

RELATÓRIO ANUAL **2010**



Presidente

Abelardo Bayma

Auditor Chefe

Jorge Ribeiro Soares

Ouvidora

Carla Maria Sereno Neves

Assessores

Carlos Alberto Viegas Guimarães

Mohara de Melo Guimarães



Assistente

Silvana Maria Gomes

Equipe Técnica

José Carlos Araújo Lopes

Ana Maria Nunes

Joana D 'Arc Brito Silva

Allis José Soares da Silva

Antonieta Lima Correia

Elizandro de Sousa Martins

Glayce Ana Oliveira da Silva

Fernanda Pereira de Souza

Renata Gabriela Ferreira Abreu

Supervisoras do Atendimento do 0800

Delviene Braz de Oliveira
Glauce Ana Oliveira da Silva

Atendentes do 0800618080

Matutino

Aparecida de Cássia Silvério
Estefânia Vieira Lima
Naíde de Carvalho Nascimento
Lucileni dos Santos Moraes Amorim
Maria Luisa Trigueiro Silva
Josélia Marques
Vaine Cristiane Gonçalves de Oliveira

Vespertino

Claudiane dos Santos Silva
Raphael Batista de Queiroz
Euzélia Rodrigues Guimarães
Tatiana da Silva Pereira
Thaís Angela Souza Oliveira
Sônia Cardoso

ÍNDICE

Mensagem da ouvidora

Relato das ações

Gráfico 1 - Total de demandas recebidas pela Ouvidoria e as vias de entrada

Gráfico 2 - Total de demanda cadastrada no SISLIV e as vias de entrada

Gráfico 3 - Total de ligações oferecidas, atendidas e perdidas pela Central de Atendimento Linha Verde -0800

Gráfico 4 - Ligações oferecidas e atendidas por mês pela Central de Atendimento Linha Verde – 0800618080

Gráfico 5 - Ligações atendidas, pedidos de informação e ocorrências registradas no SISLIV

Gráfico 6 - Mensagens recebidas via formulário do Serviços On-line(Sicafi), pedidos de informação e ocorrências registradas no SISLIV

Gráfico 7 - Mensagens eletrônicas encaminhadas para caixa de mensagens linhaverde.sede@ibama.gov.br

Gráfico 8 - Tipo e total de ocorrências registradas no SISLIV

Tabela 1- Tipo de ocorrência e percentual de atendimento

Gráfico 9 - Tipo e total de denúncias cadastradas

Tabela 2 – Tipo de denúncias e percentual de atendimento

Gráfico 10 - Total de denúncias registradas por estado

Tabela 3 – Total de ocorrências registradas por estado e percentual de atendimento

Gráfico 11 - Nível de atendimento das denúncias

Tabela 4 - Participação em eventos, cursos, seminários, reuniões

Metas e objetivos para o exercício de 2011

Conclusão e outras observações

Anexos

Sugestões e críticas dos interlocutores



MENSAGEM DA OUVIDORA

A Ouvidoria do IBAMA tem a preocupação de articular e sistematizar de forma eficiente, suas atividades, visando melhorar o atendimento em qualidade e agilidade, encaminhando as demandas para as áreas técnicas e fortalecendo parcerias entre os órgãos ambientais e os Ministérios Públicos Estaduais. Foram desenvolvidas várias ações voltadas para o aprimoramento do processo de trabalho, cujo principal objetivo é fazer cumprir a missão traçada de garantir um canal aberto e permanente de comunicação com o cidadão, prestando informações sólidas e garantindo o exercício de cidadania.

Foram assumidas funções estratégicas, como a de interagir e estimular as diversas unidades da Instituição em busca permanente de melhoria das nossas atividades. A proposta de trabalho para o ano de 2011 é bastante otimista, tendo em vista os resultados positivos alcançados no ano de 2010.

As perspectivas concentram-se na busca incessante da ampliação da participação do cidadão, respaldadas em valores como respeito, equidade, justiça e democracia. Queremos estimular o conhecimento sobre as ações de preservação ambiental, bem como nos aproximar de cada cidadão.

“O papel da Ouvidoria, neste processo, é colaborar na transformação das organizações públicas, de forma permanente, para que se tornem mais ágeis, propiciando, assim, um serviço público de melhor qualidade e que vá ao encontro dos anseios da sociedade. Não é uma tarefa fácil, mas a compreensão de sua dinâmica certamente ajudará nessa missão, que é, em última instância, a construção de uma sociedade mais justa e igualitária.” (Cardoso, 2006).

Agradecemos o apoio e a colaboração de todos os profissionais das áreas técnicas que contribuíram para que o cidadão fosse ouvido em sua manifestação. Reafirmamos o compromisso para o ano de 2011.

Mensagem da Ouvidora do Ibama

Carla Maria Sereno Neves

RELATÓRIO DAS AÇÕES

Histórico da Ouvidoria

A Ouvidoria do IBAMA foi criada em 1989, sendo a primeira Ouvidoria Pública



instituída na Administração Federal e pioneira na área ambiental, atualmente está vinculada à auditoria do Instituto.

A unidade dispõe de diversos canais de comunicação para receber as denúncias, reclamações, sugestões, pedidos de informações, elogios e agradecimentos. São eles:

- a) Linha Verde – 0800618080
- b) E-mail: linhaverde.sede@ibama.gov.br e denuncia.sede@ibama.gov.br
- c) Formulário Eletrônico: <http://www.ibama.gov.br/ouvidoria> e através do Serviços Online;
- d) Pessoalmente;
- e) Correspondências postais: Ouvidoria – SCEN Trecho 02 Caixa Postal nº 09566
CEP: 70.818-900 Brasília/DF

A Ouvidoria é procurada por um público variado: cidadãos, empresas, organizações civis e empresariais, além de alguns órgãos públicos. Cada demanda recebida é qualificada, de acordo com o tipo de prioridade, natureza e competência, sendo posteriormente feita uma triagem e finalmente encaminhada para a área técnica, sua tramitação é acompanhada até a resposta final da ocorrência.

No intuito de melhorar o atendimento, a Ouvidoria implantou o Sistema Linha Verde de Ouvidoria - SISLIV, em outubro de 2004. Desde então estamos ampliando a rede interna de interlocutores, ministrando treinamento sobre o referido sistema a todos os usuários habilitados. Desta forma acredita-se que haja maior agilidade na tramitação das ocorrências registradas, assim como maior segurança das informações cadastradas, disponibilizando uma ferramenta moderna que facilita as ações desta Ouvidoria.

O SISLIV já está sendo utilizado, porém necessita de algumas alterações estruturais, manutenções corretivas, evolutivas, assim como a criação de toda documentação e manuais de acesso. Para isso foi elaborada solicitação para o Centro Nacional de Telemática - CNT, responsável pelas correções e alterações no referido sistema.

Foram apresentadas através do Plano Diretor da Tecnologia da Informação – PDTI, as necessidades de modernização do SISLIV, e sugerida pela própria equipe do CNT, a possibilidade da criação de um novo sistema, em substituição ao existente, já que algumas correções, alterações e implementações são tão complexas que seria mais viável o desenvolvimento de um novo sistema. Estas necessidades já foram aprovadas pelo Comitê do PDTI como emergenciais e estão em

andamento. Atualmente o projeto encontra-se na etapa de análise de viabilidade da contratação, em parceria com a equipe do CNT pela qual se espera-se, para o exercício de 2011, uma definição.

Atualmente tem -se 531 usuários com acesso liberado ao SISLIV, utilizando alguns tipos de perfis, como: Ouvidor, coordenador, supervisor, interlocutores, técnicos, atendentes e futuramente com acesso para os parceiros de outras instituições. A solicitação de liberação de acesso é feita oficialmente via memorando com a indicação do servidor, a lotação e demais dados pessoais que devem ser encaminhados para autorização da Ouvidora do IBAMA.

Exercício 2010

Durante o exercício de 2010 atingiu-se algumas metas, uma delas foi a realização dos treinamentos ministrados em parceria com a Ouvidoria Geral da União – OGU. O 5º Curso de Aperfeiçoamento em Ouvidorias Públicas e Treinamento da Ouvidoria do IBAMA ocorreu em quatro regiões, faltando apenas a região norte a ser pleiteada. O objetivo do encontro foi estreitar laços com os órgãos estaduais ambientais, discutir as ações das ouvidorias públicas e disponibilizar treinamento sobre o SISLIV. Os participantes foram interlocutores da Ouvidoria do IBAMA nos estados, ouvidores públicos, representantes dos órgãos estaduais de meio ambiente e interessados pelo assunto.

Outra capacitação ministrada pela ouvidoria, foi o treinamento sobre o SISLIV que ocorreu no 1º semestre de 2010 para parte da equipe de analistas ambientais da Coordenação Geral de Fiscalização. Atualmente os analistas utilizam o sistema como ferramenta e banco de informações para auxiliar no desenvolvimento de suas estratégias em operações de fiscalização.

Outra meta alcançada foi o estreitamento da parceria entre a Ouvidoria e a Diretoria de Proteção Ambiental -DIPRO. Diversas reuniões foram realizadas com o objetivo de alinhar a atuação da fiscalização em relação as denúncias recebidas pela Ouvidoria. A participação no encontro sobre o Plano Anual de Proteção Ambiental – PNAPA enfatizou a importância desta Ouvidoria ser um braço de apoio para questões de fiscalização, como fornecedora de informações e relatórios gerenciais das ocorrências de crimes ambientais.

O gráfico abaixo representa as vias de entrada das demandas da Ouvidoria do Ibama e quantitativo de manifestações da sociedade por esses canais de comunicação.

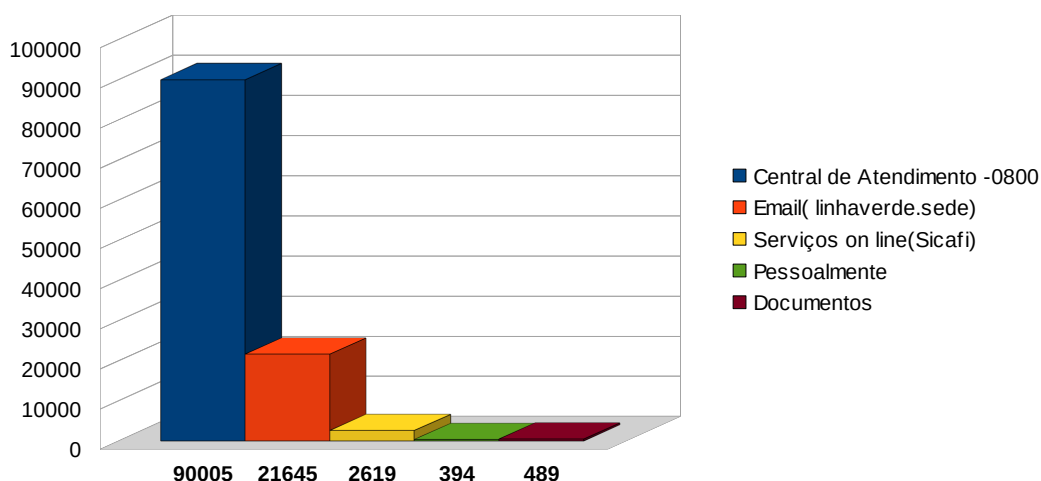


Gráfico 1- Total de demandas recebidas pela Ouvidoria e as vias de entrada

Observa-se que o canal de comunicação mais utilizado pela sociedade é a central de atendimento – Linha Verde. Isto ocorrer por ser uma linha telefônica gratuita disponível para todo país, onde o cidadão conversa e tira suas dúvidas diretamente com a uma atendente capacitada para receber questionamentos sobre assuntos relacionados com o Ibama.

Abaixo está a representação do quantitativo das manifestações que geraram registro no Sistema Linha Verde de Ouvidoria -SISLIV, assim como por qual via de entrada foi gerada a demanda.

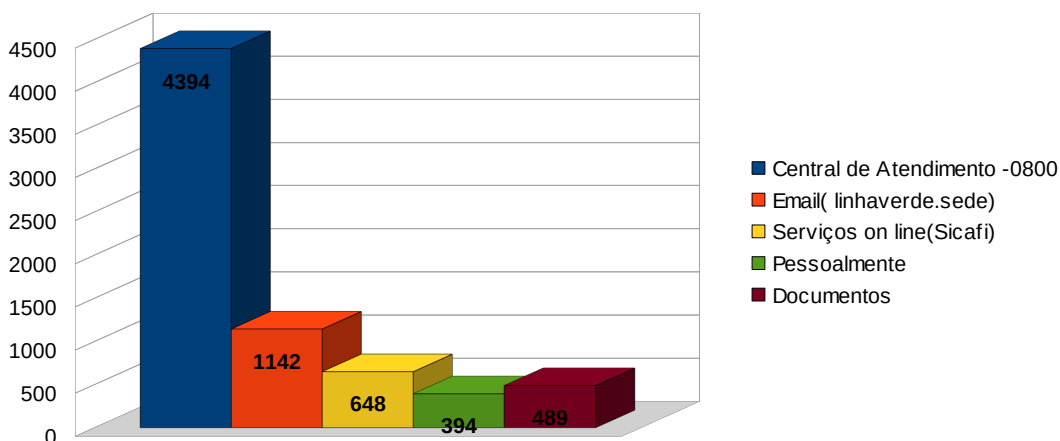


Gráfico 2- Total de demandas cadastrada no SISLIV e as vias de entrada

Novamente percebe-se que a Central de Atendimento – Linha Verde gerou o maior quantitativo de ocorrências registradas no sistema , ficando em segundo lugar as manifestações encaminhada via mensagem eletrônica.

O próximo gráfico indica a quantidade de ligações que foi oferecida, atendida e perdida para o nº 0800-618080 da Central de Atendimento – Linha Verde.

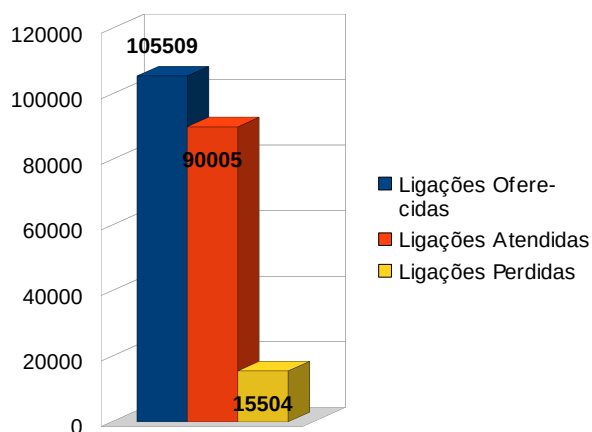


Gráfico 3 - Total de ligações oferecidas, atendidas e perdidas pela Central de Atendimento Linha Verde -0800

Parte das ligações da Central de Atendimento - Linha Verde são perdidas, algumas por queda no sistema, outras porque o próprio usuário desliga. O percentual de 14,6 % de perda é considerado alto, fazendo com que seja uma meta diminuir esta queda nas ligações no exercício de 2011.

O demonstrativo abaixo representa as ligações oferecidas e atendidas mensalmente pela Central de Atendimento – Linha Verde.

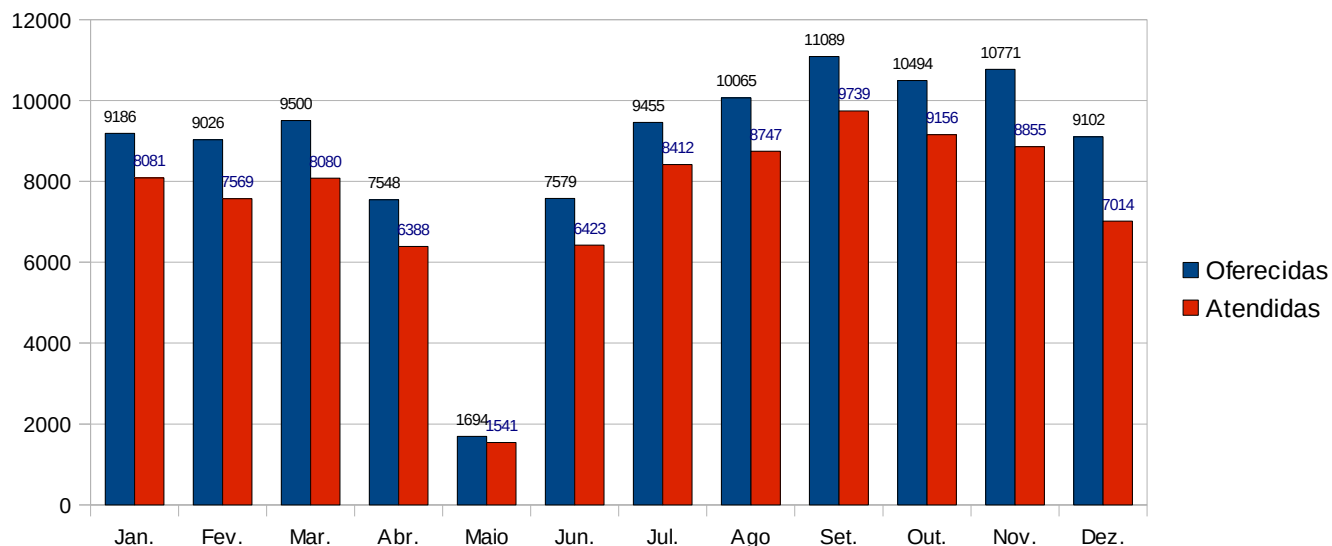


Gráfico 4- Ligações oferecidas e atendidas por mês pela Central de Atendimento Linha Verde – 0800618080

A média mensal é de 7.500 ligações atendidas, sendo que 7.125 são pedidos de informação e apenas 375 cadastradas no sistema como um ocorrência.

A representação seguinte demonstra as ligações atendidas e quantas delas são pedidos de informação e quantas são efetivamente registradas no sistema de controle

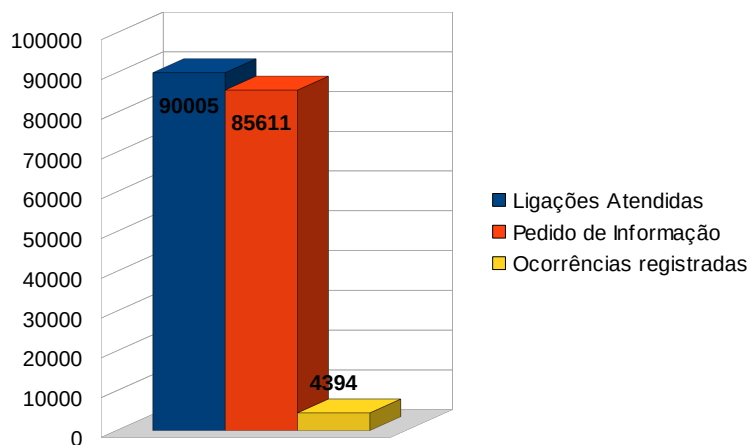
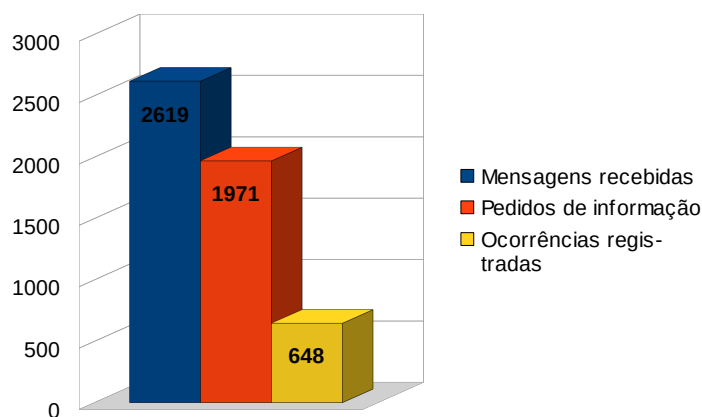


Gráfico 5- Ligações atendidas – Pedidos de informação e ocorrências registradas no SISLIV

Os pedidos de informação somam 95,1% das ligações atendidas, apenas 4,9 % são demandas passíveis de registro no sistema como denúncias, sugestões, reclamações e outros.

O gráfico seguinte representa o fluxo de demandas recebidas via o formulário do Serviços On-line do IBAMA e quantas dessas são pedidos de informação ou geraram registro do sistema.

Gráfico 6 – Mensagens recebidas via formulários dos Serviços On-line – Sicafi - Pedidos de informações e



ocorrências registradas no SISLIV

Novamente o pedido de informação é superior que o registro de demandas no sistema ficando com 75,3% das demandas recebidas via formulário do Serviços On -Line.

Segue o demonstrativo mensal de mensagens eletrônicas encaminhadas para caixa de e-mail – linhaverde.sede@ibama.gov.br

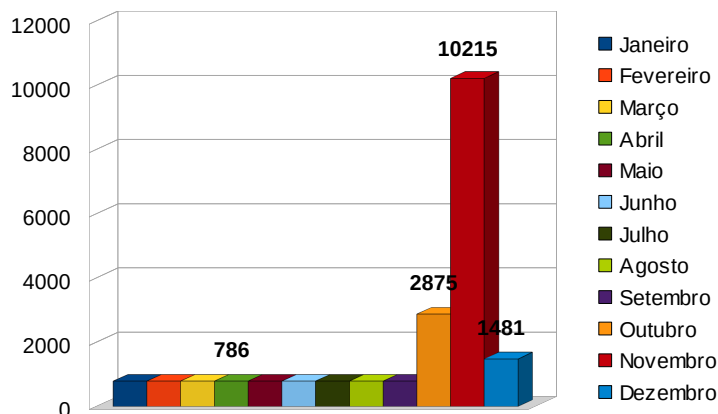


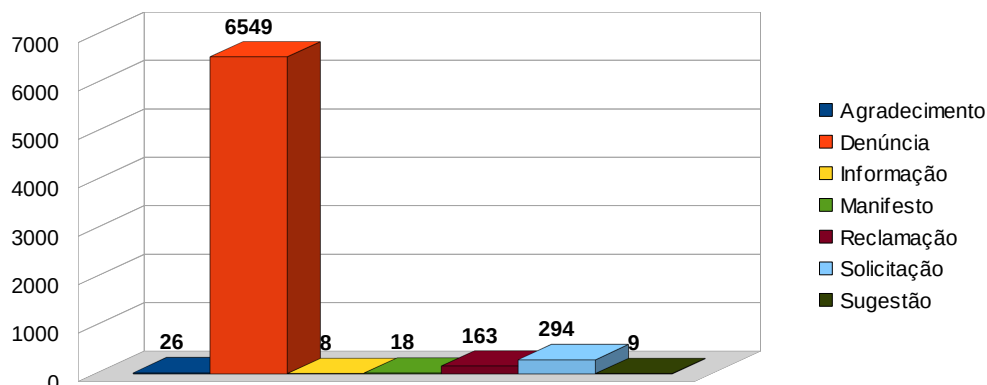
Gráfico 7- Mensagens eletrônicas encaminhadas para o email linhaverde.sede@ibama.gov.br

O recebimento das mensagens via – linhaverde.sede@ibama.gov.br – apresentou diversos problemas em 2010. Primeiramente houve perda do registro de entrada e saída das mensagens no período de janeiro à setembro, sem a possibilidade de recuperação dos dados através de backup. A perda ocorreu devido a erro na migração de dados de uma máquina para outra. Portanto, para esse relatório foi calculado a média de mensagens recebidas durante o exercício de 2009, sendo contabilizado o quantitativo de entrada de 786 mensagens por mês .

O segundo problema foi em relação ao mês de novembro, onde foram repassados aproximadamente 10.700 mensagens que estavam paradas, sem resposta, retidas na caixa de e-mail do webmaster dessa instituição, desde junho de 2009. Em reunião conjunta entre a Ouvidoria, CNT e Assessoria de Comunicação – ASCOM ficou deliberado que a Ouvidoria seria responsável pelas respostas dessas mensagens . Conforme decisão, esta unidade cumpriu com o acordado e respondeu todos os e-mails .

Porém, atualmente toda demanda encaminhada para a caixa do webmaster continua a ser respondida pela equipe da Ouvidoria, entretanto acredita-se que essa atividade não é função da unidade, mas sim de responsabilidade da área que administra o site do Ibama, assim como ocorrer com todos os outros órgãos públicos, onde a caixa de mensagens webmaster é ligada diretamente com o setor que administra o site da entidade.

Os dados abaixo representam o total de ocorrências registradas no SISLIV e suas tipologias



e classificações.

Gráfico 8 - Tipo e total de ocorrências registradas no SISLIV

Percebe-se que o registro de demandas relacionadas com denúncias ambientais é muito maior que os demais tipos ficando a parcela de 92,7% das ocorrências registrada no sistema.

A tabela abaixo apresenta dados relativos ao atendimentos das demandas por tipologia registradas no sistema

Tabela 1- Tipo de ocorrência e percentual de atendimento

Tipo de Ocorrência	Encaminha da	Sem providência	(%)	Parcial	(%)	Com providência	(%)
2010							
Agradecimento	26	4	15	4	15	18	69
Denúncia	6.549	1.604	25	3.916	60	1.029	16
Informação	8	4	50	2	25	2	25
Manifesto	18	7	39	10	56	1	6
Reclamação	163	44	27	68	42	51	31
Solicitação	294	44	15	133	45	117	40
Sugestão	9	3	33	2	22	4	44
Total	7.067	1.710	24	4.135	59	1.222	17

Verifica-se que a maioria das demandas tiveram algum tipo de resposta e por isso encontram-se

com o status de suas providências como parcial. Porém o nível de atendimento real considerado concluídos, ou finalizado das ocorrências é muito baixo, ficando com pequeno percentual de 17%.

Em seguida será apresentado os principais tipo de denúncias registradas pela Ouvidoria e os seus quantitativos.

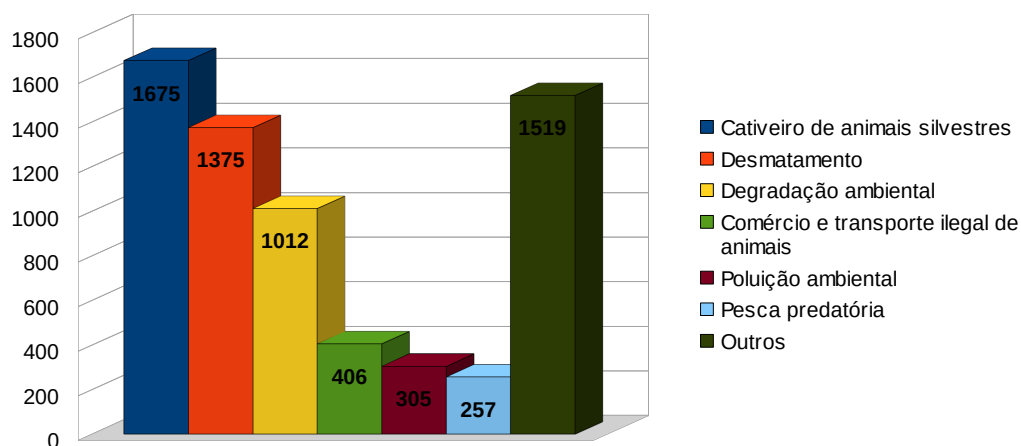


Gráfico 9 - Total de denúncias cadastradas e tipo das naturezas

Os seis tipos de denúncias que mais ocorreram no exercício de 2010, compondo 76,2% das ocorrências registradas são: cativeiro de animal silvestre, desmatamento, degradação ambiental, comércio ilegal de animais, poluição e pesca predatória.

Visando detalhar mais as informações sobre a tipologia das denúncias, segue a tabela abaixo em relação ao percentual de atendimento dessas ocorrências.

Tabela 2 – Tipo de denúncias e percentual de atendimento

Tipo de denúncia	Encaminhada	Sem providência	(%)	Parcial	(%)	Com providência	(%)
Cativeiro de animal	1.675	400	24	1.047	63	228	14
Desmatamento	1.375	369	27	803	58	203	15
Degradação ambiental	1.012	235	23	583	58	194	19

Comércio e transporte ilegal de animais	406	68	17	258	64	80	20
Poluição ambiental	305	68	22	191	63	46	15
Pesca predatória	257	62	24	157	61	38	15
Outros	1.519	388	26	891	59	240	16
Total	6.549	1.590	24	3.930	60	1.029	16

No próximo gráfico as ocorrências registradas são apresentadas por estado da federação a que se relacionam e seus quantitativos.

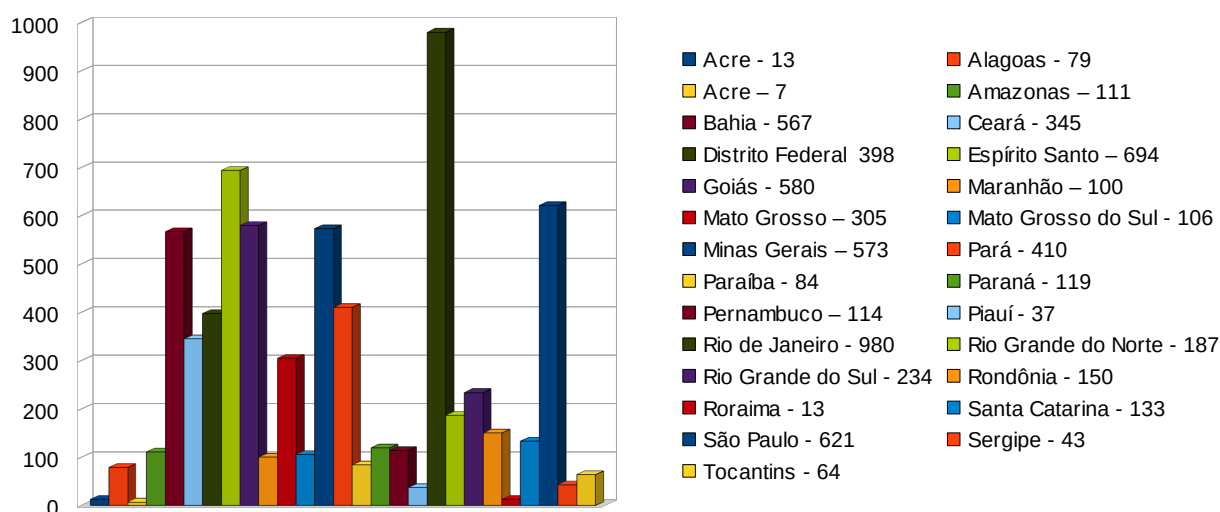


Gráfico 10 - Total de ocorrências registradas nos estados

Analisando os dados acima verificamos quais são os seis estados que mais tiveram ocorrências registradas, são eles:

1° Rio de Janeiro – 980

2° Espírito Santo – 694

3° São Paulo – 621



**OUVIDORIA
DO IBAMA**

4° Goiás – 580

5° Minas Gerais - 573

6° Bahia – 567

Na tabela abaixo são expressos os percentuais de atendimentos das ocorrências por estados e status da providência.

Tabela 3 – Total de ocorrências registradas por estado e seu percentual de atendimento

Estado	Encaminhada	Sem providência	(%)	Parcial	(%)	Com providência	(%)
Acre	13	12	92	1	8	0	0
Alagoas	79	1	1	43	54	35	44
Amapá	7	7	100	0	0	0	0
Amazonas	111	7	6	98	88	6	5
Bahia	567	18	3	493	87	56	10
Ceará	567	18	3	493	87	56	10
Distrito Federal	398	273	69	41	10	84	21
Espírito Santo	694	183	26	336	48	175	25
Goiás	580	480	83	27	5	73	13
Maranhão	100	9	9	86	86	5	5
Mato Grosso	305	164	54	98	32	43	
Mato Grosso do Sul	106	16	15	78	74	12	11
Minas Gerais	573	15	3	499	87	59	10
Pará	410	60	15	335	82	15	4
Paraíba	84	33	39	21	25	30	36
Paraná	119	115	97	3	3	1	1
Pernambuco	114	21	18	72	63	21	18

Piauí	37	35	95	0	0	2	5
Rio de Janeiro	980	13	1	789	81	178	18
Rio Grande do Norte	187	4	2	173	93	10	5
Rio Grande do Sul	234	79	34	125	53	30	13
Rondônia	150	66	44	29	19	55	37
Roraima	13	4	31	7	54	2	15
Santa Catarina	133	5	4	119	90	9	7
São Paulo	621	43	7	530	85	48	8
Sergipe	43	16	37	1	2	26	61
Tocantis	64	24	38	10	16	30	47
Total	7.067	1.710	24	4.135	59	1.222	17

O percentual em relação ao atendimentos das ocorrências será apresentado abaixo, demonstrando o status de suas providências.

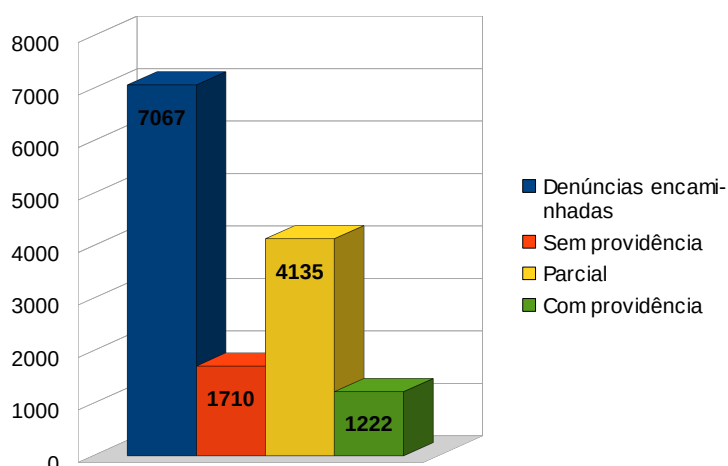


Gráfico 11- Percentual de atendimento das denúncias

O percentual de atendimento das denúncias em 2010 teve uma queda considerável. Isto é

perceptível quando comparamos os dados com o exercício de 2009, onde o índice foi de 26,3% de atendimento e em 2010 foi de apenas 17,3% . Esta queda no atendimento demonstra a necessidade de uma nova estratégia, uma solução emergencial para evitar o não atendimento das demandas, o pois o descaso gera falta de credibilidade dos usuários em relação aos serviços prestados pelo instituto, transformando o contato para solução de crime ambiental em uma imagem permanentemente negativa do Ibama.

Uma parte significativa das denúncias recebidas pela Ouvidoria do Ibama são na realidade de competências dos órgãos estaduais e municipais de meio ambiente. Atualmente evita-se o registro dessas ocorrências, havendo o cadastro apenas quando o cidadão informa que já realizou contato na esfera estadual e municipal e não obteve sucesso na conclusão da demanda.

A partir de agora será focado

Quadro 01 - Participação em eventos , cursos, seminários, reuniões

Evento	Local	Período
5º Curso de Aperfeiçoamento em Ouvidorias Públicas – João Pessoa	Paraíba/João Pessoa	27,28 e 29/04/2010
5º Curso de Aperfeiçoamento em Ouvidorias Públicas - Acre	Acre/Rio Branco	26,27 e 28/05/2010
Visita Técnica -	França /Paris	03 até 13/07/2010
5º Curso de Aperfeiçoamento em Ouvidorias Públicas e treinamento da Ouvidoria do IBAMA – Região Nordeste	Ceará	20 até 25/09/2010
Treinamento em "Planejamento da Contratação de Tecnologia da Informação	Brasília	18 até 22/10/2010
5º Curso de Aperfeiçoamento em Ouvidorias Públicas e treinamento da Ouvidoria do IBAMA	Minas Gerais/ Belo Horizonte	06 até 11/12/2010



**OUVIDORIA
DO IBAMA**

– Região Sul, Sudeste e Centro Oeste		
5º Curso de Aperfeiçoamento em Ouvidorias Públicas – Acre	Acre/Rio Branco	18 até 22/10/2010
1º Conferência do Desenvolvimento do CODE/IPE	Brasília	24 até 26/10/2010
Reunião do Plano Anual de Proteção Ambiental - PNAPA	GO / Anápolis	03/12/10
I Fórum das Américas de Ouvidoria, Defensorias Del Pueblo e Ombudsman	Bahia/Salvador	29/11 até 02/12/2010

METAS E OBJETIVOS PARA O EXERCÍCIO DE 2011

A Ouvidoria visualiza o ano de 2011 com uma nova perspectiva. Construir o Planejamento Estratégico com relação a redefinição da sua Missão, Visão e Valores, buscar parcerias para atuação na área de fiscalização, assim como, com os órgãos estaduais e municipais de meio ambiente e atingir a excelência no atendimento ao cidadão.

Na busca incessante de ter e garantir um canal aberto e permanente de comunicação com o cidadão, visando contribuir para o exercício da cidadania, temos alcançado credibilidade junto a sociedade, assim como contribuído para melhoria da gestão do IBAMA.

É fato que a Ouvidoria precisa ampliar a divulgação das suas ações e os canais de comunicação . Portanto, para o primeiro semestre será disponibilizado a nova página da unidade no site do instituto. A participação em parceria com a ASCOM nos eventos ambientais é outra ação que será de grande importância para realizar a divulgação das atividades da Ouvidoria. Para tanto será confeccionado material publicitário, como folder, cartazes, banner, adesivos, assim espera-se conseguir difundir o canal gratuito de comunicação 0800-618080 e a marca da Ouvidoria.

Com intuito de aumentar o quantitativo de respostas das demandas registradas pelas unidades, visualiza-se a criação de um grupo de trabalho com o propósito de elaborar uma política de atendimento ao público, objetivando buscar estratégias e mecanismos para alcançar a melhoria nos resultados, assim como ampliar o contato com os interlocutores visando estreitar as relações entre a instituição e o cidadão.

Com objetivo de capacitar a equipe de interlocutores da Ouvidoria será realizado em 2011:

- Curso na versão atualizado para região norte, uma vez que foi a única região não foi contemplada com a capacitação em 2010;
- Encontro Nacional com todos os interlocutores, com o objetivo de patronizar, os trabalhos da Ouvidoria, alinhar os procedimentos adotados, nivelar conhecimentos e propor novas ações;
- Treinamento em vídeo conferencia, com os interlocutores regionais para tratar de encaminhamentos das denúncias a serem atendidas pelo IBAMA.

Com a realização de todas as metas propostas acredita-se que o exercício de 2011 será um ano de grandes conquistas e crescimento para Ouvidoria do Ibama , seus parceiros e principalmente para a busca na excelência do atendimento ao cidadão.

CONCLUSÃO E OUTRAS OBSERVAÇÕES

Ao finalizar este relatório, percebe-se claramente a credibilidade que o cidadão deposita nesta Ouvidoria, quer seja para pedir informações, ou para denunciar irregularidades ambientais ou administrativas. Buscar não apenas responder ao cidadão, mas também orientá-lo com clareza e qualidade sobre as questões ambientais, assim como em relação aos encaminhamentos das demandas e os resultados das ocorrências é uma das obrigações desta unidade. Importante enfatizar sobre a responsabilidade dos órgãos ambientais estaduais ou municipais no atendimento de certos tipos de ocorrências e da importância em manter uma relação de parceira constantes com essas unidades.

Como mencionado anteriormente o objetivo primordial para o exercício de 2011 é a melhoria e a manutenção do SISLIV, assim como o fortalecimento das parcerias com os Órgãos Estaduais e Municipais, a necessidade da padronização dos procedimentos junto as SUPES, a capacitação e ampliação da rede de interlocutores e a busca em realizar as atividades com qualidade, eficiência, eficácia, visando a a satisfação do cidadão e o cumprimento do papel das ouvidorias.

Aumentar o nível do atendimento das denúncias é importantíssimo, necessário e emergencial. Para isso será necessário buscar parcerias com todas as áreas do IBAMA e o valioso apoio da Presidência, Auditoria, Procuradoria Federal Especializada, Diretorias em especial da Diretoria de Proteção Ambiental -DIPRO, Coordenações, Superintendências e do Centro Nacional de Telemática/IBAMA será determinante para elevar o atendimento e resgatar a imagem do Ibama como órgão eficiente em relação as problemáticas ambientais.

Interessante destacar o crescimento de diversas interlocuções estaduais da Ouvidoria do Ibama, cujo os superintendentes sensibilizados, deram o apoio necessário para o fortalecimento e consolidação das mesmas. Estas interlocuções que deram certo, na sua maioria não tem apenas como objetivo quitar as pendências com a Ouvidoria, mas sim auxiliar no crescimento do setor e rotineiramente encaminham sugestões, questionamentos e críticas para melhoria dos procedimentos internos. Foram anexadas algumas dessas manifestações dos interlocutores No anexo deste relatório para conhecimento.

Mas diferentemente das interlocuções que deram certo, constatamos durante os treinamentos realizados em 2010 que algumas superintendências não indicaram interlocutores e consequentemente vem apresentando dificuldades em atender as ocorrências. Portanto se faz necessário a intervenção da Auditoria em parceria com a Ouvidoria para sensibilizar os dirigentes sobre a importância da presença desse “peça chave” para intermediar no recebimento das demandas e cobrar das áreas finalísticas as respostas das ocorrências registradas pelos cidadãos.

Concluimos este relatório de atividades na esperança de que o exercício de 2011 seja de muito trabalho, novas ações, conquistas e que o cidadão continue a visualizar a Ouvidoria do Ibama como a porta de entrada para seus anseios em relação as questões ambientais, obtendo um atendimento respeitoso, eficaz, e que possa exercer a sua cidadania na busca dos serviços



**OUVIDORIA
DO IBAMA**

públicos com qualidade.