

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria do
Ministério do Meio Ambiente

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

EVELINE MARTINS BRITO
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

Laura Aparecida Biberg Corraleiro

COORDENAÇÃO

Waldeir Machado da Silva

EQUIPE DE AVALIAÇÃO

Waldeir Machado da Silva

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria do Ministério do Meio Ambiente.

Município: Brasília – DF.

Objetivo: verificar se as atividades de Ouvidoria estão sendo adequadamente exercidas e identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento das obrigações legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

Período avaliado: 01 de novembro de 2022 a 31 de outubro de 2023.

Data de execução: 20 de janeiro de 2024 a 20 de março de 2024.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria do Ministério do Meio Ambiente, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes aos serviços públicos prestados por aquela pasta.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado de 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, dos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como da 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 ouvidoria possui uma boa gestão, em conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos relativos ao tema. Ainda assim, foram encontradas possibilidades de aperfeiçoamento da prestação dos seus serviços públicos prestados à sociedade.

Quais as recomendações que deverão ser implementadas?

Os resultados da avaliação realizada foram apresentados e discutidos juntamente com a ouvidoria, buscando identificar as causas das fragilidades apontadas, bem como propor recomendações que podem, se implementadas, contribuir para o aprimoramento da gestão de suas atividades.

Dentre as recomendações acordadas com a ouvidoria, **destacam-se** as seguintes:

- Estabelecer regras de pseudonimização no tratamento de manifestações;
- Adotar a solicitação de pedido de consentimento de denunciante antes de realizar o encaminhamento da íntegra das informações recebidas (incluindo sua identificação) a outros órgãos de Estado;
- Encaminhar manifestações que podem ser de competência de mais de um órgão público;
- Tratar as manifestações conforme o solicitado pelo cidadão;
- Adequar a marcação da "resolutividade"; e
- Ajustar as informações do *site* da Ouvidoria.

Lista de Siglas e Abreviaturas

| | |
|----------------|---|
| CDC | Coordenação de Diálogo Cidadão |
| CGOUV | Coordenação-Geral de Orientação e Monitoramento de Ouvidorias |
| CGU | Controladoria-Geral da União |
| DIREX | Diretoria-Executiva |
| Fala.BR | Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação |
| LAI | Lei de Acesso à Informação |
| LGPD | Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais |
| MAO | Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal |
| MMA | Ministério do Meio Ambiente |
| MMOUP | Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública |
| OGU | Ouvidoria-Geral da União |
| SEI | Sistema Eletrônico de Informações |
| SIC | Serviços de Informação ao Cidadão |

Sumário

| | |
|---|-----------|
| APRESENTAÇÃO | 7 |
| OBJETO | 7 |
| OBJETIVO E ESCOPO | 8 |
| MÉTODO DE AVALIAÇÃO | 8 |
| UNIDADE AVALIADA | 9 |
| RESULTADOS DOS EXAMES | 11 |
| A. Possibilidades de melhorias | 11 |
| A.1. Procedimento de pseudonimização | 11 |
| A.2. Solicitação de consentimento prévio para encaminhamento de manifestação.13 | |
| A.3. Encaminhamento do assunto para conhecimento de outros órgãos federais potencialmente afetos ao objeto da manifestação | 14 |
| A.4. Tratamento do cerne do pedido contido na manifestação | 15 |
| A.5. Registro na Plataforma Fala.BR da resolutividade da manifestação | 15 |
| A.6. Registro na Plataforma Fala.BR do campo Assunto | 16 |
| A.7. Adequação da página principal da Ouvidoria | 18 |
| A.8. Observância ao conteúdo mínimo dos Relatórios de Gestão da Ouvidoria | 20 |
| RECOMENDAÇÕES | 21 |
| CONCLUSÃO | 22 |
| APÊNDICES | 24 |
| Apêndice A | 25 |
| Apêndice B | 42 |
| Apêndice C | 51 |

APRESENTAÇÃO

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 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 (SisOuv) e atribuiu à Controladoria-Geral da União (CGU), 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:

- I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei nº 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 fortalecimento e a ampliação do diálogo entre Estado e sociedade, para melhoria da governança, gestão e da prestação de serviços ofertados, bem como para a consolidação das políticas de integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

OBJETO

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 Ouvidoria do Ministério do Meio Ambiente, unidade setorial do SisOuv, bem como as respectivas características e as informações prestadas relacionadas ao exercício dessas atividades.

Logo, a equipe de avaliação da CGU atua sobre esse objeto para emitir uma opinião quanto a adequação das atividades de ouvidoria realizadas pela unidade avaliada, tendo em vista os critérios estabelecidos na legislação, especialmente na Portaria CGU nº 581/2021.

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 ouvidoria 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 ouvidoria Setorial do Ministério do Meio Ambiente¹, 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 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 ouvidoria Setorial do Ministério do Meio Ambiente, bem como na capacidade de subsidiar os gestores do órgão com informações relevantes para a tomada de decisão e o aprimoramento da gestão, tendo por base o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados a seus usuários.

MÉTODO DE AVALIAÇÃO

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

- i. Planejamento;
- ii. Interloquções e solicitações de informações;
- iii. Apresentação do relatório preliminar à ouvidoria setorial do SisOuv;
- iv. Reunião de busca conjunta de soluções;
- v. Publicação de relatório final de avaliação;
- vi. Apresentação de plano de ação pela ouvidoria, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver; e
- vii. monitoramento da implementação das recomendações, com base nos resultados da avaliação

Os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a ouvidoria do Ministério do Meio Ambiente, sendo realizadas pesquisas no sítio da ouvidoria, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Plataforma Fala.BR², no Painel *Resolveu?*³, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e,

¹ No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/11/2022 a 31/10/2023 para a análise da amostra de manifestações da ouvidoria.

² <https://falabr.cgu.gov.br>

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

ainda, a existência de normas afetas à ouvidoria, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela ouvidoria, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/11/2022 a 31/10/2023 constantes da Plataforma Fala.BR. Dessa forma, foi selecionada, para análise, uma amostra de 100 manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria e/ou ainda sem resposta conclusiva, quer seja, que foram arquivadas sem tratamento.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objetos da avaliação foram consubstanciados em um **Questionário de Avaliação**, cujas perguntas foram agrupadas em **seis dimensões**: Estrutura e Força de Trabalho; Canais de Atendimento; Sistemas Informatizados; Fluxo das atividades de Ouvidoria; e Questões Gerais. Desse modo, nesta etapa buscou-se identificar as características singulares da unidade, sendo também realizadas interlocuções com a equipe da ouvidoria setorial para aprofundamento das análises.

O conteúdo deste relatório foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e melhoria da gestão da ouvidoria, além de destacar boas práticas relevantes adotadas pela unidade avaliada.

UNIDADE AVALIADA

A Ouvidoria do Ministério do Meio Ambiente, é dirigida por um titular (Ouvidor) do Ministério do Meio Ambiente, código FCE 1.13, com mandato de 03 (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.

A Ouvidoria do Ministério do Meio Ambiente, nos termos do art. 2º, I, 'h' do Anexo I (Estrutura Regimental) do [Decreto nº 11.349/2023](#), está atualmente estruturada como órgão de assessoramento direto e imediato ao Ministro de Estado do Meio Ambiente e Mudança do Clima, cumprindo, portanto, as melhores práticas internacionais e, ainda, a preferência estrutural estabelecida pelo art. 9º do [Decreto nº 9.492/2018](#).

Nos termos do Anexo II do Decreto nº 11.349/2023, a Ouvidoria atualmente conta com apenas duas Funções Comissionadas Executivas – FCE:

- 1 FCE 1.13 para Ouvidor(a), e;
- 1 FCE 3.05 para Chefe de Projeto I.

Em paralelo, identificou-se que parte das competências da ouvidoria constam do art. 11 do referido Decreto, *in verbis*:

Art. 11. À Ouvidoria compete coordenar as atividades de ouvidoria, em especial solicitações de acesso à informação e às manifestações referentes a serviços prestados e supervisionar o Serviço de Informações ao Cidadão do Ministério, incluídas as seguintes atividades:

I - receber as manifestações de usuários de serviços públicos a que se refere o Capítulo III da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e os relatos de irregularidade de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de

janeiro de 2018, e dar-lhes o devido tratamento e acompanhamento, conforme normas do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal;

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

III - formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação;

IV - coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos;

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

VI - realizar a articulação com instâncias e mecanismos de participação social;

VII - realizar a articulação, no que se refere às competências de sua unidade, com os demais órgãos e entidades encarregados de promover a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, tais como ouvidorias de outros entes e Poderes, Ministérios Públicos e Defensorias Públicas;

VIII - realizar a articulação com as demais unidades do Ministério e de suas entidades vinculadas para a adequada execução de suas competências;

IX - exercer a atividade de Serviço de Informação ao Cidadão, de que trata o inciso I do caput do art. 9º da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

X - zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes nas Cartas de Serviços do Ministério e de suas entidades vinculadas, nos termos do Art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017;

XI - adotar as medidas específicas para a proteção da identidade de denunciante, nos termos do Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019;

XII - receber, prestar esclarecimentos e adotar providências sobre os pedidos de acesso à informação e as manifestações decorrentes do exercício dos direitos dos titulares de dados pessoais a que se refere a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018;

XIII - garantir que as informações relativas ao tratamento de dados pessoais de amplo interesse público sejam disponibilizadas de forma atualizada, clara e completa no sítio eletrônico do Ministério, nos termos do inciso I do caput do art. 23 da Lei nº 13.709, de 2018;

XIV - orientar os funcionários e os contratados do Ministério a respeito das práticas a serem tomadas em relação à proteção de dados pessoais;

XV - servir de canal de comunicação junto à Autoridade Nacional de Proteção de Dados Pessoais e, quando couber, comunicar a existência de riscos elevados aos direitos dos titulares de dados em relação às operações de tratamento;

XVI - exercer a supervisão técnica de outros canais de relacionamento com os usuários de serviços públicos, quanto ao cumprimento do disposto nos art. 13 e art. 14 da Lei nº 13.460, de 2017; e

XVII - produzir anualmente o relatório de gestão.

Adicionalmente, também se verificaram competências relacionadas à Ouvidoria do MMA estabelecidas no Regimento Interno das unidades integrantes da estrutura do Ministério do Meio Ambiente ([Portaria MMA nº 483, de 22 de dezembro de 2017](#), alterada pela [Portaria nº 466, de 20 de dezembro de 2018](#) e pela [Portaria nº 324, de 9 de agosto de 2018](#)), em que pese tal instrumento regulamentar ainda estar aderente ao

já revogado [Decreto nº 8.975/2016](#). Nesses termos, no referido Regimento Interno (Anexo I) há a previsão, em seu **art. 11**, das competências inerentes à então Ouvidoria do MMA, abaixo transcritas:

Art. 11. Ao Ouvidor incumbe (OUVID):

I - promover, de forma permanente, a articulação e a integração com as unidades integrantes da estrutura do Ministério, levando ao seu conhecimento as demandas recebidas acerca dos serviços e atividades por elas desempenhados;

II - representar a Ouvidoria diante das demais unidades integrantes da estrutura do Ministério, das entidades a ele vinculadas, dos demais órgãos e entidades do Poder Executivo Federal e dos demais Poderes e perante a sociedade relacionados à atividade de ouvidoria e de acesso à informação (redação dada pela Portaria MMA Nº 466, DE 20 DE DEZEMBRO DE 2018);

III - propor a adoção de providências de correção de rumos ou o aperfeiçoamento em processos do Ministério, a partir de insumos contidos nas demandas recebidas pela Ouvidoria e pelo Sistema de Informações ao Cidadão (redação dada pela Portaria MMA Nº 466, DE 20 DE DEZEMBRO DE 2018);

IV – atuar com imparcialidade e transparência; e

V - sugerir a adoção de medidas visando ao aperfeiçoamento e ao bom funcionamento do Ministério.

Oportuno registrar e reforçar a grande evolução consubstanciada no [Decreto nº 11.349/2023](#) que, por meio do seu art. 2º, I, 'h' do seu Anexo I, elevou a estrutura da Ouvidoria do MMA a órgão de assessoramento direto e imediato à chefia máxima daquela pasta, seguindo, assim, a tendência mais moderna e eficiente sobre a matéria de Ouvidorias. Até então, tal estrutura estava ligada ao respectivo gabinete da pasta, tendo acesso indireto, portanto, àquela liderança máxima.

Por derradeiro, destaque-se que as informações da UA foram coletadas na Plataforma Fala.BR, no Painel *Resolveu?*, no sítio eletrônico do Ministério do Meio Ambiente, nos seus normativos internos, no Questionário de Avaliação e nos Relatórios de Gestão da UA.

Maiores detalhes sobre esta unidade integrante do SisOuv estão dispostos no Apêndice A do presente relatório.

RESULTADOS DOS EXAMES

A. Possibilidades de melhorias

A.1. Procedimento de pseudonimização

Na seleção amostral de processos avaliados, foi possível verificar falhas procedimentais praticadas pela ouvidoria que culminaram na indevida publicização da identidade de denunciante na própria Plataforma Fala.BR. Assim, tal falha de pseudonimização afrontou o disposto nos artigos 34 e 35 da Portaria CGU nº 581/2021, que aduzem:

Do procedimento de pseudonimização

Art. 34. No procedimento de pseudonimização, a unidade do SisOuv deverá suprimir os elementos de identificação que permitam a associação da

denúncia a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida no sistema a que se refere o art. 23 desta Portaria.

Art. 35. Constituem elementos de identificação, nos termos do art. 2º do Decreto nº 10.046, de 9 de outubro de 2019, no mínimo:

- I - dados cadastrais;
- II - atributos genéticos;
- III - atributos biométricos; e
- IV - dados biográficos.

§ 1º Além dos campos de cadastro do manifestante, o procedimento de pseudonimização deverá se estender à descrição do fato e seus anexos, observando-se, no mínimo:

- I - em registros fotográficos ou fonográficos, verificar a existência de dados biométricos tais como voz do denunciante ou imagem sua, ou que permitam identificá-lo; e
- II - na descrição do fato e no texto de documentos anexos, verificar a existência de narrativas em primeira pessoa que associem o denunciante a indivíduos, locais, tempos ou fatos específicos.

§ 2º Constituem meios de pseudonimização a serem adotados, dentre outros:

- I - produção de extrato;
- II - produção de versão tarjada; e
- III - redução a termo de gravação ou relato descritivo de imagem.

§ 3º As denúncias que demandarem trabalho desproporcional para a sua pseudonimização poderão ser encaminhadas às áreas de apuração sem seus anexos, com indicação de que os documentos estão sob a guarda da ouvidoria e que se encontram disponíveis mediante solicitação formal da área de apuração, nos termos do Decreto nº 10.153, de 2019. (Grifo nosso)

Em essência, foi identificado erro no procedimento de tratamento das manifestações, notadamente por manter no teor do relato e/ou no respectivo anexo encaminhado, dados suficientes para identificação do denunciante.

Diante desses apontamentos, sugere-se à ouvidoria que aprimore seus processos internos no sentido de realizar a regular pseudonimização dos documentos anexados ao NUP de referência, especialmente verificando a possibilidade de existirem dados análogos no próprio teor do relato no Fala.BR (como no início do texto ou na assinatura final, p.ex.), e/ou nos eventuais documentos anexados.

Por derradeiro, faz-se oportuno alertar para o fato de que em algumas denúncias anônimas no Fala.BR (Comunicações) também é possível existirem indevidamente dados de identificação do denunciante, seja por erro do próprio operador no envio dessa manifestação, seja pela existência, como dito, de informações pessoais no teor do relato e/ou em documentos anexos, situações em que a ouvidoria também deverá realizar os procedimentos mínimos necessários para preservar o sigilo da identidade do denunciante antes do envio às unidades internas do MMA.

A.2. Solicitação de consentimento prévio para encaminhamento de manifestação

Em algumas situações, foi possível verificar que a ouvidoria, notadamente em questões de denúncias de crimes ambientais que não seriam da alçada da atuação do MMA, informava ao manifestante que teria realizado o encaminhamento da íntegra de seu relato a outros órgãos competentes (principalmente estaduais e municipais), para que esses tomassem conhecimento do fato narrado e, na medida de sua conveniência/oportunidade, adotassem as eventuais medidas cabíveis.

Por sua vez, os artigos 32 e 33 da Portaria CGU nº 581/2021 estabelecem:

Seção III

Da proteção ao denunciante

(...)

Subseção II

Do compartilhamento e do consentimento

Art. 32. O compartilhamento dos elementos de identificação do denunciante entre órgãos ou entidades distintas poderá ser realizado sob as seguintes hipóteses:

I - mediante consentimento do titular, nos casos em que haja a necessidade de tratamento da denúncia por unidade de ouvidoria distinta da que recebeu a manifestação;

II - para cumprimento de ordem judicial; ou

III - mediante requerimento de órgãos de apuração, quando indispensável à análise dos fatos relatados na denúncia.

Art. 33. Na hipótese prevista no inciso I do art. 32 desta Portaria, a unidade do SisOuv que receber a denúncia **deverá solicitar o consentimento do denunciante para o compartilhamento de seus elementos de identificação, o qual terá o prazo de vinte dias para se manifestar.**

§ 1º A ausência de manifestação do denunciante será considerada negativa de consentimento, para todos os efeitos.

§ 2º O disposto no caput não impede que a unidade de ouvidoria promova o encaminhamento de denúncia pseudonimizada a outra unidade, desde o momento de seu recebimento, quando os elementos de identidade do denunciante não se revelarem essenciais para a caracterização do fato relatado. (Grifo nosso)

Da leitura desses excertos, percebe-se que também faz parte da proteção ao denunciante a necessidade de seu consentimento prévio e expresso para que seu relato seja remetido, **juntamente com sua identificação**, a outro(s) órgão(s) público(s). Isso porque se presume, nos termos da citada portaria, que quando o cidadão resolve encaminhar denúncias com sua identificação a um órgão, seria exclusivamente naquela unidade pública que ele teria a confiança de expor a sua identidade.

Logo, a unidade de ouvidoria deverá considerar necessariamente a possibilidade de esse mesmo cidadão não deter a mesma confiança, no caso de a sua denúncia ser redirecionada com sua completa identificação (incluindo nome, RG, CPF e, em alguns casos, o próprio endereço), para a avaliação de outros órgãos de Estado, como, por exemplo, o próprio órgão/unidade que ele esteja fazendo a denúncia e/ou em

localidades com baixo índice populacional (onde sua identificação também lhe poderia gerar retaliações locais).

Portanto, imprescindível, em todos os casos, a necessidade de a unidade integrante do SisOuv solicitar a manifestação do cidadão, no prazo regulamentar (até 20 dias), para realizar o encaminhamento da íntegra das informações recebidas (incluindo sua identificação) a outros órgãos de Estado eventualmente competentes para atuar no feito.

Logicamente que a mesma Portaria CGU nº 581/2021 não tem a intenção de, no caso de a unidade integrante do SisOuv se deparar com relatos substanciais e robustos abordados em denúncias capazes de apresentar disfuncionalidades críticas em serviços públicos, deixar de dar o devido encaminhamento a órgãos competentes para realizarem as tratativas cabíveis tendentes a sanear quaisquer irregularidades/impropriedades narradas originalmente pelo cidadão. Para esses casos, mesmo que o denunciante não manifeste seu consentimento expresso, ainda restaria a possibilidade de a Ouvidoria setorial, nos termos do § 2º do art. 33 da Portaria nº 581/2021, realizar a remessa do seu relato ao órgão competente, desde que excluindo a identificação desse cidadão. Neste caso, a transmissão de sua denúncia a outro órgão de Estado seria tratada similarmente a uma “Comunicação” (denúncia anônima), fazendo com que a instituição pública destinatária da informação detivesse condições mínimas de verificar a pertinência das alegações contidas no seu relato original.

A propósito, como comentado no achado anterior (A.1. Procedimento na pseudonimização), imprescindível que no caso de uso da possibilidade prevista no § 2º do art. 33 da Portaria CGU nº 581/2021, a unidade de Ouvidoria se atenha às eventuais identificações diretas e indiretas constantes tanto do teor da manifestação do cidadão, quanto do conteúdo dos respectivos anexos por ele eventualmente encaminhados.

Nesses termos, registre-se o reconhecimento do achado e, em paralelo, as medidas já adotadas pela ouvidoria a partir do ano de 2023, razão pela qual a sugestão para que tal aprimoramento seja mantido e acompanhado em períodos futuros.

A.3. Encaminhamento do assunto para conhecimento de outros órgãos federais potencialmente afetos ao objeto da manifestação

Na análise da amostra, foi possível identificar situações em que a unidade de Ouvidoria não fez o devido encaminhamento a outros órgãos de Estado, em princípio, capazes de dar tratamento ao relato equivocadamente encaminhado por cidadãos originalmente ao MMA, pois que o respectivo objeto narrado não seria de sua alçada de atuação.

Tais casos, em regra, poderiam receber melhor tratamento se fossem endereçados a mais de um órgão de Estado.

Nesses termos, sugere-se à ouvidoria que, nos casos em que haja a necessidade de tratamento da denúncia por unidade de ouvidoria distinta, que verifique se mais de um órgão público (federal, estadual ou municipal) teria condições de tratar adequadamente, nas respectivas áreas de competências, todas as disposições do conteúdo tratado nas denúncias recebidas por si (inclusive anônimas). Desse modo, que proceda ao devido redirecionamento de demandas análogas inclusive para múltiplos

destinatários, garantindo-se, assim, a máxima efetividade no tratamento dessas denúncias.

A.4. Tratamento do cerne do pedido contido na manifestação

Em alguns casos identificados na amostra, foi possível observar situações em que a unidade de ouvidoria não enfrentou o cerne do pedido feito pelo manifestante. Em outros, esse enfrentamento foi parcial.

Nesses termos, sugere-se à ouvidoria que se atenha aos preceitos estabelecidos sobre o padrão mínimo de respostas a serem encaminhadas aos cidadãos usuários dos serviços públicos a cargo do MMA, decorrentes de sua competência, notadamente os definidos na Portaria CGU nº 581/2021 (dentre outros, o art. 7º, II⁴ e o art. 19⁵).

A.5. Registro na Plataforma Fala.BR da resolutividade da manifestação

Foi possível verificar situações em que a ouvidoria realizava a marcação, na Plataforma Fala.BR, do campo “resolutividade” ainda que o completo tratamento da demanda recebida não tenha sido efetivamente verificado.

Com tal procedimento, em primeira análise, a Ouvidoria do Ministério do Meio Ambiente poderia deixar de acompanhar o desfecho sobre a pertinência (ou não) das alegações apresentadas por cidadãos e/ou, ainda, a possibilidade de, com base nesses dados, viabilizar a compilação de dados para possível sugestão de aprimoramentos à Alta Administração nos serviços públicos prestados pelo órgão.

Isso porque, conforme previsto pelo art. 19, §§ 4º e 5º⁶, o alcance da “resolutividade” referente a determinada manifestação recebida apenas será

⁴ **Art. 7º** São atividades de ouvidoria, sem prejuízo de outras que lhes sejam atribuídas por norma específica:

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

⁵ **Art. 19.** Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo:

I - no caso de elogio, informação sobre o seu encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata;

II - no caso de reclamação, informação objetiva acerca da análise do fato apontado;

III - no caso de solicitação, informação sobre a possibilidade, a forma e o meio de atendimento à solicitação;

IV - no caso de sugestão, manifestação do gestor sobre a possibilidade de sua adoção, informando o período estimado de tempo necessário à sua implementação, quando couber; e

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

⁶**Art. 19 (...)**§ 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. (inserido pela Portaria CGU nº 3.126/2021)

§ 5º A informação sobre resolutividade registrada poderá ser alterada a qualquer momento pela unidade de ouvidoria em razão da existência de novas informações relacionadas às providências adotadas pela unidade responsável, cabendo à unidade de ouvidoria avaliar sobre a sua relevância para os fins de sua comunicação ao manifestante. (inserido pela Portaria CGU nº 3.126/2021)

plenamente confirmada “...quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável”, portanto, sendo imprescindível o acompanhamento de manifestações em geral por parte da Ouvidoria como condição fundamental para viabilizar a confirmação desse pressuposto.

Por oportuno, vale ressaltar que este objeto (resolutividade), apesar de conexo, não deve ser confundido com o “conteúdo mínimo” a ser considerado nas respostas apresentadas ao cidadão, conforme estabelecido pelo art. 19, V⁷, da Portaria CGU nº 581/2021.

A propósito, tal perspectiva também se aplicaria aos casos da atuação de Ouvidoria Interna do órgão, nos termos do art. 41 da Portaria CGU nº 581/2021.

Adicionalmente, enfatize-se a pertinência desse acompanhamento para viabilizar que a ouvidoria detenha melhores condições de produzir informações úteis ao aprimoramento da prestação dos serviços públicos pelo órgão a que pertence, em especial, nos termos dos incisos IV e V do art. 7º⁸ da Portaria CGU nº 581/2021.

Nesses termos, sugere-se à ouvidoria que apenas proceda a marcação da “resolutividade” de demandas recebidas por cidadãos na Plataforma Fala.BR após a efetiva confirmação de não restar quaisquer providências a serem adotadas para seu devido tratamento no órgão.

A.6. Registro na Plataforma Fala.BR do campo Assunto

Foi possível verificar na amostra marcações aprimoráveis do campo “Assunto” na Plataforma Fala.BR. Isso porque, em várias situações, um mesmo assunto era registrado de várias formas nesse mesmo campo. Ademais, era recorrente verificar a marcação desse campo, para vários assuntos esparsos, na classificação “Outros em meio ambiente”.

Relevante pontuar que a marcação inapropriada desse campo não apenas gerará dificuldades à própria ouvidoria de gerar informações úteis ao aprimoramento da prestação dos serviços públicos pelo órgão a que pertence, em especial, nos termos dos incisos IV e V do art. 7º⁹ da Portaria CGU nº 581/2021, mas também gerará dados

⁷Art. 19 (...) V - no caso de denúncia, informação sobre o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou sobre o seu arquivamento.

⁸ Art. 7º São atividades de ouvidoria, sem prejuízo de outras que lhes sejam atribuídas por norma específica:

(...)

IV - coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos;

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

⁹ Art. 7º São atividades de ouvidoria, sem prejuízo de outras que lhes sejam atribuídas por norma específica:

(...)

IV - coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos;

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

distorcidos para si e para o Sistema SisOuv (incluindo este órgão central) no Painel *Resolveu?* e no Fala.BR.

Ademais, com a compilação equivocada desses dados, tanto a Alta Administração do MMA quanto a da OGU poderão ter maiores dificuldades em tomar decisões estratégicas associadas a essas informações produzidas.

Como será possível verificar no Apêndice B deste Relatório, foram identificados casos de marcação aparentemente equivocada desse campo em 62% da amostra.

Ademais, em consulta ao [Painel *Resolveu?*](#) no período avaliado (01/11/2022 a 31/10/2023), fica ainda mais evidente como tal procedimento operacional dificulta a melhor análise de dados e de informações para o próprio MMA e, ainda, para o Sistema de Ouvidorias, uma vez que, em essência, do total de 624 (seiscentos e vinte e quatro) NUPs respondidos que continham a classificação do campo ASSUNTO no período, 298 (duzentos e noventa e oito), ou 47,76%, receberam a designação “*Outros assuntos em meio ambiente*” como fundamento, como se confirma na figura a seguir:



Nesses termos, sugere-se à ouvidoria que revise os padrões de marcação do campo “Assunto” na Plataforma Fala.BR, no sentido de gerar melhores informações para si e para o SisOuv, capazes de oferecer à Alta Administração condições aperfeiçoadas para a tomada de decisão, para aprimorar a prestação de serviços públicos pelos órgãos de Estado e, ainda, para a eventual correção de falhas eventualmente identificadas na sua prestação.

Adicionalmente, sugere-se que a Ouvidoria do MMA utilize de sua faculdade administrativa e de gestão para criar os subassuntos dentro da Plataforma Fala.BR para melhor evidenciar os temas mais relevantes que tramitam por seus canais, de modo não apenas a ter o pleno conhecimento do universo tratado por si no período de referência, mas principalmente para aprimorar seus mecanismos de geração de informações estratégico-gerenciais úteis a si e, principalmente, à Alta Administração do MMA e ao próprio SisOuv, a partir dessa catalogação mais aprimorada.

A.7. Adequação da página principal da Ouvidoria

Conforme página na rede mundial de computadores da Ouvidoria do Ministério do Meio Ambiente¹⁰, as informações relacionam o *link* para o acesso:

1. à [Plataforma Fala.BR](#);
2. à página de “[Legislação](#)”;
3. à página de “[Relatórios](#)”;
4. à página de “[Serviço de Informações ao Cidadão – SIC](#)”, e;
5. à página de “[Carta de Serviços](#)”.

Vale fazer os seguintes comentários a respeito desse sítio eletrônico:

- A) Não constam da página principal da Ouvidoria do MMA informações sobre o endereço da unidade (andar, nº de sala, horário de atendimento etc.) ou, ainda, o seu número de telefone. Tal dado consta da página “[Serviço de Informações ao Cidadão – SIC](#)”, que expõe “Informações Gerais do SIC/MMA” e, adicionalmente, da aba “Quem é quem” do Ministério, subpágina “[Gabinete da Ministra de Estado de Meio Ambiente e Mudança do Clima](#)”. Contudo, vale pontuar que há discrepância entre a referência exata da unidade, já que o primeiro *link* informa o endereço do SIC como Esplanada dos Ministérios - Bloco B – Térreo e o segundo como Esplanada dos Ministérios, Bloco B, 5º andar, sala 527;
- B) Também não consta da página principal da unidade de ouvidoria o respectivo endereço eletrônico da unidade. Apenas na aba “Quem é quem” do Ministério, subpágina “[Gabinete da Ministra de Estado de Meio Ambiente e Mudança do Clima](#)” constam os seguintes dados de e-mail ao cidadão, referenciados como do atual Ouvidor do órgão: sic@mma.gov.br e e-ouv@mma.gov.br;
- C) A página “[Carta de Serviços](#)” remete o usuário ao *link* geral do MMA, não tendo qualquer correlação com sua designação. Em consulta paralela, foi identificada a última carta de serviços do MMA, editada em agosto de 2021, em [outro link específico](#)¹¹, contudo, não disponível na página principal da própria ouvidoria;

De outro lado, também se faz oportuno considerar os preceitos estabelecidos sobre a obrigação de transparência, referenciados na Portaria CGU nº 581/2021, notadamente de seu art. 71, que dispõe:

DAS OBRIGAÇÕES DE TRANSPARÊNCIA

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

¹⁰ Disponível em: https://www.gov.br/mma/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria-1 (Acesso em 18.01.2024).

¹¹ Também disponível em: https://www.gov.br/mma/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria-1/carta-de-servicos/CartadeServiosMMAFinal11AGO.pdf

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.

Em uma verificação preliminar ao sítio eletrônico da ouvidoria, alguns dados não foram facilmente observados, como, por exemplo:

- *“o endereço para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível”*: Não consta o número da sala no térreo do Ministério para atendimento.
- *“o nome, o currículo e a data de ingresso no cargo do titular da unidade da ouvidoria”*: Não consta o currículo do Ouvidor na página da própria Ouvidoria.
- *“banner de acesso direto à Plataforma Fala.BR, com url específica para o órgão ou entidade”*: A URL disponibilizada não especifica automática e diretamente o próprio órgão (MMA) no registro das manifestações.

Maiores detalhes sobre a página da Ouvidoria do MMA podem ser verificados no item A.6 do Apêndice A do presente relatório.

Nesses termos, sugere-se à ouvidoria que realize uma avaliação em sua página principal na rede mundial de computadores disponível aos cidadãos, de modo tanto a oferecer as melhores informações aos usuários, buscando facilitar o acesso ao maior número de pessoas que utilizam ou venham a utilizar os serviços públicos prestados pelo MMA, quanto a revisar os atuais *links* e atalhos atualmente existentes nesse sítio. Adicionalmente, que considere nessa revisão eventuais modificações consubstanciadas pelo [Decreto nº 11.349/2023](#), se for o caso.

A.8. Observância ao conteúdo mínimo dos Relatórios de Gestão da Ouvidoria

Em consulta realizada no dia 06.02.2024¹², foi possível acessar o conteúdo dos relatórios de gestão da ouvidoria divulgados, referentes ao ano de [2019\(a\)](#), [2019\(b\)](#), [2020](#), [2021](#) e [2022](#).

Preliminarmente, percebe-se a não observância do disposto no art. 52, §1º da Portaria CGU nº 581/2021, especificamente quanto ao seu respectivo conteúdo mínimo. A esse respeito, vale considerar o disposto na Lei nº 13.460/2017 e na portaria CGU nº 581/2021, *in verbis*:

Lei nº 13.460/2017

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:

- I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - os motivos das manifestações;
- III - a análise dos pontos recorrentes; e
- IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

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.

Por sua vez, conforme consta do último relatório de Gestão publicado pela ouvidoria, [referente ao ano de 2022](#), evidencia-se o descumprimento de parte do conteúdo mínimo, conforme exposto no quadro a seguir:

¹² No endereço eletrônico https://www.gov.br/mma/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria-1/relatorios/relatorios-da-ouvidoria

| REQUISITOS DE CONTEÚDO (PORTARIA CGU nº 581/2021 – ART. 52, § 1º) | VERIFICAÇÃO DE CUMPRIMENTO |
|---|-----------------------------------|
| I - informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria; | Cumprido |
| II - o número de manifestações recebidas no ano anterior; | Cumprido |
| III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações; | Cumprido |
| IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas; | Não cumprido |
| V - informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos; e | Não cumprido |
| VI - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos. | Não cumprido |

Diante desses registros, sugere-se à unidade observar as obrigações quanto à forma de divulgação anual do Relatório de Gestão da Ouvidoria (conteúdo mínimo), conforme disposto no art. 15 da Lei nº 13.460/2017 e no art. 52, §1º da Portaria CGU nº 581/2021, disponibilizando-os ao público em geral na sua página na rede mundial de computadores.

RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, tomando como base os achados elencados na Seção Resultados dos Exames, o presente relatório consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria do Ministério do Meio Ambiente:

- I. aprimorar processos internos no sentido de realizar a regular pseudonimização, especialmente verificando a possibilidade de existirem dados análogos no próprio teor do relato no Fala.BR (como no início do texto ou na assinatura final, p.ex.), e/ou nos eventuais documentos anexados, em observância aos artigos 34-35 da Portaria CGU nº 581/2021 (A.1);
- II. adotar procedimento de solicitação de pedido de consentimento de denunciante, no prazo regulamentar (até 20 dias), para realizar o encaminhamento da íntegra das informações recebidas (incluindo sua identificação) a outros órgãos de Estado eventualmente competentes para atuarem no feito, em observância ao art. 33 da Portaria CGU nº 581/2021. De outro lado, no caso de inércia do denunciante em proferir neste prazo tal manifestação de consentimento, que antes do eventual encaminhamento a outros órgãos/entidades públicas, realize a devida pseudonimização de sua identidade no respectivo processo (teor da manifestação e respectivos anexos) antes do posterior encaminhamento, em observância ao disposto no art. 33, § 2º da Portaria CGU nº 581/2021 (A.2);
- III. nos casos em que haja a necessidade de tratamento da denúncia por unidade de ouvidoria distinta, que verifique se mais de um órgão público (federal, estadual ou municipal) teriam condições de tratar adequadamente, nas respectivas áreas de competências, todas as disposições do conteúdo tratado nas denúncias recebidas por si (inclusive anônimas) – art. 14 da Portaria CGU nº 581/2021 (A.3);

- IV. realize a confirmação de que a integralidade dos itens constantes de demandas recebidas por usuários dos serviços públicos recebera o devido tratamento pela pasta ministerial antes do envio da respectiva resposta, em conformidade, dentre outros, com o art. 7º, II e o art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021 (A.4);
- V. apenas proceda a marcação da “resolutividade” de demandas recebidas por cidadãos na Plataforma Fala.BR após a efetiva confirmação de não restar quaisquer providências a serem adotadas para seu devido tratamento no órgão, em conformidade com o art. 19, §§ 4º e 5º da Portaria CGU nº 581/2021 (A.5);
- VI. revise os padrões de marcação do campo “Assunto” e classificação de subassuntos na Plataforma Fala.BR, no sentido de gerar melhores informações para si e para o SisOuv capazes de oferecer à Alta Administração condições mais aperfeiçoadas para a tomada de decisão, para aprimorar a prestação de serviços públicos pelos órgãos de Estado e, ainda, para a eventual correção de falhas eventualmente identificadas na sua prestação, em observância, dentre outros, aos incisos IV e V do art. 7º da Portaria CGU nº 581/2021 (A.6);
- VII. realize uma avaliação em sua página principal na rede mundial de computadores disponível aos cidadãos, de modo tanto a oferecer as melhores informações aos usuários, buscando facilitar o acesso ao maior número de pessoas que utilizam ou venham a utilizar os serviços públicos prestados pelo MMA, quanto a revisar os atuais *links* e atalhos atualmente existentes nesse sítio (A.7);
- VIII. observar as obrigações quanto à forma de divulgação anual do Relatório de Gestão da Ouvidoria (conteúdo mínimo), conforme disposto no art. 15 da Lei nº 13.460/2017 e no art. 52, §1º da Portaria CGU nº 581/2021, disponibilizando-os ao público em geral na sua página na rede mundial de computadores (A.8);

CONCLUSÃO

Este trabalho de avaliação teve o objetivo de avaliar a atuação da Ouvidoria do Ministério do Meio Ambiente, bem como fluxos e procedimentos para atender as demandas de ouvidoria, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foram analisados a estrutura, a gestão da unidade e o fluxo de tratamento das manifestações, especialmente a emissão da resposta ao cidadão.

O foco 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.

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações do período de **01/11/2022 a 31/10/2023**, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade.

Observou-se que a ouvidoria possui boa gestão capaz de contribuir com o tratamento das demandas de Ouvidoria. Ainda assim, pelas razões apresentadas nos

achados e nas recomendações que antecederam este tópico, encontra-se margem para possíveis aprimoramentos na prestação de seus serviços à sociedade.

Assim, a partir dessas fragilidades identificadas e de menções a oportunidades de aprimoramento capazes de impactar positivamente no cumprimento de suas obrigações legais, espera-se que, a partir de sua implementação, esse cenário possa ser aprimorado nos exercícios futuros.

Desse modo acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da unidade de ouvidoria como um todo.

APÊNDICES

Apêndice A

Informações Detalhadas da Ouvidoria

As informações da Ouvidoria a seguir foram coletadas durante a etapa da elaboração do Levantamento Situacional.

A.1 Informações Gerais

O quadro abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

Quadro 01: Informações Gerais da Ouvidoria

| Campo | Teor |
|---|--|
| Esfera e Poder | Poder Executivo federal |
| Natureza jurídica do órgão | Órgão Permanente de Estado |
| Localização na estrutura do órgão | Unidade de assessoramento direto e imediato do Ministro de Estado |
| E-mail | sic@mma.gov.br e-ouv@mma.gov.br |
| Página na Internet | https://www.gov.br/mma/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria-1 |
| Endereço | Esplanada dos Ministérios, Bloco B, 5º andar, sala 527 |
| Telefone | (61) 2028-1445 /1455 |
| Horário de funcionamento - Canais de Atendimento: | - Presencialmente (De segunda a sexta-feira, das 9h às 17h) - Telefone (De segunda a sexta-feira, das 9h às 17h) - Correio Eletrônico (24 hrs) - Fala.BR (24 hrs) |
| Ouvidor | Leonardo Margonato Ribeiro Lima |
| Ouvidor Substituto | Marcelo Fontana da Silveira |

Fonte: elaboração própria.

A.2 Competências

O Decreto-Lei nº 200/1967, em seu art. 4º, estabelece a organização da administração pública federal conforme abaixo transcrito:

Art. 4º A Administração Federal compreende:

I - A Administração Direta, que se constitui dos serviços integrados na estrutura administrativa da Presidência da República e dos Ministérios.

II - A Administração Indireta, que compreende as seguintes categorias de entidades, dotadas de personalidade jurídica própria:

- a) Autarquias;
- b) Empresas Públicas;
- c) Sociedades de Economia Mista;
- d) Fundações Públicas.

Parágrafo único. As entidades compreendidas na Administração Indireta vinculam-se ao Ministério em cuja área de competência estiver enquadrada sua principal atividade.

O Ministério do Meio Ambiente é um órgão específico e singular, conforme estabelece o art. 2º do Anexo I do [Decreto nº 11.349/2023](#), que trata de sua Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança, e possui: I - órgãos de assistência direta e imediata ao Ministro de Estado do Meio Ambiente e Mudança do Clima; III – órgãos colegiados, e; IV – entidades vinculadas.

As unidades de assistência direta e imediata à Ministra de Estado do Meio Ambiente:

- a) Gabinete;
- b) Assessoria de Participação Social e Diversidade;
- c) Assessoria Especial de Assuntos Parlamentares e Federativos;
- d) Assessoria Especial de Comunicação Social;
- e) Assessoria Especial de Assuntos Internacionais;
- f) Assessoria Especial de Controle Interno;
- g) Corregedoria;
- h) Ouvidoria;
- i) Consultoria Jurídica; e
- j) Secretaria-Executiva:
 - 1. Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração;
 - 2. Departamento de Planejamento e Gestão Estratégica;
 - 3. Departamento de Gestão de Fundos e de Recursos Externos;
 - 4. Departamento de Educação Ambiental e Cidadania; e
 - 5. Departamento de Apoio ao Conselho Nacional do Meio Ambiente - Conama e ao Sistema Nacional do Meio Ambiente - Sisnama; A unidade central de direção é composta pela Secretaria-Geral do Meio Ambiente.

Os órgãos específicos singulares do Ministério do Meio Ambiente possuem a estrutura a seguir:

- a) Secretaria Nacional de Biodiversidade, Florestas e Direitos Animais:
 - 1. Departamento de Florestas;
 - 2. Departamento de Proteção, Defesa e Direitos Animais;
 - 3. Departamento de Conservação e Uso Sustentável da Biodiversidade;
 - e
 - 4. Departamento de Áreas Protegidas;
- b) Secretaria Nacional de Meio Ambiente Urbano e Qualidade Ambiental:
 - 1. Departamento de Meio Ambiente Urbano;

2. Departamento de Gestão de Resíduos; e
3. Departamento de Qualidade Ambiental;

c) Secretaria Nacional de Mudança do Clima:

1. Departamento de Apoio ao Conselho Nacional de Mudança do Clima e ao Comitê Interministerial sobre Mudança do Clima;
2. Departamento de Políticas de Mitigação, Adaptação e Instrumentos de Implementação; e
3. Departamento de Oceano e Gestão Costeira;

d) Secretaria Nacional de Bioeconomia:

1. Departamento de Políticas de Estímulo à Bioeconomia;
2. Departamento de Gestão Compartilhada de Recursos Pesqueiros; e
3. Departamento de Patrimônio Genético;

e) Secretaria Nacional de Povos e Comunidades Tradicionais e Desenvolvimento Rural Sustentável:

1. Departamento de Gestão Socioambiental e Povos e Comunidades Tradicionais;
2. Departamento de Políticas de Gestão Ambiental Rural;
3. Departamento de Revitalização de Bacias Hidrográficas, Acesso à Água e Uso Múltiplo dos Recursos Hídricos; e
4. Departamento de Combate à Desertificação;

f) Secretaria Extraordinária de Controle do Desmatamento e Ordenamento Ambiental Territorial:

1. Departamento de Políticas de Controle do Desmatamento e Queimadas; e
2. Departamento de Ordenamento Ambiental Territorial; e

g) Serviço Florestal Brasileiro:

1. Diretoria de Concessão Florestal e Monitoramento;
2. Diretoria de Fomento Florestal;
3. Diretoria de Regularização Ambiental Rural; e
4. Diretoria de Planejamento, Orçamento e Administração;

Os órgãos colegiados possuem a estrutura a seguir:

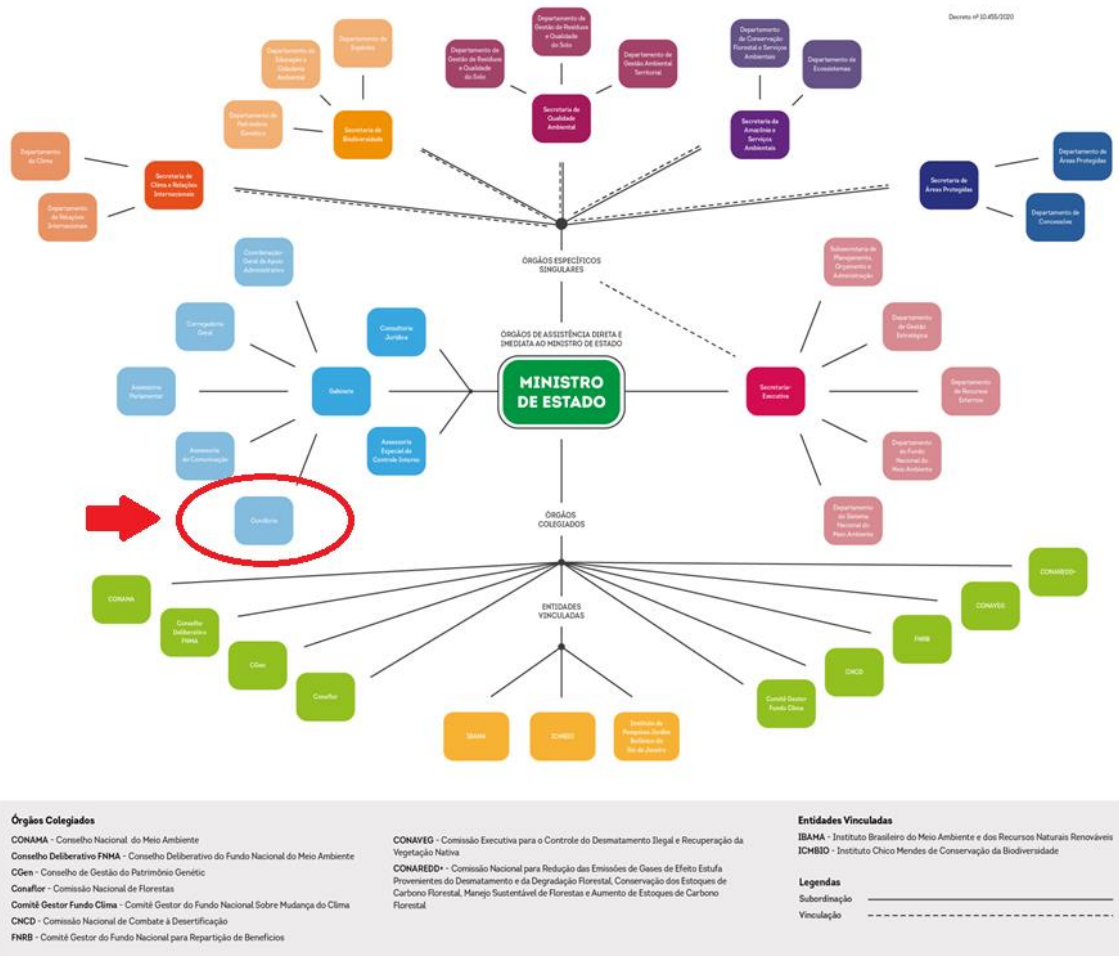
- a) Conama;
- b) Conselho Deliberativo do Fundo Nacional do Meio Ambiente;
- c) Conselho de Gestão do Patrimônio Genético - CGen;
- d) Comissão Nacional de Florestas - Conaflor;
- e) Comitê Gestor do Fundo Nacional sobre Mudança do Clima;

- f) Comissão Nacional de Combate à Desertificação - CNCD;
- g) Comitê Gestor do Fundo Nacional para a Repartição de Benefícios - FNRB;
- h) Comissão Nacional para Recuperação da Vegetação Nativa - Conaveg;
- i) Comissão Nacional para Redução das Emissões de Gases de Efeito Estufa Provenientes do Desmatamento e da Degradação Florestal, Conservação dos Estoques de Carbono Florestal, Manejo Sustentável de Florestas e Aumento de Estoques de Carbono Florestal - REDD+;
- J) Comissão Nacional de Biodiversidade;
- k) Conselho Nacional de Recursos Hídricos;
- l) Comissão de Gestão de Florestas Públicas;
- m) Conselho Nacional de Mudança do Clima - CNMC; e
- n) Conselho Nacional dos Povos e Comunidades Tradicionais – CNPCT.

As entidades vinculadas possuem a estrutura a seguir:

- a) Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis - Ibama;
- b) Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade - Instituto Chico Mendes;
- c) Instituto de Pesquisas Jardim Botânico do Rio de Janeiro - JBRJ; e
- d) Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico - ANA.

Não foi identificado no site do MMA o organograma relacionado ao atual Decreto de estrutura. Conta, por sua vez, o organograma fundamentado em Decreto anterior, o [nº 10.455/2020](#) (revogado pelo Decreto nº 11.349/2023), representado na imagem a seguir:



Vale ponderar que, na figura acima, a unidade de ouvidoria ainda estava estruturalmente subordinada ao Gabinete do Ministro. Contudo, como tratado no bojo deste relatório, o atual decreto de estrutura trouxe relevante evolução por elevar a unidade integrante do SisOuv ao assessoramento direto e imediato da liderança máxima do órgão.

A.3 Normativos Internos

Parte das competências da ouvidoria constam do art. 11 do Anexo I do [Decreto nº 11.349/2023](#), *in verbis*:

Art. 11. À Ouvidoria compete coordenar as atividades de ouvidoria, em especial solicitações de acesso à informação e às manifestações referentes a serviços prestados e supervisionar o Serviço de Informações ao Cidadão do Ministério, incluídas as seguintes atividades:

I - receber as manifestações de usuários de serviços públicos a que se refere o Capítulo III da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e os relatos de irregularidade de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, e dar-lhes o devido tratamento e acompanhamento, conforme normas do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal;

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

- III - formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação;
- IV - coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos;
- V - analisar dados recebidos ou coletados, a fim de produzir informações, com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas;
- VI - realizar a articulação com instâncias e mecanismos de participação social;
- VII - realizar a articulação, no que se refere às competências de sua unidade, com os demais órgãos e entidades encarregados de promover a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, tais como ouvidorias de outros entes e Poderes, Ministérios Públicos e Defensorias Públicas;
- VIII - realizar a articulação com as demais unidades do Ministério e de suas entidades vinculadas para a adequada execução de suas competências;
- IX - exercer a atividade de Serviço de Informação ao Cidadão, de que trata o inciso I do caput do art. 9º da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;
- X - zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes nas Cartas de Serviços do Ministério e de suas entidades vinculadas, nos termos do Art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017;
- XI - adotar as medidas específicas para a proteção da identidade de denunciante, nos termos do Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019;
- XII - receber, prestar esclarecimentos e adotar providências sobre os pedidos de acesso à informação e as manifestações decorrentes do exercício dos direitos dos titulares de dados pessoais a que se refere a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018;
- XIII - garantir que as informações relativas ao tratamento de dados pessoais de amplo interesse público sejam disponibilizadas de forma atualizada, clara e completa no sítio eletrônico do Ministério, nos termos do inciso I do caput do art. 23 da Lei nº 13.709, de 2018;
- XIV - orientar os funcionários e os contratados do Ministério a respeito das práticas a serem tomadas em relação à proteção de dados pessoais;
- XV - servir de canal de comunicação junto à Autoridade Nacional de Proteção de Dados Pessoais e, quando couber, comunicar a existência de riscos elevados aos direitos dos titulares de dados em relação às operações de tratamento;
- XVI - exercer a supervisão técnica de outros canais de relacionamento com os usuários de serviços públicos, quanto ao cumprimento do disposto nos art. 13 e art. 14 da Lei nº 13.460, de 2017; e
- XVII - produzir anualmente o relatório de gestão.

Adicionalmente, também se verificaram competências estabelecidas e relacionadas à Ouvidoria do MMA por meio do atual Regimento Interno das unidades integrantes da estrutura do Ministério do Meio Ambiente ([Portaria MMA nº 483, de 22 de dezembro de 2017](#), alterada pela [Portaria nº 466, de 20 de dezembro de 2018](#) e pela [Portaria nº 324, de 9 de agosto de 2018](#)), em que pese tal instrumento regulamentar ainda estar aderente ao já revogado [Decreto nº 8.975/2016](#). Nesses termos, neste Regimento Interno (Anexo I) há a previsão, em seu **art. 11**, das competências inerentes à então Ouvidoria do MMA, abaixo transcritas:

Art. 11. Ao Ouvidor incumbe (OUVID):

I promover, de forma permanente, a articulação e a integração com as unidades integrantes da estrutura do Ministério, levando ao seu conhecimento as demandas recebidas acerca dos serviços e atividades por elas desempenhados;

II - representar a Ouvidoria diante das demais unidades integrantes da estrutura do Ministério, das entidades a ele vinculadas, dos demais órgãos e entidades do Poder Executivo Federal e dos demais Poderes e perante a sociedade relacionados à atividade de ouvidoria e de acesso à informação (redação dada pela Portaria MMA Nº 466, DE 20 DE DEZEMBRO DE 2018);

III - propor a adoção de providências de correção de rumos ou o aperfeiçoamento em processos do Ministério, a partir de insumos contidos nas demandas recebidas pela Ouvidoria e pelo Sistema de Informações ao Cidadão (redação dada pela Portaria MMA Nº 466, DE 20 DE DEZEMBRO DE 2018);

V sugerir a adoção de medidas visando ao aperfeiçoamento e ao bom funcionamento do Ministério.

A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física

A equipe de Ouvidoria do Ministério do Meio Ambiente é constituída por 08 (oito) membros, sendo 05 (cinco) efetivos e 03 (três) terceirizados – dos quais um é estagiário.

Dessa equipe, também se faz oportuno apresentar suas principais características:

- Nível de formação:
 - Graduação: 02
 - Especialização: 05
 - Mestrado: 01
- Tempo médio de atuação na Ouvidoria:
 - Até um ano: 04
 - Um a dois anos: 01
 - Dois a quatro anos: 01
 - Mais de quatro anos: 02

A.5 Mandato do Ouvidor

A Portaria CGU nº 1.181/2020 dispõe sobre critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv.

Nesse sentido, as propostas de nomeação, designação e de recondução do titular da unidade setorial do SisOuv, em regra, devem ser encaminhadas, pelo dirigente máximo do órgão ou entidade, à avaliação da Controladoria-Geral da União - CGU, nos termos do art. 11, § 1º e § 3º, do Decreto nº 9.492/2018.

A aprovação do titular atual da Ouvidoria do Ministério do Meio Ambiente ocorreu conforme, com mandato de 3 anos, nos termos da Portaria CGU nº 1.181, de 10 de junho de 2020.

A avaliação da recondução da Ouvidoria do MMA ocorreu conforme Parecer nº 40/2023/CGOUV/OGU (Doc. SEI nº 2744931), em 27/03/2023, associado ao PROCESSO SEI nº 00190.103263/2023-84.

A.6 Canais de Atendimento

Conforme resposta do Questionário de Avaliação da Ouvidoria do Ministério do Meio Ambiente, os canais de atendimento são:

- Plataforma Fala.BR;
- Correio eletrônico;
- Telefone;
- Presencialmente;
- Correspondência.

Conforme página na rede mundial de computadores da Ouvidoria do Ministério do Meio Ambiente¹³, as informações relacionam o *link* para o acesso:

- à [Plataforma Fala.BR](#);
- à página de “[Legislação](#)”;
- à página de “[Relatórios](#)”;
- à página de “[Serviço de Informações ao Cidadão – SIC](#)”, e;
- à página de “[Carta de Serviços](#)”.

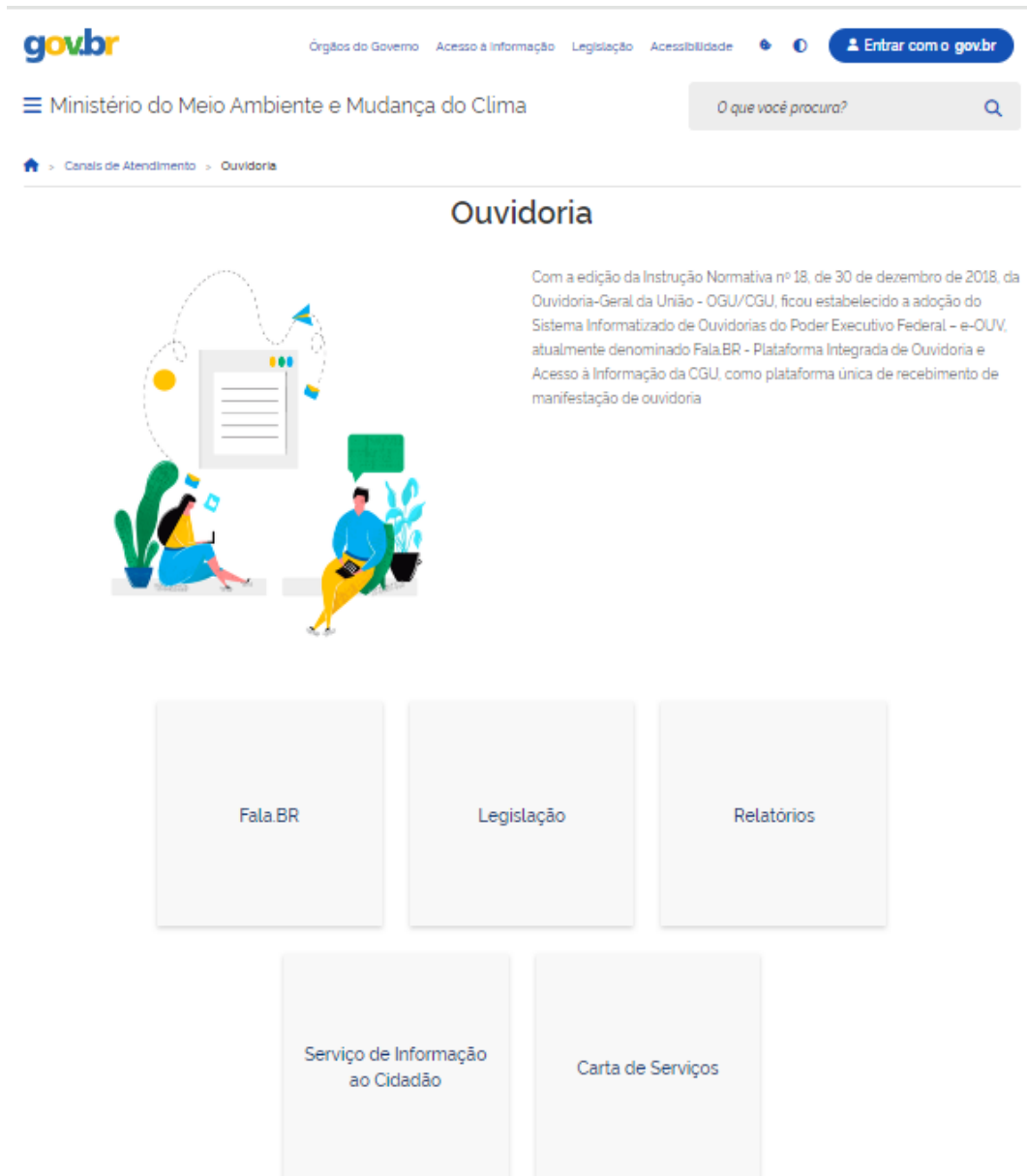
Vale fazer os seguintes comentários a respeito desse sítio eletrônico:

- A) Não consta da página principal da Ouvidoria do MMA informações sobre o endereço da unidade (andar, nº de sala, horário de atendimento etc.) ou, ainda, o seu número de telefone. Tal dado consta da página “[Serviço de Informações ao Cidadão – SIC](#)”, que expõe “Informações Gerais do SIC/MMA” e, adicionalmente, da aba “Quem é quem” do Ministério, subpágina “[Gabinete da Ministra de Estado de Meio Ambiente e Mudança do Clima](#)”. Contudo, vale pontuar que há discrepância entre a referência exata da unidade, já que o primeiro link informa o endereço do SIC como Esplanada dos Ministérios - Bloco B – Térreo e o segundo como Esplanada dos Ministérios, Bloco B, 5º andar, sala 527;
- B) Também não consta da página principal da unidade de ouvidoria o respectivo endereço eletrônico da unidade. Apenas na aba “Quem é quem” do Ministério, subpágina “[Gabinete da Ministra de Estado de Meio Ambiente e Mudança do Clima](#)” constam os seguintes dados de e-mail ao cidadão: sic@mma.gov.br e e-ouv@mma.gov.br;
- C) A página “[Carta de Serviços](#)” remete o usuário a *link* geral do MMA, não tendo qualquer correlação com sua designação. Em consulta paralela, foi identificada a última carta de serviços do MMA, editada em agosto de 2021,

¹³ Disponível em: https://www.gov.br/mma/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria-1 (Acesso em 18.01.2024).

em [outro link específico](#)¹⁴, contudo, não disponível na página principal da própria ouvidoria;

Abaixo as informações constantes da página na internet da ouvidoria (consulta em 18.01.2024):



The screenshot shows the official website of the Ministry of the Environment and Climate Change (MMA) on the gov.br platform. The page is titled "Ouvidoria" and features a navigation menu with links for "Órgãos do Governo", "Acesso à Informação", "Legislação", and "Acessibilidade". A search bar is present with the placeholder text "O que você procura?". The main content area includes an illustration of two people sitting on the floor, one holding a tablet and the other a laptop, with a document icon and a speech bubble above them. Below the illustration, there is a text block explaining the establishment of the Ouvidoria-Geral da União (OGU/CGU) and the adoption of the Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV), now known as Fala.BR. At the bottom of the page, there are five buttons: "Fala.BR", "Legislação", "Relatórios", "Serviço de Informação ao Cidadão", and "Carta de Serviços".

gov.br Órgãos do Governo Acesso à Informação Legislação Acessibilidade Entrar com o gov.br

Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima O que você procura?

Canais de Atendimento > Ouvidoria

Ouvidoria

Com a edição da Instrução Normativa nº 18, de 30 de dezembro de 2018, da Ouvidoria-Geral da União - OGU/CGU, ficou estabelecido a adoção do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal - e-OUV, atualmente denominado Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação da CGU, como plataforma única de recebimento de manifestação de ouvidoria

Fala.BR Legislação Relatórios

Serviço de Informação ao Cidadão Carta de Serviços

¹⁴ Também disponível em: https://www.gov.br/mma/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria-1/carta-de-servicos/CartadeServiosMMAFinal11AGO.pdf

Aba "FALA.BR"

gov.br

Órgãos do Governo | Acesso à Informação | Legislação | Acessibilidade

Entrar com o gov.br

Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima

O que você procura?

Canais de Atendimento > Ouvidoria > FALA.BR

Faça seu pedido

FALA.BR

Informações Gerais do Fala.Br

Relatórios Estatísticos

Com a edição da Instrução Normativa nº 18, de 30 de dezembro de 2018, da Ouvidoria-Geral da União - OGU/CGU, ficou estabelecido a adoção do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal - e-OUV, atualmente denominado Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação da CGU como plataforma única de recebimento de manifestação de ouvidoria.

Aba "LEGISLAÇÃO"

gov.br

Órgãos do Governo | Acesso à Informação | Legislação | Acessibilidade

Entrar com o gov.br

Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima

O que você procura?

Canais de Atendimento > Ouvidoria > Legislação

Legislação

Publicado em 17/11/2020 14h43 | Atualizado em 11/03/2023 15h20

Compartilhe: f x in

1. e-SIC

- Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação)

Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991, e dá outras providências.

- Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012

Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição.

- Portaria MMA nº 286, de 22 de julho de 2021

Institui o Serviço de Informação ao Cidadão do Ministério do Meio Ambiente - SIC/MMA

2. Fala BR

- Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 (Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos)

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

- Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018

Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e altera o Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União.

- Portaria MMA nº 404, de 14 de março de 2023

Estabelece, no âmbito do Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima, os procedimentos para o recebimento e o tratamento de manifestações de ouvidoria e de relatos de irregularidades.

3. Denúncias

- Portaria MMA nº 99, de 5 de março de 2020

Institui fluxo interno para tratamento de denúncias no âmbito do Ministério do Meio Ambiente

Compartilhe: f x in

Aba "RELATÓRIOS"

The screenshot shows the gov.br website interface. At the top, there is a navigation bar with the gov.br logo, links for 'Órgãos do Governo', 'Acesso à Informação', 'Legislação', and 'Acessibilidade', and a 'Entrar com o gov.br' button. Below this is a breadcrumb trail: 'Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima'. A search bar contains the text 'O que você procura?'. The main heading is 'Relatórios'. Below the heading, there is a publication date 'Publicado em 17/11/2020 14h57' and an update date 'Atualizado em 05/09/2021 11h53'. A social sharing section includes icons for Facebook, Twitter, LinkedIn, and WhatsApp. A note below reads: 'Para acesso aos relatórios, selecione e-SIC, Fala.BR e Relatórios da Ouvidoria.' A second social sharing section is also present at the bottom of the page.

Aba "Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC"

The screenshot shows the gov.br website interface for the 'Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC' section. The navigation bar is identical to the previous screenshot. The breadcrumb trail is 'Acesso à Informação > Serviço de Informação ao Cidadão'. The search bar contains 'O que você procura?'. The main heading is 'Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC'. Below the heading is a large graphic with a yellow background and a green speech bubble containing a white 'i'. The text on the graphic reads: 'Acesso à Informação', 'Faça seu pedido', and 'SIC - Serviço de Informação ao Cidadão'. To the right of the graphic, there is a paragraph: 'Com a vigência da Lei de Acesso à Informação - LAI (Lei nº 12.527/2011), em maio de 2012 foi possível ao MMA ampliar seus canais de atendimento ao cidadão, aprimorando os seus serviços e, assim oferecer ao cidadão atendimento personalizado sem deixar de atender o que determina a LAI.' Below the graphic and text are two buttons: 'Informações Gerais do SIC/MMA' and 'Relatórios Estatísticos'.

Portaria nº 286, de 22 de julho de 2021.

Institui o Serviço de Informação ao Cidadão do Ministério do Meio Ambiente - SIC/MMA.

Aba “CARTA DE SERVIÇOS”

gov.br

Órgãos do Governo | Acesso e Informação | Legislação | Acessibilidade | PT

Entrar com o gov.br

Serviços e Informações do Brasil

O que você procura?

Orgãos > Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima

Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima (MMA)

Publicado em 12/01/2023 13h09 | Atualizado em 15/12/2023 10h24

Analises

Agenda Ambiental na Administração Pública - A3P (A3P)

Certidões e Outros Documentos

Obter o Documento Manifesto de Transporte de Resíduos - MTR

Novo

Assistência Direta

Participar do Programa Bolsa Verde (Bolsa Verde)

Carta de Serviços

Mais informações sobre todos os serviços oferecidos por este órgão podem ser encontrados também em formato PDF.

Acessar as informações sobre áreas verdes urbanas no Cadastro Ambiental Urbano (CAU)
Registros e Cadastros

Acessar os dados do Inventário Nacional de PCBs (bifenilas policloradas)
Análises

Consultar aos dados do MMA disponíveis no Portal de Dados Abertos
Análises

Cursos on-line - MMA
Estudos e Capacitações

Obter autorização ambiental para realização de atividades na Antártica
Autorizações

Obter dados das estações de monitoramento por meio do Índice de Qualidade do Ar (IQAr) pelo Aplicativo MonitorAr
Análises

Obter informações sobre as Unidades de Conservação Ambiental nacionais (CNUC)
Informações
Também conhecido como: Cadastro Nacional de Unidades de Conservação

Projeto Salas Verdes
Estudos e Capacitações

Protocolar documentos junto ao Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima
Outros Serviços
Também conhecido como: Protocolo:GOV.BR, Protocolar documentos MMA

Protocolo GOVBR

SisGen - Sistema Nacional de Gestão do Patrimônio Genético e do Conhecimento Tradicional Associado. (SisGen)
Registros e Cadastros
Também conhecido como: SisGen, Sistema Nacional de Gestão do Patrimônio Genético e do Conhecimento Tradicional Associado, Conselho de Gestão do Patrimônio Genético -- Cgen

A.7 Sistemas Informatizados

Para tratamento das manifestações de ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018, a Unidade utiliza o próprio Fala.BR a partir de novembro de 2023, atendendo, portanto, ao disposto no art. 16 da referida norma.

A.8 Fluxo Interno de Tratamento

Além da utilização dos regramentos gerais sobre o tema (Decretos afins e Portaria CGU nº 581/2021), o fluxo interno de tratamento das manifestações está estabelecido pelos seguintes normativos internos próprios da unidade:

- Portaria MMA nº 99, de 5 de março de 2020 – Institui fluxo interno para tratamento de denúncias no âmbito do Ministério do Meio Ambiente;
- Portaria MMA nº 286, de 22 de julho de 2021 – Institui o Serviço de Informação ao Cidadão do Ministério do Meio Ambiente - SIC/MMA; e
- Portaria MMA nº 404, de 14 de março de 2023 - Estabelece, no âmbito do Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima, os procedimentos

para o recebimento e o tratamento de manifestações de ouvidoria e de relatos de irregularidades.

A.9 Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários

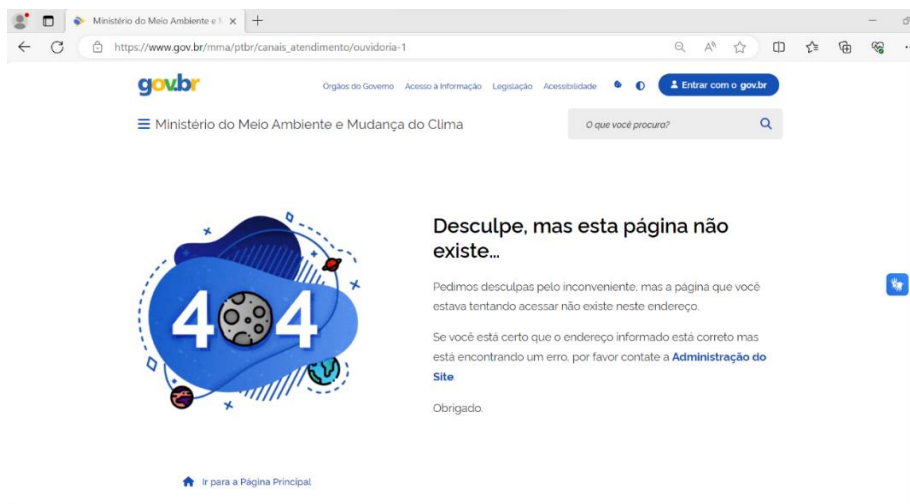
A Carta de Serviços do Ministério do Meio Ambiente encontra-se disponível no portal Gov.BR¹⁵ com versão atualizada em **agosto de 2021**.

Inicialmente, vale ponderar sobre a necessidade de atualização periódica desse documento, em observância ao disposto no art. 43, Parágrafo único, inciso IV¹⁶ da Portaria CGU nº 581/2021, especialmente considerando a nova estrutura e competências previstas no [Decreto nº 11.349, de 1º de janeiro de 2023](#).

Importante reportar que no item 34 do questionário encaminhado à unidade foi perguntado “*Como a UA tem atuado na atividade de acompanhamento da elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário?*”. Em resposta, foi informado que:

A Ouvidoria coordenou os esforços para a atualização da Carta de Serviços do MMA em 2023. Primeiramente, por iniciativa da Ouvidoria, as unidades finalísticas foram instadas a produzir subsídios com vistas à atualização da carta; a Ouvidoria foi responsável por estruturar o formato padrão para as respostas; uma vez apresentados os subsídios, a Ouvidoria os avaliou quanto à forma e ao conteúdo; sugestões de mudanças foram apresentadas pela Ouvidoria; o setor também compilou as respostas e fez o upload do material produzido no Portal de Serviços (link: https://www.gov.br/mma/ptbr/canais_atendimento/ouvidoria-1)

Inicialmente, vale registrar que o *link* disponibilizado na resposta pela Ouvidoria do MMA não está disponível (ao menos para o público externo), conforme se pode observar na figura a seguir (pesquisa em 06/02/2024):



¹⁵ Em https://www.gov.br/mma/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria-1/carta-de-servicos/carta-de-servicos e https://www.gov.br/mma/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria-1/carta-de-servicos/CartadeServiosMMAFinal11AGO.pdf

¹⁶ **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:

(...)

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

Adicionalmente, pontue-se que [a atual Carta de Serviços disponibilizada ao acesso público \(versão de agosto de 2021\)](#) não observa todos os preceitos estabelecidos na Portaria CGU nº 581/2021. Isso porque, conforme seu teor, existem sinteticamente os seguintes dados:

- 1 Apresentação;
- 2 Identidade Institucional;
- 3 Estrutura Organizacional;
- 4 Competências do Ministério;
- 5 Estrutura Regimental;
- 6 Canais de Comunicação;
- 7 Serviço de Informação ao Cidadão;
- 8 Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação;
- 9 Assessoria Parlamentar;
- 10 Atende TI;
- 11 Comissão de Ética;
- 12 Atendimento ao Cidadão;
- 13 Serviços Prestados à Sociedade;

Por outro lado, o art. 45 da Portaria CGU nº 581/2021 dispõe:

Art. 45. Na elaboração da Carta de Serviços ao Usuário, a unidade do SisOuv deverá assegurar-se de que estejam disponíveis as informações relativas:

- I - ao serviço oferecido;
- II - aos requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço;
- III - às etapas para processamento do serviço;
- IV - ao prazo para a prestação do serviço;
- V - à forma de prestação do serviço;
- VI - à forma de comunicação com o solicitante do serviço;
- VII - aos locais e às formas de acessar o serviço;
- VIII - aos usuários que farão jus à prioridade no atendimento;
- IX - ao tempo de espera para o atendimento;
- X - ao prazo para a realização dos serviços;
- XI - aos mecanismos de comunicação com os usuários;
- XII - aos procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;
- XIII - às etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas a estimativas de prazos;
- XIV - aos mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;
- XV - ao tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento;
- XVI - aos elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento;
- XVII - às condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto;

XVIII - aos procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível; e

XIX - a outras informações julgadas de interesse dos usuários. (Grifo nosso)

Comparando-se o conteúdo da última versão disponibilizada, com os preceitos estabelecidos pelo art. 45 da Portaria CGU nº 581/2021, não foram encontrados no atual documento os seguintes itens:

- VIII - aos usuários que farão jus à prioridade no atendimento;
- IX - ao tempo de espera para o atendimento;
- X - ao prazo para a realização dos serviços;
- XIII - às etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas a estimativas de prazos;
- XV - ao tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento;
- XVI - aos elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento;
- XVII - às condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto;

A.10 Gestão e Ações de Melhoria dos Serviços Prestados

O art. 14, II, da Lei nº 13.460/2017, estabelece que a Ouvidoria deve elaborar, anualmente, o Relatório de Gestão, consolidando as informações relacionadas ao recebimento, análise e resposta das manifestações. Este Relatório deve ser encaminhado à autoridade máxima do órgão, conforme disposto no art. 15, parágrafo único, I, da Lei supracitada.

Acerca do [último Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria do Ministério do Meio Ambiente, referente ao ano de 2022](#), verifica-se que a unidade ainda não evidenciou e/ou propôs nenhuma ação de melhoria associada aos Serviços Públicos prestados pelo MMA em todo o país.

A.11 Promoção da Participação Social e Resolução Pacífica de Conflitos

No questionário encaminhado à unidade foi perguntado, no item 28, se “*Foram realizadas capacitações específicas para utilização dos meios de solução pacífica de conflitos (ex.: mediação, conciliação etc.)*”. Em resposta a ouvidoria fez os seguintes registros:

O Ouvidor fez os cursos de “Escutatória e Comunicação Assertiva” (ENAP, 24h) e “Sustainable Development Leadership Program: Brazil” (ENAP/UNSSC, h), ambos com ênfase em Comunicação Não Violenta.

O Ouvidor e seu substituto estão matriculados na Pós-graduação em Ouvidoria Pública da CGU e pretendem se aprofundar nessas disciplinas.

De outro lado, nos termos da pergunta nº 27 do mesmo questionário, foi indagado: “A Ouvidoria promove a mediação e a conciliação entre o usuário e o órgão/entidade? Caso positivo, quais ferramentas com a finalidade de qualificar o diálogo entre as partes e tornar mais efetiva a resolução do conflito a UA já adotou? Existe documentação que comprove? Em caso afirmativo, encaminhar a documentação”. Em resposta, a Ouvidoria do MMA registrou:

Até a presente data, a Ouvidoria nunca empreendeu formalmente um esforço de conciliação e mediação. No entanto, incidentalmente à análise de toda manifestação há um componente de mediação e de conciliação intrínseco à ação da Ouvidoria.

Diante dessas informações, em que pese, segundo informado, ainda não existir um flanco aberto para a utilização dessa sistemática de atuação, vislumbra-se que os membros da equipe têm se preparado proativamente para exercer esse papel em relação aos temas de sua alçada.

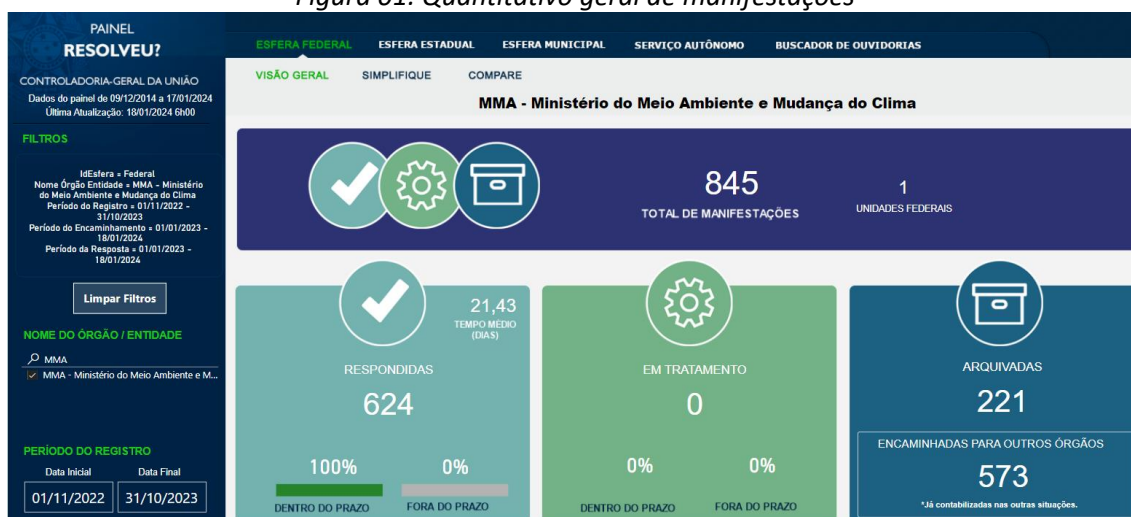
A.12 Dados do Painel *Resolveu?* e Atendimento dos Prazos Legais e Satisfação do Usuário

O Painel *Resolveu?* é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pelo sistema Fala.BR. A aplicação¹⁷ permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Nessa esteira, seguem os dados estatísticos retirados do Painel *Resolveu?*, obtidos em 11/12/2023, considerando o Ministério do Meio Ambiente e o período de **01/11/2022 a 31/10/2023**:

a) Quantitativo Geral:

Figura 01: Quantitativo geral de manifestações



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>; consulta realizada em 18/01/2024.

¹⁷ Disponibilizada no sítio <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

b) Tipologia das manifestações:

Figura 02: Quantitativo dos tipos de manifestações



Fonte: <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>; consulta realizada em 18/01/2024.

c) Resolutividade da demanda:

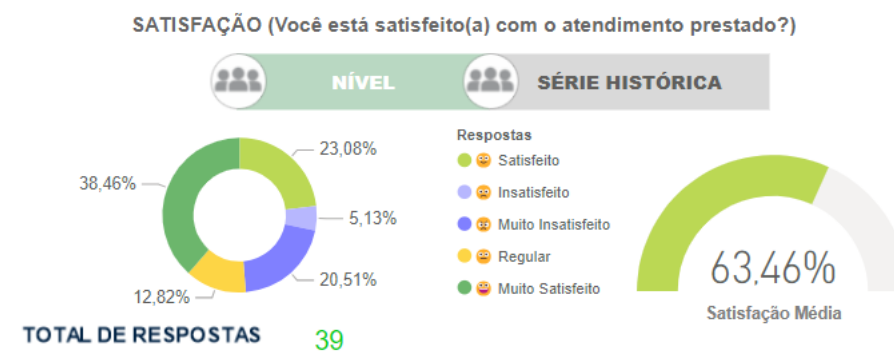
Figura 03: Proporção de resolutividade das demandas, de acordo com respostas dos usuários



Fonte: <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>; consulta realizada em 18/01/2024.

d) Satisfação com a resposta:

Figura 04: nível de satisfação do usuário com o atendimento prestado



Fonte: <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>; consulta realizada em 18/01/2024.

Apêndice B

Relato da Análise da Amostra

B.1 Metodologia para Obtenção e Análise da Amostra

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela ouvidoria, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas no período de **01/11/2022 a 31/10/2023** que se encontravam na condição de “concluídas” ou “arquivadas”, inicialmente com 669 (seiscentos e sessenta e nove) processos. Eliminando-se as duplicidades, foi possível observar 624 (seiscentos e vinte e quatro) Processos NUP no Fala.BR.

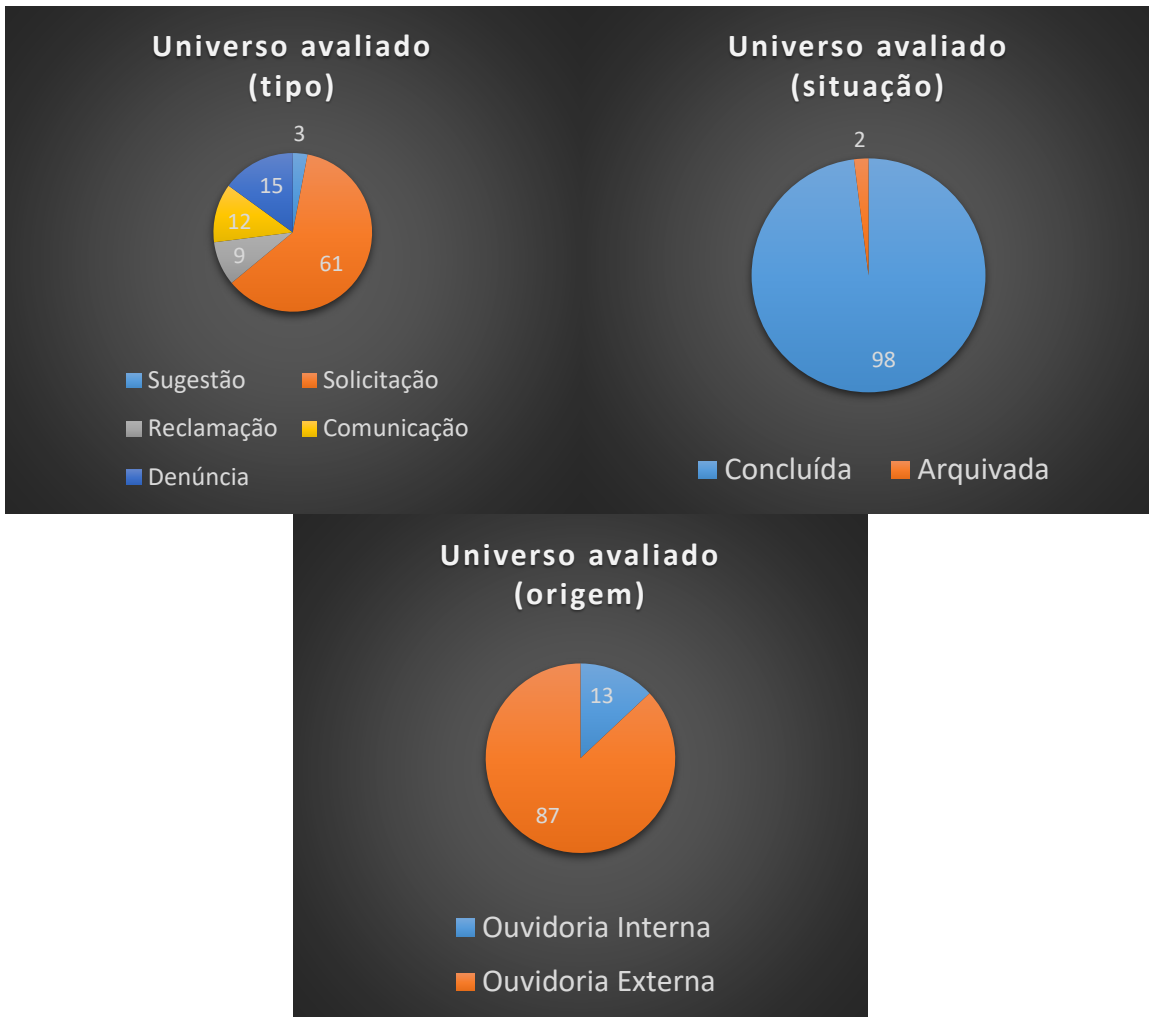
A distribuição percentual em relação à tipologia dessas manifestações é evidenciada na planilha a seguir:

| TIPO | % |
|--------------------|---------------|
| Elogio | 0,93 |
| Simplifique | 0,15 |
| Sugestão | 17,00 |
| Solicitação | 38,79 |
| Reclamação | 11,59 |
| Comunicação | 19,78 |
| Denúncia | 11,75 |
| Total Geral | 100,00 |

A partir dessa base, foram aplicados filtros com palavras-chave propostas pela equipe de avaliação, que reduziu a amostra para 158 (cento e cinquenta e oito) manifestações.

Em seguida, utilizando-se método de seleção amostral concomitante à experiência da equipe da CGOUV, foi selecionada para análise uma amostra de 100 (cem) manifestações, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria, sendo 03 (três) SUGESTÕES, 61 (sessenta e uma) SOLICITAÇÕES, 09 (NOVE) RECLAMAÇÕES, 12 (doze) COMUNICAÇÕES e 15 (quinze) DENÚNCIAS. Ademais, desse universo, 87 (oitenta e sete) faziam referência a demandas de ouvidoria EXTERNA e 13 (treze) de ouvidoria INTERNA. Por fim, 98 (noventa e oito) tratavam de demandas CONCLUÍDAS e 02 (duas) de demandas arquivadas.

Abaixo evidenciam-se detalhes da amostra obtida:



Salienta-se que tanto na seleção inicial como na seleção objeto foram utilizados os seguintes campos do formulário:

- NUP
- Assunto
- Situação
- Tipo Manifestação
- Texto Resposta
- Nome órgão
- Descrição manifestação
- Data de Registro
- Data da Resposta
- Demanda Resolvida?

Pelo exposto, o método de amostragem adotado considerou a estratificação das manifestações conforme o tipo de manifestação (denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão).

A avaliação foi realizada a partir de quatro dimensões distintas com o objetivo de mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários no 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 inciso III § 2º da Portaria CGU nº 581/2021; 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, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) Passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) Passados 30 dias após o registro de prorrogação no e-OUV, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante.

b) Satisfação do usuário: para este item foram consideradas as informações constantes do Painel *Resolveu?*. É necessário destacar que o sistema disponibiliza a ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria.

c) 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 Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário. O assunto também deve ser readequado, se for o caso.

d) Qualidade da resposta conclusiva: avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/18. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18º, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

Na prática tal avaliação se materializa em um questionário com as perguntas elencadas abaixo:

- 1. A ouvidoria cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?
- 2. O campo "Assunto" da manifestação foi preenchido corretamente?
- 3. A informação sobre resolutividade foi preenchida adequadamente?
- 4. A manifestação foi classificada corretamente?
- 5. As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?
- 6. A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo seria responsável pelo tema?

- 7. A resposta oferecida ao cidadão observou requisitos mínimos de conteúdo previstas em normas?

Posteriormente, a partir de avaliação subjetiva da equipe da CGOUV, foi proferida opinião a respeito do mérito conferido pela ouvidoria para dar tratamento à manifestação recebida pela(o) cidadã(o), classificado entre ADEQUADO, PARCIALMENTE ADEQUADO ou INADEQUADO.

Por derradeiro, foram agrupadas em tópicos específicos as principais situações que sugerem o aprimoramento da atuação da Ouvidoria do MMA, em relação a melhoria da prestação dos serviços públicos a seu cargo, bem como em relação ao aprimoramento da participação social.

B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

Conforme mostrado na seção anterior, para fomentar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra previamente selecionada a partir de inferências estatísticas tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de **01/01/2023 a 31/10/2023** constantes do Fala.BR. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria.

Conforme mencionado anteriormente, cada manifestação foi avaliada segundo um questionário com treze perguntas, sendo mostrada a síntese das respostas a seguir:

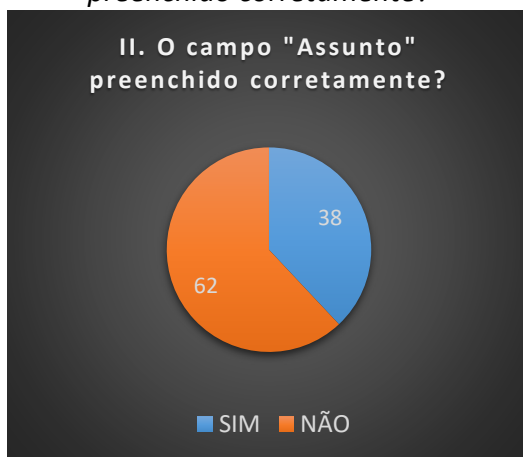
Figura 05: A Ouvidoria cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?



Fonte: elaboração própria.

Como se percebe no gráfico da Pergunta 1 (Figura 5), a unidade respondeu praticamente todas as manifestações contidas na amostra no prazo estipulado na legislação.

Figura 06: O campo "Assunto" da manifestação foi preenchido corretamente?



Fonte: elaboração própria.

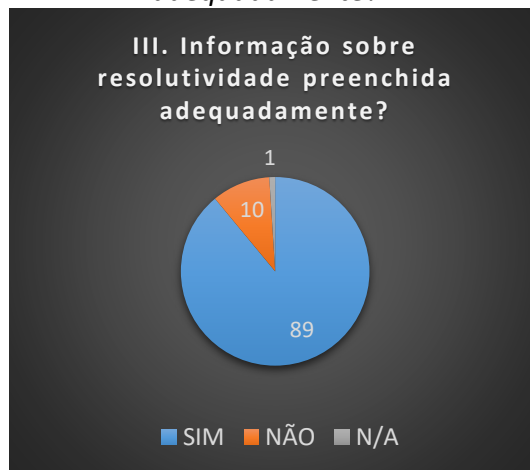
Em relação ao campo "Assunto" da manifestação, conforme Pergunta 2, verificou-se que apenas 38% das manifestações da amostra foram preenchidas de maneira adequada. Majoritariamente os 62% identificados consideraram classificação abstrata ("outras em meio ambiente"), não considerando o cerne da manifestação recebida, conforme descrito em achado próprio deste relatório.

No que se refere ao preenchimento da "resolutividade" da demanda em campo específico do Fala.BR, verificou-se que 89% das manifestações da amostra apresentaram o preenchimento correto, enquanto 10% das manifestações foram preenchidas com o campo "resolutividade" de forma inadequada. A propósito, em 1% a marcação não era exigida (N.A. – Não se aplica).

Os NUPs das manifestações que foram consideradas inadequadas quanto ao campo "resolutividade" são: 02303xxxxxx2023xx, 02303xxxxxx2023xx, 02303xxxxxx2023xx, 01015xxxxxx2023xx, 02303xxxxxx2023xx, 02303xxxxxx2023xx, 02303xxxxxx2023xx, 02303xxxxxx2023xx, 02303xxxxxx2023xx e 02303xxxxxx2023xx.

O gráfico a seguir (Figura 07) representa o percentual de manifestações que apresentaram o campo "resolutividade" do Fala.BR preenchido de forma adequada:

Figura 07: A informação sobre resolutividade foi preenchida adequadamente?



Fonte: elaboração própria.

Cabe lembrar que, conforme art. 19, §4º, da Portaria CGU nº 581/2021, a manifestação é considerada resolvida quando não houver mais providências a serem adotadas pelo órgão:

Portaria CGU nº 581/2021:

Art. 19

(...)

§ 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:

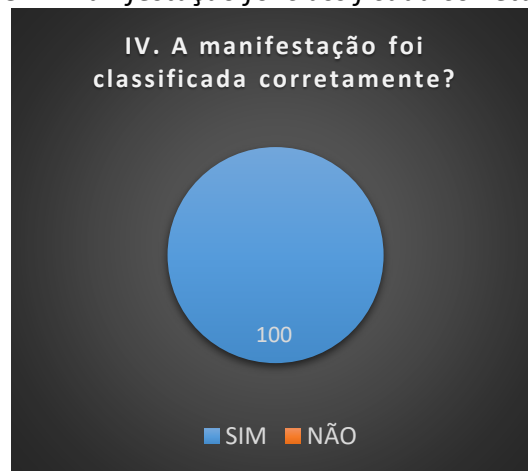
I - a manifestação será considerada "não resolvida" enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável; e

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

Maiores informações sobre a razão para a inadequação da marcação desses processos NUP do campo “resolutividade” constam de achado próprio deste Relatório.

Em relação à Pergunta 4, a análise com as 100 manifestações contidas na amostra, todas as manifestações (100%) foram classificadas da forma correta, conforme demonstra o gráfico a seguir (Figura 08):

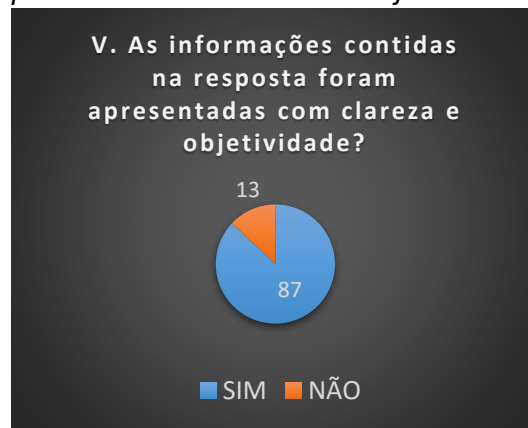
Figura 08: A manifestação foi classificada corretamente?



Fonte: elaboração própria.

Passando a tratar da Pergunta 5, foi verificado que em 13% da amostra avaliada não houve clareza e objetividade no fornecimento de resposta aos demandantes, conforme gráfico (Figura 09):

Figura 09: As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?



Fonte: elaboração própria.

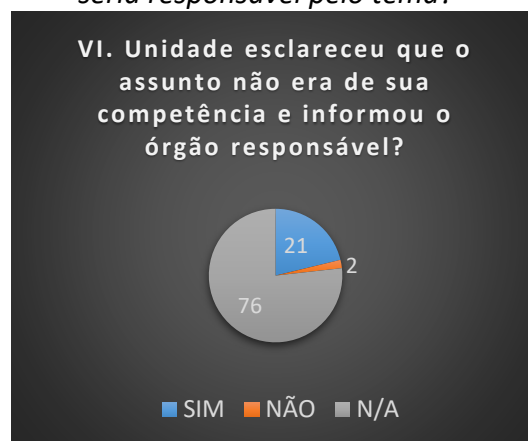
Foram verificadas essas inconsistências nos seguintes processos NUP: 00137xxxxxx2023xx, 02303xxxxxx2023xx, 02303xxxxxx2023xx, 02303xxxxxx2023xx, 02303xxxxxx2023xx, 01015xxxxxx2023xx, 02303xxxxxx2023xx, 02303xxxxxx2023xx, 02303xxxxxx2023xx, 02303xxxxxx2023xx, 02303xxxxxx2023xx, 02303xxxxxx2023xx e 02303xxxxxx2023xx.

Pontua-se que as respostas, no geral, contaram com textos escritos corretamente e com linguagem acessível. Contudo, em outras situações, verificou-se que a resposta não considerava, com clareza e objetividade, o cerne da demanda endereçada à Ouvidoria; em outros casos, não abordava integralmente as múltiplas demandas contidas num mesmo processo NUP, com respostas parciais.

Maiores informações a respeito desta questão podem ser verificadas em achado próprio considerado na parte principal do presente Relatório.

Das 23 situações em que foram verificados assuntos fora da competência do MMA, em apenas 02 delas não houve a explicitação da razão legal e normativa para a impossibilidade de atuação da pasta no respectivo tratamento da manifestação. Nos demais 76 processos as situações de fato faziam referência a questões sob as atribuições do MMA, razão pela qual a marcação como N.A. (Não se Aplica):

Figura 10: A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao SisOuv seria responsável pelo tema?



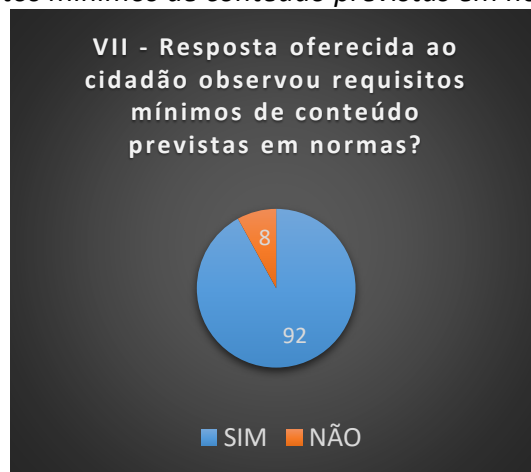
Fonte: elaboração própria.

Na avaliação geral, conforme indicado no gráfico (Figura 11), verificou-se que em apenas 8% dos casos a resposta oferecida ao cidadão não observou os requisitos mínimos previstos em norma. Deve-se enfatizar que a razão para essa marcação considerou não apenas o disposto no art. 19¹⁸ da Portaria CGU nº 581/2021, mas também o disposto no art. 18 do mesmo instrumento normativo, que exige que as unidades integrantes do SisOuv devem se comunicar com os seus respectivos manifestantes em linguagem clara, objetiva e acessível, observando, ainda, as seguintes orientações:

- utilização de termos e expressões compreensíveis ao manifestante; e
- **estruturação de textos que privilegiem a resposta ao fato relatado na manifestação em primeiro lugar**, deixando informações complementares, explicativas ou institucionais para o final da comunicação.

Abaixo se apresenta gráfico com o resumo dos resultados obtidos em relação a este item (Figura 11):

Figura 11: A resposta oferecida ao cidadão observou requisitos mínimos de conteúdo previstas em normas?



Fonte: elaboração própria.

Questões análogas a esse item foram verificadas nos seguintes processos NUP: 02303xxxxxx2023xx, 00137xxxxxx2023xx, 02303xxxxxx2023xx, 01015xxxxxx2023xx, 02303xxxxxx2023xx, 02303xxxxxx2023xx, 02303xxxxxx2023xx, e, 02303xxxxxx2023xx.

¹⁸ **Art. 19.** Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo:

I - no caso de elogio, informação sobre o seu encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata;

II - no caso de reclamação, informação objetiva acerca da análise do fato apontado;

III - no caso de solicitação, informação sobre a possibilidade, a forma e o meio de atendimento à solicitação;

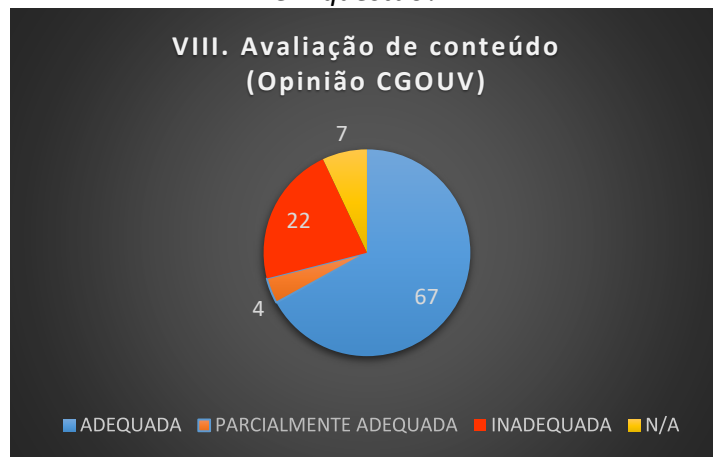
IV - no caso de sugestão, manifestação do gestor sobre a possibilidade de sua adoção, informando o período estimado de tempo necessário à sua implementação, quando couber; e

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

B.3 Avaliação Final

Por fim, baseado nas respostas do questionário e, especialmente, no tratamento técnico dado pela Ouvidoria para a manifestação, foi realizada uma avaliação final para o procedimento de recebimento, análise e tratamento da manifestação. O gráfico abaixo sintetiza as avaliações (Figura 12):

Figura 12: Em sua opinião, como analista, como classifica a análise técnica (mérito) dada pela UA para a manifestação em questão?



Fonte: elaboração própria.

Observação: em relação aos NUPs 21210xxxxxx2023xx, 21210xxxxxx2023xx, 21210xxxxxx2023xx, 21210xxxxxx2023xx, 21210xxxxxx2023xx, 21210xxxxxx2023xx e 21210xxxxxx2023xx, que foram selecionados na amostra, tem-se que seus temas dizem respeito ao SICAR que, conforme legislação, está sob a alçada do Sistema Florestal Brasileiro – SFB. Ainda a esse respeito, e conforme informado pela Ouvidoria do MMA, até a efetiva estruturação e nomeação dos responsáveis pela Ouvidoria do SFB, unidade própria e singular do SisOuv, as demandas relacionadas a essa entidade vinham sendo, até meados de 2023, recebidas pela Ouvidoria do MMA. Nesses casos, o procedimento seria encaminhar ao SFB para, a partir das informações levantadas, registrar a resposta ao manifestante. Contudo, ainda no ano de 2023 essas demandas passaram a ser adotadas e respondidas diretamente pela Ouvidoria do SFB. Assim os 07 (sete) processos registrados como N/A na Figura 12, acima, fazem referência a esses processos associados ao SFB, portanto, considerados fora da alçada da Ouvidoria do MMA. Por derradeiro, registre-se que nenhum achado, apontamento ou recomendação foram proferidos no presente relatório com fulcro nesses casos associados ao SICAR para atuação Ouvidoria do MMA.

Apêndice C

Manifestação da ouvidoria

Por meio de e-mail encaminhado em 28/02/2024 (Processo SEI 00190.100324/2024-32 – Doc. SEI 3124171), foi solicitado à ouvidoria a elaboração e encaminhamento a CGOUV/OGU, de pronunciamento formal da ouvidora, item a item, sobre os Achados/ Recomendações do Relatório Preliminar, quanto à concordância ou discordância com o teor, quanto à sugestão de acréscimos ou supressões de conteúdo com as devidas justificativas e/ ou anexação de posicionamentos interno do órgão.

A esse respeito, vale as seguintes ponderações apresentadas pela ouvidoria, associada, na sequência, pelos comentários finais por parte da equipe de avaliação da CGOUV/OGU/CGU.

TÓPICO: “A.1. Procedimento de pseudonimização”

MANIFESTAÇÃO APRESENTADA PELA OUVIDORIA

Em complemento às explicações já prestadas quando da resposta ao questionário, informamos que desde meados de 2023 houve orientação à equipe no sentido de ajustar o procedimento de cadastramento de novas manifestações, bem como encaminhamentos a outras unidades às exigências do art. 33 da Portaria CGU n. 581/2021. Como evidência, encaminhamos a anexa listagem de manifestações que foram objeto de solicitação de consentimento e pseudonimização, ao longo do ano.

Documento comprobatório: Doc SEI 1595519.

POSICIONAMENTO DA EQUIPE DE AVALIAÇÃO – CGOUV

Vislumbra-se, como registrado, que a ouvidoria já se encontra em processo de aprimoramento do cerce desses achados, evidenciando, em decorrência, a melhoria no trâmite de seus processos.

Desse modo, ao passo que esta CGOUV/DOUV/OGU/CGU apresenta já no presente o registro dessa melhoria operacional, fruto do aprimoramento realizado pela própria gestão da unidade setorial, pondera que possíveis verificações análogas poderão ser realizadas em trabalhos futuros de avaliação, no sentido de confirmar como está o andamento dessa relevante evolução em curso.

TÓPICO: “A.5. Registro na Plataforma Fala.BR da Resolutividade da manifestação”

MANIFESTAÇÃO APRESENTADA PELA OUVIDORIA

A CGU constata, acertadamente, que os Relatórios de Ouvidoria dos anos anteriores (2019, 2020, 2021, 2022) não contemplam o conteúdo mínimo obrigatório.

Ainda corre o prazo para a publicação do Relatório de 2023 (01/04/2024), o qual será cumprido pela OUVID/MMA, que almeja lograr a publicação do primeiro relatório verdadeiramente analítico da história da unidade.

POSICIONAMENTO DA EQUIPE DE AVALIAÇÃO – CGOUV

Não foi possível identificar a correlação apresentada pela unidade em relação a esse item. Isso porque o achado faz referência à aparente inadequação da marcação do campo “resolutividade” no Fala.BR. Por sua vez, o comentário apresentado pela unidade fez referência à publicação de relatórios de gestão pelas unidades setoriais do SisOuv, objeto, inclusive, do achado A.8. (*Não observância ao conteúdo mínimo dos Relatórios de Gestão da Ouvidoria*).

De todo modo, seja em relação ao presente achado (A.5), seja em relação ao achado A.8., esta CGOUV mantém seus apontamentos. Em relação a este último, também fica registrado o intuito da Ouvidoria do MMA em viabilizar as melhorias previstas em normativo para a versão de 2023. Por derradeiro, vale registrar a oportunidade para que a unidade possa elaborar o documento já em observância ao art. 60 da [Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024](#).

TÓPICO: “A.6. Registro na Plataforma Fala.BR do campo Assunto”

MANIFESTAÇÃO APRESENTADA PELA OUVIDORIA

A OUVID/MMA desenvolveu, nos meses finais de 2023, um painel gerencial em PowerBi, para auxiliar na análise do desempenho do setor. Para concluir a tarefa, foi necessário desenvolver uma listagem de 57 subassuntos, já incluídos na Plataforma Fala.Br. Desde tal inclusão, a equipe foi orientada a atribuir um subassunto a todas as novas demandas recebidas pelo setor a partir daquele momento.

POSICIONAMENTO DA EQUIPE DE AVALIAÇÃO – CGOUV

Como evidenciado na reunião de busca conjunta realizada no dia 11/03/2024, data em que a unidade mostrou brevemente o seu painel BI desenvolvido para aprimorar os trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria do MMA, ficou transparente as melhorias de gestão que já estão contribuindo para a elaboração não apenas de melhores informações gerenciais para a pasta, mas também para a identificação de dados mais detalhados e aderentes à realidade vivenciada pelo órgão para melhorar o diagnóstico de possíveis cenários e desafios a cargo da instituição.

Logicamente que para aprimorar ainda mais essa nova perspectiva de captura dados mais detalhada e aderente à realidade, fruto da implementação do painel B.I. desenvolvido, imprescindível que essas informações possam ser replicadas adequadamente na Plataforma Fala.BR, de modo que todo o Sistema SisOuv, notadamente o Órgão Central, possa ter acesso a esses dados de melhor qualidade. Assim, espera-se que em novos ciclos tal alimentação mais detalhada de dados possa ser verificada nos painéis e canais do SisOuv, notadamente o Fala.BR e o Painel *Resolveu?*

Por fim, vale registrar que essa iniciativa do desenvolvimento de Painel B.I. específico para os assuntos da Ouvidoria do MMA reveste-se em boa prática que, inclusive, poderia ser compartilhada com as demais unidades setoriais, de modo a replicar o conhecimento no sentido de aprimorar ainda mais as entregas feitas por todo o SisOuv à população.

TÓPICO: “A.7. Adequação da página principal da Ouvidoria”

MANIFESTAÇÃO APRESENTADA PELA OUVIDORIA

De fato, o SIC e a Ouvidoria situam-se em salas diferentes.

A Ouvidoria situa-se no 5º andar, sala 527; enquanto o SIC no Térreo T-17, em sala que até recentemente não tinha número.

Ambos os endereços, bem como os horários e modalidades de atendimento, foram acrescentados à página da Ouvidoria

O currículo do Ouvidor, que já constava da seção "Quem é quem" do site, agora foi acrescentado também à página da Ouvidoria.

CANAIS DE ATENDIMENTO: O telefone correto é 2028-1064.

POSICIONAMENTO DA EQUIPE DE AVALIAÇÃO – CGOUV

Registre-se o aprimoramento já em curso que está sendo feito pela ouvidoria.

TÓPICO: “B.3. Avaliação Final – TEMA: NUP’s associados ao SFB” e “ANEXO I – NUPS associados ao SFB”

MANIFESTAÇÃO APRESENTADA PELA OUVIDORIA

O SFB conta com Ouvidoria constituída desde 24/01/2023, cuja titular foi nomeada em 28/04/2023. O processamento das manifestações da OUVID/SFB via OUVID/MMA decorre exclusivamente de atrasos para o estabelecimento de um perfil autônomo para o SFB no Fala.Br. Uma limitação de forma, que não impediu que, no mérito, todas as respostas oriundas do SFB tenham sido apreciadas pela Ouvidora nomeada.

Tal como uma autarquia, o SFB conta com ampla autonomia administrativa, técnica e funcional garantida pelos termos do Contrato de Gestão firmado com o MMA. Por tal motivo, em momento nenhum a OUVID/MMA analisou ou opinou sobre o mérito das manifestações do SFB, abstendo-se de violar a autonomia técnico-funcional da Ouvidoria do SFB.

Entende-se inadequado que o MMA seja avaliado em função do desempenho do SFB nas respostas de suas manifestações. A demora para a liberação do registro do SFB no Fala.Br não foi responsabilidade do MMA, que além de ser prejudicado pelo acréscimo indevido de trabalho ao longo do ano, ora contempla prejuízos em suas métricas de desempenho.

Nesse sentido, solicita-se o correspondente ajuste do Gráfico 13, na Seção B.3 Avaliação Final (p. 56).

NUP’s: 21210xxxxxx2023xx; 21210xxxxxx2023xx; 21210xxxxxx2023xx; 21210xxxxxx2023xx; 21210xxxxxx2023xx.

POSICIONAMENTO DA EQUIPE DE AVALIAÇÃO – CGOUV

Conforme pactuado na reunião de busca conjunta, os 7 (sete) processos relacionados ao SFB foram desconsiderados dos achados e dos apontamentos, razão pela qual a solicitação foi plenamente atendida.

TÓPICO: “A.8. Observância ao conteúdo mínimo dos Relatórios de Gestão da Ouvidoria”

MANIFESTAÇÃO APRESENTADA PELA OUVIDORIA

A CGU constata, acertadamente, que os Relatórios de Ouvidoria dos anos anteriores (2019, 2020, 2021, 2022) não contemplam o conteúdo mínimo obrigatório.

Ainda corre o prazo para a publicação do Relatório de 2023 (01/04/2024), o qual será cumprido pela OUVID/MMA, que almeja lograr a publicação do primeiro relatório verdadeiramente analítico da história da unidade.

POSICIONAMENTO DA EQUIPE DE AVALIAÇÃO – CGOUV

Como registrado anteriormente no item A.5., esta CGOUV mantém seus apontamentos. Ademais, em relação a este último, também fica registrado o intuito da Ouvidoria do MMA em viabilizar as melhorias previstas em normativo para a versão de 2023. Por derradeiro, vale registrar a oportunidade para que a unidade possa elaborar o documento já em observância ao art. 60 da [Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024](#).

TÓPICO: “A.9 Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários”

MANIFESTAÇÃO APRESENTADA PELA OUVIDORIA

Diferentemente do apontado, desde 26/10/2023 a página Carta de Serviços remete o usuário para a URL do Portal de Serviços <<https://www.gov.br/pt-br/orgaos/ministerio-do-meio-ambiente-e-mudanca-do-clima>>, onde consta a versão da Carta atualizada em 2023.

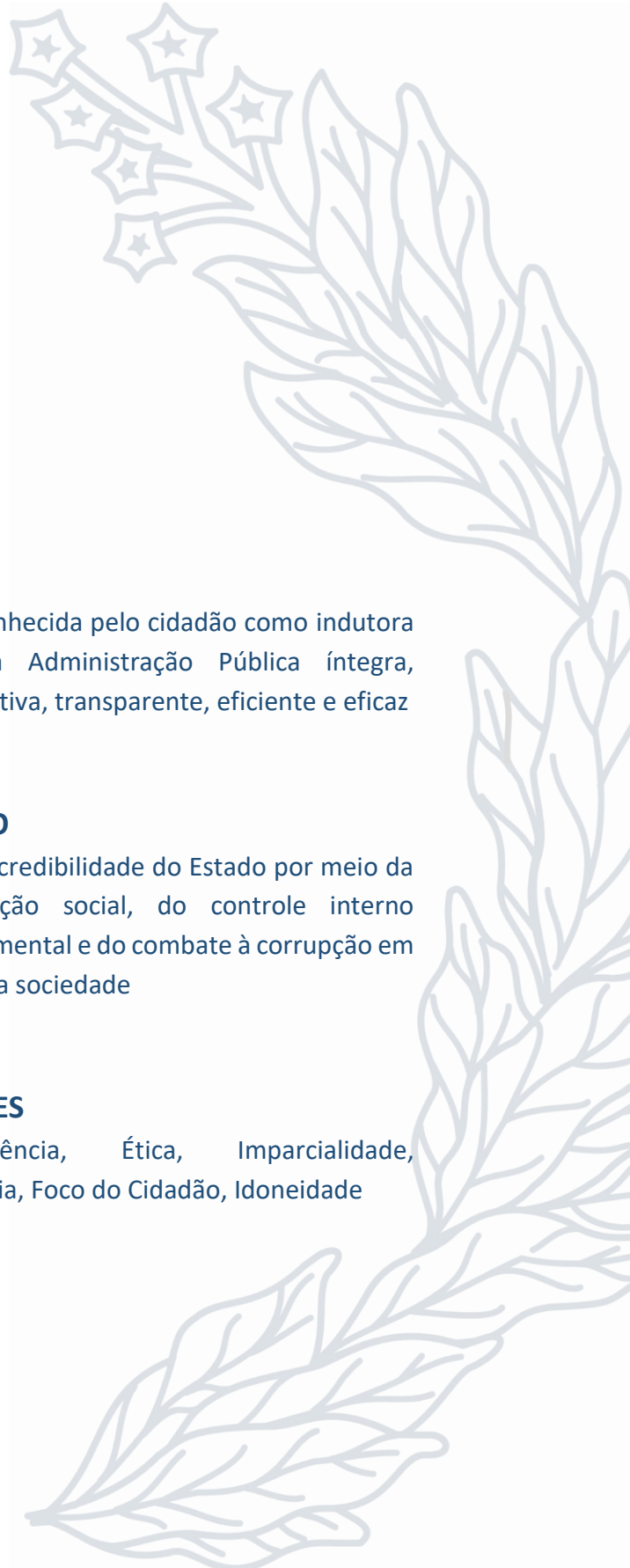
Quanto ao documento Carta de Serviços 2021, localizado em consulta paralela (Google), este constava do site antigo do Ministério, que está passando por um processo de desativação gradual.

A pedido da Ouvidoria, a URL <https://www.gov.br/mma/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria-1/carta-de-servicos/cartadeserviosmmafinal11ago.pdf> foi desativada.

POSICIONAMENTO DA EQUIPE DE AVALIAÇÃO – CGOUV

Foi possível verificar a evolução quanto à disponibilização à sociedade do documento atualizado. Nesse interim, observou-se no *link*: <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/ministerio-do-meio-ambiente-e-mudanca-do-clima/@@download.pdf> a nova versão, que é datada do dia 20/03/2024 (constando, inclusive, de consultas a sites de pesquisa, como o Google).

Nesses termos, registre-se no presente documentos a evolução quanto ao apontamento realizado pela equipe de avaliação.



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