

# **RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO**

**OUVIDORIA - 2024**



## **MINISTRA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE E MUDANÇA DO CLIMA**

Marina Silva

### **PRESIDENTE**

Rodrigo Agostinho

### **OUVIDORA**

Fernanda da Silveira Campos

### **EQUIPE DA OUVIDORIA**

Antônio Augusto Aguiar Ferreira  
Evandro da Silva Santos  
Guilherme Henrique Pereira Ramos  
Huga Carla Alves de Farias  
Julianna Sampaio Gomes De Oliveira  
Mirele Oliveira Sousa da Silva  
Miucha Micheli Figueiredo Magalhães  
Rafael Nogueira Alves

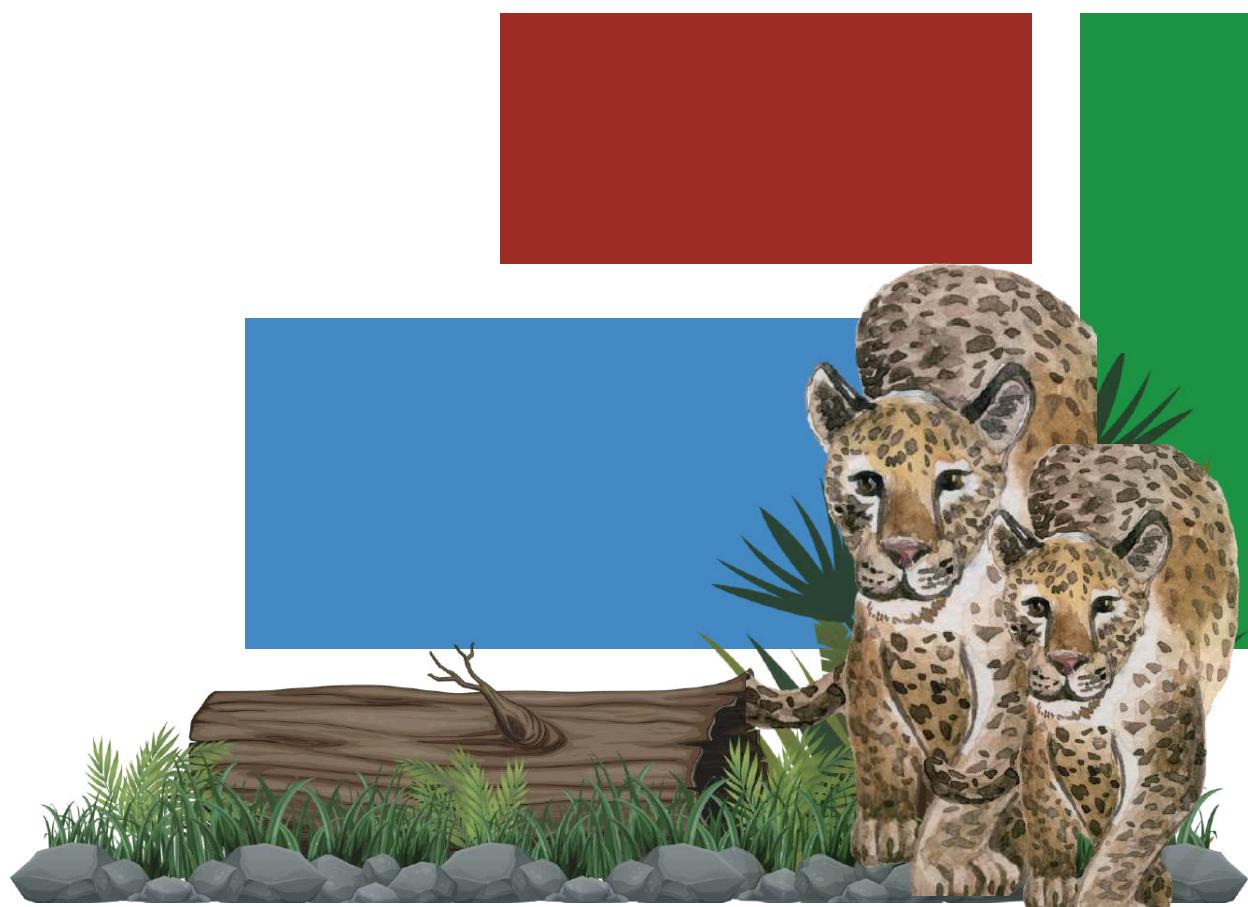
### **EQUIPE DE APOIO**

Adriana Aparecida da Silva Lopes  
Allis José Soares da Silva  
Andréa da Costa Lima  
Beatriz dos Santos Alves  
Carlos Alberto Viegas Guimarães  
Glayce Ana Oliveira da Silva  
Isabella Sousa Paulino Dematte  
Joana D'Arc Brito Silva  
Kelly Cristina da Silva  
Lucas Araújo Ramos  
Naiva Macedo da Silva  
Raphael Batista de Queiroz



# SUMÁRIO

<b>1. Glossário .....</b>	<b>04</b>
<b>2. Mensagem da Ouvidoria .....</b>	<b>05</b>
<b>3. Sumário Executivo .....</b>	<b>06</b>
<b>4. A Ouvidoria .....</b>	<b>08</b>
a. Manifestações de Ouvidoria .....	13
b. Pedidos de Acesso à Informação .....	23
c. Demandas dos Serviços Ibama .....	32
d. Demandas Comex Responde .....	35
<b>5. Análise Gerencial .....</b>	<b>36</b>
<b>6. Análise dos Problemas Recorrentes .....</b>	<b>41</b>
<b>7. Ações de Melhoria Contínua .....</b>	<b>43</b>
<b>8. Outras Atuações .....</b>	<b>49</b>
<b>9. Capacitações e Eventos .....</b>	<b>61</b>
<b>10. Desafios e Projetos Futuros .....</b>	<b>67</b>
<b>11. Considerações Finais .....</b>	<b>70</b>



# GLOSSÁRIO

**Ascom** - Assessoria de Comunicação Social

**Ceduc** - Coordenação de Educação Corporativa

**Cenima** - Centro Nacional de Monitoramento e Informações Ambientais

**Cenpsa** - Centro Nacional do Processo Sancionador Ambiental

**CGU** - Controladoria-Geral da União

**CMRI** - Comissão Mista de Reavaliação de Informações

**Cogam** - Coordenação de Gestão e Acompanhamento de Manifestações

**Coger** - Corregedoria

**DBFlo** - Diretoria de Biodiversidade e Florestas

**DIC** - Divisão de Informação ao Cidadão

**Dilic** - Diretoria de Licenciamento Ambiental

**Diplan** - Diretoria de Planejamento, Administração e Logística

**Dipro** - Diretoria de Proteção Ambiental

**Diqua** - Diretoria de Qualidade Ambiental

**Fala.BR** - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

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

**LAI** - Lei de Acesso à Informação

**LGPD** - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

**OGU** - Ouvidoria-Geral da União

**PFE** - Procuradoria Federal Especializada

**Prevfogo** - Centro Nacional de Prevenção e Combate aos Incêndios Florestais

**SEI** - Sistema Eletrônico de Informações

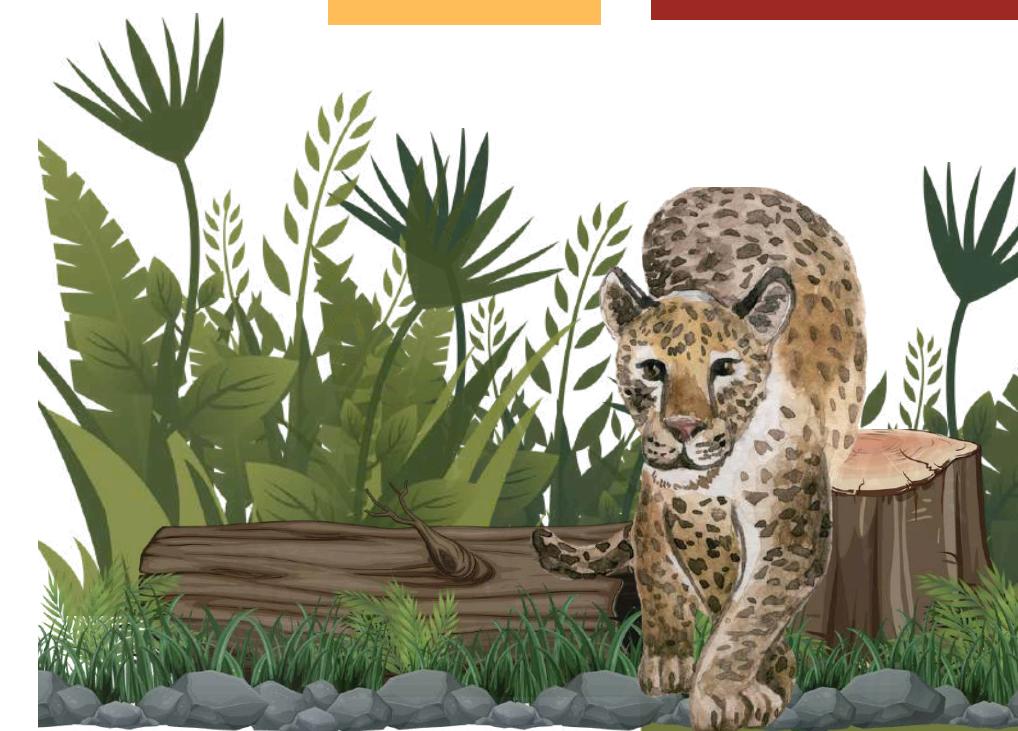
**SIC** - Serviço de Informação ao Cidadão

**Siscomex** - Sistema Integrado de Comércio Exterior

**SisOuv** - Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal

**Supes** - Superintendências do Ibama nos estados

**RenOuv** - Rede Nacional de Ouvidorias



# MENSAGEM DA OUVIDORIA

Este relatório apresenta as ações desenvolvidas pela Ouvidoria do Ibama em 2024, destacando as conquistas alcançadas e os projetos futuros. A Ouvidoria se reafirma como uma unidade de escuta ao cidadão, focada no aprimoramento da democracia, no fortalecimento da confiança do usuário e na melhoria contínua dos serviços públicos prestados.

O documento reflete o comprometimento e a dedicação de todos que fazem parte da Ouvidoria, assim como a colaboração com as unidades do Ibama. A participação ativa da sociedade também é uma das chaves para o sucesso das ações realizadas.

Essa cooperação coletiva é essencial para garantir uma administração pública comprometida com a cidadania, o respeito e o acolhimento. Como unidade de interlocução direta com a sociedade, a Ouvidoria mantém um diálogo baseado em transparência e respeito, promovendo a melhoria dos serviços públicos.

Esperamos que este relatório desperte o interesse da sociedade e reforce o papel estratégico da Ouvidoria na transformação da realidade do Ibama, contribuindo para um ambiente mais eficiente e transparente, com impacto positivo na tomada de decisões e na qualidade dos serviços prestados.

**Fernanda da Silveira Campos**  
Ouvidora



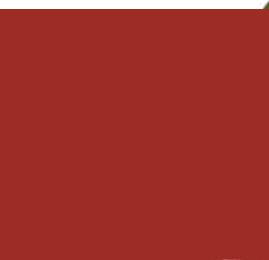
# SUMÁRIO EXECUTIVO

A Ouvidoria é uma unidade de controle e participação social que visa assegurar a escuta ativa de todos que a procuram, colocando o cidadão como elemento central no atendimento, promovendo a igualdade, a justiça e a melhoria contínua dos serviços prestados pelo Ibama.

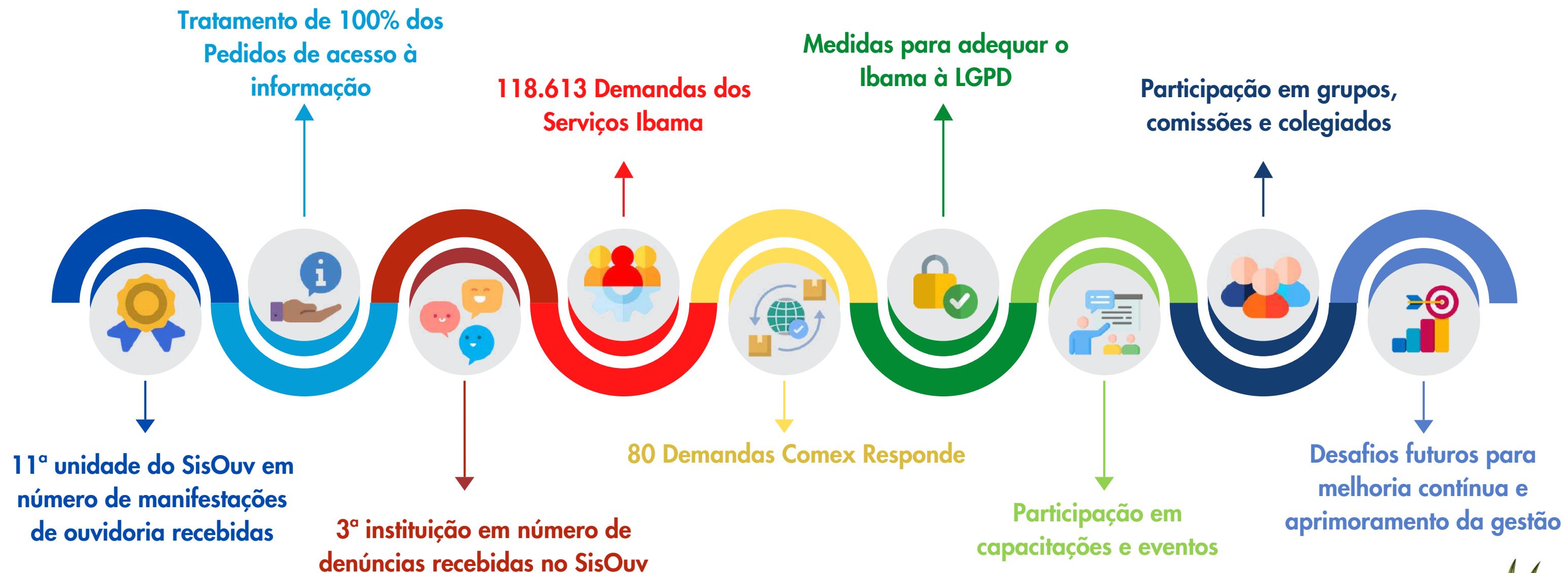
Ao longo de 2024, a Ouvidoria contou com a cooperação das unidades do Ibama, assim como com o apoio de outras Ouvidorias públicas. Graças a essa rede de cooperação e apoio mútuo, foi possível o alcance dos resultados apresentados neste Relatório. No âmbito das suas competências, a Ouvidoria recepcionou e tratou as manifestações (reclamações, solicitações, elogios, denúncias, comunicações, sugestões e simplifique) registradas por usuários externos (público em geral) e internos (agentes públicos). Ainda atuou no atendimento às demandas decorrentes do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), dos serviços prestados pelo Ibama e do Comex Responde (Siscomex).

A título de unidade encarregada pelo tratamento de dados pessoais sob a ótica da LGPD, foram implementadas diversas medidas para adequar o Ibama à lei, destacando-se as participações em atividades coordenadas com unidades internas e outros órgãos e entidades da Administração Pública federal.

Como membro, a Ouvidoria participou de grupos, comissões e colegiados, os quais envolviam temas relevantes de sua atuação. Outro ponto de destaque é que, visando à busca da melhoria contínua nos serviços prestados e no atendimento ao cidadão, os servidores e colaboradores da Ouvidoria participaram de diversas capacitações e eventos relacionados à área.



Alinhada ao planejamento institucional, a Ouvidoria coordenou e executou as atividades previstas para 2024, contribuindo para o aprimoramento contínuo dos processos internos e implementação de soluções para melhorias. As tabelas e gráficos deste Relatório proporcionam uma visão clara das atividades realizadas ao longo do ano. O detalhamento dos resultados alcançados e os novos desafios a serem enfrentados em 2025 estão apresentados a seguir.



**Fonte:** Ouvidoria Ibama.



# A OUVIDORIA

A Ouvidoria do Ibama integra o **Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv<sup>1</sup>**, estando sujeita à orientação normativa, à supervisão técnica e ao monitoramento do órgão central desse sistema, qual seja a **Ouvidoria-Geral da União – OGU**, da Controladoria-Geral da União – CGU.

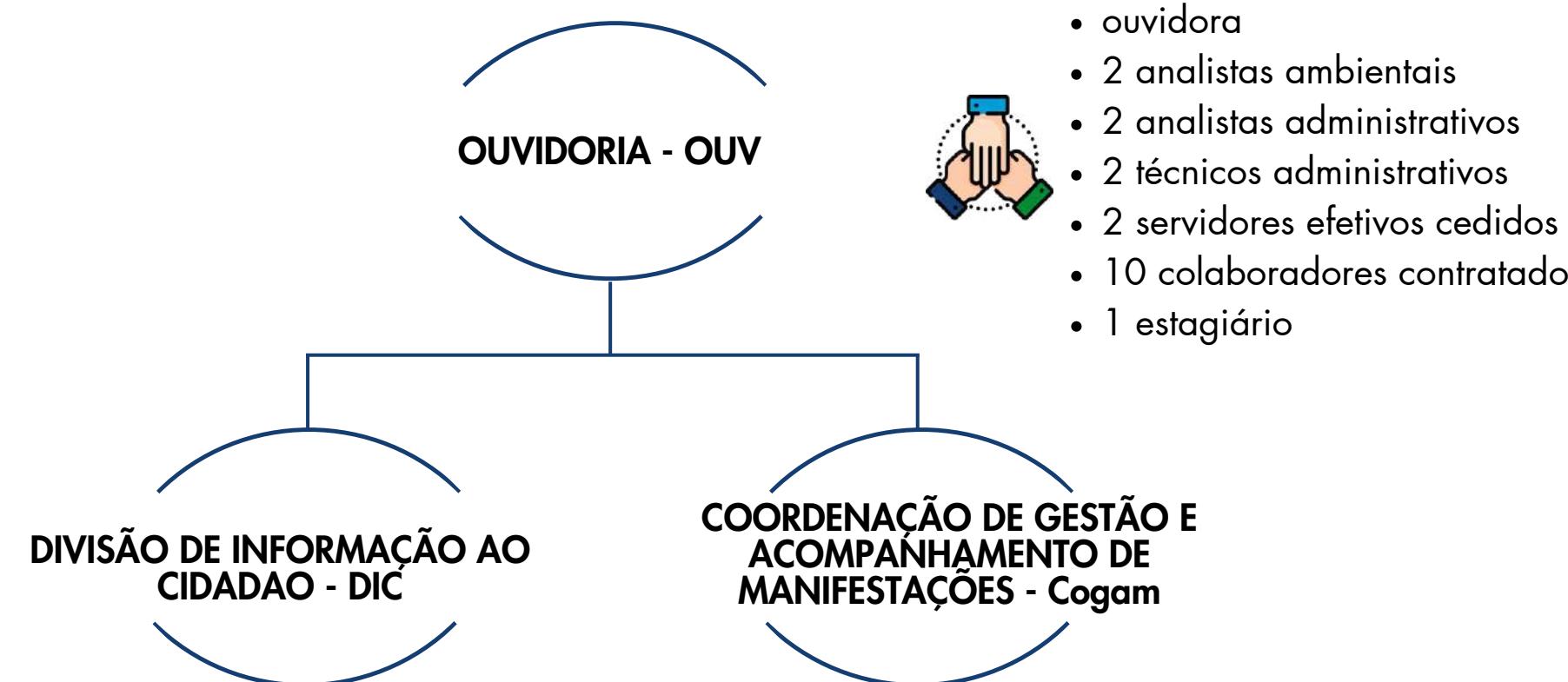
Criada como uma unidade independente em 2022, por meio do [Decreto nº 11.095](#), a **Ouvidoria do Ibama** funciona como um canal direto entre o cidadão e o Ibama, reforçando a democracia ao permitir que os cidadãos contribuam para a melhoria dos serviços públicos oferecidos pelo Instituto. Trata-se de uma ouvidoria mista, pois recepciona manifestações tanto da comunidade interna (servidores, estagiários, colaboradores, consultores) quanto da externa (cidadãos, de forma individual ou coletiva), cujas competências estão detalhadas na [Portaria Ibama nº 92, de 2022<sup>2</sup>](#).

A estrutura da Ouvidoria<sup>3</sup> e a composição de sua equipe em 2024 são ilustradas a seguir.

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

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

3. Site Ibama <[www.gov.br/ibama/pt-br](http://www.gov.br/ibama/pt-br)>. Acesso em: 17/3/2025.



**Fonte:** Ouvidoria Ibama.

A Ouvidoria ainda é responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, que consiste no cumprimento do procedimento de acesso à informação que está previsto na Lei de Acesso à Informação – LAI ([Lei nº 12.527, de 2011](#)), de modo a assegurar o direito fundamental de acesso à informação por meio da Divisão de Informação ao Cidadão – DIC. Responde, ainda, pelas demandas provenientes da Central de Atendimento sobre os Serviços do Ibama e do Comex Responde (Siscomex), assim como pelo cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD ([Lei nº 13.709, de 2018](#)) no âmbito do Ibama.

Dentre as atribuições da Ouvidoria do Ibama, destacam-se: receber, analisar, encaminhar, acompanhar e concluir as manifestações dos cidadãos, por meio da Coordenação de Gestão e Acompanhamento de Manifestações – Cogam. As “manifestações de ouvidoria” são: reclamação, denúncia, solicitação de providências, sugestão, elogio, comunicação de irregularidade<sup>4</sup> e Simplifique!<sup>5</sup>.

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

5. Art. 13, do Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.

# CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

Manifestações de ouvidoria (reclamação, denúncia, solicitação de providências, sugestão, elogio, comunicação de irregularidade e Simplifique!)



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



Central de Atendimento  
0800-061-8080



Atendimento Presencial  
Ed. Sede do Ibama – Brasília/DF



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



Atendimento Presencial  
Ed. Sede do Ibama – Brasília/DF

Fonte: Site Ibama/Ouvidoria em 18/3/2025.

Demandas dos Serviços Ibama



Central de Atendimento  
0800-061-8080



Formulário de Solicitação de Auxílio  
[https://servicos.ibama.gov.br/ctf/formulario\\_solicitacao\\_auxilio.php](https://servicos.ibama.gov.br/ctf/formulario_solicitacao_auxilio.php)

Demandas Comex Responde



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

Tratamento de Dados Pessoais – LGPD no Ibama



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



E-mail  
[lgpd@ibama.gov.br](mailto:lgpd@ibama.gov.br)



página da Ouvidoria do Ibama

# OUVIDORIA EM NÚMEROS



**137.444**  
TOTAL DE DEMANDAS RECEBIDAS E TRATADAS PELO IBAMA  
1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024



Fonte: Ouvidoria Ibama.

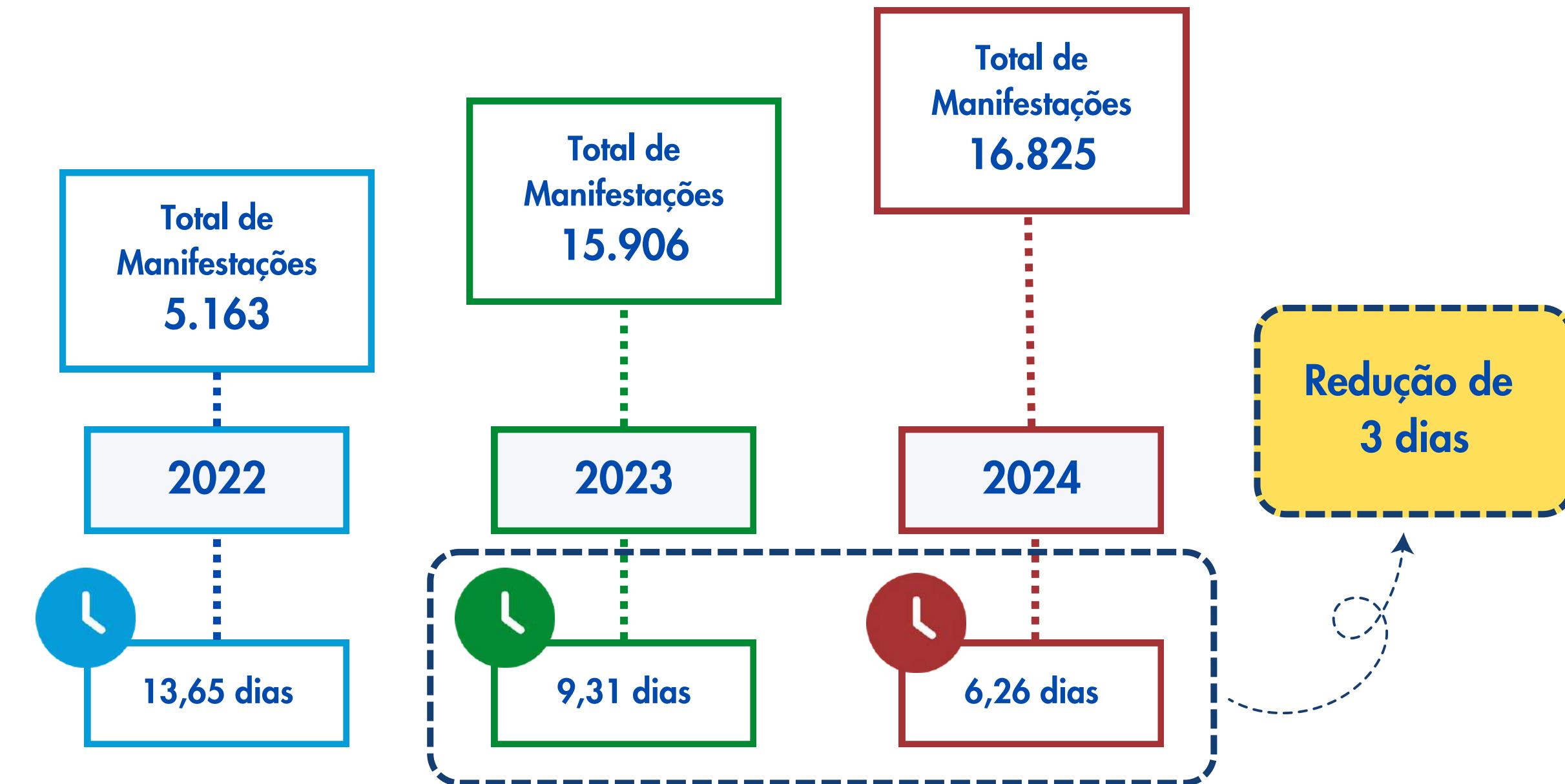
Durante o período de **1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024**, a Ouvidoria registrou um total de **137.444 demandas**. Destas, 118.613 (86,30%) foram demandas relacionadas aos serviços prestados pelo Ibama, 16.825 (12,24%) foram manifestações de ouvidoria, 1.926 (1,40%) foram pedidos de acesso à informação e 64 (0,06%) foram demandas Comex Responde.

Houve um aumento de 15.493 (12,70%) no número de demandas recebidas quando comparado aos valores do ano de 2023, conforme abaixo.

Serviço	2021	2022	2023	2024
Demandas dos serviços Ibama	143.406	150.249	103.674	118.613
Manifestações de ouvidoria	4.982	5.163	15.930	16.825
Pedidos de acesso à informação	1.760	1.894	2.206	1.926
Demandas comex responde	64	62	141	80
Total	150.212	157.368	121.951	137.444

Fonte: Ouvidoria Ibama.

O tempo médio de resposta às manifestações de ouvidoria foi de **6,26 dias**, abaixo do prazo máximo de 30 dias, prorrogável por igual período estabelecido pela [Lei nº 13.460, de 2017](#). Em comparação com 2022 e 2023, houve uma redução de 7 e 3 dias, respectivamente.



*Fonte: Ouvidoria Ibama.*

# MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

A Coordenação de Gestão e Acompanhamento de Manifestações – Cogam, da Ouvidoria, é a unidade competente por atender as manifestações de ouvidoria, à luz da [Lei nº 13.460, de 2017<sup>6</sup>](#), e do [Decreto nº 9.492, de 2018<sup>7</sup>](#).

Por meio da [Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR](#), o usuário tem a possibilidade de registrar 7 tipos de manifestações, cada uma com finalidade específica, sendo elas:



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

7. Art. 3º, incisos I, II, III, IV, V, do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

Todas as manifestações cadastradas na Plataforma Fala.BR<sup>8</sup> e encaminhadas à Ouvidoria são analisadas pela equipe com o objetivo inicial de identificar se o teor nelas tratado é de responsabilidade do Ibama e, em caso afirmativo, qual área do Instituto possui competência para responder aquele assunto. Essa análise prévia também tem como objetivo identificar se manifestação do cidadão compete a outro órgão ou entidade pública, de forma a garantir o seu adequado tratamento e para que o atendimento seja oportuno, eficiente e eficaz.

O total de **manifestações de ouvidoria tratadas** em 2024 foi de **16.825**, ou seja, houve um **aumento de 895 (5,62%)** manifestações em relação a 2023. Além destas, foram **encaminhadas 1.009** manifestações a outras instituições públicas, por competência, **contabilizando 17.834 recebidas pela Ouvidoria**.

Os tipos de manifestação mais frequentemente tratados pelo Ibama foram as comunicações de irregularidade (49,19%) e as denúncias (40,71%). Porém, o Ibama ainda recebeu e tratou reclamações (4,78%), solicitações (4,58%), sugestões (0,56%), elogios (0,17%) e Simplifique! (0,01%), conforme valores a seguir.

8. Dados da Plataforma Fala.BR <<https://falabr.cgu.gov.br/>>. Acesso em: 14/3/2025.

Mês	Comunicação de Irregularidade	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Simplifique!	Total
<b>Janeiro</b>	777	574	73	75	6	1	-	<b>1.506</b>
<b>Fevereiro</b>	820	441	69	57	5	2	-	<b>1.394</b>
<b>Março</b>	630	472	70	74	3	-	-	<b>1.249</b>
<b>Abril</b>	618	467	78	69	6	1	1	<b>1.240</b>
<b>Maio</b>	609	518	60	63	6	-	-	<b>1.256</b>
<b>Junho</b>	609	592	42	52	10	1	-	<b>1.306</b>
<b>Julho</b>	646	596	70	79	5	-	-	<b>1.396</b>
<b>Agosto</b>	667	677	53	73	9	1	-	<b>1.480</b>
<b>Setembro</b>	813	732	78	60	23	8	-	<b>1.714</b>
<b>Outubro</b>	804	784	80	67	6	3	-	<b>1.744</b>
<b>Novembro</b>	678	549	67	54	10	8	-	<b>1.366</b>
<b>Dezembro</b>	606	447	65	47	5	4	-	<b>1.174</b>
<b>Total</b>	8.277	6.849	805	770	94	29	1	<b>16.825</b>

*Fonte: Ouvidoria Ibama.*

O registro de manifestações na Ouvidoria ocorre por meio de diferentes canais de atendimento. O canal mais utilizado em 2024 foi o de ligações telefônicas, correspondendo a 10.561 (62,77%), em seguida a Plataforma Fala.BR com 5.433 (32,29%), o e-mail com 562 (3,34%), o Sistema Eletrônico de Informações – SEI com 247 (1,47%) e, por fim, o atendimento presencial com 22 (0,13%).

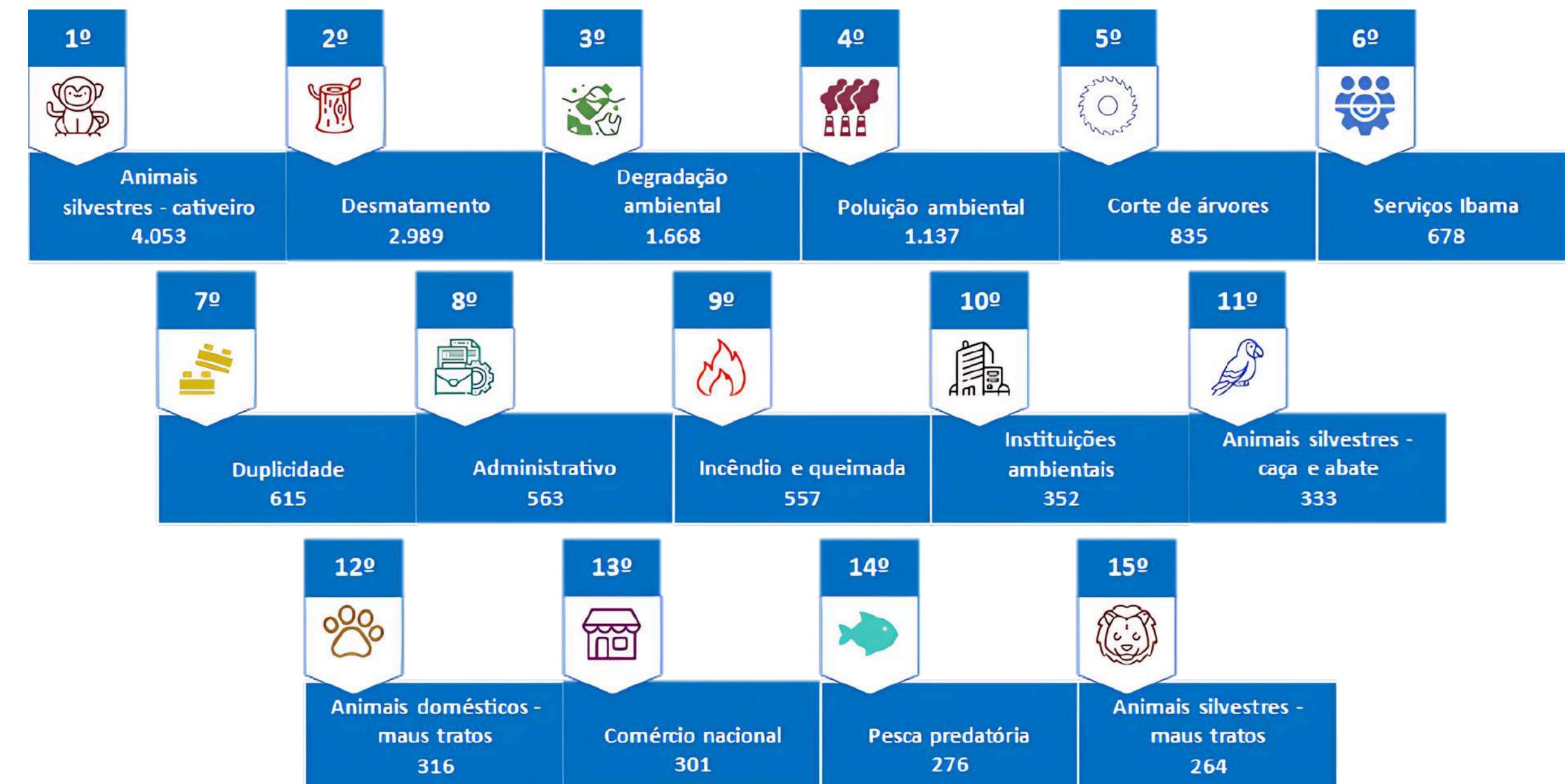


# MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO



No final de 2023, a Ouvidoria revisou a listagem de assuntos das manifestações na Plataforma Fala.BR, com o objetivo de padronizar e tornar os textos mais claros e sucintos para a elaboração de **painéis gerenciais** em 2024. Após a análise, ficaram estabelecidos **48 assuntos (subassuntos)** para o registro das manifestações. A equipe foi orientada a realizar a triagem e ajustar o assunto, caso o escolhido pelo usuário não corresponda à demanda registrada.

Em 2024, as manifestações de ouvidoria registradas na Plataforma Fala.BR direcionadas ao Ibama foram concentradas nos **15 primeiros assuntos**, conforme o ranking apresentado.

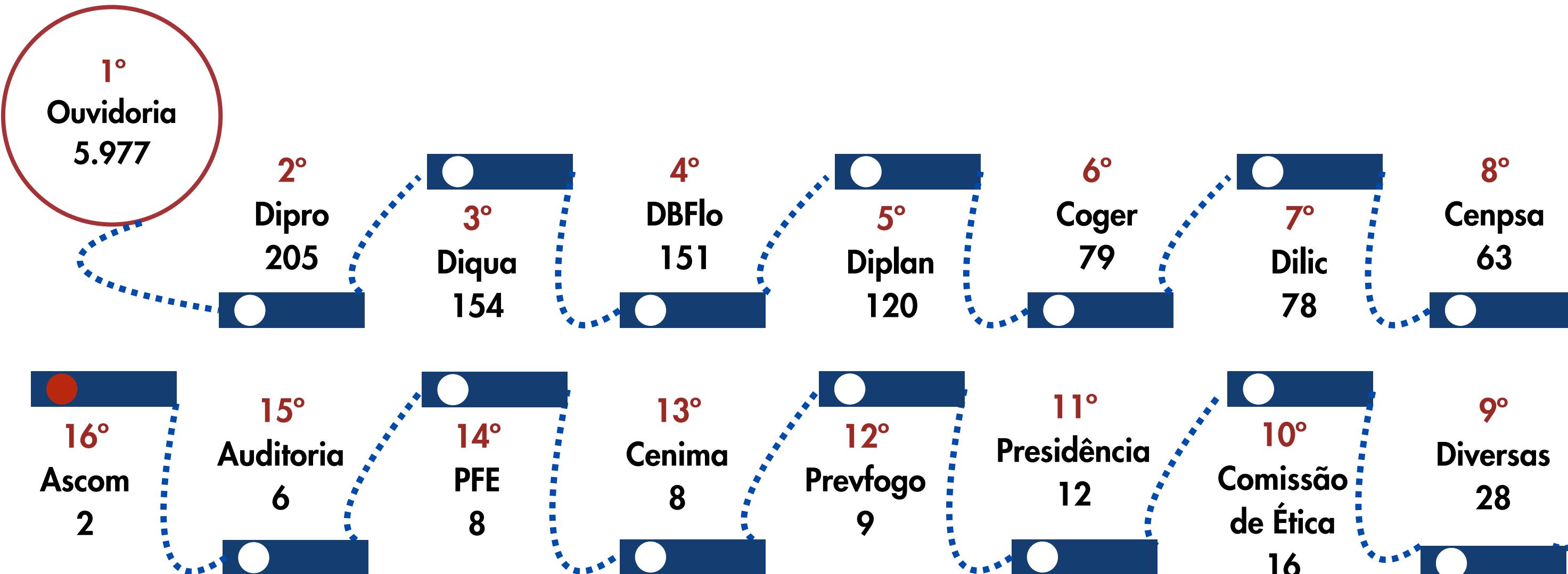


Fonte: Ouvidoria Ibama.

# MANIFESTAÇÕES POR UNIDADE



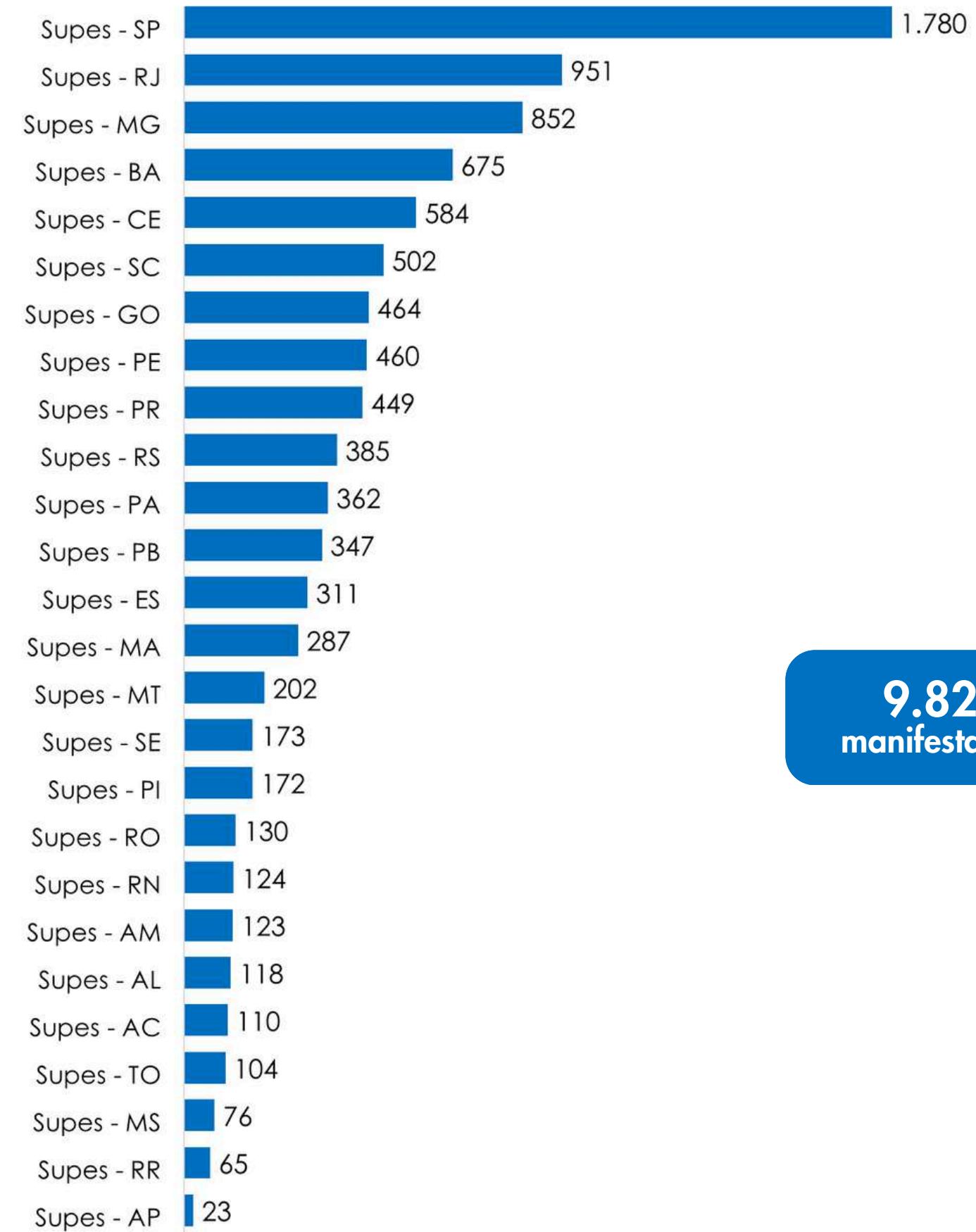
Considerando o total de **16.825 manifestações de ouvidoria** recebidas em 2024, apresenta-se abaixo o quantitativo dessas manifestações, as quais foram encaminhadas às unidades do Ibama, por serem competentes pelo assunto tratado.



Fonte: Ouvidoria Ibama.

Devido ao conhecimento acumulado sobre os temas relacionados à Instituição, **a Ouvidoria foi capaz de resolver diretamente 5.977 manifestações** recebidas, o que representa cerca de **36% do total**. Esse desempenho reflete a expertise e a eficiência na gestão das manifestações, proporcionando agilidade e qualidade no atendimento ao usuário.

Já em relação às unidades descentralizadas (Superintendências nos estados), o gráfico ao lado mostra o quantitativo de manifestações a elas encaminhadas em 2024.



**9.826  
manifestações**

**Fonte:** Ouvidoria Ibama.

# OUVIDORIA INTERNA

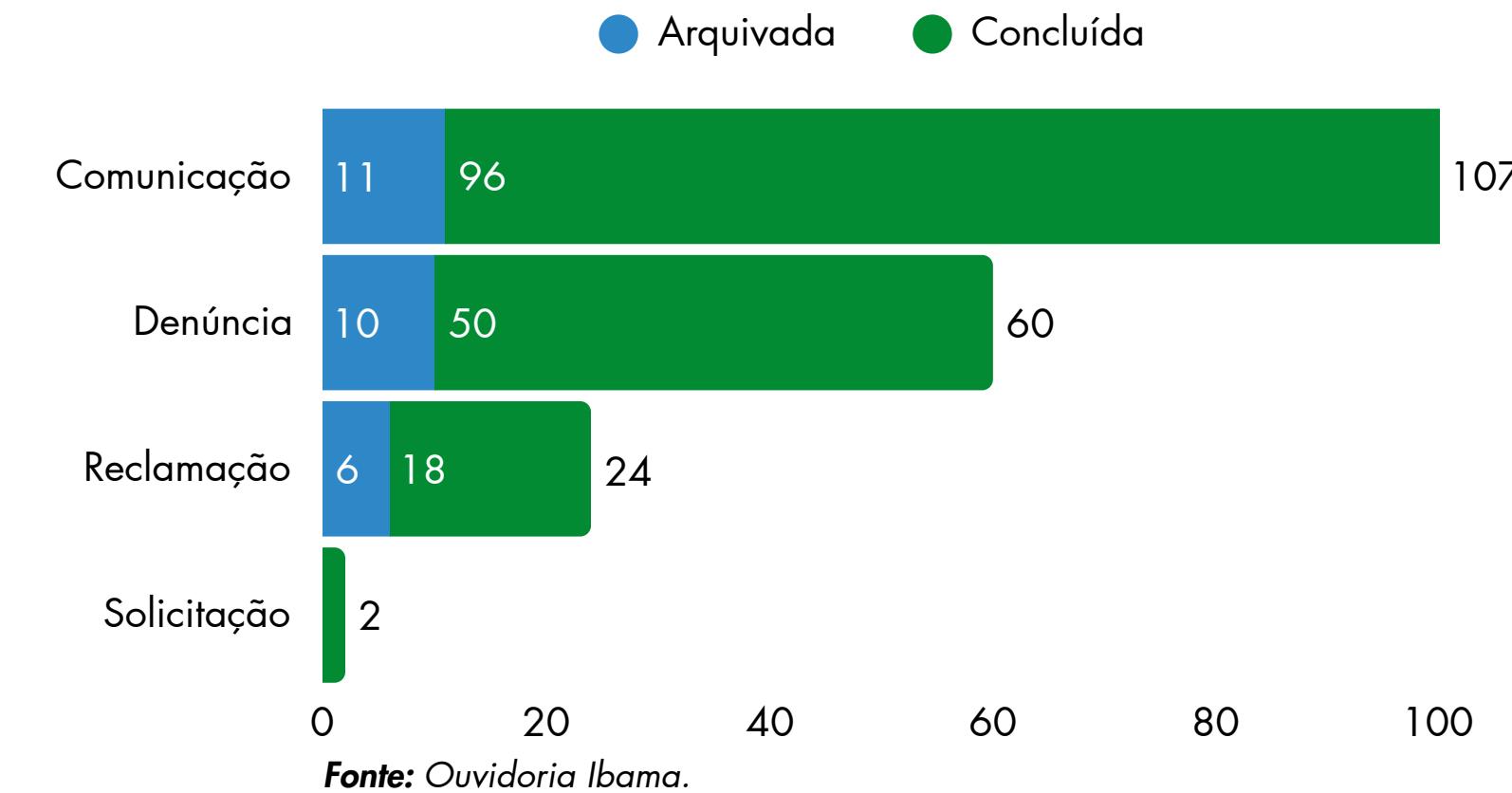


A Ouvidoria do Ibama também atua como Ouvidoria interna, com o objetivo de tratar adequadamente as manifestações que envolvem agentes públicos do Instituto, como servidores, estagiários, terceirizados comissionados, e consultores.

Em 2024, foram registradas **193 manifestações internas**, um número que reflete o fortalecimento da confiança na Ouvidoria. Esse aumento na utilização do canal é resultado da percepção de que as manifestações são tratadas de forma transparente e imparcial, consolidando a Ouvidoria como um canal legítimo de escuta e resolução de questões no ambiente institucional.

As manifestações envolveram questões como ambiente de trabalho, conflitos interpessoais, conduta ética, assédio e condições laborais. A Ouvidoria adotou uma postura ativa na mediação de conflitos e na orientação aos agentes públicos, promovendo um ambiente mais saudável e produtivo.

As manifestações foram analisadas com discrição e imparcialidade, garantindo que as providências cabíveis fossem tomadas e resguardando a integridade dos envolvidos. As informações obtidas também serviram de base para propor melhorias nos processos internos, contribuindo para a prevenção de conflitos e o fortalecimento de uma cultura organizacional pautada na ética e no respeito.



O gráfico mostra que as manifestações de Ouvidoria interna foram integralmente tratadas e concluídas, demonstrando o compromisso com a análise eficiente das demandas.

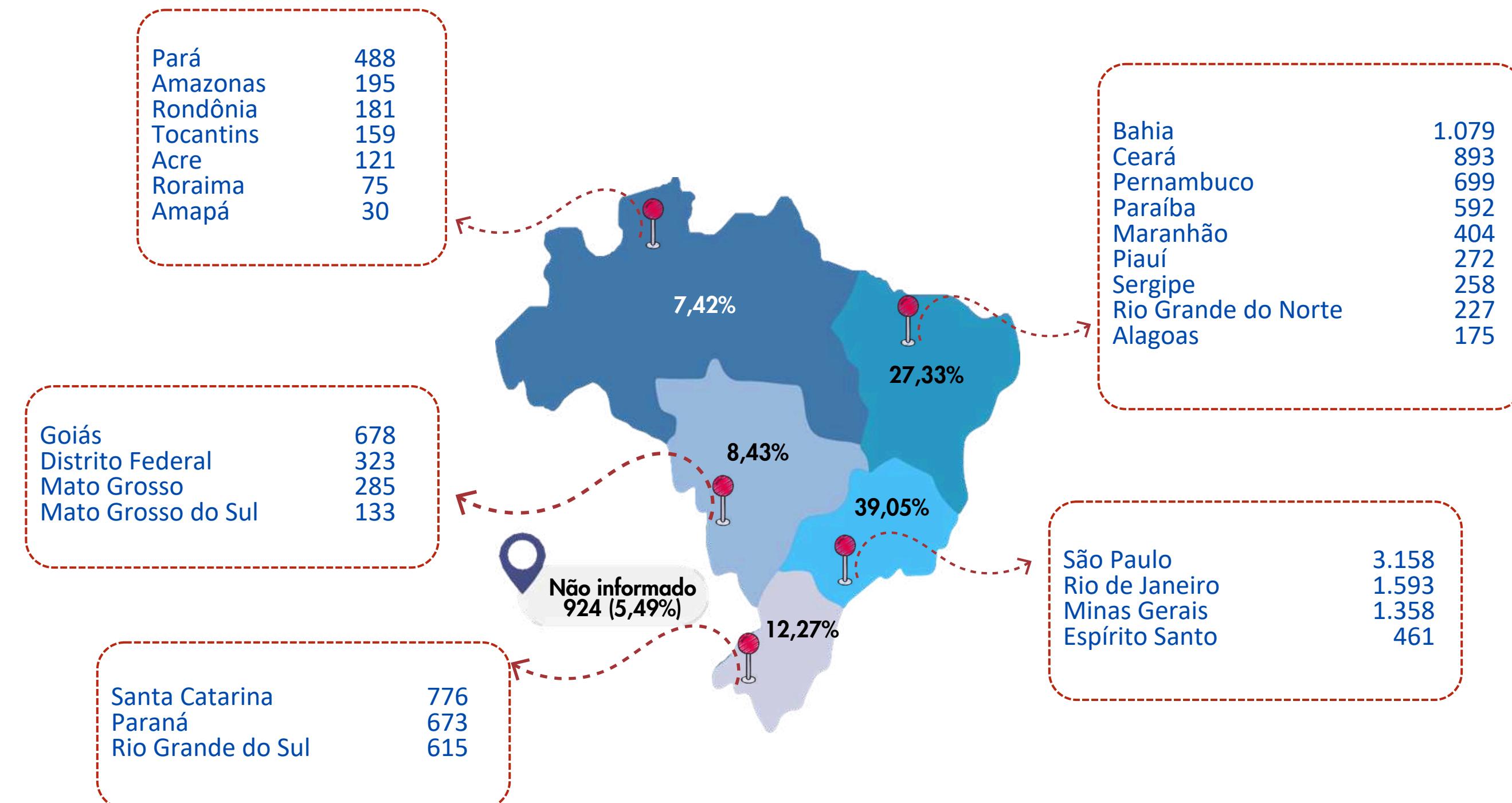
Em 2024, o maior volume foi de comunicações de irregularidade (denúncias anônimas), superando as denúncias identificadas. Isso indica que os agentes públicos se sentem mais seguros ao relatar irregularidades de forma anônima, reforçando a importância de um ambiente de confiança e sigilo para encorajar o relato de irregularidades.

Quanto ao arquivamento, ele ocorre quando não há elementos mínimos para apuração, como autoria, materialidade e compreensão dos fatos, conforme a [Portaria Normativa CGU nº 116, de 2024<sup>9</sup>](#).

<sup>9</sup>. Art. 7º, inciso I, da Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024.

# MANIFESTAÇÕES POR REGIÃO

Quanto ao local de origem das manifestações, são apresentadas abaixo as regiões que foram mais representadas nas manifestações levadas à Ouvidoria em 2024. Observa-se que 924 (5,49%) manifestações não informavam a região ou o estado.



Fonte: Ouvidoria Ibama.

# PESQUISA DE SATISFAÇÃO

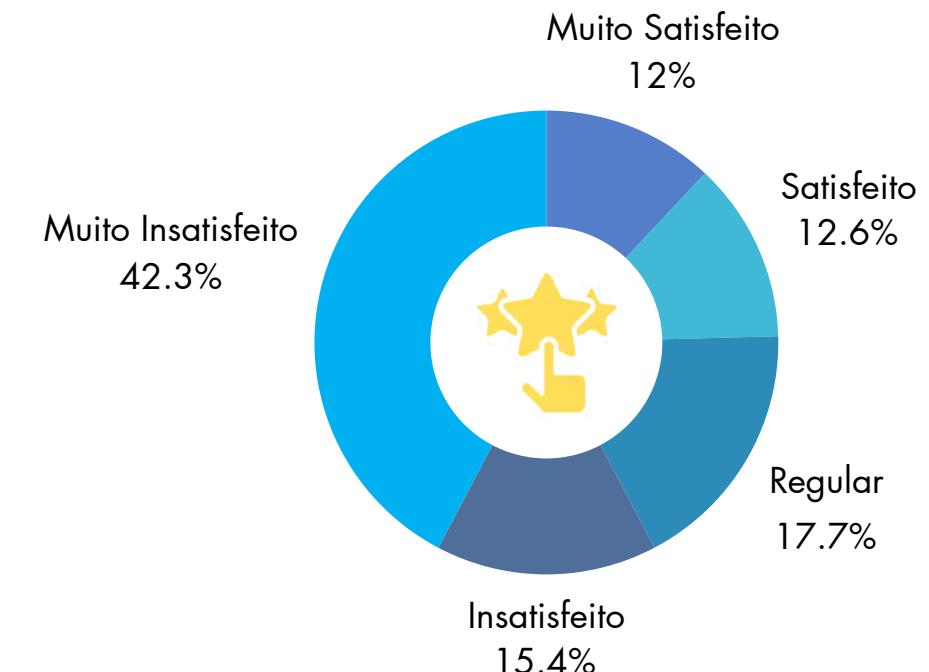


A Plataforma Fala.BR permite medir a satisfação dos usuários em relação à atuação das instituições no tratamento das manifestações. A **pesquisa de satisfação** é realizada por meio de um questionário *online* enviado ao usuário após a resposta conclusiva, exceto para aqueles que escolheram enviar uma "comunicação de irregularidade". A participação na pesquisa é opcional.

Em 2024, 177 usuários contribuíram com o preenchimento do questionário, representando **apenas 1,05% do quantitativo geral** de atendimento das 16.825 manifestações. Os dados coletados sobre a qualidade da resposta recebida e satisfação com o atendimento prestado foram os seguintes:

**SATISFAÇÃO (Você está satisfeito (a) com o atendimento prestado?)**

## SÉRIE HISTÓRICA



## NÍVEL

**34,14%**  
Satisfação Média

**Fonte:** Painel Resolveu em 14/3/2025.

Verifica-se uma **baixa adesão dos usuários** quanto à participação na pesquisa de satisfação, o que dificulta a avaliação da qualidade do atendimento prestado pelo instituto como um todo. Destaca-se que houve um aumento no número de elogios de 18 (2023) para 29 (2024), sendo que a maior parte se refere aos elogios pelo atendimento da Central de Atendimentos do Ibama.

## PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

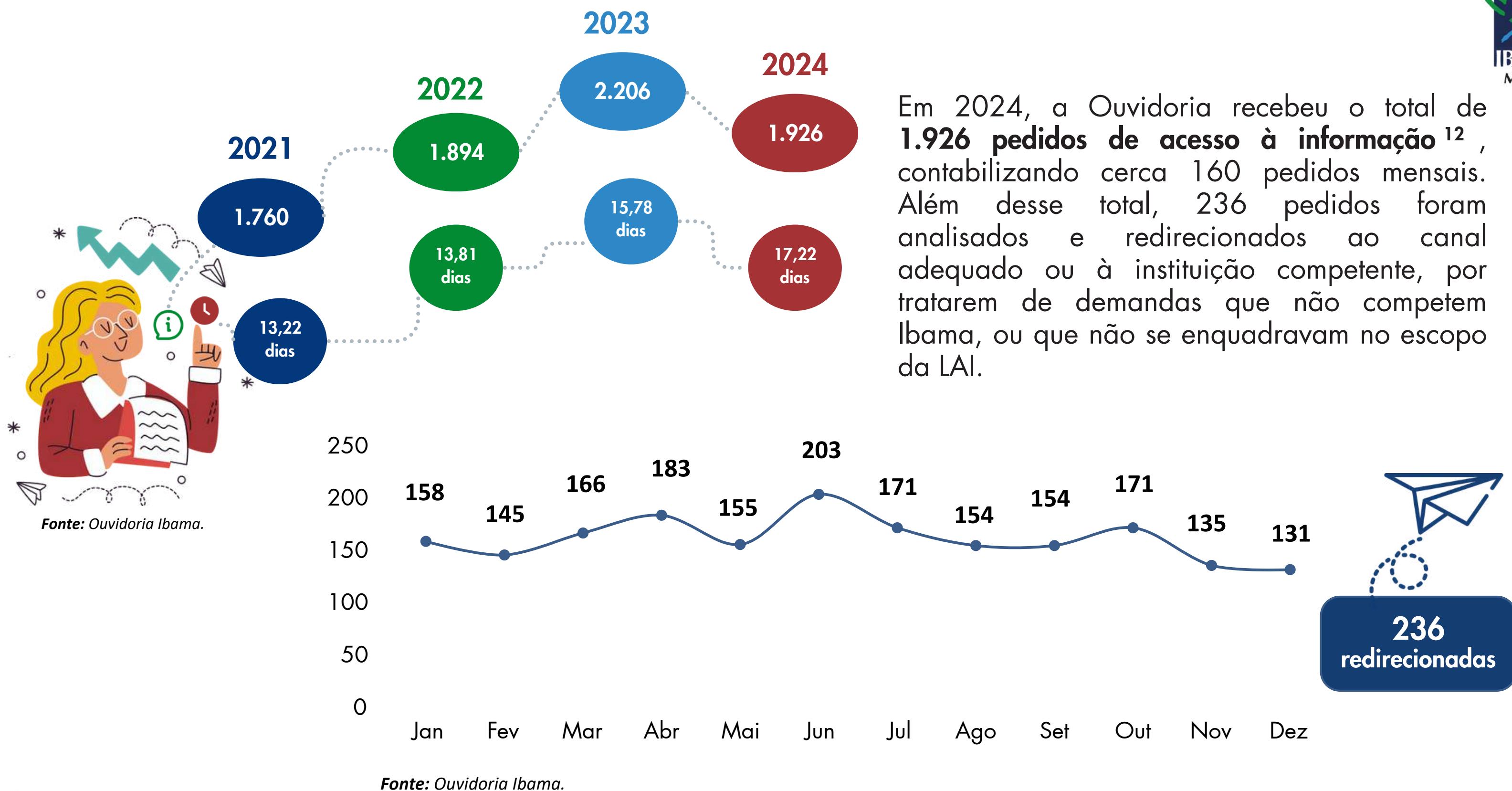
A Divisão de Informação ao Cidadão – DIC, da Ouvidoria, é a unidade competente para atender os pedidos de acesso à informação, à luz da [Lei nº 12.527, de 2011](#) (Lei de Acesso à Informação – LAI)<sup>10</sup>, e do [Decreto nº 7.724, de 2012](#)<sup>11</sup>.

A comparação do número de pedidos de acesso à informação em relação aos últimos 3 anos encontra-se na figura a seguir, onde se observa uma redução de 280 (12,69%) no número de pedidos em relação a 2023. Em relação ao prazo de resposta aos usuários, houve um pequeno aumento de 1,44 dias, ressaltando-se que o prazo estipulado pela LAI é de 20 dias, prorrogável por mais 10 dias.

10. Art. 1º, inciso II, da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

11. Art. 2º, do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012.

Em 2024, a Ouvidoria recebeu o total de **1.926 pedidos de acesso à informação**<sup>12</sup>, contabilizando cerca 160 pedidos mensais. Além desse total, 236 pedidos foram analisados e redirecionados ao canal adequado ou à instituição competente, por tratarem de demandas que não competem Ibama, ou que não se enquadram no escopo da LAI.



12. Fonte: Painel da LAI. Acesso em: 14/3/2025.

# PEDIDOS POR ASSUNTOS

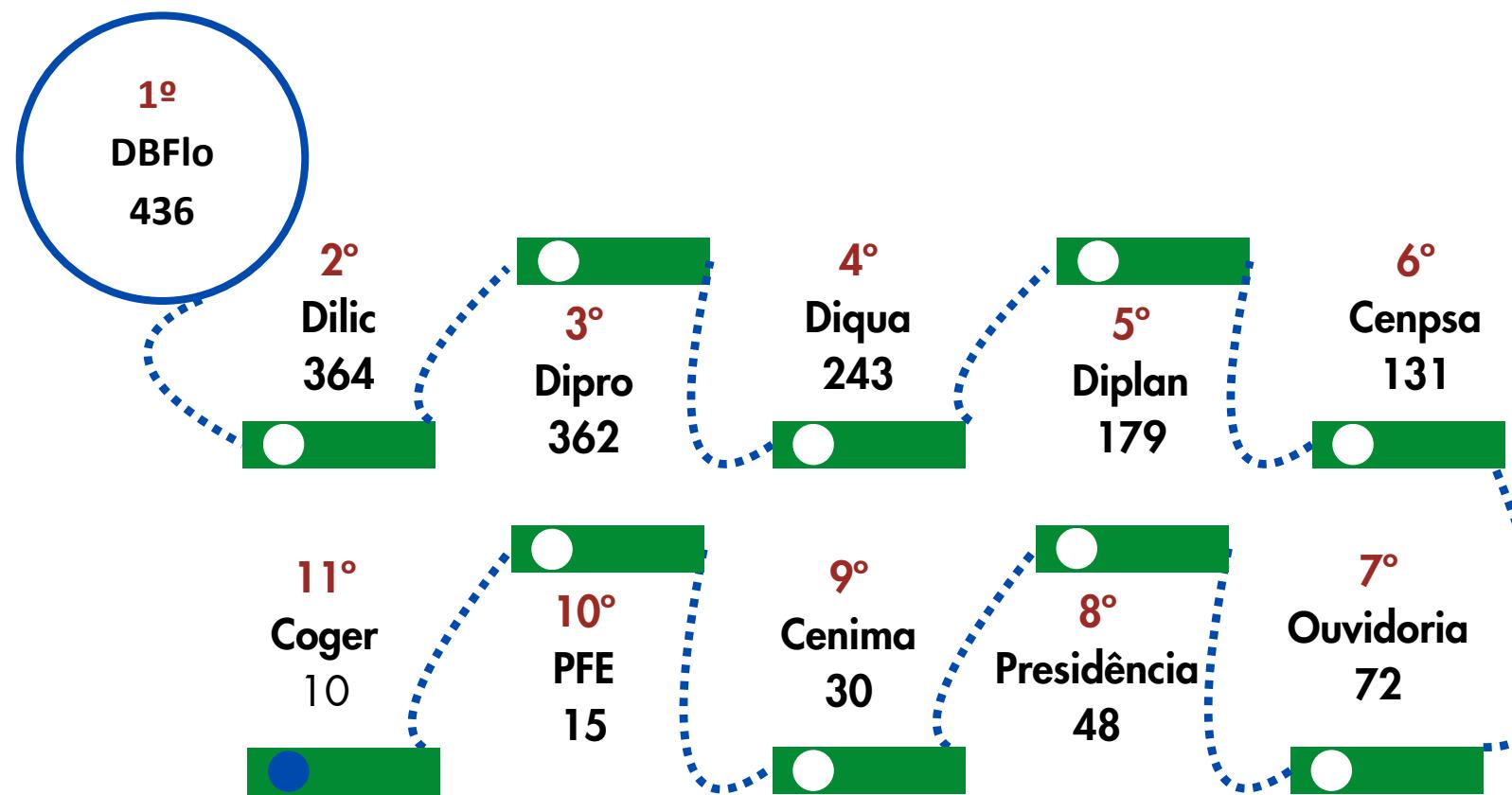
Foram solicitadas informações sobre mais de 60 temas relacionados às atribuições do Ibama. Abaixo estão listados os **15 assuntos mais recorrentes**.



*Fonte:* Ouvidoria Ibama.

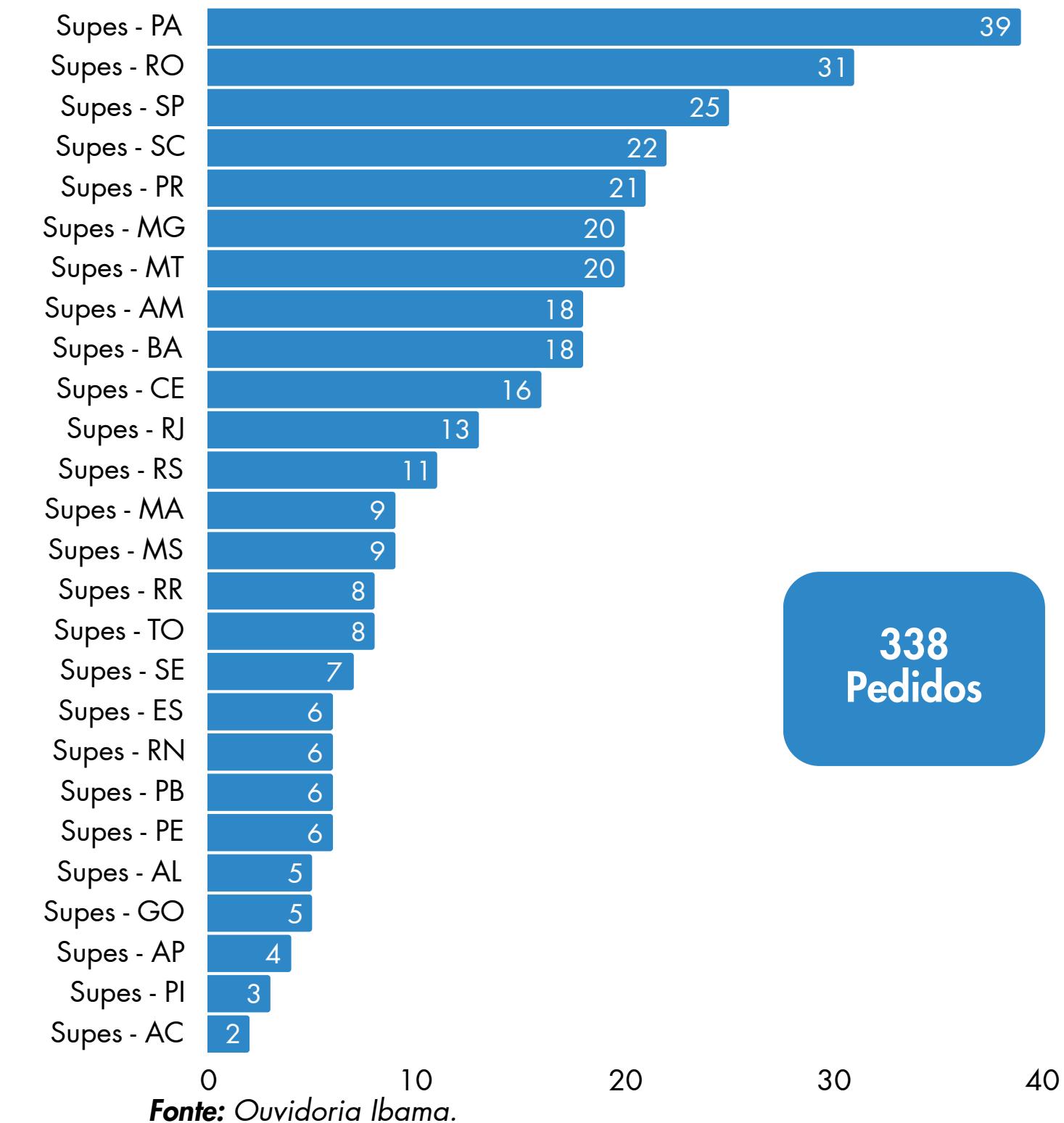
# PEDIDOS POR UNIDADES E LOCAL DE ORIGEM

Apresenta-se o quantitativo de pedidos de acesso à informação recepcionados e encaminhados às unidades do Ibama competentes.

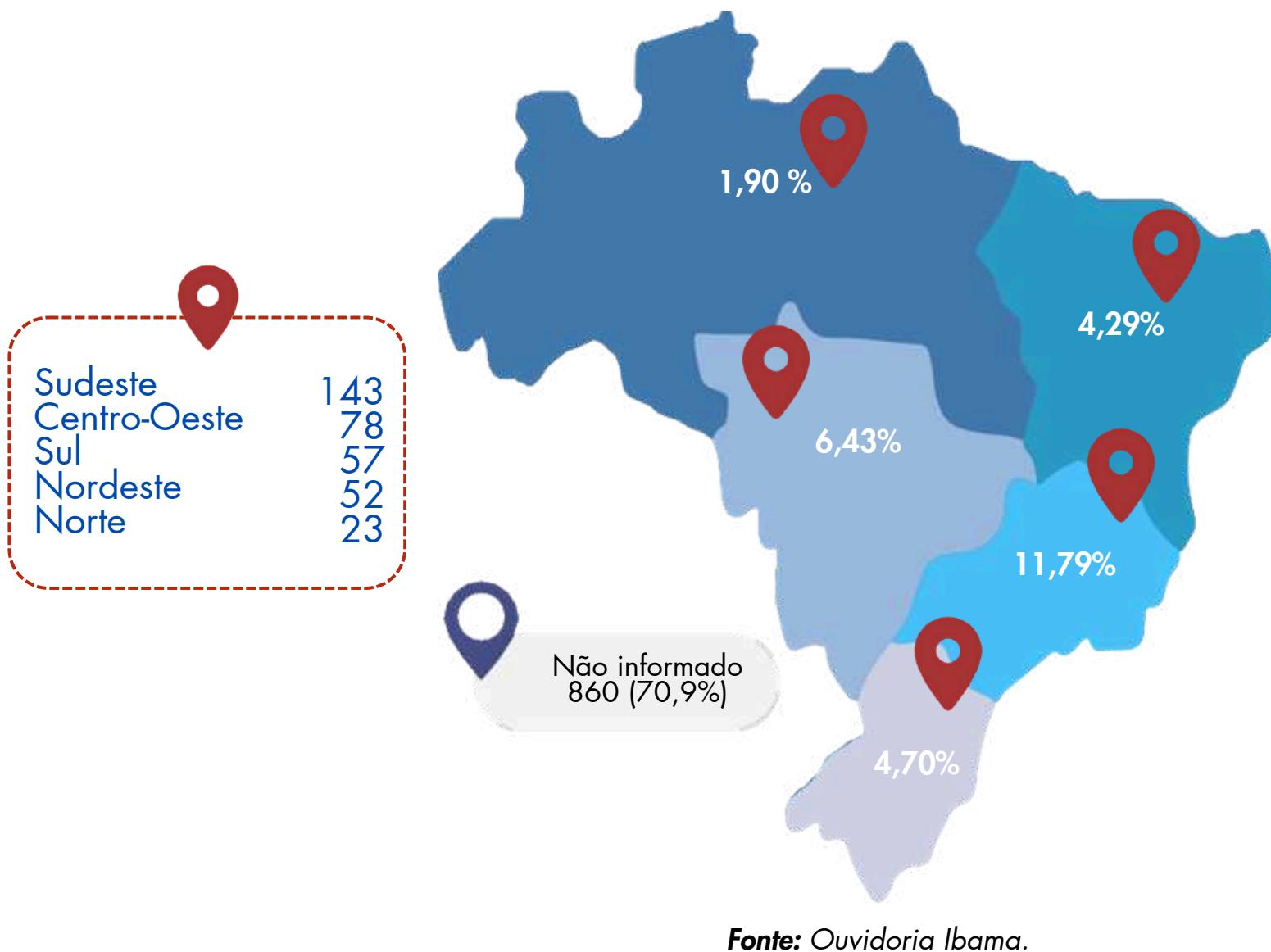


**Fonte:** Ouvidoria Ibama.

O gráfico ao lado mostra o quantitativo de pedidos de acesso à informação encaminhados às unidades descentralizadas (Superintendências nos estados).

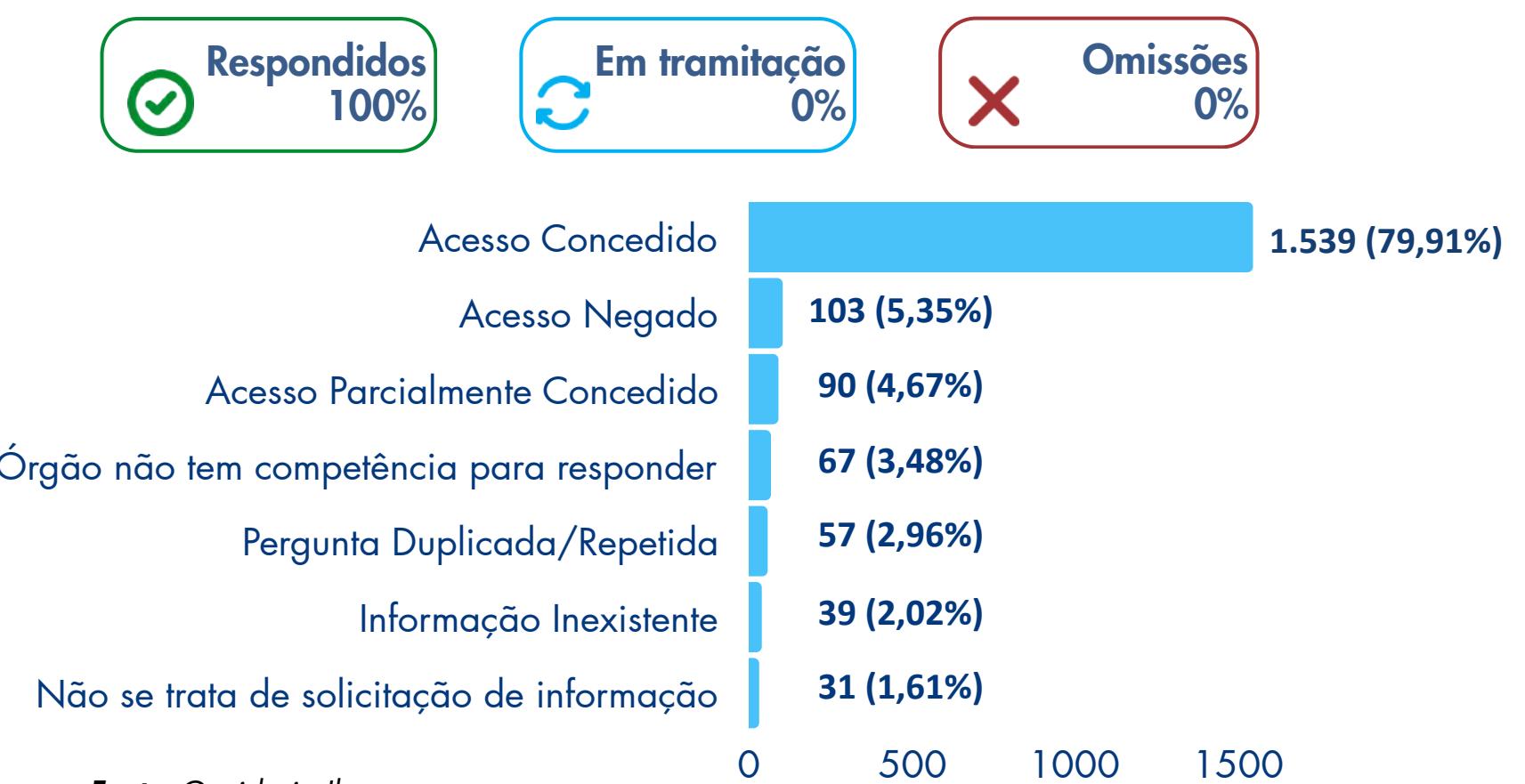


Quanto ao **local de origem dos requerentes**, observa-se que a maioria dos usuários preferiu não informar sua localidade. Abaixo são mostradas as regiões que foram mais representadas nos pedidos de acesso à informação.



## PEDIDOS POR TIPO DE RESPOSTA E STATUS

Os tipos de resposta aos pedidos de acesso estão demonstrados no gráfico abaixo, seguidos do status dos pedidos apresentados em 2024. Verifica-se que os pedidos foram **integralmente respondidos**.



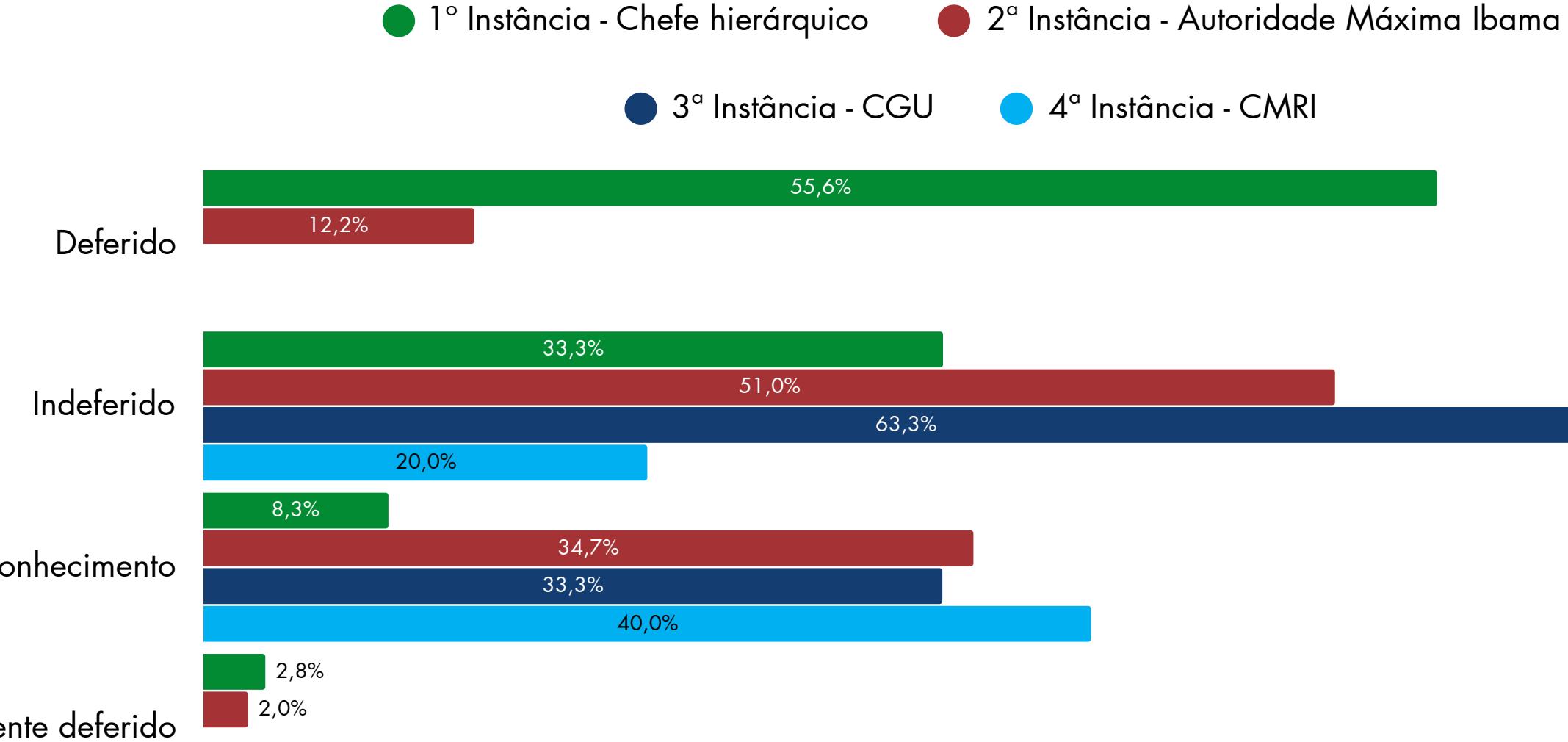
# RECURSOS A PEDIDOS

Em 2024, foram interpostos **228 recursos** de acesso à informação<sup>13</sup>, sendo 144 recursos de 1ª instância aos pedidos de acesso à informação, direcionados aos titulares das unidades internas responsáveis pelo atendimento dos pedidos e, dentre esses, 49 resultaram em recursos de 2ª instância, direcionados à autoridade máxima do Ibama. Do total de recursos de 2ª instância, 30 foram submetidos à CGU e, dentre esses, 5 foram direcionados à Comissão Mista de Reavaliação de Informações – CMRI, última instância recursal administrativa na análise de negativas de acesso à informação.

TOTAL DE RECURSOS	1ª INSTÂNCIA	2ª INSTÂNCIA	3ª INSTÂNCIA	4ª INSTÂNCIA
	63,2%	21,5%	13,2%	2,2%
<b>228</b>	<b>144</b>	<b>49</b>	<b>30</b>	<b>5</b>
	CHEFE HIERÁRQUICO	AUTORIDADE MÁXIMA DO ÓRGÃO	CGU	CMRI

*Fonte:* Painel LAI em 13/3/2025.

Apresentam-se os **tipos de respostas aos recursos** apresentados de acordo com a autoridade à qual foram submetidos, bem como os respectivos percentuais por tipo de resposta.



Perda de objeto parcial

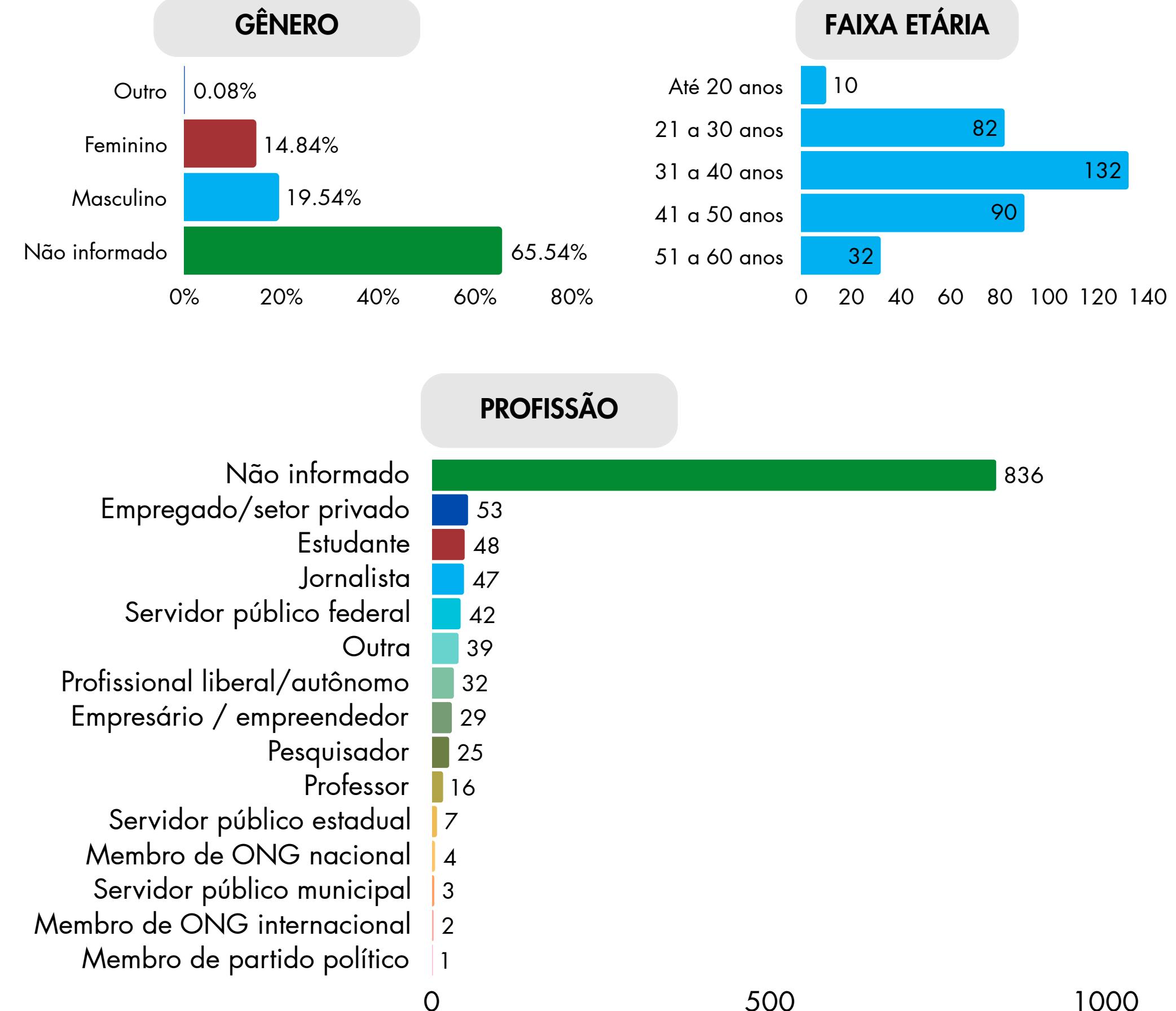
Perda de objeto

0%      10%      20%      30%      40%      50%      60%      70%

*Fonte: Ouvidoria Ibama.*

O perfil dos 1.213 requerentes que apresentaram pedidos de acesso à informação ao Ibama encontra-se demonstrado ao lado.

Cada solicitante apresentou, em média, **1,6 pedidos** ao Instituto.



Fonte: Painel da LAI. Acesso em 14/3/2025.



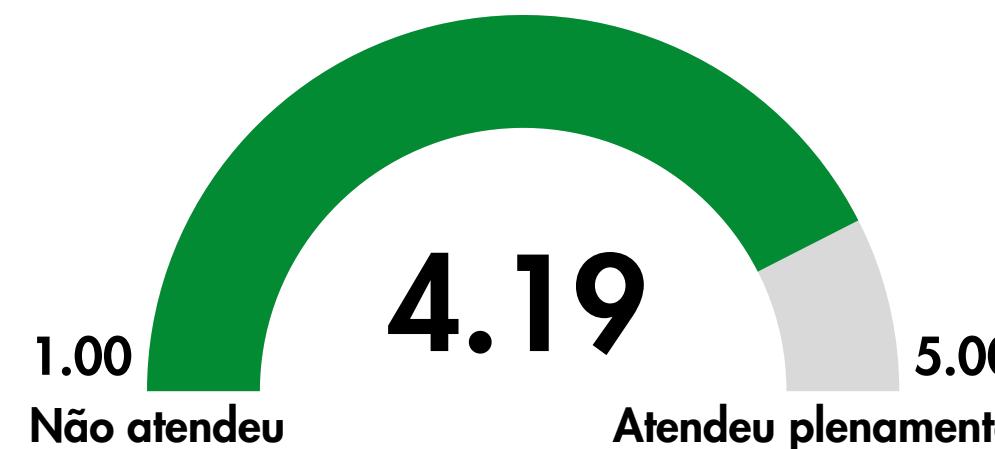
# PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A Plataforma Fala.BR oferece uma **pesquisa de satisfação** facultativa aos usuários após a resposta ao pedido de acesso à informação. As respostas coletadas ajudam o Ibama a melhorar o atendimento e a transparência ativa das informações.

77 usuários preencheram a pesquisa em 2024, representando **apenas 4% do quantitativo geral** de atendimento dos 1.926 pedidos, apresentando as avaliações conforme gráficos abaixo.

**TOTAL DE RESPOSTAS: 77**

**A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?**



**A resposta fornecida foi de fácil compreensão?**

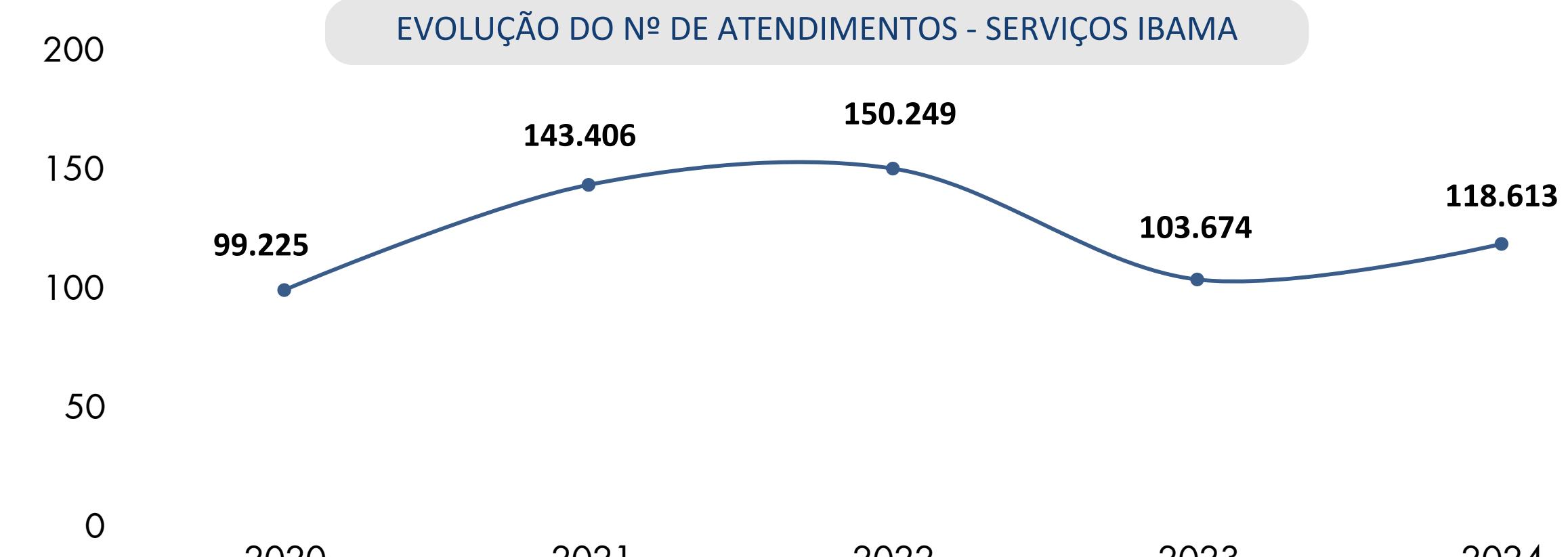


Da análise dos números apresentados, verifica-se uma **baixa adesão dos usuários** quanto à participação na pesquisa de satisfação, o que pode dificultar a avaliação da qualidade do atendimento prestado pelo Instituto como um todo.

*Fonte: Painel da LAI. Acesso em 14/3/2025.*

# DEMANDAS DOS SERVIÇOS IBAMA

A Ouvidoria, por meio da Central de Atendimento, recepciona demandas referentes aos serviços prestados pelo Ibama. O “**Serviços Ibama**” é um serviço de fornecimento de informações ao usuário quanto aos diversos serviços disponibilizados à sociedade. Em 2024, houve um **aumento de 14.939 (14,41%)** demandas em relação ao mesmo período de 2023.



*Fonte: Ouvidoria Ibama.*

O atendimento dessa demandas é realizado por diversos **canais de atendimento**. O canal mais utilizado em 2024 foi o de ligações telefônicas, registrando 98.900 (83,38 %) demandas<sup>14</sup>.

14. Dados do Sistema Archipelago <<https://itscs-sdcomm.archipelago.com/login.html#expired>>. Acesso em 13/3/2025.

Em seguida, houve 13.778 (11,62%) registros por formulário eletrônico<sup>15</sup>, seguidos de 5.916 (4,99%) por e-mail e, por fim, 19 (0,02%) por atendimento presencial.

Em 2024, a Central de Atendimento registrou 1.422 ligações abandonadas ou desistências, representando apenas 1,43% do total de ligações oferecidas. O restante das ligações foram atendidas e finalizadas com sucesso.

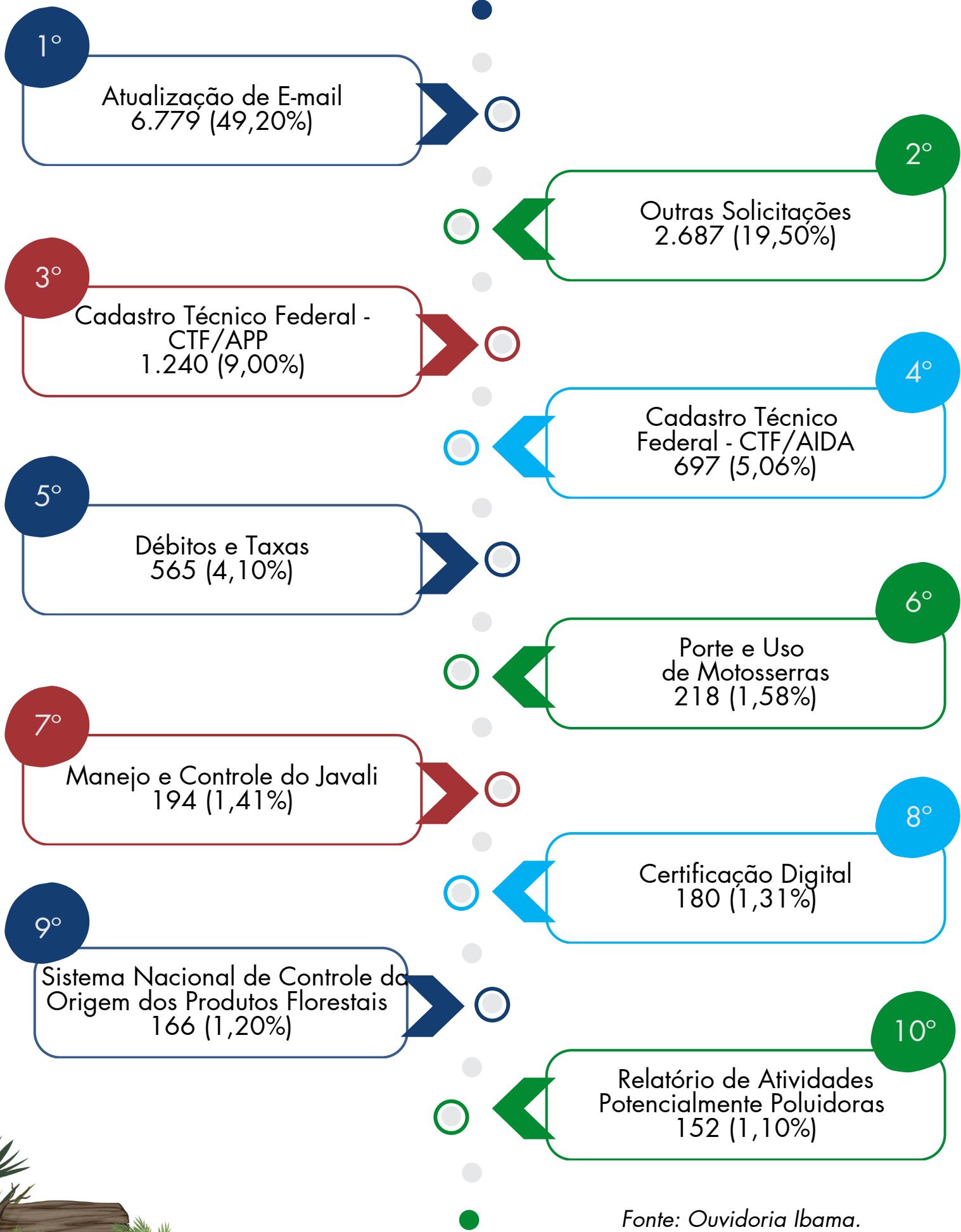


## Atendimento Telefônico

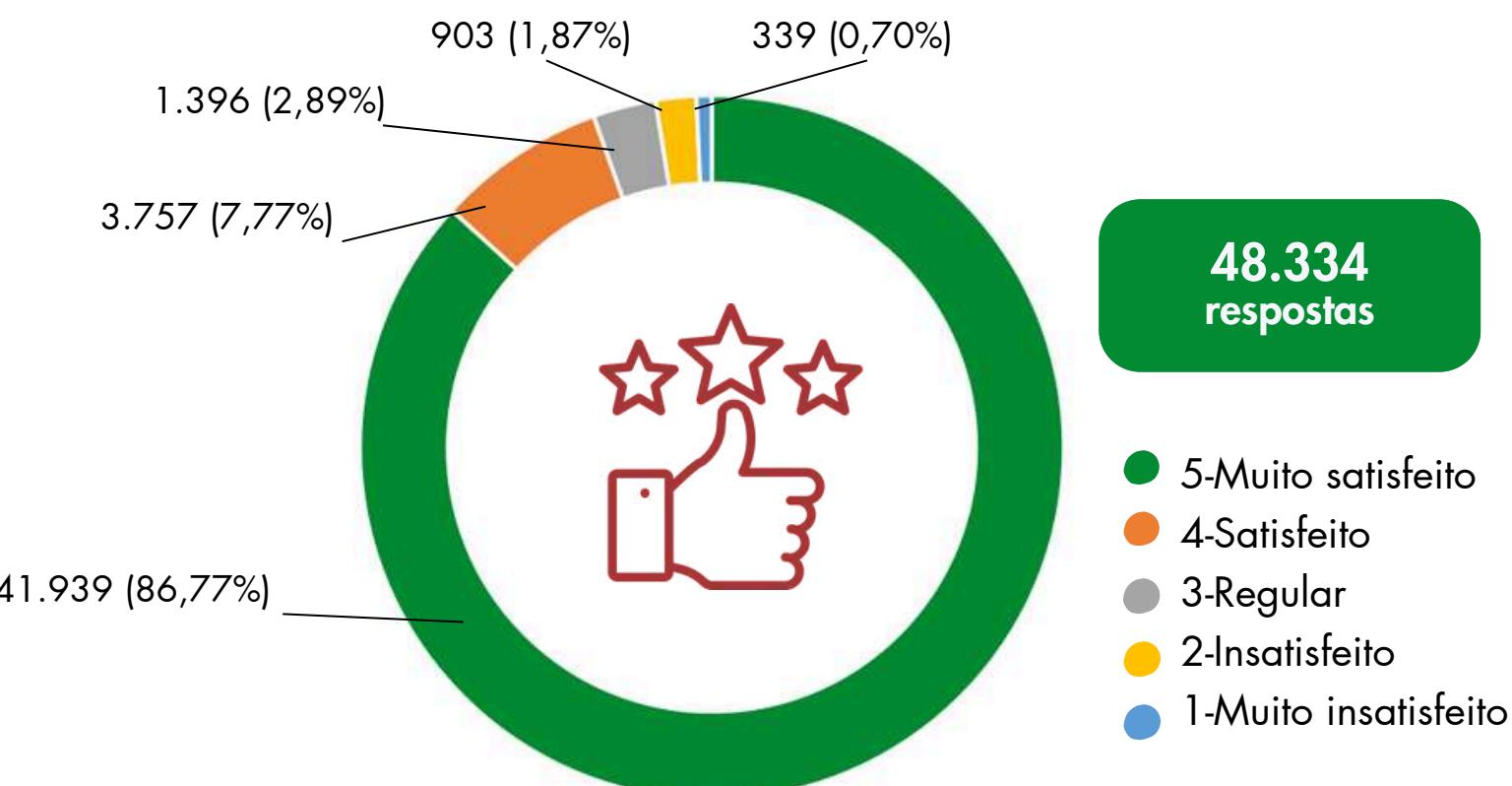
Ligações oferecidas	Ligações atendidas	Desistências + abandonos
<b>99.622</b>	<b>98.200</b>	<b>1.422</b>

*Fonte:* Ouvidoria Ibama.

As demandas recebidas de serviços Ibama e registradas por formulário eletrônico são categorizadas por **assunto**. Em 2024, foram registradas 13.778 demandas, sendo que 6.779 (49,20%) referiam-se a solicitações de atualização de e-mail, em que os usuários buscaram o Ibama para atualização de seus e-mails para que pudessem ter acesso aos serviços prestados pelo Instituto.



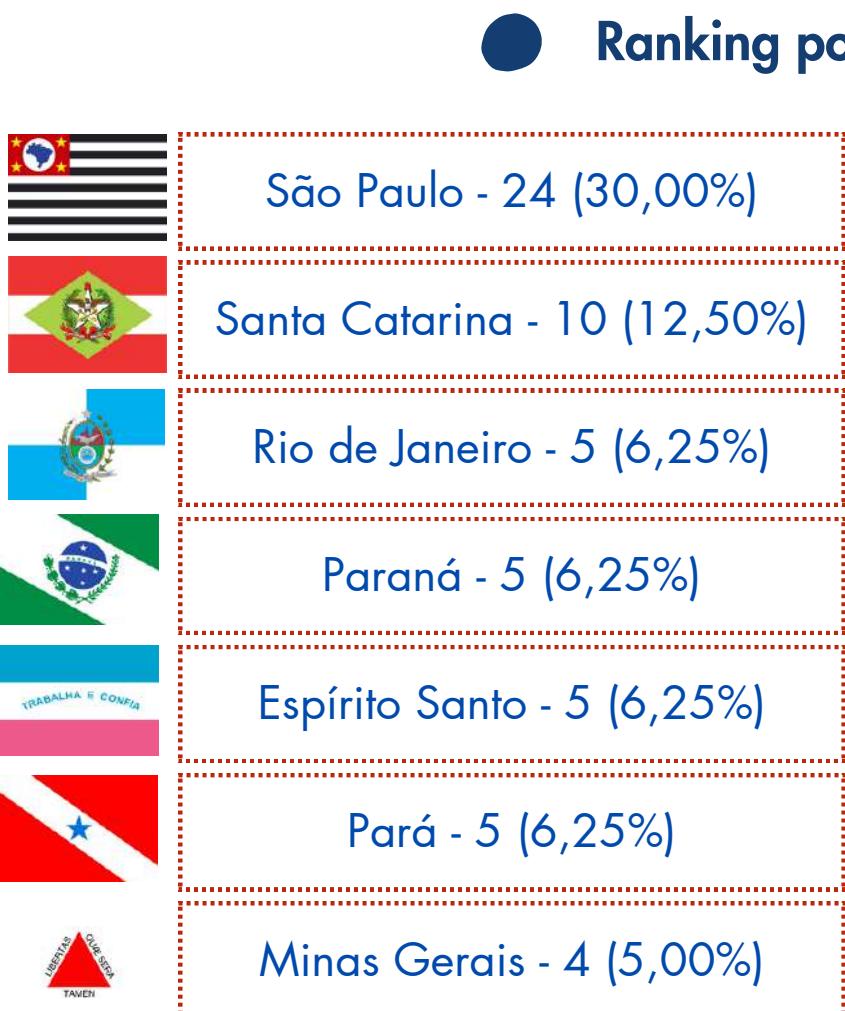
Com o objetivo de avaliar e melhorar continuamente o atendimento às demandas sobre Serviços Ibama no que se refere ao atendimento de ligações telefônicas, o Ibama, por meio de sua Central de Atendimento, disponibiliza aos usuários uma **pesquisa de satisfação**, cujo valores podem ser observados abaixo e que demonstra um elevado grau de satisfação desses usuários.



Fonte: Ouvidoria Ibama.

# DEMANDAS COMEX RESPONDE

A Ouvidoria realiza o atendimento das demandas que chegam ao Ibama por meio do **Sistema Integrado de Comércio Exterior – Siscomex**. O “Comex Responde”, que faz parte do Siscomex, 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 e que respondem questões relativas às suas áreas de competência. O Ibama, por meio da Ouvidoria, atende a essas demandas, as quais corresponderam a 80 em 2024.



**Fonte:** Ouvidoria Ibama.



\*Outros: 8 (10,00%).

# ANÁLISE GERENCIAL

A presente análise foi realizada com base nos dados disponíveis na [Plataforma Fala.BR](#), no [Painel Resolveu](#) e no [Painel da LAI](#), todos da CGU.

Em 2024, a Ouvidoria recebeu e tratou 16.825 manifestações por meio do Fala.BR, somadas 1.094 manifestações que foram reencaminhadas via Fala.BR a outras instituições (por dentro da Plataforma Fala.BR), por não abordarem temas de competência do Ibama, o que **totalizaram 17.919 manifestações recepcionadas pelo Ibama em 2024**.

Das 16.825 manifestações tratadas pela Ouvidoria do Ibama, **5.977 foram tratadas e respondidas diretamente pela equipe da Ouvidoria, o que representa cerca de 36% do total**. Esse desempenho reflete a expertise e a eficiência na gestão das manifestações, proporcionando agilidade e qualidade no atendimento ao cidadão.

Alguns dos assuntos das manifestações atendidas diretamente pela Ouvidoria estão ao lado listados e demonstram o conhecimento acumulado pela unidade sobre os temas relacionados à Instituição.

Assunto	Quantidade
Animais silvestres: cativeiro	1347
Desmatamento	665
Duplicidade de manifestação	607
Corte de árvores	501
Degradação ambiental	405
Poluição ambiental	386
Instituições ambientais	313
Serviços prestados pelo Ibama	269
Animais domésticos: maus tratos	213
Incêndio e queimada	166

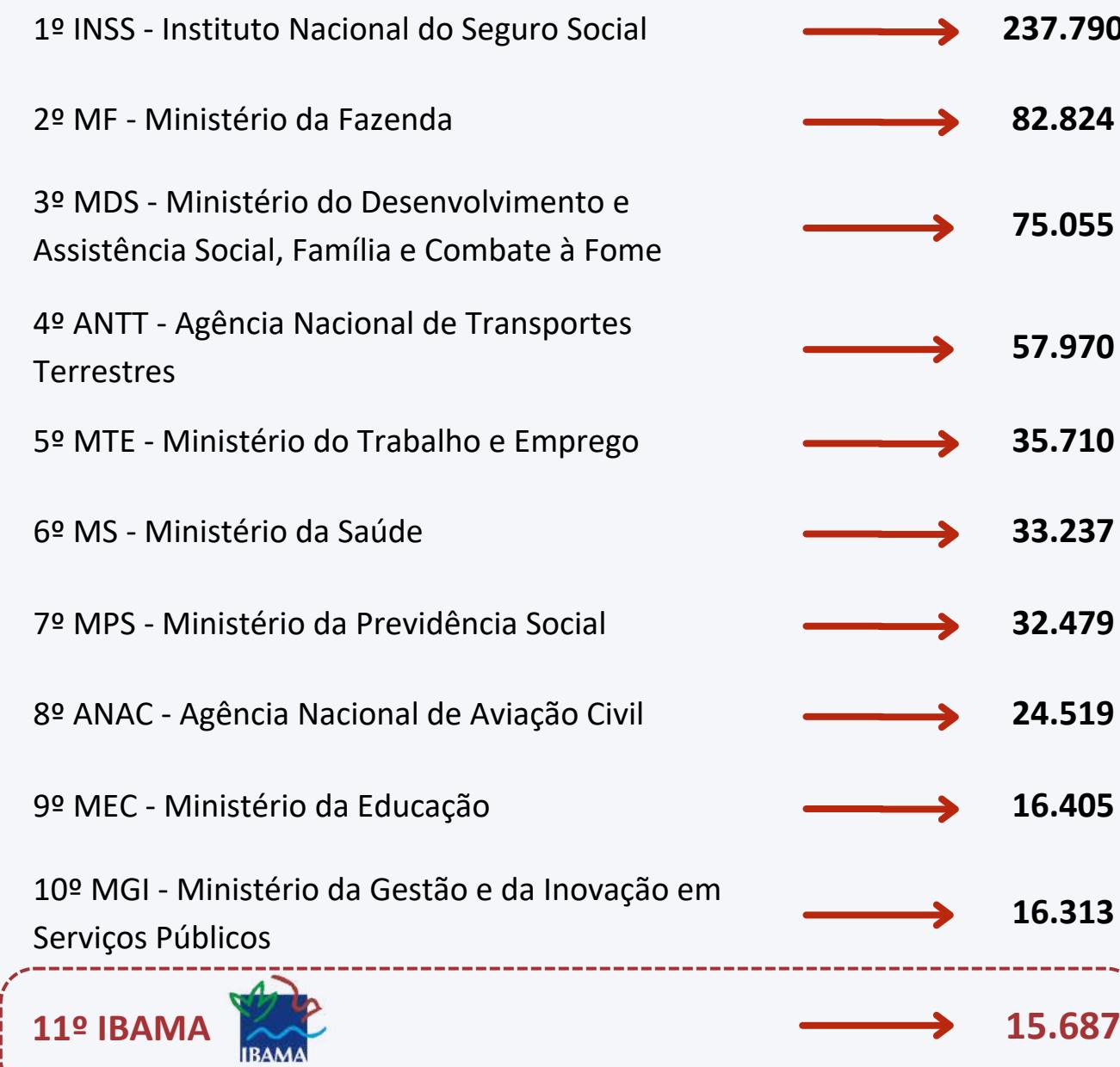
Fonte: Ouvidoria Ibama.

Das 16.825 manifestações recebidas, cerca de **5.340 (31,74%) não eram de competência do Ibama**, mas foram tratadas e encaminhadas por e-mail às instituições estaduais ou municipais responsáveis, uma vez que essas entidades não utilizam a Plataforma Fala.BR.

Isso destaca a necessidade de **ampliar o número de ouvidorias cadastradas na Plataforma Fala.BR**, especialmente as do Sistema Nacional de Meio Ambiente – Sisnama, para facilitar o reencaminhamento de denúncias de crimes ambientais fora da competência do Ibama, agilizando a fiscalização e a resolução das questões ambientais.

No ano de 2024, a Ouvidoria do Ibama foi a **11ª unidade setorial** do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal – SisOuv **que mais recebeu manifestações de ouvidoria**, entre as 329 ouvidorias cadastradas no Fala.BR. E foi a **3ª instituição que mais recebeu denúncias**, atrás apenas do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome – MDS e do Instituto Nacional de Seguridade Social – INSS. Isso reflete a credibilidade do Ibama como órgão eficaz na fiscalização ambiental, sendo a principal entidade escolhida pelos cidadãos para reportar infrações ambientais.

## RANKING DAS OUVIDORIAS QUE MAIS RECEBERAM MANIFESTAÇÕES EM 2024



**Fonte:** Painel Resolveu. Acesso em 25/3/2025.

## RANKING DAS OUVIDORIAS QUE MAIS RECEBERAM DENÚNCIAS EM 2024



**Fonte:** Painel Resolveu. Acesso em 25/3/2025.

Contudo, os números apresentados evidenciam que grande parte das denúncias de crimes ambientais recebidas são de competência de órgãos e entidades estaduais e municipais de meio ambiente, nos termos da [Lei Complementar nº 140, de 2011](#).

Dante da complexidade da legislação ambiental e das divergências na interpretação das competências entre os entes federativos, a Ouvidoria e a Diretoria de Proteção Ambiental – Dipro firmaram **parceria para uniformizar o entendimento sobre a apuração de crimes ambientais**. Esse esforço visou garantir que a Ouvidoria encaminhasse corretamente as denúncias, respeitando as atribuições do Ibama e de outros órgãos responsáveis pela fiscalização ambiental.

A parceria entre a Ouvidoria e a Dipro resultou na **Portaria Ibama nº 188, de 30 de dezembro de 2024** (publicada no Boletim de Serviço nº 1, de 2 de janeiro de 2025), que define os procedimentos para o encaminhamento de denúncias ambientais, agilizando o processo e tornando-o mais eficiente ao esclarecer as competências de apuração, conforme a [Lei Complementar nº 140/2011](#).

Nota-se, também, o **aumento do número de manifestações direcionadas ao Ibama em 2024** (16.825 manifestações) quando comparado a 2023 (15.906 manifestações), o que corresponde à **5,78% a mais**.

Além de evidenciar a credibilidade e confiança na instituição no combate aos crimes ambientais, acredita-se que esse aumento se deve, também, à **centralização na Ouvidoria do Ibama da recepção das denúncias direcionadas à entidade**, em consonância com o [Decreto nº 10.153, de 2019](#), e a [Portaria Normativa CGU nº 116, de 2024](#), sobre as ouvidorias públicas serem o canal exclusivo para recebimento de denúncias.

Além das apresentações realizadas pela Ouvidoria ao longo dos anos sobre necessidade de cumprimento das normas acimas citadas, em dezembro de 2023 a Ouvidoria encaminhou às unidades do Instituto **orientação** para

que todas as denúncias recebidas por qualquer dessas áreas, em todo território nacional, fossem direcionadas à Ouvidoria para registro na Plataforma Fala.BR e tratamento.

Assim, as denúncias recebidas, mesmo que não direcionadas à Ouvidoria, foram encaminhadas para cadastro na Plataforma Fala.BR, **permitindo melhor controle e tratamento** ao serem direcionadas à unidade responsável pela apuração.

Em relação à Lei de Acesso à Informação, em 2024 foram **recebidos e respondidos 1.926 pedidos de acesso à informação** por intermédio do Fala.BR, além de 228 recursos. Houve redução do volume de pedidos em relação a 2023, em que foram recepcionados 2.206 pedidos e 245 recursos. Acredita-se que essa redução tenha relação direta com o avanço da transparência ativa. Em 2024, o **Ibama alcançou 100% de cumprimento da transparência ativa**, de acordo com o [Guia de Transparência Ativa – GTA](#) e conforme avaliação feita pela CGU no módulo Sistema de Transparência Ativa – STA, do Fala.BR.

Embora tenha aumentado o volume de recursos de 3<sup>a</sup> e 4<sup>a</sup> instâncias, comparando-se a 2022 e 2023, **todas as decisões da CGU e da CMRI sobre recursos de 2024 foram favoráveis ao Ibama**, isto é, decidiram pelo indeferimento, pelo não conhecimento ou ao menos pela perda de objeto do recurso. Isso evidencia que os pedidos de acesso estão sendo devidamente solucionados internamente pela própria entidade, seja já nas respostas iniciais (quando cerca de 80% dos pedidos tem a concessão do acesso pretendido) ou até a 2<sup>a</sup> instância recursal. Além disso, a ausência de decisões contrárias da CGU e da CMRI ao posicionamento do Ibama indica que **o Ibama vem observando adequadamente a aplicação da LAI**.

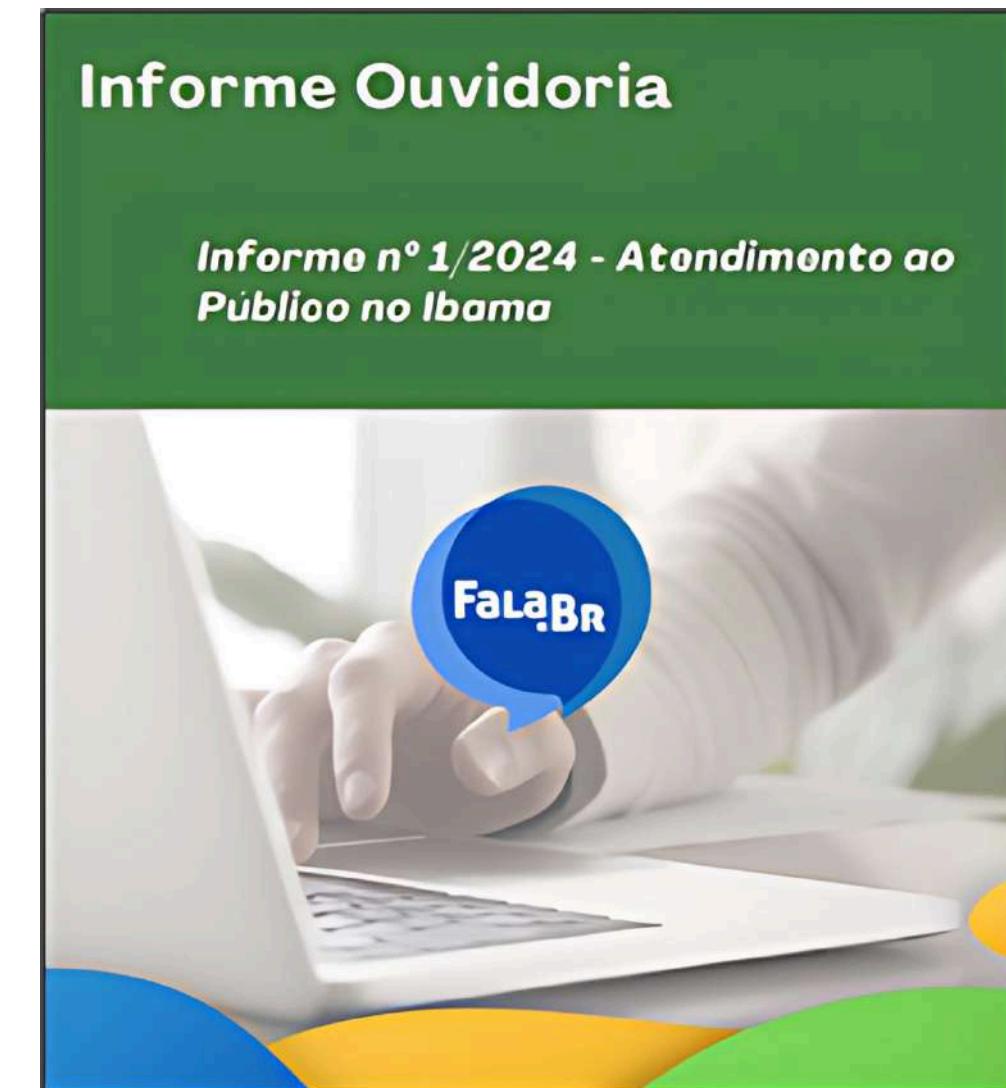
# ANÁLISE DOS PROBLEMAS RECORRENTES



Em 2024, a Ouvidoria do Ibama cumpriu a [Lei nº 13.460, de 2017](#) ao processar informações de manifestações e pesquisas de satisfação, propondo melhorias nos serviços públicos. Por meio de **Informes destinados às unidades administrativas**, a Ouvidoria forneceu à gestão do Instituto recomendações para otimizar processos e procedimentos, alinhando-os às demandas dos usuários e aos princípios da Administração Pública. Cada Informe abordou temas específicos, visando melhorar o atendimento e a qualidade dos serviços oferecidos.

## INFORME N° 1/2024 – ATENDIMENTO AO PÚBLICO NO IBAMA

O Informe nº 1/2024 apresentou às unidades do Ibama os procedimentos de atendimento ao público realizados pela Ouvidoria e pela Central de Atendimento, com o objetivo de otimizar os serviços do Instituto. Destacou a importância da divulgação para garantir o entendimento das áreas sobre o funcionamento do serviço, assegurando uma comunicação eficaz. O documento detalhou as demandas tratadas pela Ouvidoria e os assuntos atendidos pela Central, visando oferecer respostas rápidas e adequadas às solicitações.



## **INFORME N° 2/2024 – REQUERIMENTOS ADMINISTRATIVOS**

O Informe n° 2/2024 apresentou às unidades do Ibama orientações sobre o procedimento para atendimento aos Requerimentos Administrativos recepcionados pelo Instituto, cujo tratamento não compete à Ouvidoria. O documento trouxe um rol exemplificativo, esclarecendo que os citados requerimentos tratam de documentos oficiais que devem seguir o rito do processo administrativo, conforme estabelece a [Lei n° 9.784, de 1999](#). Ao recebê-los, as áreas competentes devem tratá-los internamente, observando as determinações e prazos indicados.

## **INFORME N° 3/2024 – TARJAMENTOS DE INFORMAÇÕES PESSOAIS, DADOS PESSOAIS E SENSÍVEIS**

O Informe n° 3/2024 apresentou às unidades do Ibama orientações sobre o tarjamento de informações e dados pessoais, considerando a compatibilidade entre a LAI e a LGPD. Elaborado para esclarecer dúvidas e inseguranças das unidades, o Informe orienta sobre o atendimento de pedidos de acesso à informação, a publicação em transparência ativa e a divulgação de dados, destacando a importância de garantir o acesso à informação sem comprometer o sigilo. O documento também abordou técnicas de anonimização e forneceu um guia básico para o tarjamento de arquivos.

## **INFORME N° 4/2024 – NEGATIVA DE PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO POR HIPÓTESE DE DOCUMENTO PREPARATÓRIO**

O Informe n° 4/2024 apresentou às unidades do Ibama orientações sobre a negativa de acesso a documentos preparatórios, conforme a LAI. Essa restrição é permitida para documentos que servirão de base para a tomada de decisões até que a decisão seja formalizada. O Informe analisou essa hipótese, forneceu exemplos aplicáveis à realidade do Ibama e propôs um modelo básico para fundamentar eventuais negativas de acesso, alinhado à legislação e aos entendimentos da Controladoria-Geral da União e da Comissão Mista de Reavaliação de Informações – CMRI.

# AÇÕES DE MELHORIA CONTÍNUA



## REUNIÕES SOBRE RECURSOS DE 2<sup>a</sup> INSTÂNCIA FUNDAMENTADOS NA LAI

Conforme [Decreto nº 7.724, de 2012](#), os recursos de 2<sup>a</sup> instância em pedidos de acesso à informação no Ibama são decididos pelo Presidente do Instituto. Para auxiliar nessa deliberação, a Ouvidoria elabora um relatório e parecer opinativo ao Presidente, e, para melhorar esse processo, passou a realizar reuniões de alinhamento com as unidades técnicas envolvidas. Essas reuniões ajudam a entender as dificuldades das unidades, esclarecer dúvidas sobre o procedimento e compartilhar orientações da CGU e CMRI, promovendo maior eficiência e uniformidade na análise dos recursos.

## SUBSÍDIOS ÀS DECISÕES DA AUTORIDADE MÁXIMA DO IBAMA

Conforme informado, os recursos de 2<sup>a</sup> instância em pedidos de acesso à informação são decididos pelo Presidente do Ibama. Quando um recurso é recebido, a Divisão de Informação ao Cidadão – DIC, da Ouvidoria, encaminha o processo à unidade técnica responsável e, posteriormente, ao Gabinete da Presidência para decisão final. Esse encaminhamento passou a ser acompanhado de uma Nota Informativa e de uma minuta de Despacho Decisório, elaboradas para subsidiar a decisão do Presidente. A Nota Informativa apresenta o histórico do pedido, considerações técnicas com base na legislação e uma sugestão opinativa para a decisão. A minuta de Despacho sugere a redação do Despacho Decisório a ser assinado pelo Presidente. Embora essas peças não substituam a decisão da autoridade máxima, elas visam facilitar e aprimorar o processo decisório.

## TRANSPARÊNCIA ATIVA

A Ouvidoria, por meio da DIC, manteve o Ibama em 1º lugar no ranking de cumprimento das obrigações de transparência ativa previstas na LAI, no [Decreto nº 7.724, de 2012](#), e em demais normas aplicáveis, já que alcançou 100% de cumprimento da transparência ativa. A LAI exige que órgãos públicos divulguem proativamente informações de interesse coletivo nos sites institucionais, conforme definido no artigo 8º. A manutenção dessa posição foi possível graças ao monitoramento contínuo da DIC e ao trabalho conjunto com a Assessoria de Comunicação Social – Ascom, responsável por atualizar as informações no site do Ibama, reforçando o compromisso do Instituto com a transparência e o acesso à informação.

### IBAMA – Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Na...

Última Atualização >> 28/03/2025 05:03:35  
Atualização >> Diária

CATEGORIA DO ÓRGÃO: AUTARQUIA ESPECIAL

#### TRANSPARÊNCIA ATIVA

AVALIADOS: **49 / 49**

CUMPRIDOS: **49**

RANKING DE CUMPRIMENTO

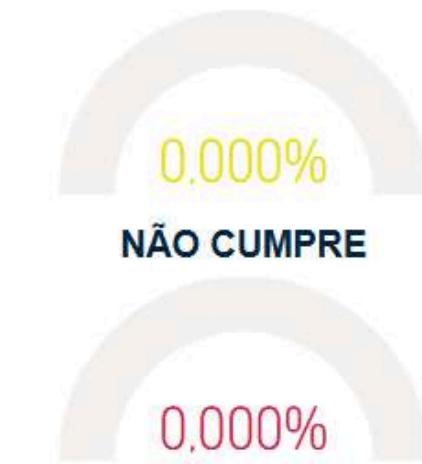
**1 / 320**

#### ITENS DE TRANSPARÊNCIA ATIVA AVALIADO

CUMPRE



CUMPRE PARCIALMENTE



Fonte: Painel da LAI. Acesso em 25/3/2025.

## **MANUALIZAÇÃO DOS PROCEDIMENTOS DA COGAM E DIC COM CRIAÇÃO DE FLUXOS**

Foram elaborados manuais e fluxos para aprimorar os seus processos de trabalho da Ouvidoria. O Manual de Tratamento de Manifestações de Ouvidoria orienta os profissionais da Ouvidoria em todas as etapas do tratamento das manifestações, garantindo eficiência e conformidade com a [Portaria Normativa CGU nº 116, de 2024](#). Já o Manual de Tratamento de Pedidos de Acesso à Informação orienta no tratamento dos pedidos, conforme a LAI. Os documentos asseguram a qualidade do atendimento, a padronização dos processos, além do desenvolvimento de novos colaboradores.

## **MANUAL PARA INTERLOCUTORES DE OUVIDORIA E SIC**

Também foram elaborados Manuais para orientar os interlocutores das unidades administrativas do Ibama na condução de pedidos de acesso à informação e manifestações de ouvidoria. Os documentos apresentam de forma clara e didática os principais dispositivos da LAI e da [Lei nº 13.460, de 2017](#), detalhando os fluxos de todo o procedimento, incluindo as diversas instâncias recursais da LAI, além de esclarecer prazos e responsabilidades. Esse aprimoramento interno visa garantir respostas mais assertivas e rápidas aos cidadãos, fortalecendo a transparência e a eficiência na prestação de informações públicas e no atendimento às manifestações da sociedade.

## **APERFEIÇOAMENTO DOS SERVIÇOS IBAMA**

A Ouvidoria procedeu à atualização da Base de Conhecimento utilizada pela Central de Atendimento, alinhando periodicamente as informações sobre os serviços prestados com as unidades administrativas para garantir orientação precisa e correta aos usuários. Para facilitar o tratamento das demandas pelos teleoperadores e manter a padronização das respostas, também foram atualizadas as informações no banco de dados do Sistema Sisliv 2, utilizado para atender solicitações recebidas pelo [Formulário de Solicitação de Auxílio](#), disponível no Portal do Ibama.

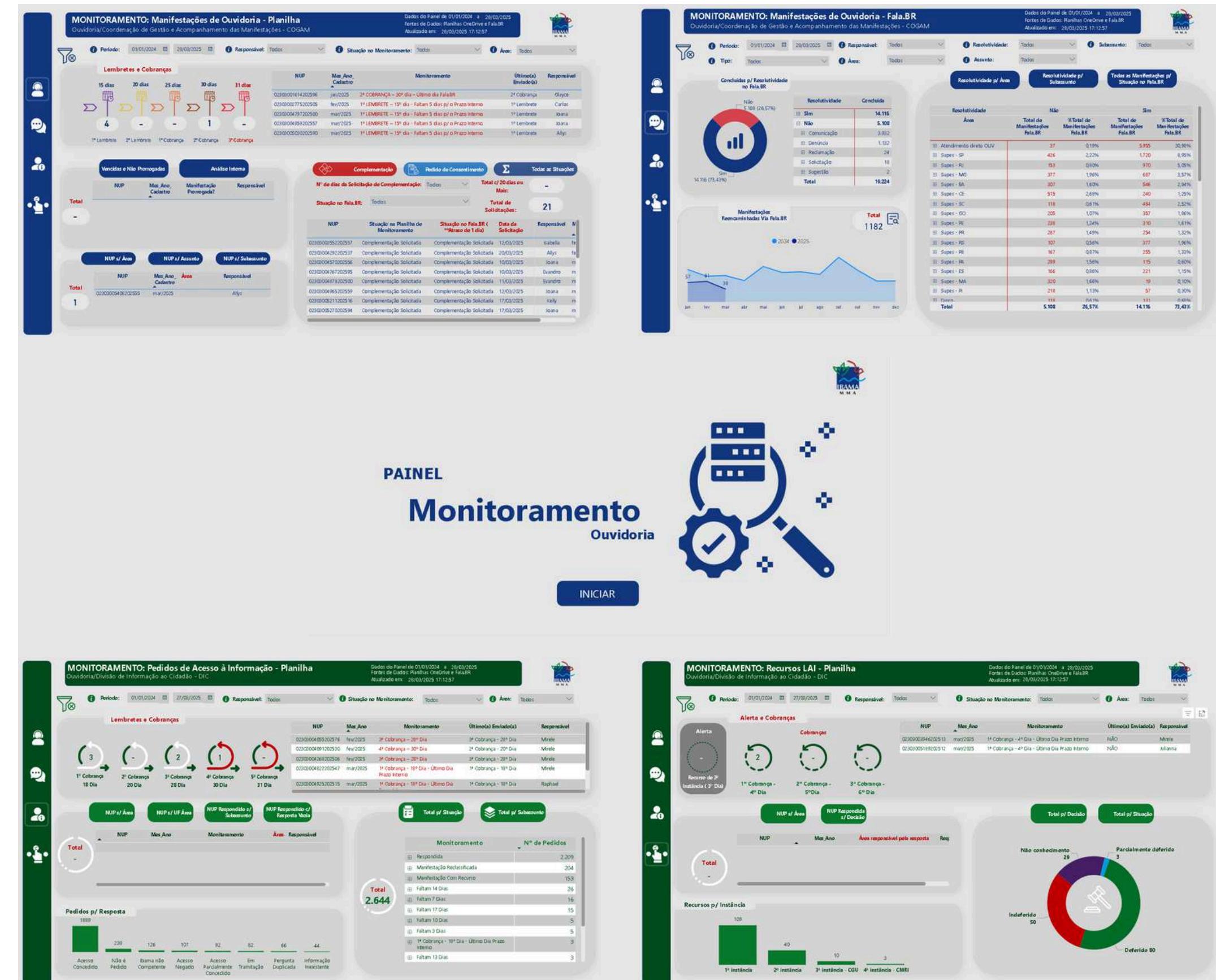
## PAINÉIS DA OUVIDORIA

A Ouvidoria desenvolveu 3 Painéis em Power BI — Painel Cidadão, Painel Áreas e Painel de Monitoramento Interno — para aumentar a transparência e melhorar a gestão das manifestações, pedidos de acesso à informação e dados da Central de Atendimento. O Painel de Monitoramento Interno, já em uso desde 2024, permite o acompanhamento das demandas pelos agentes públicos da Ouvidoria. Os outros dois painéis, direcionados ao público externo e às unidades do Ibama, serão lançados no primeiro semestre de 2025. Todos os painéis possuem atualização diária automática e permitem a aplicação de filtros e consulta ao histórico de dados.

Os três painéis apresentam as seguintes especificidades:

- **Painel Cidadão (público externo):**
  - 3 abas (pedidos da LAI, manifestações de ouvidoria e atividades da Central de Atendimento).
  - Permite acompanhar o volume e a situação das manifestações e pedidos de acesso à informação.
  - Dados detalhados por região, estado, município, tema e subtema.
  - Informações sobre ligações atendidas, percentual de resolutividade e índice de qualidade de atendimento.
- **Painel Áreas (interno, para uso das unidades do Ibama):**
  - Monitoramento e controle dos pedidos, recursos e manifestações sob responsabilidade das áreas.
  - Consolida prazos de respostas do Fala.BR e da própria área.
  - Acompanhamento detalhado dos NUPs em tratamento na unidade.

- Painel de Monitoramento (interno, para uso dos agentes públicos e gestores da Ouvidoria):
  - Auxilia na execução e monitoramento das manifestações, pedidos de acesso à informação e recursos em tramitação.
  - Para os gestores, permite acompanhar a execução diária das atividades dos agentes.
  - Apresenta visão diária de lembretes, cobranças, manifestações recebidas e pedidos em trâmite.



Fonte: Ouvidoria Ibama.



## ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS

A Ouvidoria iniciou a atualização da Carta de Serviços do Ibama, conforme competência prevista na [Portaria Ibama nº 92, de 2022](#). O objetivo é garantir informações claras, acessíveis e alinhadas às necessidades dos usuários, além de compatibilizá-las com a Carta de Serviços do Gov.BR. A atualização também visa aprimorar a Base de Conhecimento utilizada pela Central de Atendimento, garantindo um atendimento eficiente e preciso às demandas dos usuários.

## PORTARIA SOBRE PROCEDIMENTO ESPECÍFICO PARA TRATAMENTO DE DENÚNCIAS DE VIOLÊNCIA DE GÊNERO, RAÇA E DIVERSIDADE NO AMBIENTE DE TRABALHO

Em comemoração ao Dia Internacional da Mulher, a Ouvidoria estabeleceu, por meio da [Portaria Ibama nº 26, de 7 de março de 2024](#), um procedimento interno diferenciado para tratar denúncias de violência de gênero, raça e diversidade no ambiente de trabalho. O objetivo é mitigar desigualdades, facilitar o acesso dos denunciantes às estruturas do Ibama e promover a equidade, além de garantir acolhimento e escuta ativa, contribuindo para a saúde mental das vítimas e melhorando a qualidade de vida dos servidores.

## PORTARIA SOBRE PROCEDIMENTO PARA O ENCAMINHAMENTO DE DENÚNCIAS SOBRE INFRAÇÕES AMBIENTAIS RECEBIDAS PELA OUVIDORIA

Foi elaborada uma minuta de portaria, em parceria com a Diretoria de Proteção Ambiental – Dipro, para estabelecer procedimentos no encaminhamento de denúncias ambientais recebidas pela Ouvidoria. A portaria, aprovada pela Procuradoria e publicada em dezembro de 2024 (Portaria Ibama nº 188, de 30 de dezembro de 2024, publicada no Boletim de Serviço nº 1, de 2 de janeiro de 2025), define o tipo de infração e o órgão responsável pela apuração, agilizando o direcionamento das denúncias e aumentando a eficiência no tratamento. Também está sendo planejada uma capacitação para os agentes públicos da Ouvidoria sobre a aplicação da nova norma.

# OUTRAS ATUAÇÕES

## CÓDIGO DE CONDUTA

Foi instituído o Código de Conduta dos Agentes Públicos da Ouvidoria do Ibama, publicado por meio da Portaria Ibama nº 113, de 16 de agosto de 2024 (publicada no Boletim de Serviço nº 160, de 20 de agosto de 2024), o qual deve ser observado por todos os agentes públicos da Ouvidoria (chefias, servidores, colaboradores, estagiários). Houve capacitação interna sobre o Código, bem como foi divulgado internamente na intranet e externamente no site do Ibama por meio de [link](#) e [notícia](#).

## CAMPANHA DA OUVIDORIA SOBRE ELOGIOS

Em novembro, a Ouvidoria realizou uma campanha para valorizar os agentes públicos que receberam elogios ao longo do ano, com o objetivo de promover um ambiente de trabalho positivo e incentivar a excelência. A campanha incluiu um vídeo institucional destacando o impacto positivo desses servidores e culminou em um evento no auditório do Ibama, onde os agentes homenageados receberam certificados em reconhecimento pelo seu trabalho.



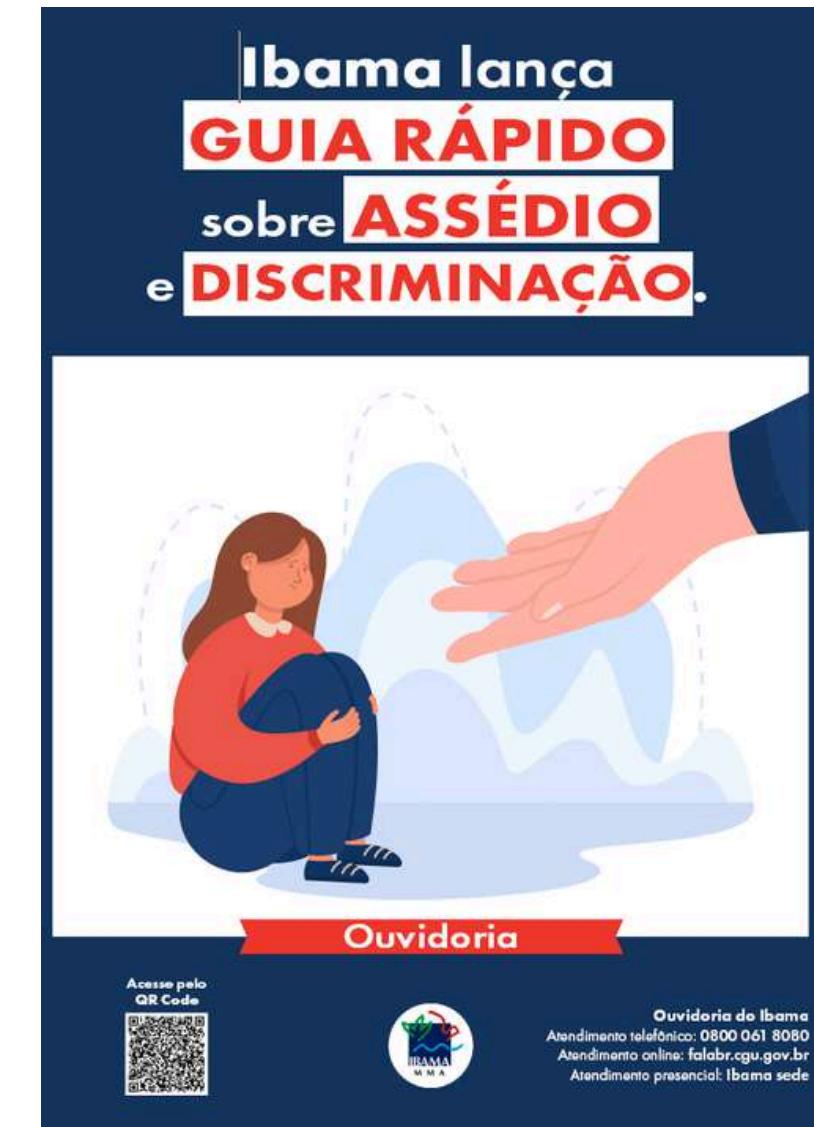
Foto: Ascom/Ibama

## GUIA RÁPIDO SOBRE ASSÉDIO E DISCRIMINAÇÃO

Foi lançado o *Guia Rápido sobre Assédio e Discriminação da Ouvidoria*, com o objetivo de orientar agentes públicos do Ibama sobre como identificar, prevenir e denunciar assédio moral, sexual e discriminação no ambiente de trabalho. O guia, amplamente divulgado internamente, reforça o compromisso do Ibama em combater essas práticas e orienta sobre como realizar denúncias pela Plataforma Fala.BR e outros meios.

## PÍLULAS DA OUVIDORIA

Foram criadas as *Pílulas da Ouvidoria*, pequenas publicações quinzenais enviadas por e-mail e divulgadas na intranet, com informações, dicas e alertas sobre o trabalho da Ouvidoria. O objetivo é ampliar o conhecimento interno, promover transparência e engajamento, destacando a importância da Ouvidoria no aprimoramento dos serviços do Ibama.



## LIVE LINGUAGEM SIMPLES

Em outubro, a Ouvidoria realizou a live **"Linguagem Simples como ferramenta de ação: do clima à comunicação com o Estado"**, com ampla divulgação interna e externa, voltada para agentes públicos do Ibama, outras ouvidorias e cidadãos interessados. O evento atraiu **340 participantes** e contou com duas palestras: *"Crise climática e também de comunicação? - Como a Linguagem Simples ajuda a comunicar, engajar e estimular ações"*, ministrada pela professora Heloísa Fischer, referência nacional no tema, e *"Comunicação Descomplicada: aproximando Estado e Sociedade"*, apresentada por Simone Gama, Diretora de Articulação e Supervisão do Sistema de Ouvidorias da OGU/CGU. A live destacou a importância da linguagem simples para tornar as informações públicas mais claras, fortalecer o diálogo com a sociedade e incentivar o engajamento, especialmente em temas como a crise climática.




## HABILITAÇÃO DO IBAMA COMO ÓRGÃO DE REGISTRO NÍVEL 2

Com o objetivo de garantir a conformidade do Ibama como autoridade competente para a classificação de informações, a Ouvidoria iniciou o processo para habilitar o Instituto como Órgão de Registro Nível 2, conforme a LAI. Foi realizada reunião com o Núcleo de Segurança e Credenciamento do Gabinete de Segurança Institucional – GSI, da Presidência da República, para obter diretrizes sobre o procedimento de classificação e desclassificação de informações. Além disso, a Ouvidoria solicitou ao MMA, na condição de Órgão de Registro Nível 1, a habilitação do Instituto, bem como indicou os servidores que assumirão a função de Gestor de Segurança e Credenciamento titular e substituto. A Ouvidoria segue conduzindo as tratativas para a habilitação do Ibama.

## PROPOSTA DE BANCO DE RESPOSTAS A ASSUNTOS PRÉ-DEFINIDOS

Em 2024, a Ouvidoria propôs às Diretorias do Ibama a criação de modelos padronizados de respostas para determinados pedidos de acesso à informação que não exigem análises técnicas detalhadas, com o objetivo de reduzir a carga de trabalho das unidades administrativas e agilizar o atendimento aos usuários. A proposta foi encaminhada às cinco Diretorias da entidade, com previsão de apresentação dos modelos e treinamento para os integrantes da Divisão de Informação ao Cidadão – DIC para garantir a aplicação adequada.

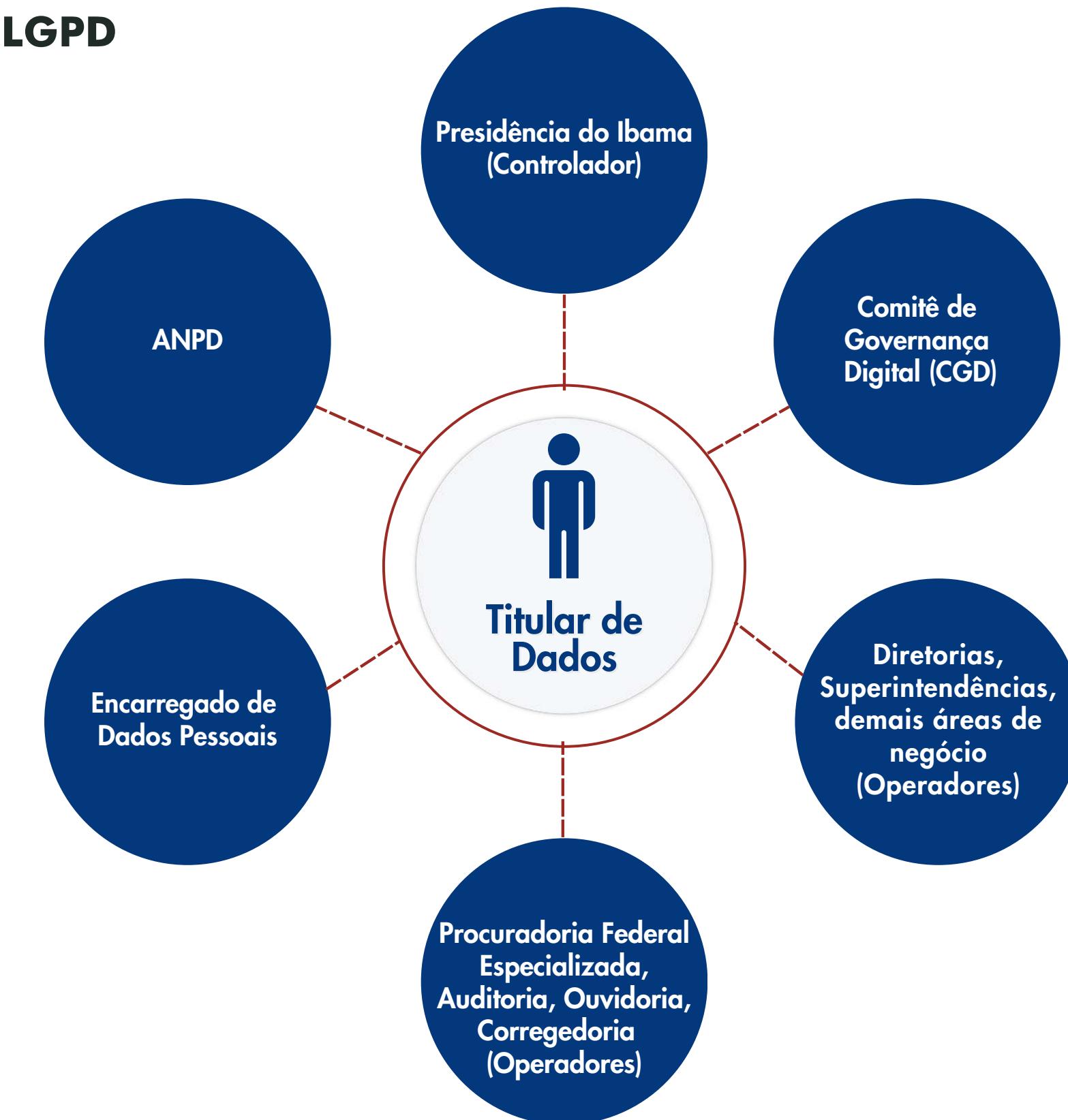
## PROGRAMA FEDERAL DE PREVENÇÃO E ENFRENTAMENTO DO ASSÉDIO E DA DISCRIMINAÇÃO - PFPEAD

A Ouvidoria teve papel fundamental na construção do Plano Setorial de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação no Ibama ([Portaria Ibama nº 32, de 14 de março de 2025](#)), em alinhamento com o [Decreto nº 12.122, de 2024](#), realizando apresentações detalhadas ao Conselho Gestor e aos integrantes do Núcleo Gestor, responsável por coordenar as ações de prevenção. Além de integrar o Núcleo Gestor, a Ouvidoria fará parte da Rede de Acolhimento e já prevê ações para 2025, reforçando seu compromisso com a escuta, acolhimento e tratamento de denúncias.

## LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS – LGPD

A [Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD \(Lei nº 13.709, de 2018\)](#) assegura que dados pessoais sejam usados de forma transparente e com fins legítimos, garantindo 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 na Lei referenciada. A adequação dos órgãos e entidades em relação à LGPD envolve uma transformação cultural que deve alcançar os níveis estratégico, tático e operacional da instituição. No Ibama, compete ao Ouvidor a incumbência de exercer as atribuições de Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais, à luz da LGPD.

A imagem ao lado apresenta os **atores envolvidos** no cumprimento da LGPD no Ibama.



Fonte: Ouvidoria Ibama.

Para uma **implementação contínua de ações** relacionadas à proteção de dados pessoais ao longo de todas as fases de planejamento, execução e avaliação de seus serviços e processos internos, em conformidade com a LGPD, foi implementada no Ibama uma **estrutura organizacional específica**, com a seguinte composição:



### Comitê de Governança Digital (CGD)

Órgão colegiado de caráter estratégico e deliberativo, com a finalidade de aperfeiçoar os serviços relacionados à Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) desenvolvidos no Ibama.



### Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais ou Data Privacy Officer (DPO)

Pessoa indicada para atuar como canal de comunicação entre a instituição, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD). No Ibama essa função é assumida pelos titulares da Ouvidoria.



### Equipe para Proteção de Dados (EIAPD)

Equipe responsável por implementar e acompanhar a adequação de serviços e processos internos à LGPD no Ibama, conforme Portaria Ibama nº 1.265/2021

Fonte: Ouvidoria Ibama.

Em 2024, foram implementadas diversas **medidas para adequar o Ibama à LGPD**, destacando-se as seguintes **ações e participações em atividades** coordenadas com unidades internas e com outros órgãos e entidades da Administração Pública federal:

**DOCUMENTOS PUBLICADOS**

- **Programa de Governança em Privacidade (PGP)**: Publicação da 2<sup>a</sup> edição, revista e atualizada; e
- **Plano de Resposta a Incidentes de Segurança com Dados Pessoais (PRISDP)**: Divulgação do plano, disponível para consulta no site do Ibama.

**ATUAÇÃO EM PARCERIA COM OUTRAS INSTITUIÇÕES**

- **Plano de Transformação Digital (PTD) 2024-2025 do Governo Federal;**
- **Programa de Privacidade e Segurança da Informação (PPSI)**, conduzido pelo Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI); e
- **Revisão do “Guia de Boas Práticas LGPD para Ouvidorias Públicas”**: Participação na atualização do guia, elaborado pela Câmara Técnica da Rede Nacional de Ouvidorias Públicas (Renouv), coordenada pela CGU.

**AÇÕES DE COMUNICAÇÃO E CAPACITAÇÃO INTERNA**

- **LGPD NEWS**: Lançamento do Boletim Informativo, com a publicação de 10 edições em 2024, abordando temas relacionados a LGPD e assuntos a ela relacionados;
- **Mensagens de Conscientização**: Divulgação de 21 informações variadas sobre privacidade e proteção de dados pessoais e dados pessoais sensíveis, exibidos como proteção de tela em todos os computadores conectados à rede do Ibama em âmbito nacional;
- **Plano de Capacitação sobre a LGPD no Ibama**: Elaboração do plano com estratégias para capacitar os agentes públicos sobre as diretrizes da LGPD; e
- **Guia de Implementação da LGPD no Ibama**: Publicação e divulgação do documento orientativo.

Além disso, foram recebidas e tratadas **29 demandas relacionadas à aplicação da LGPD** em processos de trabalho do Ibama, conforme abaixo detalhado.



Assunto/Canal	E-mail	Processo SEI	Fala.BR	Total por assunto	
Acesso a dados	4	1	-	5	17%
Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados	2	1	1	4	14%
Aplicação da LGPD no Ibama	3	3	-	6	21%
Compartilhamento de dados	6	7	1	14	48%
<b>Total</b>			<b>29</b>		

*Fonte: Ouvidoria Ibama*

## PARTICIPAÇÃO EM GRUPOS, COMISSÕES E COLEGIADOS

### COMISSÃO EXECUTIVA DO PROGRAMA DE INTEGRIDADE

A Ouvidoria integra a Comissão Executiva do Programa de Integridade, instituída no âmbito do [Programa de Integridade do Ibama para o período 2023 – 2024](#), sendo responsável por apoiar tecnicamente a Divisão de Governança e Apoio Institucional, do Gabinete da Presidência do Instituto, com o objetivo de garantir que as boas práticas de governança e integridade se desenvolvam e sejam apropriadas pela instituição de forma contínua e progressiva.

## **REDE DE INTEGRIDADE DO MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE E MUDANÇA DO CLIMA - RIMMA**

Instituída em 2023, a [RIMMA](#) tem como objetivo a articulação e integração entre as unidades responsáveis pelas funções de integridade, possibilitando o intercâmbio de experiências, estratégias e melhores práticas de transparência, controle, participação social, acesso à informação e condutas éticas no MMA, ICMBio, Ibama e JBRJ. A Ouvidoria do Ibama compõe a estrutura da [RIMMA](#).

## **GRUPO DE TRABALHO DE REVISÃO DA INSTRUÇÃO NORMATIVA IBAMA N° 2, DE 2013**

Por meio do Informe nº 1, de 2023, a Ouvidoria apresentou um diagnóstico sobre os pedidos de acesso externo a processos administrativos registrados na Plataforma Fala.BR, sendo, na ocasião, recomendado à Presidência do Ibama a criação de um Grupo de Trabalho para revisar a [Instrução Normativa Ibama nº 2, de 2013](#), que regula o tema. O GT foi instituído em 2023, com a participação da Ouvidoria.

## **CÂMARA TÉCNICA SOBRE A LGPD NO ÂMBITO DA REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS - RENOUV**

A Ouvidoria do Ibama faz parte da [Câmara Técnica de Aplicação da LGPD](#) no contexto das Ouvidorias Públicas. Essa Câmara tem como principal objetivo disseminar o conhecimento e as boas práticas sobre o tratamento de dados pessoais no trabalho diário das ouvidorias. Como a Câmara Técnica também funciona como um canal para esclarecimento de dúvidas dos membros da Renouv, seus integrantes são selecionados entre os membros plenos da Rede que possuem experiência prática na implementação da LGPD em suas respectivas instituições.

## EQUIPE DE PROTEÇÃO DE DADOS - EIAPD

A Equipe para Proteção de Dados – EIAPD, instituída pela [Portaria Ibama nº 1.265, de 2021](#) e coordenada pela Ouvidoria, tem a missão de assegurar que os serviços e processos internos do Ibama que envolvem dados pessoais estejam em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados. A equipe atua no mapeamento de processos, implementação de medidas para garantir conformidade, apoio aos agentes de tratamento de dados, capacitação interna e promoção de uma cultura de proteção de dados, além de assessorar o Encarregado pelo Tratamento de Dados em ações de sensibilização sobre o tema.

## COMITÊ DE GOVERNANÇA DIGITAL - CGD

A Ouvidoria, em seu papel de Encarregado pelo Tratamento de Dados, participa como membro do Comitê de Governança Digital – CGD do Ibama, que tem caráter estratégico e deliberativo, com a finalidade de aperfeiçoar os serviços relacionados à Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC desenvolvidos no Instituto, fortalecendo a utilização integrada de tecnologias da informação e comunicação para aprimorar o acesso à informação, transparência e a prestação de serviços ao público, deliberando sobre políticas, diretrizes e planos relativos à TIC e à Governança Digital.

## GT SOBRE ASSÉDIO DA RENOUV

A Ouvidoria participou como membro do Grupo de Trabalho sobre Assédio da Renouv, coordenado pela CGU, que tinha como objetivo realizar estudos e aprofundar entendimentos sobre assédio moral, assédio sexual e discriminação e o papel das ouvidorias no acolhimento desses casos. Foi desenvolvida e aplicada pelo GT uma pesquisa para levantar boas práticas de acolhimento a casos de assédio já implementadas em ouvidorias, pesquisa essa aplicada em ouvidorias de todo o país. E a principal entrega do GT foi a elaboração de um [Protocolo de Acolhimento às Vítimas de Assédio Moral, Assédio Sexual e Discriminação por Ouvidorias Públicas](#), que serve de base para todas as ouvidorias públicas.



## COMITÊ PERMANENTE DE GÊNERO, RAÇA E DIVERSIDADE DO IBAMA

A Ouvidoria é membro do Comitê Permanente de Gênero, Raça e Diversidade do Ibama, instituído em 2024 ([Portaria Ibama nº 28, de 11 de março de 2024](#)), e que tem como objetivo fomentar a igualdade de gênero, étnico-racial e o respeito à diversidade dentro da instituição. O Comitê assume responsabilidades como avaliar políticas de gênero, raça, etnia e diversidade, planejar ações para promover a diversidade e combater discriminações, propor melhorias nas políticas internas do Instituto, estimular a igualdade de oportunidades e o controle social, e elaborar relatórios anuais sobre os avanços em representatividade.

## GT DE CRIAÇÃO DO COMITÊ DE GÊNERO, RAÇA E DIVERSIDADE DO MMA

Em maio de 2024, foi instituído Grupo de Trabalho no âmbito do Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima – MMA ([Portaria de Pessoal GM/MMA nº 308, de 10 de maio de 2024](#)) com a finalidade de propor a instituição do Comitê Permanente de Gênero, Raça, Diversidade e Inclusão. A Ouvidoria do Ibama atua como membro do GT. Ao longo do ano foram realizadas reuniões para elaboração dos documentos essenciais ao cumprimento de sua finalidade. O principal objetivo dessa iniciativa é desenvolver um processo de mudança da cultura organizacional que resulte em um ambiente de equidade entre as identidades de gênero, as raças e a diversidade de condição pessoal dos servidores e servidoras. A previsão é que o Comitê seja instituído em 2025.

## NÚCLEO GESTOR DO PSPEAD DO IBAMA

A Ouvidoria participou ativamente na construção do Plano Setorial de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação – PSPEAD do Ibama, apresentando-o ao Conselho Gestor e aos integrantes do Núcleo Gestor do Plano Setorial, que foi instituído em 2024 ([Portaria Ibama nº 161, de 30 de novembro de 2024](#)) como instância de governança estratégica e colaborativa, de monitoramento e avaliação das ações relacionadas ao Plano. Além disso, a Ouvidoria integrará a Rede de Acolhimento que será criada para garantir o adequado tratamento de situações de assédio e discriminação, além de já ter previsto a realização de ações específicas para 2025, voltadas à conscientização e prevenção dessas práticas.

## COMISSÃO A3P

A Agenda Ambiental na Administração Pública – A3P é um programa coordenado pelo Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima e que objetiva implementar a gestão socioambiental sustentável das atividades administrativas e operacionais da Administração Pública, estimulando os gestores públicos a incorporar princípios e critérios de gestão ambiental em suas atividades rotineiras, levando à economia de recursos naturais e à redução de gastos institucionais, por meio do uso racional dos bens públicos e da gestão adequada dos resíduos. No Ibama, para propor e definir as atividades para a implementação do programa, foi designada a Comissão Gestora do Programa A3P, que conta com representantes da Ouvidoria (Portaria de Pessoal Ibama nº 2522, de 24 de outubro de 2023, publicada no Boletim de Serviço nº 101, de 25 de outubro de 2023).

## COMISSÃO DO CONCURSO PÚBLICO

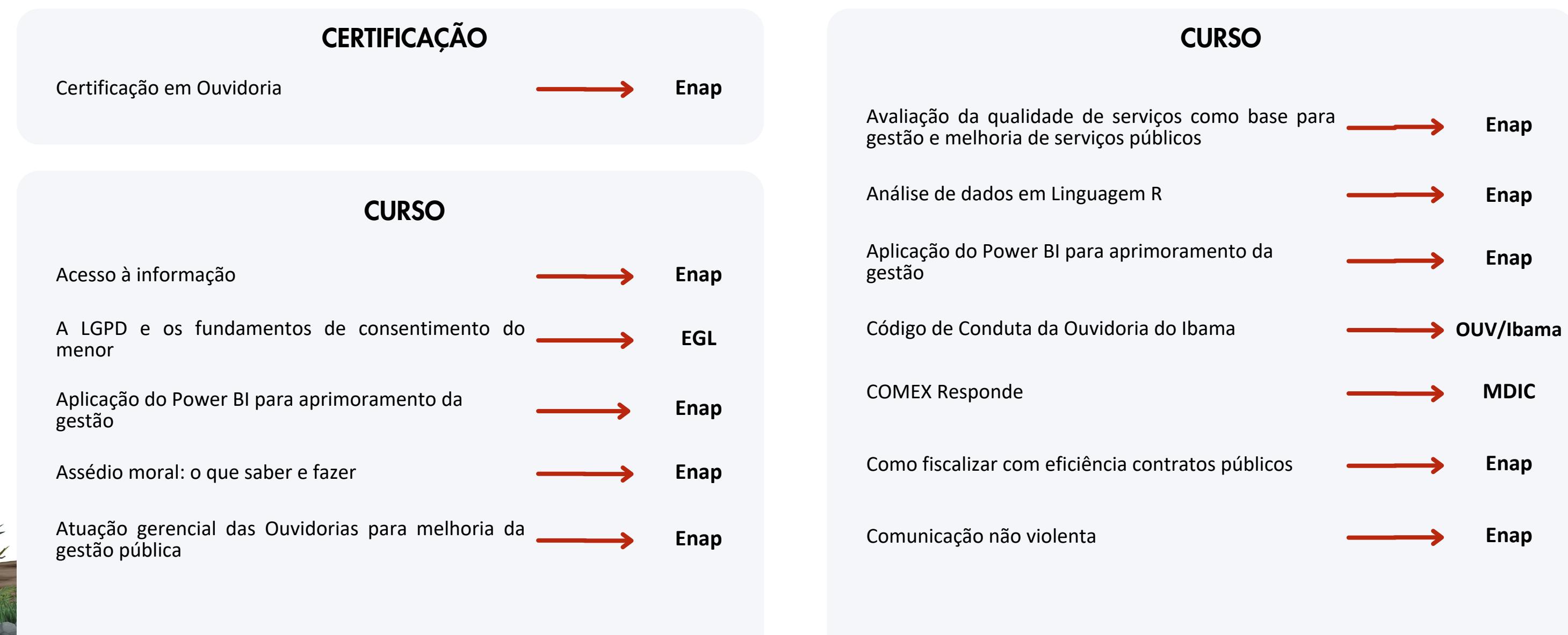
Diante da autorização para a realização do novo concurso público do Ibama, conferida pela [Portaria MGI nº 4.677, publicada no Diário Oficial da União de 3 de julho de 2024](#), foi constituída a Comissão de Coordenação do Concurso Público, com a finalidade de implementar, operacionalizar e acompanhar a execução dos procedimentos vinculados à realização do certame. A Comissão contou com representante da Ouvidoria, que, portanto, participou ativamente de toda a condução preparatória do certame. O Edital de abertura foi publicado em 24/1/2025 e a aplicação das provas está prevista para o dia 6/4/2025.

## EQUIPE DE ELABORAÇÃO DO PDTIC

A Ouvidoria participou da equipe responsável por realizar as atividades de elaboração do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação – PDTIC para o período de 2024 a 2026, no âmbito do Ibama, em conformidade com o [Guia de Elaboração de PDTIC - versão 2.1](#), da Secretaria de Governo Digital – SGD, do Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos – MGI.

# CAPACITAÇÕES E EVENTOS

Em 2024, os servidores e colaboradores da Ouvidoria participaram de capacitações e eventos em áreas relacionadas às atividades da unidade, com o objetivo de aprimorar suas habilidades e seus conhecimentos. Essas ações buscaram fortalecer a capacidade técnica da equipe, melhorar a qualidade do atendimento ao público e aperfeiçoar os processos de tratamento de manifestações e pedidos de acesso à informação. Encontram-se, abaixo listadas, as capacitações e os eventos, observando-se que **alguns deles foram promovidos pela própria Ouvidoria do Ibama**.



<b>CURSO</b>	<b>CURSO</b>
Comunicação pública e gestão de relacionamento com cidadão	→ Enap
Conflito ou complemento? Integrando LAI e LGPD nas Ouvidorias	→ EGL
Controle social	→ Enap
Como implementar a LGPD: bases, mecanismos e processos	→ Enap
Democratizando dados com o poder do Power BI	→ Youtube
DOF+ autoinstrucional empreendedor	→ Ceduc/Ibama
DOF+ autoinstrucional público interno	→ Ceduc/Ibama
Educação étnico-racial e protocolo de acolhimento e tratamento de denúncias de racismo	→ OGU e MIR
Fundamentos da Lei Geral de Proteção de Dados	→ Enap
Gerenciar projetos com o Microsoft 365	→ Enap
Gestão do conhecimento: teoria e práticas	→ Enap
Gestão em Ouvidoria	→ Enap
Inclusão de gênero na ponta da língua	→ Enap
Inovando na gestão de projetos	→ Enap
Introdução à educação ambiental no processo de gestão socioambiental	→ Ceduc/Ibama
Introdução a libras	→ Enap
Introdução ao Excel	→ Enap
LAI e LGPD	→ EVL
Linguagem simples aproxima o governo das pessoas. Como usar?	→ Enap
Meio ambiente, cidadania e educação ambiental	→ Ceduc/Ibama
Metodologias ativas para ações educacionais do Ibama	→ Ceduc/Ibama
Nova Lei de Licitações: planejamento e governança	→ Enap
O desafio da LGPD no setor público	→ EVL
Padronização dos procedimentos de contratação	→ Enap
Papel do cidadão	→ Enap
Processo administrativo de responsabilização - PAR	→ CGU e Ibama

## CURSO

- Postman do zero ao avançado + testes automatizados → **Udemy**
- Power BI do básico ao avançado → **Udemy**
- Praticando business intelligence → **Enap**
- Prevenção e enfrentamento do assédio sexual e moral → **Enap**
- Primeiros passos para uso de linguagem simples → **Enap**
- Programação em Python para análise de dados - Nível 1: lógica de programação → **Enap**
- Programação em Python para análise de dados - Nível 2: construindo dashboards → **Enap**
- Proteção ao denunciante e tratamento de denúncias em Ouvidoria → **Enap**
- Proteção de dados pessoais no setor público → **Enap**
- Resolução de conflitos aplicada ao contexto das Ouvidorias do Ministério Público → **Enap**
- Sistema Eletrônico de Informações - SEI! USAR → **Enap**
- Storytelling com dados para comunicação profissional de sucesso → **Enap**

## CURSO

- UX: como melhorar a experiência do usuário no serviço público digital → **Enap**

## EVENTO E APRESENTAÇÃO

- 9º Encontro RedeSIC → **CGU**
- Apresentação “A Ouvidoria do Ibama como instrumento de cidadania e fomento à educação ambiental & homenagem aos servidores elogiados em 2024” → **Ouv/Ibama**
- Apresentação CGU Grupo Focal Mentoria inovação de avaliação de serviços públicos → **CGU**
- Apresentação de temas de integridade na 2ª Reunião RIMMA → **RIMMA**
- Apresentação do Sistema AvaliaGov (perfil servidor) → **Ibama**
- Apresentação inaugural do AvaliaGov → **Ibama**
- Apresentação LGPD na Câmara Técnica da Renov → **CGU**
- Apresentação painéis da Ouvidoria do Ibama → **OUV/Ibama**

## EVENTO E APRESENTAÇÃO

Apresentação sobre Código de Conduta no Conselho Gestor do Ibama → OUV/Ibama

Apresentação sobre LGPD na reunião Comitê de Governança e Digital do Ibama → OUV/Ibama

Capacitação interna assuntos/subassuntos do Fala.BR → OUV/Ibama

Evento A3P: coleta seletiva → Ibama

Evento de lançamento do novo Padrão Digital de Governo (Design System 4.0) → MGI

Evento de lançamento do Centro de Excelência em Privacidade e Segurança da Informação (Ceps Gov.BR) do Governo Digital → MGI

Evento LGPD: fortalecendo conexões, protegendo dados pessoais → MIDR etc

Evento online "dia do PGD" → Ibama

Mesa-redonda promovida pela ANPD em comemoração ao dia internacional da proteção de dados → ANPD

Roda de conversa sobre a LAI/SIC → Iphan

Oficina do Grupo de Trabalho sobre Assuntos do Fala.BR → CGU

## EVENTO E APRESENTAÇÃO

Oficina ABC da apuração correcional de assédio sexual → CGU

Oficina assuntos e subassuntos Plataforma Fala.BR → CGU

## LIVE

Ouvidoria e acesso à informação: como responder de forma efetiva? → MinC

Aulão: Por dentro da linguagem simples → Heloísa Fischer

LGPD e transparência → MGI

Linguagem simples como ferramenta de ação: do clima à comunicação com o Estado → OUV/Ibama

Novo Fala.BR → CGU

Acesso a informações pessoais nos termos da LAI → CGU

Lives De olho no Fala.BR → CGU

LAI: qualidade no atendimento ao pedido de acesso à informação → CGU



## LIVE

- 7 anos da Lei de Proteção e Defesa do Usuário de Serviço Público → CGU
- PGD na prática → Ibama
- Comunicação não violenta → MGI

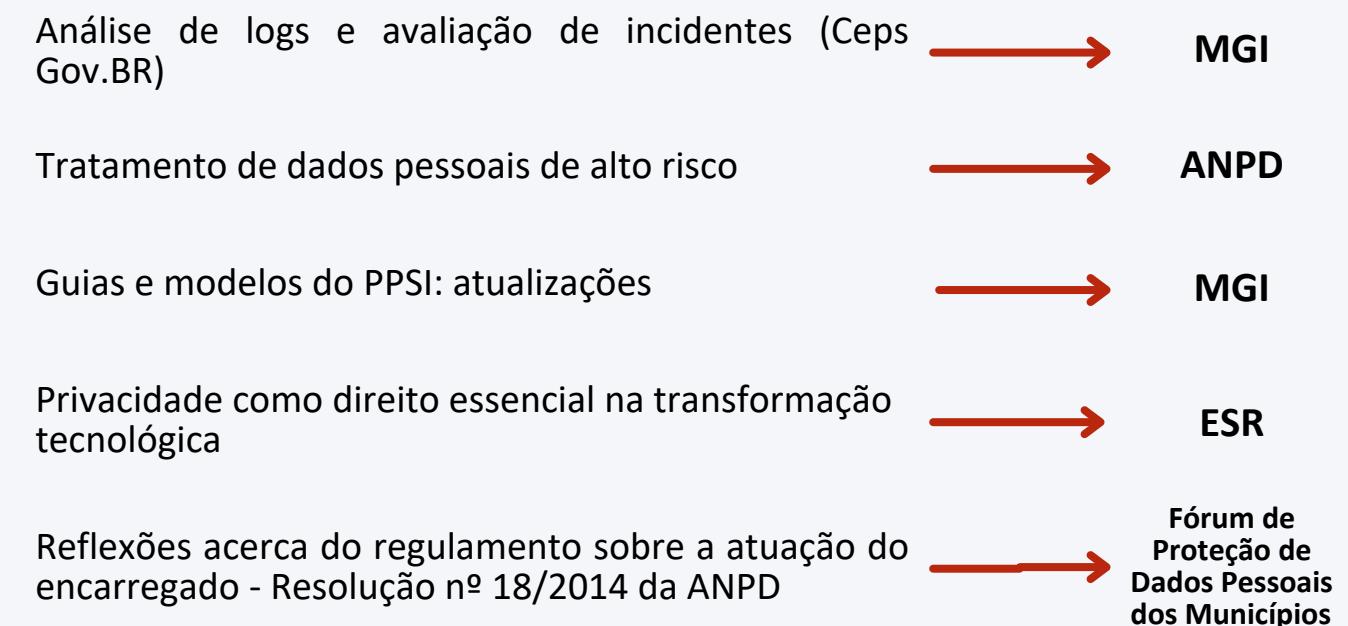
## SEMINÁRIO

- Abertura do Seminário Quelônios da Amazônia → DBFlo/Ibama
- Semana de Governo Aberto: Parceria para Governo Aberto – OGP (Open Government Partnership) → CGU
- Seminário Internacional Acesso à Informação: transparência e democracia ambiental → CGU
- Seminário meio ambiente, migração e temas transversais → DBFlo/Ibama

## PALESTRA

- A diversidade e a cidadania: ouvir melhor para melhor acolher (com Rita Von Hunty) → MF
- Mitos e verdades sobre assédio moral e sexual nas instituições públicas → Coger/Ibama
- Corregedoria em ação: palestra para servidores e colaboradores do Ibama → Coger/Ibama

## WEBNÁRIO



Fonte: Ouvidoria Ibama.

# DESAFIOS E PROJETOS FUTUROS

A Ouvidoria do Ibama está comprometida em aprimorar continuamente seus processos, com foco em tornar o atendimento ao público mais eficiente. Para o próximo ciclo, a unidade enfrentará novos desafios e implementará ações estratégicas para melhorar a gestão interna e contribuir com as unidades administrativas na melhoria da qualidade dos serviços ofertados pelo Instituto.

Entre as principais ações a serem executadas no exercício de 2025, destaca-se a **publicação de normativos internos** que estabelecerão diretrizes, procedimentos e responsabilidades relacionadas aos fluxos internos de tratamento de **pedidos de acesso à informação e manifestações de ouvidoria**, garantindo o cumprimento da legislação vigente. A norma atualmente em vigor se encontra desatualizada em relação às novas demandas e melhores práticas de ouvidoria, o que reforça a necessidade de revisão e adequação para assegurar maior eficiência, padronização e clareza nos processos internos.

Aliado a isso, serão realizados **treinamentos específicos para os interlocutores e pontos focais** das unidades administrativas da entidade, com o objetivo de capacitá-los para o correto tratamento das manifestações de ouvidoria e dos pedidos de acesso à informação. Os treinamentos serão acompanhados pela divulgação dos Manuais de tratamento, assegurando que todos os envolvidos tenham acesso às diretrizes atualizadas e possam aplicar os procedimentos de maneira uniforme e eficiente.

Com o intuito de otimizar o tratamento das manifestações de ouvidoria e dos pedidos de acesso à informação, reduzindo o volume de demandas enviadas às unidades administrativas, será mantida e reforçada a ação de **criação de modelos de respostas** para determinados assuntos, pré-definidos e adequados ao tratamento simplificado.

Outro ponto de destaque será a **implementação das orientações da Portaria Ibama nº 188, de 2024**, que estabelece os procedimentos para o encaminhamento de denúncias sobre infrações ambientais recebidas pela Ouvidoria. A efetivação desse fluxo ocorrerá após a realização de uma capacitação conduzida pela Diretoria de Proteção Ambiental – Dipro, com o objetivo de qualificar a equipe da Ouvidoria para a correta aplicação das diretrizes.

Será dada continuidade ao processo de **habilitação do Ibama como Órgão de Registro Nível 2**, com o objetivo de assegurar a conformidade do Instituto como entidade com autoridades competentes para a classificação de informações, nos termos da [Lei nº 12.527, de 2011](#).

Além disso, a Ouvidoria promoverá, em conjunto com as demais unidades do Ibama, a **atualização da Carta de Serviços ao cidadão**, assegurando que as informações sobre os serviços prestados pelo Instituto estejam atualizadas e acessíveis, de acordo com as determinações contidas na [Portaria Normativa CGU nº 116, de 2024](#).

No âmbito da gestão interna, os **manuais e fluxos de procedimentos** da Ouvidoria serão revisados e atualizados. A **Base de Conhecimento da Central de Atendimento** também será atualizada para assegurar que as informações fornecidas ao público estejam em conformidade com os dados disponibilizados pelas áreas técnicas responsáveis pelos serviços.

A respeito da **transparência ativa**, a Ouvidoria manterá o monitoramento constante do Sistema de Transparência Ativa – STA, na Plataforma Fala.BR, e envidará esforços junto às unidades administrativas para que o Ibama **continue cumprindo 100% dos itens avaliados pela CGU**.

Outro projeto relevante é o **lançamento de Painéis Gerenciais em Power BI**, que permitirão ao público interno e externo acompanhar de forma detalhada o tratamento de manifestações e pedidos de acesso à informação. Esses painéis apresentarão dados quantitativos, tipologias, assuntos e subassuntos demandados, além de informações sobre as ligações recebidas pela Central de Atendimento do Ibama.

Serão implementadas as ações previstas no **Plano Setorial de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação - PSPEAD** do Ibama, a fim de promover uma cultura organizacional pautada no respeito e na dignidade. Entre essas ações, destacam-se a divulgação da [2ª edição do Guia Lilás da CGU](#), que orienta sobre o tema, a realização de eventos para sensibilização e capacitação dos agentes públicos, e a participação ativa na Rede de Acolhimento e no Núcleo Gestor do Plano, contribuindo para a criação de um ambiente de trabalho mais seguro, respeitoso e acolhedor.

Em relação à **implantação da LGPD**, a Ouvidoria dará continuidade às ações para garantir a conformidade e proteção de dados no Instituto. Pretende-se, ainda no primeiro semestre, reativar a Equipe para Proteção de Dados – EIAPD, além de retomar o plano de implementação da LGPD nos serviços do Ibama, visando aprimorar a gestão de dados pessoais e reforçar as medidas de segurança e privacidade.

Com essas iniciativas, a Ouvidoria reafirma seu compromisso em aprimorar seus processos, promover uma gestão mais transparente e eficiente, e, assim, continuar contribuindo para a melhoria contínua na prestação de serviços à sociedade.

# CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base nos dados apresentados neste relatório, a Ouvidoria do Ibama tratou **137.444 demandas em 2024**, o que representa um **aumento de 11,38%** em relação ao ano anterior. Apesar do crescimento no volume de manifestações, a qualidade do serviço e o atendimento dentro dos prazos legais foram mantidos, mesmo sem a ampliação da infraestrutura física e do quadro de pessoal, com destaque para a redução do prazo médio de resposta para **6,26 dias**, bem abaixo do prazo legal de 30 dias.

Destaca-se que **36%** das manifestações recebidas pelo Fala.BR foram **tratadas diretamente pela equipe da Ouvidoria**, refletindo sua eficiência na gestão das demandas e melhorando a agilidade no atendimento. Além disso, a Ouvidoria implementou **ações de melhoria**, como a realização de live sobre linguagem simples, a criação de um procedimento para denúncias relacionadas à violência de gênero, raça e diversidade, e a publicação do Código de Conduta dos Agentes PÚblicos, reforçando seu compromisso com a melhoria contínua e um ambiente mais ético e acessível.

O **trabalho integrado** entre a Ouvidoria e as áreas técnicas tem se mostrado essencial para o aprimoramento dos processos internos e a obtenção de resultados mais eficazes em benefício do Instituto como um todo.

Avaliando o desempenho da unidade em 2024, conclui-se que a Ouvidoria teve uma **atuação positiva**, mantendo a eficiência e a qualidade no tratamento das demandas e das demais atividades de sua competência. Para 2025, a meta é aprimorar ainda mais os procedimentos de atendimento ao cidadão, fortalecer a gestão interna e apoiar os gestores na melhoria dos serviços prestados.

Espera-se que as informações deste relatório sirvam de base para aprimorar a execução das políticas públicas do Ibama e proporcionar à sociedade uma clara prestação de contas sobre o desempenho da Ouvidoria.

Por fim, a Ouvidoria do Ibama reforça seu compromisso em aprimorar processos, promover uma gestão mais transparente e eficiente e garantir que suas ações atendam às necessidades da sociedade. Ao fortalecer a confiança pública e buscar constantemente a melhoria contínua, a Ouvidoria contribui para o desenvolvimento de um serviço mais acessível, justo e comprometido com o bem-estar coletivo.



MINISTÉRIO DO  
MEIO AMBIENTE E  
MUDANÇA DO CLIMA

GOVERNO FEDERAL  
**BRASIL**  
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO