



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

Auditoria do Ibama
Coordenação de Ouvidoria

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

Brasília, 2014

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

Gabriela Paiva Melo Gonzaga

Carlos Alberto Viegas Guimarães

Mohara de Melo Guimarães

Assistente

Silvana Maria Gomes

Equipe Técnica

Allys José Soares da Silva

Joana D 'Arc Brito Silva

Glayce Ana Oliveira da Silva

Supervisoras do atendimento da Linha Verde (0800-618080)

Delviene Braz de Oliveira

Glayce Ana Oliveira da Silva

Atendentes da Linha Verde (0800-618080)**Matutino**

Estefânia Vieira Lima

Larissa Mourada da Cruz

Naide de Carvalho Nascimento

Vaine Cristiane 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)

Maria Luisa Trigueiro de Oliveira

Raphael Batista de Queiroz

Thais Ângela Souza Oliveira

**Supervisora do Atendimento
Serviços do Ibama**

Adriana Aparecida da Silva Lopes

Atendentes - Serviços do Ibama

Matutino

Adriana Aparecida da Silva Lopes

Aparecida de Cássia A. De Oliveira

Josélia Marques

Vespertino

Dianna Mendes Assis

José Fernandes Lima dos Santos

Shirlene do Nascimento

Apresentação

O Relatório de Atividades objetiva apresentar um resumo das ações desenvolvidas pela Coordenação Ouvidoria do Ibama, referentes ao exercício de 2013.

Os assuntos do relatório estão divididos em 5 tópicos: o primeiro Ouvidoria em ação, seguido dos três tópicos Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), Linha Verde, Serviços do Ibama, e por fim a conclusão do relatório anual.

O Relatório de Atividades pretende ultrapassar o simples registro de um conjunto de atividades da Coordenação de Ouvidoria, possibilitando a todos o conhecimento do que foi realizado, com o intuito de propor meios de subsidiar os gestores do Ibama na realização de ações ou na adoção de medidas necessárias, visando à melhoria constante dos processos, a fim de garantir um atendimento de excelência ao cidadão, fortalecendo a imagem da Instituição perante a sociedade.

Ouvidoria em Ação

Apresentaremos a seguir, as principais participações e atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, de alguns projetos prioritários no exercício de 2013.

Carta de Serviço ao Cidadão

A participação no Grupo de Trabalho para elaborar a Carta de Serviço do Ibama foi uma das frentes em que a equipe da Ouvidoria se envolveu em 2013. O empenho ocorreu, desde o início das atividades, em todas as etapas do processo, com representação em todos os subgrupos, até o momento da entrega do produto para a presidência. O trabalho foi extremamente enriquecedor e exaustivo para todos os envolvidos e acredita-se que através da Carta de Serviço a Instituição e o cidadão terão ciência sobre os serviços disponibilizados, suas definições, locais de prestação, prazos de atendimento e demais informações relevantes.

Uma das etapas da Carta de Serviço foi o desenvolvimento de um documento denominado Plano de Melhoria. Para este plano foram definidas três macroações que impactam efetivamente o atendimento dentro da Instituição e portanto devem ser repensadas, debatidas e encontradas soluções para que haja melhoria significativa nesses serviços. Uma das macroações está vinculada com as atividades da Ouvidoria, SIC, Centrais de Atendimento Linha Verde, Serviços do Ibama e Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC).

Eventos

Participações		
Eventos	Datas	Organizadores
3º Reunião Geral de Ouvidorias Públicas	21 e 22 de março	Ouvidoria-Geral da União - OGU
Colóquio Internacional de Ouvidorias de Comunicação Públicas	24 e 25 de junho	Empresa Brasil de Comunicação - EBC
Seminário – Ouvidoria Pública: Participação Social e Gestão Pública	20 e 21 de agosto	Agência Nacional de Telecomunicações - Anatel
Seminário Nacional de Ouvidorias Legislativas	18 de setembro	Ouvidorias do TCU, Senado Federal e Câmara dos Deputados

Plano de Capacitação

Proposta de capacitação para a equipe da Ouvidoria	
Evento de Capacitação	Objetivo do Evento
Gestão de Projetos	Capacitar os participantes quanto à aplicação de ferramentas e técnicas adequadas que permitam facilitar os trabalhos de gestão.
Curso de Informática BrOffice (Writer, Calc e Impress)	Capacitar o servidor a desenvolver atividades ligadas à área de informática, de modo profissional e atualizado, visando à ampla utilização dos recursos de editoração de texto, planilhas eletrônicas, softwares de apresentação e demais aplicativos utilizando BrOffice como ferramenta de aprendizagem.
Curso de Língua Portuguesa	Possibilitar o aperfeiçoamento dos conhecimentos da língua portuguesa e a utilização das novas regras ortográficas.
Legislação Ambiental	Compreender e utilizar corretamente os principais termos técnicos no atendimento das demandas da Ouvidoria.
Curso de Inglês	Desenvolver habilidades de leitura, escrita e interpretação de textos na língua inglesa.
Participação em três, eventos - relacionados com o tema de Ouvidoria	Promover o intercâmbio de experiências inovadoras de Ouvidorias Públicas, com o intuito de refletir e discutir temas relativos à democracia participativa, acesso à informação e ao exercício da cidadania.
Encontro Nacional dos Interlocutores do IBAMA	Capacitar os interlocutores do Ibama para o melhor desempenho das atividades da Ouvidoria.

Metas e Indicadores de Desempenho Institucionais

Através do Boletim de Serviços Especial nº 11, de 13/11/2013, foi incluso como indicador de desempenho institucional o índice de atendimento do SIC dentro do prazo legal, em que a meta é aumentar a eficiência de atendimento às demandas recebidas pela Ouvidoria. Com isso, o direito ao acesso às informações será respeitado, a lei será cumprida e a transparência dos atos gerará a visibilidade às ações do Ibama.

Esses aspectos contribuirão para a melhoria da qualidade do serviço, de modo que os prazos estabelecidos pela Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, sejam cumpridos e as informações fornecidas, contribuindo para a implementação da cultura, da transparência e da gestão comprometida com a missão institucional.

Plano Diretor de Tecnologia da Informação - PDTI - 2013/2015

Com o intuito de solucionar os problemas relacionados à Central de Atendimento, a Coordenação de Ouvidoria apresentou proposta de inclusão de uma necessidade emergencial no Plano Diretor de Tecnologia da Informação 2013/2015, aguardando aprovação do Comitê de Tecnologia.

A necessidade de contratação de empresa para prestação de serviços técnicos especializados em planejamento, desenvolvimento, implantação, operação e gestão de "Call Center" de atendimento receptivo, contemplando o fornecimento de infraestrutura física e tecnológica, instalações físicas, métodos e processos de trabalho e pessoal especializado com a finalidade de aprimorar o processo de atendimento ao público.

A atual estrutura de atendimento do Ibama não é suficiente para atender de forma satisfatória às solicitações encaminhadas à Coordenação de Ouvidoria, por isso, justifica-se a necessidade de contratação. Essa defasagem se torna mais acentuada nas demandas relativas aos Serviços do Ibama, em que apenas 14,7% das demandas são atendidas.

Entende-se que o atendimento é de suma importância, pois são fornecidos esclarecimentos e informações necessárias para a realização de cadastros, relatórios, prazos e taxas. Sem esse apoio o cidadão pode deixar de cumprir com suas obrigações por falta de atendimento e informação.

A Coordenação de Ouvidoria, na busca contínua por melhores resultados no atendimento das demandas do cidadão, visa disponibilizar um serviço de qualidade no qual o atendimento telefônico constitui um canal imprescindível para facilitar a utilização dos serviços pelo cidadão, que não tem acesso à internet ou tem dificuldade para se deslocar até às unidades do Ibama.

Total Geral de Atendimento da Ouvidoria	
Entrada	Número de Pedidos
Serviços de Informação ao Cidadão - SIC (Pedido de Informação + recurso)	1.671
Linha Verde - 0800-618080	14.271
Serviços do Ibama	63.455
Total	79.397
<i>Médida Mensal:</i>	6.616

Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

O SIC foi instalado no dia 18/5/2011 em observância à 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 Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.

No Ibama, por meio da Portaria nº 765/2012, ficou determinado que o SIC ficaria sob a responsabilidade da Auditoria/Coordenação de Ouvidoria do Instituto e o Auditor Chefe, Jorge Ribeiro Soares, a 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 é a gestora do e- SIC – Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão, e nele ficam registrados e são controlados todos os pedidos de informações encaminhados para os órgãos.

Vale mencionar que toda a demanda advinda do e -SIC tem prazo estipulado pela Lei de Acesso à Informação – LAI. Os pedidos devem ser respondidos no prazo máximo de 20 dias corridos, podendo ser prorrogados por mais 10 dias, caso haja manifestação do órgão justificando a necessidade dessa prorrogação. Ainda é possível entrar com recurso de 1º e 2º 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. Pelo sistema também é possível registrar reclamações sobre o atendimento de um pedido.

A seguir, os dados e observações sobre o trabalho desenvolvido e alcançado pela Coordenação de Ouvidoria à frente do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC):

Total de demandas recebidas pelo serviço de Informação ao Cidadão - SIC

Mês	Número de Pedidos
Janeiro	136
Fevereiro	132
Março	153
Abril	149
Maiο	149
Junho	155
Julho	106
Agosto	163
Setembro	122
Outubro	130
Novembro	101
Dezembro	69
Total	1.565
<i>Média:</i>	130,42

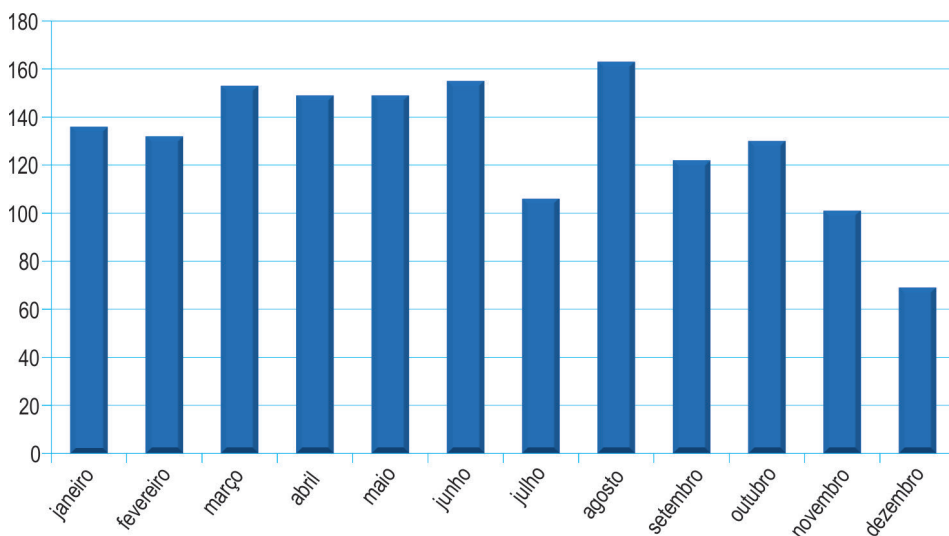


Gráfico 1 - Pedidos de informação por mês.

No ano de 2013, o volume de pedidos de informação aumentou em 30% em relação ao ano de 2012, quando foi contabilizada uma média mensal de 99 pedidos de informação contra 130,42 no exercício de 2013.

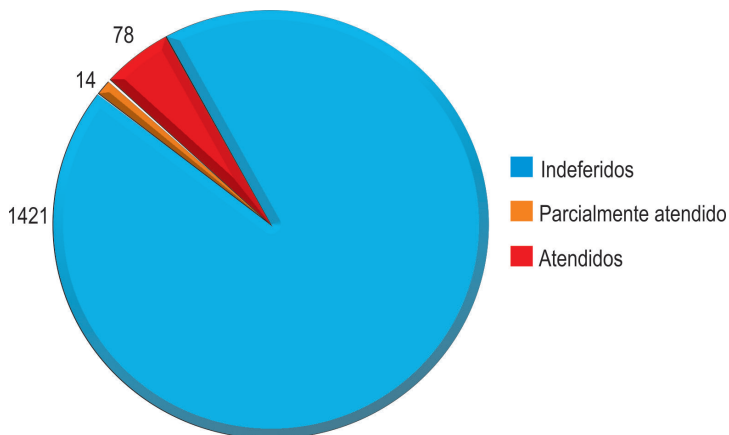


Gráfico 2 - Pedidos de informação por tipo de resposta.

Os pedidos de informações respondidos pelo SIC são categorizados em atendidos, indeferidos ou parcialmente atendidos, conforme o que preceitua a lei e o próprio sistema. O SIC/Ibama teve um total de 93,92% de ocorrências respondidas, tendo apenas 5,16% das 1.513 solicitações indeferidas e 0,93% parcialmente respondidas.

Situação dos pedidos de acesso à informação			
Respondidos		Tramitação	
Quantidade	(%)	Quantidade	(%)
1517	96,93	48	3,07
Total 1.565 pedidos de informação recebidos			

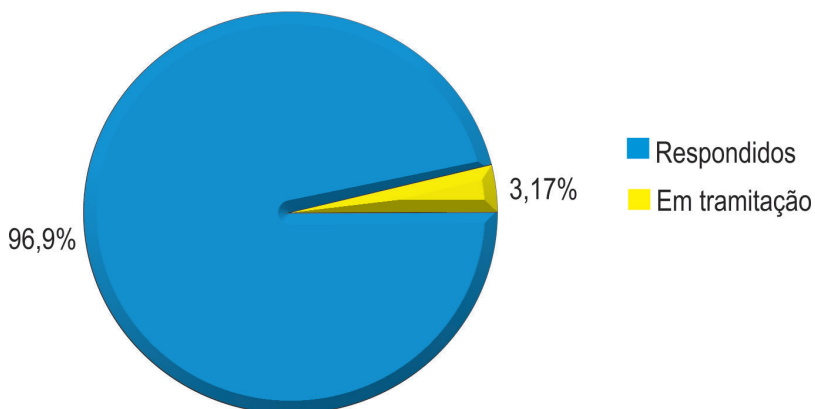


Gráfico 3 - Situação dos pedidos de acesso à informação.

No início de 2014, quando os dados para a execução deste relatório anual foram consultados, o Ibama tinha 48 pedidos de informação em tramitação, ou seja, apenas 3,07% de toda a demanda recebida pelo Ibama, os restantes 96,93% já haviam sido devidamente respondidos.

Conforme relatório da Controladoria-Geral da União, a média no Ibama foi de 13,48 dias para responder um pedido de informação.

Recursos de 1ª e 2ª instâncias, CGU e reclamações			
1ª instância	2ª instância	Recurso CGU	Reclamações
81	9	1	15
Total: 106 recursos e reclamações			

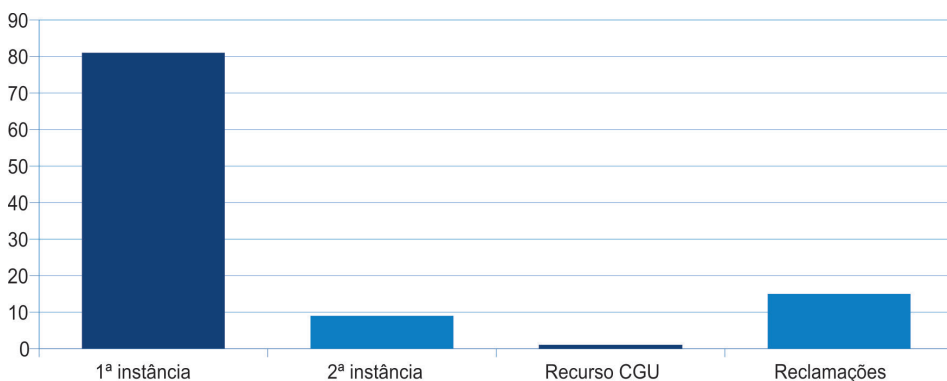


Gráfico 4 - Recursos e reclamações.

Com relação aos pedidos de informação, foi observado que apenas 5,35% das 1.513 demandas geraram algum tipo de recurso ou reclamação, sendo que 93,4% 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.

Ouvidoria – Linha Verde

Total de registros de ocorrências registradas no Sisliv									
E-mail		Formulário on-line		Central 0800 61 8080		Pessoalmente		Outros*	
Quant.	(%)	Quant.	(%)	Quant.	(%)	Quant.	(%)	Quant.	(%)
794	5,56%	9374	65,69%	3640	25,51%	268	1,88%	195	1,37%
TOTAL: 14.271									

*Boletim de ocorrência, correspondência, despacho, documento, fax, memorando, ofício, processo, requerimento.

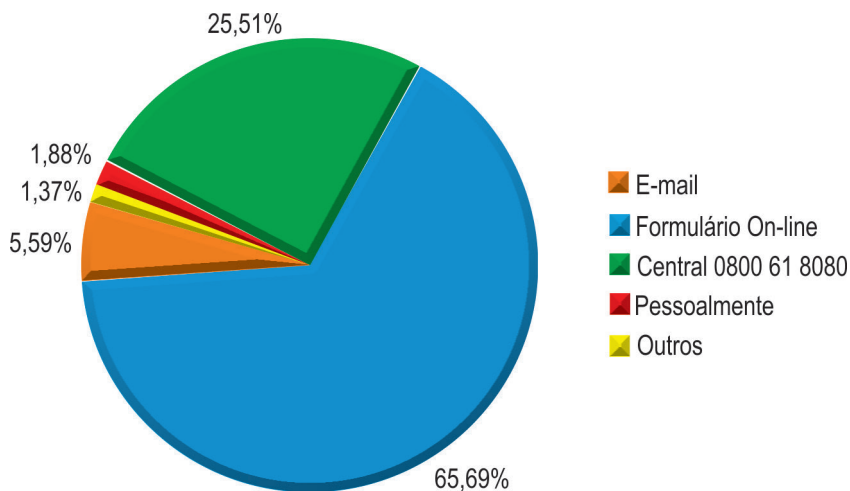


Gráfico 5 - Registros de ocorrências no Sisliv pelo tipo de entrada da demanda recursos e reclamações.

Seguindo a tendência do ano anterior, em 2013 houve maior registro de manifestações usando o formulário on-line, superando todas os outros canais de entradas, inclusive a Central de Atendimento 0800-618080, conhecida como Linha Verde, que disponibiliza ligações telefônicas gratuitas para todo o País.

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

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

Tipo de ocorrência	Encaminhada	Sem providência	(%)	Parcial	(%)	Com providência	(%)
Agradecimento	10	3	30	1	10	6	60
Denúncia	6.534	1.827	28	4.109	62,9	598	9,2
Informação	7.379	5	0,1	27	0,4	7.347	99,6
Manifesto	110	30	27,3	61	55,5	19	17,3
Reclamação	134	38	28,4	39	29,1	57	42,5
Solicitação	85	21	24,7	37	43,5	27	31,8
Sugestão	19	9	47,4	3	15,8	7	36,8
TOTAL	1.4271	1.933	13,5	4.277	30	8.061	56,5

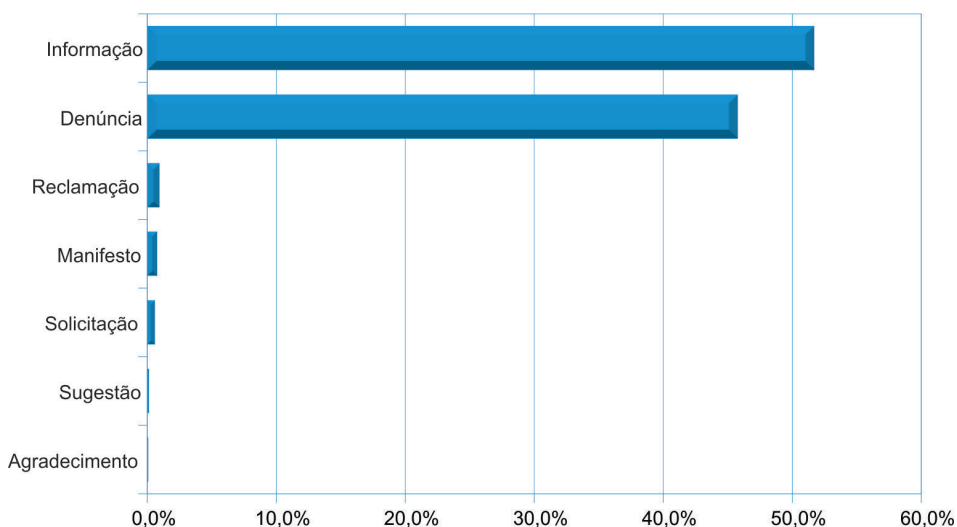


Gráfico 6 - Percentual dos tipos de ocorrência.

No exercício de 2012, a maior demanda referia-se a denúncias de crimes ambientais, já no exercício de 2013, o maior quantitativo de ocorrências registradas no Sisliv, refere-se a pedidos de informações, totalizando 51,7% de todos os registros. O percentual de agradecimento continua sendo o mais baixo.

Seguindo a tendência já observada nos relatórios dos exercícios anteriores, observa-se um contínuo aumento no quantitativo de registros de informações em comparação aos anos de 2011 e 2012, quando foram

registradas 1.553 e 5.916 ocorrências, respectivamente. O aumento foi considerável, chegando a 7.379 em 2013, o que confirma o interesse do cidadão por informações relacionadas às questões ambientais.

Tipo de ocorrência por percentual de atendimento							
Estado	Encaminhada	Sem providência	(%)	Parcial	(%)	Com providência	(%)
Acre	81	1	1,2	71	87,7	9	11,1
Alagoas	659	7	1,1	83	12,6	569	86,3
Amapá	11	6	54,5	1	9,1	4	36,4
Amazonas	161	4	2,5	78	48,4	79	49,1
Bahia	1.057	0	0,0	466	44,1	591	55,9
Ceará	456	5	1,1	132	28,9	319	70,0
Distrito Federal	491	143	29,1	73	14,9	275	56,0
Espírito Santo	600	245	40,8	168	28,0	187	31,2
Goias	550	123	22,4	236	42,9	191	34,7
Maranhão	251	10	4,0	139	55,4	102	40,6
Mato Grosso	351	82	23,4	149	42,5	120	34,2
Mato Grosso do Sul	111	33	29,7	9	8,1	69	62,2
Minas Gerais	1.075	18	1,7	408	38,0	649	60,4
Pará	480	47	9,8	280	58,3	153	31,9
Paraíba	283	129	45,6	1	0,4	153	54,1
Paraná	576	8	1,4	201	34,9	367	63,7
Pernambuco	514	183	35,6	32	6,2	299	58,2
Piauí	101	42	41,6	5	5,0	54	53,5
Rio de Janeiro	1.827	123	6,7	659	36,1	1.045	57,2
Rio Grande do Norte	249	82	32,9	58	23,3	109	43,8
Rio Grande do Sul	681	126	18,5	144	21,1	411	60,4
Rondônia	135	71	52,6	9	6,7	55	40,7
Roraima	24	11	45,8	2	8,3	11	45,8
Santa Catarina	658	255	38,8	1	0,2	402	61,1
São Paulo	2.523	50	2,0	816	32,3	1.657	65,7
Sergipe	234	63	26,9	53	22,6	118	50,4
Tocantins	130	66	50,8	0	0,0	64	49,2
TOTAL	14.269	1.933	13,5	4.274	30,0	8.062	56,5

Os estados que mais receberam demandas durante o exercício de 2013:

- 1° - São Paulo
- 2° - Rio de Janeiro
- 3° - Minas Gerais
- 4° - Bahia
- 5° - Rio Grande do Sul
- 6° - Alagoas

Ao verificar as demandas registradas por região, fica claro que a maior demanda de ocorrências é a da Região Sudeste. O Nordeste, o Sul, o Centro-Oeste e o Norte ficaram respectivamente com a segunda, terceira, quarta e quinta

participação nos registros de ocorrência. O Norte, apesar de uma população maior que a Região Centro-Oeste, continua sendo o que menos se manifesta quer seja para denunciar ou para solicitar informações.

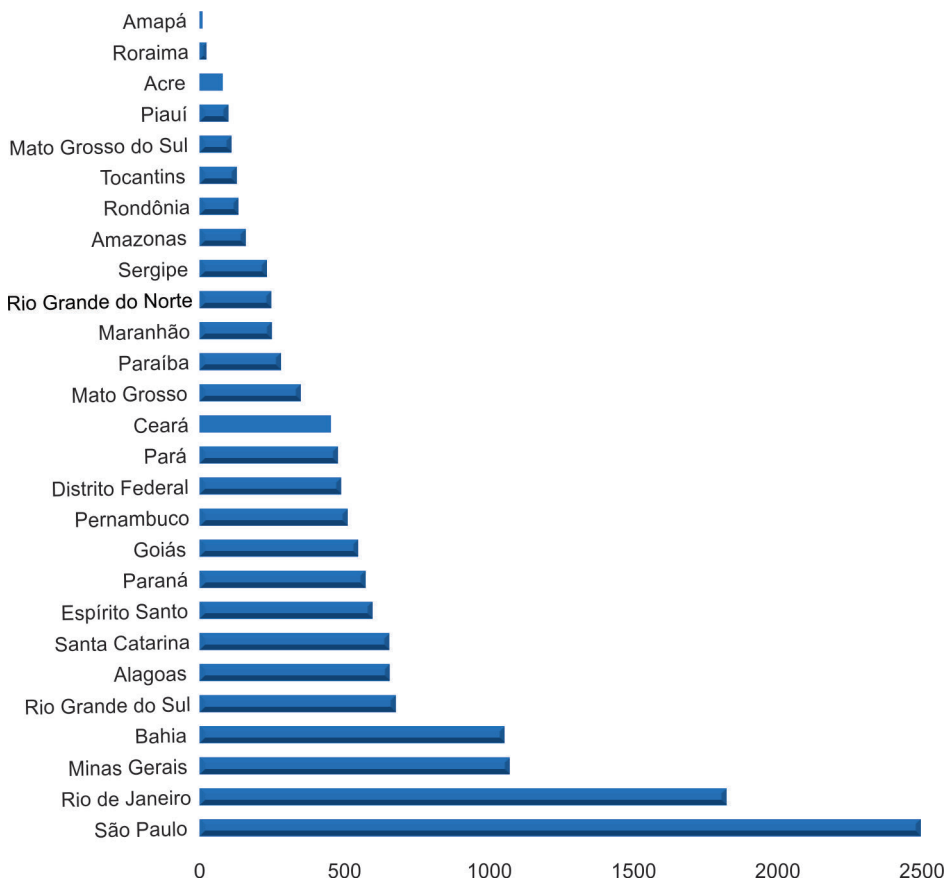


Gráfico 7 - Percentual dos tipos de ocorrência.

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.

Percentual de atendimento das chamadas

Status	Quant. de ligações	(%)
Oferecidas	66.732	100
Atendidas	57.828	86,7
Perdidas	8.904	13,3

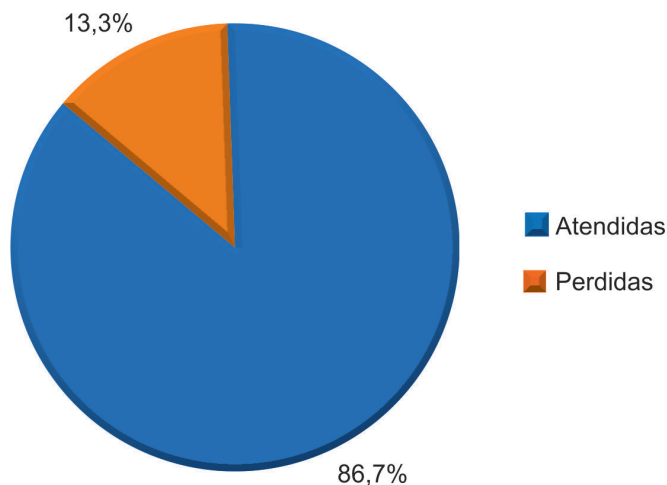


Gráfico 8 - Total das ligações.

A central, conhecida como Linha Verde, atende pelo número 0800-618080 e teve, em 2013, uma redução tanto na quantidade de ligações atendidas quanto nas perdidas, ao compararmos com o exercício anterior. Observou-se retração de 29.639 ligações oferecidas pela central. Isso significa diminuição de 30% nas demandas da Central Linha Verde.

Podemos observar tendência de queda nas demandas da Central 0800 já que em 2011 a demanda foi de 109.371 ligações e em 2012 de 96.371.

O quantitativo de ligações ofertadas e o número de chamadas perdidas também diminuiu proporcionalmente, mas em termos percentuais ocorreu pequeno aumento, totalizando 13,3% de perda de contatos. Esse aumento percentual se deve à redução do número de atendentes. No exercício de 2012, eram oito atendentes, por turno, para a Central Linha Verde. Já em 2013 esse número passou para cinco atendentes, em razão da cessão de três atendentes exclusivos para os Serviços do Ibama.

Ligações oferecidas e atendidas mensalmente

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAIO	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Oferecidas	6.008	5.308	5.641	6.225	5.453	4.224	5.590	6.704	6.325	6.462	4.906	3.886	66.732

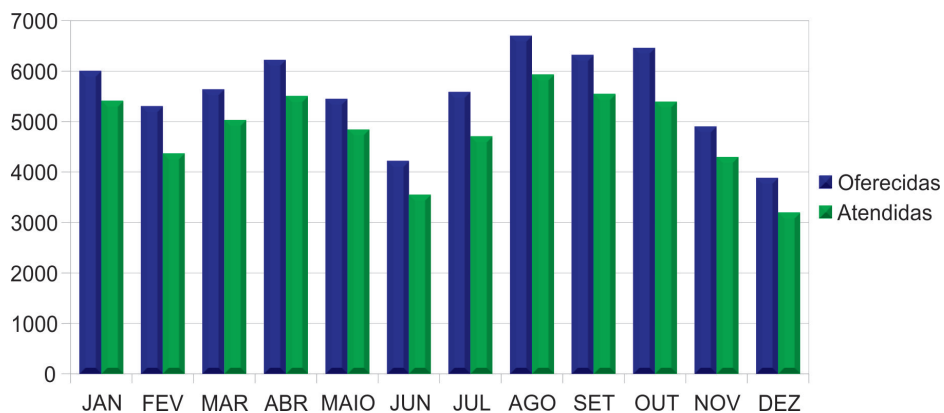


Gráfico 9 - Ligações oferecidas e atendidas por mês.

A média foi de 4.819 ligações atendidas por mês. Observou-se redução de 2.251 ligações mensais ao comparar os mesmos dados com os do exercício anterior, ou seja, um índice de 5,7% de queda nas ligações atendidas.

Resultados das ligações atendidas

Ligações Atendidas		Pedidos de Informação		Ocorrências Registradas	
Quant.	(%)	Quant.	(%)	Quant.	(%)
57.828	100	54.188	93,7	3.640	6,3

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 estados da Federação e houve diminuição de contato com a entidade federal, já que, atualmente, a maior parte da demanda é considerada de responsabilidade do estado e do município.

Nota-se que 93,7% das ligações atendidas são de pedidos de informações diversas sobre questões ambientais, que são esclarecidas 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 de informações, e não só 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 apenas 6,3% das ligações consideradas realmente uma ocorrência, que são as que geram demanda para atendimento das unidades e setores do Ibama.

Cativeiro de animais Silvestres		Desmatamento		Degradação ambiental		Comércio e transporte de animais silvestres		Poluição ambiental		Outros	
Quant.	(%)	Quant.	(%)	Quant.	(%)	Quant.	(%)	Quant.	(%)	Quant.	(%)
1.913	29,3	1.335	20,4	895	13,7	511	7,8	274	4,2	1.606	24,6

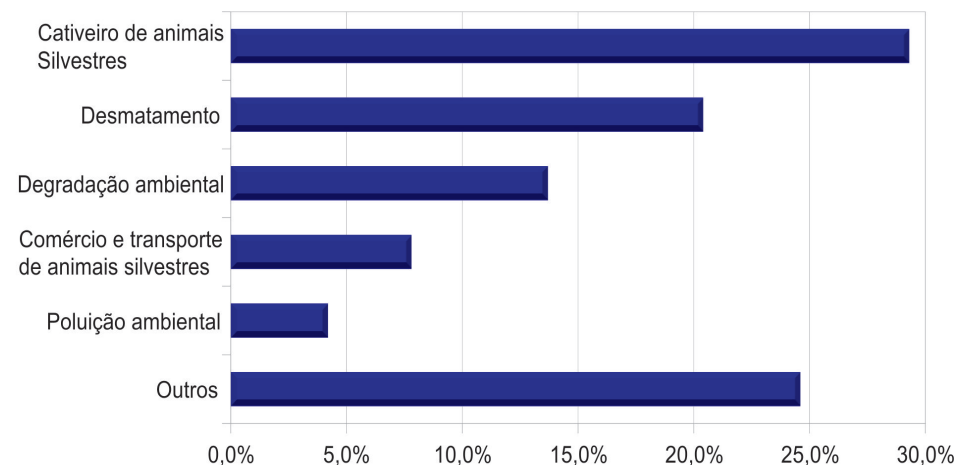


Gráfico 10 - Tipos de denúncias registradas.

No exercício de 2013, 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 2012. Houve alteração em relação às denúncias sobre poluição ambiental que superou o registro de crime de maus-tratos de animais silvestres em 2013. Esse mesmo cenário aconteceu 2011.

Esses cinco ilícitos ambientais totalizaram 75,4% das 6.534 denúncias registradas no Sisliv. Com esse indicativo, verifica-se a necessidade de uma atuação para coibir a prática desses crimes mais denunciados.

Percentual de atendimento de denúncia							
Tipo de ocorrência	Encaminhada	Sem providência	(%)	Parcial	(%)	Com providência	(%)
Denúncia	6.534	1.827	28	4.109	62,9	598	9,2

O percentual de atendimento das denúncias em 2013 ficou em 9,2%. Observou-se, assim como em 2012, queda no índice de atendimento às denúncias. Porém, no exercício de 2013 tivemos quase 20% menos registros de denúncias

A queda no percentual de atendimento, mesmo com a demanda menor, evidencia novamente a necessidade de criar estratégias e soluções para melhorar o retorno das denúncias à sociedade.

Ouvidoria – Serviços do Ibama

Total de ligações oferecidas e atendidas pela dos serviços do Ibama em 2013		
Tipo	Quantidade de ligações	(%)
Oferecidas	227.141	100
Atendidas	33.320	14,7
Perdidas	193.821	85,3

Assim como no exercício de 2012, nota-se grande perda de ligações para a central de atendimento. Porém, no ano de 2013 houve aumento significativo de 5% no percentual de ligações perdidas, totalizando 85,3% das chamadas, deixando o cidadão sem nenhum tipo de atendimento, suporte ou esclarecimento. Esse percentual é muito grande e demonstra a necessidade urgente de uma reestruturação.

O baixo nível de atendimento ocorre devido ao número insuficiente de atendentes. Em 2012, quando a demanda média mensal era de 10.000 ligações por mês, havia quatro atendentes por turno. Atualmente, são seis em cada turno, sendo três na central de atendimento telefônico e três no sistema on-line, sem atendimento no horário de almoço. Porém, esse aumento de 50% na quantidade de atendentes foi insuficiente, tendo em vista que a demanda mensal, em 2013, praticamente dobrou.

Portanto, com vistas a melhorar esse atendimento foi proposto ao Conselho Gestor a contratação de um *Call Center*, incluindo tal necessidade no Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI).

Ligações oferecidas e atendidas pela central de serviços do Ibama													
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Oferecidas	7.462	10.102	12.481	9.418	7.853	7.505	26.091	32.048	40.106	42.285	17.884	13.906	227.141
Atendidas	1.111	1.330	2.068	3.047	2.748	2.387	4.397	3.740	3.841	3.092	3.130	2.429	33.320
(%)	14,9	13,2	16,6	32,4	35,0	31,8	16,9	11,7	9,6	7,3	17,5	17,5	14,7

Percebe-se, a partir de julho, aumento considerável nas demandas no início do período de recadastramento obrigatório no Cadastro Técnico Federal, que vai até fevereiro de 2014. O mês de outubro foi o que registrou maior quantitativo de chamadas oferecidas e atendidas, por ser o período final de recadastramento no CTF para empresas de grande porte. Já setembro registrou o segundo maior volume de chamadas, devido ao fim do prazo de entrega do

Ato Declaratório Ambiental combinado com o cadastramento no CTF. Nesse exercício ainda houve a prorrogação até o mês de outubro.

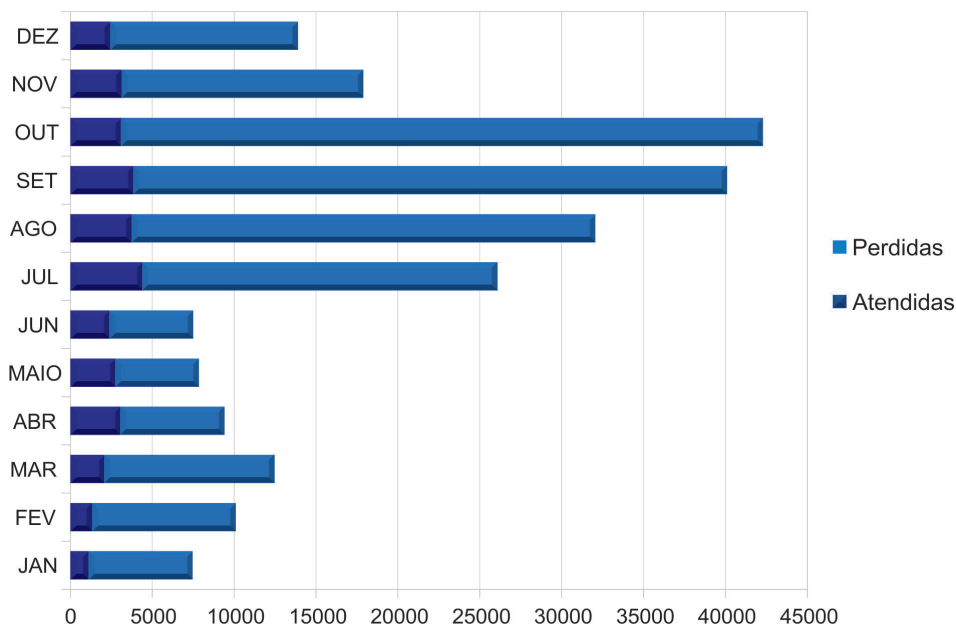


Gráfico 11 - Total de ligações por mês.

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

ATENDIMENTO DA CENTRAL DOS SERVIÇOS DO IBAMA POR ASSUNTO																			
ADA	Autorização Ambiental Transporte IPP	CTF	Débitos e taxas	DOF	Motosserra	Ouvidoria Linha Verde	Protocolo de Montreal	Relatório de atividade da Lei nº 10.165	Sispass										
Quant. (%)	Quant. (%)	Quant. (%)	Quant. (%)	Quant. (%)	Quant. (%)	Quant. (%)	Quant. (%)	Quant. (%)	Quant. (%)										
223	0,7	340	1,1	20.378	67,8	2.049	6,8	1.733	5,8	417	1,4	263	0,9	501	1,7	2.293	7,6	1.848	6,2
TOTAL: 30.045																			

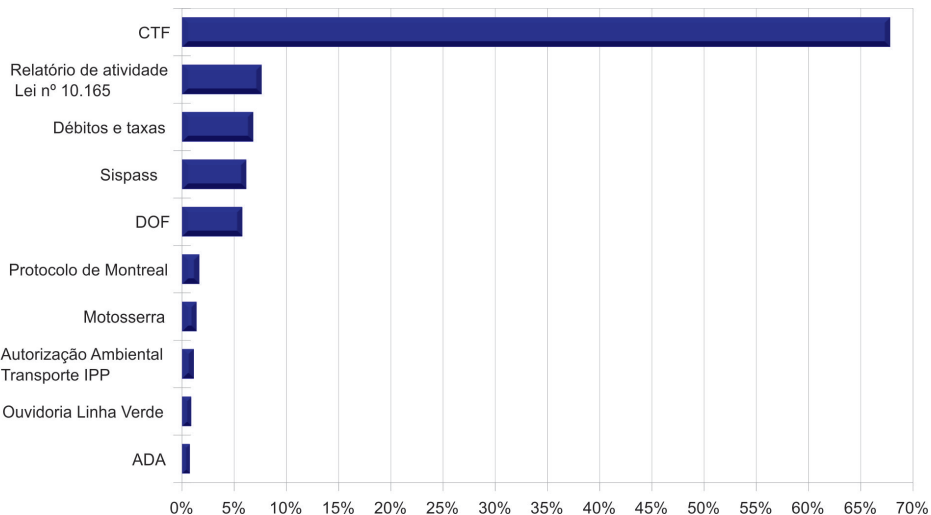


Gráfico 12 - Atendimento via central telefônica por assunto.

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 às questões sobre relatório de atividade e em terceiro lugar aos assuntos relacionados a débitos e taxas.

- 1º - Cadastro Técnico Federal
- 2º - Relatório de atividades Lei nº 10.165
- 3º - Débitos e taxas
- 4º - Sispass
- 5º - DOF

Atendimento das demandas dos serviços do Ibama através do formulário "FALE CONOSCO"									
ADA	Cancelar registro de pessoa física	Como se cadastrar	Criador de pássaros	DOF	Débitos e taxas	Motosserra	Protocolo de Montreal	Recuperação de senha	Outros
2.830	2.147	3.679	3.883	856	1.992	2.521	283	1.364	10.580
TOTAL: 30.135									

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 <http://www.ibama.gov.br/institucional/fale-conosco>.

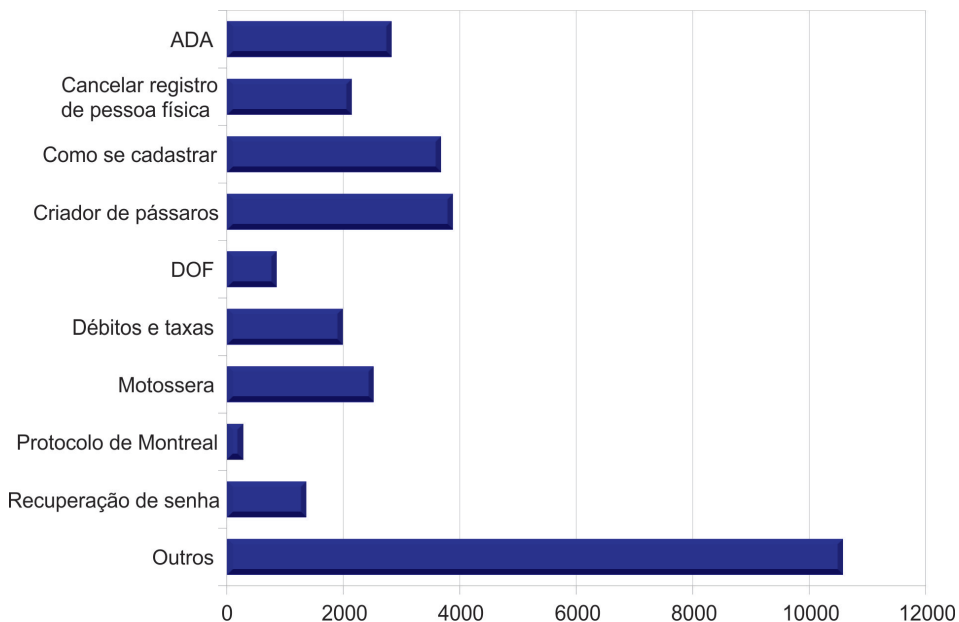


Gráfico 13 - Total de ligações por mês.

Por meio do Fale Conosco foi realizado o atendimento de 30.135 demandas do cidadão e repassados esclarecimentos e orientações sobre assuntos diversos.

Nota-se que por esse canal de comunicação o serviço mais solicitado foi esclarecimento sobre a criação de pássaros, no total 1 de 3.883.

Total geral do atendimento realizado pelo “SERVIÇOS DO IBAMA”			
Ligações Atendidas (3316-1677)		Formulário – Fale Conosco	
Quantidade	(%)	Quantidade	(%)
33.320	52,5%	30.135	47,5%
TOTAL: 63.455			

Totalizando todos os atendimentos realizados pela equipe Serviços do Ibama, foram registradas 63.455 demandas. O maior número de atendimentos foi o realizado pela central telefônica (3316-1677), que gerou o índice de 52,5% das solicitações.

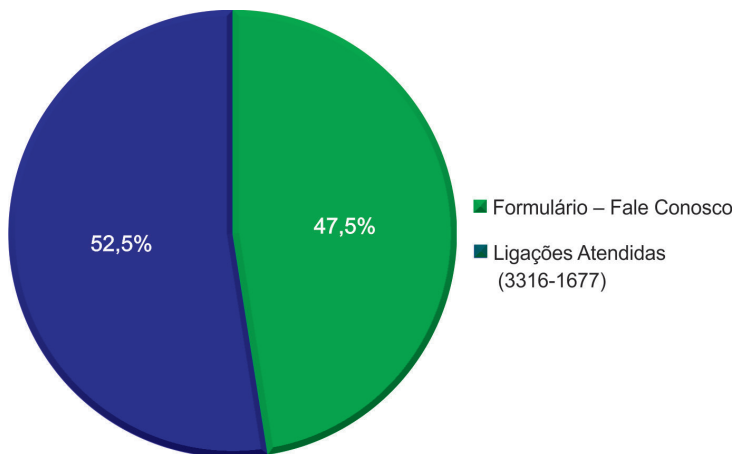


Gráfico 14 - Atendimento da Central Serviços do Ibama, por meio de comunicação.

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

Portanto, a contratação de novos atendentes e a reestruturação da central de atendimento dos Serviços do Ibama devem ser metas a serem cumpridas imediatamente, pois há uma perda de 85,3% de ligações, totalizando 193.821 chamadas sem atendimento.

Conclusão do Relatório Anual da Ouvidoria Ibama – Exercício de 2013

No ano de 2013, a Ouvidoria do Ibama confirmou o seu perfil híbrido na área de atendimento, comprovando ser reconhecida pela sociedade como a porta de entrada da Instituição seja na busca de informação via Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), sanando dúvidas pela Central de Serviços do Ibama, ou recebendo denúncias e reclamações por intermédio da Central de Atendimento – Linha Verde e, logicamente, sem perder sua personalidade de atuar como Ouvidoria Interna e Externa.

Em síntese no exercício de 2013 foram registrados 79.397 atendimentos, em que 1.671 foram recebidos via SIC (pedidos de informações + recursos), 63.455 via Central de Serviços do Ibama e 14.271 pela Linha Verde, o que demonstra o reconhecimento da população e consolidação do papel da Ouvidoria como um dos principais canais de comunicação com a sociedade.

Outra demonstração em relação à credibilidade da Coordenação de Ouvidoria, como setor de relevância dentro da Instituição, pode ser verificada por meio de enquete que foi disponibilizada no site do Ibama, na qual 68% dos 6.589 votos dizem que o papel da Ouvidoria é essencial dentro da Instituição e 24% acham de muita importância.

A participação no Grupo de Trabalho para elaborar a Carta de Serviço do Ibama foi mais uma das frentes em que a equipe da Ouvidoria se envolveu em 2013. O trabalho foi extremamente enriquecedor e exaustivo para todos os envolvidos e acredita-se que por meio dela o cidadão terá mais conhecimentos dos serviços disponibilizados pela Instituição.

Uma das etapas da Carta de Serviço que está prevista é o desenvolvimento do Plano de Melhoria. Para este plano foram definidas três macroações que impactam efetivamente o atendimento.

Outra conquista relevante foi a inclusão, por meio do Boletim de Serviços Especial nº 11, de 13/11/2013, do indicador de desempenho institucional do índice de atendimento do SIC, dentro do prazo legal, cuja meta é aumentar a eficiência de atendimento às demandas recebidas pela Ouvidoria. Com isso,

o direito de acesso às informações será respeitado, a lei será cumprida e a transparência dos atos vai gerar visibilidade às ações do Ibama.

Estes aspectos contribuirão para a melhoria da qualidade do serviço, de modo que os prazos legais sejam cumpridos e as informações fornecidas, além de implementar a cultura da transparência e a gestão comprometida com a missão institucional.

É importante ressaltar que a maior preocupação é reestruturar o setor com equipe capacitada e apta para atender o cidadão, dispondo do quantitativo necessário de colaboradores para realizar os atendimentos com o mínimo de perda possível de ligações nas centrais. Apenas 14,7% de chamadas foram efetivamente atendidas de um total de 227.141 chamadas recebidas em 2013 pela Central de Serviços do Ibama.

Durante o exercício de 2013, houve várias tentativas de resolver a questão de falta de pessoal para compor a equipe. Diante dessa perspectiva é necessário e emergencial que em 2014 a meta principal seja ampliar a estrutura de atendimento das centrais, dispondo de capacidade para atender ao público com a devida estrutura para um serviço satisfatório.

Em relação ao registro de ligações, o percentual de atendimento teve retração de 30% em comparação ao exercício de 2012.

Este cenário demonstra algumas possíveis motivações para esse declínio:

Primeiro: Descrédito da população em relação à ação de fiscalização do Ibama, que deixa de denunciar os crimes que presencia;

Segundo: Cidadão está procurando primeiramente os órgãos estaduais e municipais de meio ambiente, diante do que preconiza a Lei Complementar nº140/2011;

Terceiro: A sociedade não consegue contato com os canais corretos, para realizar o registro da ocorrência, e desiste de informar os incidentes.

Portanto, é necessário organizar, articular e integrar ações entre os diversos órgãos federais, estaduais e municipais que compõem o Sisnama e que trabalham paralelamente com o Ibama na fiscalização de ilícitos ambientais. Somente dessa forma será possível garantir a apuração mais celere das denúncias.

Entende-se ainda, que, além de atendimento ao público e aos servidores, a Coordenação de Ouvidoria é um instrumento de gestão importantíssimo para a Instituição avaliar a qualidade dos serviços que presta à sociedade. Deve funcionar como uma espécie de controle de qualidade do serviço público, auxiliando na busca de soluções para problemas internos e, em consequência, aprimorando o desempenho e a imagem institucional.