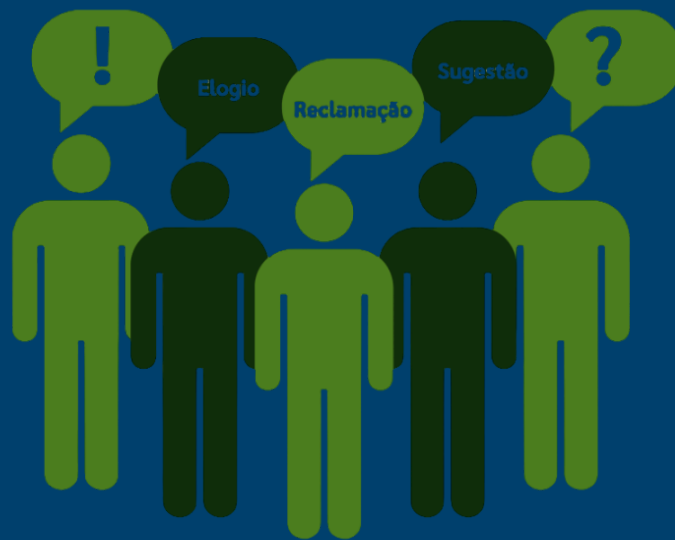


# RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA



**EXERCÍCIO 2025**

Fevereiro/2026



## **ESTADO DE SANTA CATARINA**

**GOVERNADOR DO ESTADO**  
JORGINHO MELLO

**VICE-GOVERNADORA DO ESTADO**  
MARILISA BOEHM

## **INSTITUTO DO MEIO AMBIENTE DE SANTA CATARINA**

**PRESIDENTE DO IMA**  
JOSEVAN CARMO DA CRUZ JUNIOR

**COORDENADOR DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA**  
EDUARDO ROSA MACHADO



## SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO.....	4
1.2 DO RELATÓRIO.....	4
2 APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA.....	5
2.1 COMPETÊNCIAS.....	5
2.2 ESTRUTURA.....	6
2.3 INSTALAÇÕES, HORÁRIO DE ATENDIMENTO E CANAIS DE ACESSO.....	7
3 DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES.....	7
3.1 DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA.....	8
Gráfico 1: Distribuição das Manifestações de Ouvidoria por Mês.....	9
3.2 DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO.....	9
Gráfico 2: Distribuição dos Pedidos de Acesso à Informação por Mês.....	9
4 ANÁLISE QUANTITATIVA.....	10
4.1 TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES.....	10
Gráfico 3 – Manifestações por Tipo.....	11
4.2 ENCAMINHAMENTOS ÀS UNIDADES INTERNAS.....	11
4.2.1 ENCAMINHAMENTOS DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA.....	12
QUADRO 1 – Distribuição das Manifestações de Ouvidoria por Unidade e Tipologia.....	12
4.2.2 ENCAMINHAMENTOS DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO.....	14
QUADRO 2 – Distribuição dos pedidos de acesso à informação por Unidade e Tipologia.....	14
5 PRAZO DE ATENDIMENTO.....	15
5.1 MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA.....	15
5.2 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO.....	18
6 PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPOLOGIA.....	19
6.1 MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA.....	19
Quadro 3 - Principais Assuntos das Manifestações de Ouvidoria por tipologia.....	19
6.2 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO.....	23
Quadro 4 - Principais Assuntos das solicitações de Documentos e Informações / LAI.....	23
7 PERFIL DOS CIDADÃOS QUE ACESSAM O CANAL DA OUVIDORIA.....	24
Quadro 5 – Perfil do usuário.....	24
8 ANÁLISE QUALITATIVA POR TIPOLOGIA.....	25
9 PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA.....	27
10 CONCLUSÃO.....	28
11 FLUXO DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA.....	31



# 1 APRESENTAÇÃO

## 1.1 DO INSTITUTO

O Instituto do Meio Ambiente – IMA, inscrito no CNPJ sob o nº 83.256.545/0001-90, é o órgão ambiental da esfera estadual do governo de Santa Catarina.

Criado em 2017 pela Lei nº 17.354 de 20 de dezembro de 2017, em substituição à Fundação do Meio Ambiente – FATMA, que atuou por 42 anos, o IMA busca garantir a preservação dos recursos naturais do estado.

Sua sede administrativa está localizada na Rodovia Virgílio Várzea, nº 529, bairro Monte Verde, Florianópolis/SC. O Instituto conta com 16 coordenadorias regionais, distribuídas em todo o estado, e realiza ainda a gestão de 10 unidades de conservação, onde a natureza original é preservada e pesquisada.


Para ampliar a divulgação de suas ações ambientais, o IMA mantém presença ativa nas principais redes sociais, incluindo Instagram (@imasantacatarina), Facebook (@institutodomeioambientesc), Twitter (@instituto\_meio) e YouTube. Além disso, disponibiliza canais de atendimento via WhatsApp e e-mails institucionais, acessíveis pelo site oficial: <https://www.ima.sc.gov.br>.

O IMA possui como missão a implementação de políticas para proteger o meio ambiente, assegurar o uso adequado dos recursos naturais, a conservação e a recuperação dos ecossistemas, contribuindo para a sustentabilidade e qualidade ambiental. Tem como visão definida o seu reconhecimento como órgão de excelência pela contribuição para o desenvolvimento ambiental, social e econômico do estado. Traz ainda como principais valores a ética, transparência, eficiência, celeridade, inovação, responsabilidade e justiça socioambiental, governança e compliance.

## 1.2 DO RELATÓRIO

O Relatório Anual de Gestão de Ouvidorias é um importante instrumento para consolidar as informações acerca das manifestações recebidas pelo Instituto do Meio Ambiente de Santa Catarina (IMA) durante o ano. O presente documento tem como base a análise estatística das denúncias, reclamações, sugestões, elogios e solicitações recebidas durante o ano de referência, bem como os pedidos de acesso à informação constantes no banco de dados do Sistema Integrado de Ouvidoria do Estado. A disponibilização de informações qualitativas e quantitativas por meio de relatórios possibilita dar visibilidade do atendimento realizado pelo Instituto, bem como das medidas e sugestões de correções necessárias à melhoria dos serviços prestados, favorecendo os ajustes nas atividades desenvolvidas no setor público em sintonia com as demandas da sociedade, fortalecendo a busca da qualidade, da transparência e da cidadania.





Para a elaboração deste documento foram utilizados dados disponibilizados ao público em geral por meio dos Dados Abertos<sup>1</sup> do Governo do Estado de Santa Catarina, bem como informações extraídas de sistemas e ferramentas internas de controle utilizados pela Coordenação de Controle Interno e Ouvidoria do Instituto.

## 2 APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria pública é a instância de controle e participação social responsável por interagir com os usuários e encarregada pelo tratamento das manifestações (reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios) relativas às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública e à melhoria dos serviços oferecidos.

A atividade de ouvidoria, em conjunto com as atividades de coordenação do acesso à informação, transparência ativa e promoção do controle social, tem como missão aproximar o cidadão da Administração Pública Estadual, zelando pelos direitos individuais e coletivos, garantindo e fomentando o controle social e o exercício da cidadania, com vistas ao aprimoramento contínuo dos serviços públicos prestados pelo Poder Executivo Estadual.

A análise das manifestações recebidas pela Ouvidoria constitui importante instrumento de gestão, podendo servir de base para informar aos gestores das políticas públicas acerca da existência de problemas e, como consequência, subsidiar a adoção de melhorias conjunturais e estruturais. Dessa forma, as ouvidorias constituem-se também como instâncias estratégicas de gestão pública, pois subsidiam os gestores públicos com informações que lhes possibilitam aperfeiçoar suas perspectivas e ações.

A Coordenadoria de Controle Interno e Ouvidoria do IMA está subordinada hierárquica e administrativamente à autoridade máxima da entidade e vinculada tecnicamente à Secretaria de Estado da Casa Civil, nos termos da legislação vigente.

### 2.1 COMPETÊNCIAS

As ouvidorias setoriais e seccionais do Estado de Santa Catarina exercem as competências previstas no art. 34 do Decreto Estadual nº 1.933, de 18 de maio de 2022, observado o disposto na Lei Complementar nº 741, de 12 de junho de 2019, com as alterações promovidas pela Lei nº 19.609, de 2025, que dispõe sobre a organização da Administração Pública Estadual e estabelece a vinculação institucional da atividade de ouvidoria à Secretaria de Estado da Casa Civil:

- I - Executar as atividades de ouvidoria previstas no art. 13 da Lei Federal nº 13.460, de 2017;
- II - Prestar informações à Ouvidoria-Geral do Estado, bem como à autoridade máxima do órgão ou da entidade a que estejam vinculadas;

---

<sup>1</sup> Dados Abertos. Disponível em: <https://dados.sc.gov.br/>



III - buscar soluções administrativas, com vistas ao pronto atendimento das manifestações;

IV - Produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos e para corrigir falhas;

V - Estimular o cidadão a apresentar sugestões que tenham por objetivo a melhoria da qualidade dos serviços públicos;

VI - Dar publicidade às atividades de ouvidoria;

VII - Manter articulação com o órgão central do Sistema Administrativo de Controle Interno e Ouvidoria, com vistas ao cumprimento das diretrizes e instruções dele emanadas;

VIII - Planejar, controlar e executar, no âmbito do órgão ou da entidade, as atividades de ouvidoria;

IX - Desenvolver outras atividades relacionadas aos serviços de ouvidoria, em consonância com as diretrizes estabelecidas pelo órgão central do Sistema Administrativo de Controle Interno e Ouvidoria; e

X - Receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos.

## 2.2 ESTRUTURA

No exercício de 2025, a Ouvidoria do Instituto do Meio Ambiente de Santa Catarina contou com o apoio de 3 (três) colaboradores para o desempenho de suas atribuições institucionais, observadas as alterações ocorridas ao longo do período.

Houve substituição do Ouvidor no decorrer do exercício, mantendo-se 1 (um) servidor durante todo o ano, e registrando-se o ingresso de 1 (um) novo colaborador em 18 de junho de 2025.

Período	Ato de Exoneração/Designação	Nome
01/06/2023 a <b>31/03/2025</b>	Ato de Designação nº 2232/2023, publicado no DOE 22.062 de 18/07/2023  Ato de Dispensa nº 820/2025, publicado no DOE 22483-A de 01/04/2025	Eduardo Rosa Machado <b>(Ouvidor do IMA)</b>
<b>01/04/2025</b> a 12/01/2026	Ato de Designação nº 820/2025, publicado no DOE 22483-A de 01/04/2025  Ato de Dispensa nº 57/2026, publicado no DOE 22674 de 13/01/2026	Franciele Espindula <b>(Ouvidor do IMA)</b>
13/01/2026 a <b>ATUAL</b>	Ato de Designação nº 57/2026, publicado no DOE 22674 de 13/01/2026	Eduardo Rosa Machado <b>(Ouvidor do IMA)</b>

12/03/2024 a <b>ATUAL</b>	Ato nº 36/2024 publicado no DOE 22.186 de 18/01/2024	Fernanda Kuhnen Hermenegildo Administradora
18/06/2025 a <b>ATUAL</b>	Ato nº 1191/2025 publicado no DOE 22.517 de 22/05/2025	Cinthia Wundervald Pimentel

## 2.3 INSTALAÇÕES, HORÁRIO DE ATENDIMENTO E CANAIS DE ACESSO

A Coordenadoria de Controle Interno do IMA está situada na sede administrativa da autarquia, conforme dados abaixo:

<b>Endereço</b>	Sede: Rodovia Virgílio Várzea, nº 529, Bairro Monte Verde, CEP: 88032-000 Florianópolis-SC
<b>Atendimento</b>	Segunda a sexta-feira das 12h às 19h
<b>Telefone/e-mail</b>	(48) 3665-4167 / 3665-4164 - <a href="mailto:ouvidoria@ima.sc.gov.br">ouvidoria@ima.sc.gov.br</a> / 0800-6448500
<b>Sites</b>	<a href="https://www.ima.sc.gov.br/">https://www.ima.sc.gov.br/</a> <a href="http://ouvidoria.sc.gov.br/">http://ouvidoria.sc.gov.br/</a>

As manifestações à Ouvidoria são preferencialmente apresentadas por meio eletrônico, por intermédio do portal da Ouvidoria-Geral do Estado de Santa Catarina. No entanto, também podem ser recebidas por telefone, carta, e-mail ou presencialmente. Todas as manifestações recebidas por outros meios que não o portal, são cadastradas no Sistema Integrado de Ouvidoria do Estado.

Inicialmente, as manifestações são recebidas pela Ouvidoria-Geral do Estado. As demandas relacionadas à área ambiental são então encaminhadas ao IMA e direcionadas aos setores responsáveis pelo atendimento. Após o devido tratamento, a resposta é enviada à Ouvidoria-Geral do Estado, que, após análise pelo setor competente, encaminha a decisão final ao cidadão.

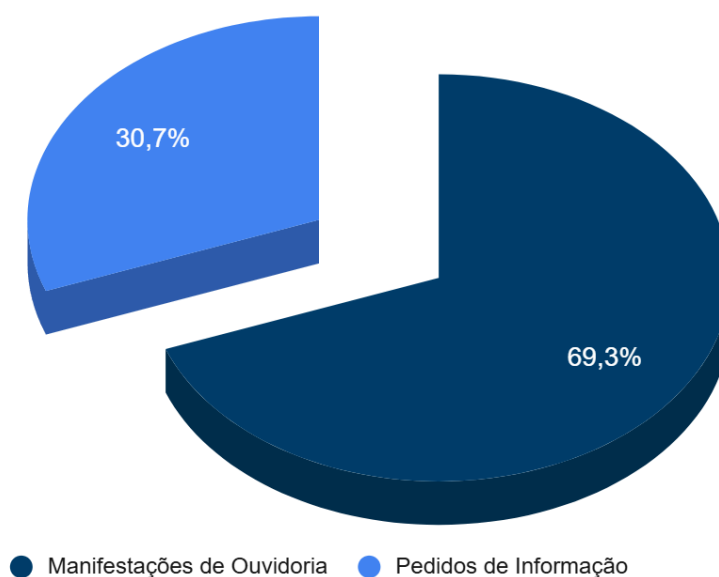
Para garantir um atendimento adequado, a Ouvidoria do IMA dispõe de sala reservada para atendimento presencial, além de telefone e computador com acesso à internet, assegurando condições apropriadas de sigilo, acessibilidade e registro das manifestações.

## 3 DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES

No exercício de **2025**, a unidade de ouvidoria do IMA recebeu um total de **3.207 (três mil duzentos e sete)** manifestações por meio do Sistema Integrado de Ouvidoria do Estado. Destas, **2.223 (duas mil duzentas e vinte e três)** foram **Manifestações de Ouvidoria**, incluindo solicitações, reclamações, elogios, denúncias e sugestões, enquanto **984 (novecentos e oitenta e quatro)** corresponderam a **pedidos de acesso à informação**, nos termos da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI).

Manifestações de  
Ouvidoria  
**2.223**

Pedidos de Acesso à  
Informação  
**984**



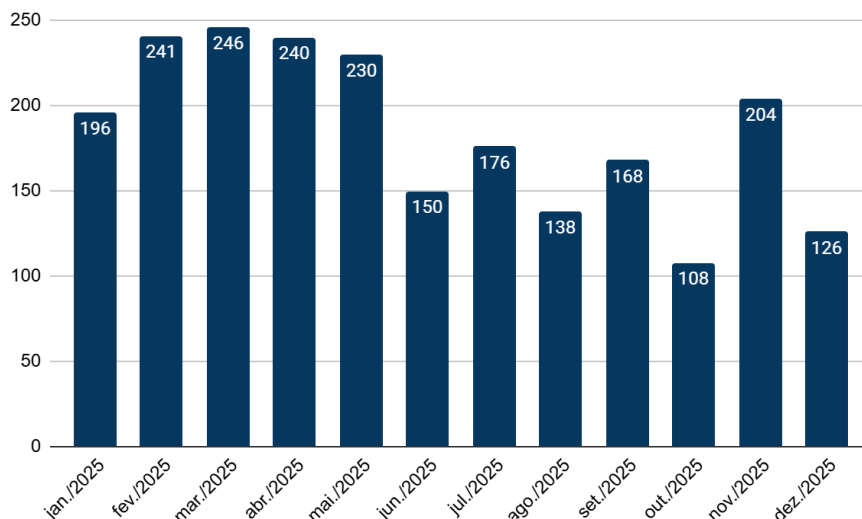
### 3.1 DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Durante o exercício de 2025, a unidade de Ouvidoria do IMA recebeu um total de **2.223 (duas mil duzentas e vinte e três)** Manifestações de Ouvidoria, incluindo solicitações, reclamações, elogios, denúncias e sugestões.

A média mensal de manifestações recebidas no ano foi de **185 (cento e oitenta e cinco)**. Os meses de fevereiro a maio registraram os maiores volumes, com média de 239 (duzentas e trinta e nove) manifestações. Em contrapartida, outubro apresentou o menor número de registros, com 108 (cento e oito) manifestações, seguido de dezembro, com o segundo menor quantitativo: 126 (cento e vinte e seis).

O **Gráfico 1** apresenta a distribuição mensal das manifestações recebidas pelo IMA ao longo do exercício de 2025.

Gráfico 1: Distribuição das Manifestações de Ouvidoria por Mês

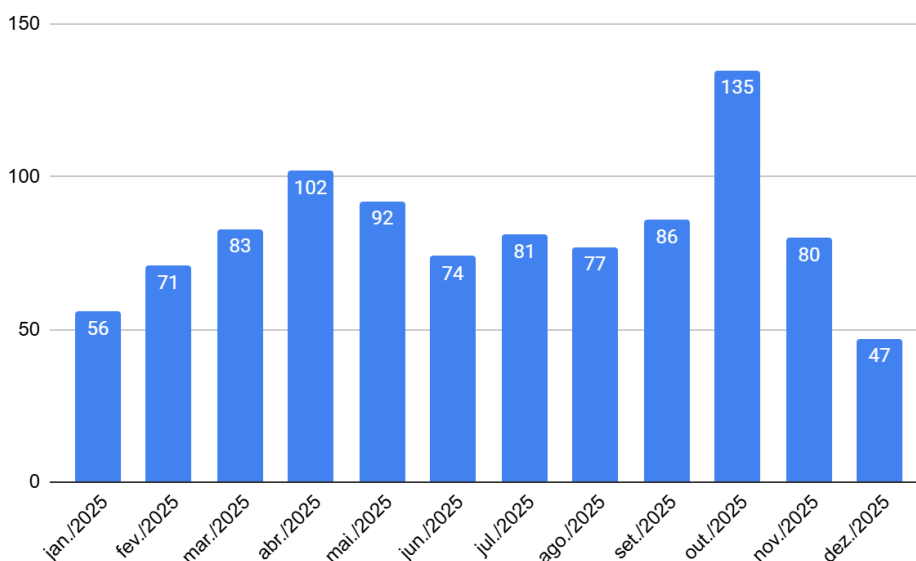


### 3.2 DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Ao longo do ano de 2025 foram recebidos **984 (novecentos e oitenta e quatro)** pedidos de acesso à informação via sistema e-SIC, com fundamento na Lei Federal nº 12.527, de 2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), regulamentada, no âmbito estadual, pelo Decreto nº 1.048, de 2012.

A média mensal foi de **82 (oitenta e dois)** pedidos por mês, sendo que os meses de abril e outubro registraram os maiores volumes, com 102 (cento e dois) e 135 (cento e trinta e cinco) pedidos, respectivamente. Em sentido oposto, janeiro e dezembro apresentaram os menores quantitativos, com 56 (cinquenta e seis) e 47 (quarenta e sete) pedidos, respectivamente.

Gráfico 2: Distribuição dos Pedidos de Acesso à Informação por Mês





## 4 ANÁLISE QUANTITATIVA

### 4.1 TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

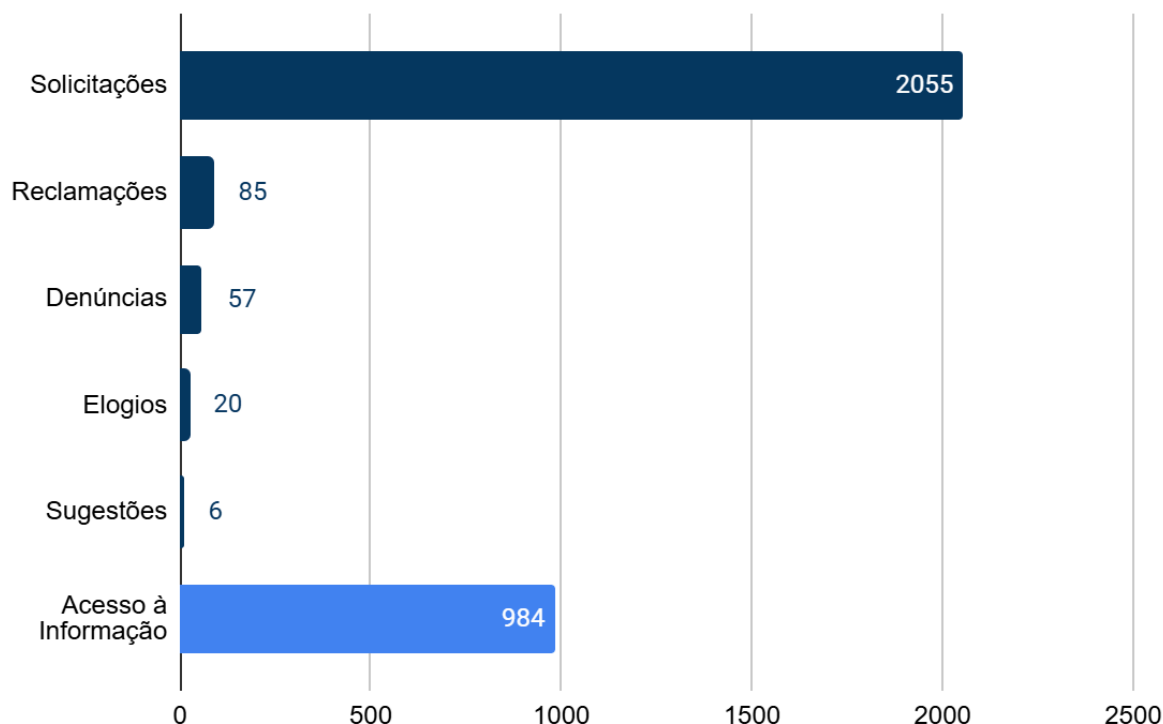
A Lei Federal nº 13.460 de 26 de junho de 2017 define as manifestações dos usuários (pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviços públicos) e sua tipologia ou natureza em denúncias, elogios, reclamações, sugestões e demais pronunciamentos que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização do serviço público. Entre esses pronunciamentos, incluem-se as solicitações de providências.

Já o Decreto Estadual nº 1933 de 18 de maio de 2022 considera:

- **Denúncia:** Comunicação de prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes. São manifestações que envolvem infrações disciplinares, atos de corrupção, improbidade administrativa, uso indevido de recursos públicos, a violação de direitos, abuso de autoridade, assédio moral ou sexual, dentre outros.
- **Elogio:** Demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou ao atendimento recebido. O elogio poderá ser para o serviço oferecido, ao órgão e/ou entidade ou até mesmo ao servidor ou agente público que o prestou.
- **Reclamação:** Demonstração de insatisfação com a prestação do serviço público ou a política pública. Poderá expressar a insatisfação na conduta (comportamento) do servidor ou agente público na prestação ou fiscalização do serviço público.
- **Solicitação de Providências:** Manifestação de requerimento de adoção de providências por parte da Administração Pública Estadual em solucionar uma questão, um problema apresentado pelo cidadão/usuário.
- **Sugestões:** Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos prestados.



Gráfico 3 – Manifestações por Tipo



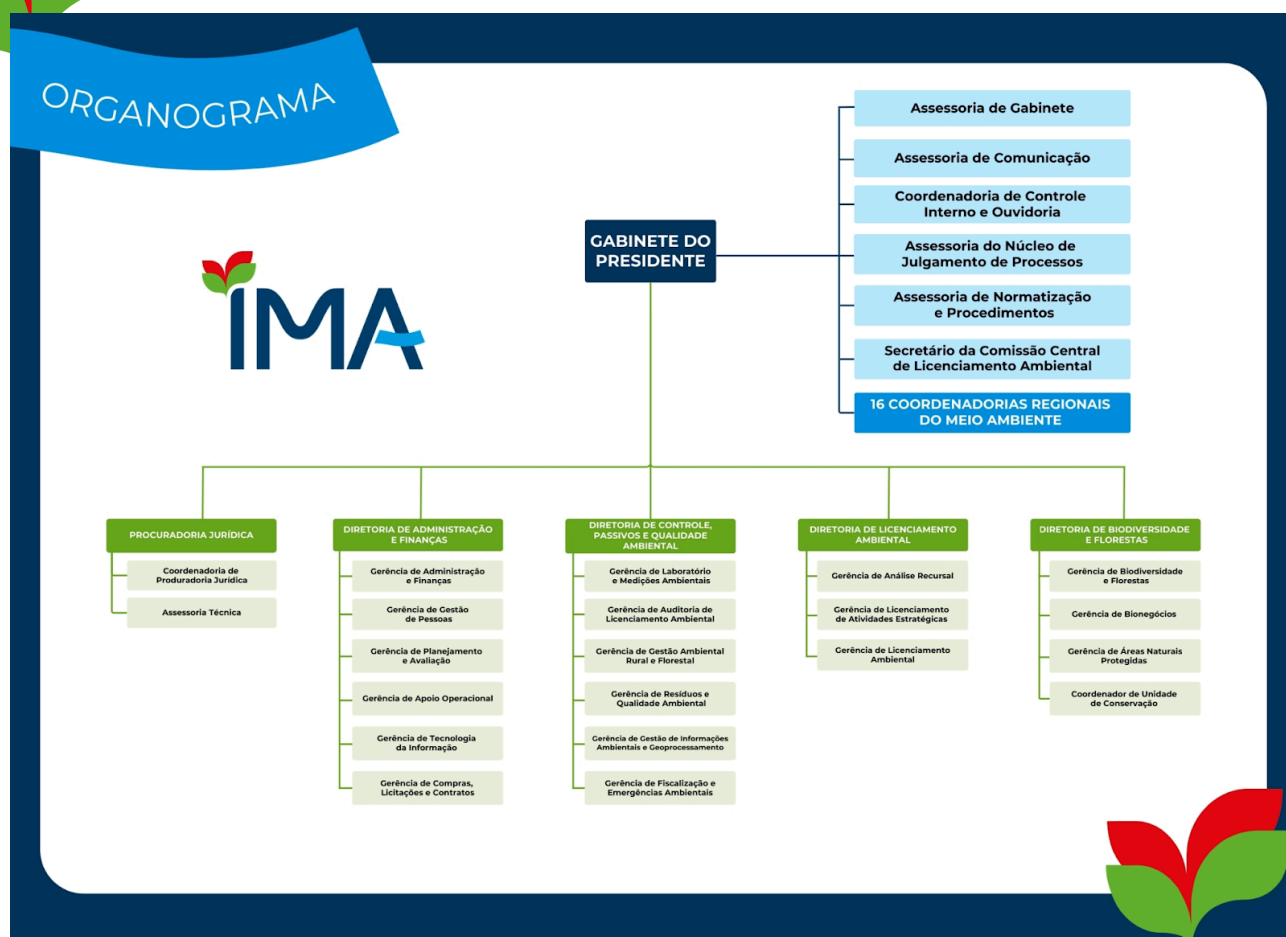
Observa-se que, das 2.223 Manifestações de Ouvidoria recebidas pelo IMA no período, a maior parte corresponde à tipologia “**Solicitação**” (92,4%), seguida de “**Reclamação**” (3,8%), “**Denúncia**” (2,6%), “**Elogio**” (0,9%) e “**Sugestão**” (0,3%).

Conforme demonstrado no gráfico acima, os pedidos de acesso à informação representam demanda significativa para o IMA, configurando o maior volume de registros entre os órgãos do Estado de Santa Catarina. No exercício de 2025, o Instituto concentrou 15,27% do total de pedidos de acesso à informação registrados na Ouvidoria-Geral do Estado.

Além disso, esses pedidos corresponderam a 30,68% do total de registros direcionados ao IMA e lançados no Sistema Integrado de Ouvidoria do Estado.

## 4.2 ENCAMINHAMENTOS ÀS UNIDADES INTERNAS

O IMA possui diversas unidades gerenciais distribuídas pelo Estado, conforme demonstrado no organograma a seguir. Essas unidades contam com 44 (quarenta e quatro) subouvidorias seccionais, responsáveis pelo recebimento, análise e atendimento das manifestações, observados os prazos estabelecidos na legislação vigente.



#### 4.2.1 ENCAMINHAMENTOS DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

O quadro abaixo apresenta os encaminhamentos/distribuição das demandas por unidade e por tipologia.

**QUADRO 1 – Distribuição das Manifestações de Ouvidoria por Unidade e Tipologia**

SETOR ENCAMINHAMENTO	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total	%
CODAM de Florianópolis	4	1	9	429	-	443	19,93%
CODAM de Blumenau	1	-	2	232	-	235	10,57%
CODAM de Tubarão	1	2	5	204	-	212	9,54%
CODAM de Criciúma	3	3	6	154	-	166	7,47%
CODAM de Rio do Sul	-	-	1	137	-	138	6,21%
CODAM de Itajaí	-	-	6	130	-	136	6,12%
CODAM de Chapecó	1	-	4	113	1	119	5,35%
CODAM de Joinville	4	-	-	112	-	116	5,22%
CODAM de Mafra	1	-	2	93	-	96	4,32%
CODAM de Lages	-	-	1	77	-	78	3,51%

CODAM de São Miguel Do Oeste	-	-	1	73	-	74	3,33%
CODAM de Joaçaba	-	-	2	64	-	66	2,97%
CODAM de Concórdia	-	-	3	53	-	56	2,52%
CODAM de Caçador	1	-	-	51	-	52	2,34%
GABP - IMA	36	1	5	6	-	48	2,16%
Respondido pela Ouvidoria	2	1	7	28	-	38	1,71%
CODAM de Canoinhas	1	-	1	30	-	32	1,44%
CODAM de Jaraguá do Sul	-	-	-	27	-	27	1,21%
GEBIO - IMA	-	1	10	6	-	17	0,76%
GEFIS	-	-	5	12	-	17	0,76%
GELMA - IMA	-	-	2	7	1	10	0,45%
GEPEs - IMA	-	8	-	-	-	8	0,36%
GEANP - IMA	-	1	1	5	-	7	0,31%
GEFLORA - IMA	-	-	3	3	-	6	0,27%
ANPR	-	-	1	3	-	4	0,18%
ADILIC	-	1	-	1	1	3	0,13%
DCPA	-	-	1	1	1	3	0,13%
DILIC - IMA	-	-	1	1	1	3	0,13%
GETIN - IMA	-	1	2	-	-	3	0,13%
ADCPA	-	-	-	1	1	2	0,09%
GEAPO - IMA	1	-	1	-	-	2	0,09%
GELAM	-	-	-	2	-	2	0,09%
GEQUA	-	-	2	-	-	2	0,09%
NUJUP	-	-	1	-	-	1	0,04%
PROJUR - IMA	1	-	-	-	-	1	0,04%
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>20</b>	<b>85</b>	<b>2.055</b>	<b>6</b>	<b>2.223</b>	<b>100,00%</b>

A partir dos dados apresentados, verifica-se que a Coordenadoria Regional de Florianópolis é a unidade que mais recebeu Manifestações de Ouvidoria no exercício de 2025 (19,93%), seguida da CODAM de Blumenau (10,57%), de Tubarão (9,54%), de Criciúma (7,47%) e de Rio do Sul (6,21%) .


Com base nessa análise, constata-se que mais da metade das manifestações recebidas pelo IMA concentram-se em cinco unidades de Ouvidoria, dentre o total de 44 (quarenta e quatro) subouvidorias seccionais do Instituto que receberam manifestações ao longo do exercício.

## 4.2.2 ENCAMINHAMENTOS DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

O quadro abaixo apresenta os encaminhamentos/distribuição das demandas por unidade e por tipologia.

**QUADRO 2 – Distribuição dos pedidos de acesso à informação por Unidade e Tipologia**

SETOR ENCAMINHAMENTO	LAI	%
CODAM de Florianópolis	190	19,31%
CODAM de Tubarão	132	13,41%
CODAM de Chapecó	69	7,01%
CODAM de Joinville	67	6,81%
CODAM de Itajaí	52	5,28%
CIOUV	51	5,18%
CODAM de Lages	38	3,86%
CODAM de Blumenau	36	3,66%
ADILIC	29	2,95%
CODAM de Criciúma	27	2,74%
CODAM de Joaçaba	23	2,34%
NUJUP	21	2,13%
CODAM de Concórdia	20	2,03%
GELAM	19	1,93%
CODAM de Jaraguá do Sul	16	1,63%
CODAM de Caçador	15	1,52%
CODAM de Mafra	15	1,52%
DILIC - IMA	15	1,52%
GABP - IMA	14	1,42%
GEFIS	14	1,42%
CODAM de Rio do Sul	13	1,32%
GELAE	12	1,22%
CODAM de Canoinhas	11	1,12%
GEBIO - IMA	11	1,12%
GEANP - IMA	10	1,02%
ANPR	9	0,91%
GEPES - IMA	9	0,91%
PROJUR - IMA	9	0,91%
GEQUA	8	0,81%
GEFLORA - IMA	7	0,71%
CODAM de São Miguel Do Oeste	4	0,41%
GERBI	4	0,41%
GETIN - IMA	3	0,30%
ADCPA	2	0,20%



GEAUD	2	0,20%
GELMA - IMA	2	0,20%
DBIO	1	0,10%
DCPA	1	0,10%
GEAFC - IMA	1	0,10%
GERIN	1	0,10%
NUJUP - IMA	1	0,10%
<b>TOTAL</b>	<b>984</b>	<b>100,00%</b>

A análise revela que, assim como nas Manifestações de Ouvidoria, mais da metade dos pedidos de acesso à informação recebidos pelo IMA concentra-se em cinco unidades gerenciais do Instituto, que conta, ao todo, com 44 (quarenta e quatro) subouvidorias seccionais.

A Coordenadoria Regional de Florianópolis, que também liderou o recebimento de Manifestações de Ouvidoria em 2025, foi a unidade que mais recebeu pedidos de acesso à informação durante o exercício, com 19,31%. Em seguida, destacam-se a Coordenadoria Regional de Tubarão (13,41%), de Chapecó (7,01%), de Joinville (6,81%) e de Itajaí (5,28%).

## 5 PRAZO DE ATENDIMENTO

### 5.1 MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Neste item, serão apresentados os indicadores de atendimento referentes às manifestações recebidas pelo IMA ao longo do exercício de 2025.



### Tempo médio de resposta da Ouvidoria ao cidadão

**35,50 dias**

O indicador representa o tempo médio de encaminhamento de respostas ao usuário, a partir do recebimento da demanda.

Analisando os dados, observa-se uma redução na taxa de resposta às Manifestações de Ouvidoria em comparação ao exercício anterior. Em 2024, das 2.058 (duas mil e cinquenta e oito) manifestações registradas, a taxa de resposta foi de 93,25%, sendo 68,42% das respostas encaminhadas dentro do prazo, com tempo médio de atendimento de 28,25 dias.

Em 2025, a taxa de resposta foi de 89,70%, com 55,37% das manifestações atendidas no prazo legalmente estabelecido, e tempo médio de atendimento de 35,50 dias.

Verifica-se, portanto, aumento no prazo médio de resposta e redução no percentual de atendimentos dentro do prazo, evidenciando a necessidade de análise desse indicador, essencial para a avaliação da eficiência no atendimento às demandas.

Importa registrar que mudanças promovidas no início do segundo trimestre nos fluxos internos de análise e atendimento das demandas de ouvidoria, formalizadas por meio do encaminhamento do Ofício nº 5224/2025/IMA/ANPR, podem ter impactado o tempo médio de resposta apurado no período analisado.

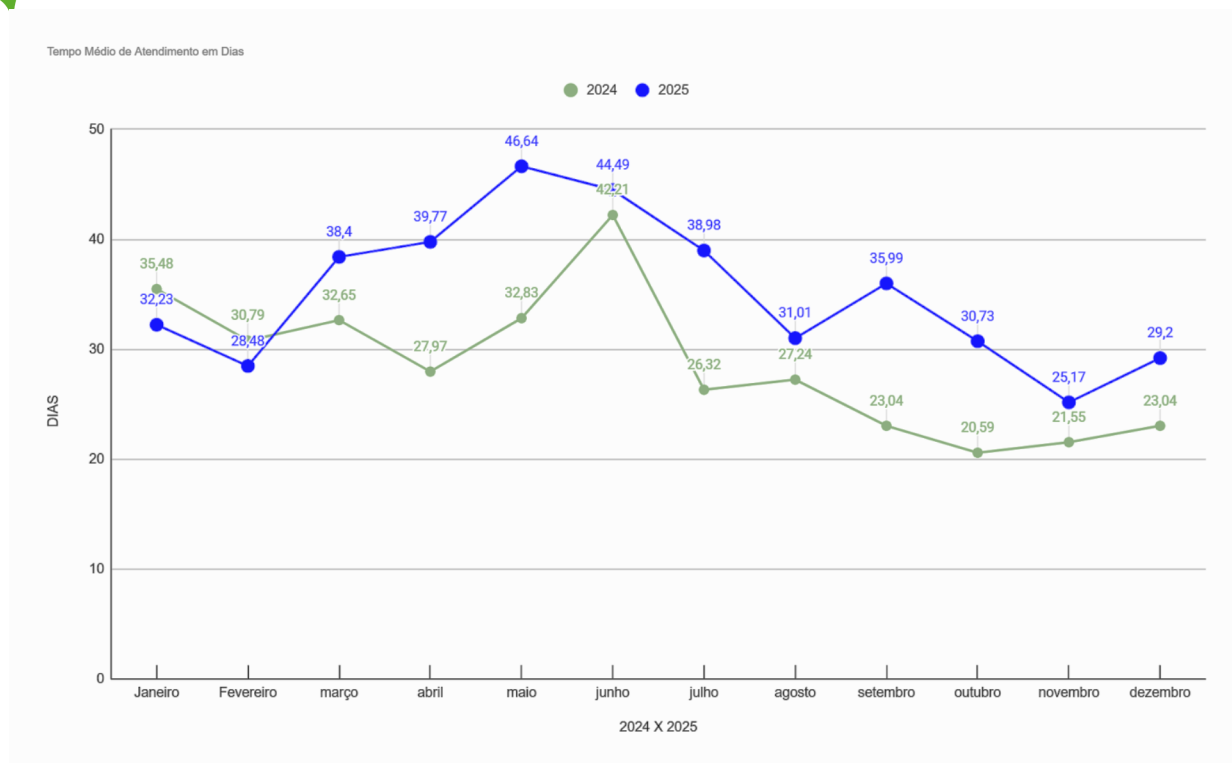
Com vistas à organização dos procedimentos e à padronização das rotinas administrativas, foi publicada, em 09 de janeiro de 2026, a Portaria IMA nº 005/2026, a qual estabelece os procedimentos para o recebimento, análise, distribuição e atendimento inicial das denúncias ambientais no âmbito do Instituto, definindo prazos, competências e mecanismos de supervisão.

Embora publicada após o encerramento do exercício analisado, a referida normativa impactará diretamente os fluxos de tratamento das denúncias ambientais a partir de 2026, contribuindo para a consolidação dos procedimentos e para o aprimoramento dos indicadores de atendimento nos exercícios subsequentes.

Nesse contexto, a definição formal de prazos e responsabilidades institucionais tende a conferir maior previsibilidade à tramitação das demandas, com expectativa de melhoria gradual nos indicadores de tempo médio de atendimento.

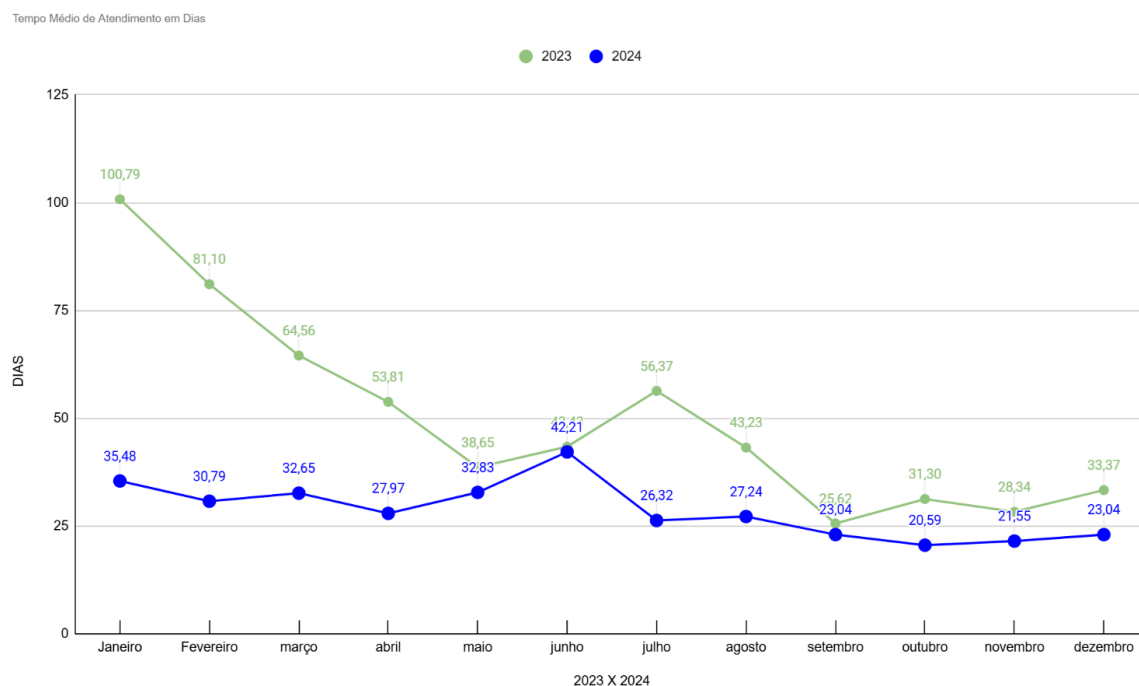
O **Gráfico 4** abaixo ilustra o prazo médio de atendimento das Manifestações de Ouvidoria ao longo de 2025, destacando o aumento do tempo de resposta em comparação ao exercício anterior. O aumento do prazo médio reforça a necessidade de aprimoramento dos fluxos internos e do monitoramento dos prazos legais, com vistas à melhoria contínua da gestão das manifestações.

Gráfico 4: Evolução do tempo médio de atendimento das Manifestações de Ouvidoria (2024 x 2025)



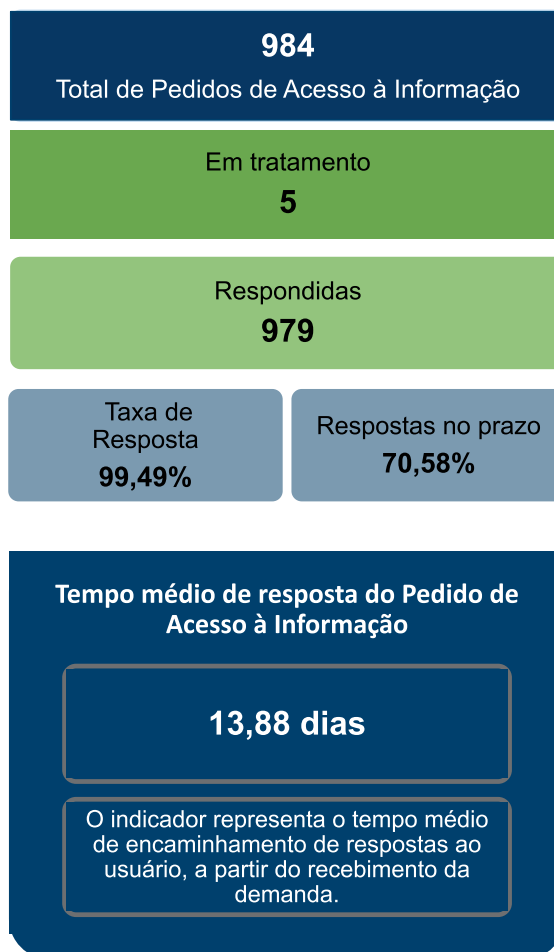
Para fins comparativos históricos, apresenta-se também a evolução entre 2023 e 2024.

Gráfico 5: Evolução do tempo médio de atendimento das Manifestações de Ouvidoria (2023 X 2024)



## 5.2 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Neste item, serão apresentados os indicadores de atendimento referentes aos pedidos recebidos pelo IMA ao longo de 2025.



Em análise aos dados relativos aos pedidos de acesso à informação protocolados em 2025, verifica-se evolução tanto na taxa de resposta quanto no tempo médio de atendimento, em comparação ao exercício anterior (2024).

Em 2024, a taxa de resposta foi de 98,25%, com tempo médio de atendimento de 15,5 dias. Já em 2025, a taxa de resposta alcançou 99,49%, havendo redução do prazo médio para 13,88 dias, mantendo-se dentro do prazo legalmente estabelecido.

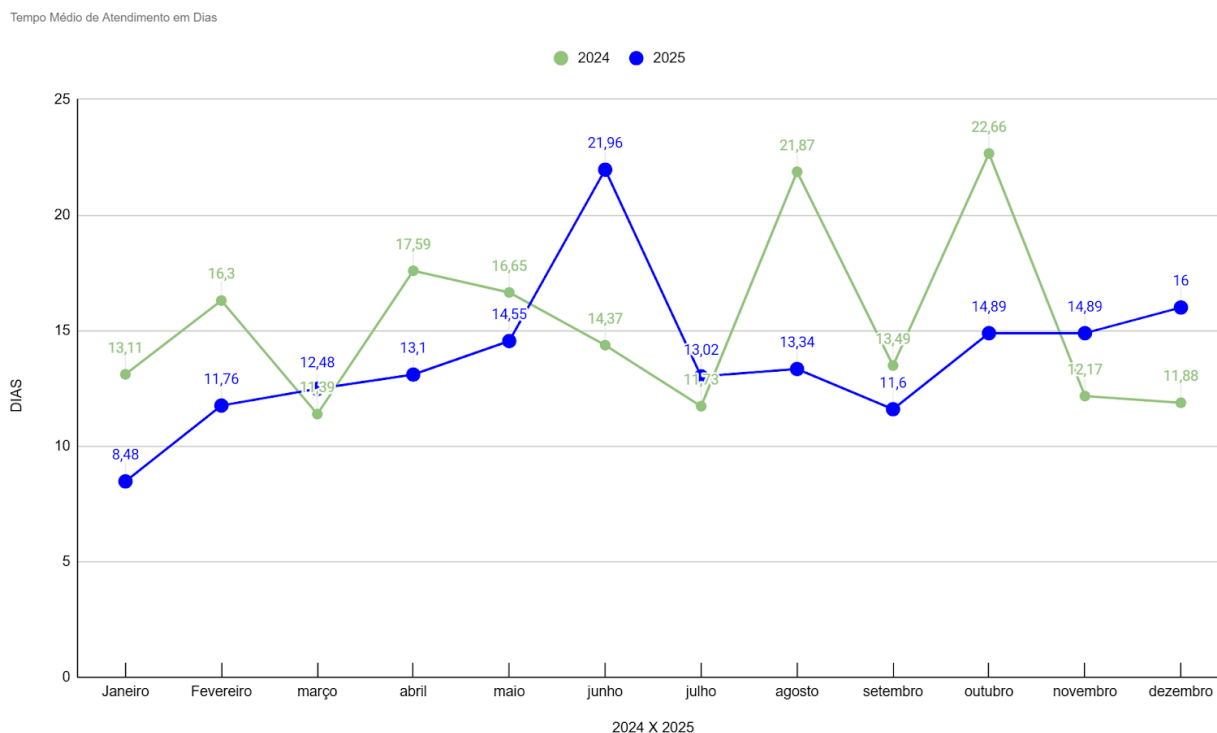
O Gráfico 6 apresenta o prazo médio de atendimento dos pedidos de acesso à informação ao longo de 2025, evidenciando a manutenção da regularidade no cumprimento dos prazos legais.

Embora os indicadores demonstrem desempenho satisfatório, destaca-se que parcela significativa dos pedidos envolve processos administrativos volumosos e análise documental detalhada, o que demanda tempo adicional para tratamento adequado das informações. Esse procedimento inclui a observância das disposições da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção

de Dados Pessoais – LGPD), especialmente quanto à identificação, restrição de acesso e eventual anonimização de dados pessoais.

Apesar da complexidade de parte das demandas, o IMA permanece comprometido com o aprimoramento contínuo da eficiência e da qualidade no atendimento aos pedidos de acesso à informação.

**Gráfico 6: Evolução do tempo de atendimento aos Pedidos de Acesso à Informação**



## 6 PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPOLOGIA

### 6.1 MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

A seguir, serão apresentados os principais assuntos por tipo de manifestação:

**Quadro 3 - Principais Assuntos das Manifestações de Ouvidoria por tipologia**

NATUREZA	ASSUNTO OUVIDORIA	TOTAL	%
Denúncia	ACT	1	1,75%
	Assédio moral	2	3,51%
	Carga Horária	1	1,75%
	Competência Funcional	3	5,26%
	Comportamento do servidor	10	17,54%
	Construção irregular em APP	10	17,54%
	Cursos de capacitação	1	1,75%

	Descumprimento da Legislação	1	1,75%
	Fiscalização ambiental	3	5,26%
	Informações ambientais	3	5,26%
	Irregularidades administrativas	6	10,53%
	Licença Ambiental	8	14,04%
	Pesca	1	1,75%
	Problemas no site (home page)	1	1,75%
	Réplica de resposta	1	1,75%
	Serviços terceirizados	1	1,75%
	Uso indevido de recursos públicos	1	1,75%
	Uso indevido de veículo oficial	3	5,26%
	<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>100,00%</b>
<b>Elogio</b>	Administração de Parque	1	5,00%
	Bom Atendimento	19	95,00%
	<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100,00%</b>
<b>Reclamação</b>	Acesso Processo SGP-e	1	1,18%
	Administração de Parque	1	1,18%
	Autos de infração	1	1,18%
	Baixa de Títulos Pagos	1	1,18%
	Balneabilidade	2	2,35%
	Balneabilidade das Praias	1	1,18%
	Cadastro Ambiental	2	2,35%
	Cobrança de resposta	9	10,59%
	Competência Funcional	1	1,18%
	Comportamento do servidor	2	2,35%
	Consulta de processo	1	1,18%
	Demora de processo	10	11,76%
	Demora no atendimento	10	11,76%
	Despejo irregular de esgoto	1	1,18%
	Esclarecimentos Legislação	1	1,18%
	Falta de profissional para atendimento	3	3,53%
	Fiscalização ambiental	5	5,88%
	Informações ambientais	3	3,53%
	Instalações imobiliárias, equipamentos e materiais	1	1,18%
	Irregularidades administrativas	1	1,18%
Licença Ambiental	4	4,71%	
Licenciamento de eventos	1	1,18%	

	Mau atendimento	4	4,71%
	Odor (mau cheiro)	1	1,18%
	Poda de árvores	1	1,18%
	Problemas no site (home page)	5	5,88%
	Réplica de resposta	11	12,94%
	Uso indevido de veículo oficial	1	1,18%
	<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>100,00%</b>
<b>Solicitação</b>	Acesso Processo SGP-e	2	0,10%
	Animais Silvestres	1	0,05%
	Apicultura (abelhas)	1	0,05%
	Atendimento em Duplicidade	1	0,05%
	Audiências públicas	1	0,05%
	Autorização de fauna	2	0,10%
	Baixa de Títulos Pagos	1	0,05%
	Balneabilidade das Praias	4	0,19%
	Cadastro Ambiental	3	0,15%
	Canalização de cursos de água	2	0,10%
	Cancelamento atendimento	1	0,05%
	Cobrança de resposta	4	0,19%
	Complementação De Demanda	9	0,44%
	Construção irregular em APP	31	1,51%
	Consulta de processo	1	0,05%
	Corte de vegetação	7	0,34%
	Criação de Animais	3	0,15%
	Demora de processo	2	0,10%
	Desmatamento	92	4,48%
	Desmatamento/ Supressão vegetal	4	0,19%
	Despejo irregular de esgoto	1	0,05%
	Diário Oficial	1	0,05%
	Esgoto	1	0,05%
	Fiscalização - Poluição da água	1	0,05%
	Fiscalização - Poluição do ar	5	0,24%
	Fiscalização - Poluição do solo	1	0,05%
	Fiscalização - Poluição por queima de resíduos	2	0,10%
	Fiscalização Alvará de Funcionamento	2	0,10%
	Fiscalização ambiental	1.531	74,50%
	Fiscalização de alimentos	3	0,15%

	Fiscalização relativa a agricultura e pecuária	6	0,29%
	Gerenciamento de áreas contaminadas	7	0,34%
	Informações ambientais	10	0,49%
	Intervenção em Área de Preservação Permanente	2	0,10%
	Liberação de gases (fumaça)	1	0,05%
	Licença Ambiental	212	10,32%
	Maus-tratos de Animais	1	0,05%
	Obras ambientais	2	0,10%
	Ocupações irregulares em áreas de preservações permanentes	1	0,05%
	Odor (mau cheiro)	1	0,05%
	Pagamento/credores	1	0,05%
	Perturbação do Sossego Alheio	3	0,15%
	Pesca	1	0,05%
	Pesos	1	0,05%
	Poços Artesianos	1	0,05%
	Poda de árvores	5	0,24%
	Poluição sonora	1	0,05%
	Portaria (cópia/Informações)	1	0,05%
	Processo Administrativo Disciplinar	1	0,05%
	Qualidade da água	1	0,05%
	Reembolso de valores pagos	1	0,05%
	Réplica de resposta	29	1,41%
	Retirada de saibro (pedreira sem licenciamento)	1	0,05%
	Retirar areia de rio ou córregos	1	0,05%
	Serviço de policiamento	1	0,05%
	Supressão vegetal (corte de árvores)	42	2,04%
	Uso indevido de veículo oficial	1	0,05%
	<b>TOTAL</b>	<b>2.055</b>	<b>100,00%</b>
<b>Sugestão</b>	Balneabilidade das Praias	2	33,33%
	Informações ambientais	2	33,33%
	Réplica de resposta	1	16,67%
	Sugestões ao governo	1	16,67%
	<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100,00%</b>
<b>TOTAL</b>		<b>2.223</b>	<b>100,00%</b>

## 6.2 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Quadro 4 - Principais Assuntos das solicitações de Documentos e Informações / LAI

NATUREZA	ASSUNTO OUVIDORIA	TOTAL	%
LAI	Acesso à denúncia	3	0,30%
	Acesso Processo SGP-e	411	41,77%
	Acesso/cópia de relatórios ambientais	10	1,02%
	Agrotóxicos	1	0,10%
	Animais Silvestres	3	0,30%
	Autos de infração	14	1,42%
	Autos de Infração Ambiental	15	1,52%
	Balneabilidade das Praias	2	0,20%
	Cadastro Ambiental Rural	1	0,10%
	Cancelamento de processo	1	0,10%
	Certidão negativa	4	0,41%
	Certidão Tempo de Serviço	1	0,10%
	Certificado/Diploma	1	0,10%
	Concurso público	1	0,10%
	Consulta de processo	20	2,03%
	Cópia de Processos	232	23,58%
	Cópia Documentos	22	2,24%
	Corte de vegetação	2	0,20%
	Dados para contato	1	0,10%
	Desmatamento	1	0,10%
	Dívida Ativa	2	0,20%
	Dragagem	1	0,10%
	Edital	1	0,10%
	Folha de pagamento	1	0,10%
	Impacto Ambiental/Relatório de Impacto Ambiental (EIA/RIMA)	24	2,44%
	Informações / servidores	4	0,41%
	Informações ambientais	15	1,52%
	Informações diversas	1	0,10%
	Informações/ legislação	6	0,61%
	Informações/documentos	7	0,71%
Informações/saneamento	1	0,10%	
Instrução Normativa	3	0,30%	
Liberação de gases (fumaça)	1	0,10%	

Licença Ambiental	125	12,70%
Licenciamento Veicular	2	0,20%
Parecer	6	0,61%
Plantio de espécies nativas	1	0,10%
Poços Artesianos	1	0,10%
Poluição de resíduos	2	0,20%
Portaria (cópia/Informações)	2	0,20%
Prêmios/Premiação	1	0,10%
Processo administrativo	2	0,20%
Processo Seletivo	1	0,10%
Queimadas	3	0,30%
Recurso 1ª instância	7	0,71%
Recurso 2ª instância	1	0,10%
Retirar areia de rio ou córregos (dragagem)	1	0,10%
Sindicância	1	0,10%
Supressão vegetal (corte de árvores)	8	0,81%
Transporte de Resíduos Sólidos	6	0,61%
Venda ilegal de animais	1	0,10%
<b>TOTAL</b>	<b>984</b>	<b>100,00%</b>


## 7 PERFIL DOS CIDADÃOS QUE ACESSAM O CANAL DA OUVIDORIA

A tabela abaixo tem por finalidade apresentar o perfil dos usuários que registram manifestações e pedidos de acesso à informação por meio do portal da Ouvidoria-Geral do Estado, quando há identificação no momento do protocolo.

Também são demonstrados o canal de contato utilizado para o registro da demanda e a natureza do usuário, se pessoa física ou jurídica.

Quadro 5 – Perfil do usuário

Usuário	
Pessoa Física	590 (26,5%)
Pessoa Jurídica	85 (3,8%)
Não Informado	1.548 (69,7%)



Gênero	
Feminino	677 (21,1%)
Masculino	920 (28,7%)
Não Informado	1.610 (50,2%)

## 8 ANÁLISE QUALITATIVA POR TIPOLOGIA

Na sequência, apresenta-se a análise dos principais pontos recorrentes identificados nas manifestações recebidas, bem como das providências adotadas e das melhorias implementadas, organizadas por tipologia.

a) **Solicitações:** Com base nos indicadores apresentados, verifica-se que a maioria absoluta das manifestações recebidas refere-se à solicitação de serviços ambientais, atividade finalística exercida pelo Instituto. Assim, grande parte dos registros não decorre de inconformidades na prestação do serviço, mas de requerimentos relacionados à atuação regular da Autarquia.

Observa-se que o assunto com maior incidência é **“Fiscalização Ambiental”**, com 1.531 (mil quinhentos e trinta e um) registros, correspondendo a 74,50% do total de solicitações. Trata-se de pedidos genéricos de fiscalização, sem enquadramento específico da matéria.

Também se destacam solicitações relacionadas à verificação de eventual **“Desmatamento”** (92 – 4,48%) e à **“Supressão de Vegetação”** (42 – 2,04%).

Com vistas a estabelecer os procedimentos de atendimento às denúncias ambientais no âmbito do IMA, foi publicada, em 09 de janeiro de 2026, a Portaria IMA nº 005/2026<sup>2</sup>, que dispõe sobre o recebimento, a análise, a distribuição e o atendimento inicial das denúncias ambientais no âmbito do Instituto, definindo prazos, competências e mecanismos de supervisão.

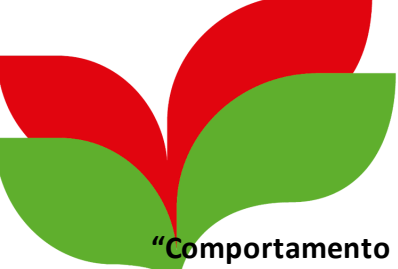
A partir de 2026, o IMA passará a adotar procedimento complementar para as manifestações recebidas por meio da Ouvidoria cuja natureza corresponda à solicitação de serviços ambientais de sua competência. Nesses casos, as demandas serão registradas no Sistema de Denúncias Ambientais, com a geração de número de protocolo específico para acompanhamento pelo cidadão.

O referido protocolo possibilitará o monitoramento do andamento da demanda diretamente na plataforma oficial, promovendo maior transparência, rastreabilidade e padronização no atendimento.

b) **Denúncia:** No que se refere a essa tipologia de manifestação, verifica-se diversidade de assuntos protocolados, com destaque para leve aumento nos registros relacionados a

<sup>2</sup> Portaria nº 005/2026. Publicada no DOE nº 22.672, de 09 jan. 2026. Disponível em: <https://consultas.ima.sc.gov.br/portarias/visualizar/4198>





**“Comportamento do Servidor” (10 registros) e “Irregularidades Administrativas” (6 registros).**

Todas as denúncias recebidas são imediatamente encaminhadas à autoridade máxima do Instituto para conhecimento e adoção das providências cabíveis, nos termos das normas internas vigentes.

Em relação às denúncias cadastradas sob os assuntos **“Construção irregular em APP”** (10 – 17,54%), **“Fiscalização ambiental”** (3 – 5,26%) e **“Licença Ambiental”** (8 – 14,04%), observa-se que tais registros, embora classificados como denúncia, referem-se, em sua essência, a comunicações sobre possíveis infrações ambientais, cujo atendimento integra as atribuições institucionais finalísticas do IMA.

Considerando eventual reclassificação dessas ocorrências conforme sua natureza material, tais assuntos correspondem a 36,84% do total de registros na tipologia denúncia, o que reduziria o quantitativo de denúncias relacionadas diretamente à atuação administrativa do Instituto para 36 (trinta e seis) ocorrências no exercício.

c) **Reclamações:** No que se refere às reclamações recebidas no período, verifica-se maior incidência nos seguintes assuntos: **“Réplica de Respostas de Ouvidoria”**, com 11 (onze) registros (12,94% do total); **“Demora no Processo”**, com 10 (dez) registros (11,76%); e **“Demora no Atendimento”**, igualmente com 10 (dez) registros (11,76%). Constatam-se, ainda, ocorrências relacionadas a **“Problemas no site (home page)”**, com 5 (cinco) registros.

Todas as reclamações são encaminhadas à Diretoria ou Gerência responsável para análise e manifestação. Quando constatada a necessidade de adoção de medidas corretivas ou complementares, o caso é submetido à Presidência do Instituto para deliberação e providências cabíveis.

A análise sistemática das reclamações constitui instrumento relevante de gestão, permitindo a identificação de oportunidades de aprimoramento dos fluxos internos e da qualidade dos serviços prestados.


d) **Sugestão:** O IMA recebeu um total de 6 (seis) sugestões ao longo de 2025, todas devidamente encaminhadas às Gerências responsáveis para análise e eventual adoção de providências. Os principais assuntos tratados envolveram: **“balneabilidade das praias; informações ambientais; réplica de respostas; e sugestões direcionadas ao Governo do Estado”**.

Embora representem quantitativo reduzido em relação às demais tipologias, as sugestões constituem importante instrumento de participação social, permitindo ao cidadão contribuir de forma propositiva para o aperfeiçoamento dos serviços, procedimentos e políticas públicas ambientais.

A análise dessas manifestações possibilita à gestão identificar oportunidades de inovação, simplificação de processos e ampliação da transparência, fortalecendo o diálogo institucional e a cultura de melhoria contínua no âmbito do Instituto.

e) **Elogio:** O Instituto recebeu 20 (vinte) elogios ao longo do exercício, os quais foram devidamente encaminhados às Gerências responsáveis para ciência dos agentes que prestaram os serviços ou realizaram o atendimento.





Os registros de elogio constituem importante indicador de percepção positiva dos serviços prestados, permitindo identificar boas práticas, reconhecer o desempenho dos servidores e fortalecer a cultura institucional orientada à qualidade e à eficiência.

Importante ressaltar que todas as manifestações recebidas, independentemente da tipologia, servem de base para o aprimoramento da gestão, sendo sempre encaminhadas ao gestor responsável para análise e eventual adequação de procedimentos.

f) **Pedidos de Acesso à Informação:** Quanto aos pedidos de documentos e acesso à informação, observa-se um número significativo de solicitações relacionadas ao **“acesso a processos protocolados no Sistema de Gestão de Processos Eletrônicos (SGPE)”** 41,77%, bem como à obtenção de **“cópias de processos e documentos”**, com 23,58%, incluindo relatórios ambientais, autos de infração e relatórios de licenciamento. A alta incidência desses pedidos decorre, principalmente, da restrição de acesso ao público em geral ao SGPE, em conformidade com as diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Dessa forma, para obter acesso a processos que anteriormente eram públicos, tornou-se necessário formalizar uma solicitação por meio do site da Ouvidoria do Estado. O IMA, por sua vez, deve realizar uma análise detalhada das peças processuais para garantir a anonimização adequada dos dados antes de disponibilizar as informações ao solicitante.

Esse procedimento, essencial para o cumprimento da LGPD, tem impactado significativamente o tempo de resposta dos pedidos de informação, além de gerar reflexos nos demais atendimentos devido ao elevado volume de solicitações e à complexidade envolvida no tratamento e proteção dos dados sigilosos.

Com o objetivo de aprimorar a transparência ativa e reduzir a necessidade de pedidos individuais de acesso, o Instituto está implementando ferramentas que possibilitam a anonimização automatizada dos dados pessoais constantes nos processos de licenciamento, fiscalização e demais áreas de atuação.

Entretanto, ainda existem desafios a serem superados, uma vez que os processos cadastram documentos diversos que contêm dados pessoais incorporados, sem um padrão definido para sua identificação em campos específicos. Essa particularidade dificulta o tratamento automatizado das informações, exigindo análise manual em muitos casos.

## 9 PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA

No decorrer dos últimos três exercícios, a Ouvidoria do IMA implementou ações estratégicas voltadas ao aprimoramento do fluxo de atendimento e ao fortalecimento da gestão das manifestações. A Coordenadoria de Controle Interno e Ouvidoria (CIOUV) tem atuado com foco na ampliação da eficiência dos atendimentos, assegurando que os responsáveis tenham ciência da situação das demandas sob sua atribuição e proporcionando à Presidência visão consolidada acerca de eventuais dificuldades enfrentadas pelas unidades do Instituto.

Dentre as iniciativas adotadas, destacam-se as cobranças trimestrais das demandas em



atraso, implementadas a partir de 2024, formalizadas por meio de processos autuados no Sistema de Gestão de Processos Eletrônicos (SGPE). Nos casos em que as solicitações não puderam ser atendidas dentro do prazo, os gestores responsáveis apresentaram justificativas fundamentadas, com a devida contextualização das razões que impediram o cumprimento tempestivo.

Além disso, a CIOUV passou a encaminhar, também a partir de 2024, relatórios trimestrais à Presidência, contendo a evolução dos indicadores de atendimento e a análise das causas de eventuais atrasos por unidade. Tal procedimento fortalece o monitoramento gerencial e subsidia a tomada de decisão pela alta gestão, permitindo a adoção de medidas corretivas e preventivas.

As medidas implementadas demonstraram resultados positivos, evidenciados pela melhoria dos indicadores de atendimento apresentados no relatório de gestão referente ao exercício de 2024, em comparação ao exercício de 2023.

Ainda com o objetivo de aprimorar o serviço de Ouvidoria no Instituto e padronizar as atividades em todas as unidades do IMA, foi desenvolvido site específico, contemplando diretrizes gerais, perguntas frequentes, modelos padronizados de respostas, além de legislação e publicações pertinentes à matéria. O projeto foi submetido à aprovação da Presidência em setembro de 2024 e publicado no segundo trimestre de 2025.

Adicionalmente, a partir de 2025, o IMA passou a aplicar pesquisa de satisfação relativa aos atendimentos realizados pela Ouvidoria, por meio de formulário eletrônico cujo link é disponibilizado nas respostas encaminhadas ao cidadão. A iniciativa possibilita ao usuário manifestar seu grau de satisfação, apresentar sugestões e registrar eventuais apontamentos quanto ao atendimento recebido, contribuindo para o aperfeiçoamento contínuo dos serviços prestados.


De forma consolidada, as ações implementadas reforçam o compromisso da Ouvidoria com a governança, a transparência e a melhoria contínua dos serviços públicos, contribuindo para maior eficiência, padronização de procedimentos e celeridade no atendimento às manifestações.

## 10 CONCLUSÃO

O presente Relatório de Gestão da Ouvidoria consolida as informações referentes às manifestações e aos pedidos de acesso à informação recebidos pelo Instituto do Meio Ambiente de Santa Catarina no exercício de 2025, evidenciando o desempenho institucional, os desafios identificados e as medidas adotadas para o aprimoramento contínuo dos serviços prestados à sociedade.

Verificou-se que, do total de 3.207 demandas registradas pelo IMA por meio do Sistema Integrado de Ouvidoria do Estado no exercício de 2025, 3.039 correspondem a solicitações vinculadas às atividades finalísticas do Instituto (2.055 registros) e a pedidos de acesso à informação (984 registros), totalizando 94,76% do volume recebido.

Nesse contexto, destaca-se que parcela significativa dessas demandas vinha sendo direcionada à Ouvidoria em razão da inexistência, até então, de canal específico destinado à



formalização de solicitações relacionadas a denúncias ambientais e serviços de fiscalização. Com a publicação da Portaria IMA nº 005/2026, foi estabelecido procedimento próprio para o recebimento, registro e tratamento das denúncias ambientais no âmbito do Instituto, com definição de prazos, competências e mecanismos de supervisão, o que tende a contribuir para maior organização do fluxo e melhor distribuição das demandas.

Embora o tempo médio de resposta tenha permanecido dentro do limite normativo, observa-se redução no percentual de respostas encaminhadas dentro do prazo regulamentar para resposta ao cidadão. A regulamentação recente dos procedimentos, aliada às medidas de monitoramento já previstas no planejamento estratégico da Ouvidoria do IMA, representa importante avanço na estruturação dos fluxos internos, com expectativa de aprimoramento progressivo da gestão de prazos e dos indicadores de atendimento nos exercícios subsequentes.

A Coordenadoria de Controle Interno e Ouvidoria (CIOUV), em conjunto com o Gabinete da Presidência e as demais Diretorias e Gerências, tem atuado na definição de procedimentos e no desenvolvimento de ferramentas voltadas ao aprimoramento dos serviços prestados. Essas iniciativas visam qualificar o tratamento das demandas, assegurar maior eficiência operacional e aprimorar a tempestividade das respostas ao cidadão, além de racionalizar o fluxo de manifestações e pedidos de acesso à informação.


Dentre as ações planejadas para 2026, destacam-se:

- Manutenção das cobranças trimestrais às ouvidorias setoriais responsáveis por demandas em atraso, com formalização dos processos no SGPE;
- Envio de relatórios trimestrais à Presidência, apresentando panorama atualizado da situação das demandas e da evolução dos indicadores de atendimento;
- Registro das solicitações de fiscalização e demais pedidos de serviços ambientais no canal **“Denúncia Ambiental Estadual do IMA”**<sup>3</sup>, com cadastramento imediato da demanda, controle de prazos e designação das equipes responsáveis, assegurando melhor organização do fluxo processual, maior rastreabilidade por meio de canal de acompanhamento<sup>4</sup> e maior agilidade na resposta ao cidadão;
- Aprimoramento do monitoramento e da correta classificação das naturezas das manifestações registradas na Ouvidoria, com vistas a qualificar a base de dados institucional e assegurar maior precisão nas análises que subsidiam a tomada de decisão pela alta gestão, especialmente diante da identificação de registros anteriormente classificados de forma inadequada;
- Capacitação contínua dos ouvidores setoriais do IMA, com foco na padronização de procedimentos e no reforço quanto ao cumprimento das normas vigentes;
- Adequações no site institucional, mediante a implementação de páginas intermediárias com conteúdo orientativo, destinadas a direcionar o cidadão quanto à correta utilização dos canais disponíveis para formalização de pedidos relacionados a serviços ambientais, registro de denúncias ambientais e protocolização de pedidos de acesso à informação, promovendo maior clareza, redução de registros indevidos e melhoria na eficiência do atendimento.
- Estudo, em conjunto com a Presidência, da viabilidade de implementação de mecanismo institucional de reconhecimento às unidades que apresentarem melhores resultados nos indicadores de atendimento, com vistas ao incentivo à melhoria contínua e ao fortalecimento da

<sup>3</sup> Canal “Denúncia Ambiental Estadual” disponível em: <https://gaia.ima.sc.gov.br/denuncia>

<sup>4</sup> Canal para acompanhamento da demanda disponível em: <https://gaia.ima.sc.gov.br/denuncia/consultar>





cultura de desempenho.

Com a implementação dessas medidas, espera-se aprimorar a qualidade do tratamento das demandas, ampliar a tempestividade das respostas e fortalecer os instrumentos de gestão e monitoramento.

Dessa forma, a Coordenadoria de Controle Interno e Ouvidoria do IMA reafirma seu compromisso com a governança, a eficiência administrativa e a melhoria contínua dos processos institucionais, buscando apresentar resultados ainda mais consistentes ao final do exercício de 2026.

**Eduardo Rosa Machado**

Coordenador de Controle Interno e Ouvidoria

(assinado digitalmente)

# 11 FLUXO DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA

