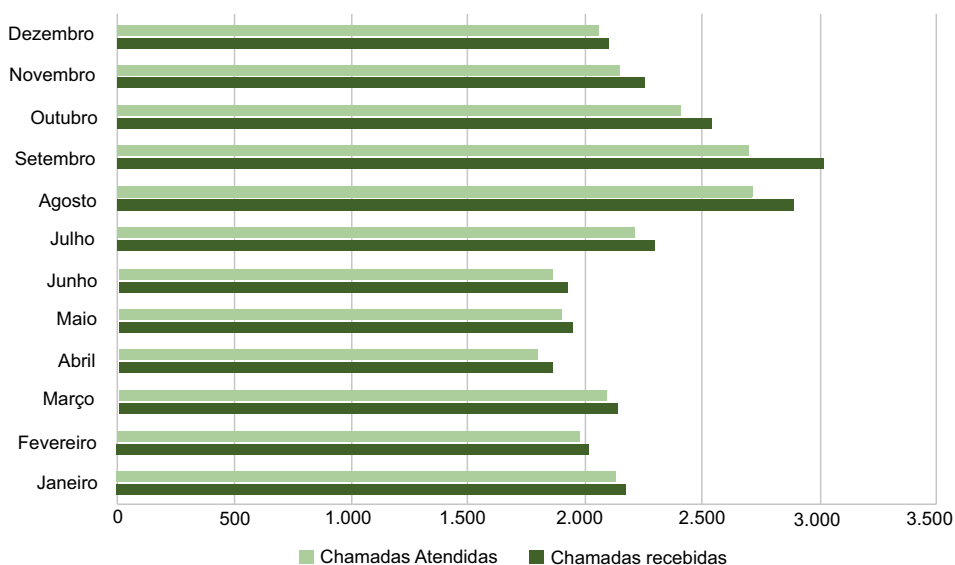
4.1 Fluxo mensal

É possível observar distribuição mensal das demandas geradas pela Ouvidoria, por meio do Linha Verde. O número maior de demandas foi registrado entre agosto e setembro, com 2.715 registros, e o menor em abril, com 1.794.

Tabela 10 – Atendimento telefônico - Central de Atendimento Linha Verde.

Indicadores	Chamadas recebidas	Chamadas atendidas	Índice%
Janeiro	2.185	2.129	97,44%
Fevereiro	2.014	1.968	97,72%
Março	2.148	2.093	97,44%
Abril	1.865	1.794	96,19%
Maio	1.953	1.898	97,18%
Junho	1.931	1.861	96,37%
Julho	2.303	2.215	96,18%
Agosto	2.898	2.715	93,69%
Setembro	3.036	2.715	89,43%
Outubro	2.549	2.411	94,59%
Novembro	2.269	2.159	95,15%
Dezembro	2.116	2.070	97,83%
Total	27.267	26.028	95,45%

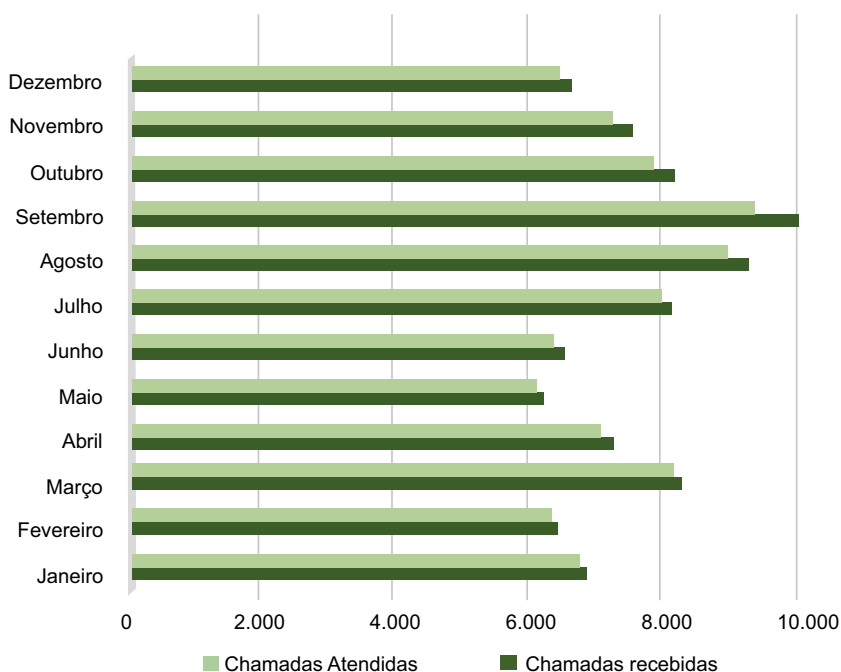
Figura 10 – Atendimento telefônico - Central de Atendimento Linha Verde.



Nos Serviços Ibama, o mês de setembro apresentou o maior número de registros, com 9.222 chamadas atendidas.

Tabela 11 – Atendimento telefônico - Central de Atendimento Serviços Ibama.

Indicadores	Chamadas recebidas	Chamadas atendidas	Índice%
Janeiro	6.721	6.634	98,71%
Fevereiro	6.321	6.223	98,45%
Março	8.128	8.000	98,43%
Abril	7.140	6.939	97,18%
Mai	6.060	5.959	98,33%
Junho	6.372	6.243	97,98%
Julho	7.993	7.843	98,12%
Agosto	9.139	8.820	96,51%
Setembro	9.818	9.222	93,93%
Outubro	7.988	7.731	96,78%
Novembro	7.391	7.131	96,48%
Dezembro	6.472	6.338	97,93%
Total	89.543	87.083	97,25%

Figura 11 – Atendimento telefônico - Central de Atendimento Serviços Ibama.

4.2 Canais de Atendimento

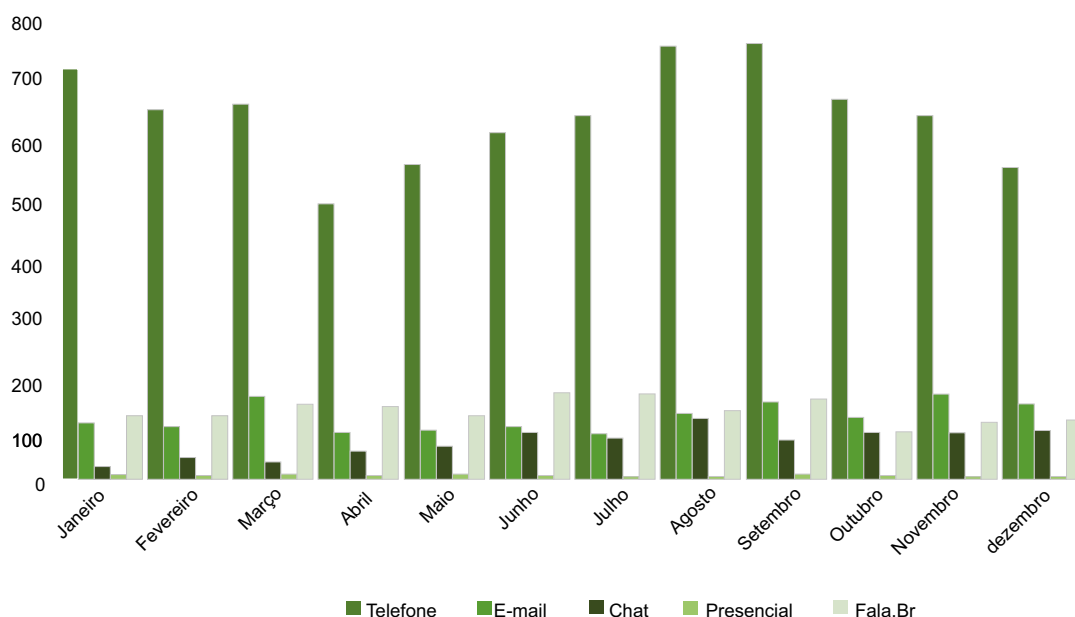
A Coordenação de Ouvidoria do Ibama disponibiliza alguns canais de atendimento para que o usuário escolha o que melhor se ajusta às suas necessidades, tais como Fala.Br (web), atendimento telefônico (0800), e-mail, atendimento presencial e Chat.

O telefone foi o canal de acesso mais utilizado para o registro das demandas, seguido pelo Fala.Br.

Tabela 12 – Origem dos atendimentos cadastrados no Sisliv.

Período	Telefone	E-mail	Chat	Presencial	Fala.Br	Total
Janeiro	684	93	19	3	108	907
Fevereiro	616	85	36	1	106	844
Março	627	136	27	0	125	915
Abril	460	76	46	1	124	707
Maio	526	81	54	4	103	768
Junho	577	87	77	1	144	886
Julho	604	69	64	5	141	883
Agosto	721	106	99	2	114	1.042
Setembro	727	127	65	6	135	1.060
Outubro	629	99	76	1	80	885
Novembro	599	140	69	3	94	905
Dezembro	513	124	79	5	100	821
Total	7.283	1.223	711	32	1.374	10.623

Fonte: Sisliv.

Figura 12 – Canais de acesso mais utilizados.

4.3 Manifestações cadastradas por região e estado

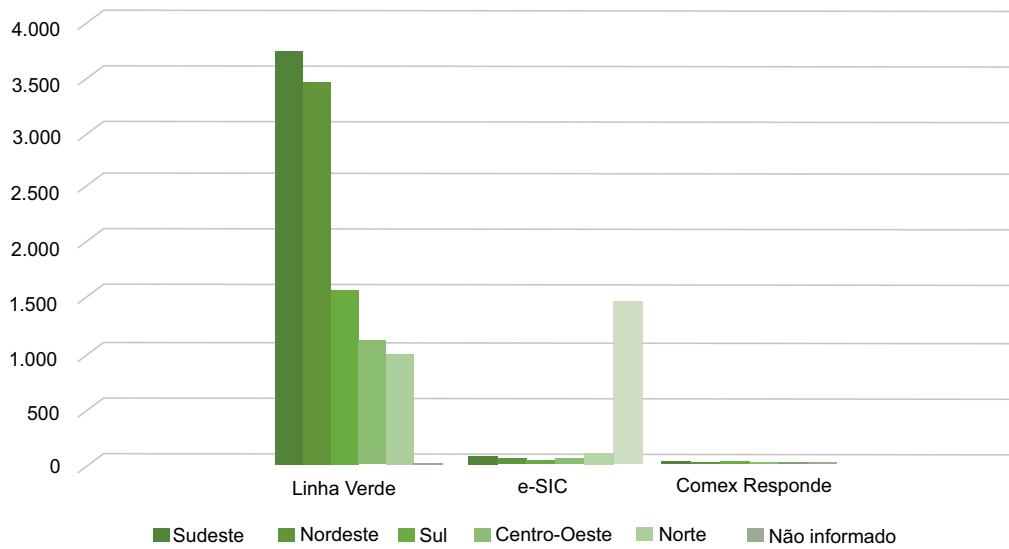
Quanto às regiões demográficas e aos estados de origem das manifestações, os registros são realizados nos canais Linha Verde, SIC e Comex/Responde, como apresentado nas Tabelas 13 e 14. De acordo com a Tabela 13, a Região Sudeste continua a ser a que mais demanda a Ouvidoria, com 30,22% dos chamados, seguida da Região Nordeste, com 27,71%.

Tabela 13 – Regiões mais demandadas nas manifestações cadastradas.

Região geográfica	Linha Verde	SIC	Comex/Responde	Total	%
Sudeste	3.748	70	23	3.841	30,22%
Nordeste	3.475	45	3	3.523	27,71%
Sul	1.567	36	27	1.630	12,82%
Centro-Oeste	1.112	47	3	1.162	9,14%
Norte	987	104	2	1.093	8,59%
Não informado	0	1.458	6	1.464	11,52%
Total	10.889	1.760	64	12.713	100%

Fonte: Sistemas Sisliv, SIC e Comex/Responde.

Figura 13 – Regiões mais demandadas.

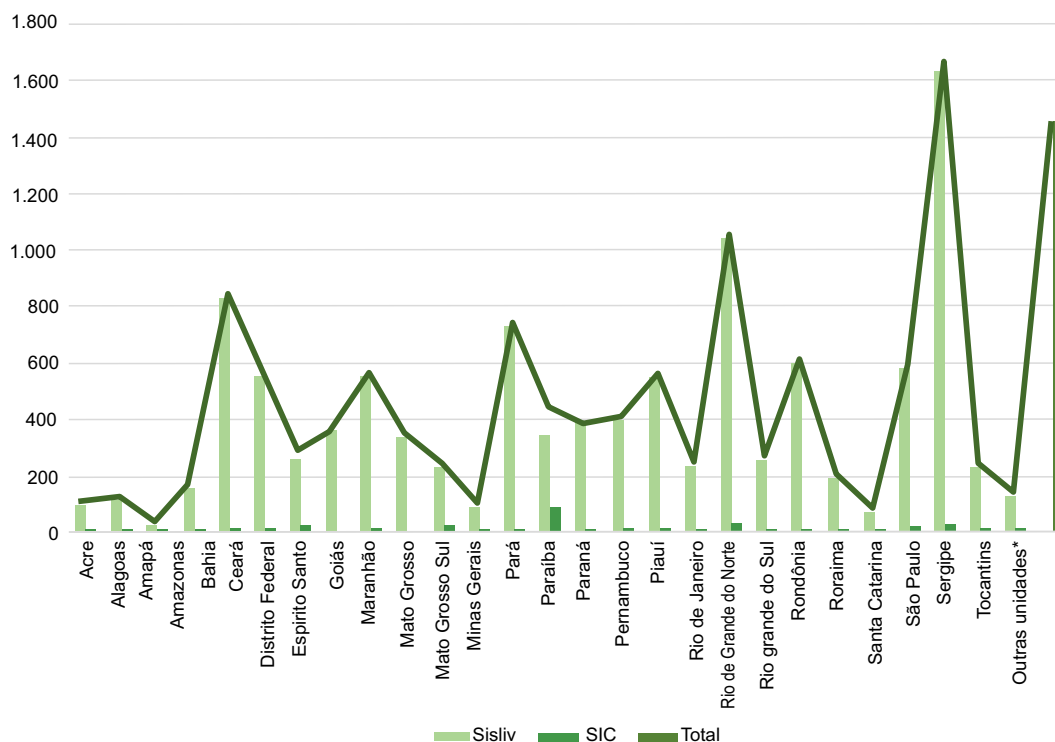


Os estados que mais registraram manifestações no Linha Verde, SIC e Comex/Responde estão na Tabela 14, com destaque para São Paulo, Rio de Janeiro e Bahia, com 1.730, 1.095 e 838 cadastros, o que perfaz 13,61%, 8,61% e 6,59%, respectivamente.

Tabela 14 – Estados mais demandados.

Estado	Linha Verde	SIC	Comex/ Responde	Total	Total
Acre	88	0	0	88	0,69%
Alagoas	116	2	0	118	0,93%
Amapá	17	1	0	18	0,14%
Amazonas	149	6	0	155	1,22%
Bahia	830	7	1	838	6,59%
Ceará	546	10	2	558	4,39%
Espírito Santo	343	10	0	353	2,78%
Distrito Federal	254	51	3	308	2,42%
Goiás	547	5	0	552	4,34%
Maranhão	336	2	0	338	2,66%
Mato Grosso	225	11	0	236	1,86%
Mato Grosso do Sul	86	1	0	87	0,68%
Minas Gerais	728	23	4	755	5,94%
Pará	351	7	2	360	2,83%
Paraíba	375	0	0	375	2,95%
Paraná	386	16	8	410	3,23%
Pernambuco	549	9	0	558	4,39%
Piauí	237	-	0	237	1,86%
Rio de Janeiro	1.040	49	6	1.095	8,61%
Rio Grande do Norte	254	2	0	256	2,01%
Rio Grande do Sul	599	13	5	617	4,85%
Rondônia	188	1	0	189	1,49%
Roraima	67	0	0	67	0,53%
Santa Catarina	582	15	14	611	4,81%
São Paulo	1.637	80	13	1.730	13,61%
Sergipe	232	1	0	233	1,83%
Tocantins	127	2	0	129	1,02%
Outras unidades*	0	1.436	6	1.442	11,34%
Total	10.889	1.760	64	12.713	100%

* Manifestações encaminhadas de outros países (não informados), sem registro no SIC e no Comex/Responde.

Figura 14 – Estados mais demandados.

4.4 Manifestações cadastradas por unidade – Ibama-Sede e Superintendências

As unidades do Ibama que receberam solicitações dos cidadãos cadastrados no Linha Verde e SIC estão na Tabela 15.

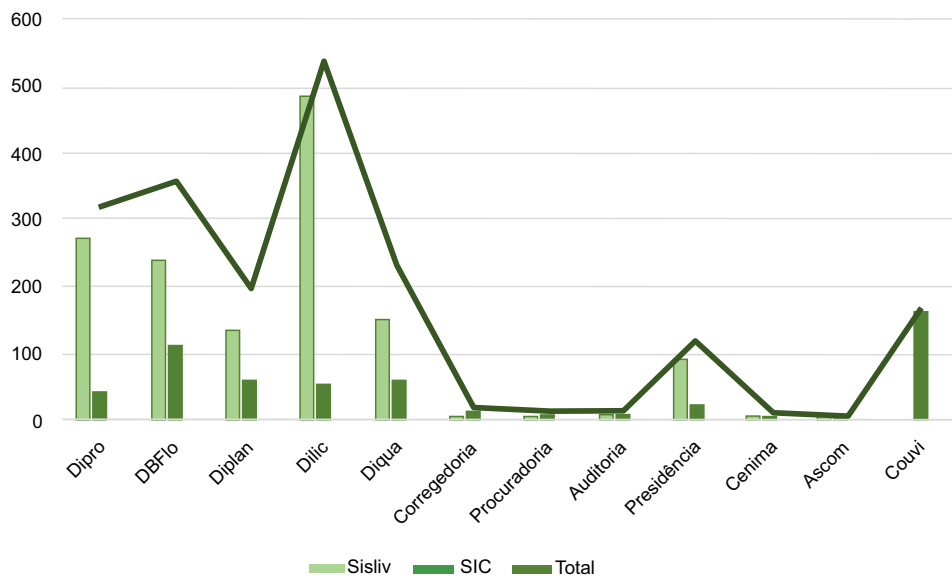
A Diretoria de Licenciamento (Dilic) foi a mais demandada no Ibama-Sede, com 27,89%, seguida da Diretoria de Uso Sustentável de Biodiversidade e Floresta (DBFlo), com 18,30%.

Tabela 15 – Unidades do Ibama-Sede mais demandadas.

Área	SIC	Linha Verde	Total	%
Dipro	272	41	313	16,32%
DBFlo	239	112	351	18,30%
Diplan	133	60	193	10,06%
Dilic	483	52	535	27,89%
Diqa	153	63	216	11,26%
Corregedoria	2	11	13	0,68%
Procuradoria	1	4	5	0,26%
Auditoria	3	7	10	0,52%
Presidência	90	23	113	5,89%
Cenima	2	5	7	0,36%
Ascom	0	0	0	0,00%
Couvi	0	162	162	8,45%
Total	1.378	540	1.918	100%

Fonte: Sistemas Sisliv e SIC.

Figura 15 – Unidades do Ibama-Sede mais demandadas.



A Superintendência mais demandada foi a do estado de São Paulo, com 13,12%, seguida do Rio de Janeiro, com 8,42%, e Bahia, com 6,63% das manifestações recebidas. O Amapá, com 0,16%, e Roraima, com 0,54%, foram os estados menos demandados.

Tabela 16 – Superintendências e Unidades Técnicas do Ibama mais demandadas.

Supes - Ibama	Sisliv	SIC	Total	%
Acre	88	3	91	0,72%
Alagoas	116	4	120	0,95%
Amapá	17	3	20	0,16%
Amazonas	149	6	155	1,23%
Bahia	830	9	839	6,63%
Ceará	546	10	556	4,40%
Distrito Federal	254	19	273	2,16%
Espírito Santo	343	16	359	2,84%
Goiás	547	8	555	4,39%
Maranhão	336	5	341	2,70%
Mato Grosso	225	19	244	1,93%
Mato Grosso do Sul	86	1	87	0,69%
Minas Gerais	728	6	734	5,80%
Pará	351	87	438	3,46%
Paraíba	375	2	377	2,98%
Paraná	386	10	396	3,13%
Pernambuco	549	9	558	4,41%
Piauí	237	1	238	1,88%
Rio de Janeiro	1.040	25	1.065	8,42%
Rio Grande do Norte	254	4	258	2,04%
Rio Grande do Sul	599	11	610	4,82%
Rondônia	188	2	190	1,50%
Roraima	67	1	68	0,54%
Santa Catarina	582	15	597	4,72%
São Paulo	1.637	23	1.660	13,12%
Sergipe	232	1	233	1,84%
Tocantins	127	2	129	1,02%
Outras unidades*	0	1.458	1.458	11,53%
Total	10.889	1.760	12.649	100%

*“Outras unidades”: No Sic são pedidos cadastrados na categoria de (outros países, não informado e sem registro);

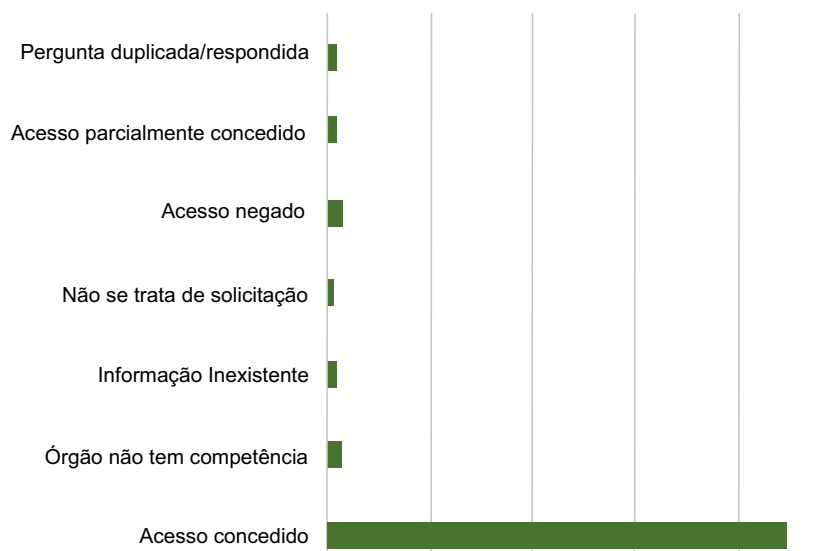
5. Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

Foram recepcionados 1.760 pedidos de acesso à informação, sendo 100% respondidos dentro do prazo. O tempo médio de resposta ao cidadão foi 13,29 dias, superior ao do exercício anterior, que foi de 11 dias.

Tabela 17 – Pedidos de acesso à informação, por tipo de resposta.

Tipo de resposta	%
Acesso concedido	89,04%
Órgão não tem competência	2,61%
Informação Inexistente	1,70%
Não se trata de solicitação	1,36%
Acesso negado	3,01%
Acesso parcialmente concedido	1,88%
Pergunta duplicada/respondida	0,40%
Total	100%

Figura 16 – Pedidos, por tipo de resposta, do SIC.



5.1 Informações sobre o perfil dos solicitantes

A maioria dos solicitantes foi cadastrada como pessoa física – total de 836. A participação dos homens é superior à das mulheres, representando 19,84% das manifestações recebidas. Quanto ao nível de escolaridade dos usuários, a maior parte declarou ter ensino superior – total de 126. E a profissão do solicitante, categoria “Não informado”, foi a mais representativa, como mostram as figuras 17, 18, 19 e 20.

Figura 17 – Perfil do solicitante, conforme a categoria classificada no SIC.

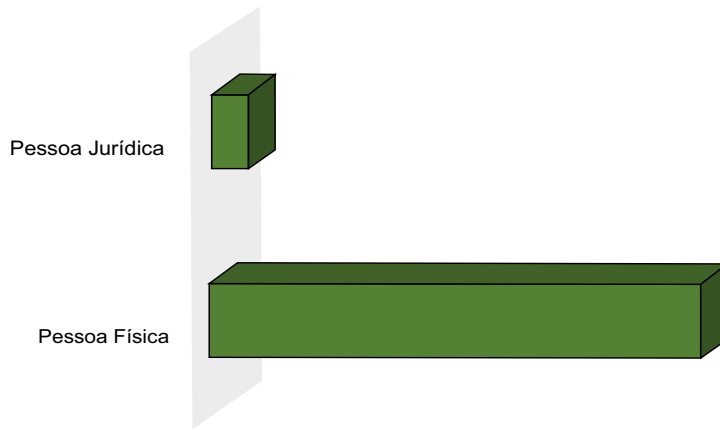


Figura 18 – Gênero, conforme a categoria classificada no SIC.

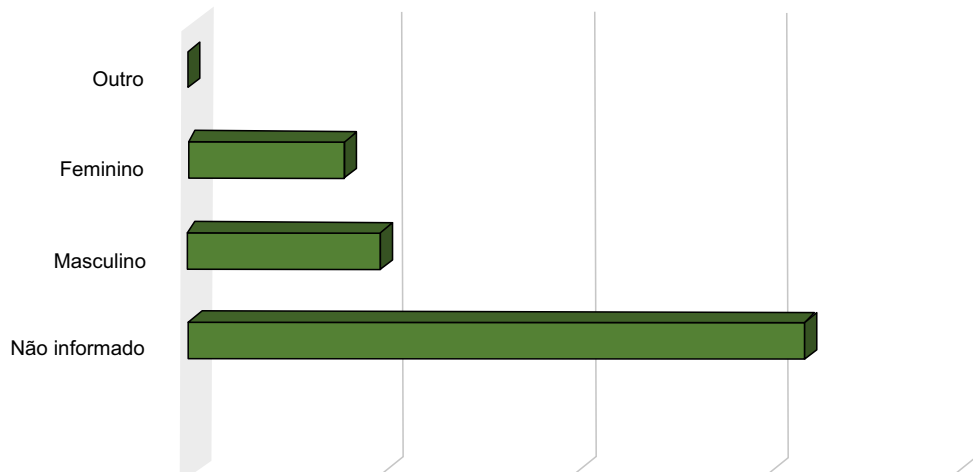


Figura 19 – Escolaridade do solicitante, conforme a categoria classificada no SIC.

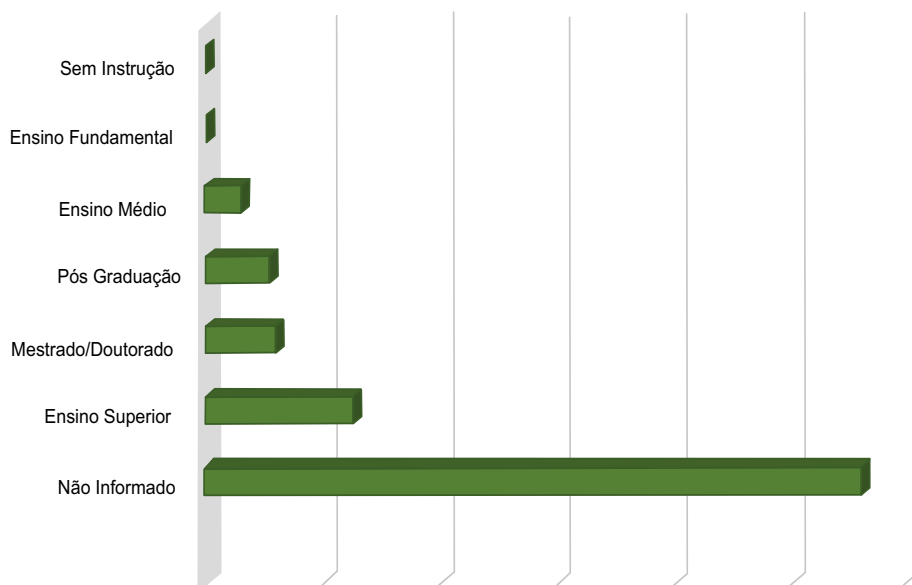
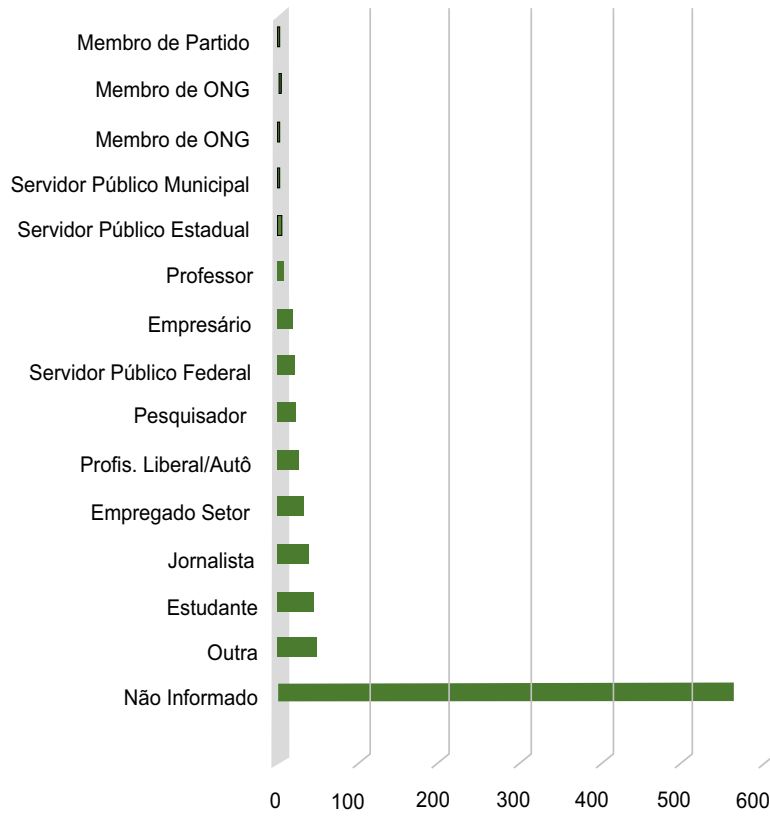


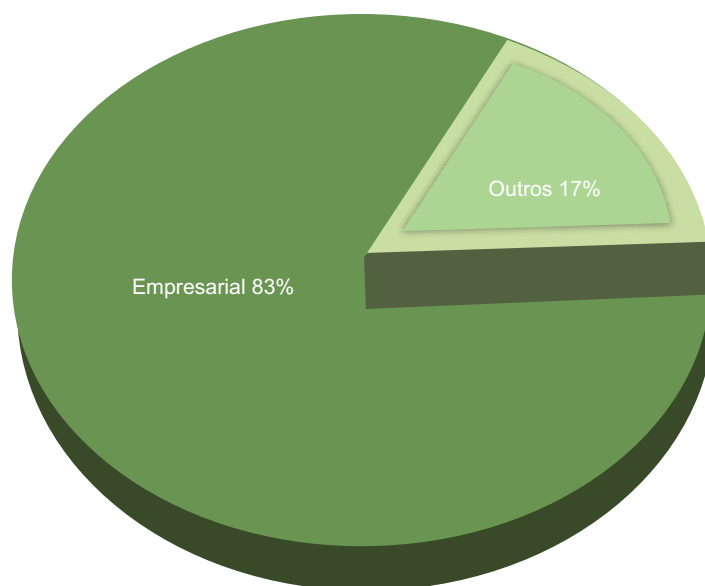
Figura 20 – Profissão do solicitante, conforme a categoria classificada no SIC.



6. Comex/Responde

Esta modalidade corresponde a pedidos de esclarecimento de dúvidas relativas a assuntos pertinentes ao comércio exterior. A Figura 21 representa os usuários por “tipo de solicitante”.

Figura 21 – Perfil do solicitante no sistema eletrônico Comex: Responde.

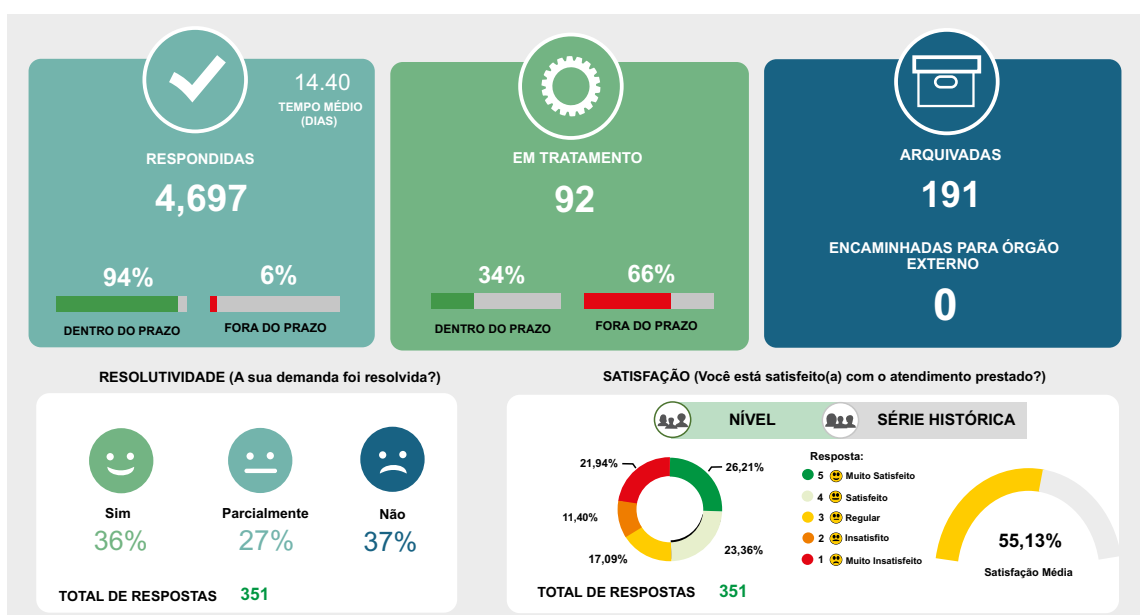


7. Pesquisa de Satisfação

De acordo com o “Painel Resolveu?”, em 2021 foram respondidas 351 pesquisas de satisfação referentes às respostas do Ibama. A referida pesquisa visa avaliar a resolutividade do Órgão e o atendimento prestado por parte da Ouvidoria. Neste último caso, podendo o cidadão aferir a qualidade da resposta e o prazo de atendimento.

Durante o ano de 2021, o desempenho do Ibama no que se refere ao prazo de resposta, desconsideradas as manifestações arquivadas e aquelas ainda em tratamento, ocorreu em tempo médio de 14,40 dias.

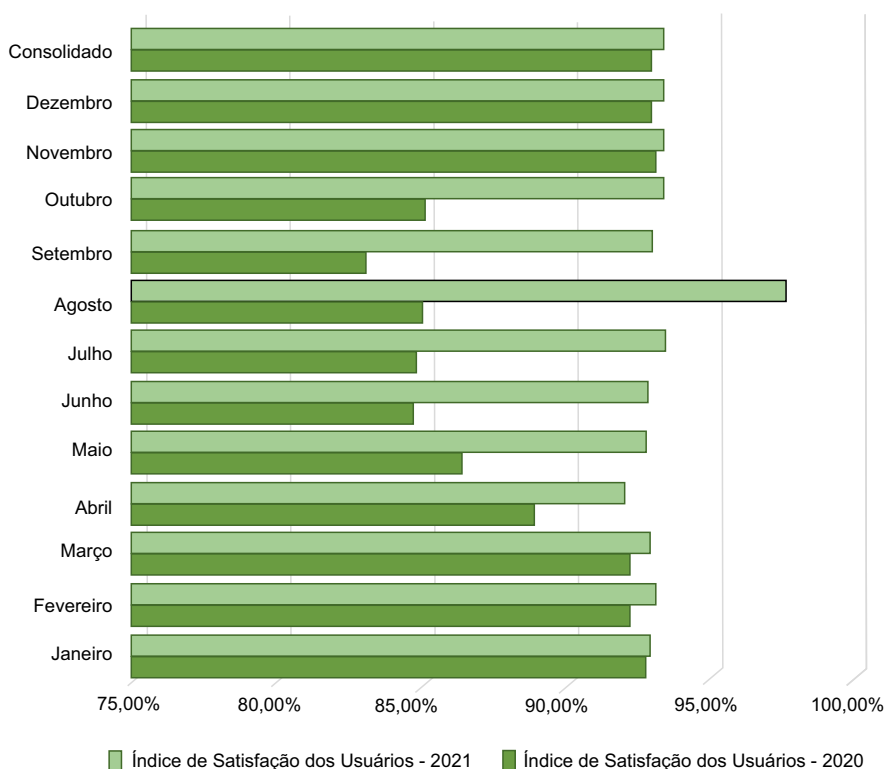
Figura 22 – Ranking de satisfação no atendimento.



Central de Atendimento

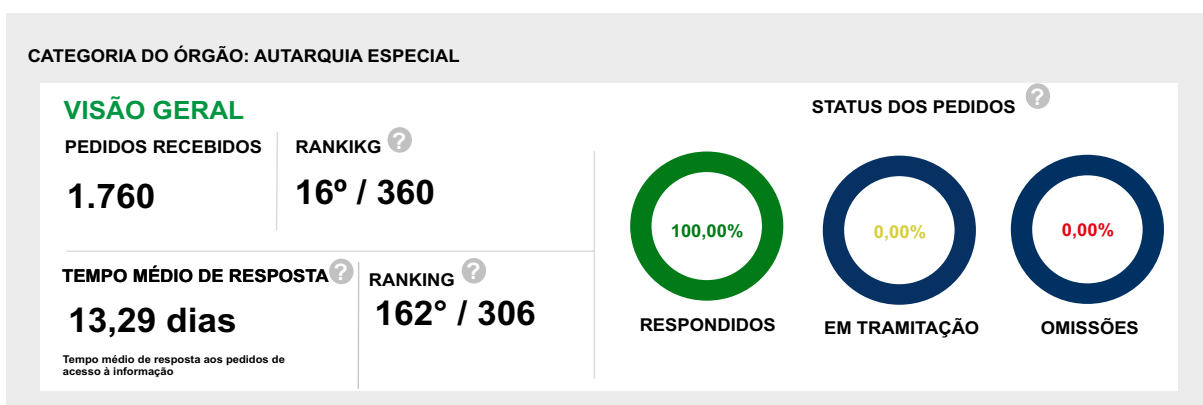
Com base nos resultados obtidos, visando avaliar continuamente os trabalhos oferecidos e a melhoria no atendimento prestado, os “**Serviços de Atendimento ao Cidadão**” conseguiram avaliação positiva de 93,44% dos participantes, conforme o Relatório da Pesquisa de Satisfação.

Mês	Índice de satisfação dos usuários 2020	Índice de satisfação dos usuários 2021
Janeiro	92,82%	93,02%
Fevereiro	92,22%	93,13%
Março	92,32%	92,94%
Abril	88,99%	92,05%
Maiο	86,46%	92,85%
Junho	84,78%	92,90%
Julho	84,85%	93,46%
Agosto	85,06%	97,71%
Setembro	83,08%	93,02%
Outubro	85,13%	93,35%
Novembro	93,15%	93,45%
Dezembro	92,93%	93,45%
Consolidado	93,02%	93,44%



Serviço de Informação ao Cidadão

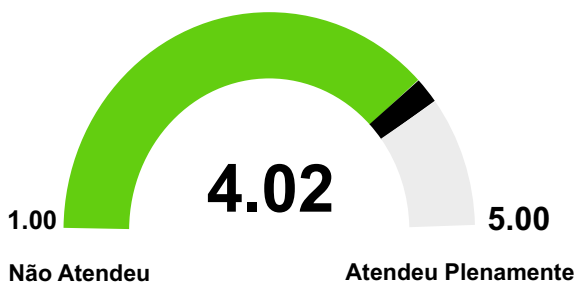
A pesquisa de satisfação foi extraída do Painel Lei de Acesso à Informação, no sítio da CGU, no período de 1º/1/2021 a 31/12/2021.



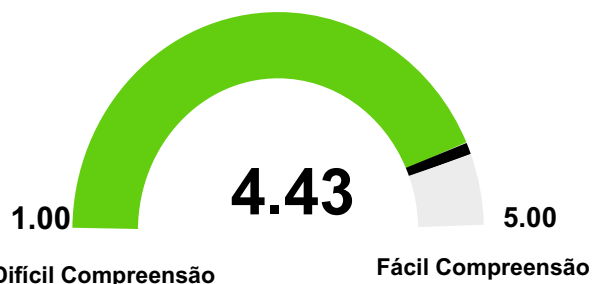
SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

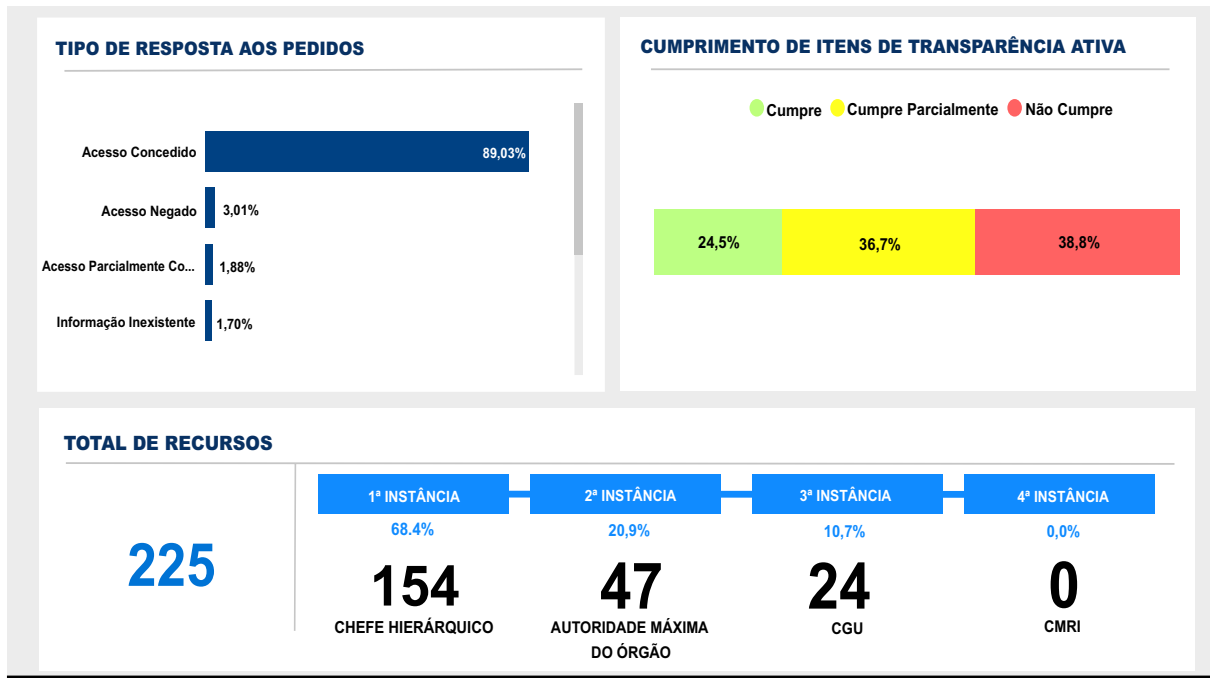
TOTAL DE RESPOSTA: 107

A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?



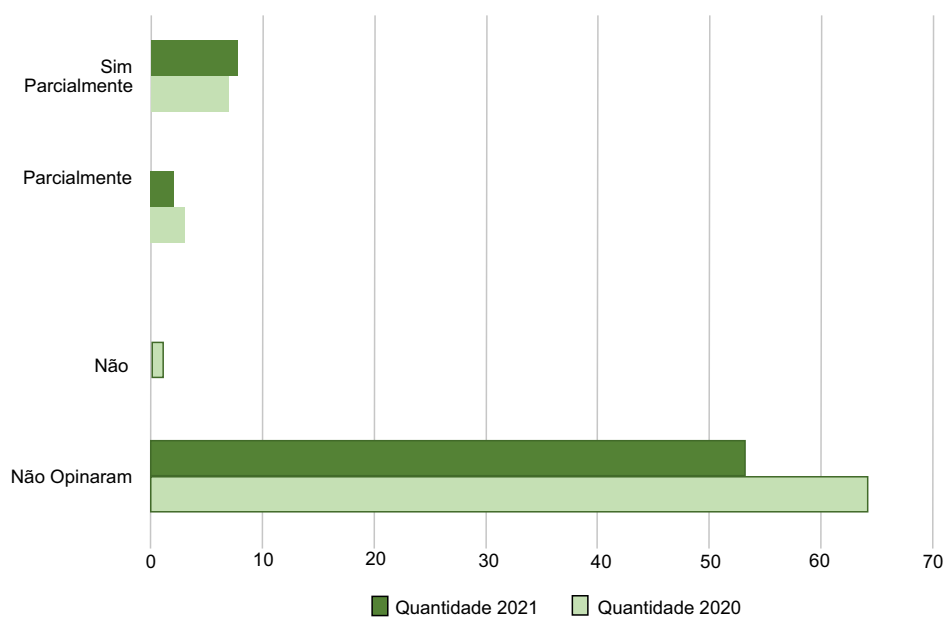
A resposta fornecida foi de fácil compreensão?





Comex/Responde

Atendeu às expectativas	Quantidade 2020	Quantidade 2021
Não opinaram	64	53
Não	1	0
Parcialmente	3	2
Sim	7	8



8. Projetos e Resultados

Para o ano de 2022, tendo em vista as mudanças nas rotinas, com a publicação da Portaria nº 24/2020, o objetivo é estabelecer a melhoria no funcionamento da Coordenação de Ouvidoria e definir os procedimentos a serem aplicados às manifestações e aos pedidos de acesso à informação recebidos.

Além disso, a Lei nº 13.460/2017 dispõe sobre normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos. A Coordenação de Ouvidoria do Ibama, a fim de melhorar os índices de atendimento e satisfação, tem os seguintes objetivos:

Metas	Ação
Fortalecer os canais de atendimento	Revisar os fluxos de atendimento
Realizar avaliação periódica das pesquisas de satisfação, para aferir a qualidade do atendimento e o nível de satisfação dos usuários	Acompanhar as respostas fornecidas pela área técnica, verificando a utilização da linguagem cidadão, com o objetivo de melhorar o índice de satisfação do usuário
Melhorar a transparência ativa no sítio da Instituição	Revisar as informações disponíveis no sítio e da Carta de Serviço ao Usuário
Manter o monitoramento dos prazos de atendimento das manifestações	Encaminhar para os interlocutores e os pontos focais alerta para o atendimento das manifestações, dentro do prazo legal

A revisão da Carta de Serviço ao Usuário está sendo finalizada em parceria com o Ministério da Economia, com o objetivo de disponibilizar para o usuário os mesmos serviços disponibilizados na plataforma gov.br, em cumprimento ao art.7º da Lei nº 13.460/2017.

Está prevista a revisão de todos os fluxos da Coordenação de Ouvidoria, para deixar mais claro e transparente as ações realizadas para a execução das atividades.

Transparência Ativa

Está prevista uma revisão do menu “Acesso à Informação”, na página oficial do Ibama, com vistas ao cumprimento das obrigações previstas na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI) e demais normas que regem o assunto. Além do cumprimento legal, essa revisão tende a reduzir as demandas sobre o assunto no Serviço de Informação ao Cidadão (transparência passiva), minimizando o trabalho de processamento e gerenciamento dos pedidos de acesso à informação.

Portanto, serão realizadas revisões nos seguintes itens:

- Institucional – informações institucionais e organizacionais, compreendendo suas funções, competências, estrutura organizacional, relação de autoridades (quem é quem), agenda de autoridades, horários de atendimento e legislação do órgão/entidade;

- Ações e programas – informações pertinentes a programas, ações, projetos, atividades implementadas, metas, indicadores e a Carta de Serviços.
- Participação social – informações referentes à realização de audiências públicas, consultas públicas, outras formas de incentivo à participação popular, como ouvidoria;
- Auditorias – informações referentes ao resultado de inspeções, auditorias, prestações e tomada de contas realizadas;
- Convênios e transferências – informações sobre os repasses e transferências de recursos financeiros;
- Receitas e despesas – informações sobre a previsão e arrecadação de receita pública e execução orçamentária e financeira detalhada;
- Licitações e contratos – refere-se a procedimentos licitatórios e contratações realizadas;
- Servidores – publicada a íntegra dos editais de concursos públicos para provimento de cargos, a relação dos agentes públicos, efetivos ou não, lotados ou em exercício no Órgão, bem como a relação completa de empregados terceirizados;
- Informações classificadas – rol das informações classificadas em cada grau de sigilo e o rol das informações desclassificadas nos últimos 12 meses, no âmbito do Ministério do Desenvolvimento Regional;
- Serviço de Informação ao Cidadão – informações sobre o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), pertinentes ao seu funcionamento, localização e contatos;
- Perguntas frequentes – de forma estruturada e atualizada, as dúvidas mais frequentes dos cidadãos;
- Dados abertos – sobre o Plano de Dados Abertos (PDA), do Ministério do Desenvolvimento Regional.

9. Ações de Capacitação

Em 2021, a equipe da Ouvidoria participou de eventos e encontros virtuais promovidos por entidades que tratam de assuntos relacionados com as atividades da Coordenação, destacando os seguintes temas:

Nome do evento	Data/carga horária
Treinamento POP de Enquadramento de Atividades no CTF/APP- Plataforma Teams Microsoft.	3 horas 3/2/2021
Treinamento da Central de Atendimento sobre o Licenciamento Ambiental Federal - Plataforma Teams Microsoft.	2 horas 22/02/2021
Seminário on-line - Poder público e a Lei Geral de Proteção de Dados - youtube.com/cgegoias.	2h15min 25/2/2021
Live - Tratamento da Informação Pessoal em face da LAI e da LGPD	1h30min 11/3/2021
Live - Prosa de Ouvidoria – Youtube CGU oficial, de 15 a 19 de março 17h às 18h30min.	7h30min
Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais: novos desafios para a ouvidoria e para o acesso à informação.	15/3/2021 16/3/2021
Modelos de maturidade e o desafio de medir as capacidades estatais.	17/3/2021
Proteção ao denunciante no Brasil: novas perspectivas.	18/3/2021
Conselho de Usuários de Serviços Públicos e Avaliação de Serviços: o usuário no centro das atenções.	19/3/2021
Inteligência artificial em ouvidoria: novas soluções para velhos problemas.	19/3/2021
Ouvidoria Day, promovido pelo Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo e sua Ouvidoria. Tema: Importância das Ouvidorias como instrumento de controle social e sua contribuição para o fortalecimento da democracia, por meio da participação da sociedade.	3 horas 16/3/2021
Seminário Internacional de Proteção de Dados Once-only, but Privacy First, patrocinado pelo GOV. BR - Youtube	3h30min 28/4/2021
Evento - O Ouvidor como Encarregado - Youtube	3 horas 29/4/2021
Webinário "Conversas sobre LGPD e o Papel da Ouvidoria: Anonimização, Pseudoanonimização de Dados Pessoais" - Live pelo canal do Youtube da CGU.	3 horas 29/6/2021
Treinamento Profoco em casa - Curso virtual "Avaliação de Serviços Públicos"- Plataforma Teams Microsoft.	9 horas
Aula 1: Revisando a carta de serviços.	5/7/2021
Aula 2: Engajamento de conselheiros e conceitos básicos.	7/7/2021
Aula 3: Criação de consultas e pesquisas e apresentação de resultados.	9/7/2021
Curso de reciclagem de Ergonomia e Saúde no trabalho – Tellus - Plataforma Moodle	2 horas 27/7/2021
Treinamento Intensivo de Sistemas – Fala.BR, Módulo de Tratamento e Conselho de Usuários de Serviços Públicos CGU.	9 horas
Aula 1 – Fala.Br	2/8/2021
Aula 2 - Módulo de tratamento do Fala.Br	4/8/2021
Aula 3 - Conselho de Usuários.	6/8/2021
Live - Portal Brasileiro de Dados Abertos: Conhecer, Usar e Catalogar - Plataforma Teams Microsoft.	1h30min 20/8/2021
III Encontro de Gestão de Ética do Ibama - Plataforma Teams Microsoft.	5h30min 26/10/2021
Profoco em casa: Treinamento "Implantação e Gestão de Ouvidoria - Plataforma Teams Microsoft.	9 horas 25 a 27/10/2021
Live Corrupção - Gilberto_Walter, CGU, Youtube	3h30min 27/10/2021
2ª Reunião do Comitê Técnico de Ouvidorias de 2021- Plataforma Teams Microsoft.	1h30min 1º/12/2021
3ª Reunião da Rede Nacional de Ouvidorias de Saneamento. Interação entre Proteção de Dados e Acesso à Informação - Plataforma Teams Microsoft.	1h30min 3/12/2021
PDA - Como Construir uma Matriz de Priorização e um Inventário de Bases de Dados - Plataforma Teams Microsoft.	1h40min 7/12/2021

Considerações Finais

A Coordenação de Ouvidoria do Ibama tem cumprido sua missão de atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e o Ibama.

Vale salientar a importância da conscientização de todos sobre o papel da Ouvidoria como uma forma de ampliar a transparência e a eficiência no serviço.

Para 2022, a perspectiva é que a Coordenação de Ouvidoria continue na melhoria dos trabalhos que vem desenvolvendo e atuando com agilidade e imparcialidade nas demandas recebidas.



MINISTÉRIO DO
MEIO AMBIENTE

