



RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA – 2016



Ministério do Meio Ambiente

José Sarney Filho

Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis

Suely Maria Vaz Guimarães de Araújo

Auditoria

Luis Henrique Delmont

Coordenação da Ouvidoria

Carla Maria Sereno Neves

Lya Soares Silveira

Assessores

Maria Tereza Barros Viana

Mohara de Melo Guimarães

Assistente

Andrea da Costa Lima



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



RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA – 2016



Brasília, 2017

Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

*Gabriela Paiva Melo Gonzaga
Maria Luisa Trigueiro de Oliveira
Raphael Batista de Queiroz*

Comex Responde

*Carla Maria Sereno Neves
Lya Soares Silveira*

Equipe Técnica – Apoio Administrativo

*Allys José Soares da Silva
Carlos Alberto Viegas Guimarães
Glayce Ana Oliveira da Silva
Joana D'Arc Brito Silva
Lya Soares Silveira*

Supervisoras do Atendimento do Linha Verde

*Delviene Braz de Oliveira (matutino)
Glayce Ana Oliveira da Silva (vespertino)*

Atendentes do Linha Verde – Matutino

*Estefânia Vieira Lima
Larissa Moura da Cruz
Naíde de Carvalho Nascimento
Vaine Cristine Gonçalves de Oliveira
Tatiana da Conceição Ferreira*

Atendentes do Linha Verde – Vespertino

*Claudiane dos Santos Silva
Euzélia Rodrigues Guimarães
Sônia Cardoso Roriz
Sandra da Silva Pereira
Julliana Sousa de França*

Supervisora dos Serviços Ibama

Adriana Aparecida da Silva Lopes

Atendentes dos Serviços Ibama**Matutino**

*Aparecida de Cássia A. de Oliveira
Josélia Marques
José Fernandes Lima dos Santos*

Vespertino

*Dianna Mendes Assis
Izabella Rodrigues Amorim
Shirlene do Nascimento*



Lista de Figuras

Figura 1 – Total de manifestações por canal de comunicação	15
Figura 2 – Evolução quantitativa das manifestações por tipo de ocorrência cadastrada no Linha Verde.....	17
Figura 3 – Quantidade total de manifestações por canal de acesso	23
Figura 4 – Regiões geográficas mais demandadas	24
Figura 5 – Tipo de solicitante, conforme a categoria classificada no e-SIC	29
Figura 6 – Gênero do solicitante, conforme a categoria cadastrada no e-SIC	30
Figura 7 – Escolaridade do solicitante, conforme a categoria classificada no e-SIC.....	30
Figura 8 – Profissão do solicitante, conforme a categoria classificada no e-SIC	31
Figura 9 – Perfil do solicitante, conforme a categoria classificada no Comex Responde	32



Lista de Tabelas

Tabela 1 – Canais de comunicação disponíveis ao cidadão.....	14
Tabela 2 – Total de manifestações por canal de comunicação	15
Tabela 3 – Total de manifestações por canal de acesso no Linha Verde.....	16
Tabela 4 – Manifestação por tipo de ocorrência cadastrada no Sisliv	17
Tabela 5 – Manifestações mais recorrentes, por assunto, apresentadas no formulário de solicitação de auxílio (Sicafi Atendimento)	18
Tabela 6 – Manifestações mais recorrentes, por assunto, conforme as categorias apresentadas no sistema Linha Verde da Ouvidoria.....	19
Tabela 7 – Manifestações mais recorrentes, conforme as categorias classificadas no e-SIC	20
Tabela 8 – Manifestações mais recorrentes, conforme as categorias classificadas no Comex Responde	21
Tabela 9 – Porcentagem de atendimento telefônico nas centrais de atendimento Serviços Ibama e Linha Verde	22
Tabela 10 – Quantidade de manifestações cadastradas, por tipo de acesso, por canal de comunicação	22
Tabela 11 – Regiões geográficas mais demandadas nas manifestações cadastradas	24
Tabela 12 – Estados mais demandados nas manifestações cadastradas	25
Tabela 13 – Unidades do Ibama-sede mais demandadas	26
Tabela 14 – Superintendências do Ibama mais demandadas.....	27
Tabela 15 – Pedidos de acesso à informação por tipo de resposta.....	28
Tabela 16 – Relação de cursos e eventos com participação da Ouvidoria	34
Tabela 17 – Dificuldades enfrentadas pela Ouvidoria	35





Sumário

APRESENTAÇÃO	11
1. SOBRE A OUVIDORIA	13
2. RESULTADOS E ANÁLISE DAS DEMANDAS	15
2.1 Quantidade de manifestações cadastradas	15
2.2 Manifestações cadastradas, por tipo de ocorrência, no Linha Verde	16
2.3 Manifestações mais recorrentes por assunto	18
2.4 Manifestações cadastradas por canal de acesso	21
2.5 Manifestações cadastradas mais demandadas por região demográfica e estado de origem	23
2.6 Manifestações cadastradas mais demandadas por unidade do Ibama	26
2.7 Resposta às manifestações dos cidadãos	28
2.8 Perfil dos solicitantes	29
3. ATIVIDADES DE FORTALECIMENTO DA OUVIDORIA	33
4. DIFICULDADES	35
CONSIDERAÇÕES FINAIS	37



Apresentação

As ouvidorias públicas são instâncias de controle e participação social responsáveis pelas solicitações, reclamações, denúncias, sugestões e elogios relativos a políticas e serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública.

O trabalho de uma ouvidoria tem o respaldo legal do art. 37, § 3º, da Constituição Federal. Em 26 de junho, foi sancionada a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos. O Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU) participou ativamente da elaboração deste normativo, que representa um avanço importante no que diz respeito ao atendimento ao cidadão e ao fortalecimento das ouvidorias públicas.

A Lei nº 13.460/2017 prevê, entre os direitos básicos do usuário, a igualdade no tratamento, vedado qualquer tipo de discriminação; atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e as prioridades asseguradas por lei; aplicação de soluções tecnológicas para simplificar processos e procedimentos, entre outros.

Dispõe, ainda, que os órgãos têm de disponibilizar e atualizar, periodicamente, a Carta de Serviço ao Usuário, com informações claras a respeito do serviço prestado, o tempo de espera para atendimento, o prazo máximo e os locais para reclamação, entre outros serviços.

Dentre as atribuições da Ouvidoria, destacam-se o recebimento, o processamento, a análise e a resposta das demandas que lhe são apresentadas. Atualmente, também é responsável pela gestão e monitoramento da Linha Verde, dos Serviços Ibama, do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e do Comex Responde, detalhados a seguir.

Este relatório tem como objetivo apresentar os resultados das atividades realizadas no exercício de 2016, relativos às manifestações recebidas pela Ouvidoria por meio de todos os canais de comunicação sob sua responsabilidade. Também traz um resumo das atividades de fortalecimento da Ouvidoria e as dificuldades.



1 – Sobre a Ouvidoria

No Ibama, os serviços de ouvidoria tiveram início com a criação do Órgão, em 1989. Foi a primeira instituída na esfera pública federal e a pioneira na área ambiental. Desde então, funciona como interlocutora entre o Ibama e o cidadão que utiliza os serviços prestados pela Instituição, acolhendo suas manifestações.

Enquanto instância de controle e participação social, responsável pelo tratamento de reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos prestados, a Ouvidoria do Ibama também observa as normas estabelecidas na Instrução Normativa nº 1, de 5/11/2014, da Ouvidoria-Geral da União, da Controladoria-Geral que organiza e orienta a atuação das ouvidorias do Poder Executivo, com a finalidade de aprimorar a prestação dos serviços públicos e de atender ao cidadão.

Pelo disposto no Regimento Interno do Ibama (art. 24 da Portaria nº 14, de 29 de junho de 2017), compete à Ouvidoria:

I – receber e analisar as reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios acerca da atuação do Ibama e encaminhá-las à unidade responsável;

II – orientar e realizar a interlocução com as unidades, com vistas à instrução das manifestações apresentadas, bem como à conclusão dentro do prazo legal;

III – manter o cidadão informado sobre o andamento e o resultado de suas manifestações, e sobre as decisões, obrigações e direitos decorrentes das ações do Ibama;

VI – propor o encaminhamento aos órgãos de controle e de correição da União, no âmbito institucional, das denúncias e reclamações referentes aos dirigentes, servidores ou atividades e serviços prestados; e

V – executar as atividades do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

Para desenvolver esse trabalho, o Ibama conta com diversos canais disponíveis ao cidadão, para apresentar sua manifestação, como mensagem eletrônica, contato telefônico, atendimento presencial, correspondência postal e internet. Os canais de comunicação estão na Tabela 1.

Tabela 1: Canais de comunicação disponíveis ao cidadão.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO	
Linha Verde	O atendimento é realizado pelo telefone 0800-618080 (com ligações gratuitas no território nacional), por mensagem eletrônica (linhaverde.sede@ibama.gov.br), presencial, por correspondência e pelo formulário de auxílio, para manifestações sobre solicitação, denúncia, reclamação, sugestão e elogio.
Serviços Ibama	O atendimento é realizado pelo telefone (61) 3316-1677, para o esclarecimento de dúvidas de baixa complexidade (1º nível de atendimento), de serviços prestados pelo Ibama e por formulário de solicitação, disponível no sítio eletrônico https://servicos.ibama.gov.br/ctf/formulario_solicitacao_auxilio.php .
Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)	Serviço destinado aos usuários do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU) para o controle de todos os pedidos de informação.
Comex Responde	Canal direto do Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior (MDIC) com o público de comércio exterior, destinado a esclarecer dúvidas do usuário atuante em comércio exterior, por meio de formulário eletrônico do Sistema Integrado de Comércio Exterior (Siscomex), com parceria de 23 órgãos intervenientes no comércio exterior, entre eles, o Ibama.

Após o recebimento e o cadastro das manifestações nos sistemas e ferramentas disponibilizados para os canais Linha Verde, Serviços Ibama, e-SIC e Comex Responde, a equipe da Ouvidoria realiza a análise, tipificando e classificando a manifestação e, em seguida, respondendo diretamente ao cidadão (pronto atendimento) ou encaminhando às unidades responsáveis. Esse procedimento origina dois fluxos internos:

1º fluxo – as manifestações recebem resposta com base em consulta nos *scripts* de atendimento e na legislação ambiental. Posteriormente, é enviada a resposta ao cidadão, finalizando o pronto atendimento;

2º fluxo – consiste na busca de resposta nas unidades do Ibama. As manifestações são encaminhadas às áreas técnicas nas diversas unidades do Ibama, para a obtenção de uma resposta conclusiva, que é encaminhada à Ouvidoria para, posteriormente, ser enviada ao cidadão. Ao analisar a resposta da área técnica, a equipe da Ouvidoria avalia e verifica se a resposta realmente condiz com o que foi pleiteado pelo cidadão. Em caso afirmativo, a resposta é prontamente encaminhada ao cidadão. Caso o posicionamento da área técnica aborde parcialmente o assunto, seja divergente ou não responda a contento, a manifestação é reencaminhada à área responsável, para nova avaliação. Há situações em que determinada manifestação necessita ser encaminhada para vários técnicos, dependendo da abrangência do tema ou de atuação conjunta.

Para a execução de suas atividades em 2016, a Ouvidoria contou com uma equipe de 3 servidores efetivos e 25 terceirizados, com formação em diversas áreas.



2 – Resultados e Análise das Demandas

2.1 Quantidade de manifestações cadastradas

No período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2016, foram contabilizadas 157.928 manifestações, como mostra a Tabela 2. Foram cadastradas nos sistemas e ferramentas Ocomon, Sisliv, Sicafi Atendimento, e-SIC e Comex Responde, de acordo com o assunto.

Observa-se que a maior demanda está relacionada ao Linha Verde (49,76%), seguida pelos Serviços Ibama (49,24%).

Tabela 2: Total de manifestações por canal de comunicação.

Canal de comunicação	Manifestações	%
Linha Verde	78.598	49,76%
Serviços Ibama	77.761	49,24%
Sic	1.526	0,97%
Comex Responde	43	0,03%
TOTAL	157.928	100%

Fonte: Sistemas e ferramentas Ocomon, Sisliv, e-SIC e Comex Responde.

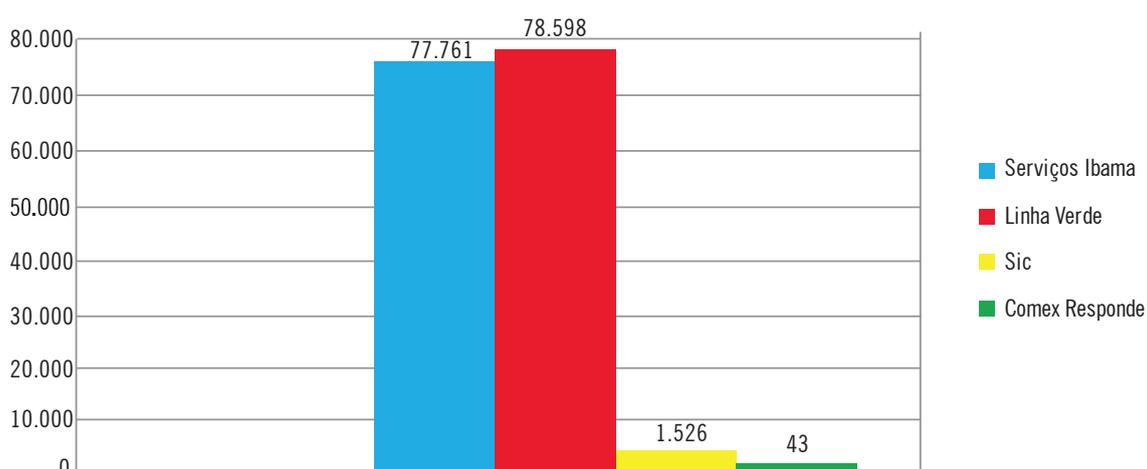


Figura 1 - Total de manifestações por canal de comunicação.

A média de manifestações recebidas na Ouvidoria em 2016 foi de 13.160 por mês.

2.2 Manifestações cadastradas, por tipo de ocorrência, no Linha Verde

Seguindo orientação constante na Instrução Normativa nº 1, de 5/11/2014, da Ouvidoria-Geral da União, da Controladoria-Geral da União, os tipos de ocorrências acolhidas pela Ouvidoria do Ibama são:

Sugestão – proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Federal;

Elogio – demonstração de reconhecimento ou satisfação acerca do serviço oferecido ou do atendimento recebido;

Solicitação – requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

Reclamação – demonstração de insatisfação relativa ao Serviço Público;

Denúncia – comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle (interno ou externo).

As manifestações recebidas no Linha Verde, em pronto atendimento, são tratadas via acesso telefônico, mensagens eletrônicas, formulário de ocorrência, documentos, pessoalmente etc. Em sua maioria, são respondidas com base nas informações apresentadas. Em casos específicos, o cidadão é redirecionado para outro órgão. As manifestações não respondidas no pronto atendimento são cadastradas no Sisliv, por necessitarem de informações complementares de áreas técnicas.

A Tabela 3 apresenta o número total de manifestações no Linha Verde tanto no que se refere às atendidas prontamente quanto às cadastradas no Sisliv.

Tabela 3: Total de manifestações, por canal de acesso, no Linha Verde.

Canal de Acesso	Manifestações
Ligações telefônicas atendidas prontamente*	64.541
Ligações cadastradas no Sisliv**	4.168
Mensagens eletrônicas atendidas prontamente*	6.187
Mensagens eletrônicas atendidas no Sisliv**	1.299
Formulário da internet	2.090
Cadastrados no Sisliv** (correspondência, ofício, pessoalmente, requerimento, memorando, processo)	313
Total	78.598

Fonte: Sisliv e caixa de mensagem eletrônica (linhaverde.sede@ibama.gov.br).

*Pronto atendimento referente a ligações atendidas e solucionadas.

**Manifestações cadastradas no Sisliv, que necessitam de informações técnicas.



As manifestações que não são respondidas no pronto atendimento são cadastradas no Sisliv, que gera um número de protocolo para acompanhamento. Posteriormente, dependendo do assunto, as manifestações são encaminhadas às áreas técnicas responsáveis pela elaboração da resposta ao cidadão. Do total de 7.870 manifestações cadastradas no Sisliv, a ocorrência mais demandada foi a de solicitação, totalizando 97,65% das ocorrências, seguida de reclamações, com 1,46%, conforme apresentado na Tabela 4.

Tabela 4: Manifestações, por tipo de ocorrência, cadastradas no Sisliv.

Tipo de ocorrência	Manifestações cadastradas no Sisliv	%
Solicitação	7.685	97,65%
Reclamação	115	1,46%
Sugestão	23	0,29%
Denúncia	41	0,52%
Elogio	6	0,08%
TOTAL	7.870	100,00%

Fonte: Sistema Sisliv.

A evolução quantitativa das manifestações, por tipo de ocorrência, cadastradas no Sisliv, está identificada na Figura 2.

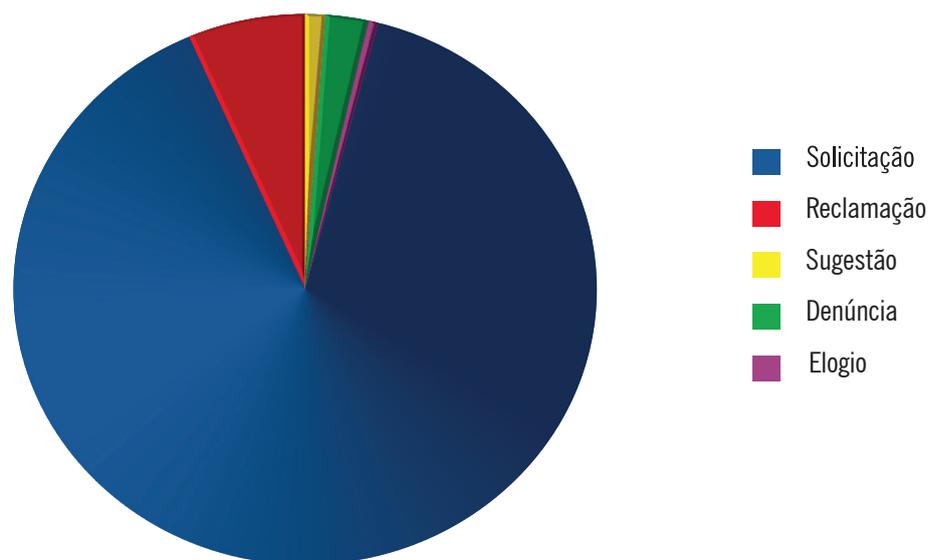


Figura 2: Evolução quantitativa das manifestações, por tipo de ocorrência, cadastradas no Sisliv.

2.3 Manifestações mais recorrentes por assunto

Os assuntos são classificados de acordo com as categorias apresentadas nos sistemas (Formulário de Solicitação de Auxílio, Sisliv, e-SIC e Comex Responde).

Em 2016, foram cadastradas nos Serviços Ibama e no Linha Verde 156.359 manifestações, o que perfaz 99% do total de manifestações cadastradas na Ouvidoria.

Nos Serviços Ibama, o cidadão esclarece dúvidas sobre o Cadastro Técnico Federal, débitos e taxas, Gestão de Criadores de Passeriformes Silvestres (SisPass), Ato Declaratório Ambiental (ADA), Documento de Origem Florestal (DOF), porte e uso de motosserra, importação e exportação de substâncias controladas pelo Protocolo de Montreal, uso da configuração de automotores (Proconve), autorização ambiental para transporte de produtos perigosos, Relatório Anual de Atividades Potencialmente Poluidoras e Utilizadoras de Recursos Ambientais (RAPP), Relatório do Protocolo de Montreal, manejo e controle do javali e outras solicitações relacionadas com os serviços prestados pelo Instituto.

Na Tabela 5, é possível verificar quais assuntos foram mais demandados pelo cidadão em 2016, por meio do Formulário de Solicitação de Auxílio, disponível para preenchimento no sítio oficial do Ibama.

Tabela 5: Manifestações mais recorrentes, por assunto, conforme a classificação apresentada no formulário de solicitação de auxílio (Sicafi Atendimento).

Assunto	Manifestações cadastradas	%
Outras solicitações	8.831	36,51%
Criação amadorista de pássaros	3.823	15,81%
Como se cadastrar	2.988	12,36%
Porte e uso de motosserras	2.920	12,07%
Ato Declaratório Ambiental (ADA)	2.712	11,21%
Débitos e taxas	2.040	8,44%
Transporte e comércio de produtos florestais (DOF)	529	2,19%
Protocolo de Montreal	222	0,92%
Manejo e controle do javali	118	0,49%
TOTAL	24.183	100%

Fonte: Formulário de Solicitação de Auxílio (Sicafi).

Por sua vez, no Linha Verde, são atendidas manifestações sobre solicitação, denúncia, reclamação, sugestão e elogio.

O assunto “cativeiro de animais silvestres” manteve alta quantidade de manifestações cadastradas, com 26,66 %, seguido de “desmatamento” e “degradação de área”, com 22,29% e 13,47% respectivamente, conforme apresentado na Tabela 6.

Tabela 6: Manifestações mais recorrentes, por assunto, conforme as categorias apresentadas no Linha Verde.

Assunto	Manifestações cadastradas	%
Cativeiro de animais silvestres	2.098	26,66%
Desmatamento	1.754	22,29%
Degradação de área	1.060	13,47%
Comércio e transporte de animais silvestres	548	6,96%
Outras subclassificações*	337	4,28%
Poluição ambiental	247	3,14%
Maus-tratos a animais silvestres, domésticos e exóticos	410	5,21%
Pesca predatória	249	3,16%
Comércio e transporte de produto de fauna, pesca, animal exótico, florestal e químico	235	2,99%
Crimes ambientais na internet	275	3,49%
Caça e matança de animais silvestres	231	2,94%
Queimada e incêndio	116	1,47%
Estabelecimento sem licença	100	1,27%
Captura de animais com/sem abate de animais e recolhimento	122	1,55%
Corte de árvores protegidas por lei	88	1,12%
TOTAL	7.870	100,00%

Fonte: Sistema Sisliv.

*Outras subclassificações: solicitação, vistoria/externo, captura/recolhimento de animais, informação, mortandade de peixes, invasão de área de proteção ambiental, unidade de conservação, crimes advindos de conflitos agrários, denúncia contra servidor, irregularidades administrativas, elogio, reclamação e sugestão.

Por meio do SIC, o assunto mais demandado foi “cidadania ambiental”, na categoria “meio ambiente”, com 76,87% dos pedidos de acesso à informação, como pode ser observado na Tabela 7.

Tabela 7: Manifestações mais recorrentes, segundo as categorias classificadas no e-SIC.

Categoria e assunto	Manifestações cadastradas	% de pedidos
Meio ambiente – cidadania ambiental	1.173	76,87%
Ciência, informação e comunicação – informação, gestão, preservação e acesso	294	19,27%
Meio ambiente – qualidade ambiental	18	1,18%
Meio ambiente – biodiversidade	11	0,72%
Ciência, informação e comunicação – ciência e tecnologia	6	0,39%
Justiça e legislação	2	0,13%
Meio ambiente – infrações ambientais	3	0,20%
Meio ambiente – florestas	2	0,13%
Meio ambiente – gestão de meio ambiente	3	0,20%
Economia e finanças – encargos financeiros	3	0,20%
Outros assuntos	11	0,72%
TOTAL	1.526	100,00%

Fonte: Sistema e-SIC (link: <http://www.acaoainformacao.gov.br/sistema/site/index.html>).

As dúvidas mais recorrentes no Comex Responde foram relativas às categorias “Exigências ambientais”, com 65,91% da demanda; “Ibama”, com 30,23% da demanda; e “Exportação de produtos controlados pelo Exército”, com 2,33% da demanda, conforme a Tabela 8.

**Tabela 8:** Manifestações mais recorrentes, segundo as categorias classificadas no Comex Responde.

Assunto	Manifestações cadastradas	%
Exigências ambientais	29	65,91%
Ibama	14	31,82%
Exportação de produtos controlados pelo Exército	1	2,27%
TOTAL	44	100%

Fonte: Sistema Comex Responde (link: <http://comexresponde.gov.br/>).

2.4 Manifestações cadastradas por canal de acesso

Em 2016, do total de 157.928 manifestações atendidas, o canal mais procurado pelo cidadão foi o contato telefônico, com 77,43% das manifestações cadastradas, seguido do formulário via internet, com 17,63%.

Nos Serviços Ibama, que atende pelo número (61) 3316-1677, foi oferecido o total de 172.388 ligações, sendo que apenas 53.578 (31,08%) foram efetivamente atendidas, conforme os dados apresentados na Tabela 9. Salienta-se que as análises foram realizadas somente nas ligações efetivamente recebidas, não contabilizando as perdas. Entende-se por ligações perdidas as que, apesar de constar nos registros do roteador telefônico, não foram completadas ou atendidas. A quantidade de ligações perdidas registradas pelo roteador telefônico deve-se principalmente à capacidade insuficiente de postos de atendimento disponibilizados nos Serviços Ibama que, atualmente, conta com apenas três atendentes no turno matutino e quatro no vespertino, para todo o território nacional.

Em 2016, a quantidade total de manifestações foi de 78.598 (ligações telefônicas, formulário eletrônico, e-mail e outras entradas), sendo a grande maioria realizada por meio de contato telefônico. Observa-se, no atendimento telefônico, uma quantidade de 85.023 ligações oferecidas, sendo que 68.709 foram efetivamente atendidas, ou seja, 80,81% do total de ligações receberam tratamento, que consiste em registrar e cadastrar a manifestação no Sisliv, para posterior encaminhamento para as áreas técnicas ou, ainda, para o que se considera como pronto atendimento, ou seja, a resposta imediata ao cidadão.

Em relação ao contato telefônico, os resultados obtidos nos Serviços Ibama e no Linha Verde são apresentados na Tabela 9.

Tabela 9: Porcentagem de atendimento telefônico nas centrais dos Serviços Ibama e Linha Verde.

Quantidade de ligações	Serviços Ibama	Linha Verde
Oferecidas	172.388	85.023
Atendidas	53.578	68.709
% de atendimento	31,08%	80,81%

Fonte: Sistemas de roteador de chamadas e Sisliv.

Como pode ser observado na Tabela 10, a forma de acesso mais utilizada pelo cidadão foi o contato telefônico, com 122.287 ligações atendidas, ou seja, 77,43% das manifestações. O formulário via internet e as manifestações realizadas por mensagem eletrônica foram 17,63% e 4,74%, respectivamente. O atendimento das manifestações cadastradas no Sisliv, não computando as do formulário/internet e das mensagens eletrônicas, somou 0,20% e foi agrupado na categoria "outros".

Tabela 10: Quantidade de manifestações cadastradas, por tipo de acesso, por canal de comunicação.

Canais de acesso	Serviços Ibama	Linha Verde	SIC	Comex Responde	Total	%
Ligação telefônica atendida prontamente	53.578	68.709	-	-	122.287	77,43%
Formulário via internet	24.183	2.090	1.526	43	27.842	17,63%
Mensagem eletrônica	-	7.486	-	-	7.846	4,74%
Outros*	-	313	-	-	313	0,20%
Total	77.761	78.598	1.526	43	157.928	100,00%

Fonte: Sistemas e ferramentas Ocomon e Sisliv.

*Outros: manifestações cadastradas no Sisliv, exceto as do formulário de ocorrência/internet e as mensagens eletrônicas que necessitam de encaminhamento para a área técnica.



A quantidade de manifestações, por canal de acesso, está ilustrada na Figura 3 e foi dividida em ligação telefônica atendida, formulário de ocorrência/internet, mensagem eletrônica e outros.

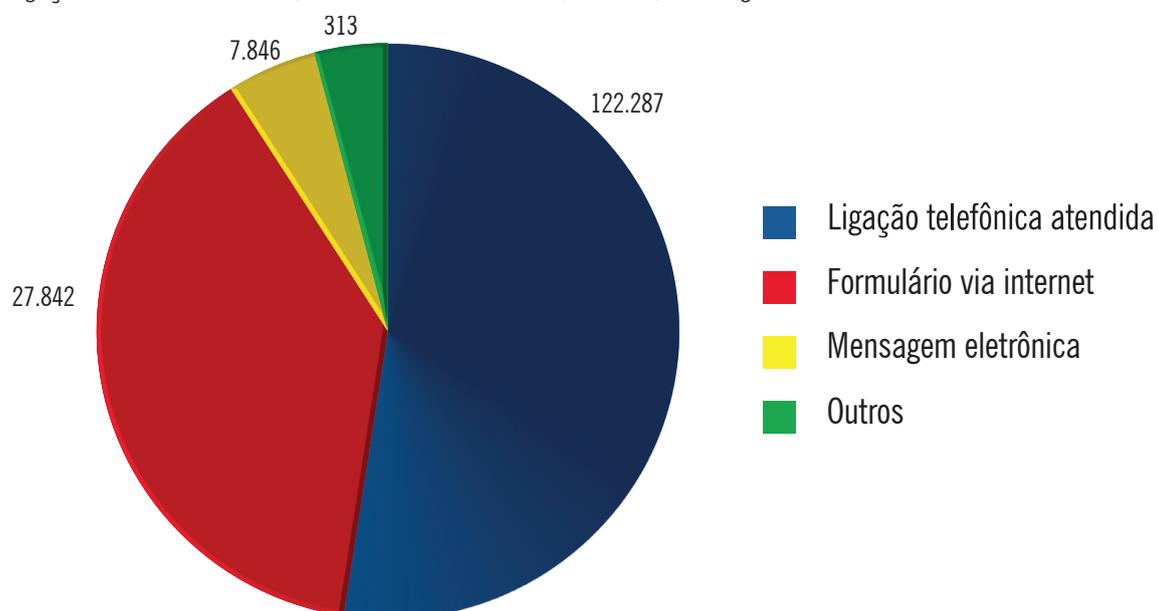


Figura 3: Quantidade de manifestações por canal de acesso.

O cidadão pode comparecer à Ouvidoria, localizada no edifício-sede do Ibama e nas superintendências estaduais, onde será atendido por pontos focais e interlocutores da Ouvidoria.

2.5 Manifestações mais demandadas cadastradas por região demográfica e estado de origem

Quanto às regiões demográficas e estados mais demandados pelos cidadãos, os registros são feitos no Linha Verde, no SIC e no Comex Responde, como mostram as Tabelas 11 e 12. Os Serviços Ibama não possuem ferramenta para classificação por tipo de categoria. Por isso, não foi possível inserir nas Tabelas 11 e 12 os dados relativos às manifestações cadastradas por região demográfica e estados de origem das demandas para os Serviços Ibama.

Em 2016, a Região Sudeste continuou a ser a mais demandada pelos cidadãos, seguida das regiões Nordeste e Centro-Oeste.

Tabela 11: Regiões mais demandadas nas manifestações cadastradas.

Região	Linha Verde	SIC	Comex Responde	Total	%
Sudeste	3.068	503	26	3.597	38,11%
Nordeste	2.009	108	1	2.118	22,44%
Centro-Oeste	1.144	143	1	1.288	13,65%
Sul	866	136	10	1.012	10,72%
Norte	783	69	1	853	9,04%
Não informado e outros países	-	67	4	71	0,75%
Não registrado	-	500	-	500	5,29%
TOTAL	7.870	1.526	43	9.439	100,00%

Fonte: Sistemas Sisliv, e-SIC e Comex Responde.

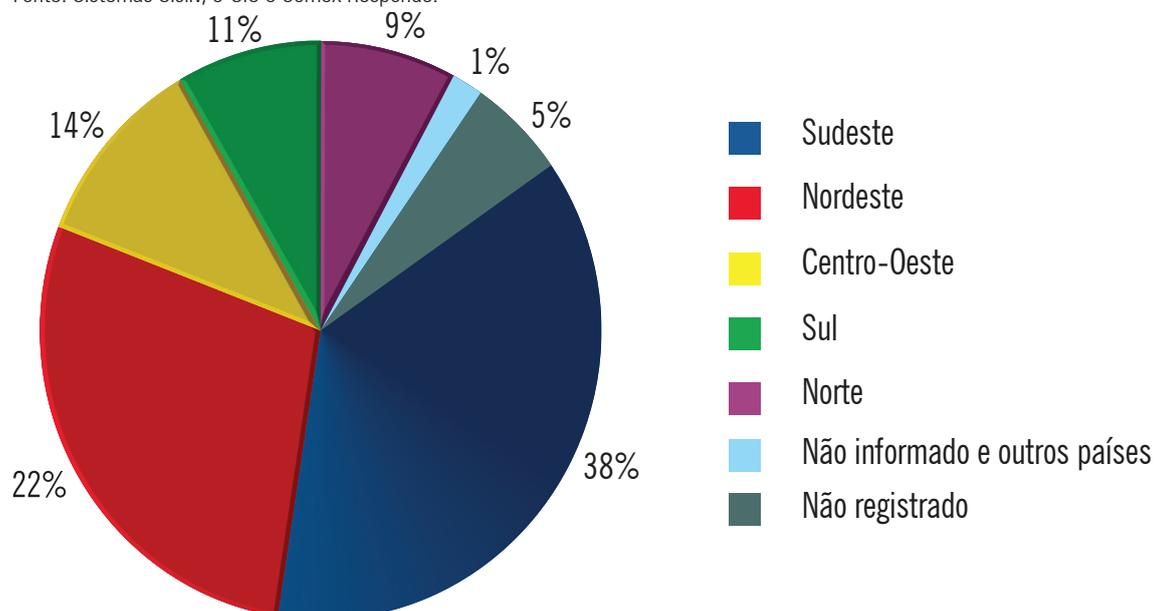


Figura 4: Regiões geográficas mais demandadas.

Os estados mais demandados nas manifestações cadastradas no Linha Verde, no SIC e no Comex Responde encontram-se na Tabela 12. Ressalta-se que os mais demandados foram: São Paulo, com 1.541 cadastros (16,33%), Rio de Janeiro, com 1.032 cadastros (10,93%), e Minas Gerais com 634 cadastros (6,72%).

**Tabela 12:** Estados mais demandados nas manifestações cadastradas.

Estado	Linha Verde	SIC*	Comex Responde	Total	0,00%
AC	27	2	-	29	0,31%
AL	108	7	-	115	1,22%
AP	26	8	1	35	0,37%
AM	124	11	-	135	1,43%
BA	591	37	-	628	6,65%
CE	285	19	1	305	3,23%
DF	187	72	-	259	2,74%
ES	359	30	1	390	4,13%
GO	586	22	1	609	6,45%
MA	255	8	-	263	2,79%
MT	258	31	-	289	3,06%
MS	113	18	-	131	1,39%
MG	512	116	6	634	6,72%
PA	345	29	-	374	3,96%
PB	179	4	-	183	1,94%
PR	288	40	4	332	3,52%
PE	281	15	-	296	3,14%
PI	64	4	-	68	0,72%
RJ	917	109	6	1.032	10,93%
RN	164	6	-	170	1,81%
RS	333	51	4	388	4,11%
RO	117	7	-	124	1,31%
RR	18	3	-	21	0,22%
SC	245	45	2	292	3,09%
SP	1.280	248	13	1.541	16,33%
SE	82	8	-	90	0,95%
TO	126	9	-	135	1,43%
Não informado	-	61	-	61	0,64%
Outros países	-	7	-	7	0,07%
Sem registro	-	499	4	503	5,34%
TOTAL	7.870	1.526	43	9.439	100,00%

* Fonte: Sisliv, e-SIC e Comex Responde.

2.6 Manifestações mais demandadas, cadastradas, por unidade do Ibama – Ibama-sede e superintendências

As unidades do Ibama para as quais são demandadas as manifestações dos cidadãos cadastradas no Linha Verde, no SIC e no Comex Responde estão apresentadas na Tabelas 13 e 14. Não há essa categoria de classificação nos Serviços Ibama, por isso, não foi possível inserir nas Tabelas 13 e 14 as informações sobre as unidades do Ibama-sede e das superintendências.

A Diretoria de Uso Sustentável da Biodiversidade e Florestas (DBFLO) foi a mais demandada no Ibama-sede, com 27,05 %, seguida da de Proteção Ambiental (Dipro), com 23,34 %.

Tabela 13: Unidades do Ibama-sede mais demandadas.

Ibama-sede	Linha Verde	SIC	Comex Responde	Total	%
DBFLO	45	304	30	379	27,05%
Dipro	184	143	-	327	23,34%
Dilic	09	245	-	254	18,12%
Diplan	33	183	-	216	15,41%
Diqua	18	144	9	171	12,20%
Auditoria	31	0	3	34	2,42%
PFE	0	11	-	11	0,78%
Presidência (gabinete)	06	1	-	7	0,49%
Ascom	1	1	-	2	0,14%
Redirecionamento	-	-	1	-	0,07%
TOTAL	327	1.032	43	1.401	100,00%

Fonte: Sistemas Sisliv e e-SIC.

A superintendência do Ibama mais demandada foi a de São Paulo, seguida pelo Rio de Janeiro e Bahia, representando, respectivamente, 15,64%, 11,76%, 7,65% das manifestações recebidas, sendo que o Amapá foi o estado menos demandado, conforme a Tabela 14.

**Tabela 14:** Superintendências do Ibama mais demandadas.

Supes Ibama	Linha Verde	SIC	Total	%
SP	1.183	15	1.198	15,64%
RJ	886	15	901	11,76%
BA	580	6	586	7,65%
MG	486	8	494	6,45%
GO	419	2	421	5,50%
ES	351	10	361	4,71%
PA	337	7	344	4,49%
RS	326	11	337	4,40%
PR	282	7	289	3,77%
DF	276	4	280	3,66%
CE	275	1	276	3,60%
PE	274	0	274	3,58%
MT	252	6	258	3,37%
MA	253	2	255	3,33%
SC	235	10	245	3,20%
PB	176	1	177	2,31%
RN	164	2	166	2,17%
TO	124	2	126	1,65%
AM	117	2	119	1,55%
RO	114	1	115	1,50%
MS	110	2	112	1,46%
AL	108	1	109	1,42%
SE	80	1	81	1,06%
PI	63	1	64	0,84%
AC	25	2	27	0,35%
AP	25	0	25	0,33%
RR	16	3	19	0,25%
TOTAL	7.537	122	7.659	100,00%

Fonte: Sistemas Sisliv e-SIC.

2.7 Respostas às manifestações dos cidadãos

No tocante às respostas às manifestações dos cidadãos, cabe esclarecer que os prazos para os pedidos de acesso à informação pelo SIC e para as demandas da Ouvidoria são estabelecidos na Lei de Acesso à Informação (LAI) e na IN nº 1 da OGU, respectivamente. O prazo para resposta tanto dos pedidos de acesso à informação do SIC como para as demandas é de 20 dias corridos, prorrogáveis por mais 10 dias, mediante justificativa expressa.

A Ouvidoria tem realizado ações para diminuir cada vez mais o tempo de resposta e evitar prorrogações e perdas de prazo, com a colaboração de toda a Instituição, de forma a contribuir para o cumprimento da LAI e da IN nº 1/2014 no Ibama.

Para as demandas da Ouvidoria, as respostas elaboradas pelas áreas técnicas em relação à manifestação do cidadão são registradas no Sisliv, no mesmo número de protocolo da demanda inicial. Em sua maioria, as respostas conclusivas são enviadas por mensagem eletrônica ao cidadão. Porém, há situações em que o cidadão pede anonimato ou não há registro de contato no formulário de solicitação de auxílio. Nesses casos, o cidadão deve fazer contato com a Ouvidoria, informando o número de protocolo para obter informações.

Para os pedidos de acesso à informação por meio do e-SIC, em 2016, o tempo médio de resposta foi de 18,88 dias. Foram 1.518 pedidos respondidos no prazo e 8 tramitados fora do prazo.

A resposta enviada pelo SIC ao cidadão, conforme apresentado na Tabela 15, é classificada em seis tipos: pergunta duplicada ou repetida; informação inexistente; acesso parcialmente concedido; acesso negado; acesso concedido e outras categorias. No período em análise, 1.503 pedidos apresentaram resposta do tipo "acesso concedido", o que significa que a informação solicitada foi enviada na íntegra para o cidadão.

Tabela 15: Pedidos de acesso à informação por tipo de resposta.

Tipo de resposta	Quantidade	%
Pergunta duplicada/repetida	10	0,65%
Informação inexistente	3	0,20%
Acesso parcialmente concedido	1	0,07%
Acesso negado	1	0,07%
Acesso concedido	1.503	98,49%
Outras categorias	8	0,52%
TOTAL	1.526	100,00%

Fonte: e-SIC.



2.8 Perfil dos solicitantes

A Ouvidoria garante o acesso às manifestações para qualquer pessoa, de acordo com seu objeto, nos Serviços Ibama, Linha Verde, SIC e Comex Responde. No tocante ao perfil dos solicitantes, somente o SIC e o Comex Responde apresentam ferramentas que disponibilizam essas informações, pois foram traçados de acordo com as informações prestadas pelos próprios cidadãos ao cadastrarem a demanda no formulário eletrônico.

Acompanhando a tendência dos anos anteriores no acesso à informação pelo SIC, em 2016, a grande maioria dos solicitantes foi cadastrada como pessoa física (89,23%). Entre as pessoas físicas, a participação dos homens continua superior à das mulheres, representando 60,56% das manifestações recebidas, com ensino superior (38,36%) e, na maioria, com profissão que não se encaixa nas categorias disponíveis no sistema eletrônico do SIC (18,99%), como pode ser observado nas figuras 5, 6, 7 e 8.

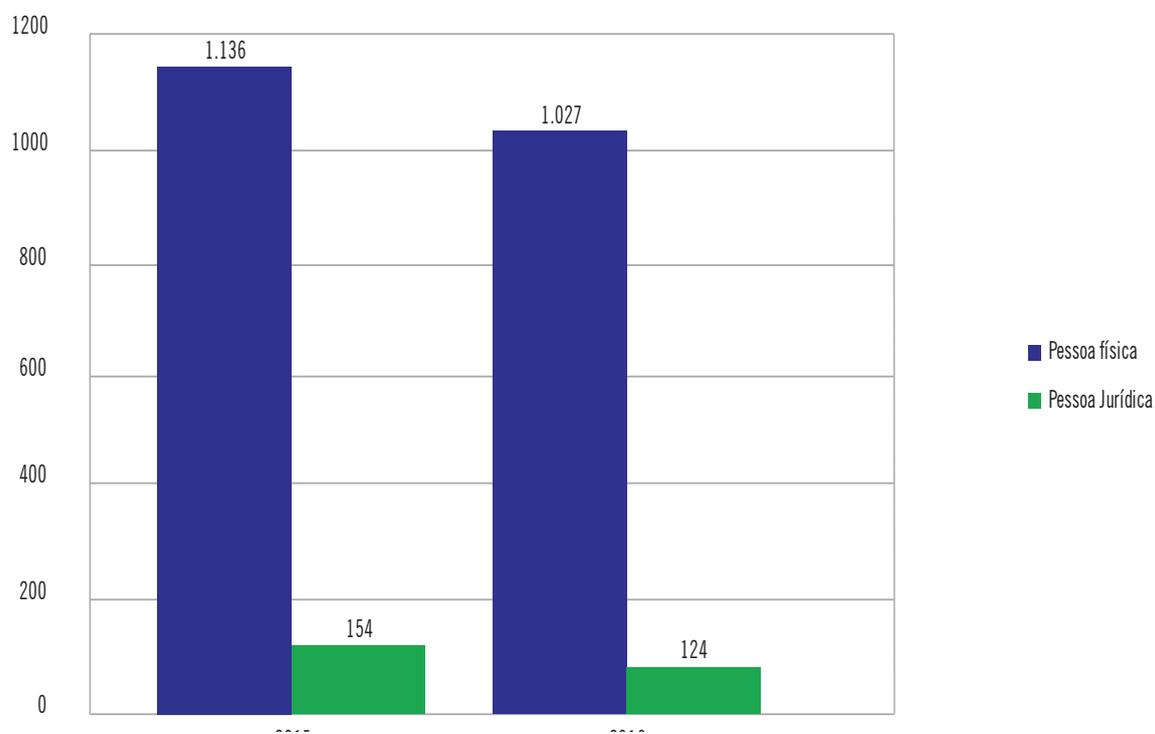


Figura 5: Tipo de solicitante, conforme a categoria classificada no e-SIC.

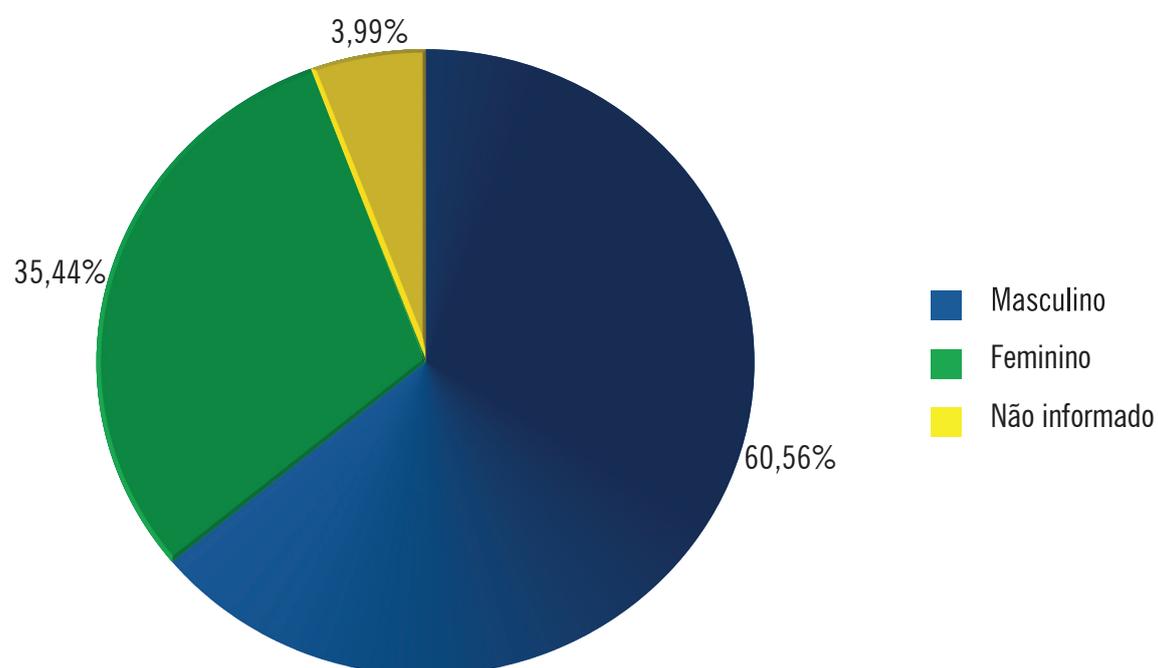


Figura 6: Gênero do solicitante, conforme a categoria cadastrada no e-SIC.

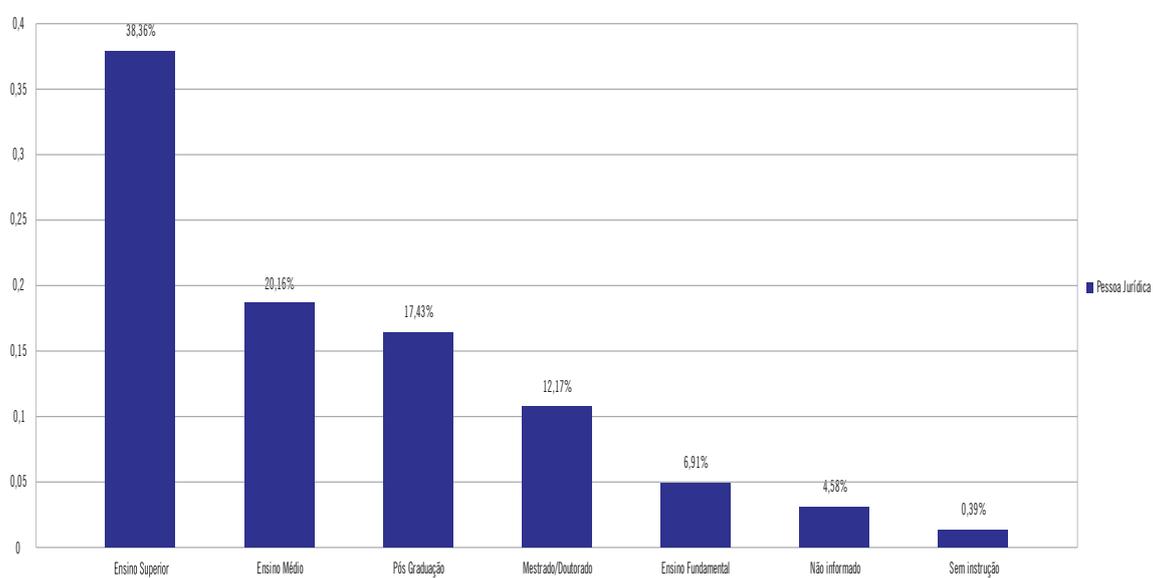


Figura 7: Escolaridade do solicitante, conforme a categoria classificada no e-SIC.

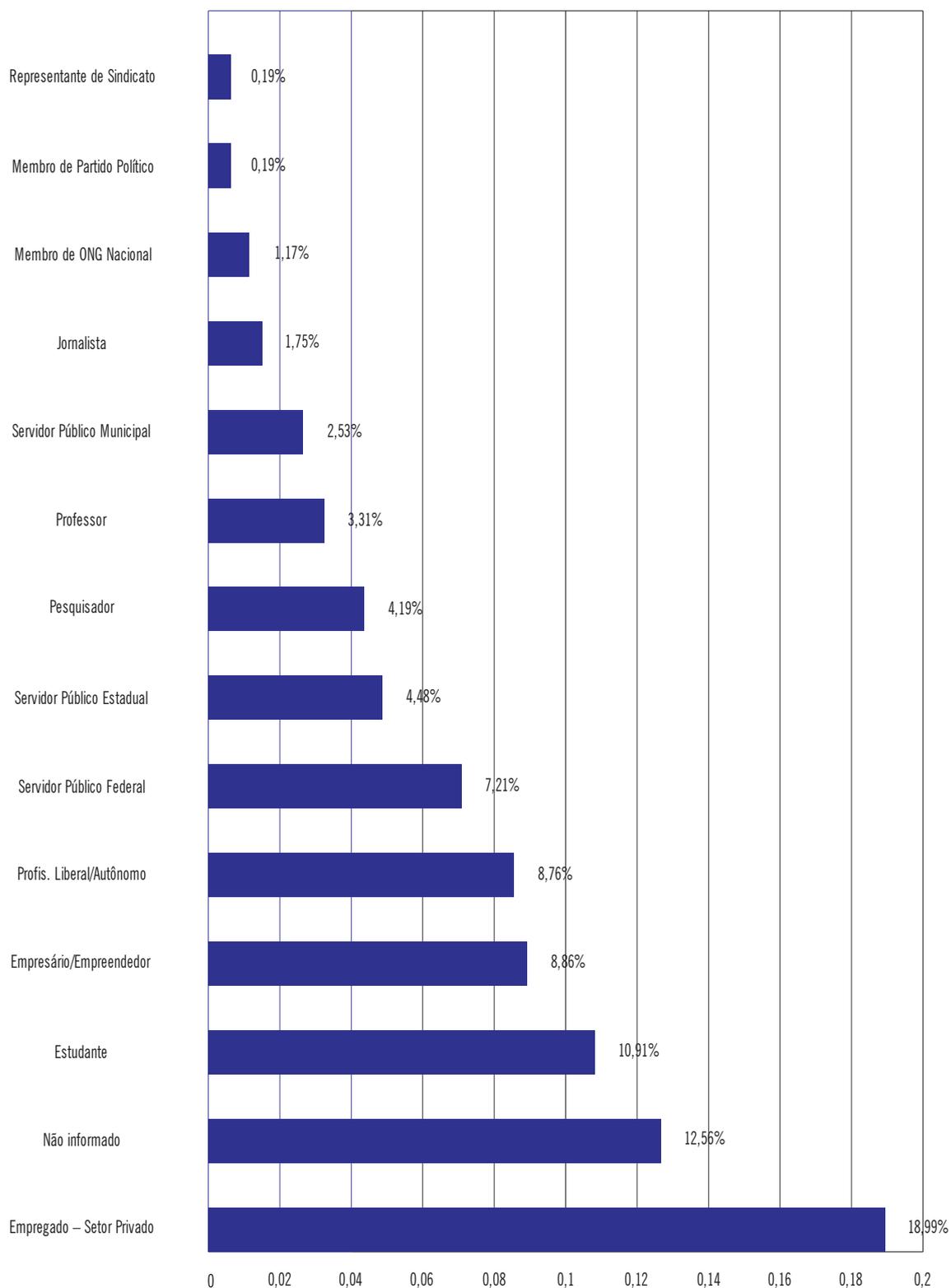


Figura 8: Profissão do solicitante, conforme a categoria classificada no e-SIC.

A Figura 9 ilustra o perfil do solicitante pelo sistema eletrônico do Comex Responde. A maioria é empresarial (68,18%), interessada em informações sobre importação e exportação de recursos naturais.

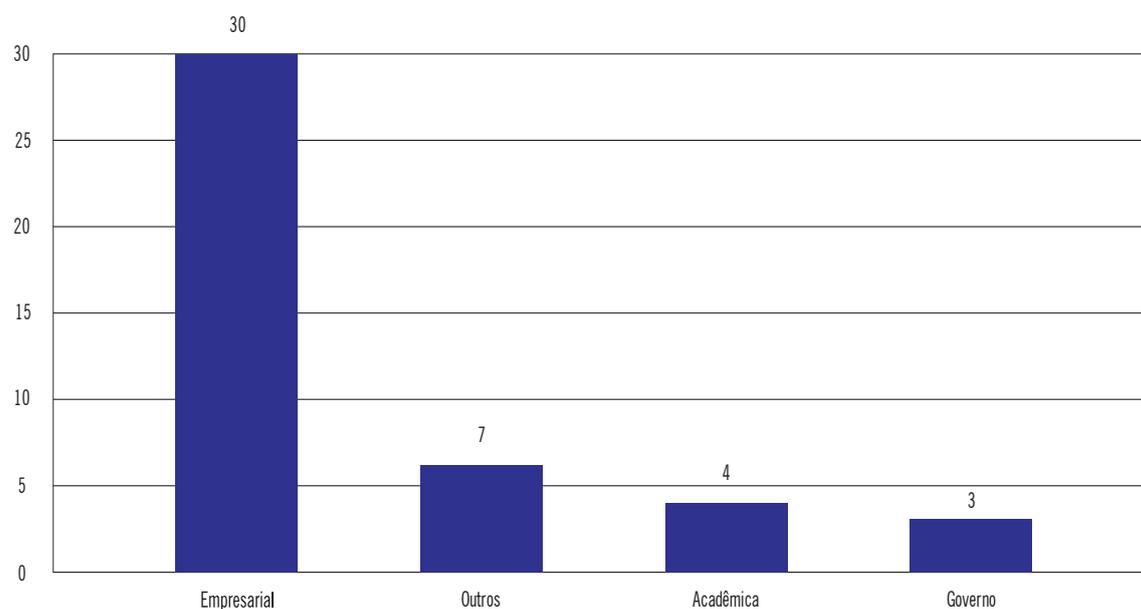


Figura 9: Perfil do solicitante, conforme a categoria classificada no Comex Responde.

Esses números correspondem aos pedidos de esclarecimento de dúvidas relativos aos assuntos pertinentes ao comércio exterior, realizados por meio de formulário eletrônico disponível no link <http://comexresponde.comexbrasil.gov.br/>.



3 – ATIVIDADES DE FORTALECIMENTO DA OUVIDORIA

Com o objetivo de fortalecer tanto a estrutura quanto as atividades da Coordenação da Ouvidoria, foram promovidas as ações abaixo destacadas.

Planejamento Estratégico 2016/2019

A Ouvidoria participou ativamente do projeto de revisão, alinhamento e implementação do Planejamento Estratégico do Ibama para o período 2016-2019. Foi elaborado o objetivo estratégico “Fortalecer o Atendimento ao Cidadão”, de responsabilidade da Coordenação da Ouvidoria, que será acompanhado com base nos indicadores “Taxa de Atendimento das Centrais de Atendimento Telefônico da Ouvidoria”, com meta estabelecida de 30,41%, e “Taxa de Respostas dentro do Prazo Legal”, com meta estabelecida de 97% até o final do período.

Fortalecimento do atendimento ao cidadão

Esse projeto visa fortalecer o atendimento ao cidadão, por meio da disponibilização de informações atualizadas, inclusive no endereço eletrônico do Ibama, bem como a elaboração de roteiros de atendimento, com os procedimentos previamente preparados para orientar o atendente nos casos de situações rotineiras e repetitivas, que devem ter uma solução comum, com respostas rápidas e institucionalizadas.

Cabe mencionar que este projeto está alinhado aos objetivos estratégicos de “Fortalecer o Atendimento ao Cidadão” e “Aprimorar a efetividade, eficiência e eficácia do atendimento ao cidadão”.

Atualmente, o projeto encontra-se na fase final. Os roteiros de atendimento relativos aos serviços prestados pela DBFLO aos usuários, tais como resolver problemas, reclamações, dúvidas e elogios dos usuários, também foram atualizados e estão disponíveis no sítio do Ibama. O objetivo é prestar um atendimento padronizado e rápido no momento em que o usuário entrar em contato com a Central de Atendimento. Os roteiros de atendimento estão disponibilizados na wiki do Ibama e serão divulgados para as unidades descentralizadas que fazem atendimento ao cidadão.

Call Center

No Relatório de Revisão do Plano Diretor de Tecnologia da Informação do Ibama (PDTI 2016-2019), foi aprovada a contratação de empresa para a prestação de serviços de *call center*, que permite a integração com os demais canais de atendimento ao usuário, a redução da procura por atendimento presencial, a minimização da demanda (reprimida e futura), na medida que presta orientação e informação ao cidadão, bem como oferece serviços de forma conclusiva. Já foram iniciados os trabalhos de elaboração da análise de viabilidade, requisitos de negócio e termo de referência para o processo licitatório.

Carta de Serviços

A Coordenação da Ouvidoria participou como Secretaria Executiva do Grupo de Trabalho de Revisão da Carta de Serviço. O GT foi instituído pela Portaria nº 1.694 de 4 de novembro de 2016 e contou com a participação de membros da própria Ouvidoria, de todas as diretorias e da Assessoria de Comunicação Social do Ibama. No sítio do Ibama, foi disponibilizada consulta pública para que os usuários pudessem dar sua contribuição durante o processo de preparação da carta, que foi publicada em julho de 2017.

Projeto Linha Verde mobile Ibama

A Coordenação da Ouvidoria, em parceria com o Centro Nacional de Monitoramento e Informações Ambientais (Cenima), vem trabalhando para disponibilizar uma ferramenta inovadora e de grande alcance social, que possibilite a todo usuário aproximar-se das ações do Ibama e auxiliar na fiscalização ambiental com denúncias de ilícitos ambientais, o que será possível com a utilização de aplicativo acessado em *smartfone*.

Cursos e eventos

Durante o ano de 2016, os servidores da Ouvidoria participaram de cursos e eventos visando ao aperfeiçoamento profissional na área de ouvidoria, conforme apresentado na Tabela 16.

Tabela 16: Relação de cursos e eventos com a participação da Ouvidoria em 2016.

Curso	Modalidade	Período e local	Participantes
Acesso à Informação de Política de Formação Continuada em Ouvidorias	Presencial	De 8 a 10/3/2016 – Esaf	1
Reunião Geral de Ouvidorias 2016	Presencial	16 e 17/3/2016 – Esaf	3
Gestão e Práticas em Ouvidorias	Presencial	De 3 a 5/5/2016 – Esaf	1
I Fórum Aprimore STJ	Presencial	19 e 20/5/2016 – STJ	2
Treinamento Ponto Focal SIC – Serviço de Informação ao Cidadão	Presencial	29/8/2016 – Ibama-sede	6
Seminário Interamericano de Transparência e Acesso à Informação	Presencial	13/9/2016 – Esaf	4
Oficina Temática “Tratamento de Denúncias em Ouvidoria”	Presencial	14/9/2016	4
II Reunião Geral de Ouvidorias 2016	Presencial	15/9/2016 – Esaf	4
Elaboração Plano de Dados Abertos	A distância	8/11/2016 – Enap	2
Lançamento do SEI v.3.0 – Enap	Presencial	16 e 17/11/2016 – Enap	1
Seminário de Gestão de Pessoas: Gestão de Mudanças – Enap	Presencial	24/11/2016 – Enap	1
Seminário Eletrônico de Informações – SEI USAR	Presencial	8/12/2016 – Enap	1
Sistema Linha Verde de Ouvidoria Sisliv Versão 2.0 – Módulo Serviços Ibama	Presencial	12/12/2016 – Ceduc – Ibama	9



4 – DIFICULDADES

O levantamento das dificuldades encontradas foi realizado com o objetivo de compor este relatório, para que sejam conhecidas e explicitadas as especificidades, particularidades e dificuldades enfrentadas pela Ouvidoria no atendimento ao cidadão.

Tabela 17: Dificuldades enfrentadas pela Ouvidoria.

ESTRUTURAL		
Tema	Dificuldade/problema	Soluções viáveis
Ferramenta de controle e roteamento de chamadas	Obsoleto e não compatível com a tecnologia utilizada no mercado especializado em <i>call center</i>	Adquirir sistema de roteamento de chamadas moderno e compatível com o mercado Contratar empresa especializada em <i>call center</i> com todas as funcionalidades existentes
Relatórios do Formulário Solicitação de Auxílio do Sicafi	A Couvi não dispõe de ferramentas no Sicafi Atendimento para gerar relatórios dos dados disponíveis no formulário de solicitação de auxílio, sendo necessário solicitar ao CNT	Disponibilizar a possibilidade de geração dos relatórios e ter acesso aos dados, sem precisar abrir chamados para a equipe de banco de dados do CNT
Equipamentos de telefonia, informática e mobiliário (cabines com proteção sonora, headset, cadeiras ergonômicas, aparelhos de telefone, computadores)	Obsoletos e incompatíveis com a infraestrutura utilizada em <i>call center</i>	Adquirir material adequado para atender às necessidades de um <i>call center</i> Contratação de empresa especializada em <i>call center</i> , com toda a estrutura disponibilizada pela empresa
Fortalecimento interno da Ouvidoria do Ibama	Desconhecimento do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria	Sensibilização dos gestores e servidores sobre a importância da Ouvidoria Implementar na Instituição a Lei nº 13.460/2017

REGULAMENTAÇÃO		
Tema	Dificuldade/problema	Soluções viáveis
Atendimento de 1º nível dos Serviços Ibama	Não há regulamentação para as atribuições da Couvi em relação ao atendimento de 1º nível dos Serviços Ibama	Regulamentar as atribuições da Couvi para o atendimento de 1º nível
Atendimento do Comex Responde	Não há regulamentação para as atribuições da Couvi em relação ao atendimento das demandas do Comex Responde	Regulamentar as atribuições da Couvi em relação ao atendimento das demandas do Comex Responde
Procedimentos internos e rotinas da Couvi para desempenho de suas atribuições	As IN nº 88/20016 e IN nº 151/2007 estão desatualizadas e não acompanham o que preceitua as orientações da Ouvidoria-Geral da União	Revogar as IN nº 88/2006 e IN nº 151/2007; regulamentar os serviços da Couvi, de acordo com as orientações da OGU

INTERNA		
Tema	Dificuldade/problema	Soluções viáveis
Lei Complementar nº140/2011	Não há entendimento claro sobre quais devem ser as demandas atendidas, registradas e acompanhadas pela Couvi, tendo em vista a repartição de competência ambiental preceituada na LC nº140/2011	Consolidar entendimento único e institucional do Órgão sobre o que deve ser atendido, registrado e acompanhado pela Couvi
Respostas das áreas técnicas encaminhadas à Couvi fora dos prazos legais	Gera insatisfação, falta de credibilidade e interfere na imagem da Instituição perante a sociedade e órgãos de controle	Capacitação para a equipe da Ouvidoria e a do SIC (sobre a Lei de Acesso à Informação) e para todo o Ibama (sobre a IN nº 1/2014 da OGU e a Lei nº13.460/2017)
Fortalecimento interno da Ouvidoria do Ibama	Desconhecimento do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria	Sensibilização dos servidores sobre a importância da Ouvidoria Implementar na Instituição a Lei nº 13.460/2017



CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria tem realizado um importante trabalho, levando a voz do cidadão à administração da Instituição, por meio de suas solicitações de adoção de providências para a melhoria na prestação dos serviços pelo Ibama.

Na análise dos dados, foi apresentada a atuação da Ouvidoria em 2016, levando em consideração todos os aspectos. Em 2016, foram contabilizadas 157.928 manifestações cadastradas nos sistemas e ferramentas disponíveis (Ocomon, Sisliv, e-SIC e Comex Responde), em todos os canais de acesso disponíveis ao cidadão como ligações telefônicas, formulário via internet, mensagem eletrônica, pessoalmente, correspondência, documentos etc.

Quanto às manifestações recebidas, observou-se, mais uma vez, que a ligação telefônica continua a ser o meio de contato mais utilizado, representando 77,43% das manifestações cadastradas, seguido do formulário via internet e de mensagens eletrônicas, com 17,63% e 4,74%, respectivamente.

Pode-se constatar que o grande desafio na prestação dos serviços ao cidadão pela Ouvidoria é melhorar o atendimento telefônico, realizado principalmente pelos Serviços Ibama, que, apesar do número expressivo de 172.388 ligações oferecidas, somente teve capacidade de atender, efetivamente, 53.578 ligações, o que representa 31,08% das ligações que foram realizadas para o número 61-3316-1677 (Serviços Ibama).

Os assuntos pertinentes às manifestações encaminhadas pelos cidadãos são classificados segundo as categorias de cada sistema informatizado. No Linha Verde, a temática mais demandada foi “cativeiro de animais silvestres”, com 26,66%, seguida por “desmatamento”, com 22,29% e “degradação de área” com 13,47%. Por sua vez, nos Serviços Ibama, relativos aos serviços prestados diretamente ao cidadão, pelo Ibama, o assunto “outras solicitações” foi o mais demandado, com 36,51% do total encaminhado via Formulário de Solicitação de Auxílio, para a central, seguido de questões relativas ao “SisPass” (criação amadorista de pássaros), com 15,81%, e dúvidas sobre “como se cadastrar”, que representaram 12,36% das solicitações. No e-SIC e no Comex Responde, nos quais o próprio cidadão preenche o formulário com o pedido de informação ou dúvida, os assuntos “meio ambiente – cidadania ambiental” e “exigências ambientais” foram os mais demandados.

Acompanhando a tendência dos anos anteriores de acesso à informação pelo SIC, em 2016 não houve mudança em relação ao perfil dos demandantes, pois a maioria constitui-se de pessoa física, homem e com ensino superior. A parcela de pedidos realizados por pessoa jurídica inclui empresas e organizações não governamentais (ONGs) interessadas por assuntos diversos, referentes às atribuições do Ibama.



Percebe-se que os motivos que levam os cidadãos a registrarem suas demandas estão relacionados com o entendimento de que o Ibama possui poder e atribuição para resolver todas as questões ambientais, seja no plano local, regional ou nacional. Ao mesmo tempo, indica que a Instituição possui credibilidade, mas retrata o quanto a sociedade desconhece as competências entre os entes da Federação. Daí a necessidade de que as campanhas publicitárias, muito além de fortalecer a imagem de uma instituição, esclareçam acerca das atribuições do Ibama, para que não sejam geradas falsas expectativas e demandas que não podem ser atendidas.

No propósito de atender sempre da melhor forma possível, a Ouvidoria reafirma, para 2017, o compromisso de continuar atuando para se consolidar como um canal eficaz de participação da sociedade, com transparência no acolhimento e respeito aos cidadãos que procuram seus serviços diariamente.