



Relatório de Gestão

2022

Ouvidoria do Ibama

Presidência da República

Luiz Inácio Lula da Silva

Ministério do Meio Ambiente

Maria Osmarina da Silva Vaz de Lima

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

Rodrigo Antonio de Agostinho Mendonça

Ouvidora

Fernanda da Silveira Campos

Equipe Técnico-Administrativa

Antônio Augusto Aguiar Ferreira

Allis José Soares da Silva

Andréa da Costa Lima

Beatriz Dos Santos Alves

Carlos Alberto Viegas Guimarães

Evandro da Silva Santos

Janary Araújo Cardoso

Jerfeson Silva Mendes

Joana D'Arc Brito Silva

Mirele Oliveira Sousa da Silva

Raphael Batista de Queiroz

Ministério do Meio Ambiente

Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis

Relatório de Gestão

2022

Ouvidoria do Ibama

Brasília, 2023

EDIÇÃO

Assessoria de Comunicação do Ibama

Tiago Penna da Costa (assessor substituto)

Projeto Gráfico

Gabriel Pereira de Araújo Rodrigues

Luciana V. Araújo

Diagramação/Capa

Gabriel Pereira de Araújo Rodrigues

Fotografias

Vinicius Mendonça

Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis

Assessoria de Comunicação do Ibama (Ascom)

Ibama - SCEN Trecho 2, Edifício Sede, Cep: 70818-900, Brasília/DF

ascom.sede@ibama.gov.br

<http://gov.br/ibama>

Tel: (61) 3316-1015

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	5
2. ESTRUTURA E COMPETÊNCIAS	6
3. DEMANDAS APRESENTADAS À OUVIDORIA	7
4. CANAIS DE ATENDIMENTO	8
5. ESTATÍSTICAS	9
5.1 MANIFESTAÇÕES TÍPICAS DE OUVIDORIA	9
5.1.1 Canais de entrada de manifestações de ouvidoria	11
5.1.2 Tipos de manifestações de ouvidoria	13
5.1.3 Assuntos recorrentes	14
5.1.4 Unidades mais demandadas	15
5.1.5 Local de origem	16
5.1.6 Pesquisa de Satisfação	18
5.2 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	19
5.2.1 Mapa comparativo de quantidade de pedidos	20
5.2.2 Tempo médio de resposta	20
5.2.3 Unidades mais demandadas	20
5.2.4 Local de origem	22
5.2.5 Tipo de respostas aos pedidos	23
5.2.6 Status dos pedidos	23
5.2.7 Principais temas	24
5.2.8 Recursos	24
5.2.9 Perfil dos solicitantes	27
5.2.10 Pesquisa de Satisfação	27
5.3 SERVIÇOS IBAMA	28
5.3.1 Canais de entrada	28
5.3.2 Assuntos recorrentes	29
5.3.3 Atendimento telefônico e via <i>chat</i>	30
5.3.4 Pesquisa de satisfação	30
5.4 COMEX	31
6. ANÁLISE GERENCIAL E DOS PROBLEMAS RECORRENTES	32
7. OUTRAS ATUAÇÕES	34
7.1 LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS	34
7.2 PARTICIPAÇÃO EM COMISSÕES E COLEGIADOS	35
8. MELHORIA DE GESTÃO	37
9. CAPACITAÇÕES	38
10. PROJETOS FUTUROS, PRINCIPAIS DIFICULDADES ENFRENTADAS E PROPOSTAS DE AÇÕES	38

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (Ibama) apresenta o Relatório Anual de Gestão, referente ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2022, atendendo à norma constante no art. 52, da Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, da Controladoria-Geral da União (CGU).

O objetivo é fornecer informações e subsídios ao Conselho Gestor e demais gestores do Ibama, a partir de manifestações enviadas por usuários e pelos próprios atores internos do Instituto, a fim de contribuir para o aprimoramento dos processos e serviços oferecidos, bem como dar transparência às ações da Ouvidoria.

As tabelas e gráficos apresentados possibilitam uma análise detalhada dos principais indicadores relacionados às atividades desempenhadas no período, entre os quais as demandas recebidas pela sua natureza, pelos canais de acesso, os assuntos mais recorrentes e o resultado da pesquisa de satisfação acerca dos atendimentos prestados pela Ouvidoria.

2. ESTRUTURA E COMPETÊNCIAS

Instituída como unidade independente em 2022, por meio do Decreto nº 11.095, de 13 de junho, a Ouvidoria do Ibama se constitui em instância democrática de diálogo com a sociedade que, por meio das manifestações recebidas, torna-se ferramenta capaz de auxiliar a transformação permanente do Instituto, uma vez que possibilita mudanças e ajustes nos serviços prestados, em consonância com as demandas sociais.

De acordo a Portaria Ibama nº 92, de 14 de setembro de 2022, que aprova o regimento interno do Instituto, a Ouvidoria passou ao *status* de órgão seccional da estrutura organizacional, vinculada diretamente à Presidência. A Ouvidoria possui a configuração apresentada na Figura 1.

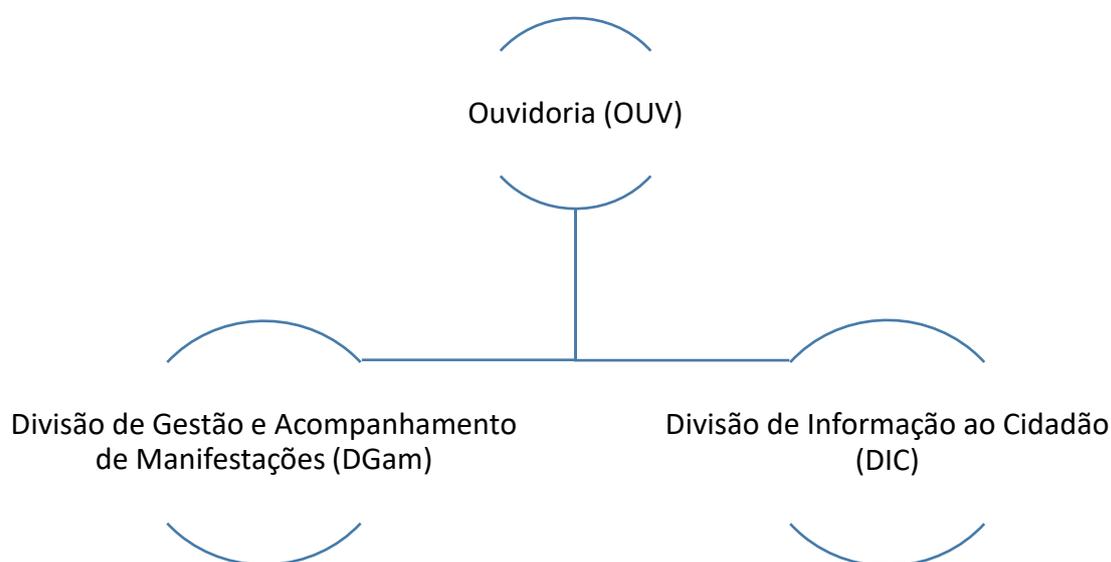


Figura 1 – Estrutura da Ouvidoria.

Compõem a força de trabalho da Ouvidoria do Ibama um analista ambiental, um analista administrativo, dois técnicos administrativos e sete assistentes administrativos contratados.

A Ouvidoria possui as seguintes atribuições¹:

- Art. 42. À Ouvidoria compete:
- I - receber, analisar e encaminhar as manifestações direcionadas ao Ibama, nos termos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;
 - II - receber, analisar e encaminhar os pedidos de acesso à informação direcionados ao Ibama, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;
 - III - orientar e realizar a interlocução com as unidades do Ibama com vistas à instrução das manifestações e pedidos apresentados, bem como a sua conclusão dentro do prazo legal;
 - IV - realizar a interlocução com o órgão central do Sistema de Ouvidorias - SisOuv no que se refere a manifestações de Ouvidoria, pedidos de acesso à informação, participação social e promoção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, bem como acompanhar a implementação das orientações do SisOuv no âmbito do Ibama;

¹ Art. 42, Portaria Ibama nº 92, de 14 de setembro de 2022.

- V - elaborar, anualmente ou quando julgar necessário, relatório de gestão, que deverá consolidar informações referentes às manifestações recebidas e, com base nelas, apontar falhas e/ou sugerir melhorias na prestação de serviços públicos pelo Ibama;
- VI - propor a realização de capacitação e treinamento relacionados às atividades de ouvidoria e à proteção e defesa do usuário dos serviços públicos;
- VII - orientar as unidades do Ibama quanto ao cumprimento das decisões recursais proferidas no âmbito da Lei nº 12.527, de 16 de maio de 2012, e encaminhar, quando julgar necessário, solicitação de providências às demais unidades do Ibama;
- VIII - propor ações de promoção à transparência ativa da gestão pública, ao controle social e ao acesso à informação no âmbito do Ibama;
- IX - propor medidas de aperfeiçoamento à comunicação interna e externa do Ibama, em articulação com a Ascom, inclusive na gestão da página do Ibama na internet;
- X - atuar como canal de interlocução entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados - ANPD e o Ibama;
- XI - conduzir as ações necessárias à adequação de serviços e processos do Ibama à Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018;
- XII - coordenar a Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos - CPads do Ibama;
- XIII - exercer a supervisão técnica de outros canais de relacionamento com os usuários existentes no Ibama, em observância à Lei nº 13.460, de 2017;
- XIV - monitorar a qualidade das informações constantes na Carta de Serviços do Ibama e propor melhorias; e
- XV - adotar outras medidas que se fizerem necessárias no seu âmbito de atuação.

A Ouvidoria do Ibama integra o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), como unidade setorial², estando, portanto, sujeita à orientação normativa e supervisão técnica do órgão central do SisOuv, que é a Ouvidoria-Geral da União (OGU), da Controladoria-Geral da União (CGU).

Trata-se de ouvidoria mista, na medida que recepciona manifestações advindas tanto da comunidade interna (servidores, estagiários, colaboradores, consultores) quanto da externa (cidadãos, de forma individual ou coletiva).

3. DEMANDAS APRESENTADAS À OUVIDORIA

As demandas acolhidas pela Ouvidoria possuem natureza distinta, enquadrando-se nas seguintes categorias: manifestações típicas de ouvidoria (reclamação, denúncia, solicitação de providências, sugestão, elogio, comunicação de irregularidade³ e Simplifique!⁴), pedidos de acesso à informação, demandas relacionadas aos “Serviços Ibama” e ao Comércio Exterior (Comex).

² Art. 6º, Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

³ Art. 2º, inciso V, Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

⁴ Art. 13, Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.

4. CANAIS DE ATENDIMENTO

Canais de Acesso à Ouvidoria

Para a recepção de manifestações típicas de ouvidoria (reclamação, denúncia, solicitação de providências, sugestão, elogio, comunicação de irregularidade e Simplifique!), a Ouvidoria do Ibama disponibiliza os seguintes canais de acesso ao usuário:

Plataforma Fala.BR: <https://falabr.cgu.gov.br/>

Telefone Central de Atendimento: 0800-0618080

E-mail: linhaverde.sede@ibama.gov.br

Atendimento presencial: SCEN, Trecho 2, Edifício-Sede do Ibama, Bloco I, Brasília/DF, CEP: 70.818-900

Canais de Acesso à Divisão de Informação ao Cidadão (DIC)

Os canais de atendimento disponíveis aos usuários, para apresentar pedidos de acesso à informação, à luz da Lei nº 12.527, de 2011 (Lei de Acesso à Informação), são os seguintes:

Plataforma Fala.BR: <https://falabr.cgu.gov.br/>

E-mail: sic.sede@ibama.gov.br

Atendimento presencial: SCEN, Trecho 2, Edifício-Sede do Ibama, Bloco I, Brasília/DF, CEP: 70.818-900

Canais de Acesso aos Serviços Ibama

A Ouvidoria, por meio da Central de Atendimento, recebe demandas referentes aos serviços prestados pelo Instituto. Os “Serviços Ibama” fornecem informações ao usuário quanto aos diversos serviços disponibilizados à sociedade, cujos meios de contato são:

Telefone Central de Atendimento: 0800-0618080

Chat: <https://webchatibama.tellus.tec.br/webchatService/>

Formulário de Solicitação de Auxílio:

https://servicos.ibama.gov.br/ctf/formulario_solicitacao_auxilio.php

Canal de Acesso ao Sistema Comex

A Ouvidoria também atende às demandas que chegam ao Ibama por meio do Sistema Comex. O Comex é um serviço de solução de dúvidas sobre comércio exterior, que conta atualmente com 23 órgãos e entidades da Administração Pública Federal, com atribuições legais relacionadas ao comércio exterior, respondendo questões relativas às áreas de competência. O canal de acesso para a apresentação dessas demandas é:

Formulário eletrônico: <http://www.comexresponde.gov.br>

5. ESTATÍSTICAS

Os dados estatísticos das demandas aportadas na Ouvidoria, no período de um ano, de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2022, contabilizaram 54.086 manifestações típicas de ouvidoria, 1.893 pedidos de acesso à informação, 150.249 demandas dos Serviços Ibama e 62 manifestações do Sistema Comex, conforme apresentado na Tabela 1 e no Gráfico 1.

Canal	2020	2021	2022
Demandas Serviços Ibama	99.225	143.406	150.249
Manifestações de ouvidoria	58.362	54.450	54.086
Pedidos de acesso à informação	1.906	1.760	1.893
Demandas Comex	75	64	62
Total	159.568	199.680	206.290

Tabela 1 – Tipos de demandas recebidas por ano.

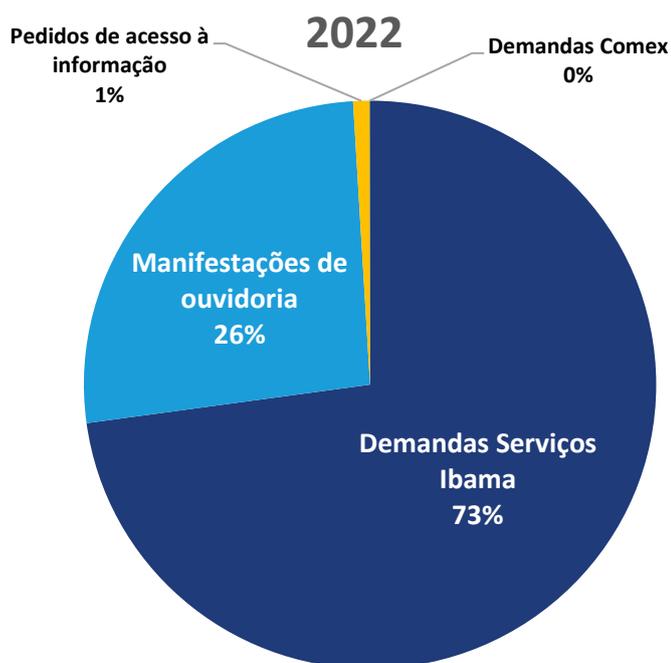


Gráfico 1 – Tipos de demandas recebidas em 2022.

5.1 MANIFESTAÇÕES TÍPICAS DE OUVIDORIA

Os pronunciamentos do usuário dos serviços públicos têm por objetivo principal apresentar, declarar, dar conhecimento à Ouvidoria de seus anseios, dúvidas, necessidades e opiniões, auxiliando o Poder Público no aprimoramento da gestão de políticas e serviços e no combate à prática de atos ilícitos.

As manifestações típicas de ouvidoria⁵ são classificadas da seguinte forma: Reclamação, Denúncia, Solicitação de providências, Sugestão, Elogio, Comunicação de irregularidade e Simplifique!

Reclamação

É a demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização desse serviço.

Denúncia

É o ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito, cuja solução depende da atuação dos órgãos competentes para apurar.

Solicitação

É o pedido para a adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da Administração Pública Federal.

Sugestão

É a apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos ou entidades da Administração Pública Federal.

Elogio

É a demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.

Comunicação de irregularidade

É a denúncia encaminhada aos órgãos e entidades da Administração Pública Federal, sem identificação do usuário. Será acolhida desde que possua elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam à Administração Pública chegar a tais elementos, segundo o art. 21, da Portaria CGU nº 581, de 2021.

Simplifique!

É a manifestação por meio da qual o usuário contribui e participa do processo para a simplificação do País, propondo melhorias e formas de desburocratizar serviços públicos, conforme o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.

No ano de 2022, a Ouvidoria recebeu 54.086 manifestações típicas de ouvidoria.

⁵ Art. 2º, inciso V, Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

5.1.1 Canais de entrada de manifestações de ouvidoria

O recebimento de manifestações pela Ouvidoria, por meio de canais de acesso, se deu da forma demonstrada na Tabela 2 e no Gráfico 2.

Os dados extraídos da Plataforma Fala.BR, do Sistema Linha Verde de Ouvidoria (Sisliv1) e da caixa de e-mails da Ouvidoria demonstram que o canal mais procurado foi o telefônico, que corresponde a 48,22% das manifestações.

Canal de Acesso	Quantitativo	%
Ligações telefônicas	26.080	48,22%
E-mails	13.780	25,48%
Chat	8.513	15,74%
Plataforma Fala.BR	5.163	9,53%
Outros (correspondência, atendimento pessoal etc.)	556	1,03%
Total	54.086	100%

Tabela 2 – Canais de entrada de manifestações de ouvidoria.

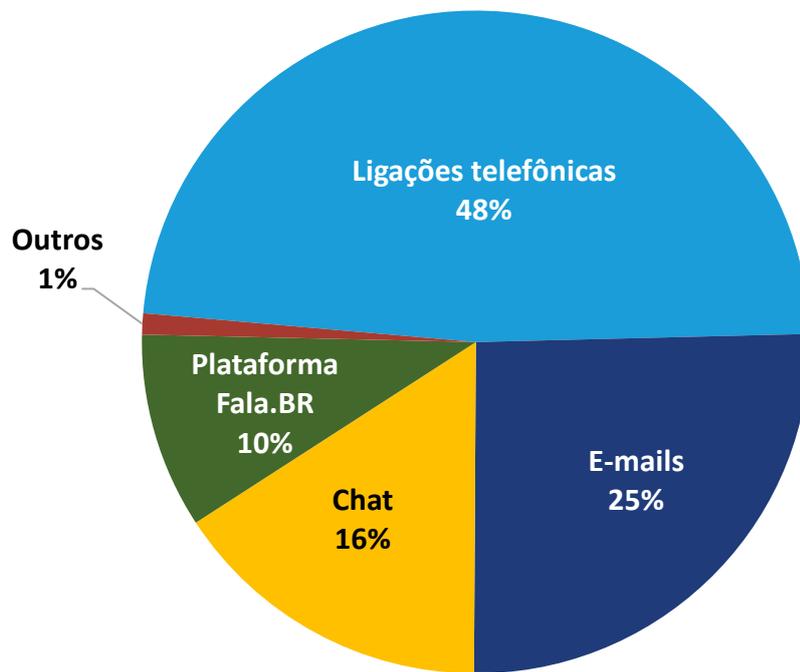


Gráfico 2 – Canais de entrada de manifestações de ouvidoria.

Em relação aos prontos atendimentos realizados pela equipe técnica da Ouvidoria e pela equipe da Central de Atendimento, os resultados estão na Tabela 3 e no Gráfico 3.

Pronto atendimento	Quantitativo	%
Ligações telefônicas	19.354	44,89%
E-mails	12.613	29,25%
Chat	7.444	17,26%
Plataforma Fala.BR	3.709	8,60%
Total	43.120	100%

Tabela 3 – Prontos atendimentos de manifestações de ouvidoria.

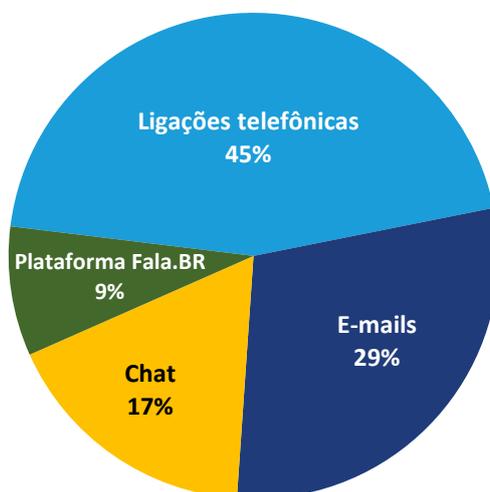


Gráfico 3 – Percentual de prontos atendimentos de manifestações de ouvidoria.

É importante destacar o trabalho de análise preliminar desenvolvido pela equipe técnica da Ouvidoria e pela Central de Atendimento, o que tornou possível finalizar 43.120 manifestações, representando, em termos percentuais, 79,73% do total de demandas aportadas no Ibama, no último exercício.

Por meio dessa atuação, a Ouvidoria e a Central de Atendimento impediram que manifestações sem materialidades, de competências alheias, em duplicidade, com ausências de complementação de informações, requerimentos administrativos e consultas diversas fossem encaminhadas às unidades técnicas do Ibama ou tratadas como demandas de ouvidoria.

Das 54.086 manifestações que deram entrada, 43.120 foram prontamente atendidas, restando um total de **10.966**, que foram encaminhadas às unidades organizacionais do Ibama.

5.1.2 Tipos de manifestações de ouvidoria

A Tabelas 4 e o Gráfico 4 demonstram o total das manifestações recebidas mensalmente (e que não foram atendidas prontamente) e o comparativo por tipo de manifestação. É possível constatar que o tipo de manifestação mais apresentado em 2022 foi a denúncia. Do total de 10.966 manifestações recepcionadas, cerca de 92% (10.088 manifestações) foram classificadas como denúncia.

Mês	Solicitação	Reclamação	Denúncia	Sugestão	Elogio	Total
janeiro	58	28	778	3	-	867
fevereiro	29	44	763	-	-	836
março	78	41	828	3	2	952
abril	43	26	726	-	-	795
maio	41	38	801	4	1	885
junho	49	44	759	2	1	855
julho	38	29	853	2	1	923
agosto	27	28	943	2	1	1.001
setembro	23	18	985	-	-	1.026
outubro	32	15	961	-	2	1.010
novembro	42	26	899	-	-	967
dezembro	32	24	792	-	1	849
Total	492	361	10.088	16	9	10.966

Tabela 4 – Manifestações recebidas mensalmente.

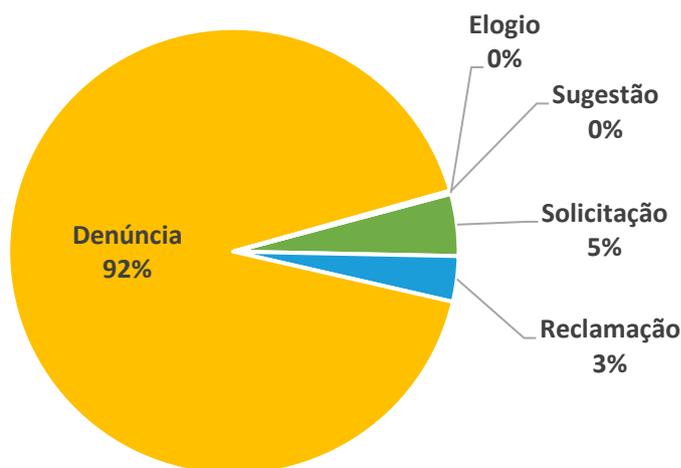


Gráfico 4 – Percentual de manifestações por tipo.

5.1.3 Assuntos recorrentes

São 15 os assuntos que foram mais abordados nas manifestações apresentadas à Ouvidoria em 2022, que correspondem a 9.892 demandas, de um total de 10.966 manifestações recebidas. Como se observa na Tabela 5, o assunto mais recorrente nas demandas refere-se a “cativeiro de animais silvestres”, seguido de “desmatamento” e “degradação de área”.

Assuntos	Manifestações
Cativeiro de animais silvestres	3.797
Desmatamento	2.852
Degradação de área	1.184
Pesca predatória	325
Comércio e transporte de animais silvestres	269
Poluição ambiental	265
Caça e matança de animais silvestres	261
Estabelecimento sem licença	242
Maus-tratos a animais silvestres	241
Comércio e transporte de produtos florestais, da fauna, da pesca, de animal exótico, e produtos químicos	176
Queimada e incêndio	124
Crimes ambientais na internet	78
Captura de animais com/sem abate e recolhimento	38
Cortes de árvores protegidas por lei	31
Maus-tratos a domésticos e exóticos	9

Tabela 5 – Assuntos recorrentes nas manifestações de ouvidoria.

Em relação às manifestações contra a Administração Pública e seus agentes, destaca-se que houve 24 manifestações apresentadas contra a atuação de agentes públicos, sendo 3 sobre assédio moral e 3 sobre abuso de poder.

5.1.4 Unidades mais demandadas

A Tabela 6 e o Gráfico 5 apresentam o quantitativo de manifestações recebidas no decorrer do ano de 2022 e encaminhadas aos órgãos de assistência direta ao Presidente, órgãos seccionais e órgãos específicos singulares⁶.

Unidades	Manifestações
DBFlo	122
Diplan	91
Diqa	74
Corregedoria	65
Dipro	60
Dilic	31
Cenpsa	31
Gabinete	18
Cenima	9
Procuradoria Federal	8
Prevfogo	6
Auditoria	5

Tabela 6 – Unidades mais demandadas na Sede.

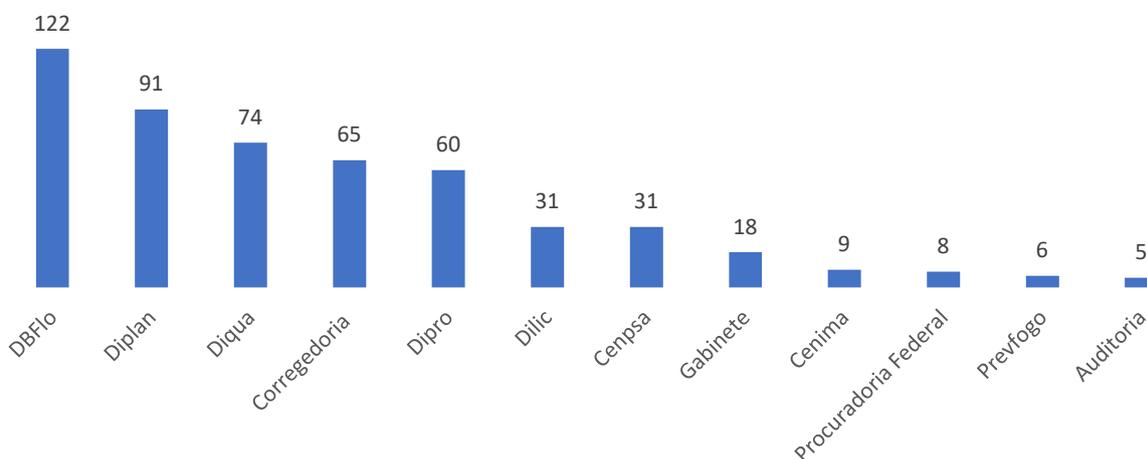


Gráfico 5 – Unidades mais demandadas na Sede.

⁶ Portaria Ibama nº 92, de 14 de setembro de 2022.

Em relação às unidades descentralizadas, a Tabela 7 mostra o quantitativo de manifestações encaminhadas em 2022.

Unidades	Manifestações
Supes SP	1.564
Supes RJ	1.076
Supes BA	746
Supes MG	652
Supes RS	629
Supes PE	590
Supes GO	584
Supes CE	563
Supes SC	536
Supes PA	432
Supes PR	385
Supes PB	356
Supes ES	316
Supes PI	286
Supes MA	274
Supes RN	215
Supes SE	158
Supes MT	157
Supes AM	147
Supes RO	141
Supes TO	127
Supes AC	104
Supes RR	101
Supes AL	90
Supes MS	75
Supes AP	19

Tabela 7 – Unidades mais demandadas nos estados.

5.1.5 Local de origem

Quanto ao local de origem das manifestações, a Tabela 8 e o Gráfico 6 apresentam as regiões que foram mais representadas nas manifestações levadas à Ouvidoria em 2022.

Região geográfica	Manifestações
Sudeste	3.750
Nordeste	3.311
Sul	1.630
Centro-Oeste	1.131
Norte	1.144
Total	10.966

Tabela 8 – Local de origem das manifestações.

Os usuários que mais recorreram à Ouvidoria do Ibama para apresentar manifestações encontram-se divididos pelos seus estados de origem.

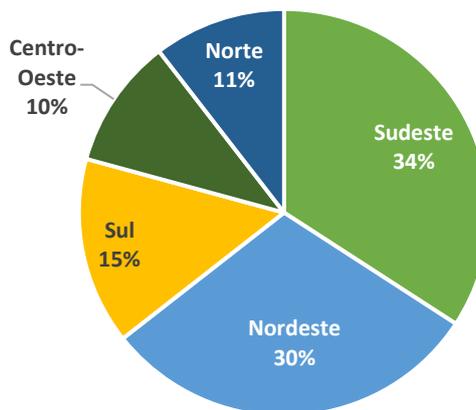


Gráfico 6 – Local de origem das manifestações

Estado	Manifestações
São Paulo	1.623
Rio de Janeiro	1.117
Bahia	756
Minas Gerais	691
Rio Grande do Sul	652
Goiás	604
Pernambuco	592
Ceará	567
Santa Catarina	565
Pará	485
Paraná	413
Paraíba	359
Espírito Santo	319
Piauí	287
Distrito Federal	281
Maranhão	281
Rio Grande do Norte	217
Mato Grosso	171
Sergipe	158
Amazonas	153
Rondônia	147
Tocantins	133
Acre	106
Roraima	104
Alagoas	94
Mato Grosso do Sul	75
Amapá	16
Total	10.966

Tabela 9 – Manifestações por estado.

5.1.6 Pesquisa de satisfação

Para promover a melhoria da qualidade do atendimento prestado pelo Instituto, a Administração Pública deve oferecer a transparência indispensável para abrir caminho para sua avaliação, pela sociedade.

A fim de avaliar a satisfação do usuário de serviços públicos, a Plataforma Fala.BR disponibiliza ao cidadão, sempre ao final do atendimento da manifestação, uma pesquisa, que tem por objetivo avaliar a resolutividade da demanda, pelo Instituto, e o atendimento prestado por parte da Ouvidoria, podendo o cidadão aferir a qualidade da resposta e o prazo de atendimento.

Em 2022, foram respondidas 288 pesquisas das 5.163 manifestações cadastradas na Plataforma, segundo informações extraídas do “Painel Resolveu?”⁷.

Quanto à satisfação no atendimento, 53,48% responderam que estão “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito” com o atendimento prestado pela Ouvidoria, 32,99% estão “Insatisfeito” ou “Muito Insatisfeito” e 13,54% responderam “Regular”.



Gráfico 7 – Nível de satisfação dos usuários.

A resolutividade das manifestações atendidas pelo Ibama é aferida a partir das respostas apresentadas pelos cidadãos, na pesquisa de satisfação. É preciso destacar que 40% dos cidadãos que responderam à pesquisa declararam que sua demanda foi atendida integralmente, 25%, parcialmente, e 35% disseram que a demanda não foi atendida.



Figura 2 – Média de resolutividade das manifestações.

⁷ Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

5.2 Pedidos de acesso à informação

No Ibama, a Divisão de Informação ao Cidadão (DIC), da Ouvidoria, é a unidade competente por atender aos pedidos de acesso à informação e seus respectivos recursos⁸, à luz da Lei nº 12.527, de 2011 (Lei de Acesso à Informação), e do Decreto nº 7.724, de 2012.

Em 2022, a Ouvidoria recebeu 1.894 pedidos de acesso à informação, conforme demonstrado na Tabela 10 e no Gráfico 8.

Mês	Pedidos de acesso à informação
janeiro	104
fevereiro	120
março	207
abril	151
maio	189
junho	181
julho	154
agosto	123
setembro	177
outubro	176
novembro	134
dezembro	178
Total	1.894

Tabela 10 – Pedidos, por mês.

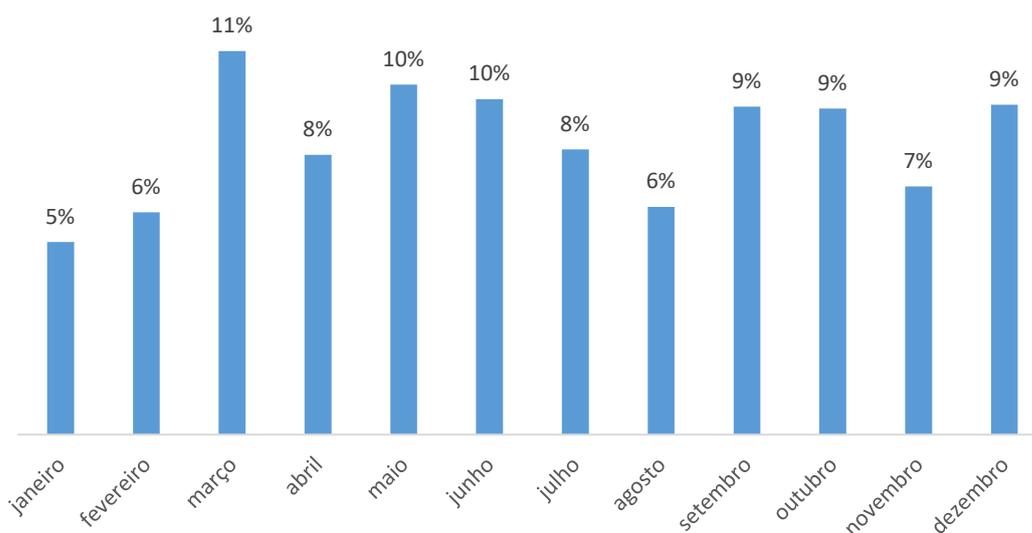


Gráfico 8 – Percentual de pedidos, por mês.

⁸ Art. 44, da Portaria Ibama nº 92, de 14 de setembro de 2022.

5.2.1 Mapa comparativo de quantidade de pedidos

A comparação do número de pedidos de acesso à informação, em relação aos últimos 3 anos, encontra-se na Tabela 11.

	2020	2021	2022
Pedidos de acesso à informação	1.906	1.760	1.894

Tabela 11 – Comparativo anual da quantidade de pedidos.

5.2.2 Tempo médio de resposta

Em relação ao prazo das respostas aos usuários, a Tabela 12 apresenta o tempo de atendimento dos pedidos de acesso à informação, pela Ouvidoria.

	2020	2021	2022
Tempo de resposta	12,21 dias	13,29 dias	13,89 dias

Tabela 12 – Tempo de resposta aos pedidos.

5.2.3 Unidades mais demandadas

A Tabela 13 e o Gráfico 9 apresentam o quantitativo de pedidos de acesso à informação, recepcionados no decorrer de 2022, perfazendo um total de 1.894 pedidos encaminhados aos órgãos de assistência direta ao Presidente, órgãos seccionais e órgãos específicos singulares⁹.

Unidades	Manifestações
Dilic	383
Dipro	309
DBFlo	266
Diplan	226
Diqa	196
Gabinete	67
Corregedoria	33
Cenpsa	31
Cenima	31
Procuradoria Federal	23
Ouvidoria	12
Auditoria	8

Tabela 13 – Unidades mais demandadas na Sede.

⁹ Portaria Ibama nº 92, de 14 de setembro de 2022.

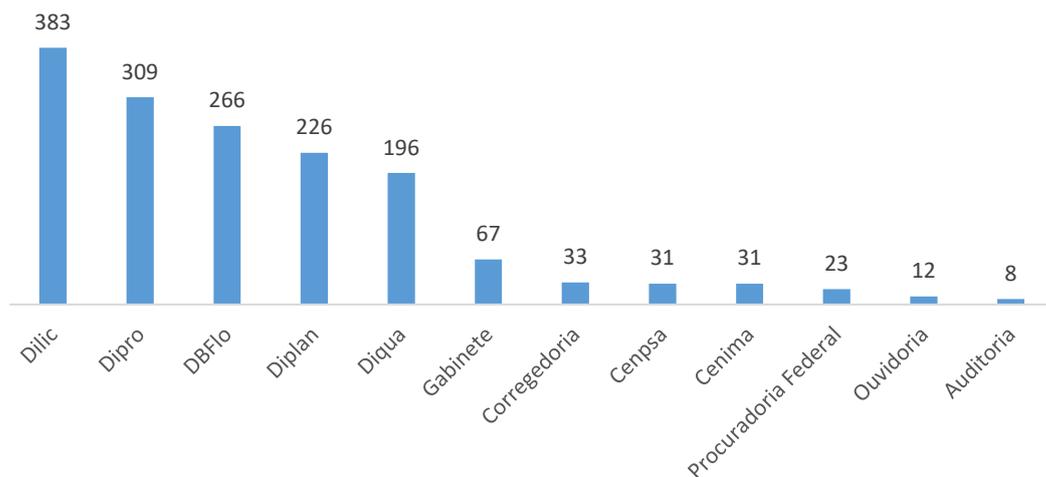


Gráfico 9 – Unidades mais demandadas na Sede.

A Tabela 14 mostra o quantitativo de pedidos de acesso à informação encaminhados às unidades descentralizadas em 2022.

Unidades	Pedidos
Supes PA	100
Supes MT	50
Supes SP	31
Supes RJ	22
Supes AM	19
Supes SC	18
Supes RO	16
Supes ES	12
Supes PI	12
Supes PR	11
Supes BA	10
Supes RR	10
Supes GO	9
Supes MG	9
Supes CE	8
Supes MA	8
Supes AL	7
Supes RS	7
Supes SE	7
Supes AC	6
Supes RN	6
Supes PB	4
Supes TO	4
Supes AP	3
Supes MS	2

Tabela 14 – Unidades mais demandadas nos estados.

5.2.4 Local de origem

Quanto ao local de origem dos pedidos de acesso à informação, observa-se que a grande maioria dos usuários preferiram não informar sua localidade. Na Tabela 15 e no Gráfico 10 são mostradas as regiões com mais pedidos de acesso à informação, apresentados à Ouvidoria.

Região geográfica	Manifestações
Não informado	1.585
Sudeste	153
Centro-Oeste	63
Nordeste	36
Sul	35
Norte	22
Total	1.894

Tabela 15 – Local de origem dos pedidos.

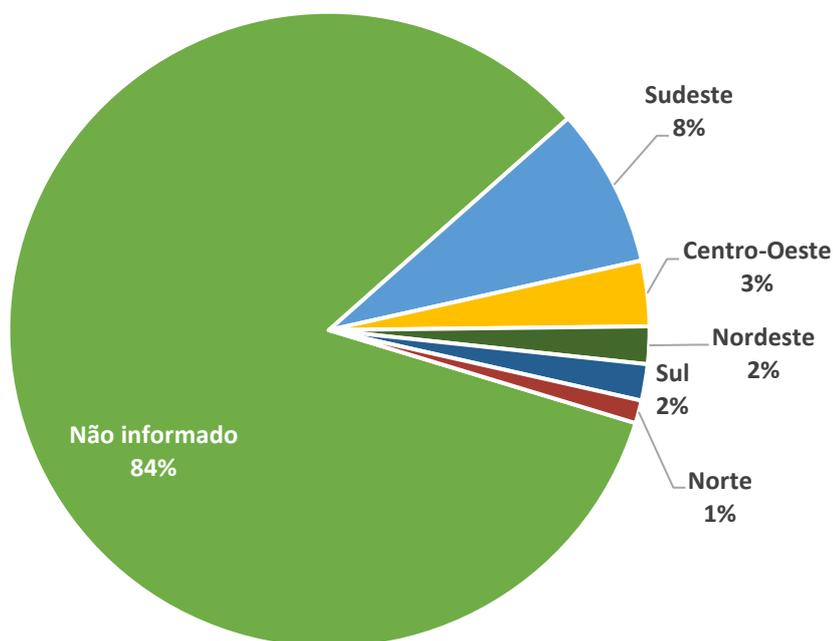


Gráfico 10 – Local de origem dos pedidos.

5.2.5 Tipo de respostas aos pedidos

As respostas aos pedidos de acesso à informação estão demonstradas no Gráfico 11.



Gráfico 11 –Tipo de respostas aos pedidos.

5.2.6 Status dos pedidos

Conforme o Gráfico 12, os pedidos de acesso à informação apresentados em 2022 foram integralmente respondidos.



Gráfico 12 – Status dos pedidos.

5.2.7 Principais temas

Os assuntos mais abordados nos pedidos de acesso à informação direcionados ao Ibama estão elencados na Figura 3, em forma de nuvem de palavras.



Figura 3 – Nuvem de palavras dos principais temas.

5.2.8 Recursos

Em 2022, foram interpostos 213 recursos de 1ª instância, direcionados aos titulares das unidades administrativas responsáveis pelo atendimento dos pedidos, entre esses, 63 resultaram em recursos de 2ª instância, direcionados à Autoridade Máxima do Ibama. Do total de recursos de 2ª instância, 26 foram submetidos à CGU, entre esses, 1 foi direcionado à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI), última instância recursal administrativa, na análise de negativas de acesso à informação.

TOTAL DE RECURSOS



Figura 4 – Recursos por instâncias.

O tipo de resposta aos recursos de 1ª instância encontra-se no Gráfico 13.

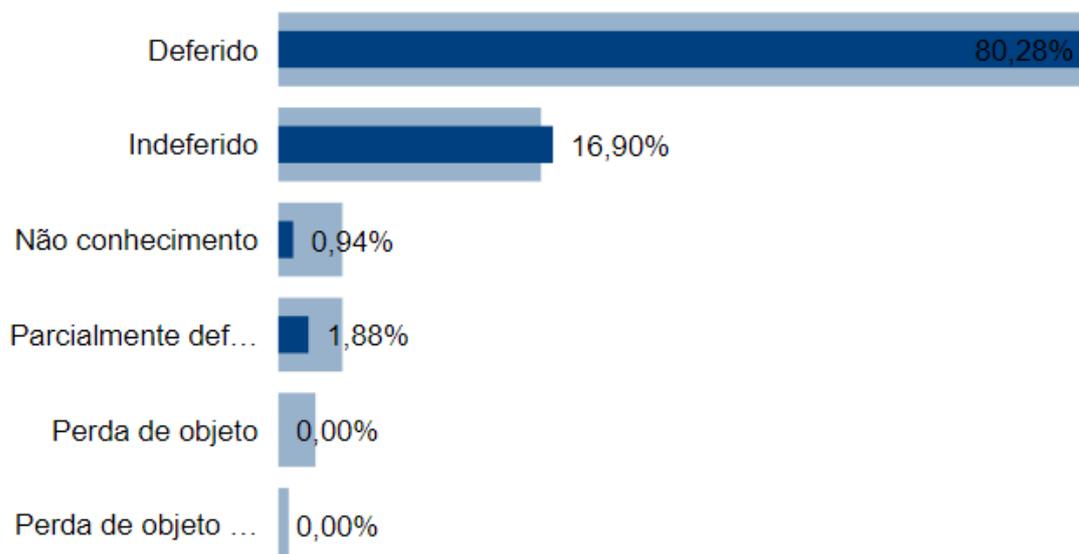


Gráfico 13 – Tipo de resposta a recursos de 1ª instância.

No Gráfico 14, apresentam-se os tipos de resposta a recursos apresentados à Autoridade Máxima do Ibama.

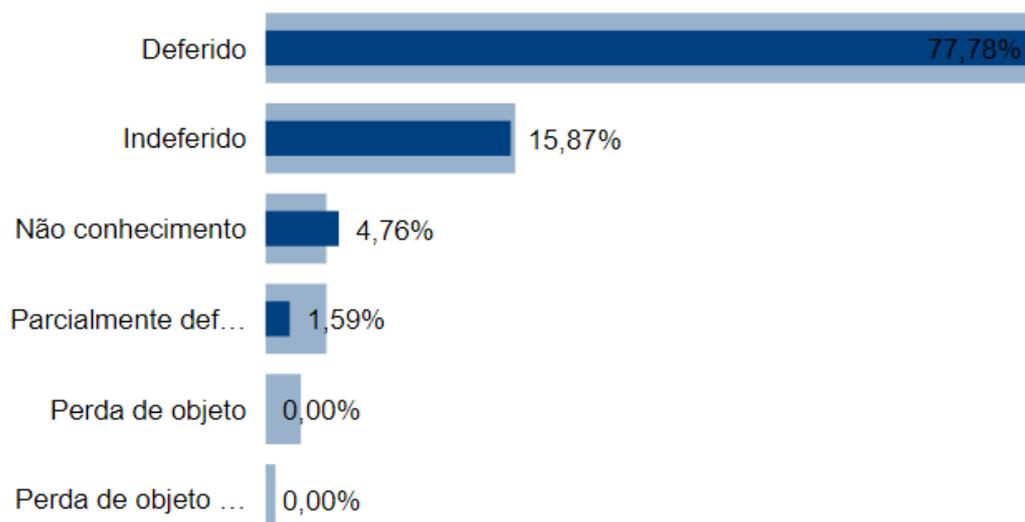


Gráfico 14 – Tipo de resposta a recursos de 2ª instância.

O Gráfico 15 mostra os tipos de resposta dos recursos julgados pela CGU.

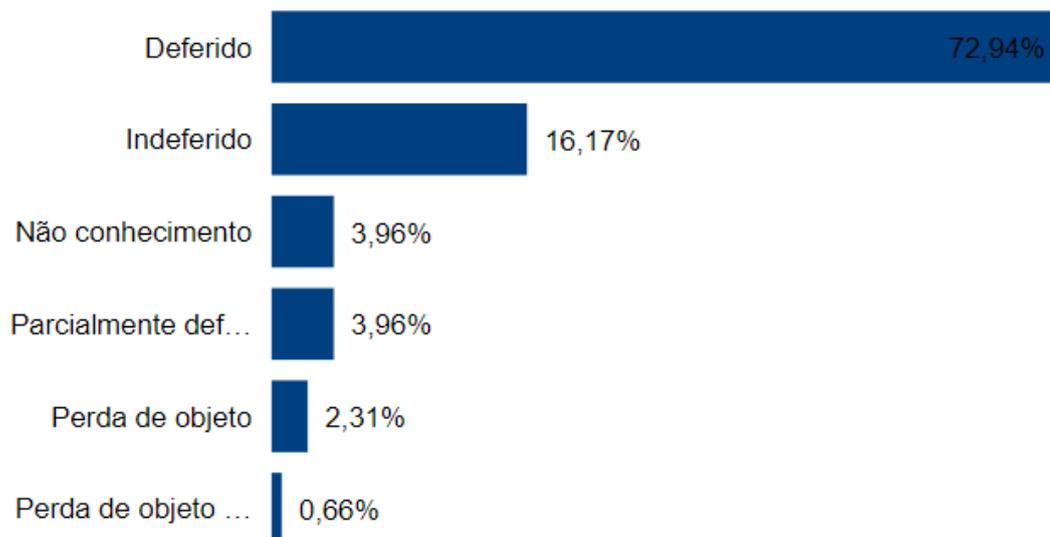


Gráfico 15 – Tipo de resposta a recursos de 3ª instância.

No Gráfico 16, é apresentado o tipo de decisão da CMRI ao único pedido a ela encaminhado.

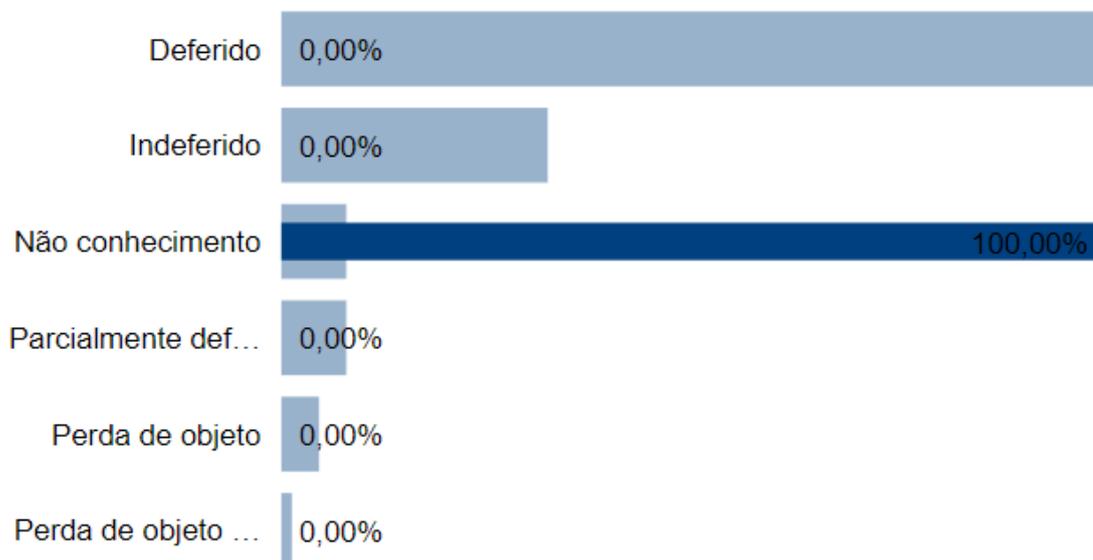
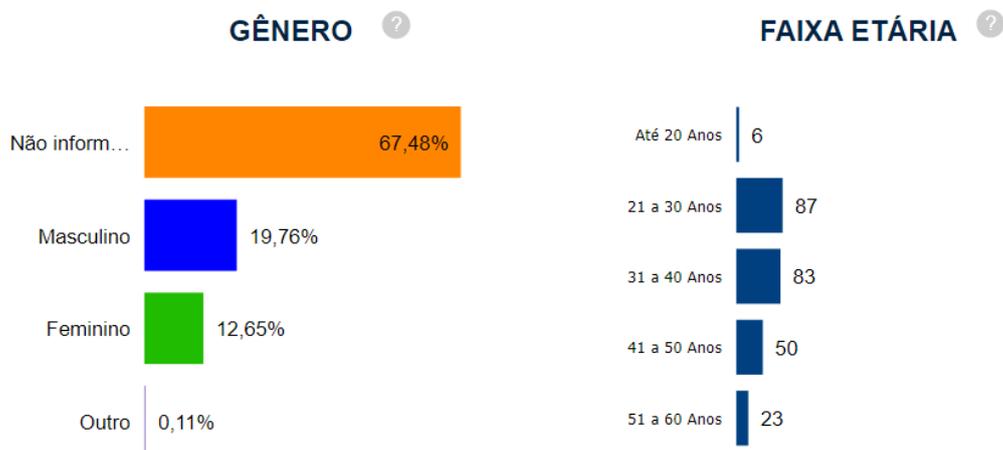


Gráfico 16 – Tipo de resposta a recurso de 4ª instância.

5.2.9 Perfil dos solicitantes

O perfil dos 901 solicitantes que apresentaram pedidos de acesso à informação ao Ibama, em 2022, encontra-se demonstrado nos Gráficos 17 e 18 e na Tabela 16. Cada solicitante apresentou, em média, 2 pedidos de acesso à informação.



Gráficos 17 e 18 – Gênero e faixa etária dos solicitantes.

Profissão	Solicitantes
Não informado	593
Estudante	56
Outra	47
Jornalista	36
Empregado/setor privado	27
Profissional liberal/autônomo	16
Servidor público federal	15
Empresário/empreendedor	12
Servidor público estadual	12
Pesquisador	11
Professor	11
Servidor público municipal	9
Membro de ONG nacional	4

Tabela 16 – Profissão dos solicitantes.

5.2.10 Pesquisa de Satisfação

A fim de possibilitar a avaliação do atendimento realizado pela Ouvidoria, a Plataforma Fala.BR disponibiliza aos usuários uma pesquisa de satisfação, que pode ser respondida facultativamente após o recebimento da resposta ao pedido de acesso à informação, que subsidiarão o instituto, na promoção de melhorias no atendimento prestado.

Em 2022, 68 usuários responderam à pesquisa de satisfação, apresentando as avaliações conforme apresenta o Gráfico 19.

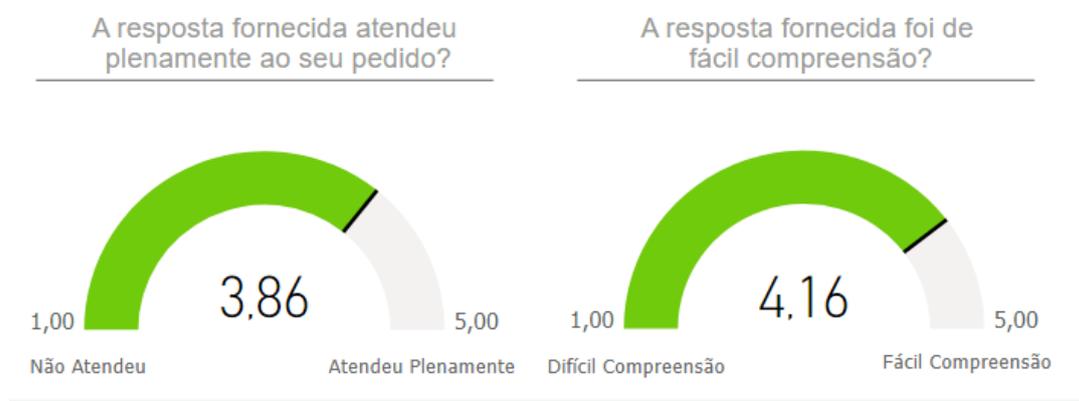


Gráfico 19 – Grau de satisfação - pedidos de acesso à informação.

5.3 SERVIÇOS IBAMA

A Ouvidoria, por meio da Central de Atendimento, recebe demandas referentes aos serviços prestados pelo Instituto. Os “Serviços Ibama” fornecem informações ao usuário quanto aos diversos serviços disponibilizados à sociedade. Apresentam-se, a seguir, as demandas dessa natureza.

Canal	Exercício 2020	Exercício 2021	Exercício 2022
Serviços Ibama	99.225	143.406	150.249

Tabela 17 – Comparativo anual - Serviços Ibama.

5.3.1 Canais de entrada

O recebimento de demandas relacionadas aos serviços prestados pelo Ibama, em relação aos canais de acesso, se deu da forma demonstrada na Tabela 18 e no Gráfico 20.

Canais de acesso	Serviços Ibama
Ligação telefônica	91.518
Formulário eletrônico	32.644
Chat	26.087
Total	150.249

Tabela 18 – Canais de entrada - Serviços Ibama.

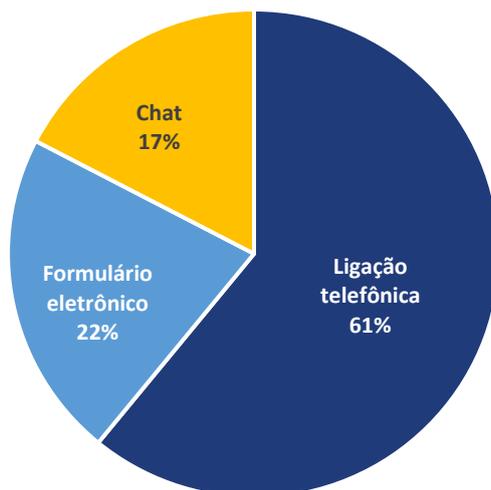


Gráfico 20 – Canais de entrada - Serviços Ibama.

5.3.2 Assuntos recorrentes

Em relação aos assuntos que foram mais abordados nas demandas apresentadas à Central de Atendimento em 2022, por meio do Formulário eletrônico, correspondem a 30.138 de um total de 150.249 demandas recebidas, conforme a Tabela 19.

Assunto	Manifestações Cadastradas
Atualização de e-mail	24.635
Ato Declaratório Ambiental (ADA)	1.029
Porte e uso de motosserras	975
Criação amadorista de pássaros	888
Débitos e taxas	604
Manejo e controle do javali	578
Como se cadastrar em sistemas	437
Certificação digital	386
Documento de Origem Florestal (DOF): transporte e comércio de produtos florestais	200
Licenciamento ambiental federal	157
Sistema Nacional de Controle da Origem dos Produtos Florestais (Sinaflor)	157
Conversão de multas ambientais	23
Programa de Controle de Emissões Veiculares (Proconve)/Programa de Controle de Poluição do Ar por Motociclos e Veículos Similares (Promot)/Licença para Importação de Veículos e Motos	25
Comércio Internacional de Espécies da Flora e Fauna (Cites)	16
Protocolo de Montreal sobre substâncias que destroem a camada de ozônio	14
Importação e exportação de resíduos	10
Comunicado de acidentes ambientais envolvendo produtos perigosos	1
Logística reversa de pneus, pilhas e baterias	3
Total	30.138

Tabela 19 – Assuntos recorrentes - Serviços Ibama.

5.3.3 Atendimento telefônico e via chat

Em relação aos atendimentos telefônicos e via *chat*, pela Central de Atendimento, os resultados apresentados encontram-se nas Tabelas 20 e 21.

ATENDIMENTO TELEFÔNICO	
Ligações oferecidas	94.439
Ligações atendidas	91.518

Tabela 20 – Serviços Ibama - atendimento telefônico.

CHAT	
Chats oferecidos	31.115
Chats atendidos	26.087

Tabela 21 – Serviços Ibama - *chat*.

Nos atendimentos das demandas de Serviços Ibama, o mês de março apresentou o maior número de registros, com 10.027 chamadas telefônicas atendidas, conforme a Tabela 22.

Mês	Chamadas recebidas	Chamadas atendidas
Janeiro	7.276	7.117
Fevereiro	7.307	7.072
Março	10.649	10.027
Abril	7.238	7.052
Maior	7.529	7.350
Junho	7.336	7.186
Julho	7.900	7.701
Agosto	8.895	8.638
Setembro	8.439	8.185
Outubro	7.273	7.066
Novembro	6.937	6.786
Dezembro	7.660	7.338
Total	94.439	91.518

Tabela 22 – Serviços Ibama – atendimentos telefônicos mensais.

5.3.4 Pesquisa de satisfação

Para avaliar continuamente os trabalhos oferecidos e melhorar os atendimentos prestados, a Central de Atendimento disponibiliza aos usuários uma pesquisa de satisfação, cujo resultado encontra-se na Tabela 23.

Mês	Índice de satisfação dos usuários 2021	Índice de satisfação dos usuários 2022
janeiro	93,02%	93,79
fevereiro	93,13%	93,59%
março	92,94%	93,34%
abril	92,05%	93,67%
maio	92,85%	93,65%
junho	92,90%	93,57%
julho	93,46%	93,71%
agosto	97,71%	93,81%
setembro	93,02%	94,04%
outubro	93,35%	93,82%
novembro	93,45%	92,96%
dezembro	93,45%	92,95%
Consolidado	93,44%	92,94%

Tabela 23 – Serviços Ibama - grau de satisfação.

5.4 COMEX

A Ouvidoria realiza o atendimento de demandas que chegam ao Ibama por meio do Sistema Comex, que é um serviço de solução de dúvidas sobre comércio exterior, que conta atualmente com 23 órgãos e entidades da Administração Pública Federal, com atribuições legais relacionadas a comércio exterior, respondendo questões relativas às suas áreas de competência. A Tabela 24 apresenta o comparativo anual do recebimento dessas demandas.

Canal	Exercício 2020	Exercício 2021	Exercício 2022
Comex Responde	75	64	62

Tabela 24 – Comparativo anual - Comex.

O assunto mais recorrente nas demandas relacionadas ao Comex refere-se a “exigências ambientais”, totalizando 34 (54,84%) do total de 62 demandas recebidas em 2022.

Em relação à região mais demandada, em relação às dúvidas sobre comércio exterior, os resultados estão na Tabela 25 e no Gráfico 21.

Região geográfica	Comex
Sudeste	36
Nordeste	2
Sul	17
Centro-Oeste	3
Norte	-
Não informado	4
Total	62

Tabela 25 – Local de origem - Comex.

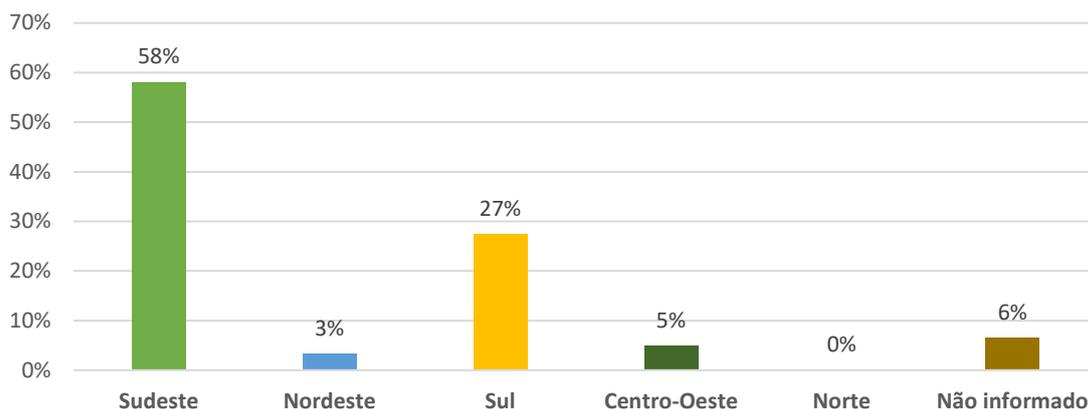


Gráfico 21 – Local de origem - Comex.

6. ANÁLISE GERENCIAL E DOS PROBLEMAS RECORRENTES

Esta análise foi realizada com base nos dados e informações disponíveis na Plataforma Fala.BR. Por meio dessa Plataforma, é possível encaminhar as manifestações a outras ouvidorias interessadas em contribuir, ou por competência original sobre o assunto tratado, em tempo hábil, para que sejam executadas as ações devidas.

É preciso ampliar o número de ouvidorias cadastradas na Plataforma Fala.BR, sobretudo as integrantes do Sistema Nacional de Meio Ambiente (Sisnama)¹⁰, a fim de propiciar o reencaminhamento de denúncias de ilícitos ambientais, que não são de competência do Ibama, principalmente as de atividade fiscalizatória. As denúncias de ilícitos ambientais demandam um fluxo de resolutividade mais breve e seu encaminhamento pela Plataforma Fala.BR às instituições competentes traz maior celeridade às ações de fiscalização. Para tanto, a Ouvidoria do Ibama almeja realizar trabalho de sensibilização junto às ouvidorias estaduais e municipais de meio ambiente, a fim de comunicar a necessidade de essas unidades aderirem à Plataforma Fala.BR.

A Ouvidoria do Ibama é a 16ª unidade do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (SisOuv)¹¹ mais demandada na Plataforma Fala.BR, desde o início da série histórica, sendo a 2ª entidade que recebeu mais denúncias, proporcionalmente ao total de manifestações, de acordo com dados do “Painel Resolveu?”¹². Isso se deve, entre outros, ao amplo reconhecimento que o Ibama tem junto à população, por sua atuação como órgão ambiental fiscalizador. Tal fato contribui para que o cidadão torne a entidade como referência, ao surgir o interesse de relatar um ilícito ambiental.

Todavia, verifica-se que grande parte das denúncias de ilícitos ambientais apresentadas à Ouvidoria são de competência de órgãos estaduais e municipais de meio ambiente, nos termos da Lei Complementar nº 140, de 2011.

Em decorrência da complexidade da legislação ambiental, no que se refere à distribuição de competências entre os entes federados e às divergências interpretativas a esse respeito, percebe-se a necessidade da realização de um trabalho conjunto com as unidades do Ibama,

¹⁰ Art. 6º, Lei nº 6.938, de 31 de agosto de 1981.

¹¹ Art. 4º, Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

¹² <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/painel-resolveu-1>

para entendimento uniforme a respeito dessas atribuições, para apuração de ilícitos ambientais, o que impacta sobremaneira no tratamento das denúncias e comunicações de irregularidade por parte da Ouvidoria.

O resultado de tal trabalho, devidamente divulgado, contribuiria para reduzir a quantidade de recebimento de manifestações de ouvidoria e desonerar a Ouvidoria e as unidades do Ibama de tratamento de demandas que são de competência de órgão ou entidade não pertencente ao Poder Executivo.

Para isso, é necessário ter o entendimento claro e inequívoco de quais assuntos ou tipologia de manifestações são de competência do Ibama, principalmente as relativas às atividades de fiscalização ambiental federal, conforme estabelecido na legislação vigente, a exemplo da Lei Complementar nº 140, de 2011.

Entretanto, a Ouvidoria do Ibama não possui em sua força de trabalho especialistas com *expertise* técnica para avaliar competência de ações administrativas da União, sobretudo as de fiscalização ambiental, que prevalecem nas manifestações recebidas na Ouvidoria e geram sobrecarga de trabalho aos servidores e colaboradores responsáveis pelo tratamento dessas manifestações, bem como aos demais gestores, interlocutores e signatários do Ibama envolvidos na questão, inclusive os das áreas finalísticas, que recepcionam essas demandas, muitas de competência de outros órgãos ou entidades não pertencentes ao Poder Executivo.

É imprescindível que as unidades do Ibama vinculadas às manifestações forneçam subsídio e assessoramento à Ouvidoria, quanto às suas atividades finalísticas, esclarecendo o que é de competência do Ibama e o que não é, de forma clara e inequívoca, sobretudo no que se refere à fiscalização ambiental, tema da maioria das manifestações.

Nesse sentido, a Ouvidoria vai propor a elaboração de um estudo conjunto com as áreas técnicas do Ibama, para um entendimento uniforme a respeito das atribuições para apuração de ilícitos ambientais, bem como a divulgação do resultado desse trabalho, com o intuito de auxiliar o usuário em relação à instituição responsável pela sua manifestação.

Outra interpretação que se faz dos dados constantes na Plataforma Fala.BR refere-se à quantidade excessiva de manifestações referentes a ilícitos ambientais relacionados a animais silvestres em cativeiro, comércio e transporte ilegal, maus-tratos, recolhimento, caça e abate, maus-tratos a animais domésticos, bem como desmatamentos e degradação ambiental. Esse quantitativo leva a crer que a sociedade brasileira ainda está corrompida, haja vista que realiza a captura animais da natureza, os comercializa para serem criados em cativeiro, comete maus-tratos, suprime vegetação nativa e causa graves prejuízos à biodiversidade.

É preciso ampliar a discussão dessa disfunção evidenciada pela Ouvidoria e enraizada na sociedade. Além de expor essa situação e trabalhar para conscientizar as pessoas, é necessário promover ações para deter a crueldade aos animais silvestres e os danos à flora nativa, entre outros.

O Ibama executa ações de educação ambiental, inclusive com vários trabalhos publicados, tais como os disponíveis no sítio do Ibama¹³, destacando a publicação *Avaliação de políticas públicas de educação ambiental: interfaces entre o Sistema MonitoraEA e a experiência do Ibama*¹⁴.

¹³ <https://www.gov.br/ibama/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/educacao-ambiental-publicacoes>

¹⁴ https://www.gov.br/ibama/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/arquivos/educacaoambiental/20221202_Avaliacao_de_Politicas_Publicas_EA.pdf

Percebe-se que a educação ambiental do Ibama desenvolve trabalhos relacionados às questões levantadas, todavia, deveriam ser levados em consideração os dados alarmantes de denúncias de ilícitos ambientais recepcionados na Ouvidoria, conforme disposto nos Relatórios Anuais¹⁵, e incorporar, ampliar e propagar medidas educativas para mitigar essas ocorrências.

7. OUTRAS ATUAÇÕES

7.1 LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) (Lei nº 13.709, 14 de agosto de 2018) visa, entre outros, a assegurar que dados pessoais sejam utilizados de forma transparente e com fins legítimos, ao mesmo tempo em que são garantidos os direitos dos titulares.

O tratamento de dados pessoais pelo Poder Público possui muitas peculiaridades que decorrem, em geral, da necessidade de compatibilizar o exercício de prerrogativas estatais típicas e os princípios, regras e direitos estabelecidos.

A adequação dos órgãos e entidades em relação à LGPD envolve transformação cultural que deve alcançar os níveis estratégico, tático e operacional da Instituição.

O Regimento Interno do Ibama¹⁶ prevê que compete ao ouvidor a incumbência de exercer as atribuições de encarregado pelo tratamento de dados pessoais, à luz da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

A Figura 5 apresenta os atores envolvidos com a LGPD no Ibama.



Figura 5 – Atores da LGPD.

¹⁵ https://www.gov.br/ibama/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria#relatorios

¹⁶ Art. 204, inciso V, da Portaria Ibama nº 92, de 14 de setembro de 2022.

Estrutura Organizacional para a Governança e Gestão da Proteção de Dados Pessoais



Comitê de Governança Digital - CGD

Órgão colegiado de caráter estratégico e deliberativo, que tem por finalidade tratar de assuntos relativos à implementação das ações de governo digital e ao uso de recursos de tecnologia da informação e comunicação em consonância com o Decreto nº 10.332, de 28 de abril de 2020, da Presidência da República, que institui a Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.



Encarregado do Tratamento de Dados Pessoais

Pessoa indicada pelo controlador e operador para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a ANPD.



Equipe de Implementação e Acompanhamento - EAPD

Equipe responsável por implementar e acompanhar a adequação de serviços e processos internos à LGPD.



Coordenação-geral de Tecnologia da Informação - CGTI

Exerce funções de secretariado para a implementação das ações relacionadas à adequação de serviços e processos internos do Ibama à LGPD.

Para uma implementação contínua de ações relacionadas à proteção de dados pessoais, ao longo de todas as fases de planejamento, execução e avaliação de serviços e processos internos, observando as recomendações previstas na LGPD, foi operacionalizada uma estrutura organizacional voltada para a temática, conforme a Figura 6.

Em 2022, foi finalizado o processo de adequação do sistema eleito como piloto, qual seja, o Sistema Integrado de Arrecadação e Cobrança (Siac), sob a gestão da Diretoria de Planejamento, Administração e Logística (Diplan), cujo resultado foi a elaboração dos documentos (artefatos) necessários à aderência, sendo eles o mapeamento do processo/serviço, o Inventário de Dados Pessoais (IDP), o Termo de Uso e Política de Privacidade, a identificação e mensuração de riscos de segurança e privacidade, e o Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais (RIPD).

Vale destacar que o apoio da Alta Administração é essencial para o sucesso do trabalho executado pelo encarregado, incluindo seu envolvimento nas decisões e o fornecimento de recursos adequados como força de trabalho, treinamento, entre outros.

Figura 6 – Estrutura organizacional LGPD.

7.2 PARTICIPAÇÃO EM COMISSÕES E COLEGIADOS

GRUPO DE TRABALHO SOBRE PROTEÇÃO E INCENTIVO A DENUNCIANTES

A Ouvidoria participa como membro do Grupo de Trabalho referente à Ação nº 5/2023, da Rede Nacional de Ouvidorias (Renouv), cuja temática é identificar regulações e práticas relacionadas à proteção e ao incentivo a denunciante em âmbito nacional.

O Grupo de Trabalho, coordenado pela Ouvidoria-Geral da União da CGU, possui como integrantes, entre outros, a Ouvidoria do Ministério de Minas e Energia (MME), a Ouvidoria-Geral do Governo do Distrito Federal (GDF) e a Ouvidoria do Superior Tribunal de Justiça (STJ).

O Grupo de Trabalho realiza estudos sobre a implementação das políticas de proteção ao denunciante em outros países, além de estudos de economia comportamental, para avaliação da reação de determinados grupos em face de conjunto de possíveis estímulos à denúncia. O objetivo é que os membros apresentem um marco conceitual das regulações e políticas de proteção e incentivo a denunciante no País, além do mapeamento das regulações, políticas e práticas sobre esse tema.

CÂMARA TÉCNICA SOBRE A LGPD, NO ÂMBITO DAS OUVIDORIAS PÚBLICAS

A Ouvidoria também participa como membro da Câmara Técnica de Aplicação da LGPD, no âmbito das ouvidorias públicas da Renouv, que possui atribuições de realizar ações de disseminação da aplicação da LGPD nas ouvidorias públicas, manter atualizado o *Guia de Boas Práticas na Aplicação da LGPD nas ouvidorias públicas*, responder às dúvidas encaminhadas pelos membros da Renouv, a partir do conhecimento compartilhado e boas práticas difundidas, abstendo-se de posicionar-se sobre decisões administrativas, em casos concretos, e publicar perguntas e respostas frequentes no sítio eletrônico da Rede.

Tendo em vista que a Câmara Técnica possui a incumbência de ser um canal de tirar dúvidas de outras ouvidorias, para participar dela é preciso demonstrar ser membro pleno da Renouv e ter realizado ou iniciado a realização das ações de adequação à LGPD.

EQUIPE PARA A PROTEÇÃO DE DADOS

No Ibama, foi constituída a Equipe para Proteção de Dados (EIAPD), coordenada pela Ouvidoria e composta por representantes das áreas técnicas do Instituto.

Compete aos membros da EIAPD dar suporte ao exercício das atividades de adequação dos processos internos do Ibama, entre os quais: auxiliar no mapeamento de processos relacionados a serviços prioritizados, para a adequação à LGPD; desenvolver as etapas necessárias ao atingimento dos marcos, de conformidade com a LGPD, relacionados a cada serviço prioritizado; atuar em conjunto com os agentes de tratamento de dados, para garantir o fiel cumprimento da legislação; auxiliar na capacitação interna do Ibama e na formação de uma cultura de proteção de dados; e assessorar o encarregado no sentido de promover eventos internos de sensibilização, sobre proteção de dados pessoais, em todas as unidades do Ibama.

8. MELHORIA DE GESTÃO

ADESÃO À REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS

Em agosto de 2022, a Ouvidoria aderiu, como membro pleno, à Rede Nacional de Ouvidorias, prevista no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que é um 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.

A Rede tem a finalidade de integrar as ações de simplificação desenvolvidas pelas ouvidorias dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. A Rede é coordenada pela OGU/CGU e todas as ouvidorias que fazem a adesão podem utilizar gratuitamente a Plataforma Fala.BR e ter acesso às ações de capacitação, para agentes públicos em matéria de ouvidoria, acesso à informação, simplificação de serviços, entre outros.

MODELO DE MATURIDADE EM OUVIDORIA PÚBLICA

A Ouvidoria participa do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOup), desenvolvido pela Controladoria-Geral da União, para apoiar o processo de melhoria continuada na gestão das unidades de ouvidoria pública. O MMOup é um instrumento de referência para os gestores de ouvidoria, no processo de otimização dos objetivos, da estrutura e dos processos da unidade. Em 2022, a Ouvidoria do Ibama publicou o Plano de Ação, que contém as atividades que devem ser realizadas pela unidade de ouvidoria e pela instituição a que ela esteja vinculada, a fim de superar as lacunas entre a maturidade revelada pelo autodiagnóstico, e a maturidade-alvo definida e apoiada pelo nível estratégico.

MÓDULO DE TRIAGEM E TRATAMENTO DA PLATAFORMA FALA.BR

Em 2022, a Ouvidoria elaborou o Plano de Ação, para a implantação do Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), divulgado internamente e à Ouvidoria-Geral da União. Para apoiar a implementação do Módulo, foi realizada a confirmação dos interlocutores junto às unidades organizacionais do Instituto, bem como as visitas técnicas a ouvidorias que já utilizam a ferramenta, além de reuniões com a OGU. Teve início, também, a elaboração de tutoriais (videoaulas) e manual sobre a utilização do novo módulo.

REFORMA DAS INSTALAÇÕES FÍSICAS

Para melhorar as instalações físicas, em 2022 o prédio da Ouvidoria passou por ampla reforma, revitalização e recuperação, tornando-se mais adequado à prestação de atendimento presencial aos usuários, o que promoveu maior acessibilidade às pessoas portadoras de deficiência e com mobilidade reduzida.

DEMAIS MEDIDAS DE APERFEIÇOAMENTO DA GESTÃO

A Ouvidoria do Ibama, desde a sua criação como unidade independente, em junho de 2022¹⁷, vem passando por contínuo processo de aprimoramento de seus fluxos e procedimentos utilizados, para atender às manifestações de ouvidoria à luz da Lei nº 13.460, de 2017, dos Decretos nº 9.492, de 2018, e nº 10.153, de 2019, bem como da Portaria CGU nº 581, de 2021.

¹⁷ Decreto nº 11.095, de 13 de junho de 2022.

Das medidas adotadas, estão a de retificar inadequações conceituais anteriormente aplicadas pela unidade, em observância às normas que tratam da matéria, mormente o art. 3º, incisos II e V, do Decreto nº 9.492/2018.

No que se refere à salvaguarda de proteção à identidade dos denunciante de ilícitos, foram adotadas medidas para dar mais garantia desse direito aos usuários, com a adoção de procedimentos de pseudonimização das informações, que levariam à identificação dos denunciante, conforme previsto no Decreto nº 10.153, de 2019, e na Portaria CGU nº 581, de 2021.

CONSELHO DE USUÁRIOS

Antes da publicação do Decreto nº 11.095, de 13 de junho de 2022, que institui a Ouvidoria do Ibama como unidade independente e cuja vigência teve início em 7 de julho de 2022, não haviam sido constituídos os Conselhos de Usuários de Serviços Públicos.

A Ouvidoria prevê que a instituição dos Conselhos se inicie em 2023, com a condução dos processos de chamamento público, desenvolvimento de enquetes e elaboração de um planejamento quadrienal, que relacione os serviços que serão objeto de chamamento a cada ano, nos termos da Portaria CGU nº 581, de 2021.

9. CAPACITAÇÕES

Em 2022, os servidores e colaboradores lotados na Ouvidoria realizaram capacitações e treinamentos em diversas áreas, que se referem ao trabalho desenvolvido pela unidade, entre eles:

- Curso Atuação Gerencial das Ouvidorias para a Melhoria da Gestão Pública – Enap.
- Curso Fundamentos da Lei Geral de Proteção de Dados – Enap.
- Curso Introdução à Lei Brasileira de Proteção de Dados Pessoais – Enap.
- Curso LGPD na Prática – Escola Superior de Redes.
- Curso Praticando a LGPD – Enap.
- Webinar Lei de Acesso à Informação: divulgação aos cidadãos e benefícios para a gestão municipal – CGU.
- Treinamento Proteção ao Denunciante - Aula 1 – CGU.
- Treinamento Proteção ao Denunciante - Aula 2 – CGU.
- Treinamento Proteção ao Denunciante - Aula 3 – CGU.

10. PROJETOS FUTUROS, PRINCIPAIS DIFICULDADES ENFRENTADAS E PROPOSTAS DE AÇÕES

A grande dificuldade enfrentada pela Ouvidoria tem relação com a complexidade da legislação ambiental relativa à distribuição de competências entre os entes federados e com as divergências interpretativas a esse respeito, o que impacta diretamente no tratamento das denúncias e comunicações de irregularidade, por parte da Ouvidoria.

Conforme apontado, a Ouvidoria almeja dar início a um trabalho conjunto, com unidades do Ibama, para chegar a um entendimento uniforme a respeito das atribuições para apuração de ilícitos ambientais. O resultado de tal trabalho contribuiria para reduzir a quantidade de

entradas de manifestações de ouvidoria e desonerar a Ouvidoria e as unidades do Ibama de tratamento de demandas que são de competência de órgão ou entidade não pertencente ao Poder Executivo Federal.

A Ouvidoria não possui *expertise* técnica para avaliar competência de ações administrativas da União, sobretudo quanto às de fiscalização ambiental, o que torna imprescindível o fornecimento, pelas unidades do Ibama, de subsídio e assessoramento à Ouvidoria quanto às suas atividades finalísticas, esclarecendo o que é de competência do Ibama e o que não é, de forma clara e inequívoca, sobretudo no que se refere à fiscalização ambiental.

A utilização do Sistema Linha Verde de Ouvidoria (Sisliv1) e do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) para encaminhamento interno de manifestações é outro obstáculo hoje vivenciado pela Ouvidoria. Tais sistemas não dispõem de integração com a Plataforma Fala.BR. Dessa forma, após o recebimento das manifestações, procede-se manualmente sua inclusão no Sisliv1 ou no SEI, o que causa sobrecarga à unidade.

Espera-se, para 2023, adotar a Plataforma Fala.BR como sistema único para tratamento de manifestações de ouvidoria, a fim de garantir o cumprimento dos requisitos de rastreabilidade e segurança, cientificação do usuário acerca da resposta conclusiva e uso da ferramenta de registro de resolutividade para todas as manifestações recepcionadas pela Ouvidoria, com vistas a superar as disfunções apresentadas pelo uso do Sisliv1 e do SEI.

Pretende-se instituir comissão composta por representantes de unidades internas do Ibama, com vistas ao cumprimento das obrigações de transparência ativa, em observância à Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), e ao Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, que regulamenta a citada Lei.

A Ouvidoria também almeja oferecer capacitações aos servidores e colaboradores do Ibama quanto aos fluxos de manifestações, principalmente quando da implantação do novo Módulo do Fala.BR, de pedidos de acesso à informação, referentes à LGPD, entre outros.

Espera-se, ainda, instituir as atividades dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos, conduzindo os processos de chamamento público, desenvolvendo enquetes e elaborando um planejamento quadrienal que relacione os serviços que serão objeto de chamamento a cada ano, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021.

É importante registrar que a principal dificuldade enfrentada pela Ouvidoria diz respeito ao fato de que a composição da sua força de trabalho não é adequada ao cumprimento de sua missão institucional, que conta atualmente com apenas 4 servidores efetivos, sendo que 3 deles foram recém-lotados na unidade.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O ano de 2022 foi positivo para os usuários que procuram o Ibama para se manifestar, já que o Instituto reformulou sua estrutura interna de atendimento ao cidadão e instituiu a Ouvidoria como unidade independente, passando ao *status* de órgão seccional da estrutura organizacional, vinculado diretamente à Presidência, o que garantiu à unidade maior autonomia e capacidade de se transformar em ferramenta efetiva de aferição do sucesso e das falhas na gestão do Ibama, possibilitando rápida visualização e correção dos problemas que persistem na prestação dos serviços.

Para a Ouvidoria, o ano foi marcado pelo início do processo de reestruturação e aperfeiçoamento dos fluxos e procedimentos utilizados para atendimento às manifestações, à luz da Lei nº 13.460, de 2017, dos Decretos nº 9.492, de 2018, e nº 10.153, de 2019, e da Portaria CGU nº 581, de 2021.

A partir de um diagnóstico inaugural realizado pela nova gestão, iniciaram-se medidas de adequação aos normativos citados, destacando as ações com vistas à implantação do Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR, que possibilitará o tratamento mais assertivo e célere das manifestações.

É primordial pontuar que o apoio da alta gestão do Ibama é condição *sine qua non* ao sucesso da adoção das providências, em busca do aperfeiçoamento da Ouvidoria, e que a carência de força de trabalho pela qual passa a unidade é fator impeditivo ao alcance desse objetivo.

Os desafios a serem enfrentados são grandes. Como aspecto positivo, enxergam-se inúmeras oportunidades de aprimoramento, que permitirão ao gestor, com o apoio e as ferramentas necessárias, galgar largos passos rumo ao efetivo cumprimento da missão institucional da Ouvidoria, para contribuir para a eficácia, eficiência e qualidade na prestação dos serviços.

Os dados e informações apresentados neste relatório são ferramentas para nortear os dirigentes na melhoria da gestão, corrigindo falhas identificadas e reorientando o foco para oferecer serviços públicos mais eficientes e satisfatórios à sociedade.



MINISTÉRIO DO
MEIO AMBIENTE E
MUDANÇA DO CLIMA

GOVERNO FEDERAL



UNIÃO E RECONSTRUÇÃO