



2017

RELATÓRIO ANUAL

DE ATIVIDADES DA

O U V I D O R I A

BRASÍLIA, 2018

Ministério do Meio Ambiente

Edson Duarte

Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis

Suely Mara Vaz Guimarães de Araújo

Auditor-Chefe

Luís Henrique Delmont

Coordenadora da Ouvidoria

Carla Maria Sereno Neves

Sinfrônio Sousa Silva

Assessores

Lya Soares Silveira

Sinfrônio Sousa Silva

Assistente

Andréa Lima



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

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA - 2017

Brasília, 2018

Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

Gabriela Paiva Melo Gonzaga

Maria Luísa 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

Glauce Ana Oliveira da Silva

Joana D'Arc Brito Silva

Wanderson Gomes Ribeiro

Supervisão do Atendimento ao Linha Verde

Delviene Braz de Oliveira (matutino)

Glauce Ana Oliveira da Silva (vespertino)

Atendentes do Linha Verde

Estefânia Vieira Lima

Larissa Moura da Cruz

Naíde de Carvalho Nascimento

Vaine Cristine Gonçalves de Oliveira

Claudiane dos Santos Silva

Euzélia Rodrigues Guimarães

Sônia Cardoso Roriz

Sandra da Silva Pereira

Supervisora dos Serviços Ibama

Adriana Aparecida da Silva Lopes

Atendentes dos Serviços Ibama

Aparecida de Cássia A. de Oliveira

Josélia Marques

José Fernandes Lima dos Santos

Dianna Mendes Assis

Isabella Rodrigues Amorim

Paula Adriano de Oliveira Gomes

Shirlene do Nascimento

SUMÁRIO

LISTA DE FIGURAS	7
LISTA DE TABELAS	9
APRESENTAÇÃO	11
1. INTRODUÇÃO	13
2. RESULTADO E ANÁLISE DAS DEMANDAS	15
2.1 Quantitativo de manifestações cadastradas.....	15
2.2 Manifestações cadastradas no Linha Verde por tipos de ocorrência.....	16
2.3 Manifestações mais recorrentes por assunto.....	18
2.4 Manifestações cadastradas por canal de acesso.....	22
2.5 Manifestações cadastradas por região demográfica e estados de origem.....	25
2.6 Unidades do Ibama-sede mais demandadas.....	28
2.7 Resposta às manifestações dos cidadãos.....	30
2.8 Informações sobre o perfil dos solicitantes.....	33
2.8.1 Solicitantes do e-SIC.....	33
2.8.2 Solicitantes do Comex Responde.....	35
3. ATIVIDADES DE FORTALECIMENTO DA OUVIDORIA	37
3.1 Contratação de empresa de Contact Center.....	37
3.2 Atualização da Carta de Serviços ao Cidadão.....	38
3.3 Implementação da Política de Dados Abertos.....	38
3.4 Pesquisa de Serviços Públicos de Atendimento da Administração Pública Federal	39
3.5 Participação da Ouvidoria em eventos de capacitação.....	40
CONSIDERAÇÕES FINAIS	41



LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Total de manifestações por canal de comunicação.....	15
Figura 2 - Evolução quantitativa das manifestações cadastradas no Sisliv por tipo de ocorrência.....	18
Figura 3 - Quantidade total de manifestações por canal de acesso.....	23
Figura 4 - Regiões geográficas mais demandadas.....	26



LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Canais de comunicação disponíveis ao cidadão.....	13
Tabela 2: Total de manifestações por canal de comunicação.....	15
Tabela 3: Total de manifestações no Linha Verde por canal de acesso....	17
Tabela 4: Manifestações no Sisliv por tipo de ocorrência.....	17
Tabela 5: Manifestações mais recorrentes, por assunto, nos Serviços Ibama.....	19
Tabela 6: Manifestações mais recorrentes, por assunto, conforme as categorias apresentadas no Sisliv.....	20
Tabela 7: Manifestações mais recorrentes, segundo categorias classificadas no e-SIC.....	21
Tabela 8: Manifestações mais recorrentes, segundo as categorias classificadas no Comex Responde.....	22
Tabela 9: Quantitativo de manifestações cadastradas, por tipo de acesso, por canal de comunicação.....	23
Tabela 10: Porcentagem de atendimento telefônico nas centrais.....	24
Tabela 11: Regiões geográficas mais demandadas.....	25
Tabela 12: Estados mais demandados.....	27
Tabela 13: Unidades do Ibama-sede mais demandadas.....	28
Tabela 14: Superintendências e Unidades Técnicas do Ibama mais demandadas.....	29
Tabela 15: Pedidos de acesso à informação por tipo de resposta.....	31
Tabela 16: Interposição de recursos.....	31
Tabela 17: Recursos ao chefe hierárquico.....	32
Tabela 18: Recursos à autoridade máxima.....	32
Tabela 19: Recursos à Controladoria-Geral da União.....	33
Tabela 20: Recursos à Comissão Mista de Reavaliação de Informações.....	33
Tabela 21: Perfil do solicitante por escolaridade.....	34
Tabela 22: Perfil dos solicitantes do e-SIC por profissão.....	34
Tabela 23: Perfil dos solicitantes do Comex Responde por tipo de solicitante.....	35
Tabela 24: Tipos de assuntos mais demandados no Comex Responde.....	36



APRESENTAÇÃO


Ouvidorias públicas são instâncias de participação e controle social responsáveis por interagir com os usuários, com o objetivo de aprimorar a gestão pública e melhorar os serviços oferecidos, garantindo procedimentos simplificados. São também responsáveis pelo tratamento de reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vista ao aprimoramento da gestão pública.

O trabalho das ouvidorias é respaldado pelo art. 37, § 3º, da Constituição Federal. Em 26 de junho de 2017, foi sancionada a Lei nº 13.460, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, normativo que representa um avanço importante no que diz respeito ao atendimento do cidadão e ao fortalecimento das ouvidorias públicas.

A Lei nº 3.460/2017 prevê, entre os direitos básicos do usuário, igualdade no tratamento, vedando qualquer tipo de discriminação; atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e prioridades asseguradas por lei; aplicação de soluções tecnológicas para simplificar processos e procedimentos, entre outros.

Dispõe, ainda, que os órgãos devem 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.

O Decreto nº 9.094, promulgado em 17 de julho de 2017, dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos no Poder Executivo Federal. Esse importante instrumento de participação social determina que os canais de ouvidoria e a pesquisa de satisfação devem existir



para assegurar a efetiva participação dos usuários dos serviços públicos.

Das atribuições da Ouvidoria do Ibama, inerentes às de qualquer ouvidoria, destacam-se o recebimento, o processamento, a análise e a reposta das demandas que lhe são apresentadas. Além disso, atualmente, também é responsável pela gestão e o monitoramento do Linha Verde, dos Serviços Ibama, dos Serviços de Informação ao Cidadão (SIC) e do Comex Responde, detalhados neste relatório, que têm como objetivo apresentar os resultados das atividades realizadas no exercício de 2017, bem como dar transparência e publicidade aos dados estatísticos relativos às manifestações recebidas pela Ouvidoria em todos os canais de comunicação sob sua responsabilidade. Este relatório tem como objetivo apresentar os resultados das atividades realizadas no exercício de 2017, bem como dar transparência e publicidade aos dados estatísticos relativos às manifestações recebidas pela Ouvidoria em todos os canais de comunicação sob sua responsabilidade, e, também, traz um resumo das atividades de fortalecimento da Ouvidoria e as dificuldades enfrentadas durante o ano.

1. INTRODUÇÃO

No Ibama, as atividades da Ouvidoria tiveram início com a criação do Órgão, em 1989. Foi a primeira ouvidoria ambiental instituída na esfera pública federal. Desde então, funciona na interlocução 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 pela Ouvidoria-Geral da União, que organiza e orienta a atuação das ouvidorias do Poder Executivo Federal, com a finalidade de aprimorar a prestação dos serviços públicos e o atendimento ao cidadão.

Os canais de comunicação da Ouvidoria estão listados 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 em todo o território nacional), por mensagem eletrônica (linhaverde.sede@ibama.gov.br), presencial, por correspondência e por formulário de auxílio para manifestações sobre solicitação, denúncia, reclamação, sugestão e
Serviços Ibama	O atendimento é realizado pelo telefone (61) 3316-1677 para esclarecer dúvidas de baixa complexidade (primeiro nível de atendimento) sobre os serviços prestados pelo Ibama e pelo formulário de solicitação de auxílio, disponível no sítio eletrônico do Ibama: 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 a parceria de 23 órgãos intervenientes no comércio exterior, entre eles, o Ibama.

Após o recebimento e o cadastro das manifestações nos sistemas disponibilizados para os canais Linha Verde (Sisliv), Serviços Ibama (Sisliv 2), e-SIC e Comex Responde, a equipe da Ouvidoria realiza a análise, tipificando e classificando a manifestação e, em seguida, responde diretamente ao cidadão (pronto atendimento) ou encaminha às unidades responsáveis.

2. RESULTADO E ANÁLISE DAS DEMANDAS

2.1 Quantitativo de manifestações cadastradas

Em 2017, foram contabilizados 169.959 registros, o que implica uma média de 14.163 manifestações/mês cadastradas nos sistemas Linha Verde de Ouvidoria (Sisliv), Sisliv2, e-SIC e Comex Responde.

É possível observar na Tabela 2 e na Figura 1 que a maior demanda está relacionada com os Serviços Ibama, 52,43%, seguida pelo Linha Verde, com 46,81% da demanda total.

Tabela 2: Total de manifestações por canal de comunicação.

Canal de comunicação	Quantitativo de manifestações	%
Serviços do Ibama	89.111	52,43%
Linha Verde	79.558	46,81%
e-SIC	1.160	0,68%
Comex Responde	130	0,08%
Total	169.959	100,00%

Fonte: Sisliv, Sisliv2, e-SIC e Comex Responde.

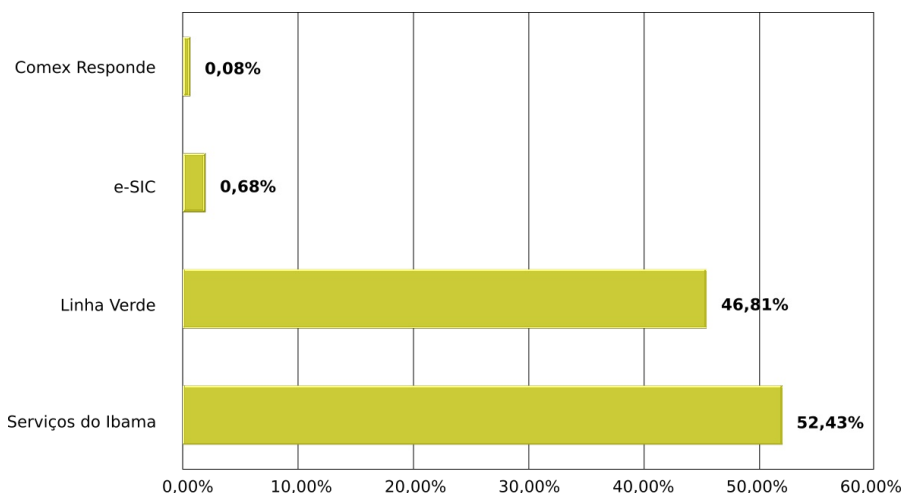


Figura 1: Total de manifestações por canal de comunicação.

Fonte: Sisliv, Sisliv2, e-SIC e Comex Responde.

2.2 Manifestações cadastradas no Linha Verde por tipos de ocorrência

Seguindo a orientação constante na Instrução Normativa nº 1 da Ouvidoria-Geral da União, da Controladoria-Geral da União de 5/11/2014, 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, reconhecimento ou satisfação sobre serviço oferecido ou atendimento recebido;

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

Reclamação – demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

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

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

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

Canal de acesso	Quantitativo
Ligações telefônicas atendidas prontamente	66.237
Ligações cadastradas no Sisliv**	3.857
Mensagens eletrônicas atendidas prontamente*	5.673
Mensagens eletrônicas cadastradas no Sisliv**	1.240
Formulário da internet cadastrado	2.337
Outros**(correspondência, ofício, pessoalmente etc.).	214
Total	79.558

Fonte: Sisliv e e-mail (linhaverde.sede@ibama.gov.br)

*Pronto atendimento.

**Manifestações cadastradas no Sisliv que necessitam de informações complementares das áreas técnicas.

As manifestações que não são respondidas prontamente são cadastradas no Sisliv, que gera um número de protocolo para acompanhamento por parte do manifestante.

Do total de 7.648 manifestações cadastradas no Sisliv, 'solicitação' é o tipo mais demandado, totalizando 7.447 (97,37%), seguido por 'reclamação', com 145 ocorrências (1,90%), conforme apresentado na Tabela 4.

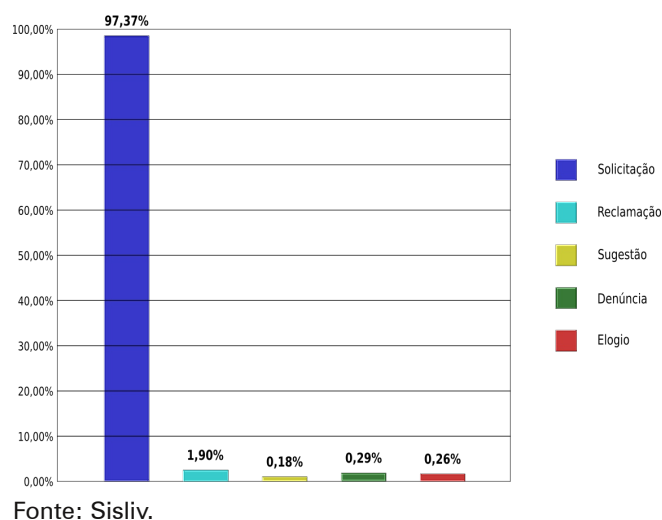
Tabela 4: Manifestações no Sisliv por tipo de ocorrência.

Tipo de ocorrência	Quantitativo	%
Solicitação	7.447	97,37%
Reclamação	145	1,90%
Sugestão	14	0,18%
Denúncia	22	0,29%
Elogio	20	0,26%
Total	7.648	100,00%

Fonte: Sisliv.

A seguir, a representação gráfica demonstra que a categoria 'solicitação' foi a mais demandada, alcançando o índice de 97,37% das manifestações.

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



2.3 Manifestações mais recorrentes por assunto

Os assuntos são classificados de acordo com as categorias apresentadas nos sistemas Sisliv (Linha Verde), e-SIC, Comex Responde e Sisliv2 (Formulário de Solicitação de Auxílio dos Serviços Ibama). Em 2017, foram cadastradas nos Serviços Ibama e Linha Verde 168.669 manifestações, o que perfaz 99% do total cadastrado na Ouvidoria, conforme a Tabela 2.

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, 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 de Javali e outras solicitações relacionadas com os serviços prestados pelo Instituto.

Na Tabela 5, são identificados os assuntos mais demandados, por meio de informações extraídas do Sisliv2.

Tabela 5: Manifestações mais recorrentes, por assunto, nos Serviços Ibama.

Assunto	Quantitativo	%
Cadastro Técnico Federal (CTF)	16.234	59,71%
Débitos e taxas	2.285	8,40%
Outras solicitações	1.976	7,27%
Certificação digital	1.397	5,14%
Relatório de Atividade da Lei nº 10.165	1.212	4,46%
Criação Amadorista de Pássaros	1.032	3,80%
Transporte e Comércio de Produtos Florestais (DOF)	955	3,51%
Porte e Uso de Motosserra	877	3,23%
Ato Declaratório Ambiental (ADA)	336	1,24%
Protocolo de Montreal	248	0,91%
Autorização Ambiental para Transporte (IPP)	228	0,84%
Ouvidoria	199	0,73%
Comércio Internacional de Espécies da Flora e Fauna (Cites)	111	0,41%
Manejo e Controle de Javalis	99	0,36%
Total	27.189	100,00%

Fonte: Sisliv2.

No Linha Verde são atendidas manifestações sobre solicitação, denúncia, reclamação, sugestão e elogio. Os assuntos mais recorrentes estão relacionados no quadro a seguir. 'Cativeiro de animais silvestres' teve

2.101 ocorrências (27,47%), seguido de ‘desmatamento’, com 1.614 registros (21,10%), e ‘degradação de área’, com 1.053 manifestações (13,77%). A Tabela 6 apresenta os assuntos mais demandados pelo Sisliv.

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

Assunto	Quantitativo	%
Cativeiro de animais silvestres	2.101	27,47%
Desmatamento	1.614	21,10%
Degradação de área	1.053	13,77%
Comércio e transporte de animais silvestres	446	5,83%
Corte de árvores protegidas por lei	73	0,95%
Poluição ambiental	283	3,70%
Maus-tratos a animais silvestres, domésticos e exóticos	401	5,24%
Pesca predatória	211	2,76%
Comércio e transporte de produtos florestais, da fauna, da pesca, de animal exótico e químicos	260	3,40%
Crimes ambientais na internet	292	3,82%
Caça e matança de animais silvestres	181	2,37%
Queimada e incêndio	77	1,01%
Estabelecimento sem licença	242	3,16%
Captura de animais com/sem abate e recolhimento	99	1,29%
Outras subclassificações *	315	4,12%
Total	7.648	100,00%

Fonte: 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 e-SIC, o assunto mais demandado foi 'cidadania ambiental', categoria 'meio ambiente', com 84,66% dos pedidos de acesso à informação, como pode ser observado na Tabela 7.

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

Categoria e assunto	Quantitativo	% de pedidos
Meio ambiente – cidadania ambiental	982	84,66%
Ciência, informação e comunicação – informação, gestão, preservação e acesso	111	9,57%
Meio ambiente – qualidade ambiental	1	0,09%
Meio ambiente – biodiversidade	7	0,60%
Ciência, informação e comunicação – ciência e tecnologia	6	0,52%
Meio ambiente – economia e meio ambiente	4	0,34%
Outros assuntos	49	4,22%
Total	1.160	100,00%

Fonte: e-SIC.

As dúvidas mais recorrentes no Comex Responde são relativas às categorias 'Ibama' e 'exigências ambientais', com 46,92% e 35,38% da demanda, respectivamente, conforme a Tabela 8.

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

Assunto	Quantitativo	%
Ibama	61	46,92%
Exigências ambientais	46	35,38%
Outros assuntos	9	6,92%
Licença de importação – regras e procedimentos	4	3,08%
Importação de produtos químicos	3	2,31%
Licença de importação – operações	2	1,54%
Empresa brasileira exportadora/importadora	1	0,77%
Estratégias para internacionalização	1	0,77%
Exigências técnicas, metrológicas e de avaliação	1	0,77%
Exportação de produtos químicos	1	0,77%
Demais assuntos	1	0,77%
Total	130	100,00%

Fonte: Comex Responde.

2.4 Manifestações cadastradas por canal de acesso

Em 2017, do total de 169.959 manifestações atendidas, o canal mais buscado pelo cidadão foi via telefone, com 77,67% das manifestações cadastradas, seguido do formulário via internet, com 18,13%, conforme a Tabela 9, na qual pode ser observada que a forma de acesso mais utilizada pelo cidadão, o telefone, recebeu 132.016 ligações atendidas, ou seja, 77,67% das manifestações. O formulário via internet e as manifestações realizadas por mensagem eletrônica somam 18,13% e 4,07%, respectivamente. O atendimento das manifestações cadastradas no Sisliv, sem contar as do formulário/internet e as mensagens eletrônicas, soma 0,13%, agrupado na categoria 'outros'.

Tabela 9: Quantitativo de manifestações cadastradas, por tipo de acesso, por canal de comunicação.

Canais de acesso	Serviços Ibaama	Linha Verde	e-SIC	Comex Responde	Total	%
Ligação telefônica atendida prontamente	61.922	70.094	-	-	132.016	77,68%
Formulário via internet	27.189	2.337	1.160	130	30.816	18,13%
Mensagem eletrônica	-	6.913	-	-	6.913	4,07%
Outros*	-	214	-	-	214	0,13%
Total	89.111	79.558	1.160	130	169.959	100,00%

Fonte: Roteador de chamadas, Sisliv, Sisliv2, e-SIC e Comex Responde.

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

O quantitativo total de manifestações por canal de acesso está ilustrado na Figura 3.

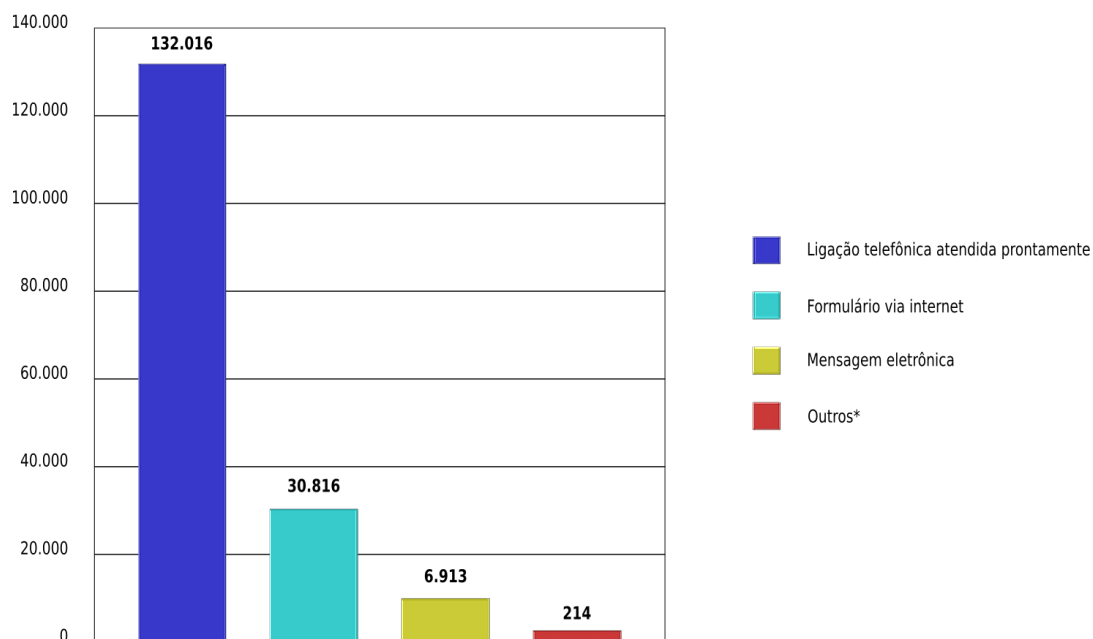


Figura 3: Quantidade total de manifestações por canal de acesso.

Fonte: Sisliv, Sisliv2, e-SIC e Comex Responde.

Em relação ao contato telefônico, os resultados obtidos nos Serviços Ibama e no Linha Verde são apresentados na Tabela 10.

Tabela 10: Porcentagem de atendimento telefônico nas centrais.

Quantitativo de ligações	Serviços Ibama	Linha Verde
Oferecidas	186.048	84.531
Atendidas	61.922	70.094
% de atendimento	33,28%	82,92%

Fonte: Roteador de chamadas.

Nos Serviços Ibama, por meio do número (61) 3316-1677, foram oferecidas 186.048 ligações, sendo que apenas 61.922 (33,28%) foram efetivamente atendidas, conforme os dados apresentados na Tabela 10. A quantidade de ligação perdida registrada pela central de atendimento deve-se principalmente à capacidade insuficiente de postos de atendimento disponibilizados nos Serviços Ibama que, atualmente, contam com apenas quatro atendentes no turno matutino e quatro no vespertino, para todo o Território Nacional.

No Linha Verde, a grande maioria das manifestações cadastradas (ligações telefônicas somadas ao formulário eletrônico, a mensagens eletrônicas e outras) foi recebida via contato telefônico. Observa-se, conforme a Tabela 10, que foram oferecidas 84.531 ligações, sendo que 70.094 foram efetivamente atendidas, ou seja, 82,92% do total recebeu tratamento, foi registrada e cadastrada no Sisliv para posterior encaminhamento para as áreas técnicas.

2.5 Manifestações cadastradas por região demográfica e estados de origem

Quanto às regiões demográficas e aos estados mais demandados pelos cidadãos, os registros são feitos pelo Linha Verde (Sisliv), e-SIC e Comex Responde, como relacionados nas Tabelas 11 e 12. Os Serviços Ibama não possuem ferramenta para classificar essas manifestações, nesse tipo de categoria.

Em 2017, a Região Sudeste continuou a ser a que mais encaminha manifestações à Ouvidoria, com 35,40% das demandas, seguida das regiões Nordeste e Sul.

Tabela 11: Regiões geográficas mais demandadas.

Região geográfica	Linha Verde (Sisliv)	e-SIC	Comex Responde	Total	%
Sudeste	2.768	319	77	3.164	35,40%
Nordeste	2.109	111	6	2.226	24,90%
Centro-Oeste	998	124	3	1.125	12,59%
Sul	1.049	111	24	1.184	13,25%
Norte	724	41	4	769	8,60%
Não informado e outros países	-	-	11	11	0,12%
Não registrado	-	454	5	459	5,14%
Total	7.648	1.160	130	8.938	100,00%

Fonte: Sisliv, e-SIC e Comex Responde.

A Figura 4 traz a representação gráfica das regiões geográficas mais demandadas pelos cidadãos, por meio dos canais de comunicação da Ouvidoria.

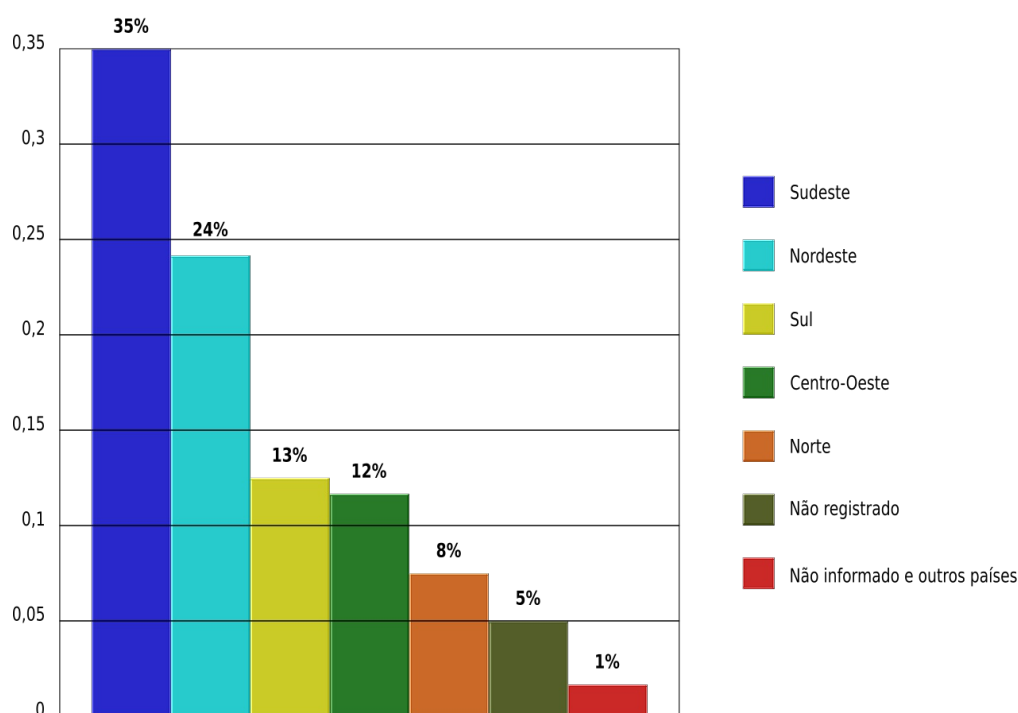


Figura 4: Regiões geográficas mais demandadas.

Fonte: Sisliv.

Os estados mais demandados nas manifestações cadastradas no Linha Verde (Sisliv), e-SIC e Comex Responde encontram-se relacionados na Tabela 12. Ressalta-se que os cinco estados da Federação mais demandados são os seguintes: São Paulo, com 1.182 cadastros (15,59%), Rio de Janeiro, com 786 registros (9,74%), Bahia, com 769 cadastros (9,00%), Minas Gerais, com 547 (7,06%) e Goiás com 504 (5,92%).

Tabela 12: Estados mais demandados.

Estado	Linha Verde (Sisliv)	e-SIC	Comex Responde	Total	%
AC	45	-	-	45	0,50%
AL	93	8	-	101	1,13%
AP	32	1	-	33	0,37%
AM	127	4	-	131	1,47%
BA	769	32	3	804	9,00%
CE	265	18	3	286	3,20%
DF	175	79	3	257	2,88%
ES	253	11	5	269	3,01%
GO	504	25	-	529	5,92%
MA	225	8	-	233	2,61%
MT	190	12	-	202	2,26%
MS	129	8	-	137	1,53%
MG	547	73	11	631	7,06%
PA	353	25	4	382	4,27%
PB	153	11	-	164	1,83%
PR	303	35	-	338	3,78%
PE	297	15	-	312	3,49%
PI	85	5	-	90	1,01%
RJ	786	73	12	871	9,74%
RN	106	9	-	115	1,29%
RS	416	52	10	478	5,35%
RO	69	5	-	74	0,83%
RR	13	2	-	15	0,17%
SC	330	24	14	368	4,12%
SP	1.182	162	49	1.393	15,59%
SE	116	5	-	121	1,35%
TO	85	4	-	89	1,00%
Não informado	-	63	11	74	0,83%
Outros países	-	-	4	4	0,04%
Sem registro	-	391	1	392	4,39%
Total	7.648	1.160	130	8.938	100,00%

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

2.6 Unidades do Ibama-sede mais demandadas

As unidades do Ibama mais demandadas pelo cidadão, por meio dos canais de comunicação da Ouvidoria (Linha Verde, e-SIC e Comex Responde), estão apresentadas nas Tabelas 13 e 14. Como os Serviços Ibama (Sisliv 2) não possuem ferramentas para quantificar os encaminhamentos internos das manifestações, não é possível apresentar dados estatísticos para este canal.

A Diretoria de Uso Sustentável de Biodiversidade e Florestas (DBFLO) é a unidade do Ibama-sede mais demandada em 2017, com 30,38%, seguida da Diretoria de Qualidade Ambiental (Diqua), com 20,19% do total, e a Diretoria de Licenciamento Ambiental (Dilic) com 19,90%.

Tabela 13: Unidades do Ibama-sede mais demandadas.

Ibama-sede	Linha Verde (Sisliv)	e-SIC	Comex Responde	Total	%
DBFLO	20	245	54	319	30,29%
Diqua	45	127	40	212	20,13%
Dilic	5	204	-	209	19,85%
Dipro	18	110	-	128	12,16%
Diplan	10	109	-	119	11,30%
Auditoria	14	0	-	14	1,33%
PFE	0	5	-	5	0,47%
Presidência	02	3	-	5	0,47%
Ascom	1	5	-	6	0,57%
Couvi	-	-	32	32	3,04%
Não informado	-	-	4	4	0,38%
Total	115	808	130	1.053	100,00%

Fonte: Sisliv, e-SIC e Comex Responde.

A Superintendência do estado de São Paulo detém 15,57% das demandas recebidas em 2017, seguida do Rio de Janeiro com 10,52%; Bahia com 10,38%; Minas Gerais com 7,32% e Goiás com 4,90%, conforme apresentado na Tabela 14.

Tabela 14: Superintendências e Unidades Técnicas do Ibama mais demandadas.

Supes Ibama	Linha Verde (Sisliv)	e-SIC	Total	%
SP	1.136	7	1.143	12,98%
RJ	765	7	772	8,76%
BA	755	7	762	8,65%
MG	525	12	537	6,10%
GO	356	4	360	4,09%
ES	247	8	255	2,90%
PA	213	6	219	2,49%
RS	381	12	393	4,46%
PR	291	2	293	3,33%
DF	278	0	278	3,16%
CE	254	7	261	2,96%
PE	292	3	295	3,35%
MT	185	6	191	2,17%
MA	218	6	224	2,54%
SC	311	4	315	3,58%
PB	148	2	150	1,70%
RN	103	5	108	1,23%
TO	85	2	87	0,99%
AM	125	2	127	1,44%
RO	58	5	63	0,92%
MS	124	3	127	1,44%
AL	88	2	90	1,02%
SE	117	0	117	1,33%
PI	83	1	84	0,95%
AC	45	0	45	0,51%
AP	27	3	30	0,34%
RR	13	1	14	0,16%
Outras unidades*	425	1.043	1.468	16,67%
Total	7.648	1.160	8.808	100,00%

Fonte: Sisliv e-SIC.

*Outras unidades, para o Linha Verde, referem-se a encaminhamentos realizados a Centros, Coordenações, Diretorias, Unidades Técnicas do Ibama e outras ouvidorias do Poder Executivo Federal. No e-SIC, referem-se aos pedidos duplicados e encaminhamentos para outros órgãos.

2.7 Resposta às manifestações dos cidadãos

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 para ambos é de 20 dias corridos, prorrogáveis por mais 10 dias, mediante justificativa expressa.

Para as demandas da Ouvidoria, as respostas elaboradas pelas áreas técnicas em relação à manifestação do cidadão são registradas no Sisliv. Existem situações em que o cidadão pede anonimato ou em que 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 de sua manifestação, para obter informações sobre o andamento da ocorrência.

Em 2017, o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) recebeu 1.160 acessos, tendo como média mensal 96,67% com pedidos de informação. Das 1.160 solicitações, 1.111 foram respondidas no prazo estabelecido pela LAI, 18 pedidos estão em tramitação fora do prazo e 31 tramitam no prazo.

O tempo médio de resposta para esse canal de comunicação foi de 18,36 dias. Um quantitativo de 1.077 pedidos apresentou resposta do tipo 'acesso concedido', o que significa que a informação solicitada foi enviada na íntegra para o cidadão. A resposta enviada pelo SIC ao cidadão, conforme apresentado na Tabela 15, é classificada em sete tipos (padrão e-SIC): 'acesso concedido', 'pergunta duplicada/repetida', 'acesso negado', 'informação inexistente', 'acesso parcialmente concedido', 'órgão não tem competência para responder sobre o assunto' e 'não se trata de solicitação de informação'.

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

Tipo de resposta	Quantidade	%
Acesso concedido	1.077	96,94%
Pergunta duplicada/repetida	12	1,08%
Acesso negado	7	0,63%
Informação inexistente	6	0,54%
Acesso parcialmente concedido	4	0,36%
Órgão não tem competência para responder sobre o assunto	3	0,27%
Não se trata de solicitação de informação	2	0,18%
TOTAL	1.111	100,00%

Fonte: e-SIC.

Conforme relatório extraído do e-SIC, dos 1.160 pedidos de acesso à informação, 86 geraram recurso de primeira instância, com ciência do chefe superior hierárquico. Um quantitativo de 25 pedidos gerou recurso de segunda instância, com ciência da Presidente do Ibama, enquanto 15 pedidos foram para a terceira instância, para serem avaliados pela Controladoria-Geral da União (CGU); quatro pedidos de recursos foram encaminhados para a Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI).

Tabela 16: Interposição de recursos.

Pedidos	Recurso ao chefe hierárquico	Recurso à autoridade máxima	Recurso à CGU	Recurso à CMRI
1.160	86	25	15	04

Fonte: e-SIC.

As Tabelas 17, 18, 19 e 20 trazem informações sobre a quantidade de recursos respondidos em cada uma das instâncias recursais do e-SIC, bem como o tipo de decisão conferida, com dados sobre o número de recursos deferidos, parcialmente deferidos ou não conhecimento do recurso.

Tabela 17: Recursos ao chefe hierárquico.

Total de recursos respondidos	78	90,7%
Deferidos	67	85,9%
Não conhecimento	2	2,56%
Parcialmente deferido	9	11,54%

Fonte: e-SIC.

Tabela 18: Recursos à autoridade máxima.

Total de recursos respondidos	19	76%
Deferidos	14	73,68%
Indeferidos	1	5,26%
Não conhecimento	3	15,79%
Parcialmente deferido	1	5,26%

Fonte: e-SIC.

Tabela 19: Recursos à Controladoria-Geral da União.

Total respondido	11	73,33%
Deferidos	3	27,27%
Não conhecimento	3	27,27%
Perda de objeto	5	45,45%

Fonte: e-SIC.

Tabela 20: Recursos à Comissão Mista de Reavaliação de Informações.

Total respondido	1	25%
Não conhecimento	1	100%

Fonte: e-SIC.

2.8 Informações sobre o perfil dos solicitantes

Quanto à categorização do perfil dos solicitantes, somente o e-SIC e o Comex Responde apresentam ferramentas que disponibilizam essas informações. O perfil dos usuários desses sistemas é categorizado com as informações prestadas pelos próprios cidadãos, no momento do cadastro da manifestação, no formulário eletrônico.

Entre as categorias apresentadas nos sistemas e-SIC e Comex Responde, foram destacados os dados mais relevantes para a Ouvidoria.

2.8.1 Solicitantes do e-SIC

A Tabela 21 apresenta o perfil do usuário do Serviço de Informação ao Cidadão por escolaridade. Os dados apresentados na Tabela 21 apontam para um elevado grau de escolaridade dos solicitantes. Um percentual de 39,46% de usuários declarou possuir ensino superior, enquanto 18,63% informaram possuir pós-graduação e 16,17% têm mestrado/doutorado.

Tabela 21: Perfil do solicitante por escolaridade.

Ensino superior	Pós-graduação	Mestrado/doutorado	Ensino médio
39,46%	18,63%	16,17%	14,36%
Não informado	Ensino fundamental	Sem instrução formal	
8,93%	2,20%	0,26%	

Fonte: e-SIC.

Na Tabela 22 é possível conhecer as categorias profissionais que mais utilizam o e-SIC para obter informações produzidas ou custodiadas pelo Órgão. A categoria 'estudante' é a mais representativa, com 15,65%.

Tabela 22: Perfil dos solicitantes do e-SIC por profissão.

Estudante	Outra	Não informado	Empregado - setor privado	Servidor público federal
15,65%	14,23%	11,90%	11,38%	9,57%
Empresário/empreendedor	Pesquisador	Liberal/autônomo	Servidor público estadual	Professor
8,28%	7,24%	5,95%	4,27%	4,27%
Servidor público municipal	Jornalista	Membro de ONG nacional	Representante de sindicato	
3,62%	2,59%	0,78%	0,26%	

Fonte: e-SIC.

2.8.2 Solicitantes do Comex Responde

Os dados a seguir correspondem aos pedidos de esclarecimento de dúvidas relativas a assuntos pertinentes a comércio exterior, por meio do Comex Responde.

A Tabela 23 categoriza os usuários do Comex Responde por 'tipo de solicitante'. Os usuários com perfil 'empresarial' representam 54,61% dos solicitantes do Comex Responde.

Tabela 23: Perfil dos solicitantes do Comex Responde por tipo de solicitante.

Tipo de solicitantes	Nº de solicitantes	Porcentagem
Empresarial	71	54,61%
Outros	36	27,69%
Acadêmica	17	13,08%
Governo	6	4,62%
TOTAL	130	100,00%

Fonte: Comex Responde.

Os tipos de assuntos mais demandados pelos solicitantes do Comex Responde estão apresentados na Tabela 24. Como pode ser observado na Tabela 24, as duas categorias de assuntos mais demandados pelos usuários do Comex Responde são 'Ibama', com 61 consultas, e 'exigências ambientais', com 46.

Tabela 24: Tipos de assuntos mais demandados no Comex Responde.

Assunto	Quantitativo
Ibama	61
Exigências ambientais	46
Outros assuntos	9
Licença de importação – regras e procedimentos	4
Importação de produtos químicos	3
Licença de importação – operações	2
Empresas brasileiras exportadoras/importadoras	1
Estratégias para internacionalização	1
Exigências técnicas, metrológicas e de avaliação	1
Exportação de produtos químicos	1
Demais assuntos	1
TOTAL	130

Fonte: Comex Responde.

3. ATIVIDADES DE FORTALECIMENTO DA OUVIDORIA

Com o objetivo de fortalecer tanto a estrutura quanto as atividades da Ouvidoria, foram promovidas as seguintes ações:

3.1 Contratação de empresa de Contact Center

A contratação de empresa de Contact Center foi inserida no Relatório de Revisão do Plano Diretor de Tecnologia da Informação do Ibama (PDTI 2016-2019).

Essa ação também foi validada no Planejamento Estratégico (2016-2019) com o objetivo estratégico de “fortalecer o atendimento ao cidadão”. Vinculado a esse objetivo estratégico, o Projeto Fortalecimento de Atendimento ao Cidadão foi selecionado para compor o portfólio de projetos da Instituição, considerado prioritário por ter impacto na estratégia institucional.

A contratação do Contact Center foi aprovada e o Processo SEI nº 02001.006108/2014-35 contém todo o andamento da licitação.

11 Projeto de Fortalecimento do Atendimento ao Cidadão

Objetivo: Aprimorar a efetividade, eficiência e eficácia do atendimento ao cidadão, visando a contínua melhoria dos serviços prestados pelo Ibama.

Resultados Esperados:

- Aumento do percentual no atendimento das ligações telefônicas na Central de Atendimento Linha Verde e Serviços Ibama
- Melhoria da imagem institucional
- Melhoria da qualidade das informações sobre os serviços prestados pelo Ibama

Fonte: Planejamento Estratégico Ibama (2016-2019).

3.2 Atualização da Carta de Serviços ao Cidadão

A Carta de Serviços ao Cidadão tem por objetivo informar o cidadão dos serviços prestados, das formas de acesso a esses serviços e dos respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público. Para atender o Decreto nº 9.094/2017 e a Portaria nº 1.694, de 4 de novembro de 2017, foi instituído o Grupo de Trabalho de Revisão da Carta de Serviços ao Cidadão, que contou com a participação da Ouvidoria como Secretaria-Executiva do GT, composto por integrantes das diretorias do Ibama e da Assessoria de Comunicação Social, para a elaboração do Plano de Comunicação da Revisão da Carta de Serviços ao Cidadão.

A versão revisada e atualizada da Carta está disponível no sítio eletrônico do Ibama em <http://www.ibama.gov.br/phocadownload/institucional/carta-de-servicos-ao-cidadao.pdf>

3.3 Implementação da Política de Dados Abertos

O Decreto nº 8.777/2016 institui a Política de Dados Abertos no Poder Executivo Federal, com o objetivo de promover a publicação de dados contidos em bases de dados de órgãos e entidades da Administração Pública Federal, sob a forma de dados abertos, franqueando aos cidadãos o acesso aos dados produzidos ou acumulados pelo Órgão, sobre os quais não recaiam vedação expressa de acesso.

Para atender ao contido no Decreto nº 8.777/2016, foi instituído um grupo de trabalho (Portaria nº 457, de 14 de março de 2017) com o objetivo de elaborar o Plano de Dados Abertos (PDA) do Instituto, zelando pelos princípios da publicidade, transparência e eficiência, visando o aumento da disseminação de dados contendo informações de interesse público.

O GT foi composto por integrantes das diretorias, contando também com a Assessoria de Comunicação Social para a elaboração do Plano de Comunicação de Dados Abertos do Ibama. A Ouvidoria participou como Secretaria-Executiva do GT, cujas atribuições são: I – agendar as reuniões; II – elaborar e disponibilizar as atas; III – apoiar na elaboração dos relatórios parciais e final; e IV – criar e alimentar a página “Plano de Dados Abertos”, com materiais utilizados e produzidos pelo GT.

Em novembro de 2017 foi publicado o Plano de Dados Abertos do Ibama (Portaria nº 2.331, de 1º de novembro de 2017), com periodicidade bienal e possibilidade de revisões a qualquer tempo. A versão eletrônica do documento está disponível em <http://www.ibama.gov.br/dados-abertos>

3.4 Pesquisa de Serviços Públicos de Atendimento da Administração Pública Federal

Com o objetivo de implantar a Plataforma de Cidadania Digital, instituída pelo Decreto nº 8.936/16, a Escola Nacional de Administração Pública (Enap), em parceria com o Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão e apoio da Casa Civil, iniciou o mapeamento dos Serviços Públicos de Atendimento prestados pela Administração Pública Federal.

A Ouvidoria atuou como ponto focal da Enap, na Instituição, ajudando no mapeamento dos Serviços Públicos de Atendimento prestados pelo Instituto. Ao final do trabalho, foram identificados 36 serviços que passaram a compor o Portal de Serviços do Governo Federal, disponível em <https://www.servicos.gov.br>

3.5 Participação da Ouvidoria em eventos de capacitação

Em 2017, uma equipe da Ouvidoria participou de eventos e encontros promovidos por entidades que tratam de assuntos relacionados com as atividades da Coordenação, destacando os seguintes:

- Semana de Ouvidoria e Acesso à Informação, realizada de 14 a 16 de março, na Escola de Administração Fazendária (Esaf), em Brasília/DF.

- Reunião Geral de Ouvidorias 2017, realizada em 14 de março no auditório do Tribunal Superior do Trabalho em Brasília/DF.

- Curso de Lei de Acesso à Informação (LAI – Lei nº 12.527/2011), período de 1º/9/17 a 30/9/17.

- Curso de Práticas em Atendimento ao Cidadão em Ouvidoria, realizado pela Escola de Administração Fazendária (Esaf), de 18 a 20 de outubro.

- VI Encontro RedeSIC, realizado em 30 de outubro na Escola Nacional da Administração Pública (Enap) em Brasília/DF.

- Curso de Acesso à Informação, realizado pela Escola de Administração Fazendária (Esaf), de 7 a 9 de novembro, em Brasília/DF.

- Curso de Desburocratização e Defesa do Usuário de Serviços Públicos, realizado pela Escola de Administração Fazendária (Esaf), de 21 a 23 de novembro, em Brasília/DF.

- Evento “O Cidadão 3.0 quer falar com você”, realizado pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União e Instituto Reclame AQUI, entre os dias 5 e 6 de dezembro de 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.

De modo geral, a Coordenação da Ouvidoria conseguiu cumprir as atividades previstas no Plano de Trabalho da Unidade para o exercício de 2017, destacando a contratação de Contact Center como um importante marco no que diz respeito à melhoria do serviço de atendimento ao cidadão. Essa contratação encontra-se em processo de finalização, como pode ser verificado no Processo SEI nº 02001.006108/2014-35.

Conforme os dados apresentados neste relatório, o grande desafio na prestação dos serviços ao cidadão, pela Ouvidoria, é a melhoria no atendimento telefônico, realizado principalmente pelos Serviços Ibama que, apesar do número expressivo de 186.048 ligações oferecidas, teve capacidade de atender efetivamente 61.922 ligações (Tabela 9). A expectativa é que em 2018, com a efetivação da contratação de Contact Center, esse problema seja sanado e seja oferecido ao cidadão um serviço de atendimento telefônico com alto padrão de qualidade e excelência.

Durante o exercício de 2017, foi contabilizado um total de 169.959 manifestações cadastradas nos sistemas da Ouvidoria (Sisliv, Sisliv2, e-SIC e Comex Responde), de acordo com os dados da Tabela 2. Quanto às manifestações recebidas, observou-se, mais uma vez, que a ligação telefônica continua a ser o meio de contato mais utilizado, representando 77,67% das manifestações cadastradas, seguido do formulário via internet e de mensagem eletrônica (Tabela 9).

Nos Serviços Ibama, o assunto 'Cadastro Técnico Federal (CTF)' foi o mais demandado, com 59,71% do total das manifestações encaminhadas via

Formulário de Solicitação de Auxílio, seguido de questões relativas a 'débito e taxas' (8,40%), 'outras solicitações' (7,27%) e dúvidas sobre 'certificação digital' (5,14%), conforme dados da Tabela 5.

No Linha Verde, a temática mais recorrente (Tabela 6) foi 'cativeiro de animais silvestres' (27,47%), seguida por 'desmatamento' (21,10%) e 'degradação de área' (13,77%).

No e-SIC e no Comex Responde, os assuntos 'meio ambiente – cidadania ambiental' e 'Ibama' foram os mais demandados (Tabela 7 e Tabela 8).

De acordo com dados extraídos do e-SIC, 1.111 pedidos de acesso à informação foram respondidos dentro do prazo estabelecido pela Lei de Acesso à Informação (LAI). Um total de 31 pedidos estão em tramitação no prazo, ao passo que 18 pedidos tramitam fora do prazo legal.

É possível perceber que os motivos que levam o cidadão a registrar suas demandas estão relacionados com o entendimento de que o Ibama ainda possui poderes e atribuição para resolver todas as questões ambientais, seja no plano local, regional ou nacional. Ao mesmo tempo que indica que a Instituição possui credibilidade e visibilidade também retrata o quanto a sociedade desconhece a repartição das competências entre os entes da Federação. Diante da situação, surge a necessidade de campanhas de comunicação que, além de fortalecer a imagem da Instituição, possam esclarecer acerca das atuais atribuições do Ibama, para que não sejam geradas falsas expectativas e demandas que não possam ser atendidas.

Além do Contact Center, outra grande novidade para a Ouvidoria é a adesão ao e-OUV, um sistema de ouvidorias do Poder Executivo Federal, para acolher as manifestações externas do cidadão, a partir de janeiro de 2018. Em relação às tramitações internas das manifestações para as unidades do Ibama e superintendências, continuaram sendo feita por meio do Sisliv.