AUDITORIA INTERNA
Relatório de Avaliação nº 04/2022

Junho de 2022

PROCESSO DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DO ICMBio

Equipe Responsável pela avaliação	Fernanda Guedes Araujo Jessyk Geovana Junio Santos
Supervisão	Patricia Alvares de Azevedo Oliveira

Realização dos Exames	Janeiro a Maio de 2022

Sumário Executivo

AVALIAÇÃO DO PROCESSO DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DO ICMBio

Temática relevante para o Governo Federal, a transformação de todas as etapas e serviços públicos digitalizáveis até 2022 é uma das iniciativas da Estratégia de Governo Digital (EGD) 2020-2022, instituída pelo Decreto nº 10.332, de abril de 2020. A não priorização da transformação digital no âmbito do Instituto e a ausência de coordenação interna relativa a esse processo impactou o atingimento dos objetivos propostos pela EGD e pelo Plano de Transformação Digital do MMA e vinculadas.

Por que este trabalho foi realizado?

O Planejamento Estratégico do MMA e suas vinculadas para o período de 2020 a 2023 estabeleceu como processo estratégico inserido na Cadeia de valor integrada – MMA e vinculadas "**garantir alta disponibilidade e qualidade dos serviços digitais ofertados à sociedade**".

Quais são as Recomendações da Auditoria Interna?

As Recomendações foram elaboradas e acordadas com os assessores das diretorias e a DGE.

Atribuir à DGE a competência para coordenar as ações de transformação digital dos serviços do ICMBio, com apoio da COTEC e dos Assessores das Diretorias.

Estruturar rotina para planejar e monitorar a implementação da transformação digital, comunicando à Alta Gestão os resultados da implementação.

Atualizar a Carta de Serviços e o site do ICMBio com relação aos serviços disponibilizados e links de acesso, quando for o caso.

Decidir sobre quais serviços prestados fisicamente deverão ser transformados em formato digital

Orientar as áreas técnicas a estruturarem processo de solicitação de avaliação de satisfação dos usuários dos serviços.

O que foi encontrado?

A equipe de auditoria realizou a avaliação da governança e dos controles internos do processo de transformação digital dos serviços públicos prestados pelo ICMBio, com base nos seguintes critérios: a) Decreto nº 8.936/2016, b) Decreto nº 9.094/2017, c) Decreto nº 10.332/2020, d) Curso Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos, e d) COSO ICIF 2013 (Controles Internos – Estrutura Integrada), além dos normativos balizadores dos serviços digitais selecionados para a amostra.

A avaliação foi realizada com foco em três etapas: a primeira sobre a implementação do processo de transformação digital dos serviços do ICMBio, a segunda sobre a execução dos serviços digitais já ofertados à sociedade na plataforma Gov.br. e a terceira sobre a qualidade dos serviços digitais ofertados.

As principais fragilidades encontradas na implementação da transformação digital foram: a) **ausência de priorização do processo de transformação digital dos serviços do ICMBio no planejamento do Instituto e de coordenação e acompanhamento desse processo por instância interna** e b**) implantação inadequada do processo de transformação digital, que se reflete em falhas na disponibilização efetiva dos serviços pela plataforma Gov.br**.

A avaliação da execução dos serviços digitais foi realizada a partir da seleção de amostra dos serviços disponibilizados na plataforma Gov.Br. **Dos dez serviços selecionados, apenas dois possuem operacionalização completa pela plataforma e dois não preveem em normativos ou na plataforma prazo para conclusão**. Além disso, **dos oito serviços que utilizam a plataforma Gov.br de forma integral ou em parte, cinco apresentam problemas na sua operacionalização**.

Quanto à avaliação da qualidade dos serviços digitais, **não foi identificado em nenhum dos serviços ofertados a opção de avaliação de satisfação do usuário do serviço após a conclusão do atendimento, impossibilitando avaliações de qualidade do serviço pelos gestores do ICMBio**. A ausência da prática de avaliação de qualidade pode dificultar a identificação de problemas no processo de prestação do serviço, impactando na implementação estruturada de ações para melhorar essa prestação.

Resultado

	Contextualização	1
	Achados	2
	Conclusões	16
	Recomendações	16
Apêndice I	Escopo e Metodologia	18
Apêndice II	Questões de auditoria	19
Apêndice III	Cumprimento das exigências normativas sobre prestação dos serviços digitais	20

Contextualização

O processo de transformação de um governo eletrônico para um governo digital impõe aos governos não apenas a disponibilização de serviços online – característica de um governo eletrônico -, mas a busca de se orientar pelo e para o cidadão, utilizando de forma otimizada os canais de comunicação para incrementar o uso dos usuários e a prestação de serviços públicos.

O principal marco do governo federal na implementação do governo digital foi a Estratégia de Governo Digital (EGD) elaborada em 2016, revisada em 2019. O Decreto nº 10.332, de abril de 2020, instituiu a EGD para o período de 2020-2022, e trouxe a obrigatoriedade de **todos os órgãos e entidades estabelecerem um Plano de Transformação Digital**, bem como elencou iniciativa de **transformar todas as etapas e os serviços púbicos digitalizáveis até 2022**, além de requisitos de qualidade para a disponibilização de serviços públicos digitais à sociedade.

Em sintonia com as diretrizes governamentais, o Planejamento Estratégico Integrado do MMA e suas vinculadas para o período de 2020 a 2023 estabeleceu a promoção da **"transformação digital com foco na qualidade dos serviços de TI e na disponibilização de informações estratégicas como processo de trabalho"** e como processo estratégico inserido na Cadeia de valor integrada – MMA e vinculadas **"garantir alta disponibilidade e qualidade dos serviços digitais ofertados à sociedade"**.

Considerando a relevância estratégica do tema, bem como as exigências de conformidade trazidas pelo Decreto que instituiu a EGD 2020-2022, a avaliação da governança e dos controles internos do processo de transformação digital dos serviços públicos prestados pelo ICMBio à sociedade foi inserida no Plano Anual de Auditoria Interna – PAINT 2022.

A avaliação seguiu a Metodologia Ágil para Auditoria Interna, tendo sido discutidos com os assessores das diretorias e responsáveis pela transformação digital de cada um dos serviços avaliados os achados e possíveis causas, bem como as Recomendações.

Implementação do processo de transformação digital dos serviços

Nesta parte do relatório serão apresentados os resultados da avaliação sobre a implementação do processo de transformação digital dos serviços do ICMBio. Assim, foram avaliados aspectos como a existência de um planejamento formal institucional, a designação de responsáveis pelas atividades, a comunicação do andamento e resultados do processo, entre outros.

Para avaliar a implantação da transformação digital dos serviços, foi selecionada uma amostra aleatória de dez serviços prestados por meio digital pelo ICMBio. A seleção da amostra foi realizada de forma estratificada, considerando a proporção de serviços digitais em cada Diretoria e Gabinete do Presidente em relação ao total de serviços digitais do Instituto. Além disso, a seleção amostra baseou-se na capacidade de execução dos procedimentos pela equipe da Auditoria Interna e considerou 95% de nível de confiança.

Os serviços selecionados para a amostra foram:

Quadro 1 – Amostra serviços digitais ICMBio

Serviço	Diretoria/Gabinete
1. Agendamento de visitas ecoturísticas em Parques Nacionais e outras UC da natureza	DIMAN
2. Autorização de Eventos nas UC Federal	DIMAN
3. Autorização prestação de serviço de Comercialização de Alimentos nas UC Federal	DIMAN
4. Autorização serviço comercial de Transporte Terrestre de passageiros para fins turísticos nas UC Federais	DIMAN
5. Obter reconhecimento de propriedade como RPPN - SIMRPPN	DIMAN
6. Processo seletivo simplificado para contratação de Agente Temporário Ambiental – ATA para atuação em UC Federais	DIPLAN
7. Programa Voluntariado	DISAT
8. Obter Certidão para Compensação de Reserva Legal	DISAT
9. Obter autorização para Licenciamento Ambiental - ALA	DIBIO
10. Autorização de uso de imagem em UC federais	Gabinete

Legenda: DIMAN (Diretoria de e Criação e Manejo de Unidades de Conservação), DIPLAN (Diretoria de Planejamento, Administração e Logística), DISAT (Diretoria de Ações Socioambientais e Consolidação Territorial em UCs) e DIBIO (Diretoria de Pesquisa, Avaliação e Monitoramento da Biodiversidade).

A seguir, os resultados da avaliação na etapa de implementação da transformação digital dos serviços no ICMBio.

Ausência de priorização do processo de transformação digital dos serviços do ICMBio no planejamento do Instituto e de coordenação e acompanhamento desse processo por instância interna.

Em levantamento dos serviços do ICMBio realizado no site do Instituto, na Plataforma Gov.br, no Painel de Serviços e na Carta de Serviços do Instituto, dos 40 itens identificados, apenas 22 deles são considerados serviços, de acordo com os cinco requisitos (*interação, personalização, suficiência, processo padrão e utilidade direta à sociedade*) para ser um serviço público de atendimento, apresentados em curso da ENAP[1]. Os demais itens enquadram-se como sistemas, portal de dados, processos administrativos, entre outros. Cabe mencionar que é na Carta de Serviços e no site do ICMBio onde está localizada a maioria dos itens não classificados como serviços.

Dos 22 serviços, tem-se que: 17 são digitais, 2 são parcialmente digitais e 3 são físicos.

Quadro 2 – Tipologia dos serviços a partir da forma de acesso

Serviços Digitais	Obter autorização para Licenciamento Ambiental - ALA
	Autorização de Uso Público nas Unidades de Conservação Federais (UCs) - Condução de Visitantes
	Autorização de Uso Público nas Unidades de Conservação Federais (UCs) - Comercialização de Alimentos
	Autorização de Uso Público nas Unidades de Conservação Federais (UCs) - Transporte Terrestre
	Autorização de Uso Público nas Unidades de Conservação Federais (UCs) - Transporte Aquaviário
	Autorização de Uso Público nas Unidades de Conservação Federais (UCs) - Eventos
	Autorização de Uso Público nas Unidades de Conservação Federais (UCs) - Locação de Equipamento
	Realizar agendamento de visitas ecoturísticas em parques nacionais e outras unidades de conservação da natureza
	Solicitar autorização de uso de imagem em unidades de conservação federais
	Programa de Voluntariado
	Sisbio – Sistema de Autorização e Informação em Biodiversidade
	Obter Certidão para Compensação de Reserva Legal (CRL)
	Solicitar Autorização para Condutor de Veículo nas Unidades de Conservação Federais
	Protocolar documentos junto ao Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade - ICMBio
	SEI! (Serviço de peticionamento eletrônico)
	Ouvidoria
	Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão – e-SIC
Serviços parcial-mente digitais	Participar de Processo Seletivo Simplificado para a Contratação de Agente Temporário Ambiental - ATA para atuação nas Unidades de Conservação Federais
	Obter reconhecimento de propriedade como Reserva Particular do Patrimônio Natural

Serviços físicos	Cadastrar-se como beneficiário de unidade de conservação federal de uso sustentável Obter Direito Real de Uso para populações tradicionais Desapropriação de Imóveis Rurais (sobrepostos a unidades de conservação federais).

Legenda: em verde, estão os serviços previstos no Plano de Transformação Digital (PTD) do MMA e vinculadas.

No contexto dos serviços públicos, cita-se a existência do Plano de Transformação Digital (PTD) do Ministério do Meio Ambiente (MMA) e vinculadas. No total, **12 serviços** do ICMBio (em verde, no Quadro 2) estão presentes no PTD do MMA e vinculadas. Todos também estão na Plataforma Gov.br e podem ser nela diretamente solicitados.

Em relação ao planejamento formal do PTD, foi identificada a sua existência em processo Sei! apenas para o ano de 2020, não tendo sido identificada para os anos de 2021 e 2022. Internamente, no ICMBio, não se identificou Plano de Ação, nem outro planejamento, para orientar a execução das ações relativas ao Plano no Instituto.

No que concerne à existência de um fluxo de implantação do PTD, identificou-se que, em 2019, após iniciar as tratativas para elaboração do Plano, a Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação (COTEC) solicitou, via processo Sei!, que as Diretorias indicassem os pontos focais dos serviços no ICMBio. A indicação ocorreu naquele mesmo ano.

Apesar da indicação, a definição de ações sob responsabilidade desses pontos focais, para implementar a transformação digital dos serviços, foi identificada em apenas um dos serviços previstos no Plano (*"processo de contratação de brigadistas de prevenção e combate a incêndios florestais"*).

Também em 2019, o MMA comunicou, por Ofício, que os Chefes de Gabinete das Autarquias atuariam como pontos focais para o tratamento de assuntos referentes à Política de Governança Digital do Poder Executivo. Já em reunião realizada em novembro/2019, na qual participaram, dentre outros, a Chefe de Gabinete do ICMBio, a COTEC, a Gerente de Relacionamento do Plano Digital do Meio Ambiente e representante do Ministério da Economia, ficou acordado que a COTEC teria dentre suas responsabilidades:

- levantar informações sobre a situação do Plano Digital no ICMBio e relatar eventuais ações previstas já empreendidas; e
- preencher modelo de Plano de Serviço.

No entanto, dentre as tratativas, não se identificou uma área responsável por coordenar a implantação do Plano no Instituto.

Embora o PTD não tenha sido localizado em formato de relatório, as ações nele realizadas estão na Plataforma Gov.br. Nessa Plataforma, é possível identificar ações relativas aos serviços do ICMBio realizadas nos três eixos do Plano (*Transformação Digital dos serviços públicos, Unificação de Canais e Interoperabilidade de sistemas*), nos anos de 2019 a 2021.

No Sei!, foram localizados dois processos que tratam do PTD, porém, em nenhum deles, foi identificado cronograma para as ações previstas em 2021 e 2022. Em 2022, está sendo elaborada a Repactuação do PTD, que contém, além dos três eixos do Plano, o eixo de *Segurança e Privacidade*. No relatório de resultados da execução do PTD (março/2022), consta previsão de assinatura dessa repactuação para março/2022, porém não foi identificada a sua ocorrência até o momento.

Desde o início do Plano, em 2019, houve dois relatórios informando as ações realizadas no ICMBio no âmbito do PTD: um emitido em maio de 2020 e outro em março de 2022, ambos pela COTEC. O primeiro relatório chegou a ser encaminhado ao MMA e informou a situação dos serviços digitalizados, da integração com o login único gov.br, da migração do portal do ICMBio e, ainda, os serviços digitais disponíveis no Portal Gov.br. O segundo relatório informou as ações implementadas no ICMBio em cada eixo do PTD e as que ainda estão em fase de implantação. As ações concluídas que constam no relatório foram do biênio 2020/2021.

Conclui-se, então, que não houve uma priorização do processo de transformação digital dos serviços no planejamento do ICMBio, não tendo o Instituto dado continuidade aos processos iniciados em 2019 para tratar formalmente as ações de sua competência no Plano. Além disso, os processos trataram das ações de transformação digital dos serviços do ICMBio no âmbito do PTD, não englobando eventuais ações para os demais serviços de competência do Instituto. Assim, ainda há serviços prestados de forma física, não atendendo à iniciativa 1.1, do Decreto n° 10.332/2020.

[1]*Curso ENAP: Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos.*

Materiais acessados: Carta de serviços do ICMBio de 2020. Plataforma Gov.br. Painel de Monitoramento dos serviços do Governo Federal. Site institucional do ICMBio. Processos Sei! nº 02070.007516/2019-03; 02070.010225/2019-94. Plano de Transformação Digital do Ministério do Meio Ambiente e vinculadas. Repactuação do Plano de Transformação Digital do Ministério do Meio Ambiente e vinculadas. Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação – PDTIC do ICMBio. Entrevistas com as áreas responsáveis pelos serviços da amostra. Entrevista com a COTEC.

Implantação inadequada do processo de transformação digital dos serviços do ICMBio

Identificou-se que, à exceção do serviço *Desapropriação de Imóveis Rurais (sobrepostos a unidades de conservação federais)*, os demais serviços do Instituto estão disponíveis para acesso por meio da Plataforma gov.br. Os serviços de Ouvidoria e SIC funcionam por meio da plataforma Fala.BR. Assim, 18 serviços estão presentes na Plataforma gov.br.

Apesar de constarem nessa Plataforma, com informações e orientações para sua solicitação, nem todos os serviços podem ser solicitados por meio dela. A situação de solicitação dos serviços é a seguinte:

Quadro 3 – Situação solicitação de serviços na Plataforma gov.br

Serviços que podem ser solicitados diretamente na Plataforma Gov.br	Obter Certidão para Compensação de Reserva Legal (CRL) Participar de Processo Seletivo Simplificado para a Contratação de Agente Temporário Ambiental - ATA para atuação nas Unidades de Conservação Federais Protocolar documentos junto ao Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade – ICMBio Realizar agendamento de visitas ecoturísticas em parques nacionais e outras unidades de conservação da natureza. Solicitar Autorização de Eventos nas Unidades de Conservação Federal Solicitar autorização de uso de imagem em unidades de conservação federais Solicitar Autorização para a prestação do serviço comercial de Condução de Visitantes nas Unidades de Conservação Federais Solicitar Autorização para Condutor de Veículo nas Unidades de Conservação Federais Solicitar Autorização para Prestação de Serviço Comercial de Locação de Equipamentos nas Unidades de Conservação Federais Solicitar Autorização para prestação de serviço de Comercialização de Alimentos nas Unidades de Conservação Federal Solicitar Autorização para serviço comercial de Transporte Aquaviário de passageiros para fins turísticos nas Unidades de Conservação Federais Solicitar Autorização para serviço comercial de Transporte Terrestre de passageiros para fins turísticos nas Unidades de Conservação Federais
Serviços que não podem ser solicitados diretamente na Plataforma Gov.br	Obter autorização para pesquisa em Unidades de Conservação Federais (SISBIO) Cadastrar-se como beneficiário de unidade de conservação federal de uso sustentável Obter reconhecimento de propriedade como Reserva Particular do Patrimônio Natural - RPPN Ser um voluntário do ICMBio Obter Direito Real de Uso para populações tradicionais

Legenda: em verde, os serviços selecionados na amostra.

O serviço de *Autorização para licenciamento ambiental* possui a peculiaridade de ser inicialmente solicitado pelo cidadão/empreendedor junto ao órgão licenciador e, havendo UC federal envolvida, o processo poderá ser encaminhado para manifestação do ICMBio, que o registrará na Plataforma Gov.br, conforme consta nas orientações da Plataforma.

Para avaliar a implantação da transformação digital dos serviços do ICMBio, foram considerados os dez serviços da amostra (que serão citados a seguir).

Primeiramente cabe mencionar que, da amostra selecionada, os serviços *"Programa Voluntariado"* e *"Obter reconhecimento de propriedade como RPPN"* possuem sistemas próprios de prestação de serviço, criados antes de 2019 (ano em que as ações do PTD iniciaram no ICMBio), não tendo sido contemplados nesse Plano.

Desse modo, os resultados dos procedimentos relativos a como foi realizado o processo de transformação digital não incluem esses dois serviços. Tais resultados também não incluem o serviço de *Autorização de uso de imagem em UC federais*, visto que, embora presente no PTD, não foi possível acessar a equipe que participou do processo, à época, para conhecer como esse foi realizado.

Assim, os seguintes serviços tiveram a sua transformação digital inseridas no PTD do MMA e vinculadas, tendo o processo ocorrido com a interlocução entre o ICMBio, por meio da coordenação responsável pelo serviço, o Ministério da Economia (ME) e a empresa LECOM, contratada por esse último Ministério:

1. *Agendamento de visitas ecoturísticas em Parques Nacionais e outras UC da natureza*
2. *Autorização de Eventos nas UC Federal*
3. *Autorização prestação de serviço de Comercialização de Alimentos nas UC Federal*
4. *Autorização serviço comercial de Transporte Terrestre de passageiros para fins turística*
5. *Obter Certidão para Compensação de Reserva Legal*
6. *Agente Temporário Ambiental (ATA)*

No caso do serviço de *Autorização para Licenciamento Ambiental (ALA)*, foi a própria coordenação responsável que, identificando a iniciativa do ME em transformar os serviços em digitais, realizou as tratativas para acionar esse Ministério para auxiliar na transformação de seu serviço nesse formato. Desse modo, o serviço não integra o PTD do MMA e vinculadas, embora tenha tido interlocução com o ME e a empresa LECOM durante o processo.

No processo de transformação digital dos serviços, não se identificou o seu monitoramento estruturado, em que tenha sido reportada a adequação dessa transformação para a Alta Administração do ICMBio, por exemplo, via registros em processo Sei!.

No que concerne à realização de testes piloto, à exceção do serviço de *Obtenção de certidão de reserva legal* (em que os testes foram realizados apenas com a equipe responsável pelo serviço no ICMBio), os seis demais serviços tiveram um período de teste. No entanto, as áreas responsáveis pelos seguintes serviços apontaram que nem todos os ajustes puderam ser realizados nesse período, sendo que algumas necessidades de melhorias/ajustes na prestação do serviço, pela Plataforma Gov.br, persistem até o momento:

1. *Agendamento de visitas ecoturísticas em Parques Nacionais e outras UC da natureza*
2. *Autorização de Eventos nas UC Federal*

3. *Autorização prestação de serviço de Comercialização de Alimentos nas UC Federal*
4. *Autorização serviço comercial de Transporte Terrestre de passageiros para fins turísticos nas UC Federais*
5. *Autorização para Licenciamento Ambiental*

À exceção da Coordenação de Compensação Ambiental e Incorporação de Terras Públicas (COREL), as áreas informaram que no processo de transformação digital dos serviços as comunicações internas ocorriam mais com a COTEC/ICMBio, no sentido de pedirem melhorias/apoio com as falhas na prestação do serviço pela Plataforma Gov.br, ou melhorias nessa prestação. Quanto às comunicações externas, as coordenações informaram as terem realizado com o ME e a empresa LECOM. As comunicações das coordenações com essa empresa ocorriam principalmente por reuniões, em que também participavam o ME, e em alguns casos, por celular - aplicativo de mensagens (ex. *WhatsApp*) - (Divisão de Ordenamento e Autorização para Visitação - DOVIS, COREL, Divisão de Gestão da Informação para o Licenciamento Ambiental - DGIMP), e-mails (DOVIS) e *Teams* (COREL e DGIMP).

Logo, não foi identificado um processo estruturado para realizar a adequada implantação da transformação digital dos serviços do ICMBio. Nesse sentido, as ações do processo de transformação digital dos serviços deixam de ser acompanhadas internamente quanto ao que foi planejado, impactando na tomada de providências tempestivas pelo Instituto, quando necessárias, e na comunicação dos resultados (parciais e/ou finais) à Alta Gestão.

Como exemplo, cinco, dos dez serviços que compõem a amostra, ainda carecem de ajustes e melhorias para o seu atendimento efetivo na Plataforma Gov.br. Tais melhorias/ajustes vêm sendo solicitados pelas áreas internas do ICMBio ao ME/empresa contratada (LECOM), porém nem todos tiveram resolução definitiva.

Materiais acessados: Carta de serviços do ICMBio de 2020. Plataforma Gov.br. Site institucional do ICMBio. Processos Sei! nº 02070.007516/2019-03; 02070.010225/2019-94. Plano de Transformação Digital do Ministério do Meio Ambiente e vinculadas. Repactuação do Plano de Transformação Digital do Ministério do Meio Ambiente e vinculadas. Entrevistas com as áreas responsáveis pelos serviços da amostra. Entrevista com a COTEC.

Avaliação da execução dos serviços digitais

Nesta parte do relatório serão apresentados os resultados relacionados à execução dos serviços digitais selecionados na amostra (vide quadro 01), que englobam os meios de prestação dos serviços, a previsão normativa e cumprimento de prazos, a existência de fluxogramas ou etapas definidas em normativos, entre outros aspectos.

Dos dez serviços da amostra selecionada, apenas dois possuem

Dos dez serviços digitais da amostra, sete podem ser solicitados diretamente pela Plataforma Gov.br: *(i) Agendamento de visitas ecoturísticas em Parques Nacionais e outras UC da natureza; (ii) Autorização de Eventos nas UC Federal; (iii) Autorização prestação de serviço de Comercialização de Alimentos nas UC Federal; (iv) Autorização serviço comercial de Transporte Terrestre de passageiros para fins*

operacionalização completa pela Plataforma Gov.br e dois não preveem em normativos ou na Plataforma prazo para conclusão. Dos oito serviços que utilizam a Plataforma Gov.br de forma integral ou em parte, cinco apresentam problemas na sua operacionalização.

turísticos nas UC Federais; (v) Processo seletivo simplificado para contratação de Agente Temporário Ambiental – ATA para atuação em UC Federais; (vi) Obter Certidão para Compensação de Reserva Legal; (vii) Autorização de uso de imagem em UC federais.

No entanto, apenas a prestação de dois deles - *Agendamento de visitas ecoturísticas em Parques Nacionais e outras UC da natureza e Autorização de Eventos nas UC Federal* - ocorre integralmente nela; os cinco demais são iniciados na Plataforma Gov.br e possuem etapas realizadas no Sei!.

Já dois serviços da amostra (*Obter autorização para Licenciamento Ambiental - ALA e Programa Voluntariado*) iniciam pelo Sei! e continuam por meio de sistemas próprios. O serviço para *Obter reconhecimento de propriedade como RPPN* é iniciado por meio de sistema próprio (SIMRPPN) e prossegue no Sei!.

A forma de prestação dos serviços da amostra é visualizada no quadro seguinte:

Quadro 4 – Forma de prestação dos serviços da amostra

Serviço	Meio de prestação do serviço
1. Agendamento de visitas ecoturísticas em Parques Nacionais e outras UC da natureza	Ocorre integralmente via Plataforma gov.br. Contudo, apenas 4 UCs aderiram à Plataforma; as demais unidades com visitação possuem mecanismos próprios para prestar este serviço.
2. Autorização de Eventos nas UC Federal	Ocorre integralmente via Plataforma gov.br. Apenas nos casos em que o chefe de UC não possuir o token, é utilizado o Sei!.
3. Autorização prestação de serviço de Comercialização de Alimentos nas UC Federal	Plataforma gov.br e Sei!
4. Autorização serviço comercial de Transporte Terrestre de passageiros para fins turísticos nas UC Federais	Plataforma gov.br e Sei!
5. Obter reconhecimento de propriedade como RPPN - SIMRPPN	SIMRPPN e Sei!
6. Processo seletivo simplificado para contratação de Agente Temporário Ambiental – ATA para atuação em UC Federais	Plataforma gov.br e Sei!
7. Programa Voluntariado	Sei! e Sistema de Gestão do Programa de Voluntariado.
8. Obter autorização para Licenciamento Ambiental - ALA	Sei!, Plataforma gov.br (Sistema ALA) e SOALA.
9. Obter Certidão para Compensação de Reserva Legal	Plataforma gov.br e Sei!. Porém, desde que iniciada a prestação deste serviço pela Plataforma, só houve duas solicitações nela, ambas em 2020.
10. Autorização de uso de imagem em UC federais	Plataforma gov.br e Sei!. Ocasionalmente, o serviço pode ser prestado por e-mail.

Em relação à divulgação do fluxo de atendimento dos serviços ao cidadão e à definição de etapas e seus responsáveis em documento(s) ou normativo(s), a situação dos serviços da amostra é a seguinte:

Divulgação do fluxo de atendimento dos serviços ao cidadão:

- Oito serviços possuem seu fluxo divulgado ao cidadão: *(i) Agendamento de visitas ecoturísticas em Parques Nacionais e outras UC da natureza; (ii) Autorização de Eventos nas UC Federal; (iii) Autorização prestação de serviço de Comercialização de Alimentos nas UC Federal; (iv) Autorização serviço comercial de Transporte Terrestre de passageiros para fins turísticos nas UC Federais; (v) Obter reconhecimento de propriedade como RPPN – SIMRPPN; (vi) Processo seletivo simplificado para contratação de Agente Temporário Ambiental – ATA para atuação em UC Federais; (vii) Obter autorização para Licenciamento Ambiental – ALA; e (viii) Autorização de uso de imagem em UC federais*

- Dois serviços possuem seu fluxo divulgado parcialmente ao cidadão: *(i) Programa Voluntariado; (ii) Obter Certidão para Compensação de Reserva Legal*

Definição de etapas em fluxograma:

- Seis serviços possuem fluxograma definido: *(i) Agendamento de visitas ecoturísticas em Parques Nacionais e outras UC da natureza; (ii) Obter reconhecimento de propriedade como RPPN – SIMRPPN; (iii) Processo seletivo simplificado para contratação de Agente Temporário Ambiental – ATA para atuação em UC Federais; (iv) Programa Voluntariado; (v) Obter autorização para Licenciamento Ambiental – ALA; (vi) Obter Certidão para Compensação de Reserva Legal.*
- Três serviços não possuem fluxograma definido (embora possuam previsão de suas etapas em normativo): *(i) Autorização de Eventos nas UC Federal; (ii) Autorização prestação de serviço de Comercialização de Alimentos nas UC Federal; (iii) Autorização serviço comercial de Transporte Terrestre de passageiros para fins turísticos nas UC Federais.*
- Um serviço possui fluxograma definido (na Intranet ICMBio), porém sem prever todas as etapas: *Autorização de uso de imagem em UC federais.*

Definição de etapas em normativo:

- Sete serviços possuem normativo com previsão de suas etapas: *(i) Autorização de Eventos nas UC Federal; (ii) Autorização prestação de serviço de Comercialização de Alimentos nas UC Federal; (iii) Autorização serviço comercial de Transporte Terrestre de passageiros para fins turísticos nas UC Federais; (iv) Obter reconhecimento de propriedade como RPPN – SIMRPPN; (v) Programa Voluntariado; (vi) Obter autorização para Licenciamento Ambiental – ALA; e (vii) Obter Certidão para Compensação de Reserva Legal;*

- Dois serviços não possuem normativo com previsão de suas etapas: *(i) Agendamento de visitas ecoturísticas em Parques Nacionais e outras UC da natureza; (ii) Processo seletivo simplificado para contratação de Agente Temporário Ambiental – ATA para atuação em UC Federais.*

- Um serviço possui normativo com previsão de suas etapas, porém de forma parcial: *Autorização de uso de imagem em UC federais*. Oportuno citar que a IN n° 19/2011 que, dentre outros, regulamenta o uso de imagens de UC federais, está desatualizada em seu art. 14, inciso II. Esse inciso informa que, quando o trabalho for desenvolvido em mais de uma UC, a solicitação deverá ser apresentada à Coordenação-Geral de Uso Público e Negócios (CGEUP/DIMAN); no fluxo atual, a solicitação nesse contexto é direcionada à Divisão de Comunicação Social (DCOM).

Definição de responsáveis pelo serviço em normativo e/ou fluxograma:

- Todos os serviços da amostra preveem os responsáveis por sua execução, porém os serviços *Autorização de Eventos nas UC Federal, Autorização prestação de serviço de Comercialização de Alimentos nas UC Federal e Autorização serviço comercial de Transporte Terrestre de passageiros para fins turísticos nas UC Federais* fazem essa previsão em normativo somente a nível institucional, sem indicar coordenações/divisões.

Já a execução das etapas dos serviços da amostra, pelas áreas do ICMBio, foi verificada por meio de duas formas:

a. colaboradora da Auditoria Interna, como cidadã, seguiu as orientações da Plataforma Gov.br para solicitar os serviços da amostra. No entanto, apenas dois serviços puderam ser solicitados: *(i) Programa Voluntariado; e (ii) Agendamento de visitas ecoturísticas em Parques Nacionais e outras UC da natureza*. Os demais não foram solicitados uma vez que ou exigiram documentos específicos, ou não possuíam edital aberto, ou previa inscrição presencial ou de forma eletrônica pelo e-mail da UC.

b. avaliação dos processos de prestação do serviço disponibilizados pelas áreas.

Nem todas as etapas dos serviços puderam ser verificadas quanto à sua execução. Algumas solicitações ainda estavam em andamento no momento da verificação, outras ocorreram integralmente na Plataforma Gov.br, dificultando essa verificação; em alguns casos, não foi possível acessar o processo Sei! da solicitação do serviço ou não foi disponibilizado processo para essa verificação.

Os serviços que não tiveram todas as suas etapas avaliadas foram: *(i) Autorização de Eventos nas UC Federal; (ii) Autorização serviço comercial de Transporte Terrestre de passageiros para fins turísticos nas UC Federais; (iii) Obter Certidão para Compensação de Reserva Legal; (iv) Autorização de uso de imagem em UC federais.*

Ainda assim, dos serviços que foi possível avaliar as etapas, todos ocorreram conforme previsto em fluxo. São eles: *(i) Agendamento de visitas ecoturísticas em Parques Nacionais e outras UC da natureza; (ii) Autorização prestação de serviço de Comercialização de Alimentos nas UC Federal; (iii) Obter reconhecimento de propriedade como RPPN – SIMRPPN; (iv) Processo seletivo simplificado para contratação de Agente Temporário Ambiental – ATA para atuação em UC Federais; (v) Programa Voluntariado; (vi) Obter autorização para Licenciamento Ambiental – ALA.*

Destaca-se, porém, que o solicitante não é notificado, por e-mail, da conclusão de dois serviços: *(i) Agendamento de visitas ecoturísticas em Parques Nacionais e outras UC da natureza; (ii) Programa Voluntariado*. A ciência da conclusão do atendimento ocorre somente ao acessar o sistema onde é realizada a prestação do serviço.

Os prazos dos serviços da amostra também foram avaliados quanto ao seu estabelecimento em normativo e quanto ao seu cumprimento pela área do ICMBio; nesse último caso, somente puderam ser avaliados os serviços com previsão de prazo de conclusão em normativo e/ou com solicitação concluída e que tiveram suas etapas verificadas pela Auditoria Interna.

Avaliação quanto ao estabelecimento dos prazos dos serviços em normativo

Todos os dez serviços da amostra, de algum modo, preveem prazos relacionados à execução do serviço. À exceção do serviço *Agendamento de visitas ecoturísticas em Parques Nacionais e outras UC da natureza* (que define tais prazos apenas na Plataforma Gov.br e em página do site antigo do ICMBio), os demais serviços possuem seus prazos previstos em normativo ou em Edital.

Cabe mencionar que não foi identificado, em normativo, o prazo final para o atendimento de dois serviços: *(i) Obter Certidão para Compensação de Reserva Legal; e (ii) Obter reconhecimento de propriedade como RPPN – SIMRPPN* (embora, neste caso, o normativo preveja prazos para algumas etapas específicas). O normativo do serviço de *Autorização de uso de imagem em UC federais*, por sua vez, prevê o prazo para atendimento desse serviço em apenas uma UC, não contemplando tal previsão de atendimento para os casos que envolvem mais de uma UC.

Avaliação quanto ao cumprimento do prazo final de atendimento do serviço

Quatro dos dez serviços da amostra tiveram o cumprimento do prazo de atendimento final avaliado; foram eles: *(i) Agendamento de visitas ecoturísticas em Parques Nacionais e outras UC da natureza; (ii) Autorização prestação de serviço de Comercialização de Alimentos nas UC Federal; (iii) Processo seletivo simplificado para contratação de Agente Temporário Ambiental – ATA para atuação em UC Federais; e, (iv) Obter autorização para Licenciamento Ambiental – ALA.*

Todos esses serviços tiveram situações com atendimento final fora do prazo, embora a maior parte dos atrasos tenha durado menos de sete dias úteis. Contudo, cabe citar duas situações em que houve o atendimento do serviço dentro do prazo definido: um processo de contratação de ATA e outro de autorização para Licenciamento Ambiental – ALA.

Quanto à operacionalização dos serviços na Plataforma gov.br, dos oito serviços realizados de forma integral ou em parte nessa Plataforma, cinco apresentam problemas na operacionalização ou necessitam de ajustes: *(i) Agendamento de visitas ecoturísticas em Parques Nacionais e outras UC da natureza; (ii) Autorização de Eventos nas UC Federal; (iii) Autorização prestação de serviço de Comercialização de Alimentos nas UC Federal; (iv) Autorização serviço comercial*

de Transporte Terrestre de passageiros para fins turísticos nas UC Federais; (v) Autorização de uso de imagem em UC federais.

As áreas responsáveis pelos serviços informaram terem relatado os problemas à empresa LECOM, contratada pelo Ministério da Economia e responsável por administrar a Plataforma gov.br, tendo também solicitado os devidos ajustes. Contudo, nem todos foram resolvidos/realizados, impactando, até o momento, na plena execução do serviço por meio da Plataforma gov.br.

Os problemas identificados estão resumidos no quadro seguinte:

Quadro 5 – Problemas na operacionalização dos serviços na Plataforma gov.br

Serviço	Área responsável	Problemas na execução via Plataforma gov.br
1. Agendamento de visitas ecoturísticas em Parques Nacionais e outras UC da natureza	COEST	• Ausência de solução totalmente automatizada para controle de datas de agendamento de visitas, necessitando de um atendente conferir manualmente se tem vagas para o dia da visita. Somente após conferência, confirma a solicitação no sistema ou adiciona observação para reagendar por falta de vaga. • Cobrança de ingresso por GRU - emissão de GRU não é integrada e a guia é anexada manualmente pelo atendente. A conferência do comprovante de pagamento é feita de forma visual, após o solicitante anexar manualmente. • Reclamações de visitantes sobre dificuldade de acessar a Plataforma gov.br e realizar o agendamento. • No caso de turistas estrangeiros: a Plataforma gov.br só admite cadastro com CPF. • Não há confirmação resumida do agendamento (uma espécie de bilhete).
2. Autorização de Eventos nas UC Federal	DOVIS	• Problema no agendamento do evento, quando há necessidade de pernoitar na UC. O cidadão encontrou dificuldades na inserção da hora final, pois a Plataforma gov.br informava que a data não era permitida, sendo que se tratava do campo HORAS.
3. Autorização serviço comercial de Transporte Terrestre de passageiros para fins turísticos nas UC Federais	DOVIS	Problemas que já ocorreram na prestação do serviço via Plataforma gov.br: • no cadastro do edital na Plataforma gov.br, usuários não estavam conseguindo incluir seus dados nessa Plataforma. • para anexar o documento do veículo - a Plataforma gov.br solicitava nota fiscal do veículo, ocasionando o travamento da solicitação e consequentemente a perda de inscritos.
4. Autorização de uso de imagem em UC federais	DCOM	• Problemas relatados por cidadão para completar a solicitação do serviço via Plataforma gov.br. • Problemas na etapa de emissão da autorização, que é o momento que a execução do serviço migra da Plataforma gov.br para o Sei!. Dentre os problemas, está o erro de caixa destinatária - quando o processo é enviado para uma caixa distinta daquela desejada - e o de usuário fictício.

		• Quando há autorização de imagem em duas UC, a solicitação deveria ir para a DCOM e, quando envolve somente uma unidade, deveria ir diretamente para a UC; porém, acontece casos de ter solicitação para uma UC e a solicitação é enviada à DCOM. • Erro na última etapa (envio da autorização ao cidadão): ocorre situações que a autorização é enviada para o destinatário chamado "administrador", não sendo possível verificar o e-mail do solicitante nessa última etapa, impedindo de certificar se ele recebeu o serviço solicitado.

As áreas responsáveis pelos serviços acima apresentaram algumas consequências decorrentes dos problemas enfrentados na operacionalização do serviço via Plataforma Gov.br. Por exemplo, a DCOM relatou ter que, em algumas ocasiões, executar o serviço de forma manual, fora da Plataforma; em outras, teve que reiniciar o atendimento da solicitação ou executar do modo anterior à existência da Plataforma gov.br (diretamente pelo Sei! ou e-mail).

No caso do serviço de visitação, a Coordenação de Planejamento, Estruturação da Visitação e do Ecoturismo (COEST) mencionou que as necessidades de ajustes e problemas na execução via Plataforma gov.br afastam unidades, com especificidades na visitação, de aderirem a esse formato de prestação do serviço. Desse modo, embora possível de ser realizado integralmente na Plataforma Gov.br, o serviço possui apenas 4 UCs o executando por esse meio; as demais unidades dispõem de outros meios de prestação do serviço, que envolvem desde formulários eletrônicos (ex: *Google Forms*) até sistemas próprios.

Já a Divisão de Ordenamento e Autorização para Visitação (DOVIS), que é responsável por serviços que seguem regras de Edital, informou que alguns problemas na execução do serviço via Plataforma Gov.br, quando não solucionados a tempo, ensejam a prorrogação ou até mesmo a suspensão de Editais. A área também relatou que a execução da prestação de alguns serviços teve que ser conduzida via Sei!, por conta dos erros na Plataforma. Essas situações também demandam da área um contato direto com o cidadão para conseguir entender/resolver os problemas identificados por eles, sendo uma possível consequência a perda de inscritos nos Editais lançados.

Diante do cenário apresentado, conclui-se que a maioria dos serviços da amostra é tratada seguindo as etapas previstas em normativos/fluxo e, embora esses serviços possuam a maior parte da sua prestação de forma digital, ainda são utilizados dois ou mais sistemas para operacionalizar o seu atendimento (por vezes não integrados de forma automática), podendo impactar na rastreabilidade da solicitação. Nos casos dos serviços disponíveis na Plataforma Gov.br, problemas em sua operacionalização ou na integração dessa Plataforma com outro sistema, podem impactar a qualidade da prestação e os prazos do atendimento dos serviços, ocasionando, em algumas circunstâncias, a retomada da prestação nos moldes anteriores à existência da Plataforma.

Por fim, o Instituto não atende às exigências previstas nos incisos III e IV do art. 4, do Decreto n° 8.936/2016, referentes à adoção da ferramenta de solicitação e acompanhamento dos serviços da Plataforma gov.br, por meio da integração de

seus sistemas de atendimento e protocolo, e adoção do mecanismo de acesso da Plataforma gov.br na totalidade dos serviços públicos digitais. Logo, há serviços do ICMBio que, embora presentes na Plataforma Gov.br, não são possíveis de serem por lá diretamente solicitados/acompanhados.

Materiais acessados: Entrevistas com as áreas responsáveis pelos serviços da amostra. Plataforma Gov.br. Intranet ICMBio. Site institucional ICMBio. Processo Sei! nº 02070.000952/2022-49. DECRETO Nº 4.340/2002. INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 5/2018. INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 5/2019. PORTARIA Nº 771/ 2019. PORTARIA Nº 774/ 2019. INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 7/ 2009. Lei nº 13.668/ 2018. INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3/2016. Instrução Normativa ICMBio nº 10/2020. Instrução Normativa Conjunta nº 8/2019/ICMBio/Ibama. INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 5/2016. Instrução Normativa ICMBio nº 19/ 2011 (Revogada parcialmente). Instrução Normativa 4/ 2016.

Avaliação de qualidade dos serviços digitais

Nesta parte do relatório serão apresentados os resultados referentes à existência de avaliação de qualidade, pelos usuários e gestores do ICMBio, dos serviços digitais da amostra. Desse modo, buscou-se identificar se é realizada avaliação pelo usuário, ao fim do atendimento do serviço, e se os resultados das avaliações dos usuários são aproveitados para avaliações por parte dos gestores.

Ausência de avaliação de satisfação do usuário do serviço após a conclusão do atendimento, impossibilitando avaliações de qualidade do serviço pelos gestores do ICMBio.

Os dez serviços da amostra não possuem avaliação de satisfação do usuário do serviço após a conclusão do atendimento, no formato proposto pela Plataforma gov.br. Como consequência, também não são realizadas avaliações dos serviços pelos gestores do ICMBio, baseadas em respostas dos usuários.

Cabe mencionar que, embora o serviço de *Agendamento de visitas ecoturísticas em Parques Nacionais e outras UC da natureza* possua uma avaliação de satisfação ao fim da solicitação pelo cidadão, essa avaliação ocorre em etapa anterior à conclusão do atendimento do serviço, ou seja, quando seria confirmada (ou não) a visita do solicitante.

Ainda, em que pese o serviço de *Obtenção de autorização para Licenciamento Ambiental – ALA* ser o único da amostra que possui avaliação pelos gestores de forma registrada e formalizada, por meio de relatórios (semestral e anual) encaminhados à Diretoria (DIBIO), tais avaliações não consideram dados de avaliações de satisfação dos usuários. Os relatórios apresentam dados sobre o serviço (p. ex., tempo de atendimento), ações realizadas, resultados alcançados e dificuldades identificadas que impactam na prestação do serviço.

A ausência da prática de avaliação de qualidade pode dificultar a identificação de problemas no processo de prestação do serviço, impactando na implementação estruturada de ações para melhorar essa prestação. As possíveis melhorias podem abranger tanto a estrutura e organização interna para a prestação do serviço, as adaptações/mudanças na plataforma/sistema utilizados para tal, assim como a experiência e satisfação do cidadão.

Materiais acessados: Entrevistas com as áreas responsáveis pelos serviços da amostra. Plataforma Gov.br. Processo Sei! nº 02070.000952/2022-49.

Conclusões

A transformação digital dos serviços do ICMBio não foi priorizada em seu planejamento institucional. Como resultado, algumas fragilidades foram identificadas na implementação dessa transformação no Instituto, como: ausência de integração automática entre os sistemas utilizados para prestar os serviços, ocasionando etapas manuais; indisponibilidade de ferramenta para o solicitante acompanhar o andamento do serviço solicitado; inexistência de avaliação de percepção da qualidade do serviço pelo usuário (ao final do atendimento); falta de coordenação do processo de transformação digital dos serviços e de uma instância interna específica para tratá-la; e, ausência de comunicação do resultados da transformação à alta gestão.

No aspecto conceitual, identificou-se a dificuldade do Instituto em identificar o que são serviços públicos, diante do universo de atividades de competência do ICMBio. Assim, a própria Carta de Serviços contém atividades que não são consideradas serviços. Nesse mesmo sentido, o *Programa Voluntariado* e o *Processo seletivo simplificado para contratação de Agente Temporário Ambiental – ATA*, considerados inclusive neste relatório como serviços, podem ser questionados quanto à sua conceituação, uma vez que tratam de processos seletivos.

Por fim, constatou-se o desafio relacionado às formas de acesso aos serviços do ICMBio. Diante da iniciativa governamental de digitalização dos serviços, cabe ao Instituto avaliar a diversidade dos meios disponíveis para acessá-los, tendo em vista a realidade e o perfil de seus usuários. Assim, é fundamental o cuidado para que o cidadão não seja excluído ou impossibilitado de solicitar os serviços, quando a única via disponível é a digital.

Recomendações

As recomendações para o processo de transformação digital dos serviços do ICMBio são:

1. Atribuir à DGE a competência para coordenar as ações de transformação digital dos serviços do ICMBio., com apoio da COTEC e dos assessores das diretorias.

2. A DGE, com apoio da COTEC, deverá estruturar rotina, junto às assessorias das diretorias, para planejar e monitorar a implementação e comunicar o andamento das ações de transformação digital dos serviços à alta gestão.

3. A DGE, em conjunto com as assessorias das diretorias, deverá decidir sobre quais serviços do ICMBio prestados fisicamente deverão ser transformados em formato digital, considerando a viabilidade da prestação nesse formato, adesão na solicitação, custos, entre outros fatores.

4. A DGE deverá definir periodicidade para atualizar a Carta de Serviços do ICMBio, incluindo apenas os itens considerados serviços e disponibilizando link de acesso a esses serviços na Plataforma Gov.br, quando for o caso.

5. A DGE deverá orientar sobre a atualização da aba "Serviços" do site institucional, incluindo apenas os itens considerados serviços, segundo o

critério 5 deste Relatório de Auditoria, e disponibilizando link de acesso a esses serviços na Plataforma Gov.br, quando for o caso.

6. Na função de apoio, a COTEC deverá orientar as áreas a estruturar processo de solicitação de avaliação de satisfação dos usuários dos serviços do ICMBio, após a conclusão do seu atendimento (etapa final do serviço).

Apêndice I - Escopo e Metodologia

Foram avaliadas a implementação da transformação digital dos serviços do ICMBio, a execução dos serviços digitais selecionados na amostra e a existência de avaliação de qualidade desses serviços pelos usuários e gestores.

Como critérios desta avaliação, foram adotados:

1. COSO ICIF 2013 (Controle Interno - Estrutura Integrada)
2. Decreto n° 8.936/2016 - Institui a Plataforma de Cidadania Digital e dispõe sobre a oferta dos serviços públicos digitais, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.
3. Decreto nº 9.094/2017 - Regulamenta dispositivos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos (...)
4. Decreto n° 10.332/2020 - Institui a Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências.
5. Material do curso "Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos" - Módulo I (pág. 15 e 16), ministrado pela ENAP.
6. Os normativos dos serviços públicos digitais selecionados na amostra: Instrução Normativa nº 5/2018; Instrução Normativa nº 5/ 2019; Portaria nº 771/2019; Portaria nº 774/ 2019; Instrução Normativa nº 7/2009; Lei nº 13.668/2018; Instrução Normativa nº 3/2016; Instrução Normativa ICMBio nº 10/2020; Instrução Normativa Conjunta nº 8/2019/ICMBio/Ibama; Instrução Normativa nº 5/ 2016; Instrução Normativa ICMBio nº 19/2011 (revogada parcialmente); Instrução Normativa n° 4/2016.

Os dados da avaliação foram coletados por meio de:

- Reuniões *on-line* com as áreas do ICMBio responsáveis pelos serviços;
- Disponibilização de informações via *Teams* pelas áreas;
- Solicitações de Auditoria, via Sei!;
- Consultas na Intranet do ICMBio, no site institucional, na Plataforma gov.br e no Painel de Serviços (gov.br).

Apêndice II - Questões de auditoria

Para avaliar o processo de transformação digital dos serviços do ICMBio, a Auditoria Interna executou seus procedimentos com o intuito de responder às questões de auditoria elencadas a seguir:

1. O processo de transformação dos serviços públicos ofertados para o formato digital foi inserido de forma adequada e priorizada no planejamento do ICMBio?
2. A implantação da transformação digital dos serviços foi realizada de forma adequada (teste piloto, coordenação, monitoramento etc.)?
3. As demandas recebidas são tratadas internamente de forma adequada?
4. A solicitação de serviço é atendida dentro do prazo e responde considerando o solicitado pelo cidadão?
5. É realizada a avaliação de satisfação do usuário ao fim da prestação de cada serviço digital do ICMBio?
6. São propostas mudanças/ações de melhoria nos serviços a partir de avaliações de qualidade realizadas pelos gestores, com base naquelas de satisfação do cidadão, por meio de plano de ação para implementá-las, p.ex?

Apêndice III - Cumprimento das exigências normativas sobre prestação dos serviços digitais

O cumprimento, pelo ICMBio, das exigências normativas para a prestação de serviços públicos digitais é a seguinte para a amostra deste Relatório:

Serviços ICMBio (amostra)	Exigências normativas		
	Adoção de mecanismo de acesso da Plataforma gov.br nos serviços públicos digitais	**Acompanhamento do andamento do serviço pelo usuário**	**Adoção de ferramenta de avaliação da satisfação dos usuários (ao fim do atendimento)**
1. Agendamento de visitas ecoturísticas em Parques Nacionais e outras UC da natureza	sim	sim	não
2. Autorização de Eventos nas UC Federal	sim	não foi possível avaliar, uma vez que o serviço não foi solicitado pela Auditoria Interna	não
3. Autorização prestação de serviço de Comercialização de Alimentos nas UC Federal	sim	não foi possível avaliar, uma vez que o serviço não foi solicitado pela Auditoria Interna	não
4. Autorização serviço comercial de Transporte Terrestre de passageiros para fins turísticos nas UC Federais	sim	não foi possível avaliar, uma vez que o serviço não foi solicitado pela Auditoria Interna	não
5. Obter reconhecimento de propriedade como RPPN – SIMRPPN	não	não	não
6. Processo seletivo simplificado para contratação de Agente Temporário Ambiental – ATA para atuação em UC Federais	sim	não	não
7. Programa Voluntariado	não	sim	não
8. Obter autorização para Licenciamento Ambiental – ALA	não	não foi possível avaliar, uma vez que o serviço não foi solicitado pela Auditoria Interna	não
9. Obter Certidão para Compensação de Reserva Legal	sim	não	não
10. Autorização de uso de imagem em UC federais	sim	não foi possível avaliar, uma vez que o serviço não foi solicitado pela Auditoria Interna	não

As exigências normativas são:

Lei nº 13.460/2017

Art. 6º São direitos básicos do usuário:
I - participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços

Decreto nº 8.936/2016

Art. 3º Compõem a Plataforma gov.br:
IV - a ferramenta de avaliação da satisfação dos usuários em relação aos serviços públicos prestados; (Redação dada pelo Decreto nº 10.332, de 2020)

Art. 4º Os órgãos e as entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional deverão, até 30 de junho de 2021: (Redação dada pelo Decreto nº 10.332, de 2020)
III - adotar a ferramenta de solicitação e acompanhamento dos serviços da Plataforma gov.br, por meio da integração de seus sistemas de atendimento e protocolo, inclusive quanto aos serviços que ainda possuam tramitação física de processos
IV - adotar o mecanismo de acesso da Plataforma gov.br na totalidade dos serviços públicos digitais; (Redação dada pelo Decreto nº 10.900, de 2021)