

PLANO BIANUAL DA OUVIDORIA

PlanOuv ICMBio - 2026/2027



MINISTÉRIO DO
MEIO AMBIENTE E
MUDANÇA DO CLIMA



INSTITUTO CHICO MENDES DE CONSERVAÇÃO DA BIODIVERSIDADE

Plano Bianual (PlanOuv) Ouvidoria - 2026/2027

Ouvidora

Vanessa Simas Figueiredo

Chefe da Divisão de Informação ao Cidadão

Rafael Barbosa Chagas

Equipe da Ouvidoria

Caroline de Sousa Viana

Freida Augusta da Costa Freitas

Equipe da DIC/OUV

Alessandra Nunes dos Santos Guedes

Felipe Neres do Nascimento Júnior

Gabriela Alves Siqueira e Silva

Regina Lourdes Castro Mendes

Janeiro, 2026

https://www.gov.br/icmbio/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria



1. O PLANO OPERACIONAL

A Ouvidoria do Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade – ICMBio, ao completar seu primeiro ano de funcionamento, consolida, por meio do Plano de Ação 2026/2027, uma etapa de amadurecimento institucional orientada ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas em 2025. O presente Plano Bianual configura-se como instrumento estratégico de planejamento e gestão, de caráter dinâmico, passível de revisão e ajustes ao longo do exercício, sempre que necessário, de modo a assegurar aderência às demandas institucionais e sociais.

Para os exercícios de 2026 e de 2027, o Plano estabelece diretrizes e ações voltadas ao aprimoramento contínuo do atendimento ao cidadão, ao fortalecimento da integridade pública e ao estímulo à participação social. As ações priorizadas decorrem do conjunto de atribuições da Ouvidoria e foram selecionadas com base em sua relevância estratégica, visando à consolidação do ICMBio como Autarquia comprometida com a transparência, a escuta qualificada e a interação permanente com a sociedade.

Nesse contexto, o Plano de Ação prioriza iniciativas consideradas essenciais para o fortalecimento dos serviços de Ouvidoria, do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e da Proteção de Dados Pessoais (LGPD), com foco na celeridade e na qualidade das respostas, na satisfação dos usuários, no apoio às unidades internas e no estímulo ao exercício da cidadania.

As ações estratégicas propostas buscam assegurar que a Ouvidoria atue de forma integrada, eficiente e resolutiva, consolidando-se como canal efetivo de comunicação entre o Instituto e a sociedade, contribuindo para o aprimoramento da gestão pública, para o fortalecimento da confiança institucional e para a promoção da transparência e do controle social. Assim, pretende-se:

2. OBJETIVO

Apresentar o Plano Anual da Ouvidoria do Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade - ICMBio para o biênio de 2026 e 2027, considerando os recursos humanos, orçamentários, logísticos e tecnológicos disponíveis e necessários, visando assegurar foco e direcionamento nas atividades. Esse plano pode ser periodicamente revisado ao longo do ano, a fim de adequar-se a eventuais contingências e possibilitar a otimização dos resultados da área.

3. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

Para o biênio, a Ouvidoria optou por manter como referência o autodiagnóstico realizado a partir do Modelo de Maturidade de Ouvidoria Pública – MMOuP, que é um instrumento de gestão, desenvolvido pela Controladoria Geral da União – CGU para o apoio e fortalecimento das Ouvidorias dos órgãos/instituições.

Importante destacar que, a atuação da Ouvidoria encontra-se diretamente alinhada ao Planejamento Estratégico do ICMBio 2025-2027, contribuindo diretamente para o alcance dos seguintes objetivos estratégicos institucionais:

- **OE – Estruturar e aprimorar a comunicação e a informação institucional; e**
- **OE – Aprimorar a gestão da informação e a infraestrutura de dados e sistemas.**

Além dos instrumentos citados, para elaborar o seu planejamento anual, a Ouvidoria do ICMBio considera, ente outros quesitos:

- 1) Suas competências previstas em normativos;
- 2) Os dados consolidados e analisados no Relatório Anual de Gestão do exercício anterior (resultados obtidos, eventual variação sazonal das demandas, desafios etc.);
- 3) O Plano de Integridade do ICMBio;
- 4) O Plano de Ação definido no Diagnóstico preliminar do encarregado pelo tratamento de dados pessoais quanto à conformidade do ICMBio à LGPD; e
- 5) As medidas de controle definidas no gerenciamento de riscos de seus processos; e
- 6) Os princípios e diretrizes do Decreto nº 9.203/2017.

4. MODELO DE MATURIDADE EM OUVIDORIA PÚBLICA - MMOuP

O Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), desenvolvido pela CGU, é um instrumento de referência para o aprimoramento da estrutura, dos processos e da atuação das ouvidorias, permitindo a identificação de lacunas e o fortalecimento do atendimento ao cidadão e aos usuários internos.

O modelo é estruturado em quatro dimensões — **Estruturante, Essencial e Prospectiva** — e organizado em quatro níveis de maturidade: **otimizado, sustentado, básico e limitado**.

Em cada dimensão, são definidos objetivos vinculados a capacidades e competências, desdobrados em elementos verificáveis, avaliados conforme o nível de maturidade alcançado, com atribuição de pontuação de 4 (otimizado), 3 (sustentado), 2 (básico) e 1 (limitado).

Quadro 1: Pontuação de níveis para elementos

Otimizado	4
Sustentado	3
Básico	2
Limitado	1

Fonte: CGU

O Instituto Chico Mendes encontra-se no “Nível Limitado”, com pontuação de 1,88.
A meta para a próxima avaliação do MMOuP é alcançar a nota 3 - “Nível Sustentado”.

PLANO DE AÇÃO OUVIDORIA/ICMBIO 2026

DIMENSÃO	OBJETIVO	META	AÇÃO	PRAZO
ESTRUTURANTE	1.2 CAPACIDADES E GARANTIAS	Instrução Normativa publicada	Elaborar Instrução Normativa de conduta dos agentes de ouvidoria	set/26
		Instrução Normativa publicada	Elaborar Instrução Normativa com critérios de seleção do titular da ouvidoria e proteção contra demissão, destituição ou exoneração sem critério.	jul/26
		Realizar 100% das ações estabelecidas	Executar o Plano de Capacitação	Contínuo
	1.3 PLANEJAMENTO E GESTÃO EFICIENTE	Mapeamento realizado	Realizar o mapeamento sobre evolução do volume de demandas da ouvidoria	jul/27
		Manual da Ouvidoria atualizado	Realizar a revisão do Manual da Ouvidoria	out/26
		Procedimentos para credenciamento de segurança e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo no ICMBio instituído	Implantar os procedimentos internos de classificação, desclassificação e reavaliação de informações, em conformidade com o Decreto nº 7.845/2012.	ago/27
		Plano de ação do LGPD executado	Executar Plano de Ação definido pelo Diagnóstico preliminar do encarregado quanto à conformidade do ICMBio à LGPD	dez/27
	1.4 INFRAESTRUTURA E ACESSIBILIDADE	Sala de atendimento presencial da Ouvidoria estruturada e disponível aos cidadãos com deficiência	Adequação da sala de atendimento presencial da Ouvidoria para que atenda os quesitos de acessibilidade e sinalização adequada para pessoas com deficiência	dez/27
		Módulo de triagem e tratamento da plataforma Fala.BR implementada para as denúncias que envolvam temas éticos	Implementar o módulo de triagem e tratamento da plataforma Fala.BR	set/26

PLANO DE AÇÃO OUVIDORIA/ICMBIO 2026

DIMENSÃO	OBJETIVO	META	AÇÃO	PRAZO
ESSENCIAL	2.1 GOVERNANÇA DE SERVIÇOS	Carta de Serviços atualizada	Atualizar a Carta de Serviços do ICMBio	ago/26
		Avaliação dos serviços realizada	Realizar avaliação dos serviços prestados pelo ICMBio	jul/27
	2.2 TRANSPARÊNCIA E ANÁLISE DE DADOS	Relatório Gerencial apresentado	Elaborar Relatório Gerencial ao Dirigente máximo com informações sobre as manifestações registradas na Ouvidoria, como quantitativo, tempo médio de respostas e assuntos mais demandados	ago/26
	2.3 PROCESSOS ESSENCIAIS	Procedimento Operacional Padrão atualizado	Revisar o Procedimento Operacional Padrão - POP (incluindo roteiros e orientações instituídas para a condução dos atendimentos presencial, carta, telefônico ou por meio eletrônico).	Out/27
		Guia com orientações básicas do SIC aos gestores publicada	Desenvolver guia com orientações básicas a serem observadas pelos gestores para atenderem as demandas do SIC	nov/26
		Mapeamento de risco realizado	Realizar o mapeamento de gestão e de riscos para tratemnto de manifestações de Ouvidoria do tipo Denúncia	abr/26

PLANO DE AÇÃO OUVIDORIA/ICMBIO 2026

DIMENSÃO	OBJETIVO	META	AÇÃO	PRAZO
PROSPECTIVA	3.1 BUSCA ATIVA DE INFORMAÇÕES E PARTICIPAÇÃO SOCIAL	Plano de Comunicação executado	Elaborar e executar Plano de Comunicação	dez/27
		Participação realizada	Compor Câmara Técnica da RENOUV que discutirá a aplicação da Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) nas Ouvidorias Públicas	dez/26

5. MONITORAMENTO

O acompanhamento do PlanOuv do ICMBio - 2026/2027 será realizado através de:

- Reuniões Semestrais: Avaliação de progresso com equipe da Ouvidoria e
- Relatório Anual: Divulgação pública de resultados e atividades.

6. REVISÃO E AJUSTES

Este plano poderá ser alterado a qualquer momento de sua vigência, devido a:

- Necessidade de adaptação a novos cenários;
- Mudanças na legislação ou políticas públicas;
- Alterações na estrutura organizacional do ICMBio; e
- Avaliação de resultados e aprendizados.

Qualquer alteração será documentada e comunicada à Presidência do Instituto Chico Mendes.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Espera-se que a implementação deste Plano Operacional contribua para:

- a) **Melhoria da Imagem Institucional:** Demonstrar compromisso com participação social e transparência;
- b) **Aprimoramento de Serviços:** Identificar e corrigir problemas recorrentes na prestação de serviços;
- c) **Acesso à Informação:** Facilitar ao cidadão o acesso a informações públicas com eficiência;
- d) **Bom Relacionamento:** Viabilizar relação positiva entre usuários e instituição;
- e) **Transparência:** Proporcionar maior visibilidade das ações institucionais;
- f) **Aperfeiçoamento de Normas:** Contribuir para melhor adequação das normas e procedimentos;
- g) **Participação Social:** Incentivar envolvimento de servidores e cidadãos na modernização institucional;
- h) **Sensibilização de Gestores:** Alertar dirigentes sobre importância de qualidade no atendimento;
- i) **Valorização do Elemento Humano:** Reforçar importância dos servidores na prestação de serviços;
- j) **Cultura de Ouvidoria:** Disseminar entendimento de que Ouvidoria é responsabilidade compartilhada; e
- k) **Consolidação de Escuta Especializada:** Atender individualmente e de acordo com a particularidade de cada caso as manifestações que reportem violência de gênero e discriminação.

Entre em contato com a Ouvidoria ICMBio



(61) 2028-9210 / 2028-9580 / 2028-9131



<https://falabr.cgu.gov.br/>
<https://www.gov.br/icmbio/ouvidoria>



ouvidoria@icmbio.gov.br
sic@icmbio.gov.br



EQSW 103/104, Complexo Administrativo
Bloco B, Térreo Sudoeste - Brasília/DF

Agendamento para atendimento presencial é realizado
das 9h às 17h, pelos telefones da Ouvidoria



Ouvidoria
ICMBio-MMA