

Relatório Anual



2 0 1 1



Presidente

Curt Trennepohl

Auditor-Chefe

Jorge Ribeiro Soares

Ouvidora

Carla Maria Sereno Neves
Ana Maria Nunes (substituta)

Assessores

Carlos Alberto Viegas Guimarães
Mohara de Melo Guimarães

Assistente

Silvana Maria Gomes

Equipe Técnica

Joana D' Arc Brito Silva
Allys José Soares da Silva
Antonieta Lima Correia
Glauce Ana Oliveira da Silva
Renata Gabriela Ferreira Abreu



Supervisoras do atendimento 0800

Delviene Braz de Oliveira
Glauce Ana Oliveira da Silva

Atendentes do 0800618080

Matutino

Larissa Mourada da Cruz
Estefânia Vieira Lima
Naíde de Carvalho Nascimento
Lucilene dos Santos Moraes Amorim
Maria Luisa Trigueiro Silva
Josélia Marques
Patricia Ribeiro Soares
Vaine Cristiane Gonçalves de Oliveira

Vespertino

Claudiane dos Santos Silva
Raphael Batista de Queiroz
Euzélia Rodrigues Guimarães
Leandro Luis de Jesus
Thais Ângela Souza Oliveira
Sônia Cardoso

Valéria Luzia Gomes Trigueiro
Sandra da Silva Pereira

Sumário

Apresentação -----	05
Relatório das ações da Ouvidoria -----	06
Exercício de 2011 -----	08
Gráfico 1 -----	10
Gráfico 2 -----	11
Gráfico 3 -----	12
Gráfico 5 -----	13
Gráfico 4 -----	13
Gráfico 7 -----	14
Gráfico 6 -----	14
Tabela 1 -----	15
Tabela 2 -----	16
Gráfico 8 -----	16
Gráfico 9 -----	17
Tabela 3 -----	18
Gráfico 10 -----	19
Quadro 1 -----	20
Metas e objetivos para 2012 -----	20
Conclusão -----	23

Apresentação

A Ouvidoria do Ibama, instituída há 22 anos, funciona como um elo entre a Instituição e o cidadão, acolhendo suas manifestações, e por meio desse contato busca o aperfeiçoamento da qualidade dos serviços prestados.

O engajamento da sociedade no processo de construção e consolidação dos instrumentos voltados para o melhor funcionamento do Estado constitui movimento importante no sentido de fortalecer as diretrizes e práticas da boa governança.

É nesse contexto que se inserem as ouvidorias, cuja característica é atuar como instrumento da democracia participativa, concedendo voz ativa ao cidadão para emitir reclamações, críticas e sugestões. A figura do ouvidor, ou *ombudsman*, surgiu na Suécia no início do século XIX, com o objetivo de acatar e dar tratamento imparcial e transparente às demandas do cidadão, permitindo, assim, a participação da sociedade no controle e na avaliação da Administração Pública.

Essa sistemática permite ao cidadão colaborar no processo de aprimoramento da gestão institucional. Este relatório aborda as principais atividades inerentes ao processo de relacionamento do Ibama com o cidadão, apresentando um panorama geral das atividades da Ouvidoria do Ibama, no exercício de 2011, com o objetivo de estreitar o relacionamento entre a Instituição e o cidadão.

Este documento ultrapassa o simples registro de um conjunto de atividades, mediante a demonstração dos seus dados, possibilitando o conhecimento do que foi realizado e favorecendo reflexões destinadas a subsidiar o Planejamento Estratégico da Instituição, visando à melhoria constante dos processos e excelência na prestação de serviços ao cidadão.

Carla Maria Sereno Neves
Ouvidora do Ibama

Relatório das Ações da Ouvidoria

Histórico

A Ouvidoria do Ibama foi criada em 1989, sendo a primeira Ouvidoria Pública instituída na Administração Federal e pioneira na área ambiental, vinculada à Auditoria do Instituto.

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

a) Linha Verde – 0800618080: a central de atendimento recebe ligação de todo o Brasil, com o cidadão podendo se manifestar de forma mais simplificada;

b) E-mail: linhaverde.sede@ibama.gov.br e denuncia.sede@ibama.gov.br – para enviar mensagem eletrônica;

c) Formulário eletrônico: no site <http://www.ibama.gov.br/ouvidoria> o cidadão pode acessar o Sistema de Ouvidoria e cadastrar sua manifestação;

d) Pessoalmente: é um serviço destinado aos usuários que buscam atendimento pessoal dentro das instalações da Ouvidoria, disponível no horário comercial de 8 às 12 horas e das 14 às 18 horas, de segunda a sexta;

e) Correspondências postais: as manifestações são enviadas para o seguinte endereço: SCEN, Trecho 2, Caixa Postal n° 09566, Cep: 70818-900, Brasília/DF, onde são recebidas, triadas e cadastradas no Sistema de Ouvidoria (Sisliv).

Um público diversificado procura a Ouvidoria como 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 que finalmente é encaminhada à área técnica. A 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, vem sendo ampliada a rede interna de interlocutores, que ministram treinamento sobre o referido sistema a todos os usuários habilitados. Dessa forma, acredita-se que haja maior agilidade na tramitação das ocorrências registradas, assim como maior segurança das informações cadastradas, disponibilizadas por ferramenta moderna, que facilita as ações da Ouvidoria.

O Sisliv, como mencionado no Relatório Anual de 2010, necessita de algumas alterações estruturais, manutenções corretivas, evolutivas, bem como da criação de documentos e manuais de acesso. Por isso, foi elaborada uma solicitação ao Centro Nacional de Telemática (CNT), no sentido de corrigir e alterar o referido sistema.

Foram apresentadas por meio do Plano Diretor da Tecnologia da Informação (PDTI), as necessidades de modernização do Sisliv e sugerida, pela equipe do CNT, a possibilidade de criação de um novo sistema em substituição ao existente, já que algumas correções, alterações e implementações são tão complexas que seria viável o desenvolvimento de um novo sistema. Essas necessidades já foram aprovadas pelo comitê do PDTI como emergenciais e estão em andamento. Atualmente, algumas alterações já estão sendo executadas por novo software.

Atualmente, são 530 usuários com acesso liberado ao Sisliv que utilizam alguns tipos de perfis, como ouvidor, coordenador, supervisor, interlocutor, técnico e atendente, e acesso externo de parceiros de outras instituições. A solicitação de liberação da senha de acesso é feita via memorando, com a indicação do servidor, a lotação e demais dados pessoais que devem ser encaminhados para a autorização da Ouvidora do Ibama.

Exercício de 2011

Em 2011, o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria do Ibama esteve particularmente voltado ao fechamento de parcerias, objetivando a melhoria no retorno de suas demandas. Para que essa meta fosse alcançada, tivemos o apoio da Presidência do Instituto, que emitiu Memo/GP/nº100/201-Ibama/Presi em 28/3/2011, solicitando às superintendências que iniciassem contato com os Ministérios Públicos de todos os estados, visando estabelecer acordos para que as denúncias recebidas pela Ouvidoria do Ibama, que tivessem caráter de atendimento estadual, fossem repassadas para o controle da execução pelo órgão ministerial.

Após a elaboração do modelo do Acordo de Cooperação Técnica (ACT) e do Plano de Trabalho, encaminhamos documento, via Memorando Circular nº 001/2011/Audit/Couvi, em 8/3/2011, a todos os superintendentes, para que tomassem providências e concluíssem tal parceria. Os estados que já estão com os ACTs assinados e em execução são Goiás, Espírito Santo e Rio Grande do Sul. Há agendamento para a Bahia e Sergipe, que foi assinado em janeiro de 2012.

Outra frente de trabalho foi a elaboração do Plano de Capacitação da Ouvidoria que especifica as necessidades sobre cursos, especializações e reciclagens que a equipe deve receber para aprimorar seu atendimento junto ao cidadão e desenvolver suas atribuições.

O desenvolvimento do Plano de Trabalho Individual foi realizado com critério visando especificar metas reais para o seu alcance, sendo totalmente possível o cumprimento de cada uma das ações mencionadas. Porém, devido ao baixo número de servidores, não foi possível ampliar as atividades já desenvolvidas, pois com o atual acúmulo de atribuições não seria prudente adquirir outras responsabilidades.

Um grande passo foi dado em direção à organização da Instituição com o início da elaboração do Plano Estratégico do Ibama 2012-2015. A definição da missão,

visão, valores, diretrizes e objetivos estratégicos da Instituição foi o marco inicial para a elaboração do Plano Estratégico. A Ouvidoria participou ativamente de todo o processo, contribuindo com a idealização de metas, ações e atividades, etapa que será concluída no início do próximo exercício, conforme prazo estabelecido. É importante salientar que a proposta foi composta de metas específicas da Ouvidoria e outras transversais, que são aquelas que devem ser realizadas com a participação de toda a Instituição.

A participação no I Encontro Casoteca de Gestão Pública e Ouvidorias, desenvolvido pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap), em agosto de 2011, gerou a elaboração de um trabalho considerado como estudo de caso – Denúncia Anônima e Ameaça ao Denunciante. O material elaborado pela colaboradora da equipe da Ouvidoria do Ibama, Mohara de Melo Guimarães, foi escolhido pela Ouvidoria-Geral da União (OGU) para ser apresentado na Oficina de Ouvidorias, com participação social e garantia de direitos, no I Seminário Nacional de Participação Social da Secretaria-Geral da Presidência da República. Existe ainda a possibilidade de publicação na Casoteca da Enap e da OGU.

A Ouvidoria, durante o exercício de 2011, recebeu mais uma atribuição de grande importância para a Instituição – a responsabilidade pelo atendimento de primeiro nível das questões relativas aos serviços on-line do Ibama. Essa demanda surgiu logo após o encerramento do contrato da Instituição com a empresa CPMBrax, em outubro, e após diversas discussões sobre quem deveria assumir a atividade. Ficou deliberado que a Ouvidoria seria a responsável pelo atendimento e a Diretoria de Planejamento, Administração e Logística (Diplan) pela gestão dos serviços on-line.

Infelizmente, o atendimento dos serviços on-line não foi regularizado devido a questões contratuais que impossibilitaram reenquadrar a antiga equipe. Atualmente, aguarda-se a conclusão da licitação para iniciar a contratação de pessoal para retornar às atividades e prestar um serviço de qualidade ao cidadão. Percebendo a importância da Ouvidoria em manter uma equipe especializada em atendimento ao público e para evitar problemas em relação à permanência de profissionais qualificados, iniciou-se a

elaboração de um termo de referência específico para a Ouvidoria. Esse material encontra-se em análise e deverá sofrer adequações para que seja finalizado e seguir os trâmites para sua efetivação.

Outra parceria de sucesso foi realizada com a Diretoria de Proteção Ambiental (Dipro), em que foram acertados os procedimentos em relação ao recebimento, encaminhamento, triagem e cobrança das denúncias de ilícitos ambientais registradas pela unidade. A convite da referida diretoria, a Ouvidoria realizou palestra incluída no Programa Nacional Anual de Proteção Ambiental (PNAPA), para todos os chefes de fiscalização, e esclareceu que seu papel principal é apoiar, colaborar e tornar-se fornecedora de informações relevantes que possam auxiliar na organização das operações de fiscalização, dando início à análise dos dados gerados pelos atendimentos da Ouvidoria do Ibama no exercício de 2011.

Quantitativo das manifestações que geraram registro no Sistema Linha Verde de Ouvidoria (Sisliv) e as vias de entrada:

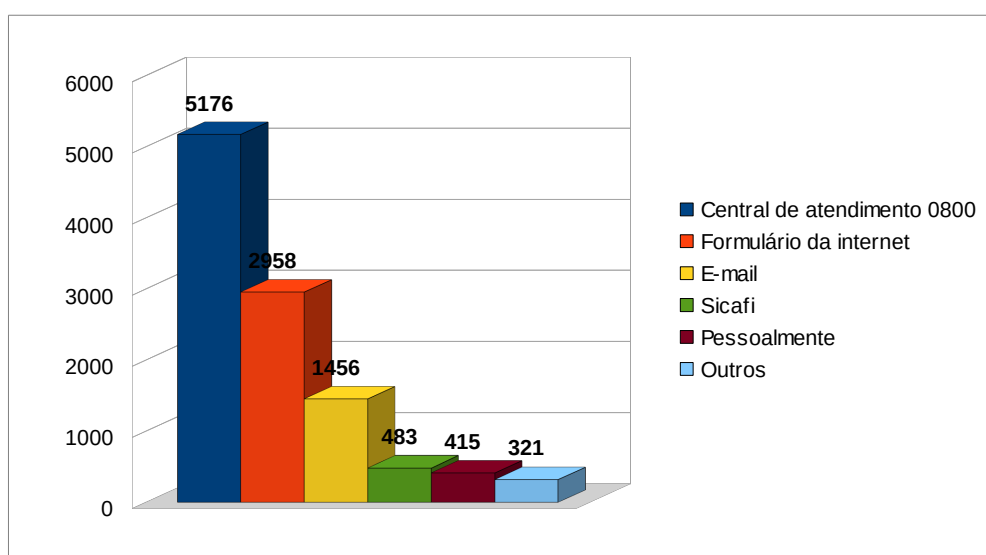


Gráfico 1 - Total da demanda recebida pela Ouvidoria em 2011 e as vias de entrada.

Percebe-se que a Central de Atendimento – Linha Verde gerou o maior quantitativo de ocorrências registradas no sistema, ficando em segundo lugar o registro pelo formulário que fica disponibilizado no site do Ibama e na página da Ouvidoria.

O interessante é que esse formulário foi disponibilizado ao público apenas no mês de agosto e conseguiu superar o registro via mensagem eletrônica durante todo o exercício. Provavelmente nos próximos exercícios, as manifestações via formulário na internet poderão superar o cadastramento feito via Central de Atendimento 0800618080, assim como já é observado por outros órgãos públicos, onde a procura por atendimento via internet é superior ao contato telefônico.

O total de registros no Sisliv em 2011 foi de 10.809 ocorrências, superando o exercício de 2010 que contabilizou 7.067 manifestações cadastradas. O aumento foi de 34,6%.

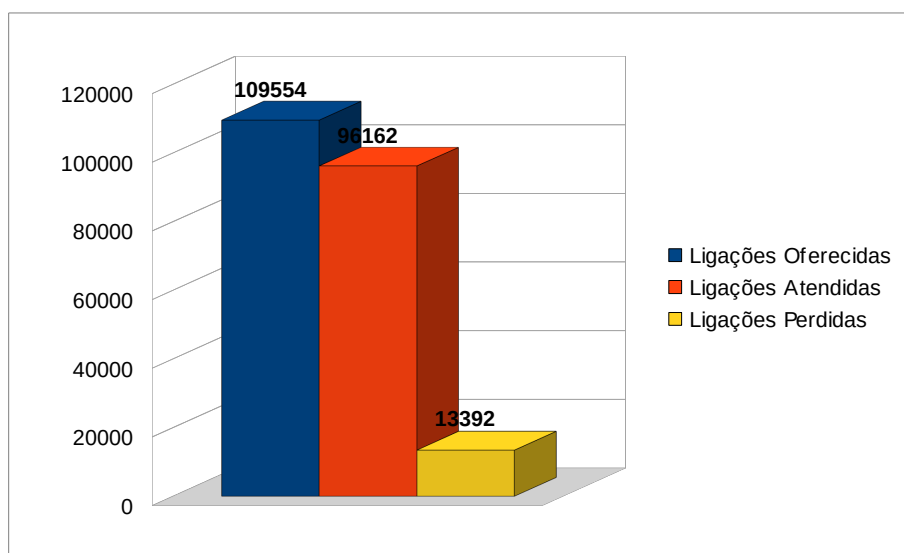


Gráfico 2 - Total de ligações oferecidas, atendidas e perdidas pela Central de Atendimento Linha Verde – 0800618080.

Houve perda de 12,2% das ligações oferecidas. Com esse percentual, foi

possível alcançar a meta sugerida em 2010, que era de diminuir a queda das ligações. No exercício de 2010 foram 15.504 ligações perdidas enquanto em 2011 foram 13.392.

Demonstrativo de ligações oferecidas e perdidas mensalmente no exercício de 2011:

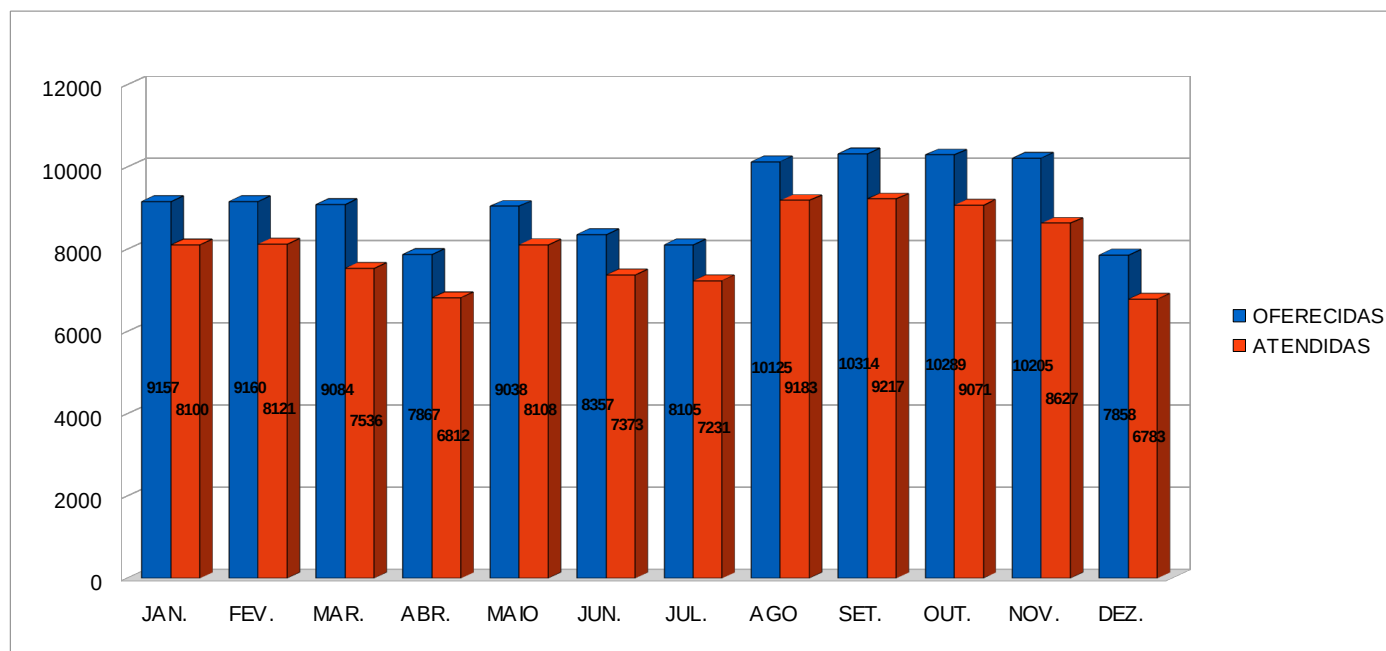


Gráfico 3 - Ligações oferecidas e atendidas, por mês, pela Central de Atendimento Linha Verde – 0800618080.

A média mensal foi de 8.013 ligações atendidas. Observou-se aumento de 513 ligações em comparação com 2010, com 7.500 ligações recebidas mensalmente, ou seja, aumento de 6,8%.

Observa-se que nos meses de setembro, outubro e novembro houve o maior quantitativo de ligações à Central de Atendimento – Linha Verde, possivelmente devido à necessidade de esclarecimentos sobre o Cadastro Técnico Federal.

O Gráfico 4 mostra o total das ligações atendidas, quantas foram de pedidos de informação e quantas geraram registro de ocorrência.

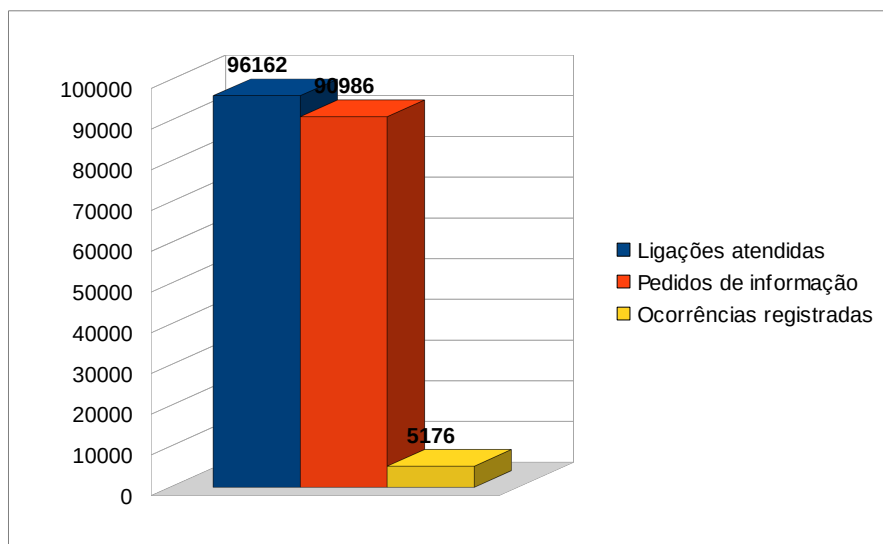


Gráfico 4 – Ligações atendidas – pedidos de informação e ocorrências registradas no sistema.

Nota-se que 94,6% das ligações recebidas são de pedido de informações diversas, não havendo necessidade de registro de ocorrência no sistema. Com esse dado, percebe-se que a Central Linha Verde possui a característica de ser um canal de prestação de esclarecimento e informações mais do que uma central de recebimento de denúncias de crimes ambientais.

Demonstrativo mensal de mensagens eletrônicas encaminhadas à caixa de e-mail linhaverde.sede@ibama.gov.br:

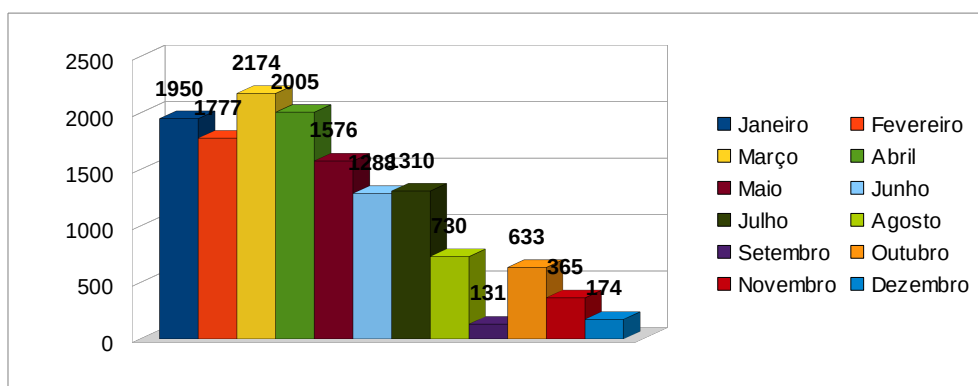


Gráfico 5 – Mensagens eletrônicas encaminhadas ao e-mail linhaverde.sede@ibama.gov.br

O gráfico seguinte representa o fluxo de demandas recebidas via e-mail linhaverde.sede@ibama.gov.br e quantas dessas são pedidos de informação ou geraram registro no sistema.

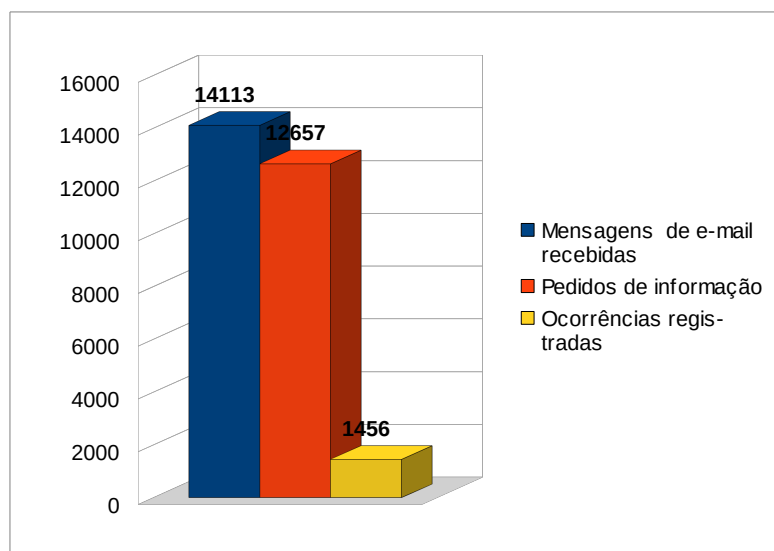


Gráfico 6 - Mensagens recebidas por e-mail – pedidos de informação e ocorrências registradas no Sisliv.

Novamente, o pedido de informação é superior ao registro de demandas cadastradas no sistema, representando 89,7% dos e-mails recebidos.

Os dados a seguir representam o total de ocorrências registradas no Sisliv e suas tipologias e classificações.

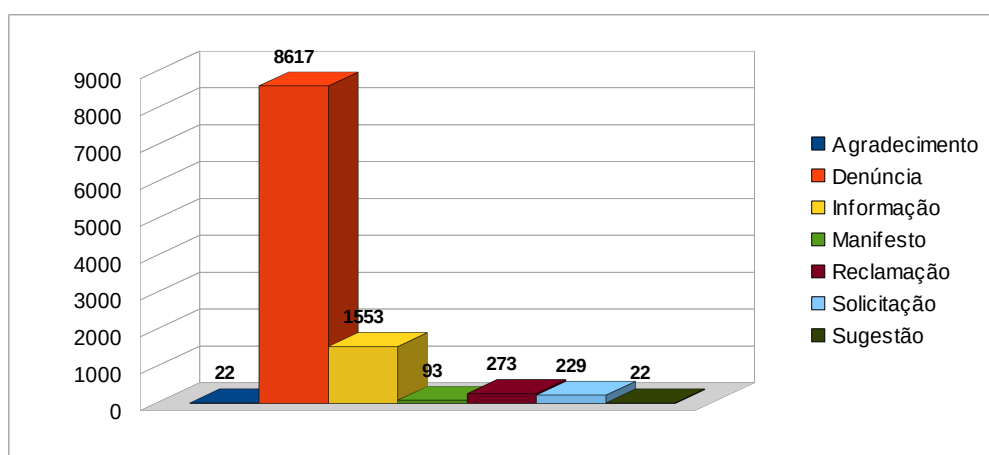


Gráfico 7- Tipo e total de ocorrências registradas no Sisliv.

O registro de ocorrências sobre denúncias de crimes ambientais é muito

maior. Observa-se que do total dos 10.809 registros no sistema, 79,7% são sobre ilícitos.

A Tabela 1 apresenta dados relativos ao atendimento das demandas por tipologia e o percentual de atendimento.

Tabela 1- Tipo de ocorrência e percentual de atendimento.

Tipo de Ocorrência	2011						
	Encaminhada	Sem providência	(%)	Parcial	(%)	Com providência	(%)
Agradecimento	22	2	9,1	3	13,6	17	77,3
Denúncia	8617	2600	30,2	5214	60,5	803	9,3
Informação	1553	15	1	10	0,6	1528	98,4
Manifesto	93	26	28	51	54,8	16	17,2
Reclamação	273	99	36,3	91	33,3	83	30,4
Solicitação	229	56	24,5	117	51,1	56	24,5
Sugestão	22	7	31,8	7	31,8	8	36,4
Total	10.809	2.805	26	5.493	50,8	2.511	23,2

Ao observar o índice de atendimento das demandas, percebe-se que o maior é aquele considerado parcial, ou seja, em que houve algum tipo de encaminhamento interno ou externo para a solução da ocorrência, mas ainda não foi finalizado por completo. Sobre as providências consideradas concluídas observa-se que o percentual é de 23,2%, sendo maior que o alcançado no exercício de 2010, com apenas 17% considerados concluídos.

Demonstrativo sobre os principais tipos de denúncias registradas pela Ouvidoria e seus quantitativos:

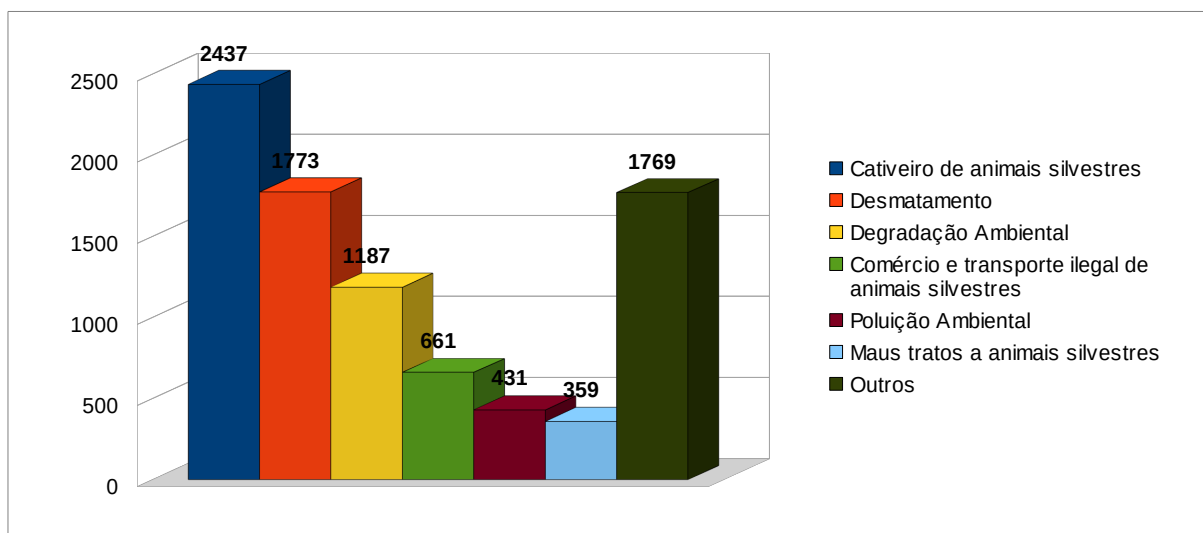


Gráfico 8 - Total de denúncias cadastradas e tipo das naturezas.

No exercício de 2011, os tipos de ilícitos ambientais que tiveram maior incidência foram cativeiro de animais silvestres, desmatamento, degradação ambiental, comércio e transporte ilegal de animais silvestres, poluição ambiental e maus-tratos de animais silvestres. Essas ocorrências totalizaram 79,4% das 8.617 denúncias de crimes ambientais registradas no Sisliv.

Visando detalhar as informações sobre a tipologia das denúncias, a Tabela 2 mostra a relação e o percentual de atendimento dessas ocorrências.

Tabela 2 – Tipo de denúncia e percentual de atendimento.

2011							
Tipo de denúncia	Encaminhada	Sem providência	(%)	Parcial	(%)	Com providência	(%)
Cativeiro de animal	2.437	711	29,2	1.496	61,4	230	9,4
Desmatamento	1.773	557	31,4	1.047	59,1	169	9,5
Degradação ambiental	1.187	354	29,8	721	60,7	112	9,4
Comércio e transporte ilegal de animais	661	148	22,4	453	68,5	60	9,1
Poluição ambiental	431	114	26,5	280	65	37	8,6
Maus- tratos de animais silvestres	359	89	24,8	248	69,1	22	6,1
Outros	1.769	627	35,4	969	54,8	173	9,8
Total	8.617	2.600	30,2	5.214	60,5	803	9,3

No Gráfico 9 as ocorrências registradas são apresentadas por estado da Federação, com a relação de seus quantitativos.

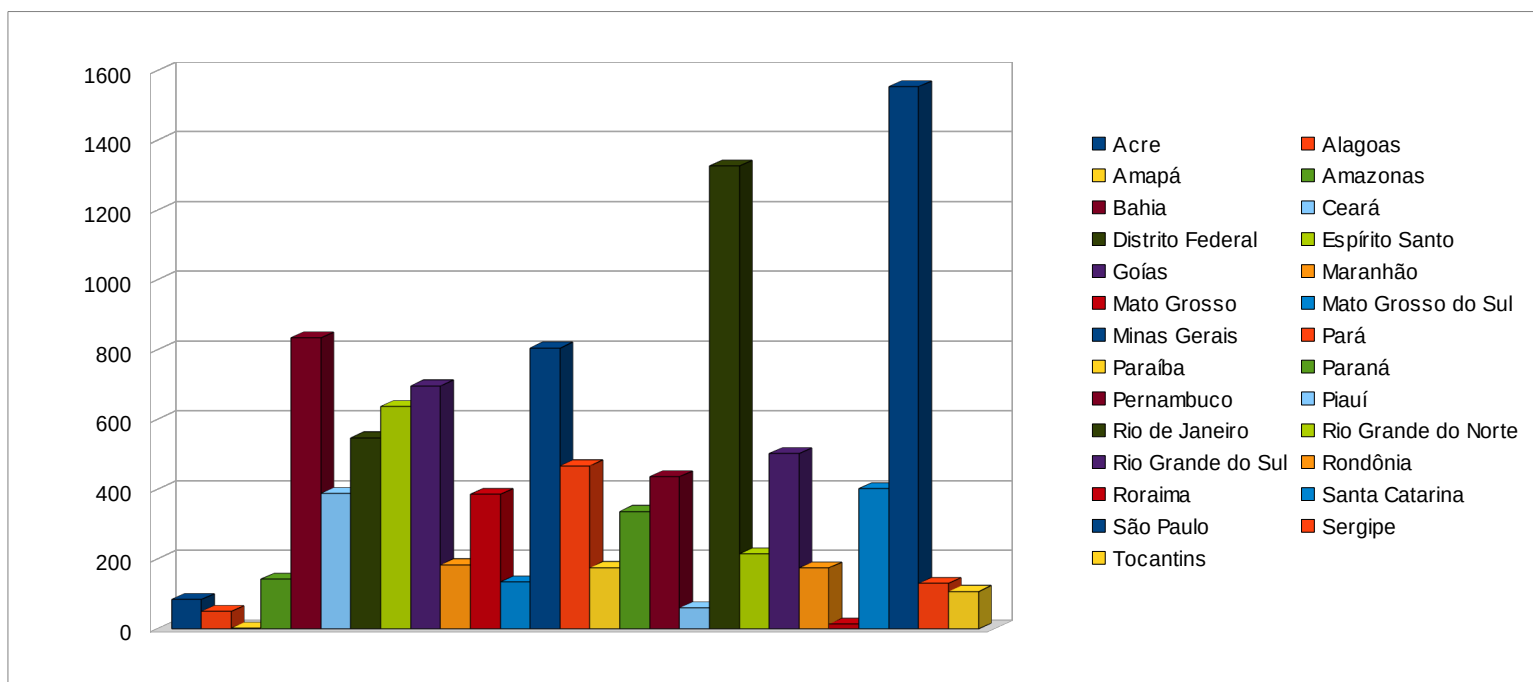


Gráfico 9 - Total de ocorrências registradas nos estados.

Os estados que receberam mais demandas durante o exercício de 2011

foram:

- 1° - São Paulo
- 2° - Rio de Janeiro
- 3° - Bahia
- 4° - Minas Gerais
- 5° - Goiás
- 6° - Espírito Santo

Percentuais de atendimento das ocorrências, por estado, e status da providência.

Tabela 3 - Total de ocorrências registradas, por estado, e seu percentual de atendimento.

2011							
Estado	Encaminhada	Sem providência	(%)	Parcial	(%)	Com providência	(%)
Acre	85	1	1,2	66	77,6	18	21,2
Alagoas	51	1	2	30	58,8	20	39,2
Amapá	3	1	33,3	1	33,3	1	33,3
Amazonas	143	30	21	93	65	20	14
Bahia	835	4	0,5	695	83,2	136	16,3
Ceará	389	22	5,7	187	48,1	180	46,3
Distrito Federal	548	344	62,8	37	6,8	167	30,5
Espírito Santo	638	385	60,3	190	29,8	63	9,9
Goiás	697	438	62,8	94	13,5	165	23,7
Maranhão	184	7	3,8	154	83,7	23	12,5
Mato Grosso	386	201	52,1	128	33,2	57	14,8
Mato Grosso do Sul	135	104	77	3	2,2	28	20,7
Minas Gerais	806	24	3	566	70,2	216	26,8
Pará	468	75	16	361	77,1	32	6,8
Paraíba	176	49	27,8	33	18,8	94	53,4
Paraná	337	236	70	13	3,9	88	26,1
Pernambuco	437	8	1,8	290	66,4	139	31,8
Piauí	61	51	83,6	1	1,6	9	14,8
Rio de Janeiro	1.327	27	2	986	74,3	314	23,7
Rio Grande do Norte	215	4	1,9	169	78,6	42	19,5
Rio Grande do Sul	503	140	27,8	222	44,1	141	28
Rondônia	175	68	38,9	48	27,4	59	33,7
Roraima	14	3	21,4	10	71,4	1	7,1
Santa Catarina	402	292	72,6	17	4,2	93	23,1
São Paulo	1.555	113	7,3	1.085	69,8	357	23
Sergipe	131	101	77,1	3	2,3	27	20,6
Tocantins	108	76	70,4	11	10,2	21	19,4
Total	10.809	2.805	26	5.493	50,8	2.511	23,2

O demonstrativo seguinte apresenta o percentual de atendimento das ocorrências.

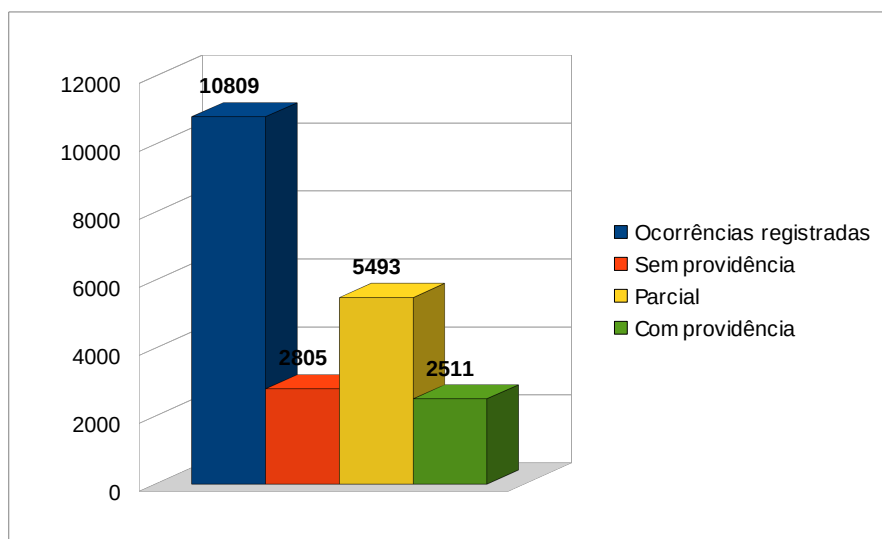


Gráfico 10 - Percentual de atendimento das ocorrências.

O percentual de atendimento das denúncias em 2011 ficou em 23,2%, observando que teve aumento considerável se compararmos com o nível de atendimento em 2010, que ficou em 17,3%. Porém, entende-se que apesar desse aumento, o quantitativo de ocorrências com providências conclusivas ainda está muito baixo e o índice demonstra a necessidade de se criar estratégias e soluções para melhorar o retorno das demandas à sociedade.

A Ouvidoria entende que o descaso gera falha na credibilidade dos cidadãos em relação aos serviços prestados, transformando a imagem que anteriormente era de confiança em algo negativo e até depreciativo.

Quadro 1- Participação em eventos, cursos, seminários, treinamentos e reuniões.

Evento	Local	Período
7º Seminário Nacional de Ouvidores e Ouvidorias	Curitiba/PR	24, 25 e 26 de agosto
Assinatura do Acordo de Cooperação Técnica com o Ministério Público Estadual/ES	Vitória/ES	26 de setembro
Treinamento do SISLIV para servidores do Ministério Público Estadual/ES	Vitória/ES	22 de novembro
Assinatura do Acordo de Cooperação Técnica com o Ministério Público Estadual/GO	Goiânia/GO	16 de junho
Assinatura do Acordo de Cooperação Técnica com o Ministério Público Estadual/RS	Porto Alegre/RS	22 de agosto
Elaboração do Acordo de Cooperação Técnica com o Ministério Público Estadual/SE	Aracaju/SE	11 de dezembro
I Encontro Casoteca de Gestão Pública e Ouvidorias	Brasília/DF – Escola Nacional de Administração Pública (Enap)	25 de agosto
I Seminário Nacional de Participação Social	Brasília/DF – Hotel Naoum	26, 27 e 28 de outubro
Encontro Novas Tecnologias para Ouvidorias	Brasília/DF – Serpro	6 de dezembro
Reunião do Plano Anual de Proteção Ambiental (PNAPA)	Brasília/DF	9 de dezembro
I Ciclo de Debates – Diálogos para Gestão	Anvisa/DF	30 de novembro

Metas e objetivos para 2012

Seguindo a proposta apresentada no plano estratégico desenvolvido pela Ouvidoria do Ibama, pode-se afirmar o início das seguintes metas e objetivos para 2012:

- Desenvolver sistema de ouvidoria moderno que disponibilize o acompanhamento adequado das manifestações da sociedade e que permita a implementação de ferramentas que demonstrem a prioridade e urgência de atendimento

das demandas;

- Disponibilizar mecanismos e procedimentos de repasse, controle, acompanhamento e cobrança das denúncias para os órgãos de controle nas esferas estaduais e municipais;
- Atender à Lei nº 12.527, de novembro de 2011;
- Posicionar adequadamente a Ouvidoria na estrutura do Ibama;

Metas transversais:

- Implementar mecanismo de geração e publicação contínua de informações para a sociedade;
- Implementar a Ges-Pública;
- Elaborar e implementar a carta de serviço ao cidadão;
- Estruturar uma área de relacionamento com o usuário;
- Estruturar concurso para a seleção de pessoal.

Além das metas e objetivos apresentados no plano estratégico, entende-se que outras ações e atividades devem ser implementadas para garantir o canal aberto com o cidadão e a prestação de um serviço de qualidade, e entre essas ações estão a divulgação da Ouvidoria do Ibama, a capacitação da equipe e a criação de grupo de discussão para repensar a política de atendimento ao público.

É fato, que a Ouvidoria precisa ampliar a divulgação das suas ações e os canais de comunicação que estão disponíveis à população. A participação em parceria com a Ascom, em eventos ambientais como a Rio+20, é uma das ações que será de grande importância para realizar a divulgação das suas atividades. Para tanto, deve ser confeccionado material publicitário como fôlders, cartazes, banners e adesivos, pois, dessa forma, conseguiremos difundir o canal gratuito de comunicação – 0800-61-8080, os serviços on-line e a marca da Ouvidoria.

Para melhorar a qualidade e obter respostas para as demandas registradas pelas unidades, é necessário criar um grupo de trabalho com o propósito de elaborar uma política de atendimento ao público, objetivando buscar estratégias e mecanismos para alcançar a melhoria dos resultados, assim como ampliar o contato com os interlocutores, visando estreitar as relações entre a Instituição e o cidadão.

Com o objetivo de capacitar a equipe de interlocutores da Ouvidoria serão realizados em 2012:

- Curso de Tecnologia da Informação na versão atualizada para a Região Norte, uma vez que foi a única região que não foi contemplada com capacitação em 2010;
- Treinamento em videoconferência, com os interlocutores, para tratar do encaminhamento das denúncias a serem atendidas pelo Ibama.
- II Seminário de Ouvidorias Públicas e Meio Ambiente, com a participação de todos os interlocutores, com o objetivo de padronizar os trabalhos da Ouvidoria, alinhar os procedimentos adotados, nivelar conhecimentos e propor novas ações;

Com a execução de todas as metas propostas, acredita-se que 2012 será um ano de grandes conquistas e crescimento para a Ouvidoria do Ibama e seus parceiros, com o objetivo principal de buscar a excelência do atendimento ao cidadão.

CONCLUSÃO

Ao finalizar este relatório, percebe-se que 2011 foi um período de grande crescimento e evolução para a Ouvidoria do Ibama. O aumento do recebimento de manifestações e o retorno das demandas, em comparação com 2010, demonstram claramente essa evolução, assim como o envolvimento da unidade em todas as grandes frentes de trabalho do Órgão como o Plano Diretor de Tecnologia da Informação, o Plano de Capacitação, o Plano Estratégico, o Plano de Trabalho, o Programa Nacional Anual de Proteção Ambiental, entre outros.

Com certeza, os acordos de cooperação técnica com os ministérios públicos estaduais foram uma excelente estratégia que irá desafogar todas as superintendências em relação ao atendimento e cobrança das denúncias estaduais. Essa iniciativa deverá ser seguida por todos os estados da Federação e, assim que for concluída, acredita-se que o Sisnama estará mais fortalecido e com as delimitações definidas para cada uma das três esferas de Governo.

O recebimento e atendimento das demandas dos serviços on-line, por parte da Ouvidoria, demonstram a credibilidade conquistada junto à Insituição e seus gestores, justamente por estes acreditarem que a unidade é capaz de receber tal responsabilidade e cumprir com seu papel primordial, que é o de atender ao cidadão com respeito e presteza. Porém, para que isso ocorra, é necessário disponibilizar estrutura mínima para o recebimento da demanda, tais como pessoal, computadores, softwares, espaço físico e treinamentos, que são de extrema importância, para, então, ter o atendimento desejado.

Apesar de constatarmos aumento no nível do atendimento das denúncias, acredita-se ser importante elevar esse percentual e para isso é necessário buscar parcerias com todas as áreas do Ibama (Presidência, Auditoria, Procuradoria Federal Especializada e Diretorias, em especial a Diretoria de Proteção Ambiental (Dipro), Coordenações, Superintendências e o Centro Nacional de Telemática/Ibama) para elevar

o nível dos atendimentos e resgatar a imagem do Ibama como órgão eficiente em relação às problemáticas ambientais.

Concluimos este relatório de atividades na esperança de que o exercício de 2012 seja de muito trabalho, novas ações, conquistas e que o cidadão continue a buscar a Ouvidoria do Ibama como parceira no compartilhamento de seus anseios em relação às questões ambientais, e obter atendimento respeitoso e eficaz, para que possa exercer sua cidadania em serviços públicos de qualidade.