



MANUAL DE OUVIDORIA

1ª Edição, 2022
Brasília

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	4
1. INSTITUCIONALIDADE.....	5
1.1. Ouvidoria do ICMBio – unidade setorial do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal.....	5
2. CAPACIDADES E GARANTIAS DA EQUIPE.....	6
2.1. Sobre as competências e habilidades da equipe de Ouvidoria.....	6
2.2. Condutas desejáveis.....	6
2.3. Competências requeridas.....	7
2.4. Plano de Capacitação.....	7
3. PLANEJAMENTO E GESTÃO.....	7
3.1. Planejamento Operacional Anual.....	7
3.2. Eficiência na alocação de recursos.....	7
3.3. Planejamento e execução orçamentária.....	8
4. INFRAESTRUTURA E ACESSIBILIDADE.....	8
4.1. Infraestrutura tecnológica.....	8
4.2. Infraestrutura física.....	8
4.3. Acessibilidade tecnológica.....	8
5. PROCESSOS ESSENCIAIS.....	8
5.1. Processo de tratamento de manifestações.....	8
5.1.1. Análise Preliminar.....	11
5.1.1.1. Arquivamento por falta de elementos.....	12
5.1.2. Encaminhamento das manifestações recebidas.....	12
5.1.2.1. Encaminhamento de manifestações do tipo solicitação, reclamação, sugestão e elogio.....	12
5.1.2.2. Encaminhamentos de denúncias para apuração (Corregedoria, Comissão de Ética, Mediaré).....	14
5.1.2.3. Encaminhamento de denúncias para apuração de conduta irregular de Agente Temporário Ambiental (Chefia da Unidade de Conservação).....	15
5.1.2.4. Encaminhamentos de reclamações trabalhistas por parte de terceirizados.....	16

5.1.3. Respostas às manifestações e conclusão da demanda.....	16
5.1.4. Prazo do ICMBio para responder as manifestações.....	17
5.1.5. Tratamento de ouvidoria interna.....	17
5.2. Atendimento.....	17
5.2.1. Presencial.....	17
5.2.2. Telefônico.....	17
5.3. Proteção ao Denunciante.....	18
5.4. Processo de realização de resolução pacífica de conflitos.....	18
5.5. Acompanhamento efetivo de manifestações.....	18
5.6. Informações gerenciais para subsidiar oportunidades de melhoria.....	18
5.6.1. Como cadastrar uma TAG.....	21
6. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC).....	23
6.1. Operacionalização da atividade.....	23
6.1.1. Análise Preliminar.....	24
6.2. Recursos da Lei de Acesso à Informação.....	25
7. GESTÃO ESTRATÉGICA DE INFORMAÇÕES.....	26
7.1. Experiência do usuário.....	26
7.2. Pedidos de acesso à informação, regidos pela LAI.....	26
7.3. Relatório Gerencial Ouvidoria.....	26
8. TRANSPARÊNCIA E PRESTAÇÃO DE CONTAS.....	26
9. GOVERNANÇA DE SERVIÇOS.....	27
9.1. Monitoramento da Carta de Serviços do ICMBio.....	27
9.2. Qualidade da Informação.....	27
10. REFERÊNCIAS.....	27

APRESENTAÇÃO

O principal objetivo deste Manual é o de institucionalizar as práticas da unidade de Ouvidoria do Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade (ICMBio), padronizando seus processos de atuação e detalhando ações e condutas necessárias para que a unidade contribua para a melhoria dos serviços prestados pelo Instituto.

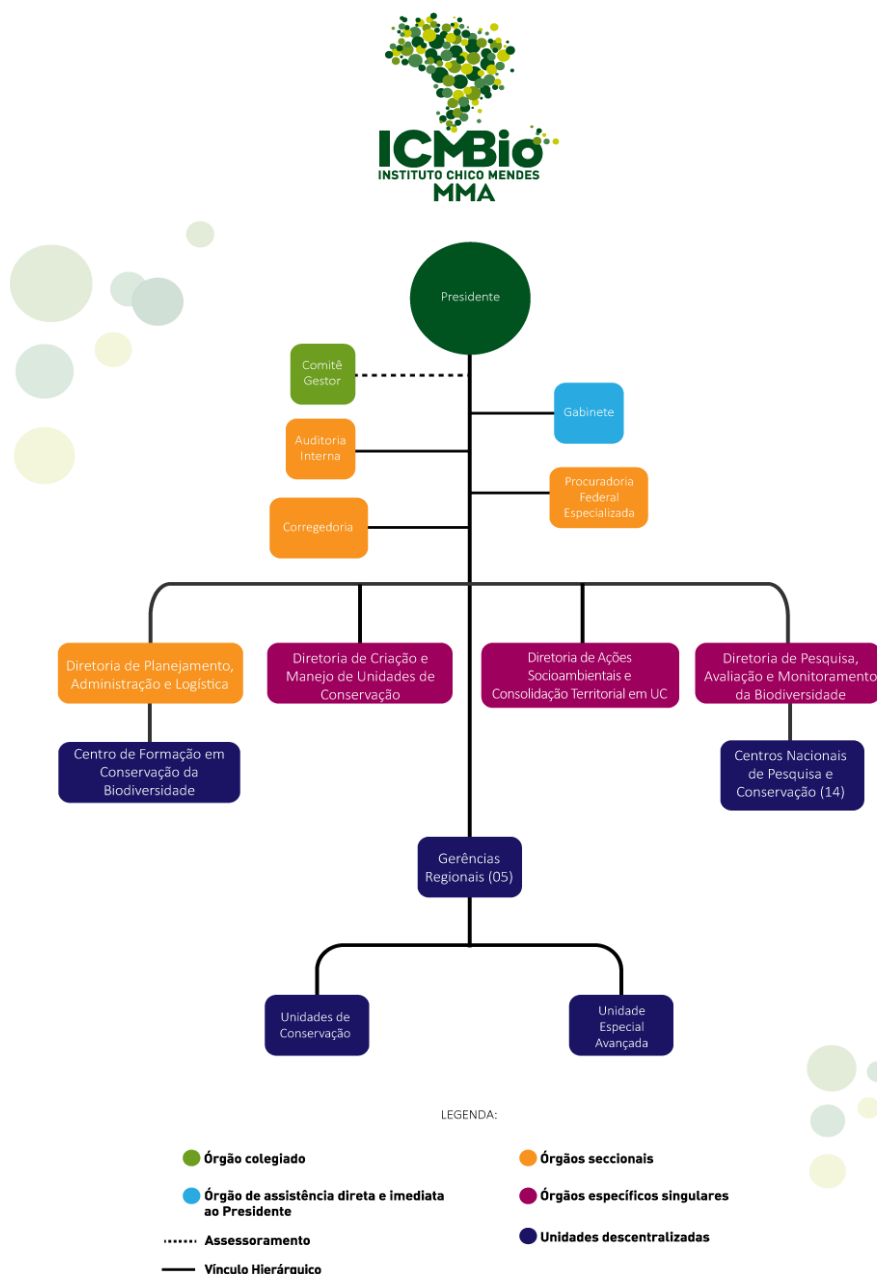
O Manual registra o posicionamento da unidade de Ouvidoria no organograma do ICMBio, as capacidades e garantias necessárias para a execução das atividades de ouvidoria de forma adequada, as diretrizes sobre planejamento e gestão, bem como as necessidades de infraestrutura e acessibilidade para adequada atuação.

Com relação à execução das atividades de ouvidoria, o Manual registra o fluxo de tratamento das manifestações e pedidos de acesso à informação, considerando as necessárias questões sobre proteção ao denunciante e observância de linguagem cidadã no encaminhamento de respostas aos solicitantes.

Ainda, são trazidas diretrizes para a gestão estratégica de informações, com a consolidação de informações sobre perfil de manifestantes e quantidade de demandas por tema, bem como forma de governança dos serviços e reporte de informações para o Comitê Gestor do ICMBio, instância máxima de governança da autarquia. Ao final são inseridas orientações sobre transparência e prestação de contas das atividades realizadas.

1. INSTITUCIONALIDADE

1.1. Ouvidoria do ICMBio – unidade setorial do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal
A Ouvidoria do ICMBio é a unidade responsável por receber e tratar manifestações endereçadas ao Instituto por cidadãos, empresas, órgãos e entidades públicas ou privadas, bem como por servidores ou colaboradores do Instituto. A Ouvidoria faz parte da estrutura organizacional da Auditoria Interna (AUDIT), unidade vinculada à Presidência.



Conforme o Decreto Nº 10.234, de 11 de fevereiro de 2020, as atividades de ouvidoria são de competência da Auditoria Interna,

Art. 12. À Auditoria Interna compete:

VIII - desenvolver as atividades de ouvidoria no âmbito do Instituto Chico Mendes;

Segundo a Portaria CGU nº 581, de 09 de março de 2021, as unidades diretamente responsáveis pelas atividades de ouvidoria são unidades setoriais que integram o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo federal – SisOuv, estando sujeitas à orientação normativa, à supervisão técnica e ao monitoramento do órgão central – a Controladoria-Geral da União (CGU), por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU).

2. CAPACIDADES E GARANTIAS DA EQUIPE

2.1. Sobre as competências e habilidades da equipe de Ouvidoria

Para que a Ouvidoria tenha uma equipe dinâmica e uma gestão otimizada, é importante que seja composta por profissionais com nível superior, em formações distintas, que reforce a heterogeneidade da equipe, tanto de habilidades técnicas para a operacionalização da atividade de ouvidoria, quanto de perfis comportamentais.

Relevante também que o titular da unidade possua competências técnicas e gerenciais para o exercício da chefia, além de contar com garantias que o protejam de destituição ou exoneração sem critério legítimo. Além disso, o titular deve ter acesso direto ao nível estratégico da autarquia.

2.2. Condutas desejáveis

Considerando que o usuário do serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, bem como a ser tratado com urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia, espera-se que os agentes de ouvidoria do ICMBio exerçam suas atividades considerando o seguimento das seguintes condutas:

- Atender com cortesia e respeito as pessoas;
- Atuar de modo diligente e fiel no exercício de seus deveres e responsabilidades;
- Atuar com agilidade e precisão;
- Estabelecer canais de comunicação de forma aberta, honesta e objetiva;
- Responder ao solicitante no menor prazo possível, com clareza e objetividade; e
- Buscar a constante melhoria de suas práticas, utilizando eficaz e eficientemente os recursos colocados à sua disposição.

Ademais, considerando o Art. 70. da Portaria CGU n. 581/2021, no exercício de suas atribuições, os agentes de ouvidoria deverão observar as seguintes diretrizes de atuação:



Fig. ilustrativa pág. Ouvidorias.gov

2.3. Competências requeridas

Para exercer suas atividades, o agente de ouvidoria deve buscar desenvolver as seguintes competências, seja por meio de capacitações formais fornecidas pelo Instituto Chico Mendes, seja por busca ativa individual:

Específicas:

- Atendimento à Lei sobre defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos;
- Atendimento à Lei de Acesso à Informação;
- Linguagem Cidadã; e
- Uso do Sistema Fala.Br

Gerenciais e Transversais:

- Atendimento ao Público interno e externo;
- Autogerenciamento;
- Comunicação Escrita;
- Uso do Sistema SEI;
- Encaminhamentos para apuração;
- Promoção de melhoria na interlocução com o cidadão; e
- Suporte à gestão

2.4. Plano de Capacitação

Considerando a lista de competências desejáveis para a equipe, a Ouvidoria deve realizar um mapeamento periódico das competências existentes, identificando, assim, lacunas que necessitem ser preenchidas por meio de capacitação. Estas informações devem ser anualmente consolidadas por meio de um processo no SEI!, que resulte na produção de um Plano de Capacitação para o exercício seguinte, com vistas à efetividade das estratégias estabelecidas pela Ouvidoria.

A fim de permitir a avaliação da execução do Plano de Capacitação, deve ser instituído registro das capacitações realizadas, com verificação dos certificados de conclusão.

Essas informações deverão ser utilizadas para a composição do Relatório de Gestão da Ouvidoria.

3. PLANEJAMENTO E GESTÃO

3.1. Planejamento Operacional Anual

A unidade deverá institucionalizar planejamento anual das ações de ouvidoria, considerando os recursos humanos, orçamentários e logísticos disponíveis, bem como a vinculação ao Planejamento Estratégico do MMA e vinculadas. O Plano anual deverá ser validado pelo Comitê Gestor e deverá passar por revisão periódica ao longo do ano, para que se mantenha em sintonia com as necessidades da organização.

3.2. Eficiência na alocação de recursos

Considerando eventual variação extraordinária ou sazonal das demandas, a unidade de Ouvidoria deve realizar uma rotina de mapeamento sobre a evolução do volume de demandas da ouvidoria, a fim de identificar suas causas, permitindo o acompanhamento das demandas ao longo do exercício. Essa informação deverá ser utilizada para a produção do planejamento anual de atividades da ouvidoria.

3.3. Planejamento e execução orçamentária

Com base no planejamento anual, a Ouvidoria deverá solicitar, caso necessário, os recursos para a execução das atividades previstas.

Considerando que as atividades de ouvidoria são realizadas dentro das atribuições da Auditoria Interna, a previsão orçamentária desta unidade deverá contemplar as ações de ouvidoria previstas no Planejamento anual da Ouvidoria.

4. INFRAESTRUTURA E ACESSIBILIDADE

4.1. Infraestrutura tecnológica

Todas as manifestações de ouvidoria, incluindo as solicitações de acesso à informação, devem ser realizadas preferencialmente por meio do Sistema Fala.BR, por meio do link: <https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx>.

Apesar de o sistema Fala.BR ser o principal meio para apresentação de manifestações, é possível encaminhar as demandas para o e-mail institucional da Ouvidoria: ouvidoria@icmbio.gov.br, bem como pelos telefones (61) 2028-9210 e 2028-9131 ou pela Caixa SEI! da Ouvidoria (para os colaboradores internos).

No caso de pedidos de acesso à informação, além do Fala.BR, a solicitação poderá ser encaminhada para o e-mail sic@icmbio.gov.br ou pelo telefone (61) 2028-9580

Tanto as manifestações encaminhadas por e-mail, telefone ou Caixa SEI! da Ouvidoria serão inseridas no Fala.BR, para tratamento.

4.2. Infraestrutura física

Para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível, a Unidade de Ouvidoria do ICMBio se situa no endereço EQSW 103/104, Complexo Administrativo – Bloco B, Térreo - Bairro Setor Sudoeste - Brasília/DF - CEP 70670-350.

4.3. Acessibilidade tecnológica

Em atendimento ao Art. 71. da Portaria Nº 581, de 09 de março de 2021, a Ouvidoria deve disponibilizar no site do ICMBio;

- o banner de acesso direto à Plataforma Fala.BR;
- as formas de acesso ao atendimento da ouvidoria;
- o endereço para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível;
- o link de acesso ao “Painel resolveu?”; e
- o currículo do titular da unidade da Ouvidoria

5. PROCESSOS ESSENCIAIS

5.1. Processo de tratamento de manifestações

Conforme diretrizes da Lei nº 13.460, de 2017, a Ouvidoria do ICMBio utiliza o sistema Fala.BR para o tratamento de manifestações recebidas pela autarquia.

O operador habilitado no sistema Fala.BR, após realizar o seu login, visualizará a seguinte tela:

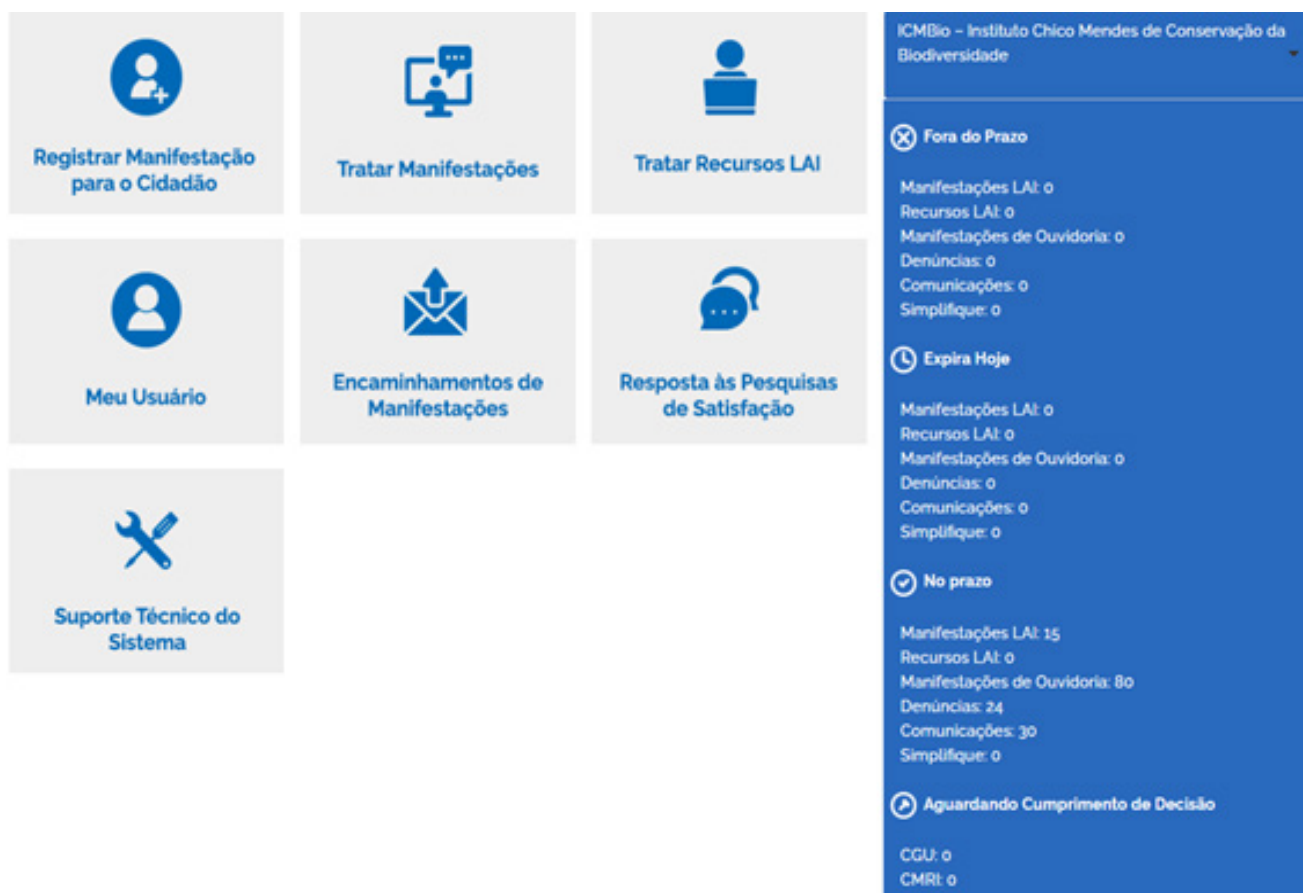


Fig. ilustrativa pág. do sistema **Fala.BR**.

As situações que a Ouvidoria tem responsabilidade dentro do sistema do Fala.BR, são:

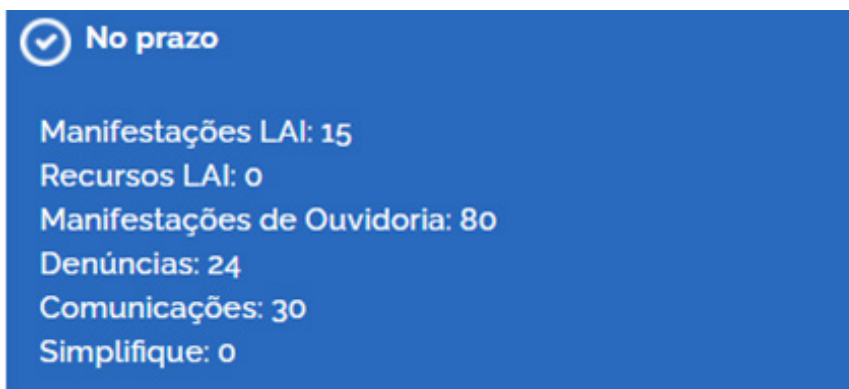


Fig. ilustrativa pág. do sistema **Fala.BR**.

O solicitante, ao acessar o sistema Fala.BR, seleciona qual tipo de manifestação deseja fazer.

Ao clicar no quantitativo de cada opção, o agente de ouvidoria será direcionado para a página de tratamento das demandas. Para melhor compreensão sobre a que se referem os termos da figura acima, seguem os descritivos:

- **Manifestações de Ouvidoria:** São as demandas dos cidadãos enquadradas como solicitação, reclamação, sugestão, elogio e comunicação. Elas são cadastradas pelo cidadão com identificação dos seus dados, podendo o operador entrar em contato com o solicitante caso necessite de maiores informações ou complementação.

o **Solicitação:** pedido de adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal.

o **Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público ou à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.

o **Sugestão:** registro de ideia ou proposta de melhoria de atendimento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal.

o **Elogio:** demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.

O agente de ouvidoria, ao observar que a manifestação foi cadastrada de forma indevida (solicitação como reclamação, por exemplo), pode alterar a classificação. O objetivo dessa alteração é dar fidedignidade aos dados consolidados ao final do exercício, com a identificação do número de manifestações por tipologias.

• **Denúncias:** são as demandas que o cidadão registra conforme o seu entendimento do que seja uma denúncia. Nesse caso, o operador deverá analisar para ver se de fato trata-se de uma denúncia, que é o caso de ocorrência de ato ilícito ou irregularidade praticada por agentes públicos cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes (Corregedoria, Comissão de Ética, Mediar, ou Chefes de Unidades de Conservação, no caso de denúncias contra Agentes Temporários Ambientais - ATA).

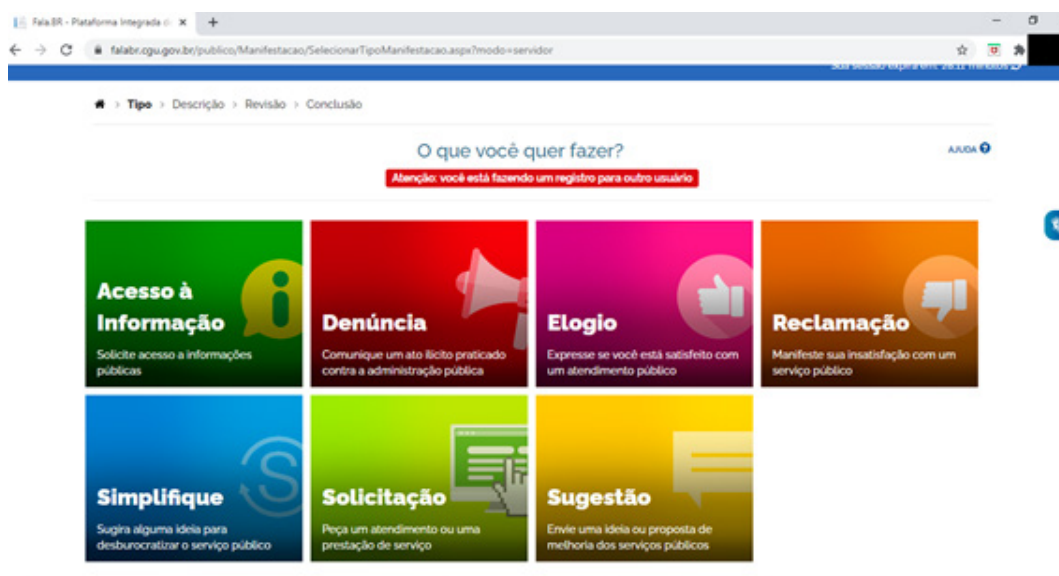
Caso não se enquadre na classificação de denúncia, o agente de ouvidoria deverá reclassificar para a modalidade correspondente (solicitação, reclamação).

Se registrada como denúncia, os dados do manifestante não ficarão disponíveis no formulário que é extraído do sistema, mas é possível através do sistema pedir complementação de informações, caso o operador considere as informações insuficientes para prosseguir com a análise.

• **Comunicações:** são as demandas nas quais o cidadão opta pelo anonimato. Nesse caso, não aparecerão os dados do manifestante e não será possível nenhum tipo de contato para pedido de maiores informações e/ou complementação.

• **Simplifique:** encaminhamento da proposta de solução para simplificação da prestação de determinado serviço público (precário, obsoleto, burocrático ou ineficiente).

• **Pedido de acesso à informação (Manifestações LAI):** obtenção de informações produzidas ou custodiadas pela Administração Pública.



*Fig. ilustrativa pág. do sistema Fala.BR.

5.1.1. Análise Preliminar

Após acessar a página do tratamento de demandas, inicia-se a análise preliminar das manifestações registradas.

O agente de ouvidoria deverá analisar inicialmente se o teor da manifestação é de competência do Instituto. Não sendo de competência da autarquia, deverá ser encaminhada ao cidadão a justificativa, informando as atribuições do ICMBio e sugerindo qual caminho o manifestante deve encaminhar a sua solicitação conforme exemplo abaixo:

COMPETÊNCIA DE ÓRGÃO ESTADUAL/MUNICIPAL DE MEIO AMBIENTE

Prezado(a) Senhor(a),

Ao cumprimentá-lo (a) e parabenizando-o(a) pela preocupação e zelo para com o patrimônio natural, informamos que este Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade/ICMBio atua, **por competência legal**, na conservação e proteção das **Unidades de Conservação Federais/UCF**, tais como: Parques Nacionais, Reservas Biológicas, Reservas Extrativistas, Estações Ecológicas, Áreas de Proteção Ambientais, Florestas Nacionais, todos federais.

Considerando as informações contidas em sua mensagem, e após análise prévia desta Ouvidoria verificamos que a localidade onde ocorre suposta agressão ambiental não está inserida em nenhuma das referidas UCF. Assim, sugerimos que apresente sua denúncia junto aos órgãos municipal/estadual de meio ambiente, que são as instâncias competentes para atender a sua demanda.

Agradecemos o contato!

Colocamo-nos à disposição para quaisquer outras informações.

Ouvidoria/ICMBio

Outro caso que pode ocorrer é a identificação do pedido não se tratar de assunto de ouvidoria, mas de pedido de acesso à informação. Neste caso, o sistema Fala.BR permite a alteração do formato da demanda pelo agente de ouvidoria, conforme imagem abaixo.

Anexos já incluídos Não há anexos.

Incluir Anexos

Responsável pela resposta

Nome da área técnica (por extenso) ou área técnica e cargo do servidor que produziu a resposta

Salvar rascunho

Responder

Arquivar

Exportar PDF

Voltar

Arquivar
Encaminhar
Prorrogar
Tratar
Alterar tipo
Complementar
Definir prioridade
Tramitar

5.1.1.1. Arquivamento por falta de elementos

As manifestações poderão ser arquivadas por falta de clareza ou quando não contiverem elementos mínimos indispensáveis à sua apuração, atendendo ao disposto na Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021, devendo haver inserção de justificativa no sistema.

No entanto, sempre que for possível, o agente de ouvidoria deverá solicitar complementação das informações, a fim de atender a demanda do cidadão.

5.1.2. Encaminhamento das manifestações recebidas

5.1.2.1. Encaminhamento de manifestações do tipo solicitação, reclamação, sugestão e elogio.

Todo o trâmite junto aos respondentes deverá ocorrer de maneira interna através do e-mail institucional da Ouvidoria, conforme exemplo de solicitação abaixo:

OUVIDORIA - MANIFESTAÇÃO - 02303.003370/2022-33

OUVIDORIA ICMBio <ouvidoria@icmbio.gov.br>

Qua, 27/04/2022 12:07

Prezados (as) Senhores (as) do Núcleo de Gestão Integrada - ICMBIO BOCA DO ACRE,

Recebemos nesta Ouvidoria a manifestação que encaminhamos abaixo.

Por gentileza, em razão do prazo de resposta interposto pela PORTARIA Nº 581, DE 9 DE MARÇO DE 2021 solicitamos pronunciamento dessa Unidade até o dia **16/05/2022**, com subsídios para que possamos repassar resposta ao cidadão e encerrar a demanda.

Caso o teor da manifestação não seja de competência da unidade, solicitamos a gentileza de nos informar o quanto antes para que possamos direcioná-la ao responsável e, assim, atender ao prazo estipulado em sistema.

Att.

AUDIT/Ouvidoria

Junto ao texto padrão proposto, deverá ser acrescido o conteúdo da exportação (basta clicar no botão exportar do sistema) do PDF da manifestação do sistema:

Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação Detalhes da Manifestação

Dados Básicos da Manifestação

Tipo de Manifestação: Solicitação
Esfera: Federal
NUP: 00137.005714/2022-82
Órgão Destinatário: ICMBio – Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade
Órgão de Interesse:
Assunto:
Subassunto:
Data de Cadastro: 01/04/2022
Situação: Encaminhada por Outro Órgão
Data limite para resposta: 24/05/2022
Canal de Entrada: Carta
Modo de Resposta: Pelo sistema (com avisos por email)
Registrado Por: Cidadão
Tipo de formulário: Padrão
Serviço:
Outro Serviço:

Teor da Manifestação

Extrato: Correspondência recebida pelo Gabinete do Presidente da República. Para acessar o teor da mensagem, vide documentação anexa. (MJSP)
Proposta de melhoria:
Município do local do fato:
UF do local do fato:
Local:

Anexos Originais

3024075.pdf

Esse e-mail deverá ser endereçado ao Chefe da Unidade e ao e-mail da UC, nos casos em que as manifestações se refiram a uma unidade de conservação.

Na caixa onde está escrito “adicionar um assunto” inserir as informações:

“OUVIDORIA – MANIFESTAÇÃO e o NUP, no caso do exemplo:

Ex: ASSUNTO: OUVIDORIA – MANIFESTAÇÃO - 02303.000182/20xx-xx “

Caso haja anexos na manifestação, essas deverão ser extraídas e anexadas ao e-mail. Caso haja dados sensíveis no texto da manifestação, eles deverão ser tarjados por meio de aplicativo com essa função.

5.1.2.2. Encaminhamentos de denúncias para apuração (Corregedoria, Comissão de Ética, Mediare)

- Nos casos de denúncias, o encaminhamento para as instâncias de apuração ocorre por meio do processo SEI, com nível de acesso sigiloso - Investigação de Responsabilidade de Servidor (Sigiloso – Art. 150 Lei 8.112, de 11 de dezembro de 1990).
- O agente de ouvidoria deverá extrair o formulário completo da manifestação no Sistema Fala.BR em formato PDF, e inserir no processo SEI. Na sequência, deve destinar à área responsável por realizar a apuração e encaminhar despacho conforme modelo segue abaixo:

Despacho Interlocutório**Destinatários:** Comissão de Ética, Corregedoria, Mediar**Assunto:** Denúncia.*“Senhor (a) Corregedor (a), Comissão de Ética ou Mediar.**Reportando-me à denúncia registrada na Ouvidoria deste Instituto, por meio do Sistema FalaBr. - NUP ... doc. (...), - encaminho o presente processo a V.sa, para análise e adoção das providências pertinentes acerca do que se pede o expediente. “**Informamos que demanda foi encerrada em sistema, conforme orientação do Art. 15º §1 da Portaria 3.126, DE 30 DE DEZEMBRO DE 2021.**Cordialmente,**OUVIDORIA.”*

- O agente de ouvidoria deverá registrar no Fala.BR os números dos processos SEI abertos para encaminhamento de denúncias para apuração, de modo que seja permitida a rastreabilidade da conclusão do processo iniciado por meio da denúncia recebida, quando solicitado pelo demandante.

5.1.2.3. Encaminhamento de denúncias para apuração de conduta irregular de Agente Temporário Ambiental (Chefia da Unidade de Conservação)

Nos casos de denúncias cujo teor tenha como assunto apuração de conduta irregular de Agente Temporário Ambiental a apuração será conduzida pela Chefia da Unidade de Conservação, que é a instância responsável, o encaminhamento se dará por meio do processo SEI, com nível de acesso sigiloso – Investigação de Responsabilidade de Servidor (Sigiloso – Art. 150 Lei 8.112, de 11 de dezembro de 1990).

O operador deverá extrair o formulário completo da manifestação no Sistema Fala.BR em formato PDF, e inserir no processo SEI. Na sequência, deverá destinar à área responsável por realizar a apuração e encaminhar despacho conforme modelo segue abaixo:

Despacho Interlocutório**Destinatários:** Chefia da Unidade de Conservação**Assunto:** Denúncia contra Agente Temporário Ambiental (ATA).

Sr. Chefe da Unidade de Conservação XXXXXXXX,

Encaminhamos denúncia recebida na Ouvidoria deste Instituto, por meio do sistema FalaBr - NUP XXX.XXXXX/XXX-XX, para tratamento por essa UC, por competência, conforme a IN ICMBio nº 01/2021, art. 12:

§ 2º. A apuração de eventuais infrações disciplinares praticadas pelo Agente Temporário Ambiental observará os dispositivos da Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999.

§ 3º A apuração de que trata o parágrafo anterior será conduzida pela chefia da unidade organizacional de lotação do Agente Temporário e a decisão pela aplicação de eventual penalidade será de competência da chefia superior da referida unidade organizacional.

O rito a ser seguido encontra-se no endereço: [Apuração de Infração Disciplinar](#).

<https://icmbio5.sharepoint.com/sites/GestaoDePessoas/SitePages/Apura%C3%A7%C3%A3o-de-Infra%C3%A7%C3%A3o-Disciplinar.aspx>

Por fim, informamos que demanda foi encerrada no sistema Fala.Br, conforme orientação do Art. 15º §1 da Portaria 3.126, DE 30 DE DEZEMBRO DE 2021.

Cordialmente,

OUVIDORIA

5.1.2.4. Encaminhamentos de reclamações trabalhistas por parte de terceirizados

Por se tratar de processos que demandam uma atuação tempestiva do ICMBio, deverá ser autuado processo SEI endereçado à chefia da Unidade de Conservação responsável pela fiscalização do contrato, para providências de responsabilização da empresa contratada. Nos casos em que os contratos forem fiscalizados pela Sede, o endereçamento do processo deverá ser realizado para a Coordenação-Geral de Administração e Tecnologia da Informação (CGATI).

Despacho Interlocutório

Destinatários: Coordenação-Geral de Administração e Tecnologia da Informação - CGATI

Assunto: Reclamação Trabalhista contra empresa contratada.

Sr. Coordenador-Geral da CGATI,

Encaminhamos reclamação trabalhista recebida na Ouvidoria deste Instituto, por meio do sistema FalaBr - NUP XXX.XXXXX/XXX-XX, para tratamento por essa Coordenação, em função da competência de fiscalização do contrato.

O rito a ser seguido encontra-se no endereço: [Apuração de reclamação trabalhista \(criar link com orientações, projeto PFE/Ouvidoria/Diplan\)](#)

Por fim, informamos que demanda foi encerrada no sistema Fala.Br, conforme orientação do Art. 15º §1 da Portaria 3.126, DE 30 DE DEZEMBRO DE 2021.

Cordialmente,

OUVIDORIA

5.1.3. Respostas às manifestações e conclusão da demanda

Após manifestação da área demandada e a devolução do e-mail à Ouvidoria, o agente de ouvidoria deverá replicar as informações fornecidas, ajustando para linguagem cidadã, caso necessário, seguindo o modelo de resposta padrão abaixo:

Prezado (a) Senhor (a) XXXXXXXXX,

Em atenção à manifestação protocolada em XX/XX/2022, no sistema de Ouvidoria deste ICMBio, encaminho a V.Sa. manifestação técnica da XXXXXXXX:

“Informamos

Atenciosamente
XXXXXXXXXX”

Agradecemos o contato!
Colocamo-nos à disposição para quaisquer outras informações.
Ouvidoria/ICMBio.

5.1.4. Prazo do ICMBio para responder as manifestações

Para as manifestações regidas pela Lei nº 13.460/2017 e pelos Decretos nº 9.492/2018 e nº 9.094/2017, a Ouvidoria deverá responder as manifestações ao cidadão de forma conclusiva em até 30 dias, contados a partir do seu recebimento. Este prazo pode ser prorrogado por igual período de (30 dias), desde que haja justificativa expressa.

Nota: *Em casos de denúncias que seguirão para apuração pelos setores com competência para essa atuação - Corregedoria, Comissão de Ética, Mediar e Chefias de Unidades de Conservação, a demanda será concluída no Fala.BR informando para qual setor ela foi encaminhada para apuração, com o registro do número de processo SEI.*

Para as solicitações de acesso à informação, regidas pela Lei nº 12.527/2011, o prazo para atendimentos é de 20 dias, prorrogáveis por 10 dias.

5.1.5. Tratamento de ouvidoria interna

Nos casos de manifestações presenciais de servidores ou colaboradores, o agente de ouvidoria deverá direcionar o manifestante a sala com atendimento individual, onde será orientado sobre como proceder à manifestação no sistema Fala.BR, sendo informado das garantias de proteção.

Também pode-se enviar o teor da manifestação para o e-mail da ouvidoria ou via processo SEI (sigiloso, com credencial de acesso direcionada à Auditora Chefe).

A manifestação será cadastrada e encaminhada a área competente (Comissão de Ética, Corregedoria ou Mediar)

5.2. Atendimento

5.2.1. Presencial

Sempre que acionada presencialmente, a equipe de Ouvidoria disponibilizará instalação física adequada para prestação de atendimento ao manifestante, observando as seguintes diretrizes:

- * atendimento personalizado e acessível, com foco no indivíduo;
- * resiliência no trato de situações não previstas;
- * respeito às capacidades cognitivas e físicas do usuário; e
- * respeito às regras de pontualidade, cordialidade, discrição, polidez e sigilo quando for dar tratamento a assuntos com restrição de acesso

O cidadão que vier presencialmente ao ICMBio, será recebido na Ouvidoria e será encaminhado a uma sala junto com o agente de ouvidoria. O manifestante será informado sobre o sistema Fala.BR, e que a transcrição da sua solicitação será cadastrada no sistema, será explicada a diferença de procedimentos de manifestações anônimas e as que exigem o cadastro com os dados do cidadão.

5.2.2. Telefônico

O responsável pelo tratamento deverá atender o cidadão, seguindo as condutas desejadas descritas nesse Manual, registrando em um documento, com a máxima precisão possível, as informações fornecidas pelo cidadão, validando posteriormente com ele o teor da manifestação, antes de inserir no sistema Fala.BR, e orientará que o canal preferencial para registro é o sistema Fala.BR.

Nos casos em que o cidadão queira se identificar, registrar telefone, e-mail e quaisquer outros dados que possam facilitar o contato posterior, para que a manifestação seja cadastrada no sistema, informando que

5.3. Proteção ao Denunciante

Compete à Ouvidoria receber as denúncias dirigidas ao ICMBio e adotar as ações necessárias ao correto cumprimento do art. 4º do Decreto nº 10.153, de 2019. A utilização do Sistema Fala.BR permite a anonimização do denunciante.

5.4. Processo de realização de resolução pacífica de conflitos

O Núcleo de Prevenção e Mediação de Conflitos Interpessoais – Mediare, instrumento da Política de Qualidade de Vida, vinculado à Coordenação Geral de Gestão de Pessoas do ICMBio, atua na prevenção e mediação de conflitos interpessoais manifestados internamente no ICMBio.

Criado em 2018, através da Portaria ICMBio 397/2018 e com equipe designada pela OS ICMBio 42/2020, tem como propósito promover a qualidade das relações interpessoais no ICMBio, contribuindo com o bem-estar no ambiente de trabalho e a melhoria do seu desempenho institucional, tendo como foco de atuação os servidores e colaboradores do Instituto. É composto por uma equipe de servidores em dedicação integral e por um grupo de mediadores institucionais, capacitados e reconhecidos por para atuar em mediação de conflitos interpessoais. O Núcleo atua em 3 linhas de atuação: 1. Desenvolvimento de competências socioemocionais e comunicativas; 2. Ação consultiva de apoio da gestão; e 3. Facilitação de diálogos e mediação de conflitos.

No campo das mediações de conflitos e facilitação de diálogos, a ação inicia-se quando o Mediare é acionado pelos servidores ou equipes, através do SEI ou E-mail institucional. Em cada caso, busca-se estabelecer uma estratégia de atuação de acordo com a demanda, tendo-se como premissa a participação voluntária e o sigilo das informações apresentadas pelos interessados, permitindo aos servidores participar de um ambiente seguro e de qualificação das relações.

5.5 Acompanhamento efetivo de manifestações

Ainda que o monitoramento do tratamento das manifestações seja realizado pela titular da Ouvidoria e que relatórios gerenciais sejam produzidos, sempre será possível receber a demanda de algum dos setores do ICMBio acerca de manifestações/solicitações direcionadas para cada área, ou mesmo sobre determinado assunto/tema. Nesses casos, basta o encaminhamento de solicitação via e-mail para o e-mail institucional ouvidoria@icmbio.gov.br

5.6. Informações gerenciais para subsidiar oportunidades de melhoria

O sistema Fala.BR permite a inserção de TAGs (etiquetas de classificação por assunto), que podem ser utilizadas para subsidiar o agrupamento de manifestações que tratem de um mesmo tema.

A Ouvidoria do ICMBio definiu inicialmente TAG para assuntos mais recorrentes, que tratam de reclamações ou denúncias relacionadas à preservação do meio-ambiente, denúncias contra servidores no exercício de suas funções e reclamações trabalhistas realizadas por empregados terceirizados que prestam serviço ao ICMBio.

A utilização das TAGs permitirá que a Ouvidoria elabore Relatório gerencial a ser encaminhado à Alta Administração do Instituto, consolidando as principais demandas da sociedade acerca dos serviços prestados, subsidiando, assim, a tomada de decisão acerca de determinados temas.

A tabela abaixo contempla a classificação atual realizada no momento da edição deste Manual, podendo ser ajustada conforme novos assuntos passarem a ser recorrentes nas manifestações recebidas.

TABELA DAS TAGs:

TAGs utilizadas para casos de denúncias e reclamações relacionadas à preservação do meio ambiente ou atendimento na prestação de serviços:

TAGs (Meio Ambiente)	Assunto da Manifestação
AFUGENTAMENTO DE FAUNA	QUANDO HOUVER O MANEJO DA FAUNA SEM AUTORIZAÇÃO
CARTA DE SERVIÇOS	QUANDO SE REFERIR A RECLAMAÇÃO DE SERVIÇOS PRESTADOS OFERTADOS NA CARTA DE SERVIÇOS.
CONSTRUÇÃO IRREGULAR/DESMATAMENTO	DESMATAMENTO EM UC PARA CONSTRUÇÃO (CASAS/EMPREENHIMENTOS E AFINS) SEM AUTORIZAÇÃO
DESMATAMENTO/AGROPECUÁRIA	QUANDO HOUVER DESMATAMENTO VISANDO A AGROPECUÁRIA
DESMATAMENTO/LOTEAMENTO	QUANDO HOUVER DESMATAMENTO VISANDO AO LOTEAMENTO/GRILAGEM
DESMATAMENTO/MADEIREIROS	QUANDO HOUVER EXTRAÇÃO DE MADEIRA SEM AUTORIZAÇÃO
DEGRADAÇÃO AMBIENTAL/BUGGY	DETERIORAÇÃO DO MEIO AMBIENTE POR PARTE DO BUGUEIROS
DEGRADAÇÃO AMBIENTAL/MOTOCROSS	DETERIORAÇÃO DO MEIO AMBIENTE ATRAVÉS DE EVENTOS NÃO AUTORIZADOS
DEGRADAÇÃO AMBIENTAL/CARROS PARTICULARES	DETERIORAÇÃO DO MEIO AMBIENTE ATRAVÉS DE EVENTOS NÃO AUTORIZADOS
DESABAMENTO	DESABAMENTOS DENTRO DE UC
INVASÃO	QUANDO HOUVER INVASÃO EM UC (VÁRIOS CRIMES)
INVASÃO UC/ACAMPAMENTO	ACAMPAMENTO EM UC SEM AUTORIZAÇÃO
INVASÃO UC/CAÇA	QUANDO HOUVER CAÇA IRREGULAR
INVASÃO UC/PESCA	QUANDO HOUVER PESCA IRREGULAR
QUEIMADA IRREGULAR	QUEIMADA EM UC
GUIA IRREGULAR	DENÚNCIA RELACIONADA A CRIMES AMBIENTAIS COMETIDOS POR GUIAS
MINERAÇÃO	QUANDO HOUVER CRIMES COMETIDOS NA PRÁTICA DE MINERAÇÃO
RESÍDUOS LÍQUIDOS	ESGOTO JOGADO EM UC
RESÍDUOS SÓLIDOS	COMPOSTAGEM/LIXO EM UC
SUPRESSÃO DE VEGETAÇÃO	RETIRADA DE MATA NATIVA EM UC SEM AUTORIZAÇÃO
TRILHA IRREGULAR	TRILHA NÃO AUTORIZADA
VAZAMENTO	DERRAMAMENTO DE ÓLEO/PETRÓLEO EM UC

TAGs utilizadas para casos de denúncias contra servidores no exercício de suas funções ou contra agentes temporários ambientais;

TAGs (Denúncia)	Assunto da Manifestação
ABUSO DE AUTORIDADE	QUANDO TIVER INDÍCIOS QUE DURANTE UMA OPERAÇÃO DE FISCALIZAÇÃO ACONTECERAM EXCESSOS POR PARTE DOS AGENTES.
AGENTE TEMPORÁRIO AMBIENTAL	QUANDO TIVER DENÚNCIA CONTRA AGENTE TEMPORÁRIO AMBIENTAL
COMISSÃO DE ÉTICA	QUANDO A DENÚNCIA TIVER ELEMENTOS PARA SER ANALISADOS PELA COMISSÃO DE ÉTICA CONFORME ANEXO E NÃO TIVEREM SIDO CONTEMPLADOS NOS TÓPICOS ESPECÍFICOS.
CORREGEDORIA	QUANDO A DENÚNCIA TIVER ELEMENTOS PARA SER ANALISADOS PELA CORREGEDORIA CONFORME ANEXO E NÃO TIVEREM SIDO CONTEMPLADOS NOS TÓPICOS ESPECÍFICOS.
INASSIDUIDADE HABITUAL	FALTA AO SERVIÇO, SEM CAUSA JUSTIFICADA.
MEDIARE	QUANDO A DENÚNCIA TIVER ELEMENTOS PARA SER ANALISADOS PELA MEDIARE CONFORME ANEXO NÃO TIVEREM SIDO CONTEMPLADOS NOS TÓPICOS ESPECÍFICOS.
PECULATO	QUANDO A DENÚNCIA APRESENTAR INDÍCIOS DE APROPRIAÇÃO, ROUBO POR PARTE DE SERVIDOR PÚBLICO.
PREVARICAÇÃO	QUANDO A DENÚNCIA TIVER ELEMENTOS QUE INDIQUEM QUE O SERVIDOR RETARDOU OU DEIXAR DE PRATICAR, ATO DE OFÍCIO, PARA SATISFAZER INTERESSE OU SENTIMENTO PESSOAL.

TAGs utilizada para casos de reclamação trabalhista de terceirizado que presta serviço ao ICMBio;

TERCEIRIZAÇÃO - RECLAMAÇÕES TRABALHISTAS	QUANDO SE TRATAR DE DENÚNCIA DE TERCEIRIZADO QUANTO AO AGENTE EMPREGADOR
--	--

5.6.1. Como cadastrar uma TAG:

*Clicar no campo Configurações.



Fig. ilustrativa pág. do sistema **Fala.BR**.

* Selecionar Órgão e clicar no botão configurar.

Administração do Sistema Fala.BR

Configurar meus Órgãos

Selecione um órgão da lista e acione configurar para detalhá-lo

Órgãos em que sou administrador local

ICMBio – Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade

✓ Configurar

✓ Unidades do órgão

✓ Selecionar assuntos

* Ao aparecer a página abaixo, clicar no campo Informações Gerais.

Alterar Meu Órgão

ICMBio – Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade

Identificador **312**

O Gestor pode alterar apenas as [informações gerais](#) de seu órgão.

Configurações do sistema
Informações gerais
Histórico de alterações

Informações gerais

Usuários com perfil gestor neste órgão podem alterar as informações gerais. Também é alterável pelos Cadastradores deste órgão ou desta localidade.

ID do órgão

312

Canais de Manifestação

Formulário eletrônico: <http://www.icmbio.gov.br/portal/servicos/atendimento-ao-cidadao/ouvidoria-servicos.html?view=form>

Fig. ilustrativa pág. do sistema Fala.BR.

* Ao rolar abaixo o cursor aparecerá o campo TAG, onde é possível colocar a descrição e em seguida clicar no botão adicionar. Para que a TAG seja salva, é necessário descer o cursor até o final da página e clicar no botão salvar, que aparecerá uma mensagem informando que as novas alterações foram incluídas com sucesso.

Tags

Tags

Adicionar

Para salvar as novas tags incluídas, **salve** o órgão. Operações de alterar, ativar/desativar e excluir tags já são salvas automaticamente.

Tags adicionadas

Ações	Ativo
Alterar Inativar Excluir AFUGENTAMENTO DE FAUNA	<input checked="" type="checkbox"/>
Alterar Inativar Excluir AGENTE TEMPORÁRIO AMBIENTAL	<input checked="" type="checkbox"/>
Alterar Ativar Excluir ASSÉDIO MORAL	<input type="checkbox"/>
Alterar Ativar Excluir ASSÉDIO SEXUAL	<input type="checkbox"/>
Alterar Inativar Excluir CARTAS DE SERVIÇO	<input checked="" type="checkbox"/>
Alterar Inativar Excluir COMISSÃO DE ÉTICA	<input checked="" type="checkbox"/>
Alterar Inativar Excluir CONSTRUÇÃO IRREGULAR/DESMATAMENTO	<input checked="" type="checkbox"/>
Alterar Inativar Excluir CORREGEDORIA	<input checked="" type="checkbox"/>

Pág. 1 de 7
Qtd. Registros por Página: Ok
Total de registros: 51

Fig. ilustrativa pág. do sistema Fala.BR.

Nota: Todas as TAGs estão inseridas no sistema, sendo necessário apenas que o operador classifique-as analisando a demanda, conforme assunto descrito nas planilhas mencionadas.

- **No prazo:** refere-se a manifestações Lai de informação que não foram atendidos, mas que estão dentro do prazo de atendimento.
- **Recurso Lai:** refere-se recurso apresentado pelo Cidadão.
- **Expira hoje:** refere-se a pedidos e Recursos de informação não atendidos cujo prazo de atendimento vence na data atual.
- **Fora do Prazo:** Refere-se a pedidos cujos prazos de resposta já expirou dentro de 20 dias, mais prorrogação de 10 dias (30 dias).
- **Aguardando Cumprimento de Decisão:** Refere-se a pedidos de recursos de 3ª a 4ª instância. Onde as informações devem ser disponibilizadas dentro do prazo fixado na respectiva decisão.

O acompanhamento das solicitações também é realizado pelo e-mail do SIC no endereço <https://outlook.office365.com/mail/>. Nesse sentido, é fundamental o acompanhamento diário da caixa de e-mail institucional. Havendo a existência de um novo protocolo (ou pedido de informação), clicar no link da CGU.

* O link do e-mail abrirá a página referente ao protocolo do pedido de informação.

* Neste primeiro momento, clicar no número da manifestação onde abrirá o pedido, clicar

“exportar PDF” que abrirá a seguinte tela da manifestação. Na tela clicar no ícone , que dará três opções para que se possa abrir o arquivo (em Excel, Word ou PDF). Neste momento, escolher o arquivo em .PDF. Após aberto o documento, o agente de ouvidoria responsável deverá proceder à análise preliminar.

6.1.1. Análise Preliminar

O agente de ouvidoria deverá analisar se a solicitação se enquadra dentro dos critérios da Lei 12.527/2011. Caso o pedido de informação faça referência à tema de outro órgão, deve-se elaborar um texto dentro do Sistema Fala.BR informando ao cidadão e ao órgão competente a ser reencaminhado o pedido que o assunto não é competência deste Instituto. Na sequência, a demanda deverá ser encerrada no sistema.

Nos casos em que as solicitações recebidas apresentem pedidos genéricos, desproporcionais ou desarrazoados, perguntas duplicadas/repetidas e pedidos que não tratam de solicitação de informação, ou ainda, sobre assuntos que não sejam de competência do ICMBio, deverá ser elaborado um texto com base no Decreto nº 7.724m de 16 de maio de 2012. Após a inclusão no sistema Fala.BR das justificativas, a demanda deverá ser encerrada no sistema, sem que a manifestação seja endereçada a qualquer área do Instituto.

Depois de analisada a demanda, caso pertinente, deverá ser encaminhada através do e-mail do SIC para a área responsável do ICMBio, que fornecerá os subsídios para envio da resposta ao cidadão dentro do Fala.BR.

Nota: Por vezes, as unidades demoram a retornar com as informações solicitadas, assim, é possível prorrogar a demanda em 10 dias o prazo de resposta de um pedido dentro do Sistema. Onde informamos dentro do sistema para cidadão que as informações estão sendo providenciadas.

31/05/2022 15:44

Email – SIC – Outlook

SIC - MANIFESTAÇÃO - 02303.004229/2022-58

SIC <sic@icmbio.gov.br>

Seg, 09/05/2022 16:27

Para: ~~Gabinete DIBio <gabinete.dibio@icmbio.gov.br>~~; ~~Fernando Medeiros <fernando.medeiros@icmbio.gov.br>~~

Prezados da DIBio,

Por força da Lei de acesso à informação (Lei nº 12.527/11), encaminhamos abaixo pedido de informação recebido por meio do e-SIC.

Assim, por gentileza, solicitamos pronunciamento dessa Unidade até o dia **23/05/2022** com subsídios para que possamos repassar resposta ao cidadão e encerrar a demanda.

Caso o teor da solicitação não seja de competência da unidade, por favor, solicitamos nos informar o quanto antes para que possamos direcioná-la ao responsável e atender ao prazo estipulado em sistema.

Dados Básicos da Manifestação

Tipo de Manifestação:	Acesso à Informação
Esfera:	Federal
NUP:	02303.004229/2022-58
Órgão Destinatário:	ICMBio – Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade
Órgão de Interesse:	
Assunto:	Animais
Subassunto:	
Data de Cadastro:	19/04/2022
Situação:	Encaminhada por Outro Órgão
Data limite para resposta:	30/05/2022

Teor da Manifestação

Resumo:	informações do animais em extinção no amazonas
Extrato:	olá gostaria de saber onde posso conseguir de fonte oficial, uma lista do animais predominantes na floresta amazonas, e quais espécies estão em extinção.

Agradecemos o apoio.

SIC/ICMBio

6.2. Recursos da Lei de Acesso à Informação

Quando um pedido é respondido, o sistema oferece ao solicitante a opção de entrar com recurso à autoridade hierarquicamente superior àquela que deu a resposta. O prazo para interpor esse primeiro recurso é de 10 dias, a contar da ciência do recebimento da resposta. E a autoridade hierarquicamente superior à que adotou a decisão deverá apreciar o recurso em até cinco dias, contados a partir da data de apresentação do recurso. Procedimento idêntico poderá ser realizado caso o solicitante tenha recebido como resposta a não disponibilização da informação.

Caso não concorde com a resposta ao primeiro recurso, o solicitante poderá interpor novo recurso no período de 10 dias. O recurso de segunda instância é dirigido à Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação, que no caso do ICMBio é a Auditora-Chefe, que tem 5 dias para responder.

Se o recurso for negado pela Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação, o solicitante poderá em 10 dias recorrer a Controladoria-Geral da União (CGU) que profere decisão em relação ao recurso de 3ª instância. No caso de a decisão ser pelo provimento do recurso, ou seja, acolhendo o pedido do recorrente, a CGU determinará a entrega da informação solicitada (na sua íntegra ou parcialmente).

No momento em que a decisão da CGU é inserida no Fala.BR, inicia-se a contagem do prazo para o seu cumprimento. O ICMBio deve, portanto, dentro do prazo definido na decisão, inserir na aba “Cumprimento da

Decisão” a informação solicitada.

No momento em que a decisão da CGU é inserida no Fala.BR, inicia-se a contagem do prazo para o seu cumprimento. O ICMBio deve, portanto, dentro do prazo definido na decisão, inserir na aba “Cumprimento da Decisão” a informação solicitada.

Finalmente, a Comissão Mista de Reavaliação de Informações - CMRI é a última instância recursal administrativa, nos casos de pedido de acesso à informação. Em face da negativa de acesso mantida pela CGU, pode o solicitante, via Fala.BR, encaminhar recurso à CMRI no prazo de 10 dias. Nesse caso, a Comissão decidirá até a terceira reunião ordinária subsequente à interposição do recurso.

7. GESTÃO ESTRATÉGICA DE INFORMAÇÕES

Além da recepção e tratamento das manifestações de ouvidoria e de pedidos de acesso à informação, a unidade de Ouvidoria deverá produzir informações estratégicas e comunicar de forma periódica durante o exercício as questões relevantes à instância máxima de governança do ICMBio.

7.1. Experiência do usuário

A unidade de Ouvidoria realizará levantamento trimestral de quantitativo de demandas e perfil dos usuários de serviços no Painel Resolveu? bem como da avaliação da resolutividade das manifestações.

Essas informações serão apresentadas em formato gerencial ao Comitê Gestor do ICMBio e inseridas no Relatório de Gestão Anual da Ouvidoria.

7.2. Pedidos de acesso à informação, regidos pela LAI

Todos os pedidos de acesso à informação, recebidos pelo sistema Fala.BR, deverão ser registrados em uma planilha eletrônica arquivada na equipe Teams da Ouvidoria, informando sobre o atendimento, os pedidos de recurso, caso haja, bem como as negativas de acesso e suas justificativas.

De forma trimestral, esses dados deverão ser consolidados e apresentados em formato gerencial ao Comitê Gestor do ICMBio e inseridas no Relatório de Gestão Anual da Ouvidoria.

Dados disponibilizados pela Controladoria-Geral da União (CGU) no Painel Lei de Acesso à Informação (<http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>) também deverão ser incluídos nos relatórios gerenciais.

7.3. Relatório Gerencial Ouvidoria

Relatório Gerencial será produzido de forma trimestral, a ser apresentado ao Comitê Gestor do ICMBio, consolidando as principais informações decorrentes de manifestações de ouvidoria e de pedidos de acesso à informação, com o objetivo de fornecer subsídios à alta administração sobre as principais demandas da sociedade ao ICMBio.

8. TRANSPARÊNCIA E PRESTAÇÃO DE CONTAS

Anualmente deverá ser elaborado Relatório de Gestão da Ouvidoria (RGO), que contemplará análise qualitativa e quantitativa de seu desempenho.

O RGO deverá registrar comparativo do que foi previsto no Planejamento Operacional Anual com o realizado. A partir da análise desse comparativo, deverá ser elaborado Plano de Ação, que contemple melhorias necessárias para o aprimoramento das atividades de ouvidoria no ICMBio.

Tanto o Relatório de Gestão quanto o Plano de Ação deverão ser disponibilizados na Rede Interna e no site do Instituto.

9. GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

9.1. Monitoramento da Carta de Serviços do ICMBio

A Ouvidoria deverá analisar, anualmente, os dados coletados por meio dos registros no Fala.BR ou por e-mail, para avaliar a aderência da execução dos serviços ofertados ao cidadão aos parâmetros definidos na Carta de Serviços do ICMBio.

As análises deverão ser registradas em relatórios executivos por diretoria e gabinete e encaminhadas por meio de despachos aos responsáveis para subsidiar a tomada de decisão sobre oportunidades de melhorias.

9.2. Qualidade da Informação

Considerando a atribuição da unidade DGE de elaboração da Carta de Serviços do ICMBio, a Ouvidoria deverá encaminhar os relatórios com as análises dos dados citados no item 9.2. àquela unidade, para os ajustes que considerar necessários.

10. REFERÊNCIAS

Manual do Sistema Fala.br elaborado pela Controladoria-Geral da União (CGU),
mailto:https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR_-_Manual

Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal Microsoft Word - Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal - Versão Final.docx (cgu.gov.br)

Portal <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br>, com informações e outros materiais voltados ao trabalho das ouvidorias públicas.

Portaria Nº 581, DE 9 DE MARÇO DE 2021 [HTTPS://WWW.IN.GOV.BR/WEB/DOU/-/PORTARIA-N-581-DE-9-DE-MARCO-DE-2021-307510563](https://www.in.gov.br/web/dou/-/portaria-n-581-de-9-de-marco-de-2021-307510563)

Portaria Nº 3.126, DE 30 DE DEZEMBRO DE 2021 <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-3.126-de-30-de-dezembro-de-2021-371530074>

EQSW 103/104, Bloco "C", Complexo Administrativo - Setor Sudoeste Brasília-DF,
CEP 70.670-350 • Telefone: (61) 2028-9001
<http://www.icmbio.gov.br/portal/> • <https://www.facebook.com/ICMBio>

