

**CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**

Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE  
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria do  
Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais  
Renováveis - IBAMA

Brasília/DF, 2024



# Controladoria-Geral da União

Setor de Autarquias Sul, Quadra 5 – Bloco A  
Brasília-DF, CEP 70.297-400 | cgu@cgu.gov.br

---

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO  
**Ministro da Controladoria-Geral da União**

VÂNIA LÚCIA RIBEIRO VIEIRA  
**Secretária-Executiva**

CLÁUDIO TORQUATO DA SILVA  
**Secretário-Executivo Adjunto**

RONALD DA SILVA BALBE  
**Secretário Federal de Controle Interno**

RICARDO WAGNER DE ARAÚJO  
**Corregedor-Geral da União**

ANA TÚLIA DE MACEDO  
**Secretária Nacional de Acesso à Informação**

ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA  
**Ouvidora-Geral da União**

IZABELA MOREIRA CORREA  
**Secretária de Integridade Pública**

MARCELO PONTES VIANNA  
**Secretário de Integridade Privada**

---

**OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO**  
**SUPERVISÃO**  
Herold Ahrens

**EQUIPE DE AVALIAÇÃO**  
Daniel Antonini Ultra Soares  
Joelma Pacheco Araújo

## **RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

**Unidade Avaliada:** Ouvidoria do Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis - IBAMA.

**Município:** Brasília – DF.

**Objetivo:** realizar a atividade de avaliação da ouvidoria do IBAMA, conforme disposto nos arts. 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018.

**Período avaliado de manifestações:** abril de 2021 a março de 2022.

**Data de execução:** outubro de 2022 a janeiro de 2023.

# Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria do Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis - IBAMA, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados por aquele órgão.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e Portaria CGU nº 581/2021.

## Por que a CGU realizou esse trabalho?

Este trabalho é decorrente da supervisão técnica exercida pela Ouvidoria-Geral da União – OGU sobre as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, com o objetivo de verificar se as funções de ouvidoria estão sendo plenamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

## Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

A unidade avaliada, no período do escopo, não exercia adequadamente as atividades de ouvidoria, em conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos relativos ao tema. Todavia, foram identificadas algumas oportunidades de aprimoramento e/ou fragilidades que impactavam o cumprimento das obrigações legais da unidade, tais como:

- a) inadequações no fluxo de recebimento de manifestações;
- b) inadequações conceituais e fragilidades no fluxo de tratamento de denúncias e nos procedimentos relativos a salvaguardas de proteção à identidade dos denunciantes;
- c) tratamento inadequado de manifestações no que se refere à indicação da resolutividade, ao registro de respostas intermediárias às denúncias e ao uso inadequado de sistema informatizado interno;
- d) fragilidades nos fluxos de encaminhamento das manifestações, com adoção de procedimentos diferentes em situações que ensejam a mesma atuação por parte do IBAMA;
- e) inexistência de relacionamento com os Conselhos de Usuários de Serviços Públicos.

## Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A partir das fragilidades constatadas, foram feitas recomendações à Ouvidoria como:

- a) implementar fluxo de modo que ocorra o registro das manifestações de Ouvidoria na Plataforma Fala.BR;
- b) adotar a Plataforma Fala.BR como sistema único para tratamento de manifestações de ouvidoria;**
- c) instituir fluxo adequado para tratamento de denúncias, estabelecendo medidas de proteção à identidade do denunciante;**
- d) implementar seção informativa na seção de Ouvidoria do sítio do Ibama, de forma a esclarecer as competências do Ibama na apuração de denúncias de ilícitos ambientais, contribuindo para reduzir a entrada de denúncias que deveriam ser encaminhadas a outros entes federados;
- e) instituir as atividades dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos.

## Lista de Siglas e Abreviaturas

<b>CGU</b>	Controladoria-Geral da União
<b>Fala.BR</b>	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
<b>IBAMA</b>	Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis
<b>LAI</b>	Lei de Acesso à Informação
<b>NUP</b>	Número Único de Protocolo
<b>QA</b>	Questionário de Avaliação
<b>SIC</b>	Serviço de Informação ao Cidadão
<b>Sisliv1</b>	Sistema Linha Verde de Ouvidoria
<b>SisOuv</b>	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
<b>UA</b>	Unidade Avaliada

# Sumário

<b>APRESENTAÇÃO.....</b>	<b>7</b>
<b>OBJETO .....</b>	<b>7</b>
<b>OBJETIVO E ESCOPO .....</b>	<b>8</b>
<b>METODOLOGIA.....</b>	<b>8</b>
<b>UNIDADE AVALIADA .....</b>	<b>9</b>
<b>RESULTADOS DOS EXAMES .....</b>	<b>10</b>
1. Achados .....	11
1.1. Supervisão técnica dos canais de atendimento: inadequações no fluxo de recebimento de manifestações. ....	11
1.2. Fragilidades no uso dos sistemas informatizados internos, ocasionando situações de inexistência de resposta conclusiva ao cidadão e falta de rastreabilidade. ....	15
1.3. Inadequações conceituais e fragilidades no fluxo de tratamento de denúncias e nos procedimentos relativos a salvaguardas de proteção à identidade dos denunciantes.....	16
1.4. Tratamento inadequado das manifestações: uso incorreto da ferramenta de registro de resolatividade na Plataforma Fala.BR e envio de respostas conclusivas como respostas intermediárias em denúncias.....	19
1.5. Fragilidades nos fluxos de encaminhamento das manifestações, com adoção de procedimentos diferentes a situações que ensejam a mesma atuação por parte do IBAMA em demandas de competência de estados e municípios. ....	22
1.6. Relatório de Gestão com conteúdo insuficiente, a luz do art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021 .....	27
1.7. Inexistência de relacionamento com os Conselhos de Usuários de Serviços Públicos e de mapeamento dos serviços prestados pelo órgão, conforme Portaria CGU nº 581/21. ....	28
1.8. Inobservância de obrigações de transparência, nos termos do art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021.....	30
<b>RECOMENDAÇÕES .....</b>	<b>31</b>
<b>CONCLUSÃO .....</b>	<b>32</b>
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>33</b>
<b>APÊNDICES .....</b>	<b>35</b>
Apêndice A.....	36
Apêndice B.....	47
Apêndice C.....	57
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>67</b>

## APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no art. 49 da Lei nº 14.600/2023, incluindo, dentre outras, a realização de atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão, por meio de ações de auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção e ouvidoria.

A CGU também exerce, como Órgão Central, a supervisão técnica e a orientação normativa dos órgãos que compõem o Sistema de Controle Interno, o Sistema de Integridade, o Sistema de Correição e, nos termos do Decreto nº 9.492/2018, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv.

A Constituição Federal de 1988 prevê, em seu art. 37, § 3º, I, que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de participação na Administração Pública. Visando a regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.

Posteriormente, o Decreto nº 9.492/2018 instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a função de órgão central. De acordo com o art. 11 do referido decreto, especialmente no que tange à atividade de avaliação, compete ao órgão central do SisOuv:

Art. 11. Compete ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei n. 13.460, de 2017;

II - monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal no tratamento das manifestações recebidas;

(...)

VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

No exercício dessas competências, o presente relatório trata de uma avaliação de ouvidoria, que consiste no exame independente, objetivo e pragmático que analisa se as atividades de ouvidoria executadas pela unidade contribuem, no âmbito do órgão ou entidade a qual está vinculada, para o robustecimento das interfaces socio estatais, para a ampliação do diálogo entre Estado e sociedade, para melhoria da governança, gestão e da prestação de serviços ofertados, bem como para o fortalecimento da integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

## OBJETO

Como mostrado anteriormente, a OGU tem por atribuição a supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo federal e o monitoramento da atuação das unidades setoriais no tratamento das manifestações recebidas.

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto as atividades de ouvidoria desempenhadas pela unidade setoriais do SisOuv, bem como as respectivas características e as informações prestadas relacionadas ao exercício dessas atividades.

Tal diagnóstico se materializa na denominada Avaliação de Ouvidoria, conceito este definido no Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal – MAO, que contém os preceitos e etapas observados no presente trabalho.

## OBJETIVO E ESCOPO

No exercício da competência de supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal atribuída pelo Decreto nº 9.492/2018, a OGU realiza a atividade de avaliação das unidades de ouvidorias pertencentes ao Poder Executivo Federal.

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA<sup>1</sup>, a relação hierárquica, a integração da Ouvidoria com a alta gestão do órgão, os recursos humanos, as boas práticas implementadas pela Unidade, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão, podendo contemplar a análise de elementos do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOUP.

Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente ao tratamento dispensado pelos Serviços de Informação ao Cidadão (SIC) aos pedidos realizados nos termos da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

O objetivo é identificar questões com potencial para interferir no cumprimento da missão da UA, bem como na capacidade de subsidiar os gestores do órgão com informações relevantes para tomada de decisão e aprimoramento da gestão, tendo por base o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados a seus usuários.

## METODOLOGIA

Para avaliação dessa Ouvidoria Setorial, utilizou-se uma metodologia contendo as seguintes etapas:

- i. Planejamento, substanciado em um Pré-Projeto;
- ii. Trabalhos exploratórios na forma de um Relatório Situacional
- iii. Interlocuções e solicitações de informações;
- iv. Apresentação do relatório final à unidade avaliada;
- v. Reunião de busca conjunta de soluções;
- vi. Publicação de relatório final de avaliação; e
- vii. Apresentação de plano de ação pela unidade avaliada, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver.

Na etapa do Relatório Situacional os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma

<sup>1</sup> No Apêndice B será visto que o foi considerado o período de 01/04/2021 a 31/03/2022 para a análise da amostra de manifestações da UA.



Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR<sup>2</sup>, no Painel *Resolveu?*<sup>3</sup>, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/04/2021 a 31/03/2022.

Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. No total foram reservadas 100 manifestações para análise pela OGU.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um **Questionário de Avaliação – QA**, cujas perguntas estavam agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento e Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões Gerais. Nesta etapa buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo realizadas interlocuções com a UA ao longo dos trabalhos, a fim de esclarecer ou complementar as informações que constavam do questionário e de outras situações identificadas na etapa de execução.

Este relatório cumpre a quarta etapa da metodologia aplicada ao trabalho de avaliação, e seu conteúdo foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e melhoria da gestão da ouvidoria.

## UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada – UA em questão é a Ouvidoria do Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis – Ibama. Autarquia federal (criação pela Lei nº 7.735 de 1989) vinculada ao Ministério do Meio Ambiente (MMA) com sede na Capital Federal, caracterizada por personalidade jurídica de direito público, autonomia administrativa e financeira, dirigida por um titular da unidade com mandato de 3 (três) anos, podendo ser reconduzido, uma única vez, por igual período. Ele deve exercer suas funções com independência e autonomia, visando zelar pela dignidade do ser humano.

De acordo com a Lei nº 11.516 de 2007, que altera a redação original da lei de criação da autarquia, e com o Regimento Interno da entidade (Portaria nº 92, de 14 de setembro de 2022), são finalidades do Ibama:

- i) o exercício do poder de polícia ambiental;
- ii) a execução de ações das políticas nacionais de meio ambiente, referentes às atribuições federais, relativas ao licenciamento ambiental, ao controle da qualidade ambiental, à autorização de uso dos recursos naturais e à fiscalização, monitoramento e controle ambiental, observadas as diretrizes emanadas do Ministério do Meio Ambiente; e

<sup>2</sup> <https://falabr.cgu.gov.br>

<sup>3</sup> <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

- iii) a execução das ações supletivas de competência da União, de conformidade com a legislação ambiental vigente.

Quanto à estrutura organizacional, o Ibama está estruturado da seguinte forma:

- I. Órgão Colegiado – Conselho Gestor;
- II. Órgãos de Assistência Direta e Imediata ao Presidente;
- III. Órgãos Seccionais;
- IV. Órgãos Específicos Singulares;
- V. Órgãos Descentralizados.

A Ouvidoria do Ibama, indicada neste trabalho como Unidade Avaliada - UA, é um órgão seccional que se subdivide na Divisão de Gestão e Acompanhamento de Manifestações – Dgam e na Divisão de Informação ao Cidadão – DIC. Esta estruturação é de implementação recente, ocorrida por meio do Decreto nº 11.095, de 13 de junho de 2022, que aprova a estrutura regimental do Ibama. Anteriormente, constava do Decreto nº 8.973, de 24 de janeiro de 2017 a estruturação de uma Coordenação de Ouvidoria hierarquicamente vinculada à Auditoria Interna do Instituto. A instituição atual da Ouvidoria como unidade independente e vinculada à Presidência do Instituto constitui evidente favorecimento da posição de relevância institucional que a Ouvidoria passa a assumir na estrutura da entidade.

Pela análise do Regimento Interno do Ibama, verifica-se que as competências da Dgam (art. 43) enquadram-se no escopo estabelecido para esta avaliação, enquanto as competências da DIC (art. 44), uma vez que tratam de atividades relativas ao Serviço de Informação ao Cidadão, fogem a este escopo.

Ademais, o art. 8º do Regimento Interno do Ibama dispõe que a Ouvidoria integra o Conselho Gestor na qualidade de membro convidado, sem direito a voto. O Conselho Gestor tem a função de subsidiar a tomada de decisão pelo Presidente e Diretores, no âmbito de suas competências regimentais.

Cabe destacar que, por ocasião dos apontamentos presentes no Relatório Preliminar, a UA apresentou as ações de aperfeiçoamento dos processos e serviços que vem sendo implementadas como a elaboração de Plano de Ação para a implantação do Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR; reforma, revitalização e recuperação das instalações físicas da Ouvidoria, o que o tornou mais adequado à prestação de atendimento presencial aos usuários e promoveu maior acessibilidade às pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida e ainda, que algumas recomendações exaradas pela OGU no trabalho avaliativo já foram atendidas ou estão em vias de serem atendidas por esta gestão. Essas medidas estão abordadas no Apêndice C deste Relatório Final.

## RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir, são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria do IBAMA.

## 1. Achados

### 1.1. Supervisão técnica dos canais de atendimento: inadequações no fluxo de recebimento de manifestações.

O sítio "Fale Com o Ibama" informa que a UA dispõe de 5 canais de atendimento pelos quais são recebidas manifestações de ouvidoria: 1. a Plataforma Fala.BR; 2. o telefone 0800 061 8080; 3. o webchat; 4. o e-mail [linhaverde.sede@ibama.gov.br](mailto:linhaverde.sede@ibama.gov.br); 5. o telefone da Ouvidoria (61) 3316-1090. A Central de Atendimento faz a recepção das manifestações recebidas por telefone ou chat. Além disso, realiza o atendimento do canal "Serviços Ibama", que, de acordo com o QA, "é um serviço de fornecimento de informações ao cidadão quanto aos diversos serviços prestados pela Instituição". As atividades da Central são exercidas pela empresa Tellus, que presta um serviço externo de recebimento de manifestações e de outros contatos de atendimento. Sobre o assunto, a Portaria CGU nº 581/2021 dispõe:

Art. 26. As unidades setoriais do SisOuv deverão prover meios para a integração à base de dados da Plataforma Fala.BR de seus serviços externos para recebimento de manifestações de ouvidoria que porventura estejam operantes.

§ 1º Entende-se por **serviço externo de recebimento de manifestações todo serviço contratado junto a pessoa jurídica de direito privado que contemple um ou mais dos seguintes objetos:**

I – disponibilização e gestão de canal virtual, presencial ou telefônico para recebimento de manifestações;

II - atendimento ao usuário denunciante ou recebimento da manifestação; e

III - habilitação, triagem e qualificação da manifestação.

§ 2º As unidades a que se refere o caput informarão anualmente ao órgão central do SisOuv as medidas de mitigação de riscos adotadas para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes usuários de tais serviços, bem como a justificativa para a manutenção da contratação.

Art. 39. As unidades do SisOuv **deverão realizar a supervisão técnica dos canais que prestem atendimento ao usuário para assegurar o cumprimento do disposto nesta Portaria no que se refere ao tratamento de manifestações de ouvidoria.**

Parágrafo único. Por canais de atendimento ao usuário entende-se, dentre outros:

I - os serviços externos de recebimento de manifestações a que se refere o art. 26 desta Portaria, **mesmo que não sirvam exclusivamente a esse propósito;**

II - os Serviços de Informação ao Cidadão de que trata a Lei nº 12.527, de 2011, quando não integrantes da estrutura da unidade do SisOuv; e

III - os serviços de atendimento ao usuário de serviços públicos, sejam eles em meio físico, virtual ou telefônico.

De acordo com o QA, a própria UA tem observado que a disponibilização de muitos meios de entrada, se não houver boa gestão deles com a implantação de fluxos eficientes, pode ocasionar na dificuldade de controle e acompanhamento das manifestações. Em inspeção a respeito dessas dificuldades e das eventuais

inadequações existentes, observou-se que é utilizado, paralelamente ao Fala.BR, o sistema Sisliv1 para registro de manifestações de ouvidoria pelos canais de atendimento acima expostos. Todas as manifestações registradas na Plataforma Fala.BR são registradas no sistema Sisliv1, para fins de trâmite interno às unidades técnicas ou apuratórias responsáveis, quando as manifestações não são de pronto atendimento pela própria Ouvidoria; todavia, as manifestações recebidas pelos canais de entrada dos serviços externos para recebimento de manifestações não são registradas na Plataforma Fala.BR, sendo apenas registradas no SISLIV.

A comparação entre três tabelas retiradas do [Relatório de Gestão da UA em 2021](#) evidencia a assimetria entre o número total de manifestações e o número de manifestações registradas na Plataforma Fala.BR, bem como explicita a falta de rigor terminológico no uso do termo “manifestação” para fins de análise de dados:

**Tabela 1** – Total de manifestações, por canal de comunicação.

Canal	Exercício 2020	%	Exercício 2021	%
Serviços Ibama	99.225	62,18%	143.406	71,82%
Linha Verde	58.362	36,58%	54.450	27,27%
SIC	1.906	1,19%	1.760	0,88%
Comex/Responde	75	0,05%	64	0,03%
<b>Total</b>	<b>159.568</b>	<b>100%</b>	<b>199.680</b>	<b>100%</b>

*A Tabela 1 trata indistintamente os contatos dos usuários com os canais de atendimento do Ibama como “manifestações” (página 8).*

**Tabela 2** – Total de manifestações no Linha Verde, por canal de acesso.

Canal de acesso	Quantitativo	%
Ligações telefônicas atendidas prontamente*	18.746	34,43%
Ligações cadastradas no Sisliv**	7.282	13,37%
Mensagens eletrônicas atendidas prontamente*	16.612	30,51%
Mensagens eletrônicas cadastradas no Sisliv**	1.222	2,24%
Sistema Fala.BR*	4.977	9,14%
Manifestações do Fala.BR cadastradas no Sisliv**	1.372	2,52%
Outros (correspondência, ofício, pessoalmente etc.)**	302	0,55%
Chat - Pronto atendimento*	3.226	5,93%
Chat cadastrado no Sisliv**	711	1,31%
<b>Total</b>	<b>54.450</b>	<b>100%</b>

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

\* Pronto atendimento.

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

*A Tabela 2 informa que foram recepcionadas 4977 manifestações pela Plataforma Fala.BR (página 9).*

Tabela 3 – Demandas recepcionadas pela Ouvidoria.

Mês	Solicitação	Reclamação	Denúncia	Sugestão	Elogio	Total
Janeiro	901	15	1	1	1	919
Fevereiro	841	14	1	1	1	858
Março	904	16	3	5	0	928
Abril	708	16	4	0	1	729
Maior	780	4	2	0	0	786
Junho	888	18	3	2	0	909
Julho	882	20	4	1	1	908
Agosto	1.042	21	3	1	0	1.067
Setembro	1.048	35	6	2	0	1.089
Outubro	882	24	4	2	1	913
Novembro	891	36	2	1	0	930
Dezembro	818	35	0	0	2	853
<b>Total</b>	<b>10.579</b>	<b>254</b>	<b>33</b>	<b>16</b>	<b>7</b>	<b>10.889</b>
Índice de atendimento	83,7%	87,8%	90,9%	87,5%	100%	83,8%

A Tabela 3 informa um total de 10.889 manifestações recebidas pela Ouvidoria no mesmo período (página 10).

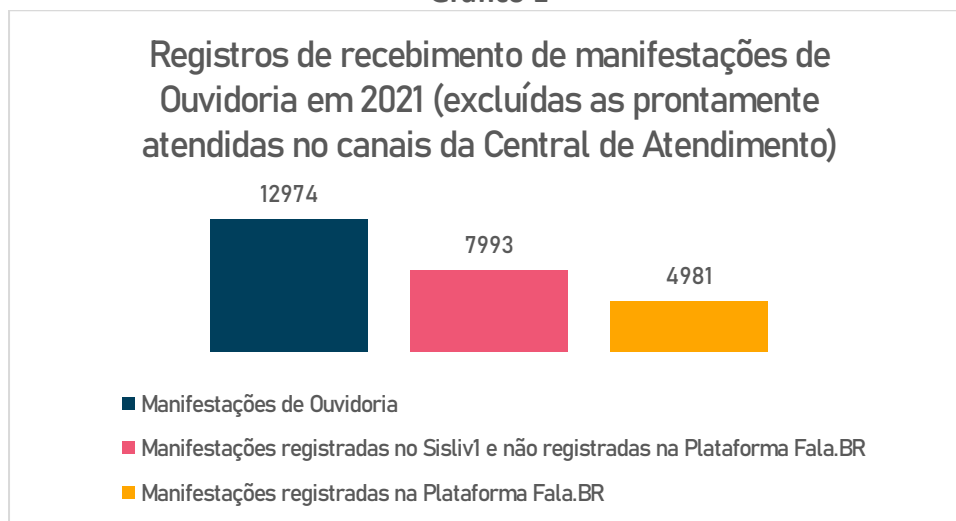
A Tabela 1 apresenta todas as 199.680 demandas recebidas pelos canais de atendimento do Ibama como “manifestações”, contrariando o rigor da tipologia presente no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018. Verifica-se que as entradas provenientes do “Serviços Ibama”, apesar de não se enquadrarem na tipologia do Decreto nº 9.492/2018, estão quantificadas na tabela.

A Tabela 2 é representativa da diversidade de canais de entrada para manifestações e outros tipos de atendimento. Enquanto há evidente benefício na ampliação das possibilidades de atendimento ao cidadão, também é de se notar a correspondente complexidade da tarefa de filtragem das manifestações de ouvidoria, separando-as de demais contatos de atendimento – como dúvidas de pronto atendimento atendidas em 1º nível –, todas sob a supervisão técnica da Ouvidoria, demandando a organização das diferentes entradas para a consolidação dos dados e a posterior geração de informações gerenciais.

A Tabela 3, em comparação com a anterior, evidencia a diferença entre a quantidade total de manifestações registradas (10.889) e a quantidade de manifestações registradas na Plataforma Fala.BR (4.981, pelos dados do “Painel Resolveu?”). Perguntada no QA sobre o cálculo que totalizasse a quantidade de 10.889 registradas na tabela, a UA esclareceu que o número corresponde à soma das manifestações recebidas por ligação telefônica que foram cadastradas no Sisliv1 (7.282) com os e-mails recebidos e cadastrados no Sisliv1 (1.222), as manifestações do Fala.BR cadastradas no Sisliv1 (1.372), as manifestações recebidas em outros meios e cadastradas no Sisliv1 (302) e com as mensagens de *chat* cadastradas no Sisliv1 (711). Ou seja, a contabilização é relativa às manifestações de ouvidoria para as quais é necessário encaminhamento interno com a finalidade de produção da resposta conclusiva – manifestações que não são de pronto atendimento ou de 1º nível. Subtraindo desse total as manifestações do Fala.BR cadastradas no Sisliv1, assim como as manifestações recebidas por e-mail e outros meios que também são cadastradas no Fala.BR (10.889 – 1.372 – 1.222 – 302), temos o total de manifestações que não foram

registradas no Fala.BR: 7.993. Somando-as às recebidas na Plataforma Fala.BR (4.981, pelo “Painel Resolveu?”) temos o total de 12.974 manifestações de ouvidoria para o ano de 2021:

Gráfico 1



Fonte: elaboração própria.

Diante do exposto, conclui-se que existe um passivo de 7.993 manifestações no ano de 2021 que não foram registradas na Plataforma Fala.BR, o que corresponde a um percentual de 61,6% do total de manifestações recebidas no ano.

O diagnóstico é confirmado por relato coletado no QA, que explicita a ausência de fluxo para inclusão das manifestações na Plataforma Fala.BR ao especificar que as manifestações de ouvidoria que chegavam pela Central de Atendimento (telefone ou chat) eram registradas no Sisliv1 e diretamente encaminhadas às áreas competentes, não havendo o adequado acompanhamento dessas manifestações por parte da antiga Coordenação de Ouvidoria, que muitas vezes sequer tinha conhecimento das manifestações.

É necessário confrontar a ocorrência com o disposto nos arts. 24 e 40, II, da Portaria CGU nº 581/2021:

**Art. 24. Serão registradas na base de dados da Plataforma Fala.BR todas as manifestações recebidas pelas unidades do SisOuv.**

Art. 40. Para os fins a que se refere o art. 39, as unidades do SisOuv deverão:

II - adotar providências para que os trâmites internos das manifestações de ouvidoria recebidas por meio dos canais de atendimento ao usuário disponíveis no órgão ou entidade a que estejam vinculadas sejam aderentes ao disposto nesta Portaria.

Portanto, a inadequação verificada diz respeito à inobservância do procedimento de registro na Plataforma Fala.BR das manifestações recebidas pela Central de Atendimento e registradas no sistema interno Sisliv1. Isto se deve às fragilidades da supervisão técnica, por parte da Ouvidoria, consubstanciadas sobretudo na ausência de fluxo para o registro das manifestações recebidas pelos serviços externos na Plataforma Fala.BR.

A esse respeito, registrou-se no Ofício nº 3/2022/OUV do processo 00190.107554/2022-61 o encaminhamento de Plano de Ação da UA para implantação do Módulo e Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR nas unidades do Ibama. No Plano, registraram-se como últimas ações o cadastramento dos colaboradores da Central de Atendimento na Plataforma Fala.BR com o perfil de Atendente, com previsão do prazo para a realização do início do registro das manifestações no Fala.BR até junho de 2024.

## 1.2. Fragilidades no uso dos sistemas informatizados internos, ocasionando situações de inexistência de resposta conclusiva ao cidadão e falta de rastreabilidade.

Em inspeção aos sistemas informatizados utilizados para o recebimento e tratamento das manifestações de ouvidoria, constatou-se que os sistemas utilizados – Sisliv1 e SEI – não dispõem de integração com a Plataforma Fala.BR, em desatendimento ao art. 26 da Portaria CGU nº 581/2021. Seguindo a constatação, identificou-se a necessidade de prover uma avaliação das características desses sistemas, considerando os critérios normativos apresentados pela Portaria CGU nº 581/2021.

Esclarece-se, a título de contextualização, que ambos os sistemas são utilizados internamente para trâmite de manifestações às áreas responsáveis. Após o recebimento das demandas, procede-se manualmente à sua inclusão no Sisliv1 ou no SEI, a depender da área de destino da manifestação; na outra ponta do processo, o mesmo ocorre com as respostas conclusivas, as quais são registradas na Plataforma Fala.BR caso tenham sido recebidas na própria Plataforma. Caso contrário, o registro da resposta conclusiva é mantido apenas nos sistemas de trâmite interno.

Quanto ao cumprimento dos requisitos de rastreabilidade e segurança, verificou-se que os controles disponibilizados pelo Sisliv1 e pelo SEI não dispõem de registro de histórico indicando os agentes e as respectivas datas de acesso, fragilizando o controle interno do trâmite de manifestações. O risco representado por essa negligência é especialmente sensível no tratamento de denúncias, por inadequação ao disposto no Decreto nº 10.153/2021:

Art. 6º O denunciante terá seus elementos de identificação preservados desde o recebimento da denúncia, nos termos do disposto no [§ 7º do art. 10 da Lei nº 13.460, de 2017](#), e no [art. 4º-B da Lei nº 13.608, de 2018](#).

§ 3º As unidades de ouvidoria que fazem tratamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante por meio de **sistemas informatizados** terão controle de acesso que registre os **nomes dos agentes públicos que acessem as denúncias e as respectivas datas de acesso à denúncia**.

A respeito dos procedimentos de proteção ao denunciante no tratamento das denúncias, afirmou-se em resposta ao QA que as manifestações recebidas são tarjadas com uso do *software* Adobe Pro, retirando os dados de identificação antes do registro para trâmite interno no Sisliv1; diferentemente da Plataforma Fala.BR, o sistema não dispõe de funcionalidade para criação de extrato antes de providenciar a tramitação. Todavia, foi relatado que nem todos os computadores da Ouvidoria conseguem suportar o *software*, e que nem todos os servidores possuem a licença de uso, o que caracteriza um obstáculo ao andamento do fluxo.



De acordo com o QA, o Sisliv1 conta com funcionalidade automatizada para reiterar o prazo de 30 dias para resposta conclusiva, alertando as unidades descentralizadas sobre a necessidade de resposta às demandas. Todavia, não foi relatada a existência de ferramenta de indicação de resolutividade, impossibilitando a identificação da persistência de providências a serem adotadas pela unidade responsável, exigência disposta no art. 19, §4º da Portaria CGU nº 581/2021.

Nesse sentido, o acompanhamento da demanda encerra-se quando da publicação da resposta conclusiva, dificultando o gerenciamento de demandas para as quais não houve efetiva solução. Ressalta-se, nesse âmbito, que a Plataforma Fala.BR dispõe dessa ferramenta, através do campo “Demanda Resolvida?”, a ser preenchido quando é oferecida resposta conclusiva à manifestação, e que pode ser editado posteriormente para atualizar o *status* de resolutividade da demanda.

No que diz respeito à identificação do usuário a respeito da resposta conclusiva, cabe trazer à tona o art. 12 da Lei nº 13.460 de 2017, cujo parágrafo único dispõe:

Art. 12. Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Parágrafo único. A **efetiva resolução** das manifestações dos usuários compreende:

I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;

II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação;

III - análise e obtenção de informações, quando necessário;

IV - decisão administrativa final; e

**V - ciência ao usuário.**

Uma vez que o Sisliv1 é utilizado para o recebimento e trâmite de muitas manifestações que não são inseridas no Fala.BR, foram investigados os procedimentos adotados no uso do sistema para a efetiva resolução das demandas, a fim de verificar a aderência ao ciclo discriminado no normativo citado acima. De acordo com o QA, o Sisliv1 não proporciona nenhum tipo de interação com o cidadão. Após a inserção da resposta conclusiva, não se procede com a correspondente comunicação ao usuário, pois o sistema não possui funcionalidade de encaminhamento de resposta nem proporciona interface para seu acesso, a fim de verificar o status da manifestação. Dessa forma, conclui-se que essas limitações constituem inadequação ao ciclo de efetiva resolução das manifestações por não proporcionar a ciência ao usuário sobre a decisão administrativa final.

### **1.3. Inadequações conceituais e fragilidades no fluxo de tratamento de denúncias e nos procedimentos relativos a salvaguardas de proteção à identidade dos denunciantes.**

Cabe mencionar que nesta avaliação adota-se os conceitos estabelecidos pela Lei nº 13.460/2017, art. 2º:

Art. 2º Para os fins desta Lei, consideram-se:



*I - usuário - pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;*

*II - serviço público - atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;*

*III - administração pública - órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública;*

*IV - agente público - quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração; e*

*V - manifestações - reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.*

Em análise da amostra de manifestações selecionadas para subsidiar a atividade de avaliação – ver apêndice B –, notou-se que uma proporção significativa das solicitações de providências tem teor de denúncia:

Gráfico 2



Fonte: elaboração própria.

Antes de proceder na análise, é necessário esclarecer que as denúncias recebidas pela UA são, em grande maioria, relativas ao cometimento de ilícitos ambientais. O fluxo de apuração dessas denúncias não segue o rito padronizado para irregularidades cometidas por servidores em exercício funcional contra a administração pública, as quais são encaminhadas para as instâncias apuratórias responsáveis – no caso do Ibama, para a Corregedoria, Auditoria ou Comissão de Ética, de acordo com o fluxo compartilhado pela UA. Em que pese a qualidade distinta das denúncias de ilícitos ambientais, entende-se que as mesmas ainda se enquadram no escopo definido no art. 4º-A da Lei nº 13.608 de 2018:

Art. 4º-A. A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios e suas autarquias e fundações, empresas públicas e sociedades de economia mista manterão unidade de ouvidoria ou correição, para assegurar a qualquer

pessoa o direito de relatar informações sobre crimes contra a administração pública, ilícitos administrativos **ou quaisquer ações ou omissões lesivas ao interesse público.**

Notou-se pela análise das manifestações que, quando as denúncias estavam dentro da abrangência de atuação do Ibama – ilícitos ambientais cometidos dentro de terras indígenas, por exemplo – o tratamento dado pela área responsável constituía-se de inclusão da ocorrência em um cronograma de fiscalização, a fim de promover uma visita futura à área onde teria ocorrido o ilícito. Isso demonstra a atipicidade da medida administrativa adotada, quando comparada ao fluxo apuratório elegido para denúncias de irregularidades administrativas.

A rigor, o fluxo não resulta em uma apuração, mas sim na provocação da competência fiscalizatória do Ibama. Todavia, a atipicidade do fluxo não afasta a tipicidade das denúncias, permanecendo o entendimento de que nas manifestações que tratam de ilícitos ambientais, na condição de “ações ou omissões lesivas ao interesse público” (art. 4º -A, Lei nº 13.609/2018), deve ser reconhecida a posição de fragilidade dos denunciante e a correspondente necessidade de proteção deles.

Nesse contexto, observou-se que, para um mesmo período – 01/04/2021 a 31/03/2022 – há manifestações com teor de denúncia classificadas como solicitações de providência e como denúncias, conforme pode ser verificado em detalhes na Análise Individual de Manifestações que acompanha o presente relatório. Tal fato indica a existência de confusão conceitual da equipe de triagem das manifestações sobre as definições normativas referentes ao tratamento de denúncias, e a dificuldade de sua aplicação ao contexto específico da qualidade das denúncias recebidas pelo Ibama.

Ao tratar uma manifestação com teor de denúncia na condição de solicitação de providências, perde-se a garantia de que os procedimentos de pseudonimização dispostos na Seção III da Portaria CGU nº 581/2021 e no Decreto nº 10.153 de 2019, especificados para o tratamento de denúncias, sejam observados.

Acresça-se que, de acordo com o QA, havia indefinição sobre as unidades responsáveis por receber os encaminhamentos de denúncias, de maneira que estas passavam a ser tratadas como solicitações de providências, para as quais o fluxo seria conhecido. Isso demonstra a inexistência de um fluxo definido em que se reconheçam as instâncias responsáveis por dar adequado tratamento às denúncias. Além disso, no arquivo disponibilizado pela UA apresentando os fluxogramas de tratamento de manifestações, observou-se que o quadro do fluxo de denúncias apenas especifica o fluxo relativo às denúncias de irregularidades administrativas, e não as denúncias de ilícitos ambientais.

Considerando a grande proporção de denúncias recebidas pela Ouvidoria (comunicações de irregularidade e denúncias somam 59,3% das manifestações recebidas pela UA, de acordo com dados do “Painel *Resolveu?*” para o período de extração da amostra de manifestações analisada), nota-se a relevância de que seja estabelecido um fluxo, com papéis definidos para as unidades organizacionais envolvidas no tratamento.

Paralelamente, a análise de manifestações revelou três ocorrências (NUP 02303xxxxxx2021xx, 02303xxxxxx2021xx e 02303xxxxxx2021xx) nas quais houve registro da manifestação pelo servidor do órgão, tendo sido recebida inicialmente por

e-mail. Nesses casos, o manifestante havia solicitado expressamente que a manifestação fosse registrada anonimamente, de modo que a tipologia adequada ao registro seria a de Comunicação de Irregularidade. Em que pese a ausência de dados de identificação dos usuários no teor textual das denúncias, a Ouvidoria incorre em risco desnecessário ao registrar tais manifestações na Plataforma com tais dados de identificação.

Dessa forma, concluiu-se nesta análise que a UA apresentou desconformidades na compreensão conceitual da tipologia das manifestações, especificamente no que diz respeito à diferença entre denúncias e solicitações de providência no contexto das demandas recebidas pela Ouvidoria do Ibama. Ademais, o fluxo das denúncias de ilícitos ambientais não foi estabelecido, contribuindo para que essas manifestações sejam tratadas como solicitações, para as quais há fluxos estabelecidos.

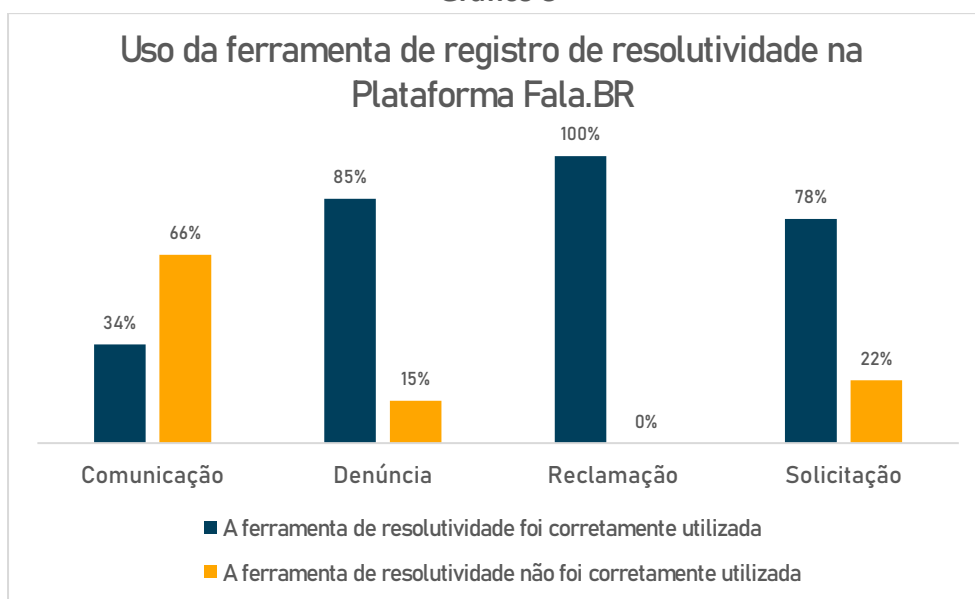
#### 1.4. Tratamento inadequado das manifestações: uso incorreto da ferramenta de registro de resolatividade na Plataforma Fala.BR e envio de respostas conclusivas como respostas intermediárias em denúncias.

##### a) Da Resolutividade

Na análise da amostra de manifestações selecionadas para subsidiar a atividade de avaliação – ver apêndice B –, foi inspecionada a qualidade do uso, por parte da UA, da ferramenta de resolatividade disponibilizada pela Plataforma Fala.BR. Ao responder conclusivamente a manifestação na Plataforma, o colaborador da Ouvidoria informa se a demanda do manifestante foi resolvida, utilizando para tanto o campo “Demanda Resolvida?”, para a qual são possíveis as respostas “Sim” ou “Não”. Além disso, disponibiliza-se um campo de texto – de preenchimento não obrigatório – para que se possam registrar comentários a respeito da resolatividade da demanda.

Dessa análise, gerou-se a seguinte visualização gráfica:

Gráfico 3



Fonte: elaboração própria.

O critério normativo utilizado para determinar se a ferramenta foi corretamente utilizada encontra-se no art. 19, §4º, da Portaria CGU nº 581/2021:

Art. 19. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo:

§ 4º No ato do envio de resposta conclusiva a que se refere o caput, a unidade de ouvidoria registrará informação sobre a resolutividade da manifestação, observando-se que:

I - a manifestação será considerada "**não resolvida**" enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável; e

II - a manifestação será considerada "**resolvida**" quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável.

Observou-se grande proporção de registros incorretos nas comunicações de irregularidade (66%). A maior parte desses registros refere-se a manifestações com teor de denúncia de ilícitos ambientais para as quais a resposta conclusiva informou o encaminhamento para as unidades apuratórias competentes. Embora esta informação seja suficiente para caracterizar uma resposta conclusiva, ela não garante a resolução da demanda. Nesse sentido, não foram observadas novas comunicações ao manifestante com informações relacionadas às providências adotadas pela unidade responsável.

Ainda no tocante às comunicações de irregularidade, verificaram-se algumas manifestações que, inversamente, foram sinalizadas como “não resolvidas”, embora não restassem providências a serem adotadas. Nesses casos, as denúncias foram encerradas na análise prévia, após o exame de admissibilidade realizado pela Ouvidoria.

As denúncias, por outro lado, apresentaram proporção menor, mas ainda significativa no uso incorreto da ferramenta, com 15%. Os registros de uso incorreto dizem respeito a manifestações em que não houve efetiva resolução das demandas após o encaminhamento às áreas apuratórias, à semelhança do ocorrido com as comunicações de irregularidade, e a denúncias acomodadas no cronograma de fiscalização do Ibama, sem que tenha havido atualização a respeito da efetiva realização da operação de fiscalização.

Verifica-se maior frequência nas ocorrências de uso incorreto da ferramenta nos casos das comunicações de irregularidade, em oposição às denúncias identificadas.

A proporção também significativa de uso incorreto da ferramenta no tratamento das solicitações (22%) é distribuída entre manifestações com teor de denúncia para as quais ainda restam providências a serem realizadas pelas áreas apuratórias e manifestações para as quais não se promoveu o devido encaminhamento da solicitação.

Acresça-se que a tramitação das demandas por meio de um sistema interno (Sisliv1) que não disponibiliza ferramentas de rastreabilidade das denúncias e comunicações de irregularidade – de acordo com o QA – desfavorece o controle, por parte da UA, dos fluxos de tratamento que garantiriam a satisfação das demandas apresentadas.

Finalmente, destaca-se a importância de uma representação correta da resolutividade para que possam ser geradas informações gerenciais relevantes, permitindo relacionar a resolutividade ao tempo dispendido para o seu alcance, aos

temas que apresentam maiores ou menores taxas de desempenho e à capacidade de atendimento dos setores responsáveis por solucionar as demandas ou por promover as apurações necessárias.

b) Das respostas intermediárias

Na análise realizada sobre a amostra de manifestações selecionadas – ver apêndice B –, notou-se que a UA adota como prática comum, no tratamento dado às denúncias, o oferecimento de resposta intermediária com o conteúdo de uma resposta conclusiva contendo os elementos mínimos definidos pelo art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021:

Art. 19. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo:

V - no caso de denúncia, informação sobre o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou sobre o seu arquivamento.

É necessário esclarecer que apenas uma denúncia dentre as 27 selecionadas na amostra se constitui em uma denúncia sobre suposta irregularidade cometida por servidor em exercício funcional, a qual foi encaminhada para a Corregedoria. As restantes tratavam de relatos sobre o cometimento de supostos ilícitos ambientais, que demandam um fluxo diferente da primeira espécie, de resolutividade mais breve.

Cabe destacar que, atualmente as atividades da Ouvidoria são reguladas pela IN nº 24/20, a qual não disciplina esse tipo de tratamento.

Dentre as 27 denúncias selecionadas, observou-se que 8 ofereceram diretamente uma resposta conclusiva, sem que anteriormente tenha sido oferecida resposta intermediária. Desses 8 casos, 1 manifestação diz respeito à denúncia de suposta irregularidade cometida por servidor, e as 7 restantes referentes a ilícitos ambientais, tiveram resposta conclusiva fornecida pela própria Ouvidoria, sem que tenha sido promovido encaminhamento interno com resposta de área técnica competente.

Quanto às 19 denúncias que continham resposta intermediária, notou-se que todas eram referentes a ilícitos ambientais. Nesses casos, a Ouvidoria informava, em resposta intermediária, que teria promovido o encaminhamento para a área responsável, conteúdo mínimo exigido pelo art. 19, V, da Portaria CGU nº 581/2021, para respostas conclusivas. Na sequência, a área responsável presta as informações, as quais são enviadas para o usuário como resposta conclusiva.

Associado à prática em análise, existe o risco de aumento no tempo de resposta, com possível extrapolação do prazo de 30 dias prorrogáveis por igual período, conforme disposto no art. 12, §2º da Portaria nº 581/2021. Após investigação da relação entre a prática de oferecer resposta intermediária com o conteúdo mínimo de resposta conclusiva e o correspondente tempo despendido para publicação da resposta conclusiva, foram obtidas as seguintes informações:

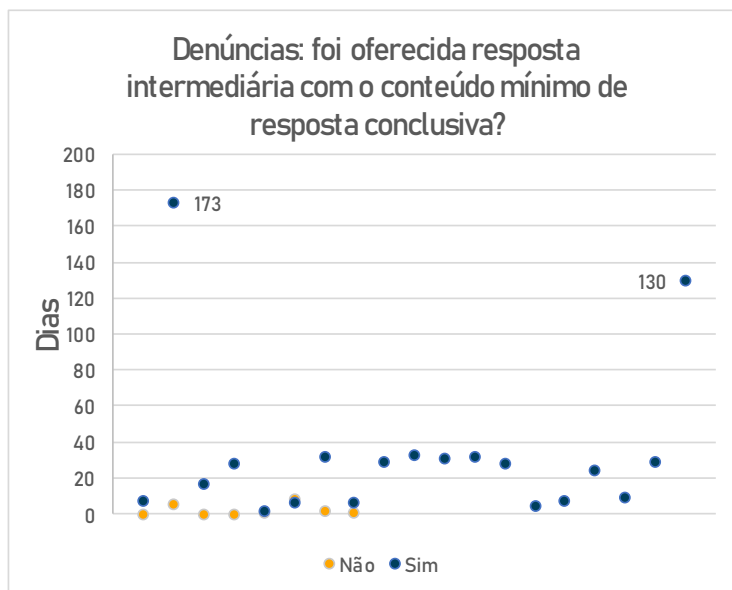
### Tempo de Resposta x Respostas Intermediárias com conteúdo de Resposta Conclusiva

#### Média de tempo para respostas conclusivas - com outliers

Houve resposta intermediária?	Em quantos dias foi oferecida resposta conclusiva?
Não	2,4
Sim	33,4

#### Média de tempo para respostas conclusivas - sem outliers

Houve resposta intermediária?	Em quantos dias foi oferecida resposta conclusiva?
Não	2,4
Sim	19,5



Fonte: elaboração própria.

O painel acima permite visualizar que, nas denúncias analisadas, o tempo médio para publicação de resposta conclusiva foi de 2,4 dias nos casos em que não foi oferecida resposta intermediária, e 33,4 dias nos casos em que a resposta conclusiva foi antecedida de uma resposta intermediária. Desconsiderando os dados *outliers*, a saber, as duas manifestações cujas respostas conclusivas foram oferecidas em prazos de 130 e 173 dias, o tempo médio cai para 19,4 dias, ainda oito vezes superior ao tempo médio de quando a prática não é adotada.

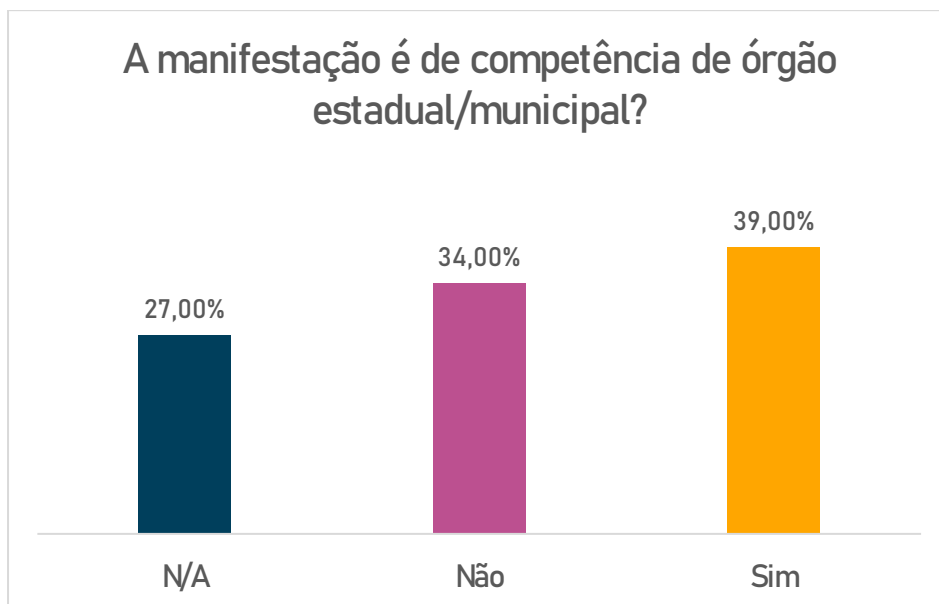
Dessa forma, verificou-se que o procedimento não garante a adequada representação do tempo despendido no fluxo disciplinado pelo art. 12 da Portaria CGU nº 581/2021, desde o recebimento da manifestação até a consolidação da resposta conclusiva. Alternativamente, a prática adotada inclui no período de 30 dias (prorrogáveis por igual período) os procedimentos adotados para a busca da resolutividade da demanda, cujo intervalo de tempo é naturalmente maior.

Nesse sentido, esta constatação constitui um complemento da inadequação apontada anteriormente, que trata do uso incorreto da ferramenta de registro de resolutividade, pois o uso indiscriminado da ferramenta contribui para que se busque uma maneira alternativa de registrar essa informação: no caso em análise, o uso da resposta conclusiva para seu registro.

### 1.5. Fragilidades nos fluxos de encaminhamento das manifestações, com adoção de procedimentos diferentes a situações que ensejam a mesma atuação por parte do IBAMA em demandas de competência de estados e municípios.

Na análise empreendida sobre a amostra de manifestações selecionada – ver apêndice B –, verificou-se que a maior parte das manifestações eram de competência de órgãos ou entidades pertencentes a outras esferas federativas:

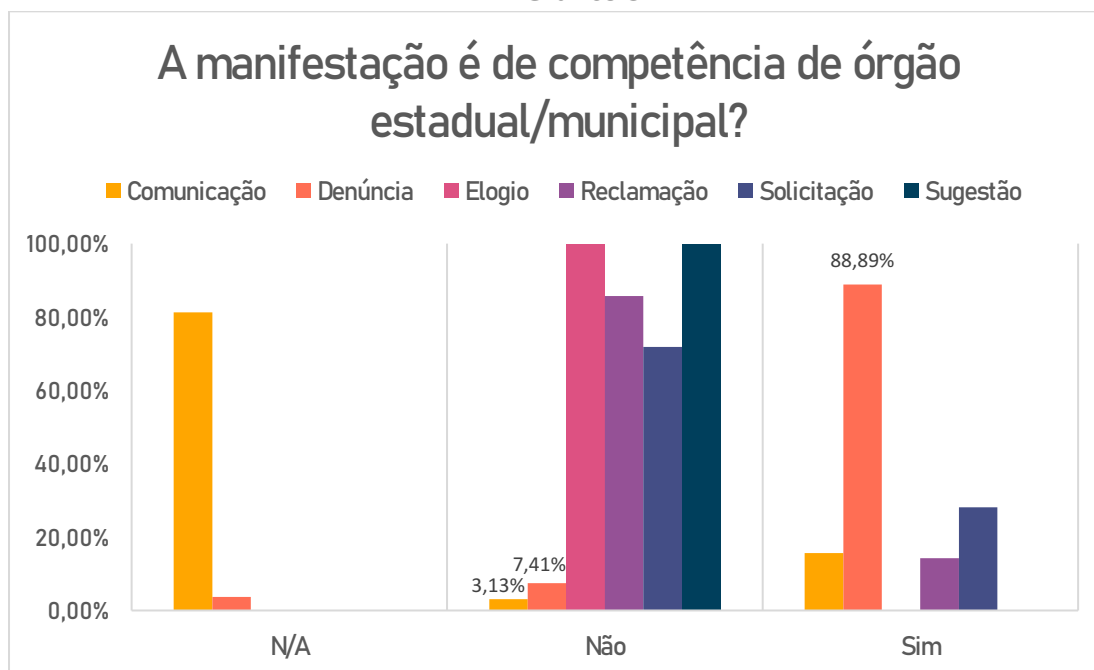
Gráfico 4



Fonte: elaboração própria.

Uma análise mais detalhada permite visualizar em que tipos de manifestação a situação apresenta maior recorrência:

Gráfico 5



Fonte: elaboração própria.

Nos gráficos acima, a resposta “N/A” faz referência às manifestações em que não se pôde verificar a decisão administrativa final, impossibilitando uma avaliação sobre seu destino. Todavia, é oportuno elucidar que todas as ocorrências desse tipo dizem respeito a manifestações com teor de denúncia de ilícitos ambientais, classificadas como denúncia ou comunicação. Nesse sentido, considerando que 88,9% das denúncias analisadas são de competência de órgão ou entidade estadual/municipal, é possível

inferir que a maior proporção das manifestações de resposta “N/A” seria de competência municipal/estadual, indicando uma proporção superior aos 39% apresentados no gráfico 4 caso apenas fossem consideradas as categorias “Sim” e “Não”.

No tocante às manifestações de tipo solicitação e reclamação que são de competência de órgão estadual/municipal, notou-se que todas apresentam teor de denúncia de ilícito ambiental e não foram adequadamente classificadas. Por outro lado, as denúncias e comunicações que eram de competência do Ibama corresponderam respectivamente a apenas 7,4% e 3,1% do total de manifestações em cada tipo.

Diante desses fatos, e considerando a proporção de denúncias recebidas sobre o total de manifestações (59,3% do total de manifestações no período de 01/04/2021 a 31/03/2022, segundo dados do “Painel Resolveu?”), nota-se que grande parte das atividades da UA relativas ao tratamento de manifestações refere-se ao recebimento e encaminhamento de manifestações de competência alheia. Deve-se confrontar a esse fato informação constante do QA, segundo o qual a composição atual da força de trabalho não é considerada adequada ao cumprimento da missão institucional da Ouvidoria, o que indica não haver margem para acomodar tantas demandas de responsabilidade de terceiros.

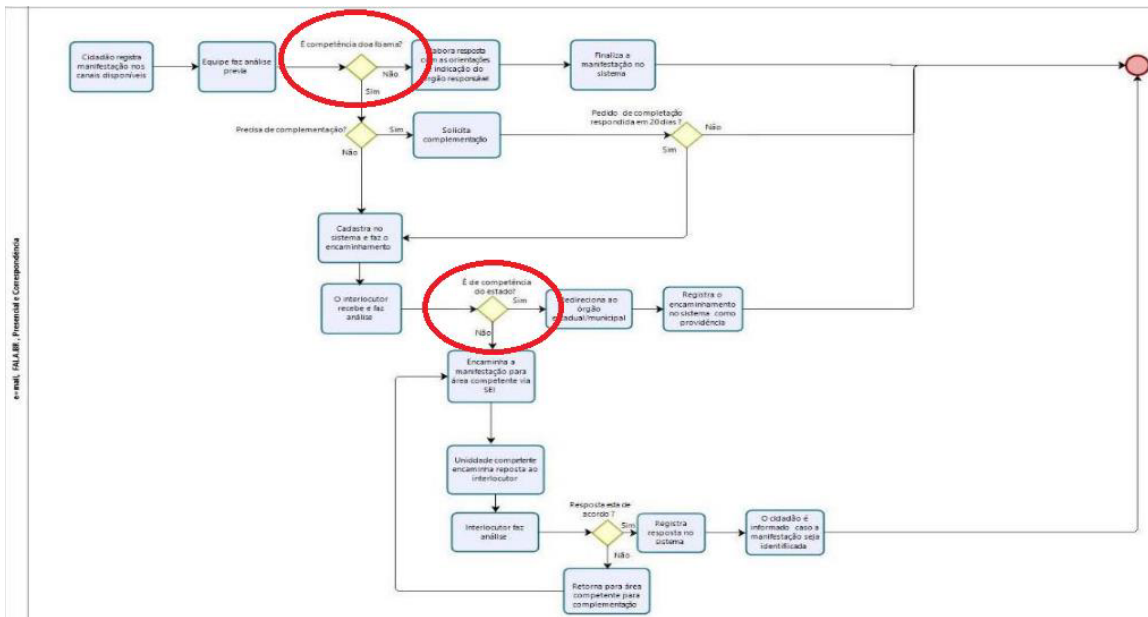
Na tentativa de investigar as causas da ocorrência, impõe-se a constatação, em primeira análise, do amplo reconhecimento de que o Ibama goza junto à população por sua atuação como órgão ambiental fiscalizador. Tal fato contribui para que o cidadão tome a entidade como referência ao surgir a necessidade de relatar um ilícito ambiental. Soma-se a isso a complexidade da legislação ambiental, no tocante à distribuição de competências entre os entes federados, dificultando o discernimento do cidadão.

Nesse contexto, em inspeção ao sítio do Ibama, não foi encontrada uma seção de transparência ativa contendo informações para auxiliar o cidadão na tarefa de determinar a que entidade dirigir sua demanda. Observou-se que a [seção da Ouvidoria](#) contém, no tópico “4. Serviços Ibama – Central de Atendimento”, um link para uma página de “Perguntas Frequentes”. Todavia, o *link* é inválido, pois não redireciona o usuário para uma página informativa, acusando *erro 404*.

Portanto, verificou-se que a UA não disponibiliza informações que contenham orientações precisas sobre a qual órgão/entidade o usuário deve direcionar sua demanda a depender do tipo de ilícito ambiental que se pretende denunciar, o que contribuiria para reduzir a quantidade de entradas em manifestações de ouvidoria.

Em resposta ao QA, relatou-se a existência de óbices à consolidação desse tipo de informação. Haveria, nas próprias áreas técnicas do Ibama, divergências interpretativas a respeito das competências para apuração de crimes ambientais. Em que pese a ampla maioria de encaminhamentos das denúncias a outros entes federados observada, demonstrando certo padrão nas decisões administrativas finais, o fluxo de tratamento é representativo da insegurança interpretativa sobre a competência para recebimento de denúncias de ilícitos ambientais:





Os círculos vermelhos destacam duas etapas no fluxo de tratamento com o mesmo propósito: a identificação da competência estadual/municipal para tratamento da manifestação. Imagem em baixa resolução na fonte. Fonte: arquivo anexo da resposta ao QA.

O fluxo demonstra que em dois momentos é avaliada a competência do Ibama para o tratamento da manifestação: i. na análise prévia da equipe de Ouvidoria, e; ii. na análise empreendida pelo interlocutor ao qual a manifestação foi encaminhada. Ou seja, há manifestações que a análise prévia da UA considera de competência do Ibama, mas que os interlocutores decidem pela competência de entes estaduais/municipais. A esse respeito, normatiza a Portaria CGU nº 581/2021:

Art. 15. Na análise prévia, deverão ser coletados elementos necessários para atuação da ouvidoria e realizada a adequação, quando cabível, da tipologia e do assunto ou serviço indicado pelo manifestante. (alterado pela Portaria CGU nº 3.126/2021)

§ 1º Na análise prévia de denúncias, **observada a competência do órgão ou entidade a que a unidade esteja vinculada**, deverá ser avaliada a existência de requisitos mínimos de autoria, materialidade e relevância que amparem a apuração da denúncia pelo órgão ou entidade. (alterado pela Portaria CGU nº 3.126/2021)

§ 2º A denúncia será considerada habilitada quando existentes os requisitos a que se refere o § 1º.

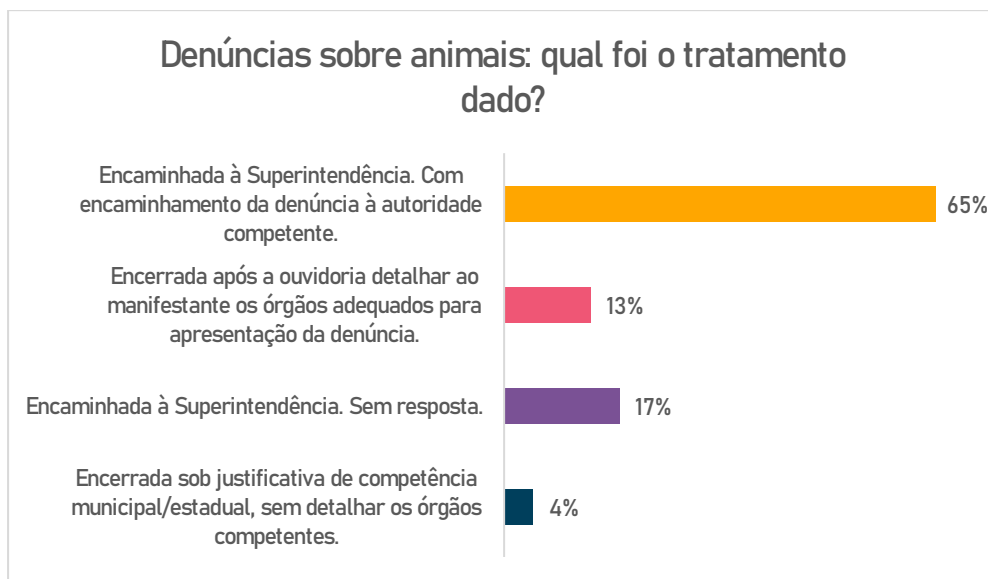
§ 3º A denúncia poderá ser encerrada quando:

I - os fatos relatados forem de competência de órgão ou entidade não pertencente ao Poder Executivo federal; ou

II - excepcionalmente, em circunstâncias necessárias à proteção integral ao denunciante, devidamente justificadas no histórico da manifestação e comunicadas ao manifestante.

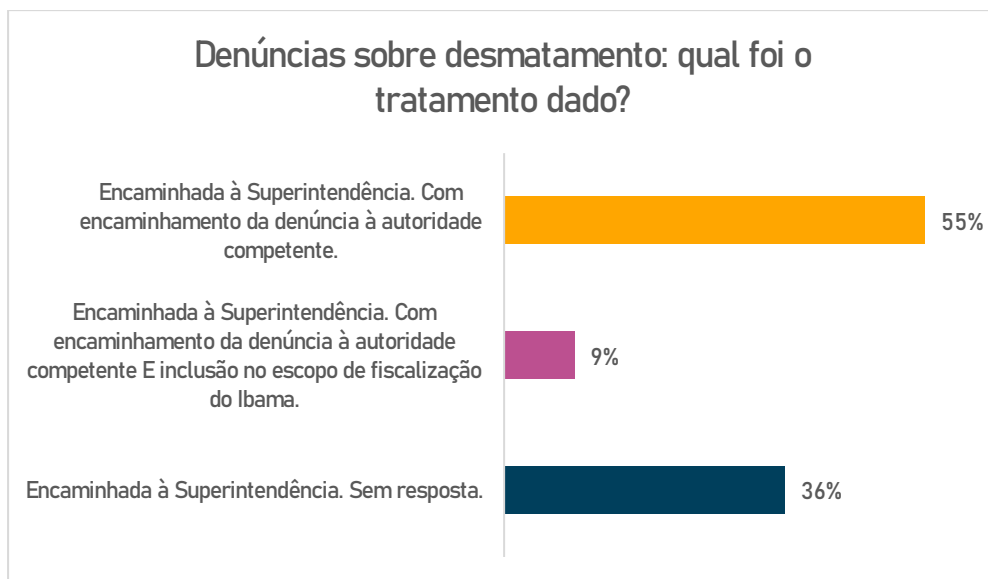
Embora tenha sido oferecido em arquivo anexo ao QA *script* para respostas conclusivas de manifestações de competência de outros entes federados, contendo orientações ao cidadão, a análise das manifestações revela que nem sempre a UA encerrou na análise prévia a manifestação e ofereceu orientações ao manifestante sobre o canal adequado para apresentação da denúncia:

Gráfico 6



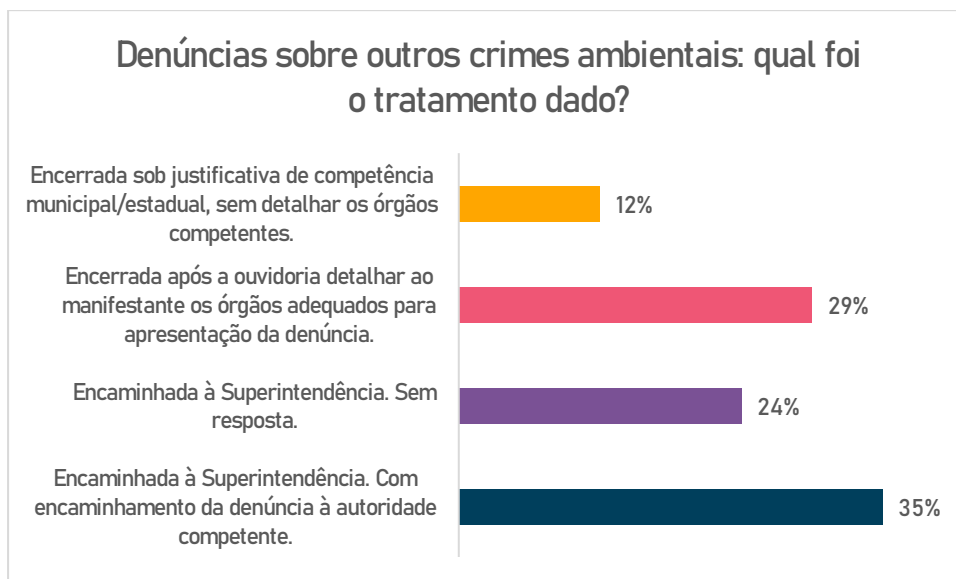
Fonte: elaboração própria.

Gráfico 7



Fonte: elaboração própria.

Gráfico 8



Fonte: elaboração própria.

A análise acima considerou as manifestações com teor de denúncia de ilícitos ambientais cuja competência apuratória é de outros entes federados. Na organização das manifestações por assunto, observou-se que, mesmo em casos recorrentes e sem diferenças substanciais no teor dos relatos, são promovidos diferentes encaminhamentos. Por vezes, a própria Ouvidoria encerra a denúncia na análise prévia, oferecendo orientações precisas sobre o órgão competente; outras vezes, encerra a denúncia sem oferecer essas orientações, apenas esclarecendo que a competência para o recebimento é do estado ou município, conforme o caso. Há também ocasiões em que a denúncia passa pela análise prévia da Ouvidoria que, de acordo com o fluxo, avalia a competência do Ibama para o tratamento da questão, encaminhando-a para o interlocutor da área técnica (Superintendências nos estados), o qual identifica que a competência é de outro ente e promove o encaminhamento da demanda por meio de Ofício.

Conclui-se, a partir da análise, que a falta de padrão no trato de questões semelhantes explicita a falta de um entendimento unívoco sobre quais manifestações devem ser tratadas pelo Ibama e quais são de competência alheia. A solução encontrada, conforme representada no fluxo, parece consistir na dupla verificação da competência para o recebimento da manifestação. Todavia, o procedimento onera desnecessariamente a força de trabalho envolvida no tratamento, além de aumentar o tempo de resposta, uma vez que as demandas são tramitadas internamente para, no fim, serem enviadas a outro órgão/entidade.

#### 1.6. Relatório de Gestão com conteúdo insuficiente, a luz do art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021

Em inspeção ao sítio da ouvidoria do Ibama apresenta a lista de Relatórios de Gestão da Ouvidoria. Os relatórios foram produzidos com periodicidade anual, desde o ano de 2008. Para esta avaliação, analisou-se o último relatório, relativo ao exercício de

2021. O critério normativo utilizado para avaliar a adequação do relatório consta do art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021:

Art. 52. As unidades do SisOuv deverão elaborar relatórios de gestão com periodicidade mínima anual, a ser publicado no sítio eletrônico do órgão ou entidade até o primeiro dia do mês de abril de cada ano, abrangendo informações referentes ao ano anterior.

§ 1º O relatório anual de gestão deverá conter, ao menos:

I - informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria;

II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;

IV - a **análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas**;

V - **informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos**; e

VI - **ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos**.

§ 2º O relatório anual de gestão deverá ser encaminhado à autoridade máxima do órgão ou entidade a que esteja vinculada a unidade do SisOuv.

Observou-se que o Relatório, apesar de apresentar informações a respeito dos principais motivos das manifestações, não promoveu a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas. Isso indica que não é realizada a análise das informações sobre a resolutividade das manifestações, limitando o alcance da Ouvidoria à constatação da recorrência dos assuntos, sem investigar o desempenho do efetivo atendimento às demandas.

Além disso, não foram oferecidas informações sobre o funcionamento do Conselho de Usuários dos serviços públicos do Ibama. Notou-se em inspeção à Plataforma do Conselho que a UA não institui as atividades do Conselho de Usuários. Esta informação, todavia, não foi apresentada no Relatório de Gestão.

Em outra análise, verificou-se que não foram apresentadas as ações que teriam sido consideradas exitosas no ano de 2021, assim como as principais dificuldades enfrentadas. Há uma seção de “Projetos e Resultados” em que foram apresentadas 4 metas e suas respectivas ações. Todavia, não se especificaram os responsáveis pela implementação e os respectivos prazos de implementação.

### **1.7. Inexistência de relacionamento com os Conselhos de Usuários de Serviços Públicos e de mapeamento dos serviços prestados pelo órgão, conforme Portaria CGU nº 581/21.**

Em inspeção realizada na Plataforma dos conselhos de usuários de serviços públicos, verificou-se que não existem consultas cadastradas para serviços do Ibama. O diagnóstico foi confirmado em resposta ao QA, onde afirmou-se que ainda não foram instituídas as atividades dos conselhos, apesar de existir a intenção, por parte da nova gestão, de fazê-lo.

Nos termos do Decreto nº 9.492/2018, os Conselhos de Usuários são considerados órgãos de natureza consultiva, em que a participação popular se exerce por meio da atuação de usuários voluntários na avaliação da qualidade e da efetividade da prestação dos serviços públicos. Para garantir essa finalidade, os conselheiros atuam avaliando os serviços individualmente, respondendo às consultas disponibilizadas pelos órgãos e entidades. Adicionalmente, a Plataforma Virtual possibilita que os conselheiros registrem propostas de melhoria para os serviços. Os resultados dessas atividades de participação dos conselheiros devem ser consolidados com fins de disponibilizar informações aos gestores de serviços, contribuindo para a identificação de oportunidades de melhoria nos serviços públicos da entidade.

Nesse contexto, a Portaria CGU nº 581/2021 estabelece as atividades de ouvidoria relativas aos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos:

Art. 7º São atividades de ouvidoria, sem prejuízo de outras que lhes sejam atribuídas por norma específica:

VIII - em relação aos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos:

- a) **conduzir os processos de chamamento público para voluntários;**
- b) **executar as ações de mobilização e de interlocução com conselheiros;**
- c) **desenvolver enquetes e pesquisas para subsidiar a sua atuação; e**
- d) **consolidar os dados por eles coletados;**

(...)

Art. 59. A coleta sistematizada de informações acerca da qualidade de todos os serviços prestados no órgão ou entidade, na forma definida em Guia Metodológico específico pelo órgão central do SisOuv, será realizada com periodicidade mínima quadrienal, por meio de consultas a serem encaminhadas aos conselheiros pela unidade do SisOuv responsável pela supervisão da execução do serviço público a ser avaliado.

Portanto, as inadequações observadas na UA quanto aos Conselhos de Usuários referem-se ao descumprimento da totalidade das disposições normativas relativas a esta instância participativa.

No que tange à Carta de Serviços, o art. 43 da Portaria CGU nº 581/2021 prevê:

Art. 43. As unidades do SisOuv atuarão em coordenação com os gestores de serviço dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas na elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário.

Parágrafo único. A atividade de elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário compreende, dentre outros processos:

**I - o mapeamento de serviços prestados pelo órgão ou entidade;**

II - a identificação da necessidade e apoio ao processo de formulação de novos serviços pelos gestores dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas, com vistas à garantia da aderência aos direitos previstos na Lei nº 13.460, de 2017;

III - o monitoramento do cumprimento dos padrões estabelecidos na Carta de Serviços ao Usuário, por meio das informações oriundas de manifestações, avaliações de satisfação e outros meios de coleta de dados; e

IV - a atualização periódica das informações acerca dos serviços listados na Carta de Serviços ao Usuário.

Todavia, a UA registrou em resposta ao QA que não existe procedimento definido para o mapeamento dos serviços prestados pela entidade, nem do acompanhamento de casos de descontinuidade de serviços ou criação de novos serviços prestados pelo órgão ou entidade, o que é um procedimento imprescindível à realização das pesquisas no âmbito do Conselho de Usuários.

### **1.8. Inobservância de obrigações de transparência, nos termos do art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021.**

Há duas páginas no sítio do Ibama que apresentam informações da Ouvidoria: a seção [Ouvidoria](#) e a página [Fale com o Ibama](#). As duas páginas apresentam informações conflitantes e divergentes, a saber:

- i. A página do Fale Conosco informa a existência do atendimento por chat, enquanto a página da Ouvidoria não o informa;
- ii. A página do Fale Conosco informa o e-mail de contato da Ouvidoria (linhaverde.sede@ibama.gov.br), enquanto a página da Ouvidoria não o faz;
- iii. A página do Fale Conosco informa que a Ouvidoria atende exclusivamente por canais eletrônicos por ocasião do coronavírus, enquanto a página da Ouvidoria informa as unidades do Ibama para atendimento presencial;
- iv. A página do Fale Conosco informa o contato telefônico da Ouvidoria, enquanto a página da Ouvidoria não o faz.

Além dessas inconsistências, que podem vir a confundir o cidadão que procura a Ouvidoria, a página *web* da UA não apresenta link de acesso ao "Painel Resolveu?", exigidos nas obrigações de transparência do art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021:

Art. 71. As unidades do SisOuv adotarão as providências necessárias para colocar em transparência, no portal do órgão ou entidade a que estejam vinculadas:

I - banner de acesso direto à Plataforma Fala.BR, com URL específica para o órgão ou entidade; e

II - seção "ouvidoria", em que constem informações claras, atualizadas e precisas sobre, no mínimo:

- a) as formas de acesso ao atendimento da ouvidoria;
- b) o endereço para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível;
- c) os relatórios de gestão da unidade de ouvidoria de que trata o art. 52 desta Portaria;
- d) o link de acesso ao "Painel resolveu?";
- e) os relatórios consolidados a que se refere o art. 59 desta Portaria, que informem, quando cabível:

1. a metodologia e os critérios adicionais adotados para seleção de amostra de conselheiros de serviços públicos; e

2. a metodologia e os meios de consolidação dos dados coletados, incluídos os algoritmos utilizados para o tratamento automatizado dos dados, quando cabível;

f) o nome, o currículo e a data de ingresso no cargo do titular da unidade da ouvidoria; e

g) normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria.

Acresça-se que página "[Quem é Quem](#)" do Ibama dispõe dos nomes dos titulares dos cargos de ouvidora e dos chefes das Divisões que compõem a estrutura da UA.

Por fim, verificou-se a desatualização das informações a respeito da função de Chefe de Divisão de Informação ao Cidadão (DIC), que é exercida, conforme informado na resposta à pergunta 44 do QA, pela servidora Renata Luiza Miranda Barros Nunes de Souza. Na página "[Quem é Quem](#)", é registrada a informação "Vago" para a chefia da Divisão.

## RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na Seção Resultados dos Exames, consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria do Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis:

- a) Implementar fluxo de modo que ocorra o registro das manifestações de Ouvidoria na Plataforma Fala.BR, quando do recebimento das manifestações de ouvidoria pelos canais da Central de Atendimento.
- b) Adotar a Plataforma Fala.BR como sistema único para tratamento de manifestações de ouvidoria, a fim de garantir o cumprimento dos requisitos de rastreabilidade e segurança, a certificação do usuário acerca da resposta conclusiva e o uso da ferramenta de registro de resolutividade para todas as manifestações recepcionadas pela UA.
- c) Instituir fluxo adequado para tratamento de denúncias, estabelecendo medidas de proteção à identidade do denunciante e garantindo na triagem o discernimento em relação às solicitações de providências, conforme a tipologia disposta no art. 3º do Decreto nº 9.492/2017, e estabelecendo o encaminhamento às instâncias responsáveis por dar adequado tratamento às demandas.
- d) Implementar seção informativa na seção de Ouvidoria do sítio do Ibama, de forma a esclarecer as competências do Ibama na apuração de denúncias de ilícitos ambientais, contribuindo para reduzir a entrada de denúncias que deveriam ser encaminhadas a outros entes federados.
- e) Eliminar a duplicidade da etapa de verificação da competência estadual/municipal no fluxo de tratamento de denúncias de ilícitos ambientais, a fim de contribuir para sua eficiência e para a padronização das respostas.
- f) Produzir Relatório de Gestão Anual aderente às disposições do art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021.

- g) Instituir as atividades dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos, conduzindo os processos de chamamento público, desenvolvendo enquetes e elaborando um planejamento quadrienal que relacione os serviços que serão objeto de chamamento a cada ano, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021.
- h) Realizar a inclusão de informações que compõem os requisitos de transparência e a atualização das informações contidas na seção de Ouvidoria do sítio do Ibama, de forma a garantir o cumprimento do art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021, e compatibilizar as informações sobre a Ouvidoria contidas nas demais páginas do domínio do Ibama no gov.br.
- i) Instituir fluxo para a atualização das informações da Carta de Serviços ao Usuário, contemplando etapas para o mapeamento dos serviços prestados pela entidade, a identificação da necessidade e apoio ao processo de formulação de novos serviços e o monitoramento do cumprimento dos padrões estabelecidos na Carta.

## CONCLUSÃO

Neste trabalho foram avaliados, no âmbito da Ouvidoria do Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis, a estrutura da Unidade, os fluxos e os procedimentos para atender as demandas de ouvidoria. O objetivo dos trabalhos foi agregar valor à ouvidoria avaliada, contribuindo para a melhoria da gestão na prestação de serviços públicos e para a facilitação do acesso do usuário aos instrumentos de participação na defesa de seus direitos, tendo em vista as principais fragilidades que podem concorrer para a diminuição na qualidade da prestação de serviços públicos pelo órgão.

No que diz respeito à atuação da UA na contribuição para a ampliação do diálogo entre o Estado e a sociedade, observou-se como aspecto positivo a estruturação de seus canais externos para recebimento de manifestações. O grande volume de demandas recebidas – a ouvidoria do Ibama é a 16ª unidade do SisOuv mais demandada na Plataforma Fala.BR, desde o início da série histórica – é atendido mediante a supervisão técnica de um sistema de atendimento que proporciona amplo acesso ao cidadão, através da disponibilização de diferentes canais de contato.

Em oposição a essa contribuição, verificou-se que ainda há oportunidades de melhoria na articulação com instâncias de participação social, principalmente no que diz respeito ao relacionamento com os Conselhos de Usuários de Serviços Públicos, para os quais ainda não foram conduzidos chamamentos nem realizadas consultas.

Em outro diagnóstico, avaliou-se que há desafios a serem enfrentados pela UA no tocante à colaboração das atividades de Ouvidoria para o processo de melhoria da gestão e prestação de serviços ofertados. No processo de atualização das informações sobre serviços, notou-se a necessidade de implementar fluxos de monitoramento dos serviços da entidade, nos quais constem etapas de coleta de dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação dos serviços públicos e de análise dos dados recebidos, a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas.



Quanto aos procedimentos para tratamento de manifestações em geral, as análises revelaram que há margem para aperfeiçoamento dos fluxos, desde o recebimento das demandas pelos serviços de atendimento até o adequado registro de sua resolatividade, especialmente no que concerne ao tratamento de denúncias, considerado o grande volume de manifestações recebidas – dentre os 25 órgãos/entidades do SisOuv que mais receberam manifestações de Ouvidoria, o Ibama é a 2º entidade que recebeu mais denúncias, proporcionalmente ao total de manifestações, de acordo com dados do “Painel Resolveu?”.

Além disso, verificou-se que os atuais sistemas internos para trâmite de manifestações não dispõem de ferramentas adequadas para o cumprimento dos requisitos de segurança e rastreabilidade, tal fato é agravado pelas desconformidades na compreensão conceitual da tipologia das manifestações, especificamente no que diz respeito à diferença entre denúncias e solicitações de providência e na falta de um fluxo específico das denúncias de ilícitos ambientais, contribuindo para que essas manifestações sejam tratadas como solicitações, fragilizando a proteção ao denunciante.

Portanto, conclui-se que à época do período selecionado como escopo, o exercício das atividades de Ouvidoria no IBAMA não estavam aderentes às normas vigentes, todavia, o cenário, segundo a gestão, vem melhorando, com os esforços que estão em andamento e com algumas alterações já implementadas.

Sobre os resultados dos exames foram propostas recomendações visando reduzir os riscos com potencial para comprometer o alcance da missão institucional da unidade avaliada. Os benefícios esperados das recomendações propostas em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são, essencialmente: (i) melhoria da qualidade das respostas às manifestações encaminhadas por cidadão; (ii) mitigação do risco de desconformidade na atuação da ouvidoria; (iii) melhoria no processo de acompanhamento da prestação e avaliação dos serviços públicos; (iv) fomento à participação social; e (v) aprimoramento do processo de *accountability* do IBAMA.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente Relatório descreve o trabalho de avaliação das atividades da Ouvidoria Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis. Os trabalhos realizados por esta Coordenação-Geral de Monitoramento e Supervisão do Sistema de Ouvidorias - CGOUV visam a promover a qualidade no atendimento ao cidadão, e, como já exposto, a apresentação de um diagnóstico das atividades de ouvidoria, além de verificar se a Unidade Avaliada – UA, está atendendo ao seu papel institucional e social no serviço prestado ao cidadão.

Este Relatório tem caráter comendativo e será submetido ao Ouvidor-Geral da União e posteriormente publicado.

Desse modo, cumpre afirmar que a Ouvidoria-Geral da União se coloca à disposição para melhor atender aos usuários, visando a contribuir para a eficácia, eficiência, qualidade na prestação do serviço, à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão, além da supervisão técnica e orientação

normativa dos órgãos que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv.

## APÊNDICES

## Apêndice A

### Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Unidade Avaliada – UA a seguir foram coletadas durante a etapa da elaboração do Relatório Situacional.

#### A.1 Informações Gerais

A tabela abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

Campo	Teor
<b>Esfera e Poder</b>	Poder Executivo Federal
<b>Natureza jurídica do órgão</b>	Autarquia Especial
<b>E-mail</b>	<a href="mailto:ouvidoria.sede@ibama.gov.br">ouvidoria.sede@ibama.gov.br</a> (Ouvidoria e SIC)
<b>Página na Internet</b>	<a href="https://www.gov.br/ibama/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria">https://www.gov.br/ibama/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria</a>
<b>Endereço</b>	SCEN Trecho 2, Edifício Sede, L4 Norte – Bloco I – Brasília/DF - CEP 70818-900
<b>Telefone - Canais de Atendimento</b>	(61) 3316-1090 (Ouvidoria). 0800 061 8080 (Central de Atendimento – Serviços Ibama e Linha Verde) (61) 3316-1611 (SIC)
<b>Horário de funcionamento - Canais de Atendimento:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Das 9h às 12h e de 13h às 17h.</li> <li>• Horário de atendimento da Central de Atendimento – Serviços Ibama e Linha Verde: de segunda a sexta-feira, de 7h às 19h.</li> </ul>
<b>Ouvidora</b>	<p><b>Fernanda da Silveira Campos (FCE 1.13)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Vínculo:</b> Analista Ambiental do Serviço Florestal Brasileiro.</li> <li>• <b>Formação:</b> Graduação em Direito, Pós-graduação em Administração Pública e em Ouvidoria Pública.</li> <li>• <b>Início do mandato:</b> 05/07/2022</li> </ul>

#### A.2 Competências

De acordo com a Instrução Normativa nº 24, de 18 de novembro de 2020, a Ouvidoria do Ibama é a instância pública de controle e participação social, responsável por receber e tratar as manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados pelo Ibama, em conformidade com a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, bem como pelo tratamento dos pedidos de acesso à informação recebidos com base na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, com vistas ao aprimoramento da gestão pública e à garantia da transparência em suas ações.

Com base no Regimento Interno do Ibama, a Ouvidoria possui as seguintes atribuições:

I - receber, analisar e encaminhar as manifestações direcionadas ao Ibama, nos termos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;

II - receber, analisar e encaminhar os pedidos de acesso à informação direcionados ao Ibama, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

III - orientar e realizar a interlocução com as unidades do Ibama com vistas à instrução das manifestações e pedidos apresentados, bem como a sua conclusão dentro do prazo legal;

IV - realizar a interlocução com o órgão central do Sistema de Ouvidorias - SisOuv no que se refere a manifestações de Ouvidoria, pedidos de acesso à informação, participação social e promoção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, bem como acompanhar a implementação das orientações do SisOuv no âmbito do Ibama;

V - elaborar, anualmente ou quando julgar necessário, relatório de gestão, que deverá consolidar informações referentes às manifestações recebidas e, com base nelas, apontar falhas e/ou sugerir melhorias na prestação de serviços públicos pelo Ibama;

VI - propor a realização de capacitação e treinamento relacionados às atividades de ouvidoria e à proteção e defesa do usuário dos serviços públicos;

VII - orientar as unidades do Ibama quanto ao cumprimento das decisões recursais proferidas no âmbito da Lei nº 12.527, de 16 de maio de 2012, e encaminhar, quando julgar necessário, solicitação de providências às demais unidades do Ibama;

VIII - propor ações de promoção à transparência ativa da gestão pública, ao controle social e ao acesso à informação no âmbito do Ibama;

IX - propor medidas de aperfeiçoamento à comunicação interna e externa do Ibama, em articulação com a Ascom, inclusive na gestão da página do Ibama na internet;

X - atuar como canal de interlocução entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados - ANPD e o Ibama;

XI - conduzir as ações necessárias à adequação de serviços e processos do Ibama à Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018;

XII - coordenar a Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos - CPads do Ibama;

XIII - exercer a supervisão técnica de outros canais de relacionamento com os usuários existentes no Ibama, em observância à Lei nº 13.460, de 2017;

XIV - monitorar a qualidade das informações constantes na Carta de Serviços do Ibama e propor melhorias; e

XV - adotar outras medidas que se fizerem necessárias no seu âmbito de atuação.

Integrante da estrutura da Ouvidoria, sua Divisão de Gestão e Acompanhamento de Manifestações deve cumprir as seguintes atribuições:

I - prestar apoio técnico e administrativo ao Ouvidor, bem como acompanhar o atendimento das solicitações formuladas pelo Ouvidor;

II - tratar as manifestações de Ouvidoria advindas do sistema informatizado disponibilizado pela Controladoria-Geral da União e encaminhá-las, conforme a matéria, à unidade administrativa competente;

III - analisar as respostas produzidas pelas áreas técnicas, em especial quanto à utilização de linguagem simples, considerando o contexto sociocultural do

usuário, de forma a facilitar a comunicação e o entendimento, e transmiti-las aos usuários demandantes;

IV - adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos recebidas;

V - coletar dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos;

VI - analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas;

VII - formular e manter atualizado o Manual de Procedimentos da Ouvidoria;

VIII - manter banco de dados atualizado relativo às manifestações de Ouvidoria, bem como as providências consequentes;

IX - elaborar estudos e realizar pesquisas para aferição da satisfação dos usuários dos serviços prestados pelo Ibama;

X - produzir relatório de gestão das atividades realizadas pela ouvidoria e, quando solicitado pelo Ouvidor, estudos e relatórios temáticos e de informações estratégicas;

XI - assistir o Ouvidor na proposição de atos normativos relacionados às competências da Ouvidoria;

XII - promover a articulação entre a Ouvidoria e os respectivos pontos focais nas unidades administrativas do Ibama, no que se refere ao atendimento das manifestações dos usuários de serviços públicos;

XIII - planejar e propor iniciativas de programas e projetos, com foco na inovação, relacionados à área de ouvidoria;

XIV - conduzir processos relacionados aos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos; e

XV - orientar e monitorar a implementação dos projetos da Ouvidoria e avaliar seus resultados.

Ademais, os encargos do Serviço de Informação ao Cidadão foram atribuídos à Divisão de Informação ao Cidadão, com o objetivo de atender e orientar o público quanto ao acesso à informação. Sendo assim, verifica-se a sua competência para:

I - exercer as atividades de Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, conforme Lei nº 12.527, de 2011, e Decreto nº 7.724, de 2012;

II - tratar os pedidos de acesso à informação oriundos do sistema informatizado disponibilizado pela Controladoria-Geral da União, e encaminhá-los, conforme a matéria, aos interlocutores das unidades administrativas;

III - analisar as respostas produzidas pelas áreas técnicas, em especial, quanto à utilização de linguagem simples, considerando o contexto sociocultural do cidadão, de forma a facilitar a comunicação e o entendimento, e transmiti-las aos usuários demandantes;

IV - adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas aos pedidos de acesso à informação recebidos;

V - conceder acesso imediato às informações disponíveis em transparência ativa, sem prejuízo de posterior consulta ao interlocutor da unidade administrativa para complementação da informação, caso seja necessário;

VI - tratar os recursos oriundos de pedidos de acesso à informação e cumprir as decisões cabíveis à Ouvidoria nesse tema;

VII - encaminhar as omissões de respostas e as reclamações à autoridade de monitoramento designada nos termos do Art. 40 da Lei nº 12.527, de 2011;

VIII - promover em conjunto com as demais unidades do Ibama a constante atualização do Sistema de Transparência Ativa - STA, conforme as orientações emanadas da Controladoria-Geral da União - CGU;

IX - analisar os pedidos de acesso à informação recepcionados por meio do sistema informatizado disponibilizado pela Controladoria-Geral da União, e propor soluções de transparência ativa para divulgação das informações produzidas pelo Ibama;

X - produzir relatório de gestão das atividades relacionadas à transparência ativa e passiva e aos pedidos de acesso à informação e, quando solicitado pelo Ouvidor, estudos e relatórios temáticos e de informações estratégicas;

XI - promover a articulação entre a Ouvidoria e os respectivos interlocutores das unidades administrativas do Ibama no que se refere ao atendimento dos pedidos de acesso à informação;

XII - exercer as atividades de secretariado-executivo da Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos - CPads do Ibama; e

XIII - formular e manter atualizado o Manual de Tratamento de Pedidos de Acesso à Informação.

Para organizar, liderar e controlar o exercício de suas atribuições, a unidade é administrada por um Ouvidor. O procedimento de seleção do Ouvidor não é estabelecido pelo Regimento Interno da entidade, que se limita a mencionar o art. 11, § 1º do Decreto nº 9.492 de 2018 para dispor sobre o procedimento de indicação do Ouvidor. Nos termos do art. 7º da Portaria CGU nº 1.181, de 10 de junho de 2020, é estabelecido mandato de 3 (três) anos para o Ouvidor, podendo ser reconduzido, uma única vez, por igual período.

Ademais, destaca-se que, para fins de cumprimento do art. 40 da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), o Ouvidor do Ibama é considerado autoridade de monitoramento com o encargo de assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, além de exercer as atribuições de encarregado pelo tratamento de dados pessoais, conforme a Lei nº 13.709/2018 e de exercer as atribuições da Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos – C pads do Ibama.

### A.3 Equipe e Estrutura Física

Segundo informações obtidas na resposta à primeira pergunta do QA aplicado, a UA contava com a seguinte equipe de colaboradores:

	<b>Nome</b>	<b>Cargo e formação</b>
1	Fernanda da Silveira Campos	<ul style="list-style-type: none"><li>Analista Ambiental (servidora efetiva) e Ouvidora.</li><li>Graduação em Direito; Pós-Graduação em Administração Pública e em Ouvidoria Pública.</li></ul>
2	Carla Maria Sereno Neves	<ul style="list-style-type: none"><li>Analista ambiental (servidora efetiva) e Chefe de Divisão (DGam).</li><li>Graduação em Educação Física; Pós-Graduação em Redes de Computadores e em Ensino à Distância.</li></ul>

3	Renata Luíza Miranda Barros Nunes de Souza	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnica Administrativa (servidora efetiva) e Chefe de Divisão (DIC).</li> <li>• Graduação em Direito; Pós-Graduação em Filosofia e em Direito Público.</li> </ul>
4	Janary Araújo Cardoso	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnico Administrativo.</li> <li>• Nível médio.</li> </ul>
5	Adriana Aparecida da Silva Lopes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnica Especializada (colaboradora terceirizada).</li> <li>• Graduação em Administração.</li> </ul>
6	Allis José Soares da Silva	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assistente Administrativo (colaborador terceirizado).</li> <li>• Graduação em Gestão de Redes.</li> </ul>
7	Andréa da Costa Lima	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assistente Administrativa (colaboradora terceirizada).</li> <li>• Graduação em Secretariado e Pedagogia.</li> </ul>
8	Beatriz dos Santos Alves	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assistente Administrativa (colaboradora terceirizada).</li> <li>• Nível médio.</li> </ul>
9	Carlos Alberto Viegas Guimarães	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assistente Administrativo (colaborador terceirizado).</li> <li>• Nível médio.</li> </ul>
10	Glauce Ana Oliveira da Silva	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnica Especializada (colaboradora terceirizada).</li> <li>• Sem informações quanto à formação.</li> </ul>
11	Jeferson Silva Mendes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assistente Administrativo (colaborador terceirizado).</li> <li>• Nível médio.</li> </ul>
12	Joana D'Arc Brito Silva	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assistente Administrativa (colaboradora terceirizada).</li> <li>• Sem informações quanto à formação.</li> </ul>
13	Rafael Souza e Silva	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agente de Treinamento (colaborador terceirizado).</li> <li>• Graduação em Direito.</li> </ul>
14	Raphael Batista de Queiroz	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assistente Administrativo (colaborador terceirizado).</li> <li>• Nível médio.</li> </ul>

Dentre os colaboradores listados, compõem a equipe específica para atendimento no Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), por meio da Divisão de Acesso à Informação, três colaboradores: a chefe de divisão, um servidor efetivo e um colaborador terceirizado.

De acordo com o QA, a composição atual da força de trabalho não é adequada ao cumprimento da missão institucional da Ouvidoria. Porém, atualmente existem 2 processos seletivos em andamento de seleção de servidores efetivos para a Ouvidoria do Ibama, disciplinados pelos Editais Ibama nº 24/2022 e 28/2022, que preveem, conjuntamente, 6 vagas para atuação na Ouvidoria do Ibama. Informou-se, ainda, que a rotatividade da equipe é muito baixa, e que o perfil da equipe é generalista.

Além das informações citadas, relatou-se por meio do QA que não foi elaborado Plano de Capacitação para a equipe técnica, mas que a nova gestão da Ouvidoria tem a intenção de o elaborar. Apesar disso, foi apresentada uma tabela em que constavam 28 eventos e encontros virtuais frequentados pela equipe da antiga Coordenação de Ouvidoria no ano de 2021, muitos com característica de treinamento. Verificou-se que as temáticas eram relativas às atividades de Ouvidoria.

Em relação à estrutura física da UA, relatou-se o andamento atual de reforma nas instalações da Ouvidoria, com previsão de término no início de 2023. Antes do início da reforma, as condições de instalação da antiga Coordenação de Ouvidoria foram caracterizadas, na resposta à pergunta 7 do QA, como precárias. Considerando o disposto no art. 8º da Portaria CGU nº 581/2021, que dispõe que as unidades do SisOuv contarão, sempre que possível, com instalações físicas adequadas para prestação de atendimento presencial ao manifestante, a UA espera que a reforma em andamento



solucione os problemas relatados, de forma a garantir melhores condições de trabalho e de atendimento ao cidadão que porventura busque atendimento presencial junto à Ouvidoria.

Adicionalmente, foram relatadas diversas carências no tocante aos equipamentos de tecnologia da informação disponibilizados pelo Ibama para o trabalho da equipe. As exiguidades seriam relativas à qualidade dos computadores, que foram caracterizados como muito obsoletos, causando lentidão no desenvolvimento das atividades. Ademais, relatou-se que muitos não contam com Pacote Office, não suportam a utilização do *Microsoft Teams* para reuniões, e não dispõem de fones de ouvido. Além desses fatores, causa impacto direto às atividades de proteção de denunciante a indisponibilidade, para alguns dos colaboradores da Ouvidoria, da licença do software Adobe Reader para realização dos tarjamentos necessários à retirada de dados de identificação, assunto abordado na seção de “Resultados dos Exames” deste relatório.

Nesse contexto, a Ouvidoria informou que, atentando-se às necessidades de gerenciamento da Unidade, comunicou as insuficiências identificadas e abriu processos para solicitação de novos equipamentos, de aquisição de pacotes Office e de licenças do Adobe para seus colaboradores. Todavia, as tentativas teriam se revelado infrutíferas: a solicitação de licenças do Adobe à CGTI resultou em resposta de que não haveria licenças disponíveis, enquanto as outras demandas resultaram na chegada de outros computadores obsoletos à unidade, o que não favoreceu a UA. Além disso, a Ouvidoria teria sido informada, conforme relatou-se no QA, de que não há mais computadores novos (todos foram distribuídos às outras unidades do Ibama), fones de ouvido, aparelhos telefônicos, pacotes Office e licenças de Adobe disponíveis, o que caracteriza evidente prejuízo às atividades da Ouvidoria.

#### A.4 Canais de Atendimento

No site da Ouvidoria do IBAMA foram localizados os seguintes canais de atendimento para os cidadãos:

De acordo com o sítio eletrônico da UA, com a Instrução Normativa nº 24/2020 com o Relatório Anual de Gestão de 2021, são disponibilizados os seguintes canais de atendimento:

- **Internet:**
  - Por meio da plataforma Fala.BR;
  - Por meio de [Formulário de Solicitação de Auxílio](#) do “Serviços Ibama” para dúvidas de baixa complexidade sobre os serviços do Ibama. Embora seja realizado pela mesma Central de Atendimento que também recebe manifestações de ouvidoria por telefone e *webchat*, este Serviço não é voltado para recebimento de manifestações de Ouvidoria e sua avaliação foge ao escopo desta avaliação.
  - Por meio do *webchat* Ibama, que disponibiliza atendimento para a Linha Verde e para o Serviços Ibama, proporcionando entradas para a mesma Central de Atendimento;

- Por meio do Sistema Comex, para dúvidas do usuário atuante em comércio exterior: <http://www.comexresponde.gov.br/>
- Por e-mail: [linhaverde.sede@ibama.gov.br](mailto:linhaverde.sede@ibama.gov.br)
- **Presencial:** no endereço físico SCEN Trecho 2 - Edifício Sede - L4 Norte – Bloco I - Brasília/DF - CEP: 70818-900.
- **Por carta:** encaminhada para o endereço citado acima.
- **Por telefone:** 0800 0618080, que atende os canais Serviços Ibama e Linha Verde, e (61)3316-1611, para serviço de SIC.

## A.5 Sistemas Informatizados

A UA relatou utilizar, para tratamento de manifestações de ouvidoria, a Plataforma Fala.BR, o sistema Sisliv1 e o sistema SEI. De acordo com o QA, inicialmente o Sisliv1 foi desenvolvido para servir de ferramenta de tramitação interna de manifestações de ouvidoria. A falta de atualizações no sistema com o passar do tempo fez com que as unidades administrativas da Sede do Ibama (5 Diretorias, Corregedoria, Auditoria Interna, Procuradoria Federal Especializada e Centros Nacionais) o substituísse pelo SEI; por outro lado, as unidades descentralizadas do Ibama permanecem utilizando o Sisliv1. Também se verificou a existência de um sistema específico para tratamento de demandas recebidas pelo canal “Serviços Ibama”, o Sisliv2.

As fragilidades no uso dos sistemas internos e o Plano de Ação de migração para o Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR foram abordados na seção “Resultado dos Exames” deste relatório.

## A.6 Fluxo Interno de Tratamento

O fluxo interno adotado para o tratamento das manifestações depende do canal de entrada das manifestações.

No caso das manifestações recebidas pela Central de Atendimento (por meio de *chat* ou ligação telefônica), o atendente primeiro verifica se a manifestação é de competência do Ibama. Não o sendo, o usuário é orientado a procurar o órgão responsável. Caso o seja e a demanda não seja de pronto atendimento, a manifestação é cadastrada no Sisliv1 e o atendente informa ao usuário o número de protocolo registrado. Uma equipe de BackOffice da empresa contratada para operar a Central de Atendimento pode ser acionada caso exista dúvidas do atendente. A mesma equipe é responsável por realizar a triagem e a tramitação das manifestações no Sisliv1 para as unidades do Ibama. Não foram relatadas rotinas de acompanhamento das demandas para produção da resposta conclusiva; ademais, quando a resposta conclusiva é produzida, não é dada ciência dela ao manifestante.

Já as manifestações recebidas pelo Fala.BR, e-mail e SEI, são registradas no Sisliv1 ou no SEI por colaboradores da equipe de Ouvidoria, a depender da área de destino da manifestação. De acordo com o QA, atualmente a equipe de Ouvidoria realiza tarjamento das manifestações com teor de denúncia contendo dados de identificação do denunciante. As manifestações recebidas por e-mail são imediatamente respondidas de acordo com script previamente estabelecido, caso haja resposta padrão prevista.

Caso o encaminhamento se dê pelo SEI, é criado um despacho assinado pela chefe da Divisão de Gestão e Acompanhamento de Manifestações.

Às manifestações recebidas pelo Fala.BR dedicam-se dois colaboradores; às recebidas por e-mail, uma colaborada; às recebidas via processo SEI das unidades, duas colaboradoras. Por fim, dois colaboradores são responsáveis pela análise das respostas que chegam das áreas via SEI ou Sisliv1, inserindo as respostas no Fala.BR, quando as manifestações tenham sido cadastradas nesse meio. Portanto, atua um total de 7 colaboradores em todos os fluxos nos quais a Ouvidoria participa do recebimento e tratamento.

Acresça-se que, na ocasião de resposta ao QA, a Ouvidoria ofereceu como anexos fluxogramas para o tratamento de denúncias, de manifestações recebidas pelos canais da Central de Atendimento, e de manifestações recebidas pelo Fala.BR, correspondência, e-mail e presencialmente. Tais fluxogramas não serão reproduzidos nesta seção do relatório por conta da baixa resolução na origem do documento.

### A.7 Carta de Serviços aos Usuários

A Carta de Serviços é um documento elaborado por uma organização pública e visa a informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os padrões de atendimento estabelecidos.

A sua prática implica para a organização um processo de transformação sustentada em princípios fundamentais, tais como participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social.

Conforme disposto no art. 7º, § 4º da Lei nº 13.460/2017, “a Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet”.

Em consulta ao sítio eletrônico do Ibama, é possível encontrar *link* de acesso a uma Carta de Serviços elaborada pela própria entidade na parte inferior da página, dentro da aba de Acesso à Informação (<https://www.gov.br/ibama/pt-br/aceso-a-informacao/carta-de-servicos/carta-de-servicos>). Esta Carta de Serviços foi elaborada no ano de 2022, porém o documento não detalha o dia e o mês de publicação. O documento apresenta a lista dos 56 (cinquenta e seis) serviços disponibilizados pela entidade, com a descrição do serviço, público-alvo, etapas para realização, documentação necessária, custos do serviço, canais de prestação do serviço, tempo estimado para realização dos serviços, legislação relacionada, e outras informações.

O Portal de Serviços do gov.br, em sua página reservada aos [serviços do Ibama](#), possibilita extração de documento em formato .pdf agregando as informações em uma Carta de Serviços. A extração revela a existência de 108 serviços cadastrados na página.

### A.8 Dados do Painel Resolveu

O “Painel Resolveu?” é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios,

pedidos de simplificação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pela Plataforma Fala.BR. A aplicação, disponibilizada no sítio <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Nessa esteira, seguem a seguir os dados oriundos do “Painel Resolveu?” considerando a entidade como Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis – IBAMA, período de 01/04/2021 a 31/03/2022.

### a) Quantitativo Geral



No período em análise, a entidade recebeu 5.041 manifestações, sendo 4.815 respondidas, 225 arquivadas e 1 em tratamento. 4.430 manifestações (92% do total de manifestações respondidas) foram respondidas dentro do prazo legal, com tempo médio de 16,08 dias, inferior ao previsto no artigo 16 da Lei nº 13.460/2017, que estabelece o prazo de 30 dias para o atendimento das manifestações registradas na ouvidoria, prorrogáveis por igual período.

### b) Tipologia das manifestações:

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO	
RECLAMAÇÃO	344 (7,1%)
SOLICITAÇÃO	1.559 (32,4%)
DENÚNCIA	1.287 (26,7%)
SUGESTÃO	37 (0,8%)
ELOGIO	21 (0,4%)
SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)
COMUNICAÇÃO	1.568 (32,6%)

\*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

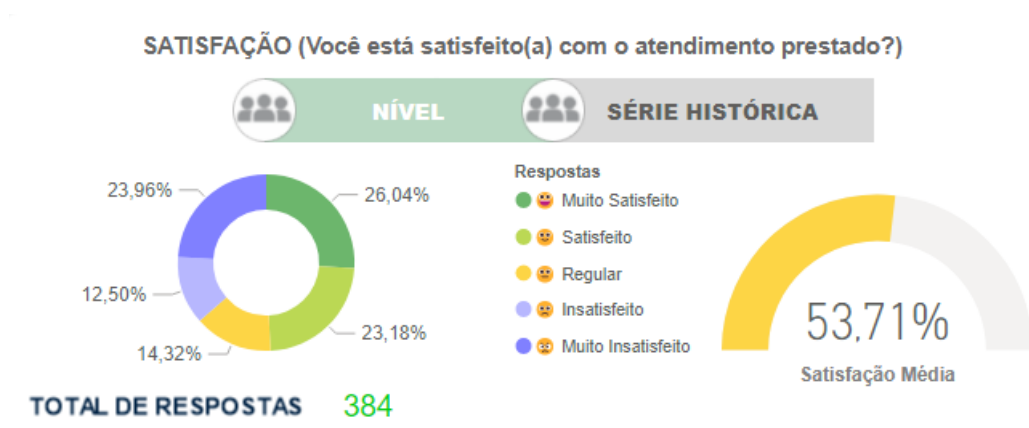
O tipo de manifestação mais recebido pela UA é comunicação, correspondendo a 32,6% do total, seguido da solicitação, da denúncia e da reclamação, que representaram 32,4%, 26,7% e 7,1% das manifestações recebidas, respectivamente. A sugestão e o elogio apresentaram menor percentual sobre o total de manifestações, com 0,8% e 0,4%, respectivamente. Por fim, verifica-se que no período considerado não houve manifestações de simplificação.

**c) Resolubilidade da demanda:**



Em relação à pesquisa de satisfação disponibilizada aos usuários na Plataforma Fala.BR, foram registradas 384 respostas. No período considerado, 37% das demandas foram satisfatoriamente resolvidas, 24% foram resolvidas parcialmente e 38% não foram resolvidas.

**d) Satisfação com a resposta:**



Da mesma pesquisa de satisfação disponibilizada aos usuários na Plataforma Fala.BR também é possível obter o nível de satisfação do manifestante quanto ao atendimento prestado pela Ouvidoria. Para a Ouvidoria do Ibama, observa-se que 26,04% dos manifestantes que responderam à pesquisa de satisfação sentiram-se “muito satisfeitos” com o atendimento prestado, enquanto 23,96% demonstraram estar

“muito insatisfeitos” com o atendimento. Dos dados consolidados, obtêm-se que a satisfação média dos manifestantes corresponde a 53,71%.

#### **A.9 Conselho de Usuários**

O Conselho de Usuários de Serviços Públicos foi criado pela Lei nº 13.460/2017 e tem por objetivo a busca de constante avaliação do serviço público prestado pelos órgãos da Administração Pública Federal. As inspeções da presente avaliação revelaram que a UA não instituiu processos de chamamento públicos de conselheiros voluntários, não realizou o planejamento quadrienal dos serviços objetos dos chamamentos e não realizou consultas na Plataforma dos Conselhos de Usuários, conforme detalhado na seção “Resultados dos Exames” do presente relatório.

## Apêndice B

### Relato da Análise da Amostra

O uso de amostragem objetiva obter informações sobre uma parcela da população e identificar características sobre o tratamento dispensado às demandas recebidas pela unidade de ouvidoria. A prática revela sua utilidade em situações nas quais a execução do censo é inviável ou antieconômica e a informação obtida da amostra é suficiente para atender aos objetivos pretendidos.

O método de amostragem adotado foi o da Amostra Aleatória Estratificada para estimar a proporção, sem reposição. A estratificação das manifestações foi feita conforme o tipo de manifestação (denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão). Dessa forma, o universo amostral foi dividido em estratos, de forma tal que cada estrato tenha representação na amostra.

#### B.1 Metodologia para obtenção da amostra

Para compor a população, foram selecionadas as manifestações cadastradas e concluídas no Fala.BR no período de 01/04/2021 a 31/03/2022, que totalizaram 5.041 manifestações. Dentro desse total, foram consideradas apenas as manifestações com resposta conclusiva, isto é, que receberam o tratamento completo disciplinado no art. 12 da Portaria CGU nº 581/2021. A população selecionada foi estratificada de acordo com a tipologia das manifestações, a saber: comunicação, denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão. Não houve manifestações do tipo “simplifique” no período selecionado, de modo que este tipo de manifestação não compôs a amostra.

Dessa população, uma amostra de 100 manifestações foi gerada aleatoriamente, mantendo-se a proporção de cada estrato. Aplicados esses critérios, obteve-se a seguinte distribuição por tipo de manifestação:

Tipo de Manifestação	Quantidade na Amostra Alvo
Comunicação	32
Denúncia	27
Elogio	1
Reclamação	7
Simplifique	0
Solicitação	32
Sugestão	1
<b>Total</b>	<b>100</b>

*Fonte: cálculos realizados pela equipe de avaliação.*

A avaliação foi realizada a partir de três dimensões distintas com o objetivo de mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários no Plataforma Fala.BR e apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas. São elas:

**a) Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017 e Decreto nº 9.492/18; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) Passados trinta dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Plataforma Fala.BR nem enviado pedido de complementação; e 2) Passados trinta dias após o registro de prorrogação no Plataforma Fala.BR não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante.

**b) Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018 são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Plataforma Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário.

**c) Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 em seu arts. 5º, impõe que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

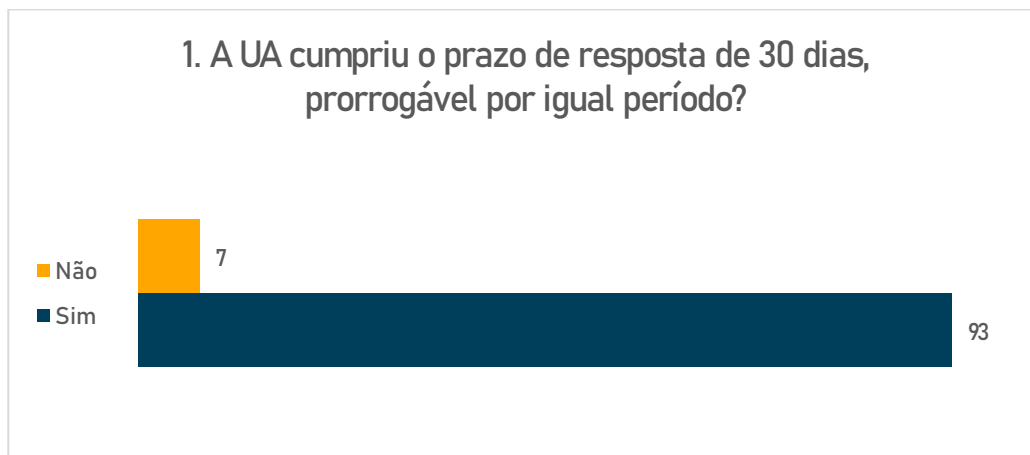
Na prática, tal avaliação se materializou em um questionário de 10 (dez) perguntas, elencadas abaixo, seguida de análise técnica a respeito da adequação das manifestações.

- 1. A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?*
- 2. A manifestação foi classificada corretamente?*
- 3. As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?*
- 4. A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao Fala.BR seria responsável pelo tema?*
- 5. A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?*
- 6. A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?*
- 7. A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?*
- 8. A resposta da Solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?*
- 9. A resposta da Sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?*

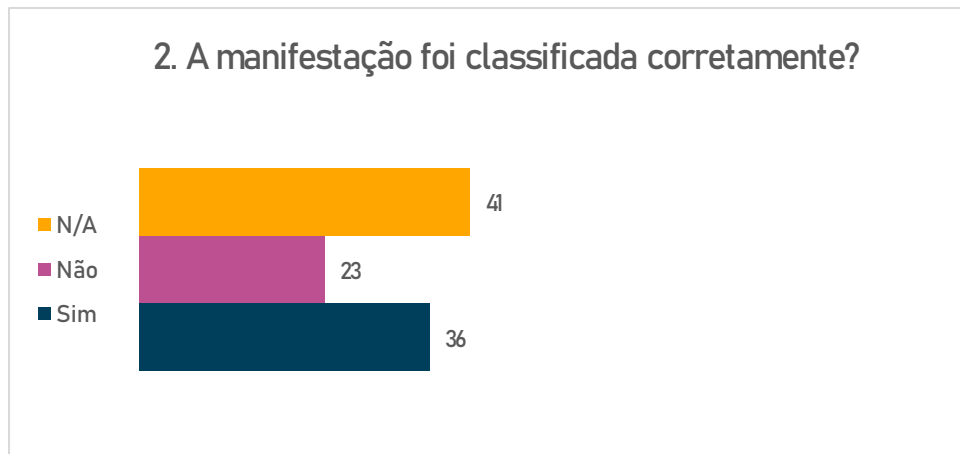


10. A resposta do Elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?

## B.2 Análise dos Quesitos Avaliados



Como se observa no gráfico da pergunta 1, a UA respondeu a maior parte das manifestações dentro do prazo estipulado no art. 12, §2º da Portaria CGU nº 581/2021, considerando a eventual prorrogação prevista. Dentre as 7 manifestações que não foram respondidas dentro do prazo, há 2 denúncias, 1 reclamação e 4 solicitações de providências – das quais 3 possuem teor de denúncia e 1 de pedido de acesso à informação.



Quanto à classificação das manifestações, observa-se que, das 100 manifestações selecionadas, 36 foram classificadas corretamente contra 23 manifestações classificadas incorretamente.

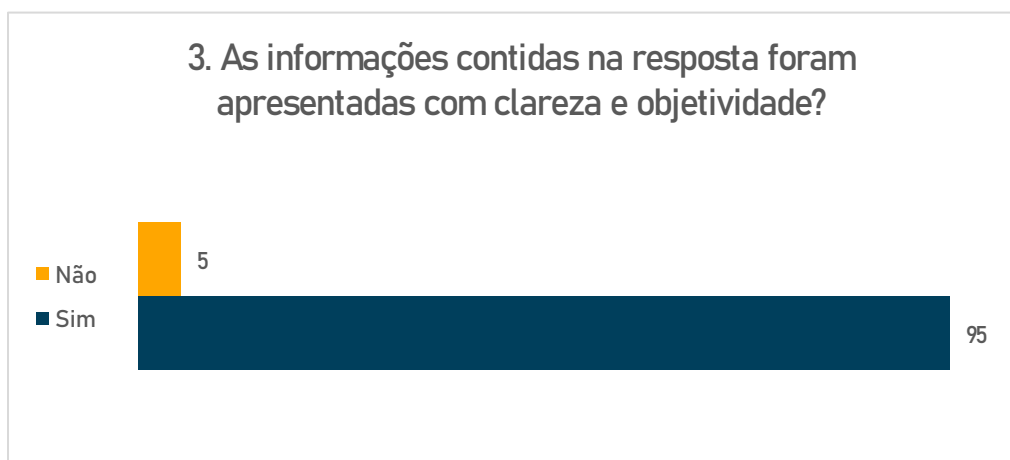
As 23 manifestações classificadas incorretamente dividem-se em:

- 3 denúncias, de NUP 02303xxxxxx2021xx, 02303xxxxxx2021xx e 02303xxxxxx2021xx, que foram apresentadas por e-mail e incluídas pela Ouvidoria na Plataforma Fala.BR. Nelas, maneira apesar de o manifestante terem expressado o desejo de que as denúncias fossem registradas anonimamente, procedeu-se ao cadastro de usuários para cadastrar as manifestações como denúncias.

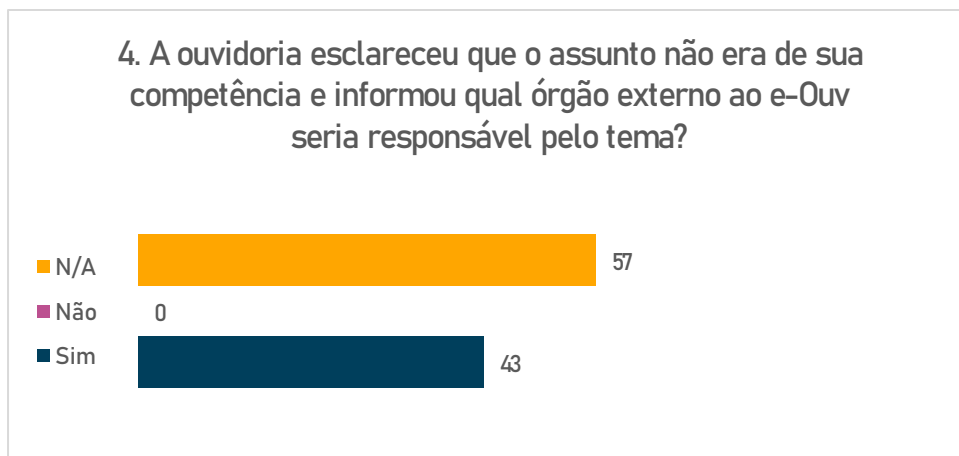
- b. 1 elogio, de NUP 02303xxxxxx2021xx, que tinha característica de pedido de acesso à informação.
- c. 2 reclamações, de NUP 02303xxxxxx2022xx e 02303xxxxxx2021xx, que se caracterizavam como pedido de acesso à informação e denúncia, respectivamente.
- d. 17 solicitações de providência, dentre as quais 5 se caracterizam como pedidos de acesso à informação e 12 como denúncias. O alto teor de denúncias foi abordado nos Achados da seção “Resultados dos Exames”.

No tocante às demais 41 manifestações, convém destacar que, de acordo com o art. 23, § 2º, do Decreto nº 9.492/2018, a comunicação de irregularidades trata-se de informação de origem anônima e não se enquadra nas manifestações descritas pela Lei nº 13.460/2017, não sendo possível o acompanhamento da manifestação pelo autor. Nesse sentido, a Plataforma Fala.BR não permite que esse tipo de manifestação seja reclassificado. Não é cabível, portanto, averiguar a adequação da classificação das 32 manifestações desse tipo de manifestação.

Dentre as 9 outras manifestações cuja resposta à presente pergunta foi “Não Aplicável”, 8 são do tipo solicitação de providências e 1 é do tipo sugestão. Todas se caracterizam como dúvidas de baixa complexidade, para as quais há um canal de atendimento específico do Ibama, o “Serviços Ibama”. Não constituem, portanto, nenhum dos tipos de manifestação elencados no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018.

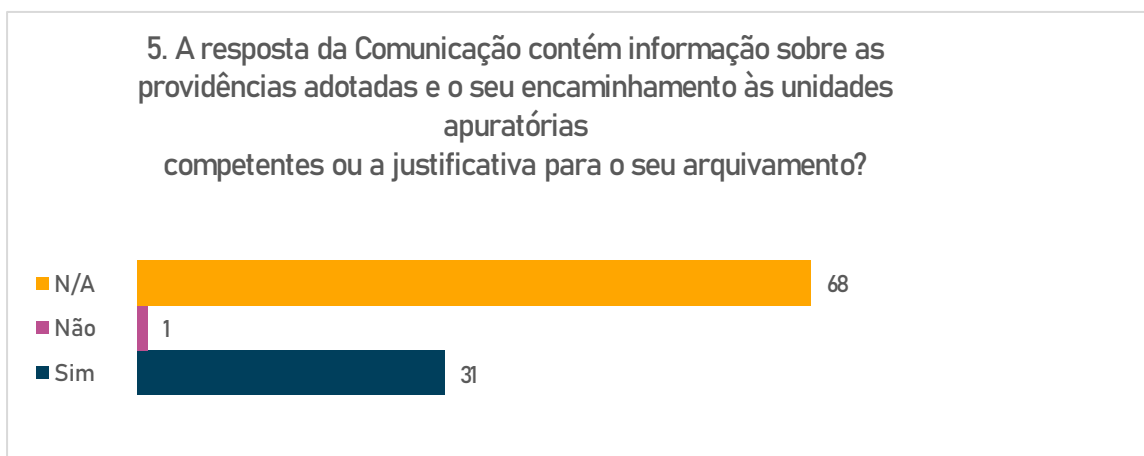


Em relação à objetividade e clareza, observou-se que 5 respostas não foram consideradas claras e objetivas, todas relativas a comunicações de irregularidades. As manifestações de NUP 02303xxxxxx2022xx, 02303xxxxxx2021xx, 02303xxxxxx2021xx, 02303xxxxxx2021xx e 02303xxxxxx2021xx não apresentaram com clareza a motivação para a decisão de inabilitação da denúncia.

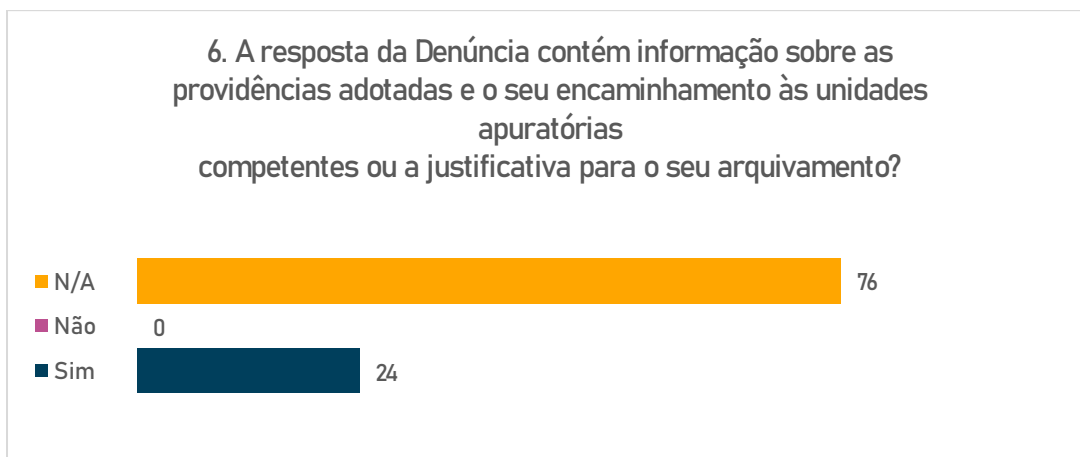


Do gráfico acima, verifica-se que em 43 manifestações a UA respondeu corretamente que a demanda não era de sua competência, informando o órgão responsável pelo tema. Nos demais casos, a pergunta não se aplicava pois tratava-se de demanda de sua competência.

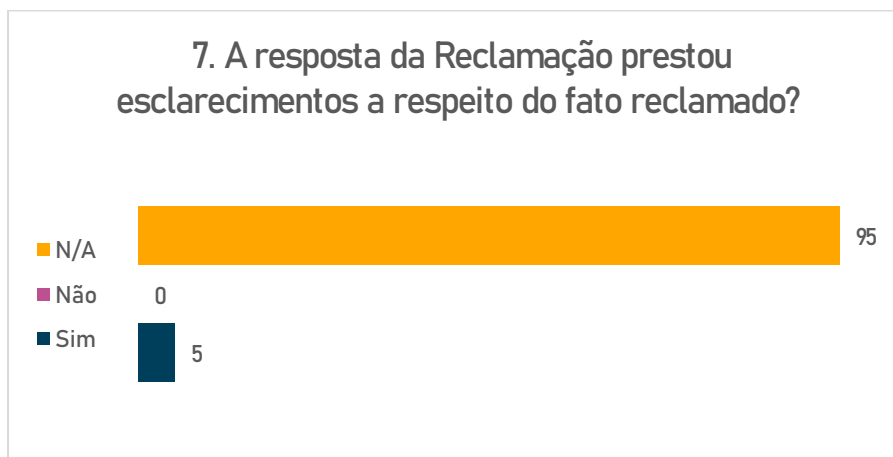
Destaca-se que a grande proporção de demandas encaminhadas a outros órgãos se explica pelo constante recebimento de manifestações relativas a ilícitos ambientais cuja competência apuratória pertence a órgãos ambientais estaduais ou municipais, de acordo com a Lei Complementar nº 140 de 2011. No fluxo de tratamento de manifestações apresentado, notam-se 2 etapas de verificação da competência: após o recebimento das manifestações, na etapa de análise prévia, quando a Ouvidoria orienta o manifestante a apresentar a manifestação no órgão/entidade adequado; e após o trâmite interno da manifestação às áreas técnicas responsáveis, que providenciam o encaminhamento da manifestação para o órgão/entidade responsável.



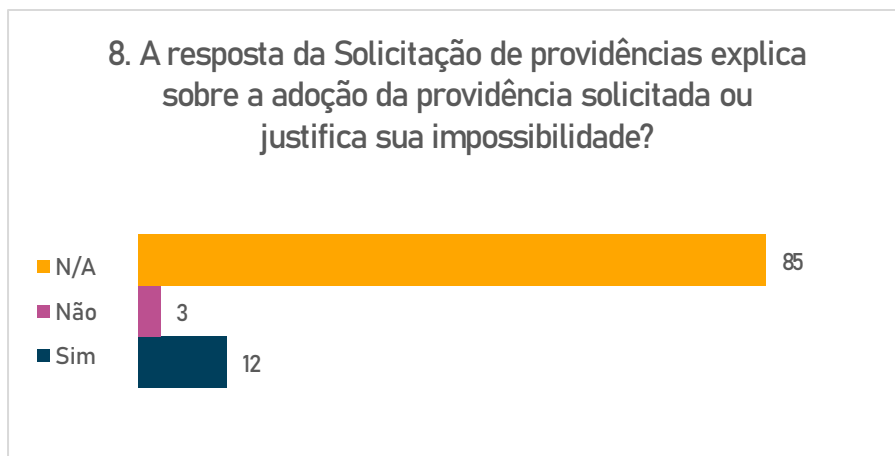
Em relação ao tipo Comunicação, das 32 comunicações presentes na amostra, 31 apresentaram resposta conclusiva contendo informações sobre o encaminhamento às unidades apuratórias ou a justificativa para seu arquivamento. Por outro lado, na comunicação de NUP 02303xxxxx2021xx a resposta conclusiva não apresentou informação acerca do encaminhamento relatado – não foi esclarecido para qual área apuratória a manifestação teria sido encaminhada. Às demais 68 manifestações, por sua vez, a pergunta não é aplicável, uma vez que não se enquadram como comunicação de irregularidades.



Das 27 denúncias analisadas, verifica-se que 24 respostas informaram sobre o encaminhamento às unidades apuratórias ou a justificativa para seu arquivamento. As outras 3 denúncias foram classificadas no critério “Não se Aplica” pois foram classificadas incorretamente.

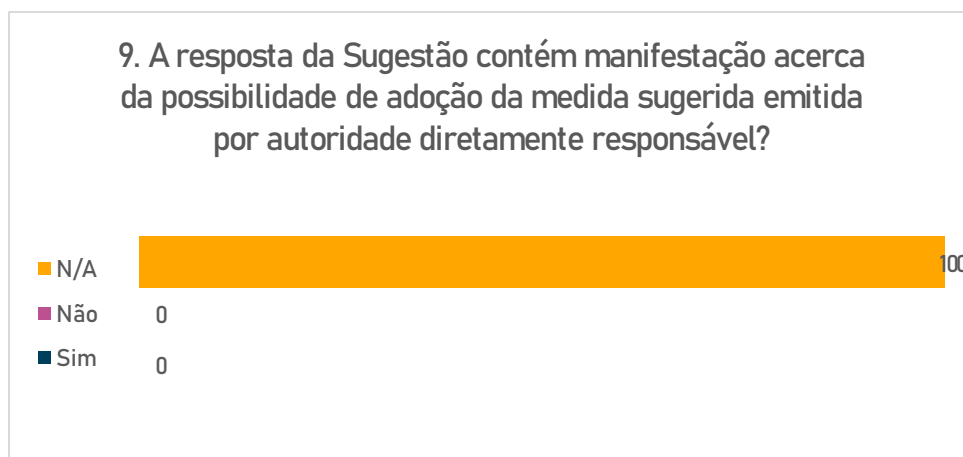


No gráfico acima relativo ao tipo Reclamação, observa-se que, em 5 das 7 reclamações em análise, a resposta conclusiva prestou esclarecimentos sobre o fato reclamado. As demais 2 manifestações, por seu turno, não se enquadram como reclamação, de modo que a resposta à pergunta não é aplicável. As outras 93 manifestações representadas na resposta “Não se Aplica” são de outros tipos.

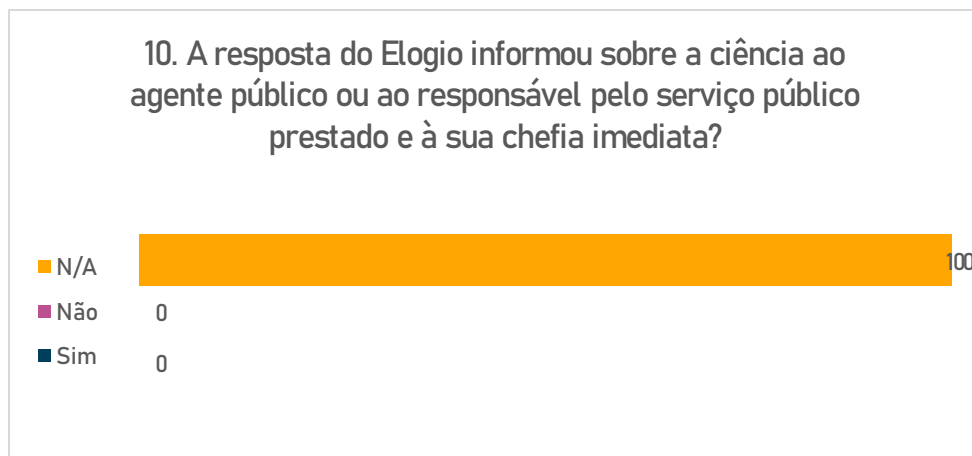


Em relação às manifestações do tipo solicitação de providências, observa-se que, das 32 solicitações, em 12 casos foi dada resposta conclusiva contendo explicações sobre adoção de providências ou justificativa de impossibilidade. Ao passo que, em 3 solicitações, de NUP 02303xxxxxx2022xx, 02303xxxxxx2021xx e 02303xxxxxx2021xx, verifica-se que a resposta dada pela UA não traz os esclarecimentos devidos. Nos três casos, a UA não promoveu os encaminhamentos necessários para resolver a demanda do manifestante; em vez disso, apenas informou-o sobre o contato do setor responsável para que o cidadão entrasse diretamente em contato com eles.

Quanto às outras 17 solicitações de providência representadas na categoria “Não se Aplica”, verificou-se que 12 delas apresentam teor de denúncia e deveriam ser reclassificadas como tal, e outras 5 são pedidos de acesso à informação não reclassificados. As demais 68 manifestações representadas na categoria não se enquadram como solicitação.



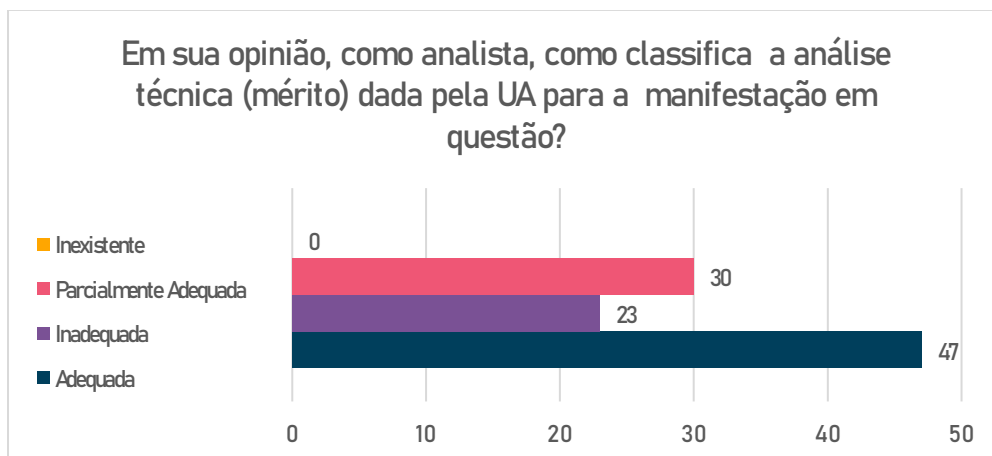
Em relação ao tipo Sugestão, dentre os 100 itens da amostra foi analisada apenas 1 manifestação, cujo teor não apresentava de ideia ou formulava proposta de aprimoramento de serviços públicos pelo Ibama. Por isso, a resposta à pergunta 9 não foi aplicável.

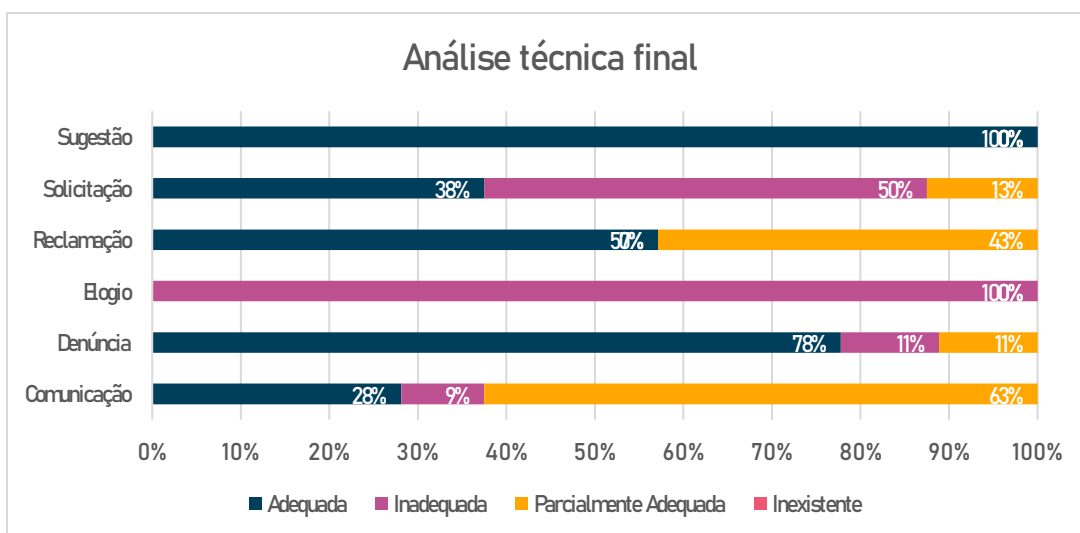


Da mesma forma, na única manifestação do tipo Elogio analisada, seu teor não era de elogio conforme a definição disposta no art. 3º, IV do Decreto nº 9.492/2018, caracterizando pedido de acesso à informação que não foi reclassificado. Por isso, a resposta à pergunta 10 não foi aplicável.

### B.3 Avaliação final

Por fim, com base nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pela Ouvidoria para as manifestações da amostra, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento. Das 100 manifestações analisadas, verificou-se que: 47 foram consideradas adequadas, 30 parcialmente adequadas e 23 inadequadas.





As manifestações **parcialmente adequadas** são assim consideradas quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado. Dentre essas 30 manifestações parcialmente adequadas, observaram-se: 20 comunicações, 3 denúncias, 3 reclamações e 4 solicitações de providências.

Observou-se alto teor de manifestações do tipo comunicações com análise técnica parcialmente adequada, compondo 62,5% da amostra selecionada para este tipo de manifestação. Isto se deve, principalmente, ao uso inadequado da ferramenta de registro de resolutividade, fragilidade contemplada na seção de “Resultados dos Exames” do presente relatório. No que diz respeito aos demais tipos de manifestação, observou-se a recorrência da análise técnica parcialmente adequada nas ocasiões de falta de reclassificação da manifestação quando o conteúdo caracterizava de pedido de acesso à informação, nos casos das reclamações e solicitações de providência, e novamente o uso incorreto da ferramenta de registro de resolutividade no caso das denúncias.

De outro modo, as manifestações são classificadas como **inadequadas** quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada. Sendo assim, verificaram-se, dentre as 23 manifestações inadequadas, 3 comunicações, 3 denúncias, 1 elogio e 16 solicitações de providências. Não houve registro de reclamações e sugestões cuja conclusão da análise técnica resultasse nesta classificação.

No que concerne às 16 solicitações de providências assinaladas desta forma, destaca-se que um total de 11 manifestações tinham teor de denúncia, e que por terem sido tratadas como solicitação de providências, não se pôde verificar que os procedimentos de proteção do denunciante disciplinados na Portaria CGU nº 581/2021 e no Decreto nº 10.153/2019 tenham sido respeitados. Outras 3 solicitações de providência foram encerradas sem encaminhamento às áreas competentes. Nestes casos, a UA apenas informou ao manifestante o contato das áreas responsáveis, sem promover o encaminhamento.

Quanto às 3 denúncias cuja análise técnica foi considerada inadequada (NUP 02303xxxxxx2021xx, 02303xxxxxx2021xx e 02303xxxxxx2021xx), todas dizem respeito a manifestações inseridas na Plataforma Fala.BR após recebimento no e-mail da Linha Verde do Ibama. Nos três casos, foi realizado cadastro de usuários com os quais se realizaram as denúncias, embora os manifestantes tenham explicitamente solicitado que suas demandas fossem anonimizadas. Além disso, a manifestação de NUP 02303xxxxxx2021xx contempla outras imprecisões técnicas: a falta de encaminhamento a unidade integrante do SisOuv (ICMBio) para tratamento da manifestação; falta de desmembramento da demanda (Portaria CGU nº 581/2021, art. 13, §1º, II), uma vez que, dentro da denúncia do ilícito ambiental, foi observada denúncia relativa à conduta de servidor do IBAMA; e indicação incorreta a respeito da resolutividade da demanda.

Já as 3 comunicações de irregularidade com análise técnica inadequada (NUP 02303xxxxxx2021xx, 02303xxxxxx2021xx e 02303xxxxxx2021xx) apresentaram duas causas distintas: fragilidades na análise de habilitação da denúncia, e fragilidade na disponibilização de informações na resposta conclusiva.

O único elogio da amostra (NUP 02303xxxxxx2021xx) teve a análise técnica considerada inadequada pois a UA não realizou a reclassificação da manifestação como pedido de acesso à informação, mesmo reconhecida a tipologia de seu teor na resposta conclusiva, e por não ter dado seguimento ao pedido, mas sim encerrado a manifestação sem a satisfação da demanda.



## Apêndice C

### Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação

Após o encaminhamento do Relatório Preliminar, via Ofício nº 2468/2023/CGOUV/OGU/CGU, de 27/02/2023, foi dado um prazo de 10 dias para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas. As considerações e esclarecimentos da UA em face do teor dos achados e das recomendações do Relatório Preliminar de Avaliação são apresentados a seguir.

#### Manifestação do IBAMA

A UA, por meio da Nota Informativa nº 15146154/2023-OUV prestou esclarecimentos e contextualizou a situação identificada a Ouvidoria do IBAMA.

“Aprioristicamente, faz-se relevante mencionar que o *período avaliado pela OGU foi de abril de 2021 a março de 2022*. Tal período foi anterior à criação da Ouvidoria do Ibama como unidade independente por meio do [Decreto nº 11.095, de 13 de junho de 2022](#) e à designação da atual ouvidora, que ocorreu por intermédio da [Portaria de Pessoal GM/MMA Nº 176, de 5 de julho de 2022](#). Desse modo, necessário ressaltar que ações de aperfeiçoamento dos processos e serviços vem sendo implementadas desde a posse da atual gestora da Ouvidoria do Ibama, o que não foi levado em consideração no Relatório Final de Avaliação de Ouvidoria referenciado.

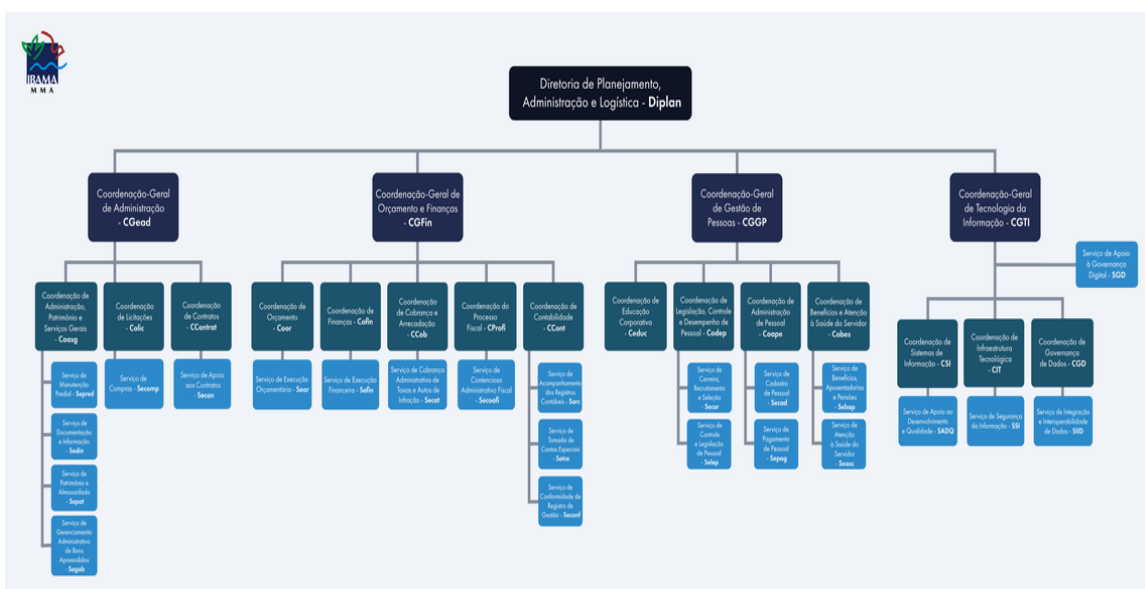
A atual gestão da Ouvidoria do Ibama constatou, desde a sua chegada, a criticidade em que se encontrava a unidade em relação à estrutura, aos fluxos e aos procedimentos utilizados para atendimento às manifestações de ouvidoria à luz da Lei nº 13.460/2017, dos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e da Portaria CGU nº 581/2021, fato relatado à OGU quando do preenchimento do Questionário de Avaliação (QA) que subsidiou o presente trabalho avaliativo.

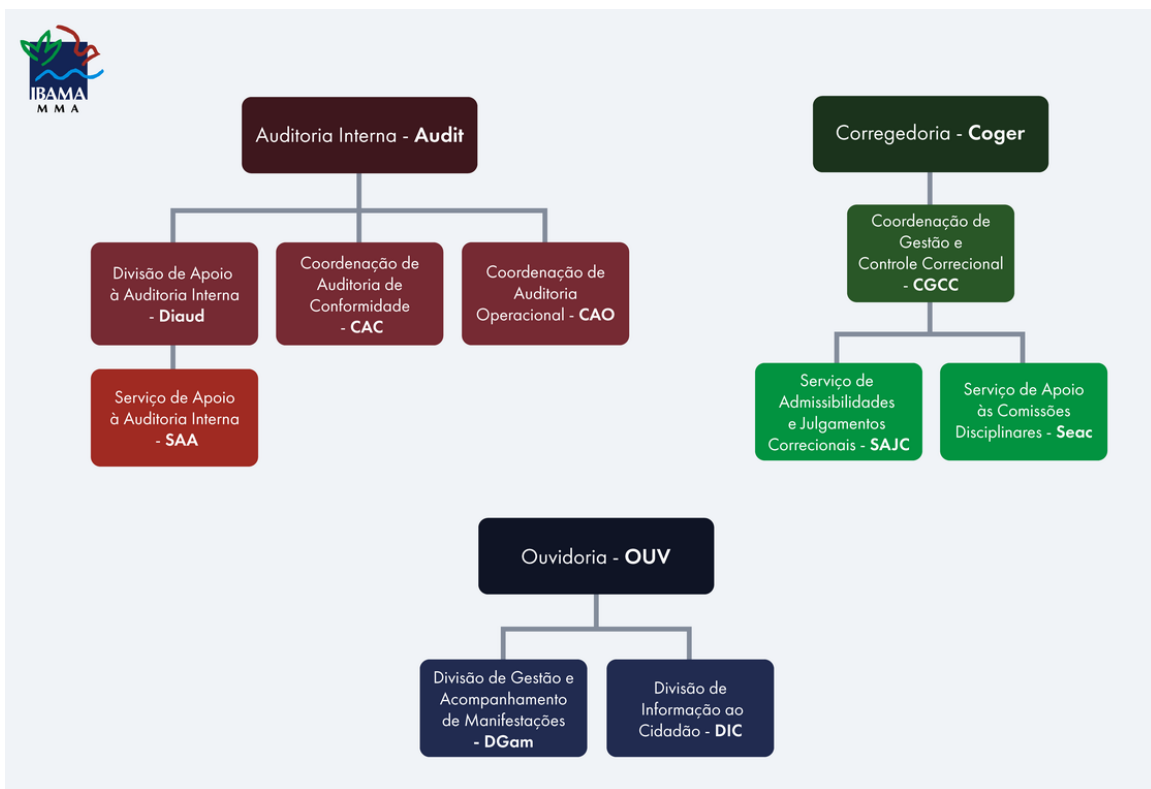
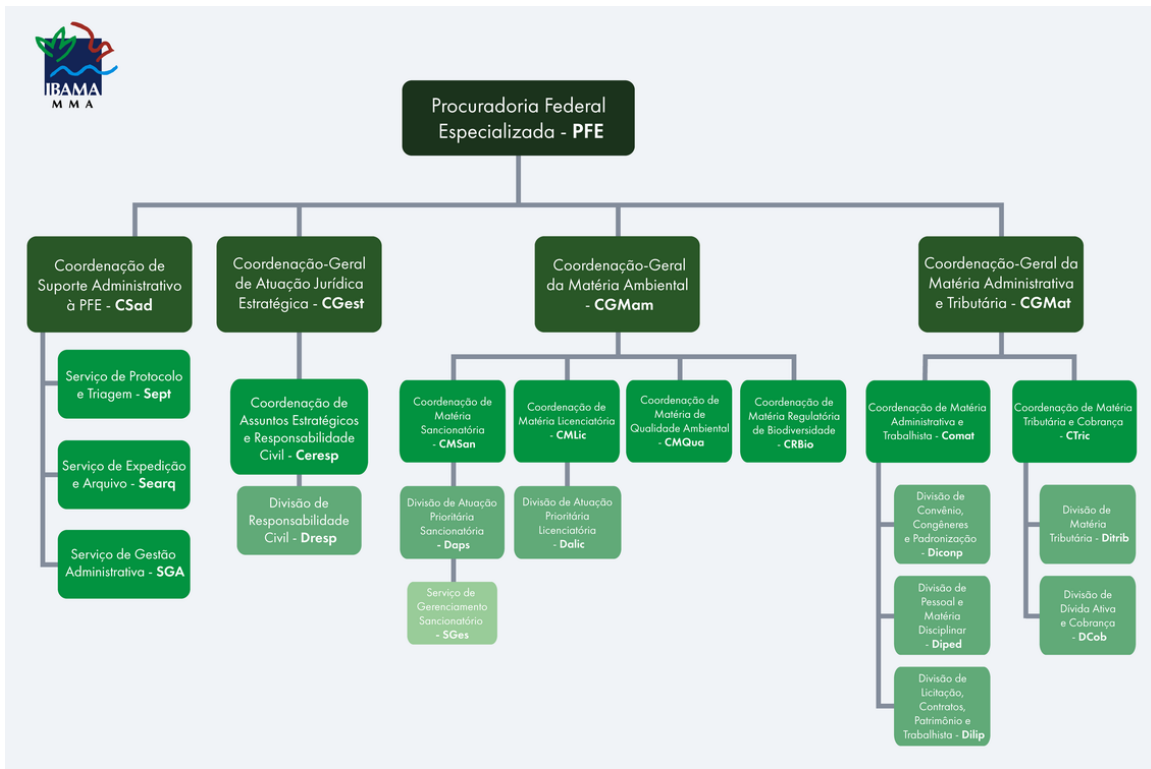
E, a partir desse diagnóstico inaugural, iniciaram-se medidas de adequação aos normativos citados, como a elaboração de Plano de Ação para a implantação do Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR, divulgado internamente e à OGU. Para apoiar a implementação do Módulo, realizou-se a confirmação dos interlocutores junto às unidades organizacionais do Instituto, bem como foram realizadas visitas técnicas às ouvidorias que já utilizam a ferramenta, além de reuniões com a OGU. Iniciou-se, ainda, a elaboração de tutoriais (vídeo-aulas) e manual sobre a utilização do novo módulo. Importante mencionar, neste ponto, que a continuidade das ações de implementação do Módulo restou prejudicada em decorrência da insuficiência de força de trabalho da área que trata deste assunto, que hoje conta com somente um servidor efetivo recém-chegado na unidade.

Visando a melhorar as instalações físicas, no ano de 2022 o prédio da Ouvidoria passou por amplo trabalho de reforma, revitalização e recuperação, o que o tornou mais adequado à prestação de atendimento presencial aos usuários e promoveu maior acessibilidade às pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida. A acessibilidade aos prédios públicos é direito presente em toda legislação que trata dos direitos das pessoas com deficiência.

Faz-se mister destacar que a composição atual da força de trabalho não é adequada ao cumprimento da missão institucional da Ouvidoria do Ibama, que conta com 4 servidores efetivos (sendo que 3 foram recém lotados na unidade). Vale considerar, aqui, que a Ouvidoria do Ibama é a 16º unidade do SisOuv mais demandada na Plataforma Fala.BR, desde o início da série histórica, sendo a 2º entidade que recebeu mais denúncias, proporcionalmente ao total de manifestações, de acordo com dados do “Painel Resolveu?”.

Em relação à estrutura regimental, a Ouvidoria do Ibama – assim como a Procuradoria Federal Especializada, a Auditoria Interna, a Corregedoria e a Diretoria de Planejamento, Administração e Logística – é um órgão seccional subordinado diretamente à Presidência do Instituto. Todavia, como se observa abaixo e na [Portaria Ibama nº 92, de 14 de setembro de 2022](#) (novo regimento interno), houve uma divisão discrepante de unidades organizacionais e cargos ou funções comissionadas entre essas unidades seccionais e a Ouvidoria, a despeito do importante papel e das competências relevantes atribuídas à Ouvidoria (arts. 42 a 44 e 204, do regimento citado).





No tocante às competências regimentalmente previstas, cumpre verificar que incumbe a(o) ouvidor(a) do Ibama, dentre outras, assegurar canais de interlocução entre o Instituto e os usuários de serviços públicos, garantir o atendimento às manifestações e aos pedidos de acesso à informação dos usuários, exercer atribuições de autoridade de monitoramento do art. 40 da Lei nº 12.527, de 2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI), exercer as atribuições de Encarregado pelo tratamento de dados pessoais, conforme a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados

Pessoais - LGPD), exercer as atribuições de coordenador da Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos (CPADS) do Ibama e promover em conjunto com as demais unidades a constante atualização do Sistema de Transparência Ativa - STA.

Além disso, a Ouvidoria, por meio de Central de Atendimento, recebe demandas referentes aos serviços prestados pelo Instituto. O “Serviços Ibama” é um serviço de fornecimento de informações ao usuário quanto aos diversos serviços disponibilizados à sociedade.

A Ouvidoria também faz o atendimento de demandas que chegam ao Ibama por meio do Sistema Comex. O Comex é um serviço de solução de dúvidas sobre comércio exterior, que conta atualmente com 22 órgãos e entidades da Administração Pública federal com atribuições legais relacionadas ao comércio exterior, que respondem questões relativas às suas áreas de competência.

Insta apontar, ainda, que algumas recomendações exaradas pela OGU no trabalho avaliativo já foram atendidas ou estão em vias de serem atendidas por esta gestão, dentre elas:

- a) em relação à orientação para que se registrem, na Plataforma Fala.BR, as manifestações de ouvidoria quando do recebimento pelos canais da Central de Atendimento, informa-se estar em fase final um procedimento licitatório para contratação de nova empresa de *contact center* para o Ibama, e espera-se, a partir da execução do novo contrato, que tal medida seja implementada, deixando-se de ser utilizado, para tanto, o Sistema Linha Verde de Ouvidoria (Sisliv1), cujas adversidades foram levantadas no Relatório Final de Avaliação de Ouvidoria em questão;
- b) **a confusão conceitual** que ocorria no período avaliado, por meio da qual eram apresentadas como "manifestações" todas as demandas recebidas pelos canais de atendimento do Ibama (inclusive os referentes aos Serviços Ibama e ao Comex), **foi sanada** assim que houve a mudança de gestão da unidade, em consonância com as tipologias presentes no art. 3º, do Decreto nº 9.492/2018;
- c) outra inadequação conceitual que acontecia no período analisado – em que se classificavam manifestações com teor de denúncia de ilícitos ambientais como solicitações de providências – foi de pronto solucionada pela nova gestão, por estar em total dissonância com as normas que tratam da matéria, mormente com o art. 3º, incisos II e V, do Decreto nº 9.492/2018;
- d) no que se refere à **salvaguarda de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos, foram adotadas pela atual gestão medidas necessárias ao seu cumprimento**, com a interrupção do repasse de dados dos denunciadores às áreas apuratórias de forma indiscriminada e a adoção de procedimentos de pseudonimização das informações que levariam à identificação desses usuários, conforme previsto no Decreto nº 10.153/2019 e na Portaria CGU nº 581/2021;
- e) o fato de a unidade, durante o período avaliado, ter procedido ao registro na Plataforma Fala.BR de e-mails como denúncias, mesmo que o manifestante tivesse solicitado que a manifestação fosse registrada anonimamente, foi constatado de imediato e corrigido com a chegada da nova gestora;

- f) a prática comum adotada pela unidade no período avaliado quando do tratamento de denúncias, na qual **se ofereciam respostas intermediárias** com conteúdo de resposta conclusiva, contrariando o art. 19, da Portaria CGU nº 581/2021, **foi solucionada** pela nova gestão com a elaboração modelos de resposta intermediária adequados; e
- g) em relação à necessidade de encerramento das denúncias de competência de outros entes federados, com a devida orientação ao cidadão, iniciou-se um processo interno de sensibilização das unidades para essa prática.

Ademais, em decorrência da complexidade da legislação ambiental no que se refere à distribuição de competências entre os entes federados, percebe-se a necessidade da realização de um trabalho conjunto com unidades do Ibama para entendimento uniforme a respeito dessas atribuições para apuração de ilícitos ambientais, o que impacta sobremaneira no tratamento das denúncias e comunicações de irregularidade por parte da Ouvidoria.

Diante das disfunções constadas no período avaliado, a atual gestão da Ouvidoria do Ibama considera ter sido fundamental a realização do trabalho avaliativo por parte da OGU, a fim de servir como um marco entre o que antes se praticava na área e o resultado que virá com a implementação das medidas indispensáveis ao aprimoramento da unidade.

Por fim, faz-se primordial pontuar que o apoio da alta gestão deste Instituto se faz condição *sine qua non* ao sucesso da adoção dessas providências em busca do aperfeiçoamento da Ouvidoria, e que a carência de força de trabalho pela qual passa a unidade é fator impeditivo ao alcance desse objetivo.

Vislumbra-se que os desafios a serem enfrentados serão amplos, devido às fragilidades por anos perpetuadas na unidade que impactavam no cumprimento das obrigações legais. Por outro lado, como aspecto positivo, enxergam-se inúmeras oportunidades de aprimoramento que permitirão ao gestor, com o apoio e as ferramentas necessárias, galgar largos passos rumo ao efetivo cumprimento da missão institucional da Ouvidoria, visando a contribuir para a eficácia, a eficiência e a qualidade na prestação dos serviços à população.

Sobre os achados objetos de apontamentos neste relatório, a Ouvidoria apresentou as ações (Plano de Ação e a Nota informativa 15146154/2023-OUV) a serem adotadas para sanar os problemas identificados, como segue:

#### **Achados:**

##### **C.1 Supervisão técnica dos canais de atendimento: inadequações no fluxo de recebimento de manifestações.**

#### **Manifestação da UA sobre as ações a serem adotadas:**

- a) realizar nova contratação de contact center (fase recursal) (execução contratual inicia 30 dias após celebração);
- b) capacitar atendentes da central de atendimento quanto à Plataforma Fala.BR e às demandas de Serviços Ibama;
- c) cadastrar os atendentes da central de atendimento na Plataforma Fala.BR;

d) iniciar o registro das manifestações pela central de atendimento na Plataforma Fala.BR.

### **C.2 Fragilidades no uso dos sistemas informatizados internos, ocasionando situações de inexistência de resposta conclusiva ao cidadão e falta de rastreabilidade.**

#### **Manifestação da UA sobre as ações a serem adotadas**

- a) realizar visitas técnicas em ouvidorias que já implantaram o Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR;
- b) realizar reuniões com OGU sobre a implantação do Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR;
- c) elaborar Plano de Ação para implantação do Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR;
- d) divulgação interna e à OGU do Plano de Ação;
- f) confirmação dos interlocutores das unidades organizacionais que serão cadastrados no Fala.BR;
- g) adequar Plano de Ação já elaborado com novos prazos e alteração de etapas;
- h) capacitar equipe da Ouvidoria (apoio OGU);
- i) preparar treinamento para interlocutores das unidades (apoio OGU);
- j) efetuar trabalho de sensibilização interna dos gestores, servidores e colaboradores das unidades;
- k) realizar treinamento para interlocutores das unidades;
- l) efetuar o cadastramento das unidades no Fala.BR de forma escalonada;
- m) início da tramitação das manifestações pelo Fala.BR de forma escalonada.

### **C.3 Inadequações conceituais e fragilidades no fluxo de tratamento de denúncias e nos procedimentos relativos a salvaguardas de proteção à identidade dos denunciantes.**

#### **Manifestação da UA sobre as ações a serem adotadas**

Após implantação do novo Módulo do Fala.BR:

- a) estabelecer novos fluxos diante da nova realidade;
- b) continuar e aperfeiçoar medidas de proteção ao denunciante;
- c) desenvolver trabalho de sensibilização contínua da equipe da ouvidoria quanto à necessidade de proteção ao denunciante;
- d) solicitar novos computadores e licenças de Adobe Acrobat para devido tarjamento (Diplan);
- e) realizar capacitação da equipe da ouvidoria quanto à tipologia de manifestações;
- f) elaborar estudo conjunto com unidades do Ibama para entendimento uniforme a respeito das competências para apuração de crimes ambientais, envolvendo a área jurídica;
- g) realizar capacitação da equipe da ouvidoria quanto ao estudo das competências apuratórias em crimes ambientais;
- h) divulgar interna e externamente o estudo das competências apuratórias em crimes ambientais.

#### **C.4 Tratamento inadequado das manifestações: uso incorreto da ferramenta de registro de resolatividade na Plataforma Fala.BR e envio de respostas conclusivas como respostas intermediárias em denúncias.**

##### **Manifestação da UA sobre as ações a serem adotadas**

- a) elaborar resposta intermediária com conteúdo diverso de resposta conclusiva;
- b) realizar adequações no tratamento das denúncias/comunicações;
  - b.1) caso a denúncia/comunicação seja de competência apuratória do Ibama (de acordo com o estudo das competências apuratórias em crimes ambientais): encaminhar às unidades apuratórias internas competentes e informar ao usuário do encaminhamento;
    - b.1.1) no caso acima, adotar a representação correta da resolatividade, com a inserção no Fala.BR de novas comunicações aos manifestantes com relações sobre providências adotadas pelas unidades apuratórias internas;
  - b.2) caso a denúncia/comunicação seja de competência apuratória de órgão/entidade do Poder Executivo federal (de acordo com o estudo das competências apuratórias em crimes ambientais): encaminhar à instituição competentes por meio do Fala.BR;
  - b.3) caso a denúncia/comunicação seja de competência apuratória de órgão/entidade do Poder Executivo estadual/municipal (de acordo com o estudo das competências apuratórias em crimes ambientais): encerrar da denúncia, com informação ao manifestante sobre instituição competente e meios de contato, se possível.

#### **C.5 Fragilidades nos fluxos de encaminhamento das manifestações, com adoção de procedimentos diferentes a situações que ensejam a mesma atuação por parte do IBAMA em demandas de competência de estados e municípios.**

##### **Manifestação da UA sobre as ações a serem adotadas**

- a) elaborar resposta intermediária com conteúdo diverso de resposta conclusiva;
- b) realizar adequações no tratamento das denúncias/comunicações;
  - b.1) caso a denúncia/comunicação seja de competência apuratória do Ibama (de acordo com o estudo das competências apuratórias em crimes ambientais): encaminhar às unidades apuratórias internas competentes e informar ao usuário do encaminhamento;
    - b.1.1) no caso acima, adotar a representação correta da resolatividade, com a inserção no Fala.BR de novas comunicações aos manifestantes com relações sobre providências adotadas pelas unidades apuratórias internas;
  - b.2) caso a denúncia/comunicação seja de competência apuratória de órgão/entidade do Poder Executivo federal (de acordo com o estudo das competências apuratórias em crimes ambientais): encaminhar à instituição competentes por meio do Fala.BR;
  - b.3) caso a denúncia/comunicação seja de competência apuratória de órgão/entidade do Poder Executivo estadual/municipal (de acordo com o estudo das competências apuratórias em crimes ambientais): encerrar da denúncia, com informação ao manifestante sobre instituição competente e meios de contato, se possível.

Após a realização do estudo das competências apuratórias em crimes ambientais e a implantação do novo Módulo do Fala.BR:

- a.2 desenhar novo fluxo de tratamento de denúncias/comunicações de ilícitos ambientais, com a eliminação da duplicidade da etapa de verificação de competência;

b.2 capacitar equipe da ouvidoria quanto ao novo fluxo de tratamento de denúncias/comunicações.

### **C.6 Relatório de Gestão com conteúdo insuficiente, a luz do art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021 21.**

#### **Manifestação da UA sobre as ações a serem adotadas**

a) elaborar relatórios em que serão analisadas separadamente as manifestações de ouvidoria e os demais tipos de demandas recebidas, a fim de evitar inadequações conceituais, incluindo as informações previstas no art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021.

### **C.7 Inexistência de relacionamento com os Conselhos de Usuários de Serviços Públicos e de mapeamento dos serviços prestados pelo órgão, conforme Portaria CGU nº 581/21.**

#### **Manifestação da UA sobre as ações a serem adotadas**

- a) iniciar processo de revisão, monitoramento e atualização contínua da Carta de Serviços ao Usuário (mapeamento de serviços prestados pela instituição);
- b) estabelecer procedimento para mapeamento dos serviços prestados, de acompanhamento de casos de descontinuidade de serviços e criação de novos serviços prestados.
- c) realizar pesquisas de ouvidorias que implantaram Conselhos de Usuários de Serviços Públicos e agendar reuniões para troca de experiências;
- d) instituir as atividades dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos, conduzindo os processos de chamamento público, desenvolvendo enquetes e elaborando um planejamento quadrienal que relacione os serviços que serão objeto de chamamento a cada ano.

### **C.8 Inobservância de obrigações de transparência, nos termos do art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021.**

#### **Manifestação da UA sobre as ações a serem adotadas**

- a) elaborar, em conjunto com a Ascom, nova seção de Ouvidoria do sítio do Ibama, com as atualizações necessárias e em cumprimento ao art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021;
- b) demandar à Ascom que compatibilize as informações sobre a Ouvidoria contidas nas demais páginas do domínio do Ibama no gov.br.

#### **Manifestação da Equipe de Avaliação**

Inicialmente, por meio da Nota Informativa 15146154/2023-OUV, esclareceu se que a Ouvidoria do IBAMA foi criada como unidade independente por meio do Decreto nº 11.095, de 13 de junho de 2022 e que à designação da atual ouvidora, que ocorreu por intermédio da Portaria de Pessoal GM/MMA nº 176, de 5 de julho de 2022.

A atual gestão relatou a criticidade em que se encontrava a unidade em relação à estrutura, aos fluxos e aos procedimentos utilizados para atendimento às manifestações de ouvidoria à luz da Lei nº 13.460/2017, dos Decretos nº 9.492/2018 e



nº 10.153/2019, e da Portaria CGU nº 581/2021, iniciando medidas de adequação aos normativos citados, como a elaboração de Plano de Ação para a implantação do Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR, a confirmação dos interlocutores junto às unidades organizacionais do Instituto, visitas técnicas às ouvidorias que já utilizam a ferramenta, a elaboração de tutoriais e de um manual sobre a utilização do módulo, mas ressaltou que, um dos obstáculos para a continuidade e eficiências das ações é a insuficiência de força de trabalho e a escassez de oferta de cargos ou funções comissionadas, que tornem a Unidade mais atrativa.

No que tange a escassez de cargos e funções comissionadas, destaca-se o fato de o cargo de Ouvidor acumular as funções de “assegurar canais de interlocução entre o Instituto e os usuários de serviços públicos, garantir o atendimento às manifestações e aos pedidos de acesso à informação dos usuários, exercer atribuições de autoridade de monitoramento do art. 40 da Lei nº 12.527, de 2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI), exercer as atribuições de Encarregado pelo tratamento de dados pessoais, conforme a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), exercer as atribuições de coordenador da Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos (CPADS) do Ibama e promover em conjunto com as demais unidades a constante atualização do Sistema de Transparência Ativa - STA.”

Apesar dessas dificuldades a Unidade vem conseguindo avançar no aperfeiçoamento das atividades e atendimento dos normativos, como por exemplo, com a realização do procedimento licitatório para contratação de nova empresa de contact center para o Ibama, com vistas a descontinuidade do Sistema Linha Verde de Ouvidoria (Sisliv1), sistema esse objeto de apontamentos neste relatório, reconhecendo-se que, um procedimento licitatório e o aumento da força de trabalho por meio de concurso público são processos de médio prazo.

Na sequência, a Ouvidoria do IBAMA listou algumas recomendações exaradas neste trabalho, que, de acordo com a UA, já foram atendidas, tais como, a interrupção do repasse de dados dos denunciante às áreas apuratórias de forma indiscriminada e a adoção de procedimentos de pseudonimização das informações que levariam à identificação desses usuários; a correção no procedimento do registro na Plataforma Fala.BR de e-mails como denúncias, e o fim das seguintes práticas: oferecer respostas intermediárias com conteúdo de resposta conclusiva, com a elaboração modelos de resposta intermediária adequados; a confusão conceitual que ocorria, por meio da qual eram apresentadas como "manifestações" todas as demandas recebidas pelos canais de atendimento do Ibama; a classificação de manifestações com teor de denúncia de ilícitos ambientais como solicitações de providências;

Em relação às recomendações cujo atendimento está em andamento, como já mencionado, está a contratação de nova empresa de *Contact Center*; o processo interno de sensibilização das unidades para o encerramento das denúncias de competência de outros entes federados, com a devida orientação ao cidadão.

Diante do exposto, verifica-se que, a Ouvidoria do IBAMA tem empenhado esforços, mesmo antes da conclusão deste trabalho de avaliação, em solucionar as falhas e inobservâncias à legislação correlata. Dessa forma, oportuno retificar o posicionamento da unidade, no sentido de que, diante do cenário em que se encontrava a Ouvidoria, para a reversão tempestiva e eficiente da criticidade faz-se fundamental o

apoio da alta gestão do Instituto, agindo, por exemplo, na busca de soluções e instrumento que extrapolem a competência da Ouvidoria ou que envolva mais de uma área técnica, bem como, a atuação normativa com vistas a melhor normatizar a distribuição de competências entre os entes federados, e um melhor fluxo das atribuições relativas aos ilícitos ambientais.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. **Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017** (Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública).

\_\_\_\_\_. **Decreto nº 10.153, de 03 de dezembro de 2019** (Dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018).

\_\_\_\_\_. **Decreto nº 9.492, de 05 de setembro de 2018** (Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e dá outras providências).

\_\_\_\_\_. **Portaria CGU nº 581, de 09 de março de 2021** (Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências).

GOVERNO FEDERAL DO BRASIL. **Painel Resolveu?**. Disponível em <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>. Acesso em: agosto de 2022.

\_\_\_\_\_. **Portal GOV.BR**. Disponível em <https://www.gov.br/pt-br>. Acesso em: outubro de 2022.

\_\_\_\_\_. **Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação**. Disponível em <http://falabr.cgu.gov.br>. Acesso em: outubro de 2022.



## **VISÃO**

Ser reconhecida pelo cidadão como indutora de uma Administração Pública íntegra, participativa, transparente, eficiente e eficaz

## **MISSÃO**

Elevar a credibilidade do Estado por meio da participação social, do controle interno governamental e do combate à corrupção em defesa da sociedade

## **VALORES**

Transparência, Ética, Imparcialidade, Excelência, Foco do Cidadão, Idoneidade