



PLANO ANUAL DE OUVIDORIA

INSTITUTO CHICO MENDES DE
CONSERVAÇÃO DA BIODIVERSIDADE

2024-2025

Edição revisada em março de 2025



MINISTÉRIO DO
MEIO AMBIENTE E
MUDANÇA DO CLIMA



**OUVIDORIA DO INSTITUTO CHICO MENDES
DE CONSERVAÇÃO DA BIODIVERSIDADE - ICMBIO**

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

EXPEDIENTE

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

Chefe de Gabinete

Carla Lessa

Ouvidora

Vanessa Simas Figueiredo

Chefe da Divisão de Informação ao Cidadão

Rafael Barbosa Chagas

Equipe da Ouvidoria

Alessandra Nunes dos Santos Guedes

Caroline de Sousa Viana

Freida Freitas

Felipe Nascimento

Regina Lourdes Castro Mendes



Documento elaborado internamente pela equipe da Ouvidoria do ICMBio, com a finalidade de guiar as ações da unidade durante o período de 2024 a 2025

É permitida a reprodução total ou parcial desta publicação, desde que citada a fonte.

Publicada on-line em setembro de 2024.

1ª revisão em março de 2025.



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 Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024, 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, busca fomentar a transparência, a participação e o controle social frente aos serviços de ambientais prestados pelo Instituto.

Cabe destacar, por fim, que este planejamento foi revisado, em março de 2025, adicionando novo rol de desafios e demandas prioritárias que surgiram ao longo do exercício anterior.



BASE NORMATIVA

- Constituição da República Federativa do Brasil 1988, de 05 de outubro de 1988;
- Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI);
- Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 (Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos);
- Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais);
- Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016 (Política de Dados Abertos);
- Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018 (Regulamenta a Lei nº 13.460/2017);
- Decreto nº 10.889, de 9 de dezembro de 2021 (Sistema Eletrônico de Agendas do Poder Executivo Federal – e-Agendas);
- Decreto nº 12.258, de 25 de novembro de 2024 (Aprova estrutura regimental do ICMBio);
- Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024 (Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal - SisOuv);
- 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 12.258 de 25 de novembro de 2024, 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, O Ouvidoria é um órgão seccional, ligado diretamente à Presidência do Instituto.

Suas atribuições estão definidas no art. 9º do Decreto nº 12.258/2024 e terá como auxiliar, na execução das atividades, a Divisão de Informações ao Cidadão – DIC.

Art. 9º À Ouvidoria compete:

I - executar as atividades de ouvidoria previstas no art. 13 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

II - informar o órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal sobre o acompanhamento e a avaliação dos programas e dos projetos de atividades de ouvidoria no âmbito do Instituto Chico Mendes;

III - assegurar o cumprimento das normas relativas à proteção e ao tratamento de dados pessoais, de acordo com o estabelecido na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018;

IV - coordenar as ações relativas à defesa dos direitos dos usuários dos serviços prestados pelo Instituto Chico Mendes, mediar conflitos e subsidiar a alta gestão, com base nos princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;


V - gerenciar pedidos de acesso a informações, sugestões, elogios, denúncias e comunicações de irregularidades dirigidas ao Instituto Chico Mendes;

VI - coordenar as atividades de elaboração, atualização, monitoramento e avaliação periódica da Carta de Serviços ao Usuário do Instituto Chico Mendes;

VII - acompanhar e orientar o tratamento adequado de manifestações registradas nos demais canais de comunicação com o usuário de serviços públicos do Instituto Chico Mendes;

VIII - atuar como responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão do Instituto Chico Mendes, de acordo com o estabelecido na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011; e

IX - assistir o Presidente do Instituto Chico Mendes na deliberação dos recursos administrativos previstos na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

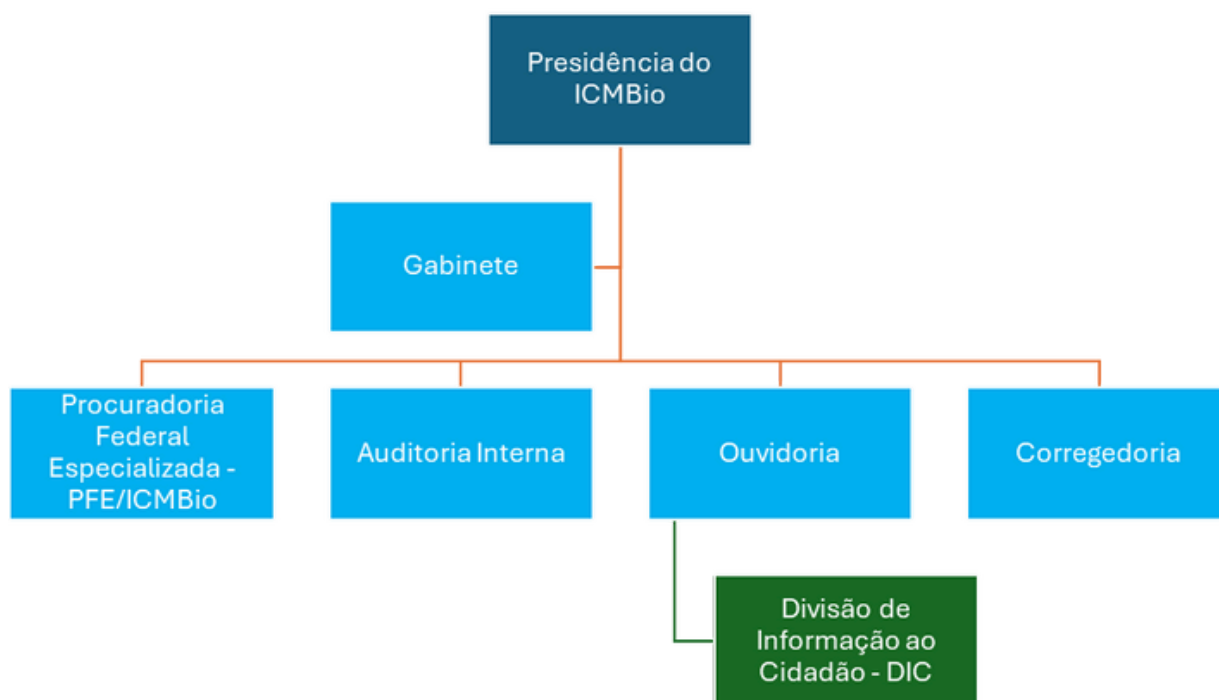


No âmbito do ICMBio, a ouvidoria também responde pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) de que trata a Lei n. 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação (LAI). Além disso, a Ouvidoria exerce a função de instância de integridade, envolvendo-se diretamente no Programa de Integridade do ICMBio.

E 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.

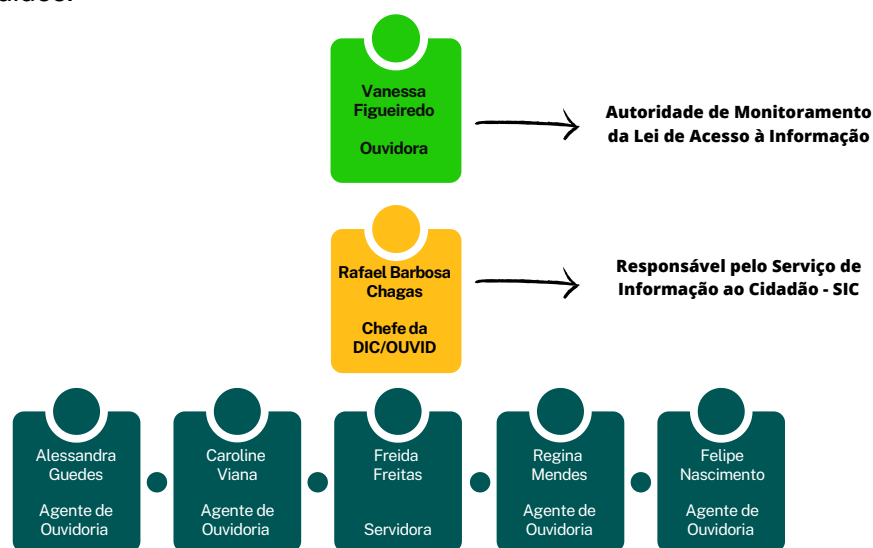
ORGANOGRAMA ICMBIO - 2025



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 5 (cinco) 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 da Ouvidoria e da Divisão de Informação ao Cidadão atualmente é composta por 7 (sete) servidores e colaboradores, assim distribuídos:



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

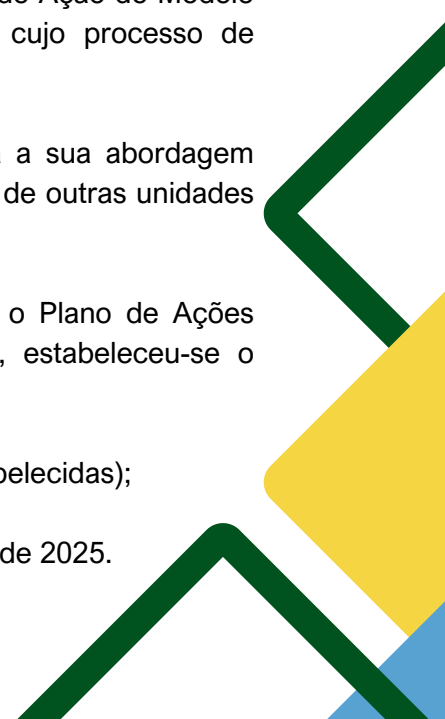
Para o biênio 2024 e 2025, a Ouvidoria optou por adotar como referência o autodiagnóstico realizado a partir do Modelo de Maturidade de Ouvidoria Pública – MMOuP, que é um instrumento de gestão, desenvolvido pela Controladoria Geral da União – CGU para o apoio e fortalecimento das Ouvidorias dos órgãos/instituições.

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! e 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 - 2022, 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.

Neste contexto, considerando as atribuições da Ouvidoria, o Plano de Ações MMOuP - 2022 e os recursos disponíveis e necessários, estabeleceu-se o planejamento operacional revisado a seguir:

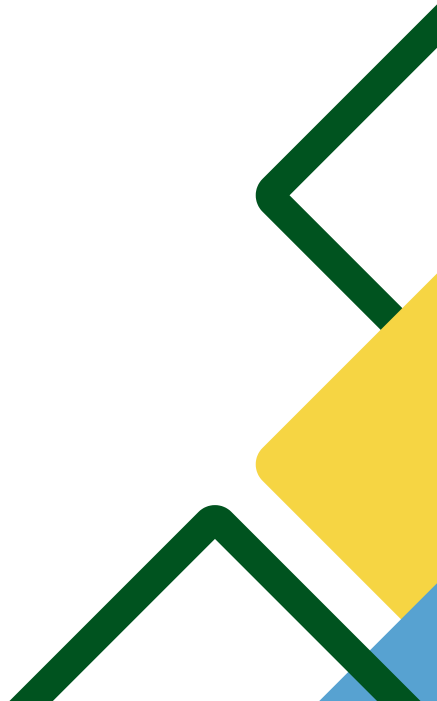
- Ações para o exercício de 2024/2025 (metas iniciais estabelecidas);
 - Ações executadas em 2024; e
 - Repactuação e inserção de novas ações para o exercício de 2025.
- 



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 - 2024/2025

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 - 2024/2025

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 - 2024/2025

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



EXECUÇÃO DAS AÇÕES 2024

AÇÃO	SITUAÇÃO
DIMENSÃO ESTRUTURANTE	
Executar 100% o Plano de Capacitação em 2024	Concluído
Revisar o Procedimento Operacional Padrão - POP.	Concluído
Disponibilizar a sala de atendimento presencial da Ouvidoria estruturada para que seja de fácil acesso e visibilidade ao cidadão e com resguardo de sigilo	Concluído
DIMENSÃO ESSENCIAL	
Integração entre os Sistemas e-PAD e o Fala.BR	Concluído
Elaboração do Relatório de Monitoramento da Autoridade da LAI	Concluído
Elaboração do Relatório para subsidiar a elaboração do Relatório de Gestão Instrucional do ICMBio (TCU)	Concluído
Elaboração do Relatório de Gestão da Ouvidoria Elaborado	Concluído
DIMENSÃO PROSPECTIVA	
Participação no 2º Ciclo do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP)	Concluído



REPACTUAÇÃO DO PLANO DE AÇÕES PARA 2025

ATIVIDADE	UNIDADES ENVOLVIDAS	PRAZO
Atendimento ao público	DIC	contínuo
Participação no Grupo de Trabalho de Integridade	Ouvidoria	contínuo
Execução do Plano de Capacitação	Ouvidoria e DIC	contínuo
Execução do Plano de Comunicação	Ouvidoria	contínuo
Elaborar o Relatório de Monitoramento da Autoridade da LAI	Ouvidoria	mar/25
Elaborar o Relatório para subsidiar Relatório de Gestão Institucional (TCU)	Ouvidoria	mar/25
Elaborar o Relatório de Gestão da Ouvidoria	Ouvidoria	mar/25
Revisar o Planouv 2024/2025	Ouvidoria	mar/25
Elaborar o Plano de Comunicação 2025	Ouvidoria	abr/25
Elaborar o Plano de Capacitação 2025	Ouvidoria	abr/25
Monitorar o Plano de Dados Abertos	DIC	abr/25
Monitorar cumprimento dos itens de Transparência Ativa no portal do ICMBio	DIC	abr/25
Monitorar o Sistema E-Agendas	DIC	abr/25
Elaborar o Relatório Gerencial - 1Q25	DIC	mai/25
Revisar Tabela de indexadores	Ouvidoria e DIC	mai/25
Publicação dos Fluxos internos para o tratamento de manifestações de ouvidoria e de LAI (no site do Instituto)	Ouvidoria e DIC	jun/25
Elaborar proposta orçamentária para 2026	Ouvidoria	jul/25
Revisar Planejamento de implementação da LGPD	Ouvidoria	jul/25



REPACTUAÇÃO DO PLANO DE AÇÕES PARA 2025

ATIVIDADE	UNIDADES ENVOLVIDAS	PRAZO
Publicação do Guia do Gestor com orientações do SIC	Ouvidoria	ago/25
Tabela de tratamento de denúncias e representações revisada (Instâncias apuratórias -COR_GR_CE- revisar fluxo de apuração_ processo_ Avaliação de risco)	Ouvidoria	ago/25
Elaborar o Relatório Gerencial - 2Q25	DIC	set/25
Implementar Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR (piloto)	DIC	set/25
Monitorar o Plano de Dados Abertos	DIC	set/25
Monitorar cumprimento dos itens de Transparência Ativa no portal do ICMBio	DIC	out/25
Monitorar o Sistema E-Agendas	DIC	out/25
Desenvolver ferramenta interna (planilhas de controle e painéis BI) para acompanhamento e controle de prazos das demandas da Ouvidoria	DIC	out/25
Revisão do Manual da Ouvidoria	Ouvidoria	nov/25
Atualizar a Carta de Serviço	Ouvidoria e DIC	dez/25
Ajuste do Procedimento Operacional Padrão (POP)	DIC	dez/25
Elaborar Cartilha no tema de tratamento de dados pessoais no ICMBio, alinhamento entre LAI e LGPD	Ouvidoria	dez/25
Elaboração do Plano Anual da Ouvidoria - PlanOuv 2026/2027	Ouvidoria e DIC	jan/26
Elaborar o Relatório Gerencial - 3Q25	DIC	jan/26



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.