



# PLANO ANUAL DE OUVIDORIA

INSTITUTO CHICO MENDES DE  
CONSERVAÇÃO DA BIODIVERSIDADE

2024-2025



MINISTÉRIO DO  
MEIO AMBIENTE E  
MUDANÇA DO CLIMA



**INSTITUTO CHICO MENDES DE CONSERVAÇÃO DA BIODIVERSIDADE**  
**AUDITORIA INTERNA**  
**DIVISÃO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO**

EQSW 103/104, COMPLEXO ADMINISTRATIVO – BLOCO B, TÉRREO  
SETOR SUDOESTE - BRASÍLIA/DF - CEP 70670-350

---

**EXPEDIENTE**

**Presidente da República**

Luiz Inácio Lula da Silva

**Ministra de Estado do Meio Ambiente e Mudança do Clima**

Marina Silva

**Presidente do Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade**

Mauro Oliveira Pires

**Diretoria**

Flávia Cristina Gomes de Oliveira - DIPLAN

Iara Vasco Ferreira - DIMAN

Kátia Torres Ribeiro - DISAT

Marcelo Marcelino de Oliveira - DIBIO

**Auditor-Chefe**

Rafael Leal Garcia

**COORDENAÇÃO E SUPERVISÃO GERAL**

**Autoridade de Monitoramento da LAI**

Rafael Leal Garcia

**Chefe da Divisão de Informação ao Cidadão**

Vanessa Simas Figueiredo

**Organização do Material e Diagramação**

Vanessa Simas Figueiredo





# APRESENTAÇÃO

O presente Plano de Trabalho reúne as ações a serem desenvolvidas pela Ouvidoria do Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade – ICMBio para o biênio 2024/2025.

Foram considerados as diversas oportunidades de melhoria na gestão da unidade, apontadas após o diagnóstico do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOuP, realizado, em meados de 2022, pela Controladoria-Geral da União, e orientado pela Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021 e pelas recentes diretrizes governamentais estabelecidas nos Decretos nº 10.889 e 10.890, ambos publicados em dezembro de 2021.

Neste plano são definidos objetivos e metas que auxiliarão o desenvolvimento da Autarquia, além de promover o fortalecimento e a consolidação da Ouvidoria, sendo seu principal foco a qualidade do atendimento aos cidadãos.

Para tanto, a Ouvidoria do ICMBio, em estrita observância às diretrizes da Controladoria Geral da União – CGU e aos demais normativos vigentes, tem como finalidade fomentar a transparência, a participação e o controle social frente aos serviços de ambientais prestados pelo Instituto.

Cabe destacar, por fim, que este planejamento será periodicamente revisado, em resposta a novos desafios e demandas prioritárias que porventura sobrevenham ao longo do exercício.





## BASE NORMATIVA

- Constituição da República Federativa do Brasil 1988, de 05 de outubro de 1988;
- Lei nº 12.527/2011, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI);
- Lei nº 13.460/2017, de 26 de junho de 2017 (Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos);
- Lei 13.709/2018, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais);
- Decreto n. 8.777/2016 (Política de Dados Abertos);
- Decreto n. 9.492/2018 e Portaria CGU n. 116/2024 (Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal - SisOuv);
- Decreto n. 10.889/2021 (Sistema Eletrônico de Agendas do Poder Executivo Federal – e-Agendas);
- Portaria nº 1.270, de 29 de dezembro de 2022 (Regimento Interno do ICMBio);
- Plano Diretor das Linhas de Defesa do ICMBio 2023-2024;
- Plano de Integridade do ICMBio; e
- Dicionário de Competências do ICMBio.



## SOBRE A OUVIDORIA

A Ouvidoria do Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade – ICMBio, órgão integrante do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, é a instância pública de participação e controle social, responsável por acolher as demandas do usuário interno e externo do órgão (pessoa física ou jurídica), receber suas manifestações com o objetivo de aprimorar a gestão pública, melhorar os serviços oferecidos e garantir os procedimentos de simplificação desses serviços, sempre pautados na ética, transparência e cidadania em respeito ao processo democrático.

Por meio dela, o cidadão pode apresentar, com sigilo e segurança, denúncias, reclamações, comunicações de irregularidades, elogios, sugestões, solicitações de providências e pedidos de simplificação de serviços públicos relacionados às áreas de atuação do Instituto, bem como pedir Informações públicas que estejam sob a guarda do ICMBio.

Cabe destacar que, para garantir o direito de acesso à informação, a Lei de Acesso à Informação-LAI, prevê duas formas de obrigações que devem ser cumpridas pelos órgãos e entidades:

- **Transparência Passiva:** por meio do atendimento aos pedidos de informação feitos diretamente a órgãos e entidades públicas. Para esse acesso, o Fala.BR – Módulo LAI é a principal ferramenta no Poder Executivo Federal; e
- **Transparência Ativa:** por meio da publicação proativa na internet de informações de interesse coletivo ou geral, produzidas ou custodiadas por órgãos e entidades.

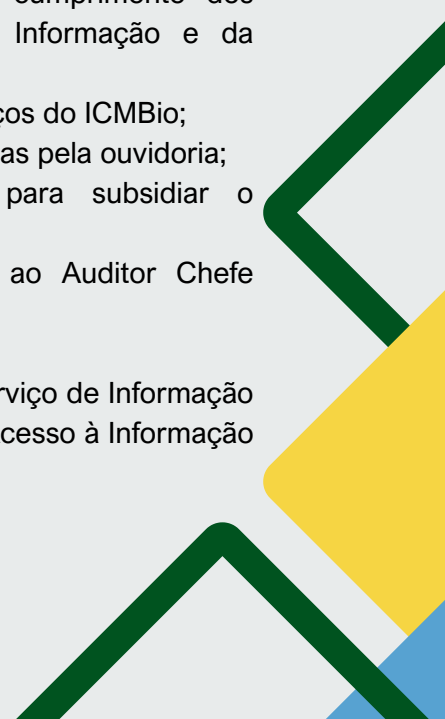




# ATRIBUIÇÕES REGIMENTAIS

Conforme estabelecido pelo Decreto nº 11.193 de 08 de setembro de 2022, que aprova Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade, a Auditoria Interna-AUDIT é a unidade responsável, vinculada diretamente ao Presidente do Instituto Chico Mendes, pela condução das atividades de ouvidoria na instituição. A execução dessas atividades se dá por meio da Divisão de Informações ao Cidadão – DIC, uma unidade organizacional subordinada à AUDIT, cujas atribuições estão definidas no artigo 33 da Portaria ICMBio nº 1270 de 29 de dezembro de 2022, que aprovou o Regimento Interno da Autarquia:

- I - Receber e tratar as manifestações de ouvidoria e os pedidos de acesso à informação oriundos do sistema informatizado disponibilizado pela Controladoria-Geral da União e encaminhá-las, conforme a matéria, à unidade competente;
- II - Analisar as respostas produzidas pelas áreas técnicas, em especial quanto à utilização de linguagem simples, considerando o contexto sociocultural do usuário, de forma a facilitar a comunicação e o entendimento, e transmiti-las aos usuários demandantes;
- III - Adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos recebidas;
- IV - Tratar, em primeira instância, os recursos oriundos de pedidos de acesso à informação;
- V - Subsidiar a autoridade de monitoramento sobre o cumprimento dos requisitos de transparência ativa da Lei de Acesso à Informação e da implementação do Plano de Dados Abertos;
- VI - Monitorar a elaboração e a atualização da Carta de Serviços do ICMBio;
- VII - Produzir relatório anual de gestão das atividades realizadas pela ouvidoria;
- VIII - Produzir relatórios de informações gerenciais para subsidiar o aprimoramento dos processos organizacionais do Instituto; e
- IX - Submeter relatório de desempenho das atividades ao Auditor Chefe semestralmente.

No âmbito do ICMBio, a ouvidoria também responde pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) de que trata a Lei n. 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação (LAI).





Além disso, a Ouvidoria exerce a função de instância de integridade, envolvendo-se diretamente no Programa de Integridade do ICMBio e é responsável pela gestão do Conselho de Usuário, previsto na Lei 13.460, de 26 de julho de 2017, lei que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, que se dedica a avaliar serviços públicos e propor melhorias.

E com o Decreto nº 10.889/2021 passou a ser o mantenedor do perfil de Administrador Institucional Supervisor para cadastrar a estrutura de sua Instituição e os demais usuários no Sistema Eletrônico de Agendas do Poder Executivo federal/e-Agendas.

Ademais, com a publicação da Portaria GM/MMA Nº 881, de 28 de dezembro de 2023, a Ouvidoria do ICMBio passou a integrar a Rede de Integridade do Meio Ambiente e Mudança do Clima-RIMMA do Ministério a qual está vinculada.

### Eixos de Trabalho da Ouvidoria

MANIFESTAÇÃO DE OUVIDORIA	ACESSO À INFORMAÇÃO	LGPD	CONSELHO DE USUÁRIO	INTEGRIDADE
<ul style="list-style-type: none"><li>• Solicitação</li><li>• Reclamação</li><li>• Elogio</li><li>• Sugestão</li><li>• Denúncia</li><li>• Comunicação</li><li>• Simplifique!</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sistema de Informação ao Cidadão (SIC)</li><li>• Transparência Passiva (atendimento aos pedidos de informações)</li><li>• Transparência Ativa (publicação proativa na internet)</li><li>• Sistema de Transparência Ativa (STA) da CGU</li><li>• E-Agendas</li><li>• Plano de Dados Aberto</li><li>• Carta de Serviços</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Atuar como canal de interlocução entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados - ANPD e o ICMBio</li><li>• Conduzir as ações necessárias à adequação de serviços e processos do ICMBio à Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Avaliar as propostas que os conselheiros exponham, diretamente à Ouvidoria e aos gestores de serviços do ICMBio, suas ideias de melhorias e soluções dos serviços</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Contribuir para execução do programa de integridade, no âmbito de suas atribuições, com vistas à prevenção e mitigação de riscos à integridade eventualmente identificados</li><li>• Participar da atualização ou revisão do plano de integridade</li><li>• Promover ações relacionadas ao Plano de integridade</li></ul>



# FORÇA DE TRABALHO


Quanto à composição da equipe da Ouvidoria do ICMBio, destaca-se um conjunto de profissionais com formação superior em diversas áreas, reunindo competências gerenciais, técnicas e comportamentais essenciais para a efetiva condução e operacionalização das atividades de ouvidoria. O corpo técnico da ouvidoria é composto por 4 (quatro) pessoas com a “Certificação em Ouvidoria”, que é um título concedido pela Ouvidoria-Geral da União-OGU e pela Escola Nacional de Administração Pública-ENAP.

A força de trabalho atualmente é composta por 8 (oito) servidores e colaboradores, assim distribuídos:

- 1 (um) Auditor titular, com atribuições de Ouvidor;
- 1 (um) chefe da Divisão de Informações ao Cidadão, servidor efetivo;
- 2 (dois) servidores efetivos; e
- 4 (quatro) colaboradores terceirizados.

Em termos de infraestrutura tecnológica, a ouvidoria utiliza a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, o Sistema Eletrônico de Informações (SEI) e o MS Outlook para receber, analisar e tratar as manifestações de ouvidoria/pedidos de acesso à informação registrados pelos usuários/cidadãos.

Para fins de acompanhamento das manifestações e pedidos de acesso à informação, a unidade faz uso das ferramentas de *business intelligence* “Painel Resolveu?” e “Painel Lei de Acesso à Informação”, ambos desenvolvidos pela Controladoria-Geral da União. Adicionalmente, são utilizadas as ferramentas o MS Teams para gerenciamento ágil dos projetos e ações prioritárias da unidade.







# PLANEJAMENTO

## Alinhamento estratégico

Para o biênio 2024 e 2025, tendo em vista que o Planejamento Estratégico do ICMBio está em fase de revisão, a Ouvidoria optou por adotar 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 Ouvidoria optou, desde 2022, por descontinuar as metas pactuadas junto ao Plano Estratégico do Instituto. Desta forma, as ações desenvolvidas, nos últimos anos, até então associadas ao Objetivo Estratégico 17 “Aprimorar os canais de comunicação com o cidadão, buscando maior agilidade, publicidade e transparência, fortalecendo a imagem institucional” passaram a ser atreladas aos indicadores estratégicos dos diversos painéis de monitoramento implementados pela Controladoria-Geral da União, tais quais: Painel LAI, Painel Resolveu!, Painel de Dados Abertos.

Por fim, para a elaboração do PlanOuv – 2024/2025 levou-se em consideração:

- 1 **O Relatório de Atividades da Ouvidoria em 2023**, que registrou as principais ações da unidade no exercício anterior, e no qual é possível identificar ações que demandam continuidade em sua execução;
- 2 **O diagnóstico de avanço do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOuP**, conforme metas estabelecidas no Plano de Ação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOuP, cujo processo de implantação foi iniciado no ICMBio no final de 2021; e
- 3 **As novas demandas para o presente ano**, que para a sua abordagem deverão contar com a mobilização da equipe da Ouvidoria e de outras unidades impactadas.

A seguir, detalhamento das ações previstas para o exercício de 2024/2025.





## DETALHAMENTO DAS AÇÕES

### DIMENSÃO ESTRUTURANTE

OBJETIVO	META	AÇÃO	PRAZO
Capacidades e garantias	Realizar 100% das ações estabelecidas	Executar o Plano de Capacitação	Contínuo
Planejamento e gestão eficiente	Procedimento Operacional Padrão da Ouvidoria revisado	Revisar o Procedimento Operacional Padrão - POP.	Out/2024
Infraestrutura e acessibilidade	Sala de atendimento presencial da Ouvidoria estruturada e disponível aos cidadãos	Estruturar a sala de atendimento presencial da Ouvidoria para que seja de fácil acesso e visibilidade ao cidadão e com resguardo de sigilo	Set/2024



# DETALHAMENTO DAS AÇÕES

## DIMENSÃO ESSENCIAL

OBJETIVO	META	AÇÃO	PRAZO
Processos Essenciais	Reduzir em 10% o tempo médio de atendimento dos pedidos de acesso à informação (LAI) e manifestações de ouvidoria (MO)	Desenvolver ferramenta interna (planilhas de controle e painéis BI) para acompanhamento e controle de prazos das demandas da Ouvidoria	Dez/2025
	Tabela de indexadores revisada	Revisar tabela de indexadores.	Mai/2025
	Tabela de tratamento de denúncias e representações revisada	Revisar tabela de tratamento de denúncias e representações.	Jun/2025
	Fluxos publicados no site do Instituto	Definir os fluxos internos para o tratamento de manifestações de ouvidoria e de LAI	Jun/2025
	Módulo de Triagem e Tratamento implantado em 1(uma) unidade piloto.	Implantar o Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR	Abr/2025
	Sistemas e-PAD com Fala.BR integrados	Integrar os sistemas e-PAD com o Fala.BR nos tratamentos de denúncias e comunicações pela Corregedoria	Out/2024
	Guia do Gestor com orientações de SIC publicado	Elaborar guia com orientações básicas a serem observadas pelos gestores ao atenderem demandas de SIC	Fev/2025
Governança de Serviços	Carta de Serviço atualizada no site do Instituto	Acompanhar a revisão da Carta de Serviços ao Usuário, que trata o art. 7º da Lei Federal nº 13.460/2017.	Abr/2025



# DETALHAMENTO DAS AÇÕES

## DIMENSÃO ESSENCIAL

OBJETIVO	META	AÇÃO	PRAZO
Transparência e análise de dados	Relatórios Gerenciais apresentados	Elaborar Relatório Gerenciais ao Dirigente máximo com informações sobre as manifestações registradas na Ouvidoria, como quantitativo, tempo médio de respostas e assuntos mais demandados	Quadrimestral
	Sistema e-Agendas monitorado	Monitorar implementação do e-Agendas	Set/2024 Mar/2025
	Cumprimento de 100% dos itens obrigatórios de transparência ativa no site do Instituto	Monitorar a atualização dos dados e informações regulamentados pela Lei de Acesso à Informação com cumprimento dos itens de Transparência Ativa no portal do ICMBio	Nov/2024 Jun/2025
	Relatórios de transparência e prestação de contas apresentados	Elaborar relatório cumprimento dos requisitos de transparência ativa (LAI, Plano de Dados Abertos e E-Agendas)	Abr/2025
	Relatórios apresentados	Apresentar ao Dirigente máximo e divulgar na página do Instituto o Relatório de Gestão da Ouvidoria e o Relatório de Monitoramento da Autoridade da LAI	Abr/2025



## DETALHAMENTO DAS AÇÕES

### DIMENSÃO PROSPECTIVA

OBJETIVO	META	AÇÃO	PRAZO
Busca ativa de informações	Aumentar em 10% o nível no Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP) do ICMBio	Responder ao 2º Ciclo do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP)	Out/2024
	Realizar 100% das ações estabelecidas	Produzir, em conjunto com a Coordenação de Comunicação, material de divulgação do tipo cartazes, banners, panfletos e folders (físicos e virtuais) sobre temas da Ouvidoria do ICMBio	Contínuo
	Cartilha publicada	Elaborar cartilha no tema de tratamento de dados pessoais no ICMBio, alinhamento ente LAI e LGPD	Set/2025





## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente Plano tem o objetivo de contribuir com a governança deste Instituto, bem como com a melhora da prestação de serviço ao usuários e servidores.

Este poderá ser periodicamente revisado ao longo do anuênio, a fim de adequar-se a eventuais contingências e possibilitar otimização e maximização dos resultados da área.

Casos omissos que envolvam este Plano serão submetidos à apreciação e deliberação da Auditoria-Interna, instância superior à qual a Ouvidoria está subordinada.