



Relatório de  
Atividades da  
Ouvidoria do Ibama

Presidência da República  
Dilma Rousseff

Ministério do Meio Ambiente  
Izabella Teixeira

Instituto Brasileiro do Meio ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis  
Volney Zanardi Júnior

Auditor Chefe  
Jorge Ribeiro Soares

Coordenadora da Ouvidoria  
Carla Maria Sereno Neves  
Ana Maria Nunes (Substituta)

Assessores  
Carlos Alberto Viegas Guimarães  
Mohara de Melo Guimarães

Assistente  
Silvana Maria Gomes

Equipe Técnica  
Allys José Soares da Silva  
Joana D'arc Brito Silva  
Glauce Ana Oliveira da Silva  
Renata Gabriela Ferreira Abreu

Supervisora do Atendimento 0800  
Delviene Braz de Oliveira  
Glauce Ana Oliveira da Silva  
Atendente do 0800

Matutino  
Estefânia Vieira Lima  
Larissa Moura da Cruz  
Naide de Carvalho Nascimento  
Maria Luisa Trigueiro Silva  
Vaine Cristine Gonçalves de Oliveira  
Tatiana da Conceição Ferreira

Vespertino  
Claudiane dos Santos Silva  
Euzélia Rodrigues Guimarães  
Juliana Sousa de França  
Sônia Cardoso  
Sandra da Silva Pereira

Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)  
Elizandro de Souza Martins  
Raphael Batista de Queiroz  
Thais Ângela Souza Oliveira

Serviços do Ibama  
Adriana Aparecida da Silva Lopes  
Dianna Mendes Assis  
Josélia Marques  
Patricia Ribeiro Soares

## SUMÁRIO

Introdução .....	5
Serviço de Informação ao Cidadão (Sic).....	7
Ouvidoria do Ibama – Central de Atendimento do Ibama .....	11
Serviços do Ibama .....	17
Considerações finais .....	20



## Introdução

O Relatório Anual da Ouvidoria do Ibama referente a 2012 tem por objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas com estatísticas dos atendimentos realizados.

Em 2012, a Ouvidoria desenvolveu suas atividades baseadas em três grandes frentes de trabalho:

– Atividades relacionadas às demandas de Ouvidoria; - Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e Serviços do Ibama – CTF;

A Ouvidoria é um canal de interação social disponibilizado ao público interno e externo do Ibama, que dá oportunidade para o encaminhamento de sugestões, solicitações, elogios, reclamações, demandas ambientais e denúncias, abrangendo, principalmente, os seguintes temas: cativeiro de animais domésticos, desmatamento, degradação de áreas e outros, com o intuito de assegurar a isonomia junto aos cidadãos e à sociedade.

O gerenciamento das manifestações é realizado por meio da ferramenta denominada Sistema Linha Verde de Ouvidoria (Sisliv), desenvolvida internamente e utilizada por todos os interlocutores do Sistema nas unidades descentralizadas. Essa ferramenta assegura aos manifestantes maior agilidade no encaminhamento das suas reivindicações, bem como o recebimento de respostas com segurança e garantia de sigilo.

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) surgiu com a implementação da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que também é conhecida como Lei de Acesso à Informação. Em 16 de maio de 2012, a Coordenação de Ouvidoria/Auditoria se responsabilizou pelo novo serviço disponibilizando toda a estrutura para atendimento ao cidadão. As solicitações são registradas no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC). Essa ferramenta foi desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU) para o controle de todos os pedidos de informações que são encaminhados para os órgãos federais, estaduais e municipais.

Os Serviços do Ibama englobam o atendimento para sanar as dúvidas de baixa complexidade relacionadas aos principais sistemas, cadastros, controles, taxas e serviços disponibilizados pelo Órgão. O controle desse atendimento é realizado pelo Ocomon (programa) e o Sicafi (sistema) que recebem as demandas enviadas pelo Fale Conosco, disponibilizado no site do Ibama.

Portanto, todos os dados informados neste relatório foram coletados a partir dos Sistemas mencionados e encontraram-se à disposição de todos, lembrando que as informações devem estar em observância à política de sigilo e confidencialidade da Ouvidoria do Ibama.



## Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) foi instituído no dia 18 de maio de 2011 pela Lei de Acesso à Informação nº 12.527 de 18/11/2011, que regulamentou o direito constitucional de acesso à informação. A partir dessa lei, informações de interesse coletivo ou geral devem ser divulgadas pelos órgãos públicos. O pedido pode ser feito pelo cidadão, sem qualquer justificativa, por meio do SIC.

No Ibama, por meio da Portaria nº 765/2012, ficou determinado que o SIC ficaria sob a responsabilidade do Auditor Chefe, Jorge Ribeiro Soares, autoridade designada para assegurar, monitorar, implementar, orientar e recomendar medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e procedimentos necessários ao correto cumprimento da lei.

A Controladoria-Geral da União (CGU) é a gestora do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) no qual ficam registrados e controlados todos os pedidos de informações encaminhados para os órgãos. Pelo relatório do e-SIC, o Ibama está em 9º lugar entre todos os órgãos da Administração Pública Federal, tendo praticamente todas as suas demandas respondidas, em torno de 99,3%, levando em média 4,88 dias para responder um pedido de informação.

Vale mencionar que toda a demanda advinda pelo e-SIC tem prazo estipulado pela Lei de Acesso à Informação (LAI). Os pedidos devem ser respondidos no prazo máximo de 20 dias, podendo ser prorrogados por mais 10 dias, caso haja manifestação do órgão justificando a necessidade dessa prorrogação. Ainda é possível entrar com recurso de 1ª e 2ª instância, caso o cidadão não se sinta satisfeito com a resposta recebida. Nesse caso, o prazo é de apenas 5 dias para o encaminhamento de nova informação.

Portanto, segue abaixo os dados sobre o trabalho desenvolvido e alcançado por esta Ouvidoria:

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)	ATENDIDOS								INDEFERIDOS								PARCIALMENTE ATENDIDO		
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	L	M	N	O	P	Q	R	S	
402	42	5	3	1	575	7	16	5	1	1	33	55	10	17	7	2	1	5	
16/05 a 31/12/2012	1.051								129								8		
1.188 PEDIDOS DE INFORMAÇÃO RESPONDIDOS																			

LEGENDA		
ATENDIDOS	INDEFERIDOS	PARCIALMENTE ATENDIDO
A – Resposta disponível no sistema	I – Acesso negado – Documento sigiloso (Lei nº 12.527/2011)	
B – Informações enviadas pelo correio eletrônico	J – Acesso negado – dados pessoais	S – Resposta parcial – parte contém dados pessoais
C – Informações enviadas pelos Correios	L – Acesso negado – legislação específica	T – Resposta parcial – parte da informação inexistente
D – Data, hora e local de acesso agendados	M – Não dispõe da informação	
E – Concedido acesso ao sistema para consulta da informação	N – Órgão não tem competência para responder sobre o assunto	
F – Disponível no site do órgão/entidade	O – Solicitação negada – pedido genérico	
G – Comunicada necessidade de pagamento de custos de reprodução	P – Solicitação negada – pedido incompreensível	
H – Pergunta duplicada/repetida	Q – Solicitação negada – pedido exige tratamento de dados	

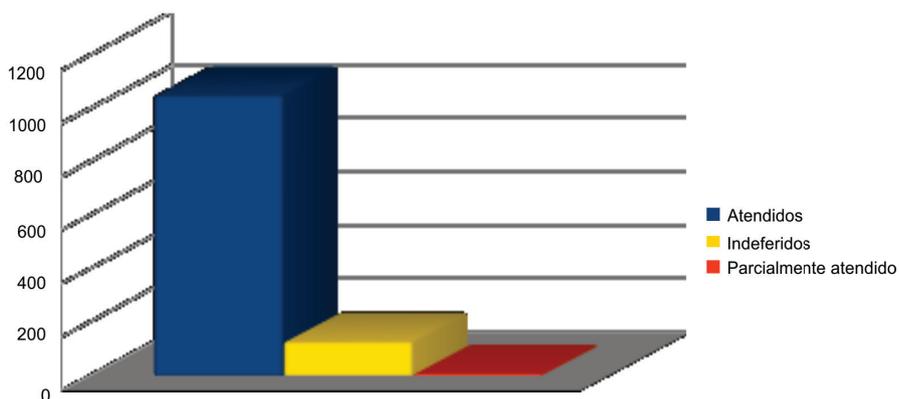


Gráfico 1 – Total de demandas recebidas pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

Os pedidos de informações respondidos pelo SIC são categorizados em atendidos, indeferidos ou parcialmente atendido, conforme o que preceitua a lei e o próprio sistema. O SIC/Ibama teve um total de 88,5% de ocorrências respondidas, tendo apenas 10,9% das 1.188 solicitações indeferidas = e 0,6% parcialmente respondidas.

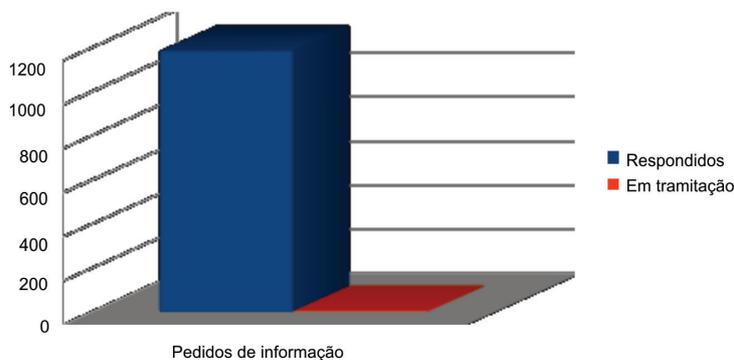


Gráfico 2 – Pedidos de informação respondidas e em tramitação.

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO RESPONDIDOS E EM TRAMITAÇÃO			
RESPONDIDOS		TRAMITAÇÃO	
Quantidade	(%)	Quantidade	(%)
1.188	99,3	8	0,7
TOTAL: 1.196 PEDIDOS DE INFORMAÇÕES RECEBIDOS			

No início do exercício de 2013, quando os dados para a execução deste relatório anual foram consultados, o Ibama tinha apenas oito pedidos de informação em tramitação, ou seja, apenas 0,7% de toda a demanda recebida pelo Ibama, o restante 99,3% já havia sido devidamente respondido.

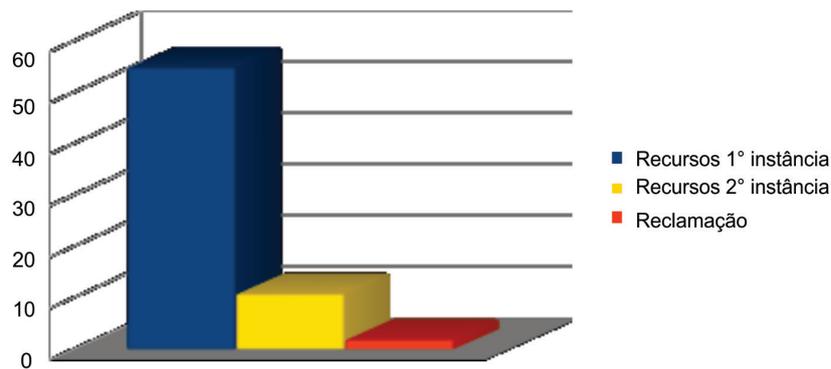


Gráfico 3 – Total de recursos de 1ª e 2ª Instância de Reclamações.

RECURSOS DE 1ª E 2ª INSTÂNCIAS, CGU E RECLAMAÇÕES					
RECURSO DE 1ª INSTÂNCIA		RECURSO DE 2ª INSTÂNCIA		RECURSO CGU	RECLAMAÇÃO
Respondido	Tramitação	Respondido	Tramitação		Reclamação Atendida
50	5	11	0	0	
55		11			2
TOTAL: 68 recursos e reclamações					

Com relação aos pedidos de informação, foi observado que apenas 5,6% das 1.196 demandas geraram algum tipo de recurso ou reclamação, sendo que 92,6% foram respondidos.

A grande preocupação nos casos dos recursos é com o cumprimento do pequeno prazo de 5 dias para atendimento e a necessidade de assinatura dos Diretores na 1ª instância, e do Presidente do Ibama na 2ª instância.

PEDIDOS DE INFORMAÇÕES REPASSADOS PARA UNIDADES DO IBAMA*							
UNIDADE	ENCAMINHADAS	RESPOSTA PARCIAL	(%)	RESPOSTA CONCLUÍDA	(%)	SEM RESPOSTAS	(%)
Auditoria	3	0	0	3	100	0	0
Coordenação de Ouvidoria	2	0	0	2	100	0	0
Diretoria de Licenciamento Ambiental (Dilic)	96	2	2,1	89	92,7	5	5,2
Diretoria de Planejamento, Administração e Logística (Diplan/Cnia)	103	0	0	98		5	
Diretoria de Proteção Ambiental (Dipro)	77	2	2,6	74	96,1	1	1,3
Diretoria de Qualidade Ambiental (Diqua)	44	0	0	44	100	0	0
Diretoria de Uso Sustentável da Biodiversidade e Florestas (DBFLO)	99	2	2	94	94,9	3	3
Presidência do Ibama	1	0	0	1	100	0	0
Procuradoria-Geral	8	0	0	7	87,5	1	12,5
Supes/BA	3	0	0	3	100	0	0
Supes/CE	2	0	0	2	100	0	0
Supes/DF	2	0	0	1	50	1	50
Supes/ES	1	0	0	1	100	0	0
Supes/GO	1	0	0	0	0	1	100
Supes/MG	9	0	0	9	100	0	0
Supes/MT	4	0	0	4	100	0	0
Supes/PA	1	0	0	1	100	0	0
Supes/PE	1	0	0	1	100	0	0
Supes/PI	1	0	0	1	100	0	0
Supes/RN	1	0	0	0	0	1	100
Supes/SC	3	0	0	3	100	0	0
Supes/SP	7	0	0	5	71,4	2	28,6
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>470</b>	<b>4</b>	<b>0,9</b>	<b>451</b>	<b>96</b>	<b>15</b>	<b>3,2</b>

\*Os índices de atendimento são passíveis de alteração com o decorrer do atendimento e cumprimento dos prazos pré estabelecidos pela LAI

A tabela acima apresenta o percentual de atendimento dos pedidos de informação que foram encaminhados para as unidades do Ibama. A Diretoria de Planejamento, Administração e Logística (Diplan) foi a que mais recebeu demanda, seguida da Diretoria de Uso Sustentável da Biodiversidade e Florestas (DBFLO) e Diretoria de Licenciamento Ambiental (Dilic).

Vale ressaltar que os pedidos considerados sem respostas, podem ainda estar dentro do prazo, tramitando internamente na busca da informação solicitadas.

- 1°- Diretoria de Planejamento, Administração e Logística (Diplan/Cnia)
- 2°- Diretoria de Uso Sustentável da Biodiversidade e Florestas (DBFLO)
- 3°- Diretoria de Licenciamento Ambiental (Dilic)
- 4°- Diretoria de Proteção Ambiental (Dipro)
- 5°- Diretoria de Qualidade Ambiental (Diqua)

## Ouvidoria do Ibama Central de Atendimento Linha Verde

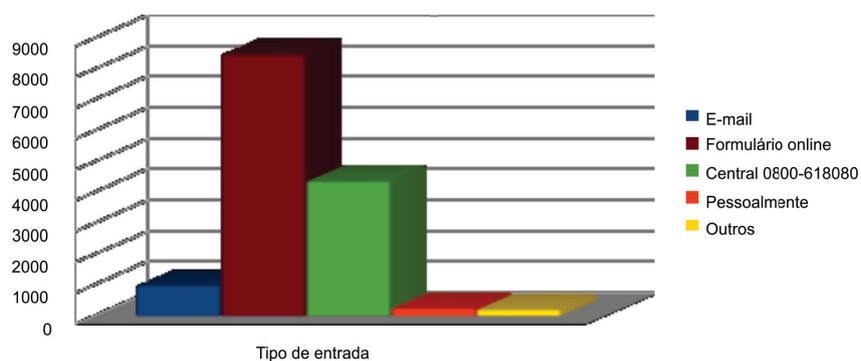


Gráfico 4 – Tipo de entrada das ocorrências registradas no Sisliv.

TOTAL DE REGISTRO DE OCORRÊNCIA NO SISLIV PELO TIPO DE ENTRADA DA DEMANDA									
E-Mail		Formulário Online		Central 0800-618080		Pessoalmente		Outros	
Quantid.	(%)	Quantid.	(%)	Quantid.	(%)	Quantid.	(%)	Quantid.	(%)
1.008	7	8.495	58,9	4.387	30,4	277	1,9	233	1,6
TOTAL: 14.400									

Em 2012, percebe-se que houve o maior número de registros de manifestações por meio do uso do formulário online, desbancando todos os outros canais de entradas, inclusive com maior acesso à Central de Atendimento 0800-618080, conhecida como Linha Verde, que disponibiliza ligações telefônicas gratuitas para todo o País.

Este formulário é preenchido pelo próprio cidadão ao acessar a página da Ouvidoria no site do Ibama <http://www.ibama.gov.br/cadastro-ocorrencias> que foi disponibilizado a partir de agosto de 2011.

Diante dessa mudança, deve-se rever as melhorias a serem implementadas para disponibilizar um serviço via internet com maior qualidade e agilidade, com informações e serviços de fácil acesso para o cidadão.

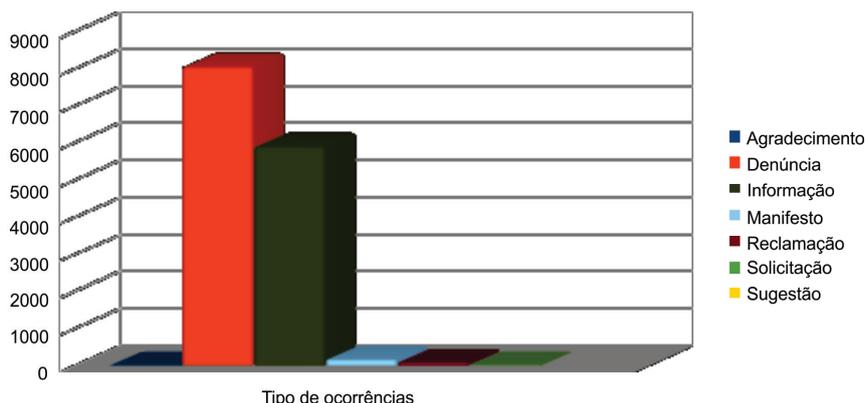


Gráfico 5 – Tipo de ocorrências registradas no Sisliv.

TIPO DE OCORRÊNCIA POR PERCENTUAL DE ATENDIMENTO							
Tipo de Ocorrência	Encaminhada	Sem Providência	(%)	Parcial	(%)	Com Providência	(%)
Agradecimento	20	0	0	0	0	20	100
Denúncia	8.064	1.734	21,5	5.483	68	847	10,5
Informação	5.916	1	0	6	0,1	5.909	99,9
Manifesto	91	30	33	48	52,7	13	14,3
Reclamação	177	100	56,5	29	16,4	48	27,1
Solicitação	101	39	38,6	35	34,7	27	26,7
Sugestão	31	8	25,8	7	22,6	16	51,6
<b>TOTAL</b>	<b>14.400</b>	<b>1.912</b>	<b>13,3</b>	<b>5.608</b>	<b>38,9</b>	<b>6.880</b>	<b>47,8</b>

Conforme o exercício de 2011, o maior quantitativo de ocorrências registradas no Sisliv refere-se às denúncias de crimes ambientais, totalizando 56% de todos os registros. Enquanto o percentual de agradecimento continua sendo o mais baixo.

Observa-se um aumento considerável no quantitativo de registros de informações em comparação a 2011, quando foram registradas 1.553 ocorrências nessa categoria, enquanto em 2012 foram 5.916. O aumento foi considerável, demonstrando o interesse do cidadão por informações relacionadas às questões ambientais.

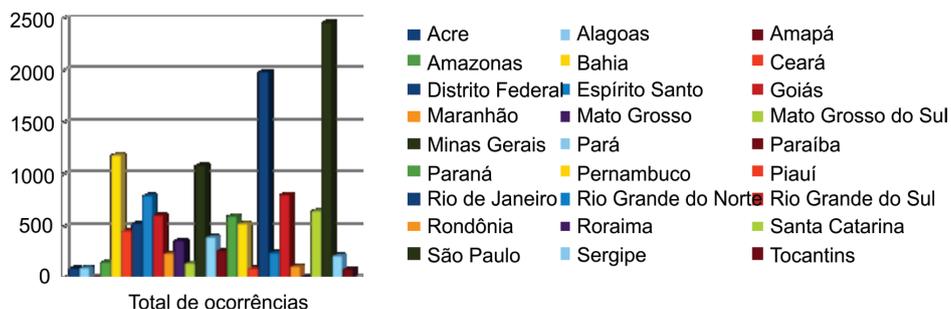


Gráfico 6 – Total de ocorrências registradas por estado.

ATENDIMENTO DAS OCORRÊNCIAS REGISTRADAS POR ESTADO							
ESTADO	ENCAMINHADA	SEM PROVIDÊNCIA	(%)	PARCIAL	(%)	COM PROVIDÊNCIA	(%)
Acre	102	0	0	76	74,5	26	25,5
Alagoas	106	0	0	44	41,5	62	58,5
Amapá	9	2	22,2	0	0	7	77,8
Amazonas	164	7	4,3	93	56,7	64	39
Bahia	1.191	6	0,5	632	53,1	553	46,4
Ceará	464	31	6,7	153	33	280	60,3
Distrito Federal	536	235	43,8	109	20,3	192	35,8
Espírito Santo	800	188	23,5	416	52	196	24,5
Goiás	613	351	57,3	98	16	164	26,8
Maranhão	245	13	5,3	126	51,4	106	43,3
Mato Grosso	370	133	35,9	122	33	115	31,1
Mato Grosso do Sul	151	69	45,7	2	1,3	80	53
Minas Gerais	1.095	13	1,2	510	46,6	572	52,2
Pará	403	44	10,9	233	57,8	126	31,3
Paraíba	277	88	31,8	14	5,1	175	63,2
Paraná	606	140	23,1	111	18,3	355	58,6
Pernambuco	531	18	3,4	178	33,5	335	58,6
Piauí	103	41	39,8	3	2,9	59	57,3
Rio de Janeiro	1.991	31	1,6	936	47	1.024	51,4
Rio Grande do Norte	251	8	3,2	115	45,8	128	51
Rio Grande do Sul	810	56	6,9	346	42,7	408	50,4
Rondônia	120	38	31,7	26	21,7	56	46,7
Roraima	20	8	40	2	10	10	50
Santa Catarina	656	267	40,7	4	0,6	385	58,7
São Paulo	2.467	22	0,9	1.206	48,9	1.239	50,2
Sergipe	224	33	14,7	63	28,1	128	57,1
Tocantins	96	58	60,4	0	0	38	39,6
<b>TOTAL:</b>	<b>14.440</b>	<b>1.900</b>	<b>13,2</b>	<b>5.618</b>	<b>39</b>	<b>6.883</b>	<b>47,8</b>

Os estados que mais receberam demandas durante o exercício de 2012:

1° - São Paulo

2°- Rio de Janeiro

3°- Bahia

4° -Minas Gerais

5°- Rio Grande do Sul

6°- Espírito Santo

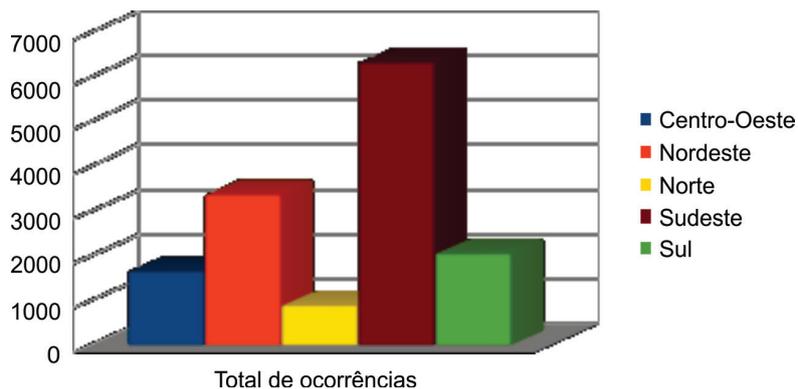


Gráfico 7 – Total de ocorrências registradas por região geográfica.

ATENDIMENTO DAS OCORRÊNCIAS REGISTRADAS POR REGIÃO							
Região	Encaminhada	Sem Providência	(%)	Parcial	(%)	Com Providência	(%)
Centro-Oeste	1.669	787	47,2	331	19,8	551	33
Nordeste	3.392	238	7	1.329	39,2	1.825	53,8
Norte	914	158	17,3	429	46,9	327	35,8
Sudeste	6.353	269	4,2	3.053	48,1	3.031	47,7
Sul	2.072	463	22,3	466	22,5	1.143	55,2

Ao verificar as demandas registradas por região, fica claro que a maior demanda de ocorrências é a da Região Sudeste.

O Nordeste, Sul, Centro-Oeste e Norte ficaram respectivamente com a segunda, terceira, quarta e quinta participação nos registros de ocorrência. O Norte, apesar de ser o maior território, continua sendo o que menos se manifesta, quer seja para denunciar ou para solicitar informações. O baixo índice dessa região ocorre devido à falta de conhecimento sobre os canais de comunicação que a Instituição disponibiliza para a população e pela falta de conhecimento da legislação ambiental.

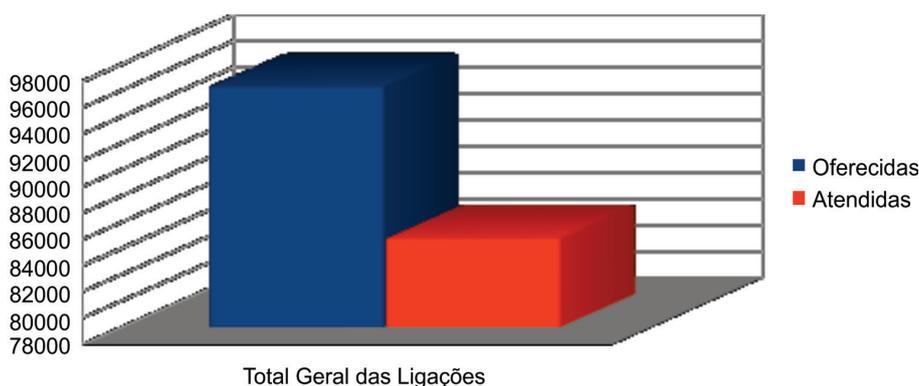


Gráfico 8 – Total de chamadas oferecidas e atendidas.

TOTAL DE LIGAÇÕES OFERECIDAS E ATENDIDAS PELA CENTRAL 0800-618080		
Tipo	Quant. de Ligações	(%)
Oferecidas	96.371	100
Atendidas	84.846	88,1
Perdidas	11.525	11,9

A Ouvidoria do Ibama, desde a sua implementação, em 1989, disponibilizou um canal de comunicação gratuito para a sociedade, no qual é possível realizar ligação de qualquer localidade do país, gratuitamente, para obter esclarecimentos e informações, assim como para registrar denúncias, reclamações e sugestões.

A central, conhecida como Linha Verde, atende pelo número 0800-618080 e teve em 2012 uma queda tanto na quantidade de ligações oferecidas, atendidas, quanto nas perdas, ao compararmos com o exercício anterior. Observou-se uma perda de 13.000 ligações oferecidas pela central.

Provavelmente, a queda no quantitativo de ligações ofertadas e o número de chamadas perdidas também diminuiu proporcionalmente, gerando um percentual de 11,9% de perda desses contatos. Esse índice foi o menor desde 2010, que apresentou 15.504 ligações não atendidas, e no exercício de 2011 que foram totalizadas 13.392.

#### RELATÓRIO DE LIGAÇÕES OFERECIDAS E ATENDIDAS MENSALMENTE

LIGAÇÕES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAIO	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Oferecidas	9.042	8.203	10.441	8.465	8.211	7.556	8.310	8.572	6.952	7.930	7.328	5.361	96.371
Atendidas	8.253	7.104	8.645	7.683	7.537	6.853	7.575	7.671	6.003	6.842	6.268	4.412	84.846

A média foi de 7.070 ligações atendidas por mês. Observou-se uma perda de aproximadamente 430 ligações mensais ao comparar os mesmos dados com os do exercício anterior, ou seja, um índice de 5,7% de queda nas ligações atendidas.

Acredita-se que a Central de Atendimento Linha Verde precisa ser mais divulgada, pois com a implementação da Lei Complementar nº 140, de 8 de dezembro de 2011, foi normatizada a redistribuição dos atendimentos das demandas ambientais entre os entes da Federação e fez com que houvesse essa diminuição de contato com a entidade federal, já que, atualmente, a maior parte da demanda é considerada de responsabilidade do estado e do município.

#### LIGAÇÕES ATENDIDAS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO E OCORRÊNCIAS REGISTRADAS NO SISTEMA

Ligações Atendidas		Pedidos de Informações		Ocorrências Registradas	
Quantidade	(%)	Quantidade	(%)	Quantidade	(%)
84.846	100	80.459	94,8	4.387	5,2

Nota-se que 94,8% das ligações atendidas são de pedidos de informações diversas sobre questões ambientais, sendo os esclarecimentos fornecidos no momento do contato. Caso não haja necessidade de registro dessa ocorrência no Sisliv, o atendimento é considerado encerrado após o repasse das informações solicitadas.

Conclui-se, portanto, que a Central Linha Verde continua mantendo as características de um canal de prestação de esclarecimentos e informações, deixando de lado o perfil de uma central de recebimento de denúncias de crimes ambientais.

A melhoria da triagem realizada pela equipe de atendimento, que verifica o que deve ser ou não cadastrado no Sisliv, também é um dos possíveis fatores para termos um índice de 5,2% apenas das ligações, consideradas realmente uma ocorrência, que são aquelas que geram demanda para atendimento das unidades e setores do Ibama.

TIPOS DE DENÚNCIAS REGISTRADAS											
Cativeiro de animais silvestres		Desmatamento		Degradação ambiental		Comércio e transporte ilegal de animais silvestres		Maus-tratos de animais silvestres		Outros	
Quant.	(%)	Quant.	(%)	Quant.	(%)	Quant.	(%)	Quant.	(%)	Quant.	(%)
2.554	31,6	1.397	17,4	987	12,2	647	8,0	373	4,6	2.106	26,2
<b>TOTAL: 8.064 denúncias registradas</b>											

No exercício de 2012, os tipos de ilícitos ambientais que tiveram maior incidência e registro foram o de cativeiro de animais silvestres, desmatamento, degradação ambiental, comércio e transporte ilegal de animais silvestres, conforme observado também em 2011. A alteração em relação ao crime de maus-tratos de animais silvestres superou o registro de denúncias sobre poluição ambiental em 2012.

Esses cinco ilícitos ambientais totalizaram 73,8% das 8.064 denúncias registradas no Sisliv. Com esse indicativo, verifica-se a necessidade de uma proposta para a redução do índice das denúncias descritas na tabela anterior.

PERCENTUAL DE ATENDIMENTO DE DENÚNCIA							
Tipo	Encaminhada	Sem Providência	(%)	Parcial	(%)	Com Providência	(%)
Denúncia	8.064	1.734	21,5	5.483	68	847	10,5

O percentual de atendimento das denúncias em 2012 ficou em 10,5%. Observou-se uma queda considerável ao se comparar com o nível de atendimento em 2011, que ficou com 23,2% das ocorrências atendidas.

A queda no percentual de atendimento demonstra novamente a necessidade de se criar estratégias e soluções para melhorar o retorno das demandas à sociedade.

## Serviços do Ibama

TOTAL DE LIGAÇÕES OFERECIDAS E ATENDIDAS PELA CENTRAL DOS SERVIÇOS DO IBAMA 11/07/12 ATÉ 31/12/12		
Tipo	Quantidade de Ligações	(%)
Oferecidas	47.919	100
Atendidas	9.450	19,7
Perdidas	38.469	80,3

O atendimento de primeiro nível sobre questões relativas aos Serviços do Ibama está sob a responsabilidade da Ouvidoria desde dezembro de 2011, porém apenas em meados de julho de 2012 foi possível disponibilizar ligações pela central de atendimento, possibilitando o registro das entradas de ligações para o número (61) 3316-1677.

Nota-se uma perda enorme de ligações para a central de atendimento, totalizando 80,3% das chamadas ofertadas, deixando o cidadão sem nenhum tipo de atendimento, suporte ou esclarecimento. Esse percentual é muito grande, necessitando urgência de reestruturação.

O baixo nível de atendimento ocorre devido ao número insuficiente de atendentes que, atualmente, são quatro, sendo dois na central de atendimento e dois respondendo e-mail em cada turno, não havendo atendimento no horário de almoço. Na empresa CPMBrax, que realizava esse serviço antes da Ouvidoria, eram cinco colaboradores e o índice de atendimento bem maior.

Portanto, sugere-se a contratação de mais dois servidores para atender à grande demanda desse serviço.

LIGAÇÕES	JUL (11/07/12)	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Oferecidas	1.063	5683	15.384	10.939	8.22	6.428	47.919
Atendidas	388	1.953	2.379	1.973	1.415	1.342	9.450

Percebe-se que o mês de setembro foi o que registrou o maior quantitativo de chamadas oferecidas e atendidas, por ser o período final de entrega do Ato Declaratório Ambiental. Nesse exercício ainda houve a prorrogação até o mês de outubro.

Portanto, observa-se que o atendimento é totalmente variável, conforme os prazos de entrega dos relatórios e das atividades. Em março é o prazo para a entrega do relatório de cumprimento da Lei nº 10.165, no final de cada trimestre vencem as taxas da TCFA e em setembro é o ADA. Todos esses serviços influenciam no quantitativo de ligações e no tipo de informação a ser solicitada.

ATENDIMENTO DA CENTRAL DOS SERVIÇOS DO IBAMA E AS ÁREAS DE ATENDIMENTO 11/07/2012 ATÉ 31/12/2012									
ADA	Autori- zação Ambiental Transporte IPP	CTF	Débitos e Taxas	DOF	Motosserra	Ouvidoria Linha Verde	Protocolo de Montreal	Relatório de Ativida- de da Lei nº 10.165	SISPASS
Quant (%)	Quant (%)	Quant (%)	Quant (%)	Quant (%)	Quant (%)	Quant (%)	Quant (%)	Quant (%)	Quant (%)
523	7,6	233	3,4	3.557	51,8	736	10,7	528	7,7
152	2,2	58	0,9	154	2,2	242	3,5	687	10
TOTAL: 6.870									

No tipo de informação mais solicitada por meio da central de atendimento dos Serviços do Ibama pode-se observar dúvidas relativas ao Cadastro Técnico Federal (CTF), em seguida questões sobre débitos e taxas e em terceiro lugar assuntos relacionados ao Sistema de Passeriformes (Sispas).

- 1º - Cadastro Técnico Federal
- 2º - Débitos e taxas
- 3º - Sispas
- 4º - DOF
- 5º - ADA

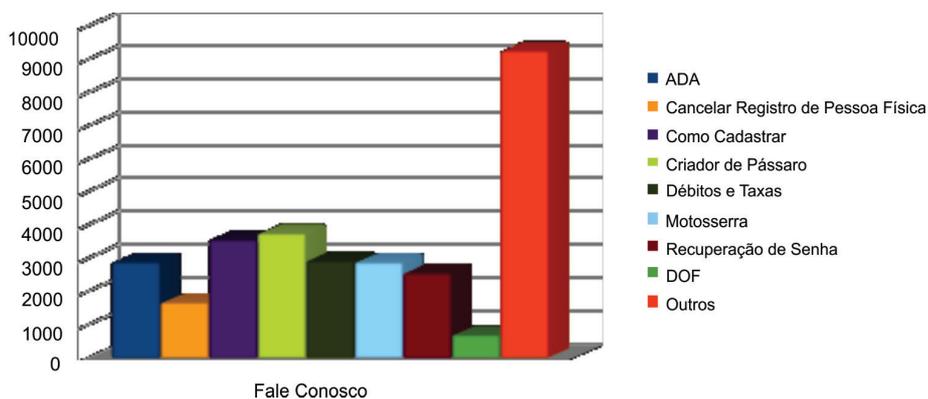


Gráfico 7 – Total de ocorrências registradas por região geográfica.

RELATÓRIO DE ATENDIMENTO NO "FORMULÁRIO FALE CONOSCO" DAS DEMANDAS DOS "SERVIÇOS DO IBAMA"								
ADA	Cancelar registro de pessoa física	Como se cadastrar	Criador de pássaros	Débitos e taxas	Motosserra	Recuperação de senha	DOF	Outros
2.890	1.677	3.565	3.767	2.938	2.891	2.571	711	9259
TOTAL: 30.269								

A central de Serviços do Ibama também realiza atendimento das mensagens eletrônicas dos cidadãos que registraram suas dúvidas pelo link Fale Conosco, que fica disponibilizado no site do Ibama <http://www.ibama.gov.br/institucional/fale-conosco>.

Por essa ferramenta foi realizado o atendimento de 68.775 demandas do cidadão e repassados esclarecimentos e orientações para o cidadão sobre diversos assuntos.

Nota-se que por esse canal de comunicação o serviço mais solicitado foi sobre recuperação de senha presencial, com um quantitativo de 38.307 esclarecimentos prestados.

TOTAL GERAL DO ATENDIMENTO REALIZADO PELO SERVIÇOS DO IBAMA			
Ligações Atendidas (3316-1677)		Formulário - Fale Conosco	
Quantidade	(%)	Quantidade	(%)
9.450	23,8	30.269	76,2
TOTAL: 39.719			

Totalizando todos os atendimentos realizados pela equipe Serviços do Ibama foi registrado o quantitativo de 39.719 demandas. O maior atendimento foi o realizado pelo formulário – Fale Conosco, gerando o índice de 76,2% das solicitações.

O quantitativo de atendimento é muito pequeno em comparação com a demanda real. É necessário disponibilizar uma estrutura adequada para atender ao cidadão com eficiência, fornecendo um serviço de apoio e esclarecimento.

Portanto, a reestruturação da central de atendimento dos Serviços do Ibama deve ser uma meta a ser cumprida imediatamente, pois há uma perda de 80,3% de ligações, totalizando 38.469 chamadas sem atendimento.

## Considerações Finais

Finalizamos este relatório com algumas considerações e sugestões.

### Agenda para 2013:

Com o objetivo de aprimorar e sistematizar seu processo, a Ouvidoria do Ibama prevê as seguintes ações para o exercício de 2013:

1. Dar maior agilidade às demandas do SIC, com maior clareza, rapidez e agilidade no conjunto de informações a serem disponibilizadas;
2. Discutir sobre os Serviços do Ibama, dando prioridade à reestruturação dos serviços prestados ao cidadão, com base nas estatísticas demonstradas neste relatório;
3. Realizar atividades que divulgue a Ouvidoria do Ibama como um canal de comunicação entre o cidadão e a Instituição;
4. Promover, em conjunto com a DIPRO e a PFE, alternativas para que a Lei Complementar nº 140 seja cumprida dentro da Ouvidoria e que possa ser repassada ao cidadão;
6. Verificar com a PFE sobre as ocorrências que se encontram em Lapso Temporal, para que sejam dadas como encerradas em função do tipo de dano;
7. Considerando o crescimento da Ouvidoria nos últimos anos, em diversos aspectos, aperfeiçoar a gestão de serviços, a manutenção dos espaços físicos, a aquisição e a manutenção de equipamentos.