

Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade - ICMBio

Relatório de Gestão

Ouvidoria



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

Presidente da República

Luiz Inácio Lula da Silva

Ministra de Estado do Meio Ambiente e
Mudança do Clima - MMA

Marina Silva

Presidente do Instituto Chico Mendes de
Conservação da Biodiversidade - ICMBio

Mauro Oliveira Pires

Chefe de Gabinete

Thais Ferraresi Pereira

Ouvidora

Vanessa Simas Figueiredo

Chefe da Divisão de Informação ao
Cidadão - DIC/OUV

Rafael Barbosa Chagas

Equipe da Ouvidoria

Caroline de Sousa Viana

Freida Augusta da Costa Freitas

Gabriela Alves Siqueira e Silva

Equipe da DIC/OUV

Alessandra Nunes dos Santos Guedes

Felipe Neres do Nascimento Júnior

Regina Lourdes Castro Mendes

Organização e diagramação do Relatório

Freida Augusta da Costa Freitas

Vanessa Simas Figueiredo

Expediente baseado no rol de responsáveis do ICMBio em 2026, conforme a Instrução Normativa TCU - nº 84/2020, art. 7º

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

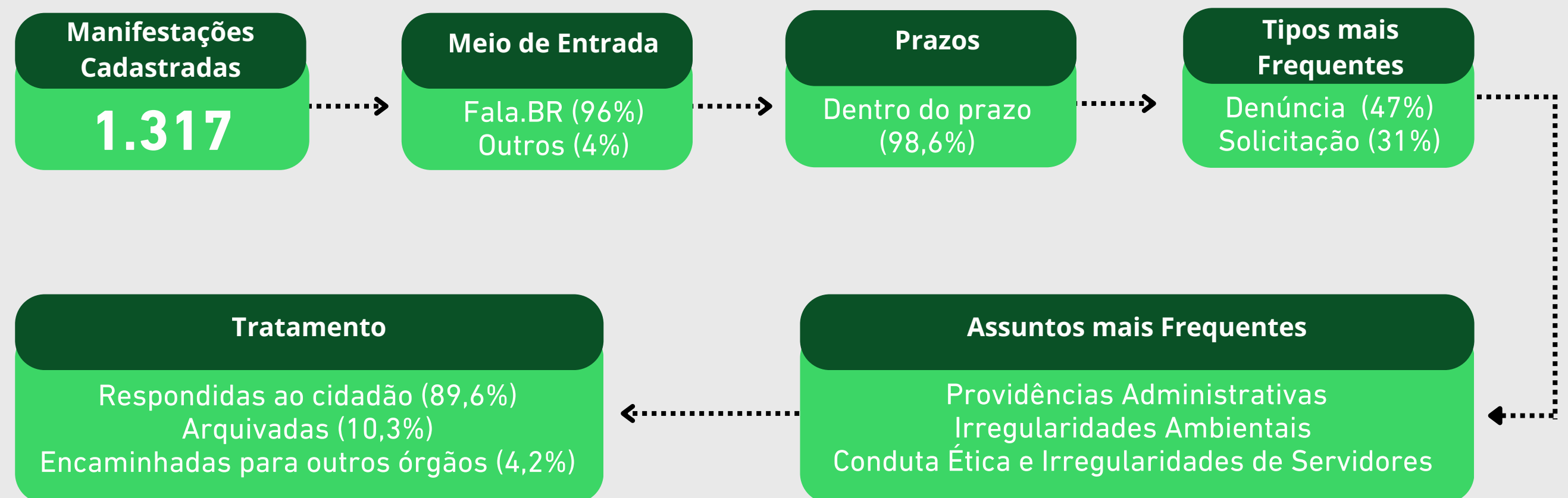
Publicado no Portal do ICMBio em abril de 2026.

Sumário

SUMÁRIO EXECUTIVO.....	04
1. INTRODUÇÃO.....	05
2. A OUVIDORIA.....	06
3. A ESTRUTURA DA OUVIDORIA.....	08
3.1. A OUVIDORIA - OUV.....	08
3.2. A DIVISÃO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - DIC.....	09
3.3. FORÇA DE TRABALHO E INFRAESTRUTURA DA OUVIDORIA.....	09
4. CANAIS DE RECEBIMENTO DAS DENÚNCIAS.....	10
5. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA.....	12
5.1. NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS.....	14
5.2. ANÁLISE GERENCIAL QUANTO AO PRINCIPAIS TIPOS E MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES.....	16
5.2.1. PRINCIPAIS ASSUNTOS TRATADOS.....	18
5.2.2. PRINCIPAIS TEMAS POR ASSUNTO.....	19
5.3. ANÁLISE DOS PROBLEMAS RECORRENTES E DAS SOLUÇÕES ADOTADAS.....	23
5.4. PRAZOS DE ATENDIMENTO.....	25
5.5. INDICADORES DE RESOLUTIVIDADE E DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO.....	26
5.6. SATISFAÇÃO DO USUÁRIO.....	27
5.7. PERFIL DOS MANIFESTANTES.....	28
6. DESEMPENHO DA OUVIDORIA.....	30
6.1. AÇÕES CONSIDERADAS EXITOSAS EM 2025.....	30
6.2. DIFICULDADES ENFRENTADAS E PROPOSTAS DE APRIMORAMENTO.....	33
7. INFORMAÇÕES SOBRE OS SERVIÇOS AVALIADOS.....	36
7.1. CARTA DE SERVIÇOS.....	37
8. PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS.....	38
9. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	40

Sumário Executivo

Em 2025, a Ouvidoria do Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade (ICMBio) recepcionou e tratou **1.317 manifestações de ouvidoria** (elogios, sugestões, solicitações de providência e de simplificação administrativa, reclamações e denúncias). As demandas foram analisadas e respondidas em prazo médio de **21,4 dias**, período inferior ao prazo máximo legal de 30 dias, demonstrando a celeridade no atendimento às solicitações da sociedade.



1 - Introdução

Este Relatório de Gestão consolida as informações referentes às manifestações de ouvidoria registradas no ano de 2025, no âmbito do Instituto Chico Mendes. A publicação do Relatório de Gestão cumpre exigência contida na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e na Portaria CGU nº 116, de 18 de março de 2024.

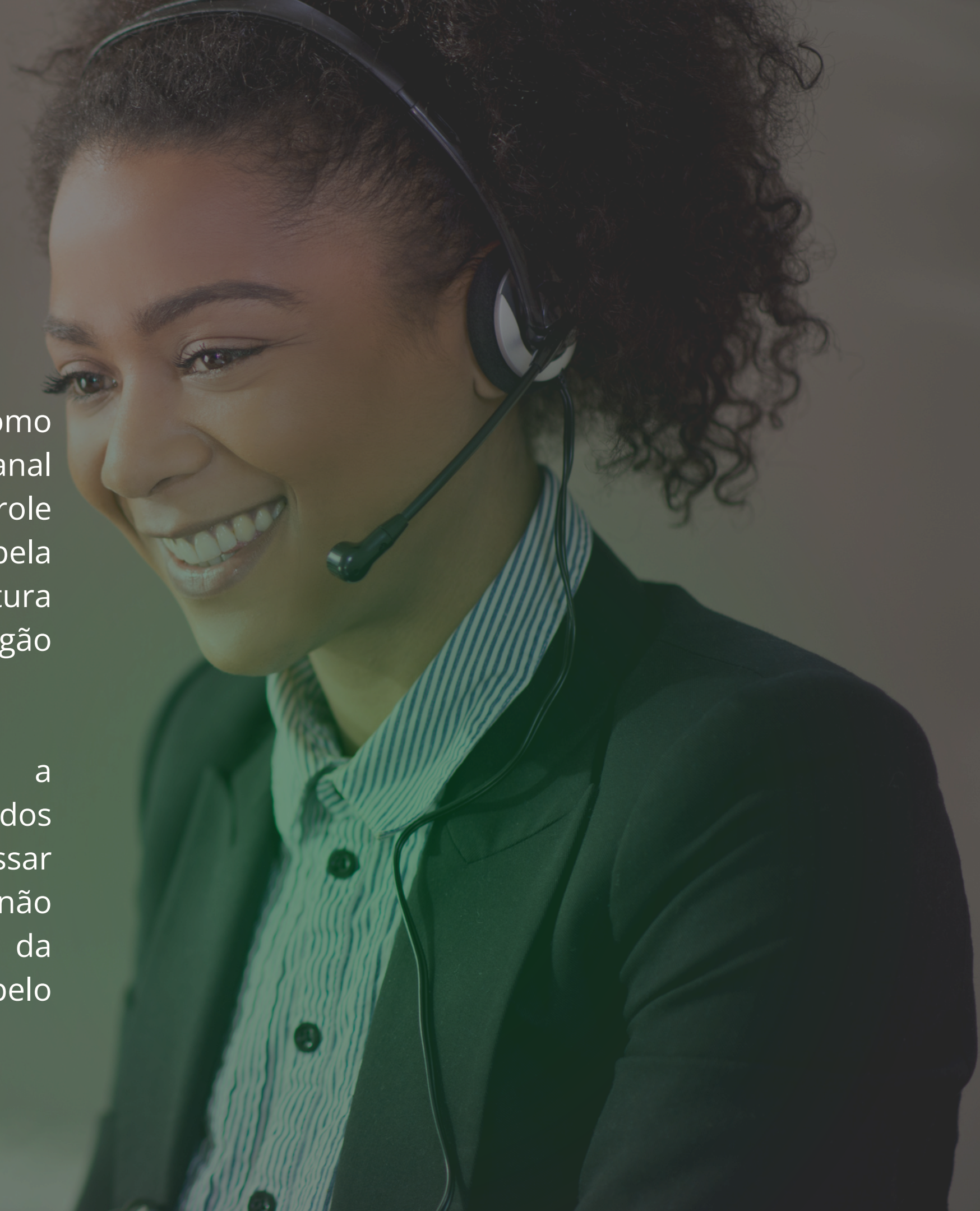
Os dados apresentados foram extraídos, predominantemente, da plataforma Fala.BR, sistema oficial do Governo Federal para o recebimento e o tratamento de manifestações de ouvidoria e complementados por informações do painel gerencial da Controladoria-Geral da União - “Painel Resolveu?”.

Por tratar-se de um importante canal de diálogo entre a sociedade e o ICMBio, a Ouvidoria tem como objetivo principal fomentar a participação social, para que o cidadão, por meio de suas reclamações, sugestões, elogios, solicitações e denúncias, possa contribuir para correção e aprimoramento dos serviços prestados pela Autarquia.

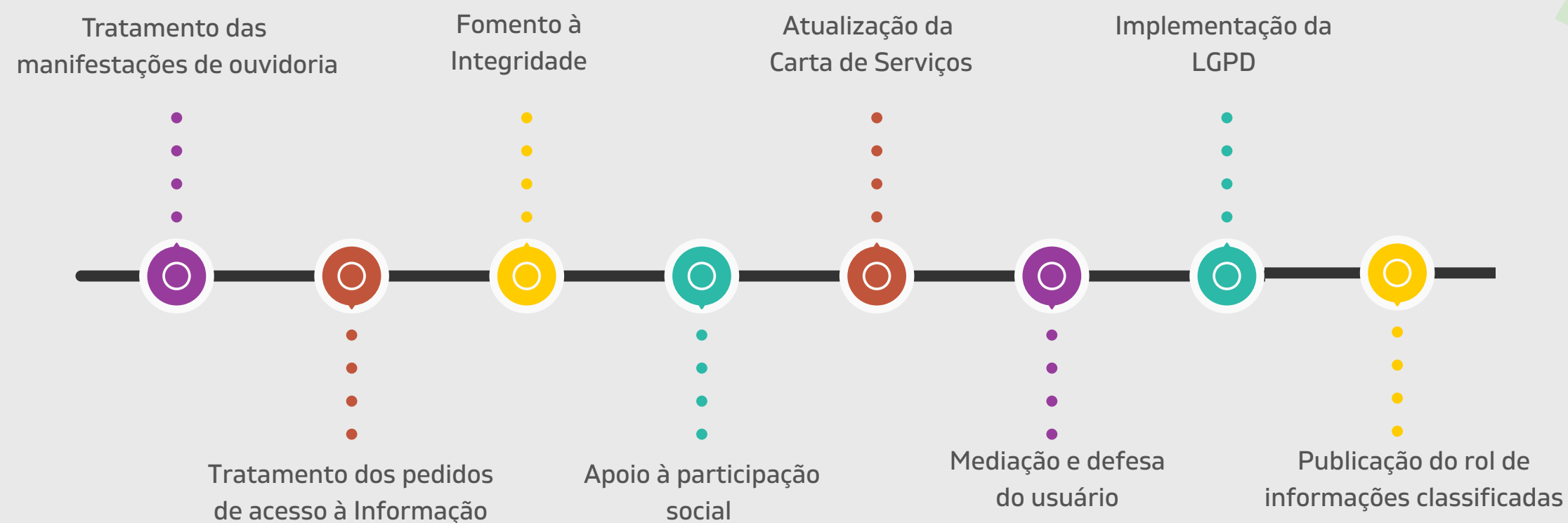
2 - A Ouvidoria

No exercício de 2025, a Ouvidoria do ICMBio consolidou sua atuação como unidade organizacional autônoma, posicionando-se como canal estratégico para a participação social e o aprimoramento do controle institucional. O fortalecimento de sua governança foi ratificado pela promulgação do Decreto nº 12.258/2024, que instituiu a nova estrutura regimental da Autarquia, elevando a Ouvidoria ao status de Órgão Seccional com vinculação direta à Presidência.

Esse reposicionamento estratégico ampliou a autonomia e a tempestividade da unidade, assegurando que as manifestações dos cidadãos alcancem os níveis decisórios com maior fluidez. Ao processar demandas e fornecer informações qualificadas, a Ouvidoria atua não apenas como garantidora da transparência, mas como indutora da melhoria contínua e da eficiência dos serviços públicos prestados pelo Instituto.



No âmbito da governança institucional, a Ouvidoria exerce papel relevante no fortalecimento da integridade e da transparência, fomentando ações de acesso à informação no desenvolvimento de suas atividades. Suas principais competências, detalhadas pelo novo Regimento Interno, incluem:



No contexto da Administração Pública Federal, a Ouvidoria do ICMBio atua como unidade setorial integrante do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (SisOuv), sob coordenação da Controladoria-Geral da União (CGU). Adicionalmente, exerce função estratégica no Sistema de Integridade, Transparência e Acesso à Informação (SITAI), instituído pelo Decreto nº 11.529/2023, que visa articular atividades e padronizar diretrizes relativas à integridade e à transparência institucional.

3 - A Estrutura da Ouvidoria

A estrutura da Ouvidoria do ICMBio compreende uma coordenação e uma divisão, que desempenham funções estratégicas para assegurar canais eficientes de comunicação entre a sociedade e a administração pública:

3.1 A Ouvidoria (OUV)

Responsável pela condução dos processos de gestão e pelo atendimento às demandas estratégicas do setor. Compete-lhe a elaboração e o acompanhamento de normativas, a manutenção da Carta de Serviços, o monitoramento da transparência ativa e o auxílio à promoção da integridade institucional. Adicionalmente, gere os processos de classificação de informações sigilosas, zela pela observância da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e desenvolve ações de comunicação e letramento institucional nos temas de sua competência.

3.2 A Divisão de Informação ao Cidadão (DIC)

Responsável por receber, analisar e encaminhar às unidades competentes as manifestações e os pedidos do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). Sua atuação garante o cumprimento da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) e da Lei de participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública (Lei nº 13.460/2017).

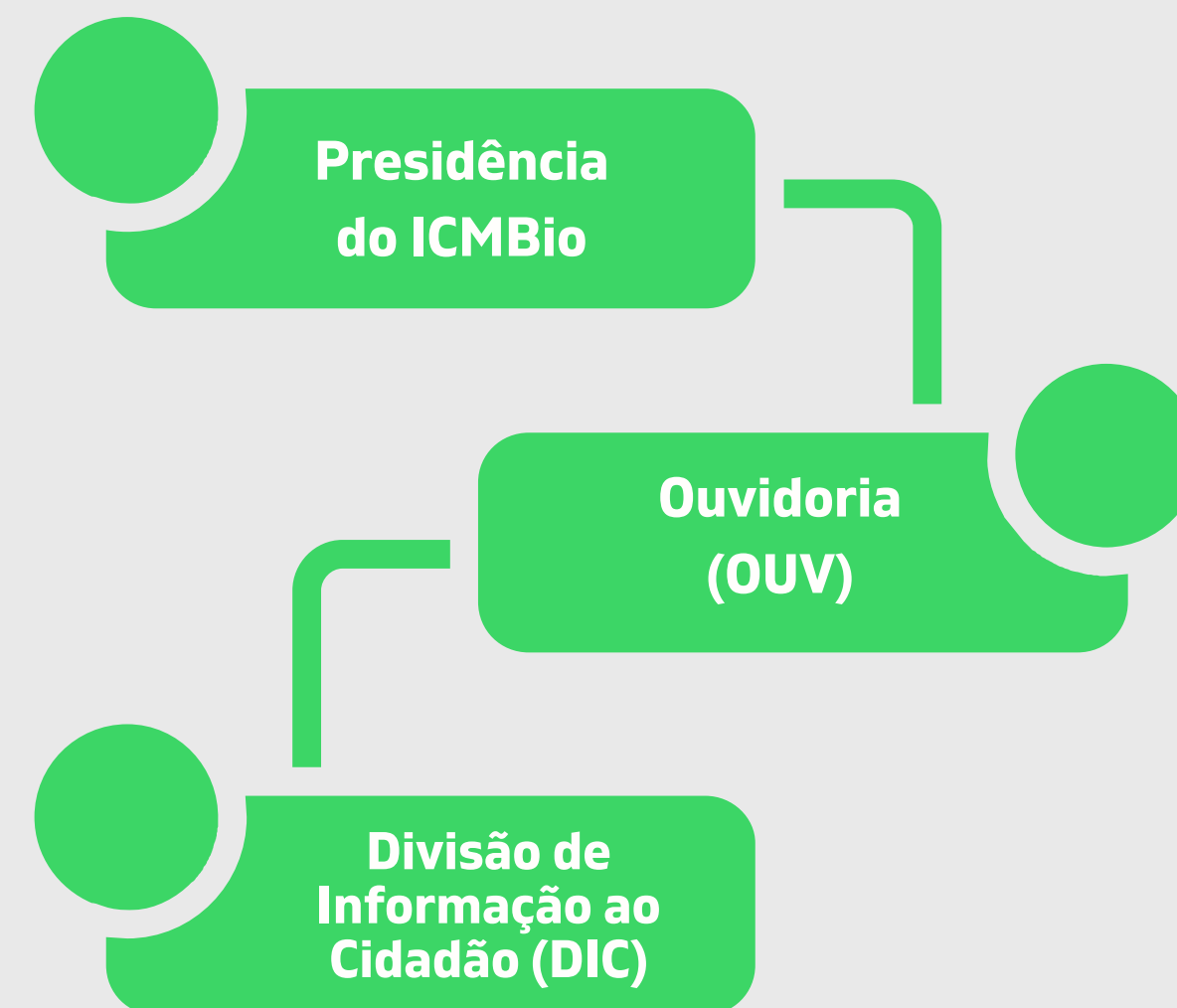
Além da recepção e triagem, a DIC desempenha papel fundamental na identificação de padrões e oportunidades de melhoria nos serviços públicos. Por meio de análise criteriosa, a divisão assegura o encaminhamento eficiente das demandas, promovendo o diálogo contínuo entre o Instituto e o cidadão.

3.3 Força de Trabalho e Infraestrutura da Ouvidoria

Em 2025, o quadro de pessoal da Ouvidoria do ICMBio foi composto por sete profissionais, entre servidores e colaboradores. Deste total, cinco já detinham a Certificação em Ouvidoria — concedida pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap) em parceria com a Ouvidoria-Geral da União (OGU) — e um servidor obteve a titulação no referido exercício.

A unidade dispõe de infraestrutura tecnológica integrada, composta pela Plataforma Fala.BR, pelo Sistema Eletrônico de Informações (SEI) e pelo MS Outlook, o que assegura eficiência, rastreabilidade e privacidade no acolhimento das manifestações do cidadão. Adicionalmente, a Ouvidoria conta com espaço físico acessível dedicado ao atendimento presencial (Sala de Atendimento Presencial).

ORGANOGRAMA



4 - Canais de Recebimento das Demandas

Tradicionalmente, o recebimento de demandas ocorre por múltiplos canais, o que assegura a capilaridade do atendimento. Embora a Plataforma Fala.BR consolide-se como o principal meio de interação, o serviço é complementado por e-mail, telefone, correspondência postal e atendimento presencial.

Em 2025, a dinâmica de utilização desses canais refletiu o avanço da digitalização e a busca dos usuários por maior celeridade. A Tabela 1 apresenta a distribuição percentual dos acessos com base no volume total de entradas na Plataforma Fala.BR. Esse panorama abrange pedidos de complementação, fluxos de reencaminhamento entre órgãos e processos arquivados, oferecendo uma visão fidedigna da carga operacional absorvida pela unidade no tratamento das demandas.



Demandas por Canal de Recebimento das Manifestações

Canal de Comunicação	Descrição e Funcionalidade	Quantidade	%
Plataforma Fala.BR (Internet)	Principal interface digital para registro de manifestações e pedidos de acesso à informação.	1261	95,75
E-mail Institucional	Canal direto para orientações e dúvidas preliminares.	32	2,42
Telefone	Atendimento síncrono para suporte e informações rápidas.	14	1,06
Presencial	Garantia de acessibilidade para cidadãos com limitações de acesso digital.	2	0,15
Correspondência	Garantia de acessibilidade para cidadãos com limitações de acesso digital e/ou de locomoção	2	0,15
Outros	Demais meios de comunicação	6	0,46

5 - Manifestações de Ouvidoria

As manifestações de ouvidoria consolidam-se como o principal instrumento de participação social na gestão pública, constituindo um canal de diálogo direto entre o cidadão e o ICMBio. Por meio desse fluxo de interações, a sociedade exerce o controle social ao registrar demandas, percepções e avaliações que fundamentam o monitoramento, a qualificação e o aprimoramento contínuo dos serviços prestados pela Autarquia.



As manifestações recebidas pela Ouvidoria são classificadas nas seguintes tipologias:




5.1 Número de Manifestações Recebidas

No exercício de 2025, a Ouvidoria do ICMBio registrou um total de **1.317 manifestações** cadastradas na Plataforma Integrada de Ouvidoria - Fala.BR. Este volume representa um aumento significativo de **27,25%** em comparação com as 1.035 manifestações recebidas no ano de 2024, evidenciando a maior procura da sociedade por interação com o Instituto.



Total de processos de manifestação de ouvidoria tratados em 2025.

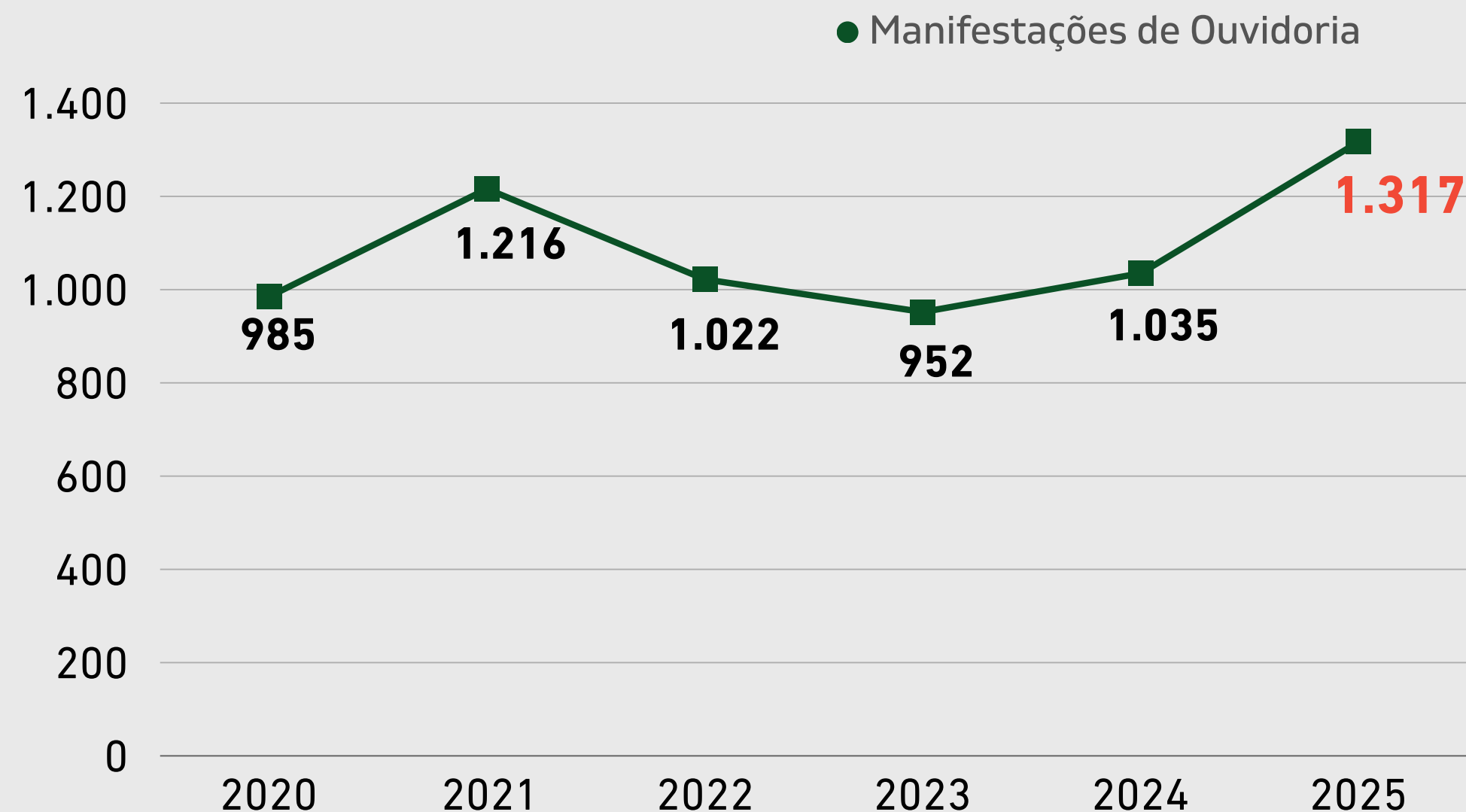
99% 

Das respostas no prazo legal

22,3 dias 

Tempo médio de resposta

Série Histórica Anual das Manifestações de Ouvidoria



Conforme demonstrado no Gráfico 1, o desempenho no tratamento das demandas em 2025 caracterizou-se pela celeridade e pela estrita observância aos normativos vigentes. O tempo médio de resposta foi de 22,3 dias, sendo que 99% das manifestações foram concluídas dentro do prazo legal, nos termos do art. 11 da Lei nº 13.460/2017.

Das 1.317 manifestações recebidas, 137 foram arquivadas por não atenderem aos critérios legais de admissibilidade, enquanto 56 foram reencaminhadas a outros órgãos por versarem sobre matérias alheias à competência do ICMBio.

A análise da evolução mensal revela o comportamento operacional da Ouvidoria nos exercícios de 2024 e 2025, conforme ilustrado no gráfico a seguir:

Comparativo Mensal de 2024 e 2025

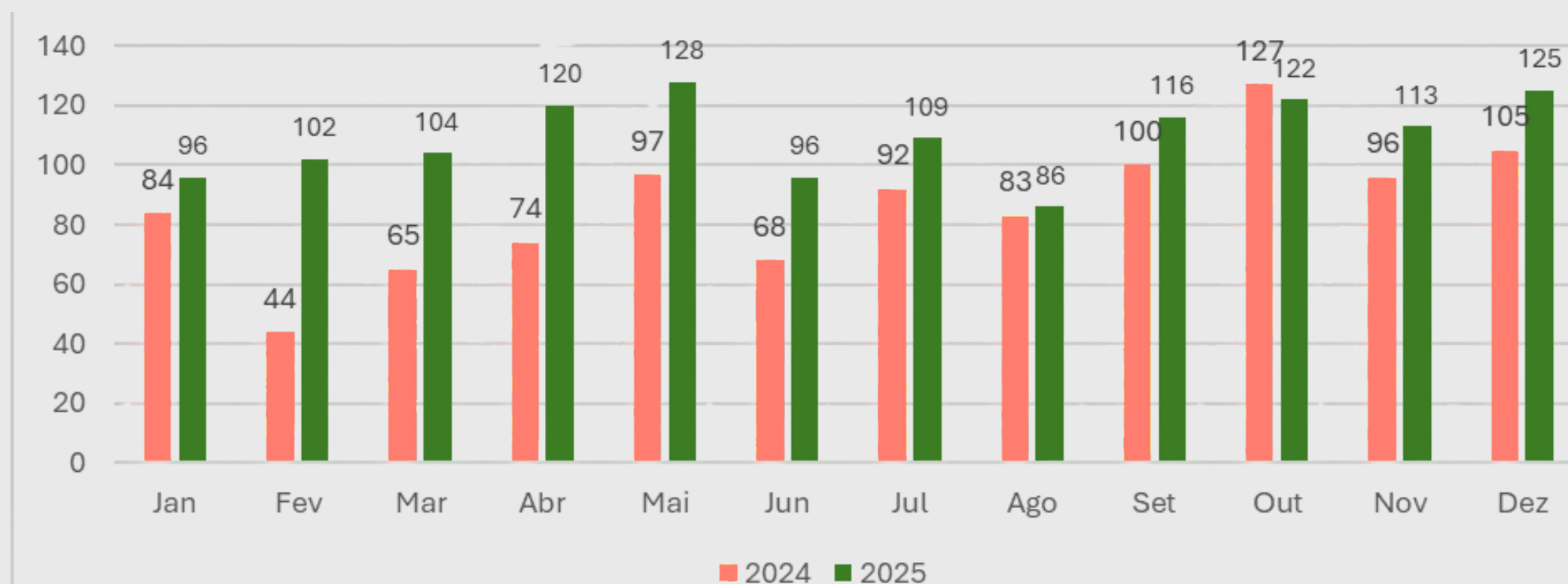


Gráfico 2- Evolução Mensal das Demandas de Ouvidoria (2024 vs 2025). Fonte: Painel Resolveu? (Jan/26)

Em 2025, a Ouvidoria registrou um volume de demandas consistentemente superior ao exercício anterior na maioria dos meses. Destaca-se o crescimento expressivo em fevereiro (131,82%), acompanhado de altas significativas em quase todo o período — com variações entre 14,29% e 62,16% em meses como janeiro, março e o quadrimestre final. Em contrapartida, observou-se estabilidade em agosto (3,61%) e uma leve retração isolada em outubro (-3,94%).


5.2 Análise Gerencial Quanto aos Principais Tipos e Motivos das Manifestações

A estratificação das manifestações por tipologia revela tendências relevantes na interação entre o ICMBio e a sociedade, fornecendo subsídios para a compreensão das principais demandas e expectativas dos cidadãos, conforme detalhado na tabela a seguir:

Demanda das Manifestações de Ouvidoria por Tipologia

Tipologia	2023	2024	2025	Variação % em relação ao exercício anterior
Reclamação	147 (18,2%)	147 (15,2%)	208 (17,7%)	41,5% ↑
Solicitação	314 (38,9%)	224 (23,3%)	363 (30,8%)	62,1% ↑
Denúncia e Comunicação de Irregularidades	317 (39,2%)	533 (55,2%)	551 (46,8%)	3,38% ↑
Sugestão	19 (2,4%)	16 (1,7%)	43 (3,7%)	168,75% ↑
Elogio	11 (1,4%)	45 (4,7%)	14 (1,2%)	-68,9% ↓
Simplifique	0 (0%)	0 (0%)	1 (0,1%)	-

Tabela 2- Demanda de Manifestações de Ouvidoria por Tipologia. Fonte Ouvidoria adaptada do Painel Resolveu? (Jan/26)



O perfil das manifestações em 2025 foi predominantemente marcado pelas categorias **Denúncia** e **Comunicação de Irregularidades**. Embora tenham registrado uma ligeira redução na participação relativa (de 55,2% em 2024 para 46,8% em 2025), estas tipologias mantiveram o maior volume absoluto, com 551 registros, o que reafirma o papel da Ouvidoria como ferramenta estratégica de controle.

Desse total, 356 itens referem-se à 'Comunicação de Irregularidades' (64,61%), com prevalência de relatos anônimos. Tal cenário evidencia a importância de reforçar as garantias de sigilo e a proteção ao denunciante, visando consolidar a confiança do usuário nos mecanismos de salvaguarda institucional.

Em contrapartida, os crescimentos mais expressivos ocorreram nas **Sugestões** (168,8%) e nas **Solicitações** (62,1%), sugerindo um engajamento proativo da sociedade na melhoria dos processos do Instituto.

Por outro lado, a retração acentuada nos **Elogios** (-68,9%) requer uma análise prospectiva sobre a percepção da qualidade dos serviços, ainda que as manifestações positivas representem uma parcela minoritária. Por fim, o registro da primeira demanda na categoria **Simplifique!** sinaliza o início da adesão dos usuários às ferramentas de desburocratização.

5.2.1 Principais Assuntos Tratados

A tabela a seguir apresenta o ranking dos quatro temas de maior recorrência entre as manifestações recebidas pelo ICMBio em 2025. O levantamento evidencia os assuntos que concentraram o volume mais expressivo de demandas no período e que, por essa razão, exigiram acompanhamento prioritário por parte da Ouvidoria e da Alta Administração do Instituto.

Ranking com os 4 temas de maior incidência por assunto em 2025

Ranking	Assunto	Quantidade
1	Providências Administrativas	315
2	Irregularidades Ambientais	313
3	Conduta Ética e Irregularidades de Servidores	177
4	Dúvidas e Esclarecimentos	105

Tabela 3- Ranking dos Assuntos mais Tratados em 2025. Fonte Relatório Plataforma Fala.Br (Mar/26)

A classificação temática das demandas constitui etapa primordial no tratamento das manifestações, pois orienta a atuação da Ouvidoria e permite a identificação de áreas críticas para o direcionamento de recomendações estratégicas voltadas à melhoria dos serviços prestados pelo Instituto.

Com esse propósito, a Ouvidoria revisou, no início de 2025, a listagem de indexadores utilizada na Plataforma Fala.BR. A iniciativa visou padronizar as nomenclaturas e conferir maior clareza e objetividade aos registros, otimizando a elaboração de painéis gerenciais e a extração de inteligência de dados. Como resultado, o catálogo foi estruturado em 8 assuntos, 24 subassuntos e 247 tags complementares. Diante da eficácia da medida, a revisão da listagem de assuntos foi instituída como atividade anual obrigatória no planejamento da Ouvidoria, visando a atualização contínua e o aprimoramento da sua base de dados.

5.2.2 Principais Subassuntos

- PROVIDÊNCIAS ADMINISTRATIVAS

315 manifestações de ouvidoria.

Subassuntos mais recorrentes

Subassunto	Quantidade	%
Dúvidas e Esclarecimentos	59	13,50%
Ouvidoria Interna	42	9,60%
Regularização Fundiária	28	6,40%
Processo Seletivo Simplificado para a Contratação de ATA	24	5,50%
Visitação e preço de ingresso em UC	24	5,50%

Tabela 4- Subassuntos mais recorrentes - Providências Administrativas
Fonte Relatório Plataforma Fala.Br (Mar/26)

Distribuição por Tipologia

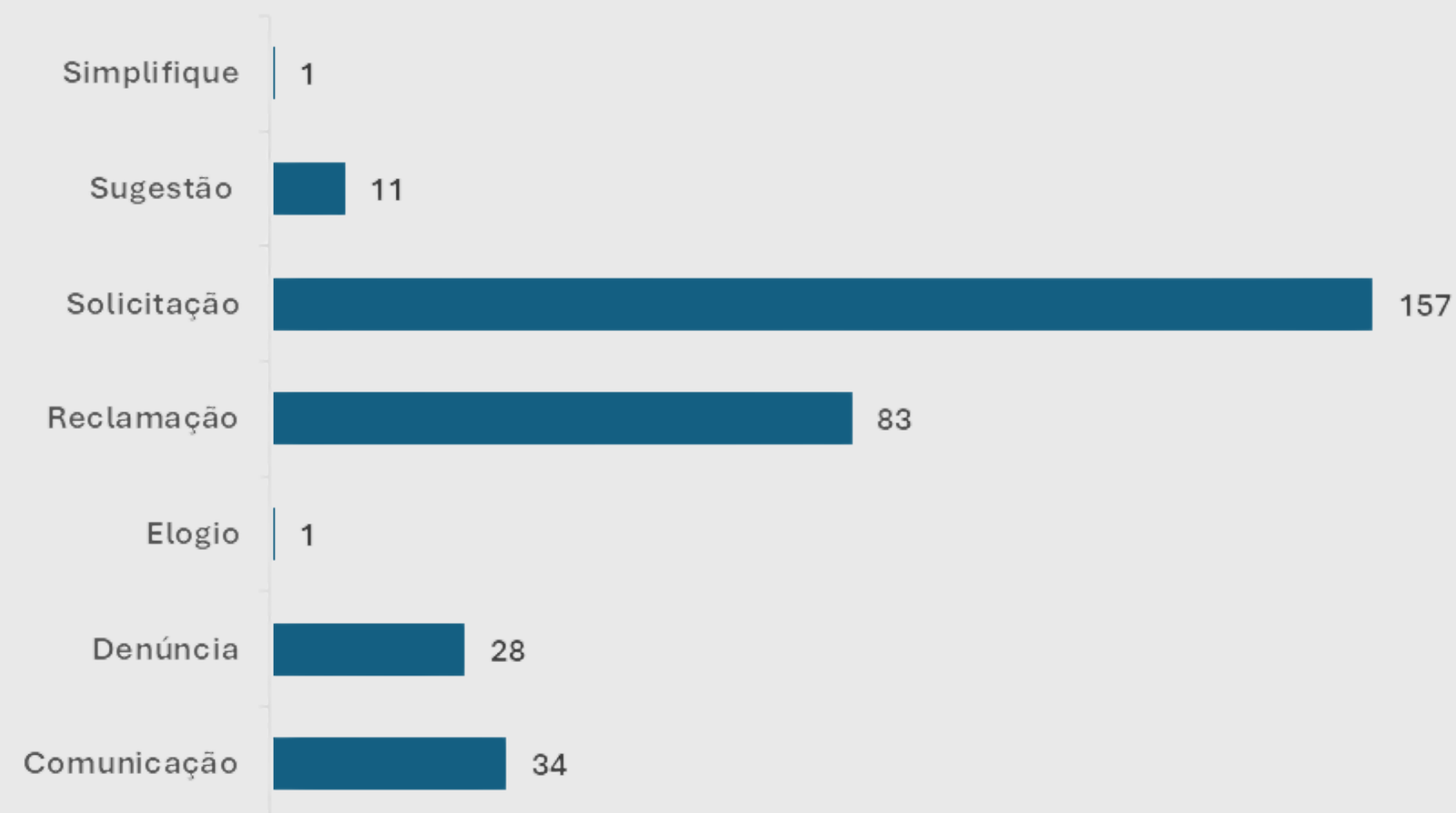


Gráfico 3- Distribuição por Tipologia - Providências Administrativas Fonte Relatório Plataforma Fala.Br (Mar/26)

Mapa de Calor por Região

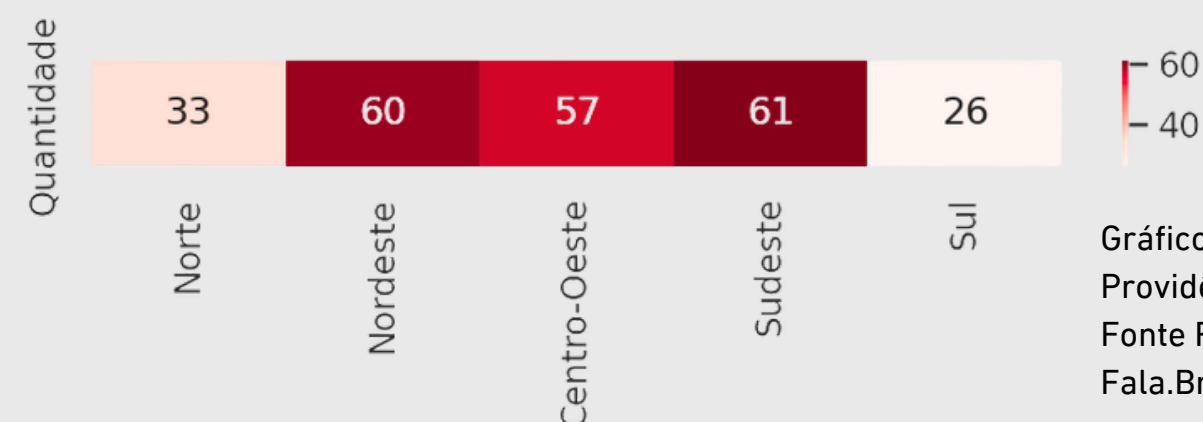


Gráfico 4- Mapa de Calor - Providências Administrativas
Fonte Relatório Plataforma Fala.Br (Mar/26)

- **IRREGULARIDADES AMBIENTAIS**
313 manifestações de ouvidoria.

Subassuntos mais recorrentes

Subassunto	Quantidade	%
Desmatamento em Unidade de Conservação	112	24,30%
Construção Irregular	41	8,90%
Invasão de Unidade de Conservação	28	6,00%
Afugentamento da Fauna	17	3,70%
Caça	16	3,40%

Tabela 5- Subassuntos mais recorrentes - Irregularidades Ambientais
Fonte Relatório Plataforma Fala.Br (Mar/26)

Distribuição por Tipologia

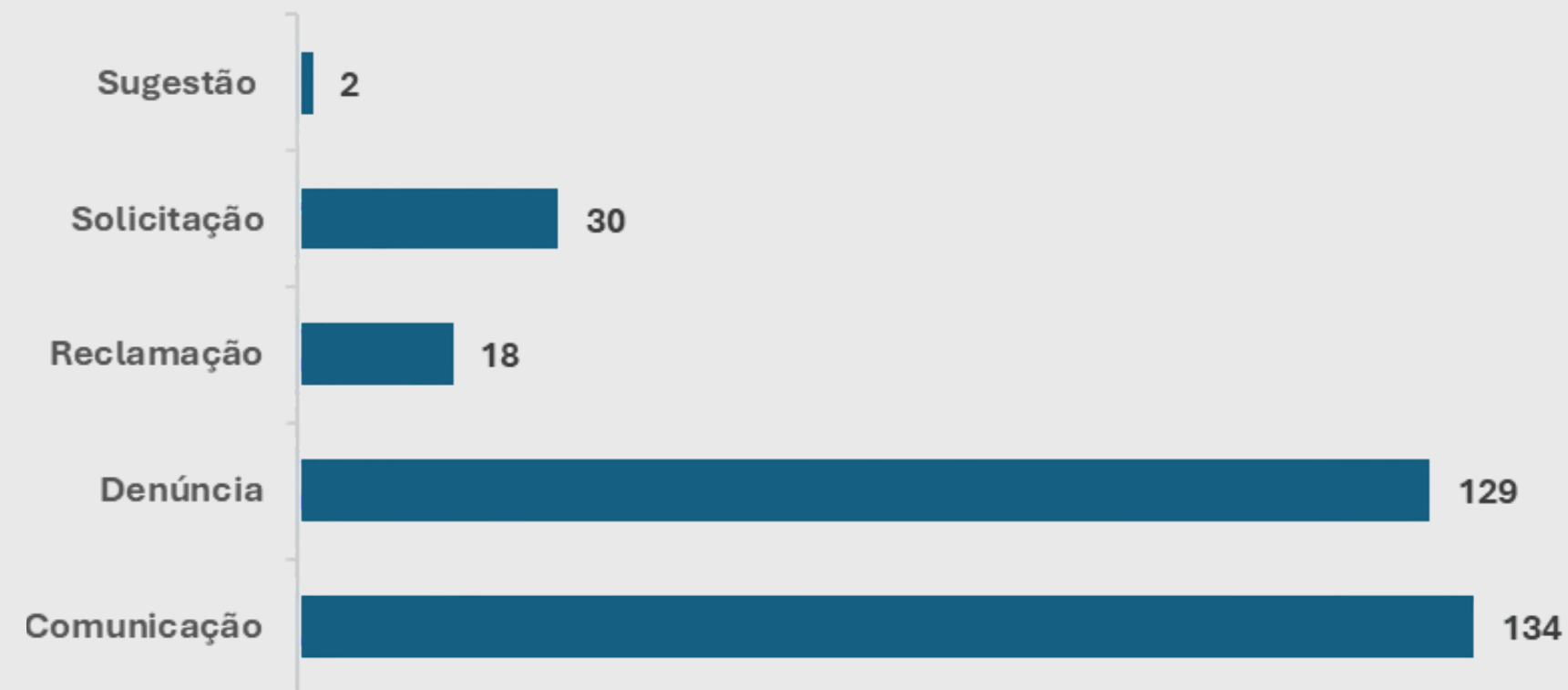


Gráfico 5- Distribuição por Tipologia - Irregularidades Ambientais. Fonte Relatório Plataforma Fala.Br (Mar/26)

Mapa de Calor por Região

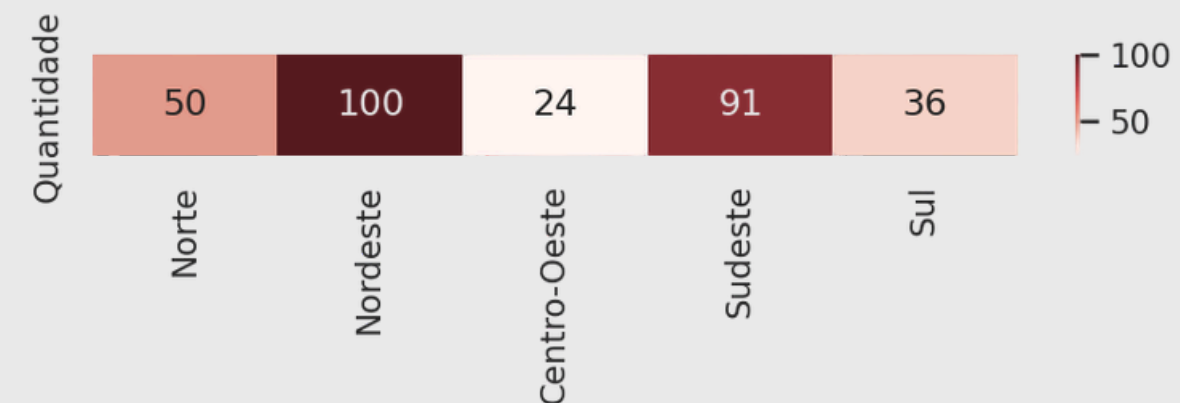


Gráfico 6- Mapa de Calor - Irregularidades Administrativas.
Fonte Relatório Plataforma Fala.Br (Mar/26)

- CONDOTA ÉTICA E IRREGULARIDADES DE SERVIDORES

206 manifestações de ouvidoria.

Subassuntos mais recorrentes

Subassunto	Quantidade	%
Assédio Moral*	54	26,20%
Interferência no Processo Seletivo de ATA	20	9,70%
Utilização de Recursos Públicos	18	8,70%
Abuso de Posição ou Poder	13	6,30%
Conduta Imprópria nas relações de Trabalho	11	5,30%
Conflito Interpessoal	11	5,30%
Conflito de Interesse	9	4,30%
Assédio Sexual	2	0,97%

Tabela 6- Subassuntos mais recorrentes - Condução ética e irregularidades de servidores. Fonte Relatório Plataforma Fala.Br (Mar/26)

Distribuição por Tipologia

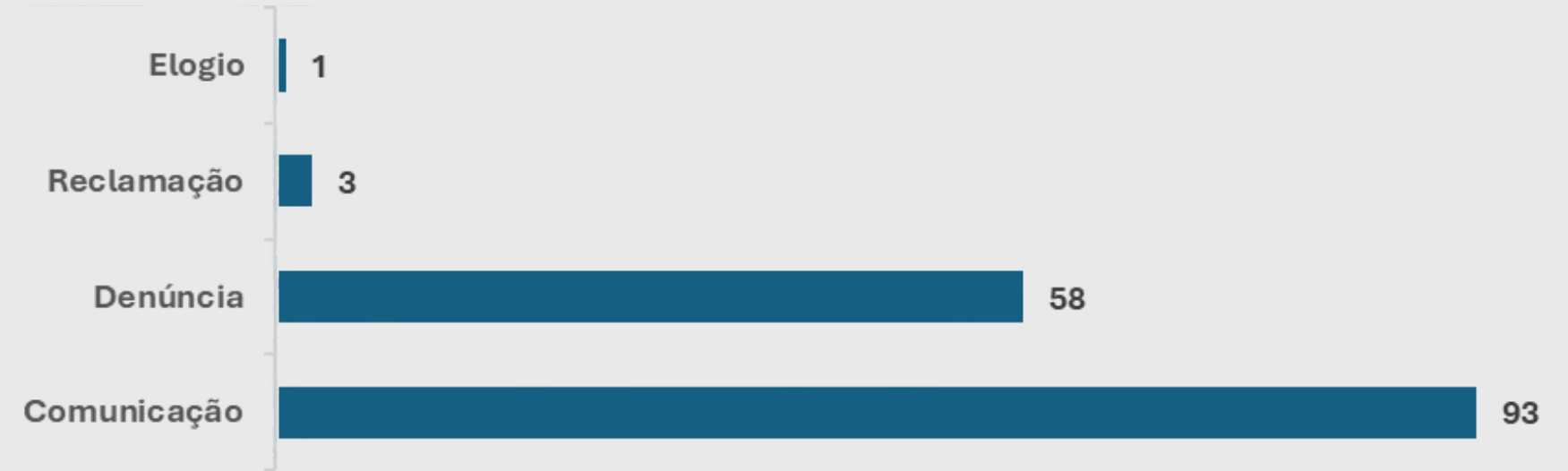


Gráfico 7- Distribuição por Tipologia - Condução ética e irregularidades de servidores. Fonte Relatório Plataforma Fala.Br (Mar/26)

Atenção!

* A elevada incidência de registros no subassunto **Assédio Moral** não caracteriza, por si só, o perfil institucional da Autarquia. Esse volume reflete a percepção inicial dos usuários na Plataforma Fala.BR. Após a apuração pela área competente, as ocorrências são estratificadas em diferentes níveis — desde condutas não ofensivas ou pontualmente inadequadas até comportamentos constrangedores, ofensivos ou, efetivamente, caracterizados como assédio. Portanto, o dado absoluto de registros representa o volume de demandas recepcionadas, e não o quantitativo de casos confirmados após o devido processo administrativo.

- **DÚVIDAS E ESCLARECIMENTOS**
105 manifestações de ouvidoria.

Subassuntos mais recorrentes

Subassunto	Quantidade	%
Concurso Público	45	42,80%
Processo Seletivo de Agente Temporário Ambiental	17	16,10%
Regularização Fundiária	6	5,70%
Auto de Infração	6	5,70%
Outros	31	29,50%

Tabela 7- Subassuntos mais recorrentes - Dúvidas e esclarecimentos.
 Fonte Relatório Plataforma Fala.Br (Mar/26)

Distribuição por Tipologia

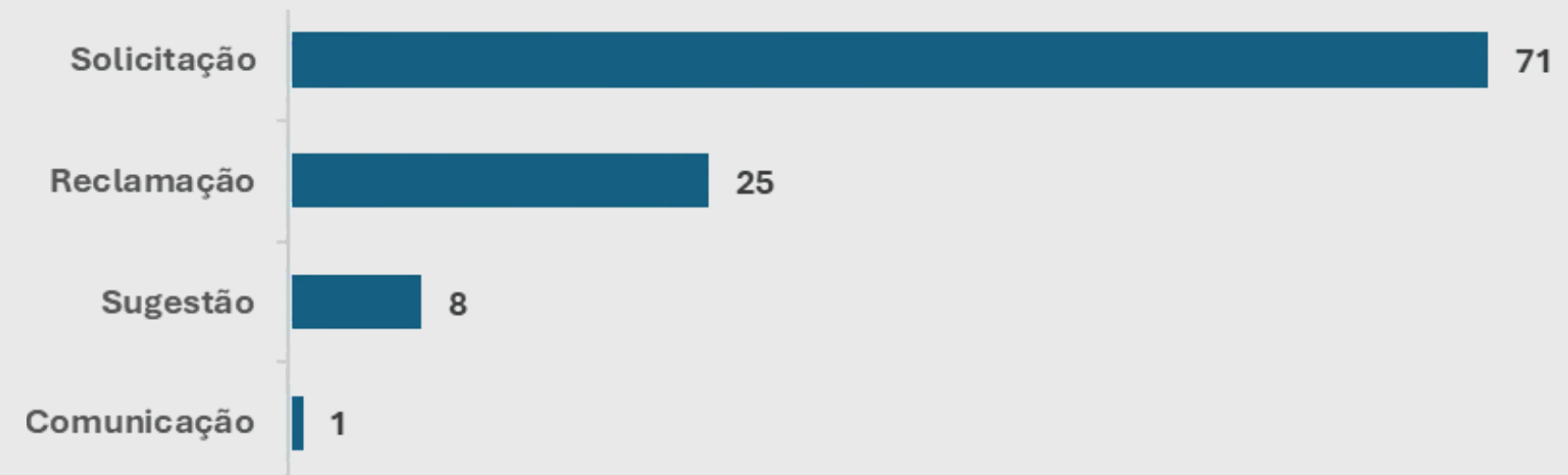


Gráfico 8- Distribuição por Tipologia -Dúvidas e esclarecimentos. Fonte Relatório Plataforma Fala.Br (Mar/26)

Mapa de Calor por Região

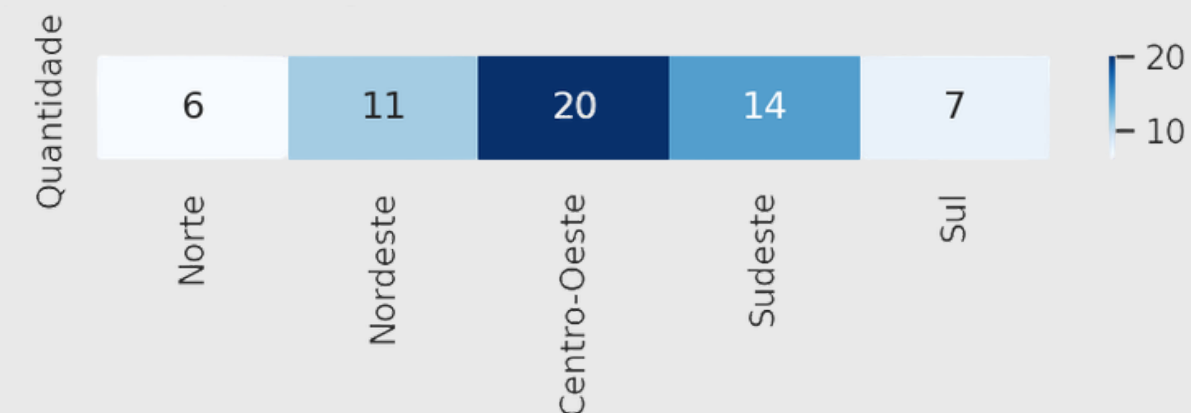


Gráfico 9- Mapa de Calor -Dúvidas e esclarecimentos.
 Fonte Relatório Plataforma Fala.Br (Mar/26)



5.3 Análise dos Problemas Recorrentes e das Soluções Adotadas

Manifestações de Crimes Ambientais

No que se refere aos temas das manifestações registradas, observa-se recorrência de denúncias e comunicações relacionadas a desmatamento, invasões e construções irregulares em Unidades de Conservação. Tais demandas são encaminhadas às Gerências Regionais competentes para análise técnica e apuração.

Considerando o elevado volume de demandas dessa natureza e com o objetivo de conferir maior resolutividade ao tratamento das manifestações recebidas, a Ouvidoria articulou junto às Gerências Regionais a designação de responsáveis pela triagem inicial. Essa análise preliminar permite classificar as demandas por grau de urgência e pertinência, subsidiando a inclusão de ações prioritárias no Planejamento Anual de Fiscalização das UCs e otimizando os esforços de fiscalização e controle.

Contratação de Agentes Temporários Ambientais

Destacam-se, ainda, as manifestações relativas à contratação de Agentes Temporários Ambientais (ATA) — profissionais admitidos em caráter temporário para o suporte à gestão, monitoramento, fiscalização e uso público das Unidades de Conservação (UCs). O volume de registros concentrou-se, primordialmente, em questionamentos sobre eventuais inconsistências em editais de seleção.

Diante desse cenário, a Ouvidoria emitiu um Relatório Situacional — instrumento técnico que sistematiza demandas recorrentes e temas sensíveis, acompanhado de recomendações de ação para subsidiar a tomada de decisão da gestão.

Como resultado, a Coordenação-Geral de Gestão de Pessoas promoveu a atualização dos editais-modelo utilizados nos processos seletivos. A iniciativa visou ao aprimoramento dos instrumentos convocatórios, ao fortalecimento da transparência e à ampliação da segurança jurídica nos processos de contratação da Autarquia.



5.4 Prazos de atendimento

Conforme ilustrado no gráfico a seguir, o prazo médio de atendimento atingiu seu menor patamar em 2024, fixando-se em 18 dias — reflexo de uma otimização expressiva nos fluxos internos da unidade. No exercício de 2025, o indicador registrou 22,3 dias, o que representa um acréscimo absoluto de 4,3 dias e uma variação percentual de 23,8% (calculada sobre a base anterior) em relação ao ano anterior.

A comparação entre os períodos indica que, embora o desempenho de 2024 tenha sido excepcional, houve uma flutuação no indicador em 2025. Tal cenário reforça a necessidade de monitoramento contínuo e da adaptação de estratégias para mitigar oscilações, assegurando a manutenção da eficiência e a contínua qualidade do serviço prestado ao cidadão.

Evolução do tempo médio das respostas conclusivas das manifestações

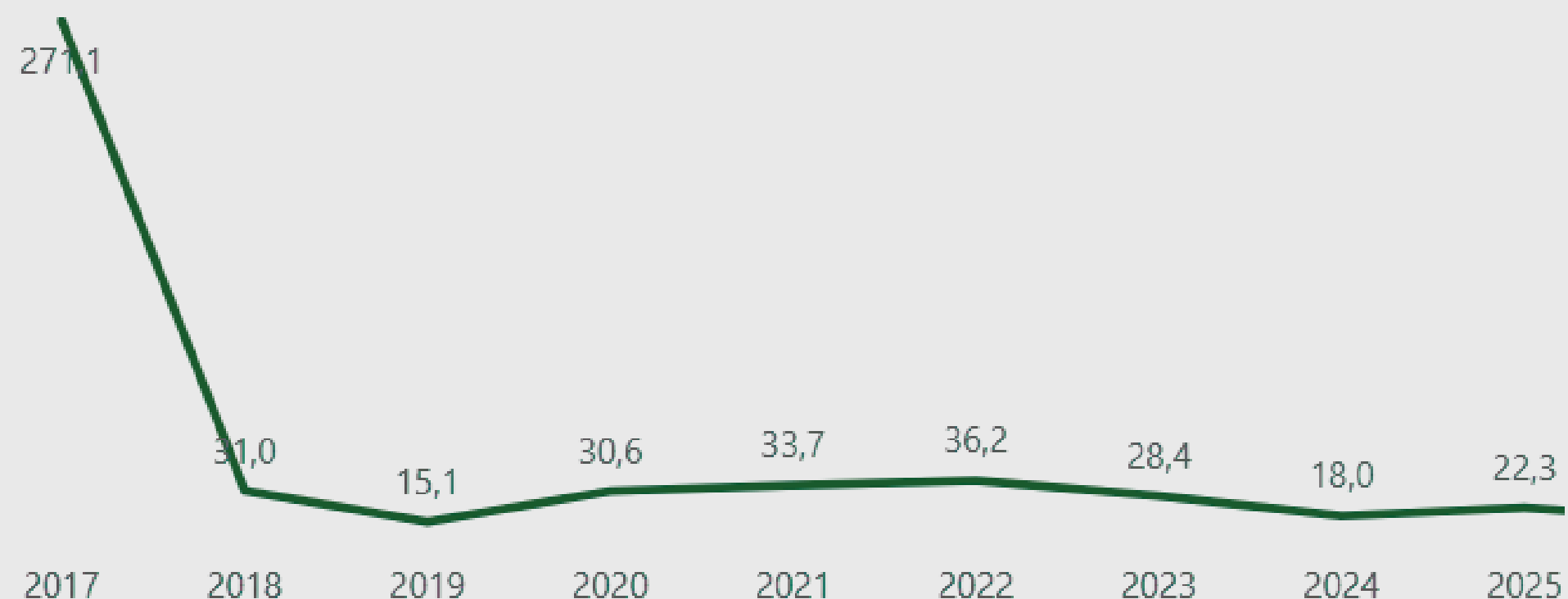


Gráfico 10 - Evolução do tempo médio das respostas conclusivas das manifestações. Fonte: Painel Resolveu? (Mar/26)

Prazos de atendimento

Até 30 dias
595 (45,1%)

31 a 60 dias
428 (32,4%)

Acima de 60 dias
295 (22,38%)

Figura 1 - Prazos de atendimento.
Fonte: Plataforma Fala.BR (Mar/26)

5.5 - Indicadores de Resolutividade

A resolutividade nas manifestações de ouvidoria é a capacidade de solucionar efetivamente as demandas dos cidadãos, indo além da simples resposta formal. Esse processo envolve o monitoramento de prazos e a análise criteriosa das reclamações para converter o *feedback* social em ações concretas de gestão e melhoria dos serviços públicos.

No exercício de 2025, o índice de resolutividade — que computa as manifestações com desfecho conclusivo — registrou 82,55%, enquanto 17,45% não obtiveram resolução definitiva no período. Embora o desempenho seja considerado positivo, observa-se uma trajetória de redução gradual quando comparada à série histórica recente: 2022 (99,90%), 2023 (97,60%) e 2024 (95,60%).

Resolutividade das Manifestações



Sim

82,55%



Não

17,45%

Figura 2- Resolutividade 2025 - Fonte: Painel Resolveu? (Mar/26)

Evolução da Resolutividade

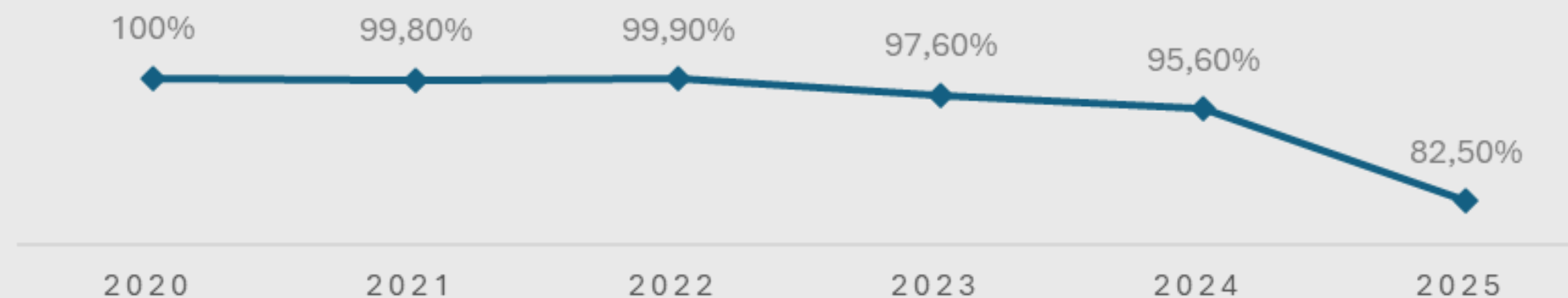


Gráfico 11- Evolução da Resolutividade - Fonte: Painel Resolveu? (Mar/26)

5.6 - Satisfação do Usuário

No que tange ao indicador 'satisfação do usuário', os dados revelam uma percepção heterogênea quanto ao atendimento da Ouvidoria. O índice é mensurado pela pergunta 'Você está satisfeito com o atendimento?', integrante da pesquisa de satisfação do sistema, cujos resultados são detalhados na figura a seguir.

Satisfação do Usuário

Você está satisfeito (a) com o atendimento?

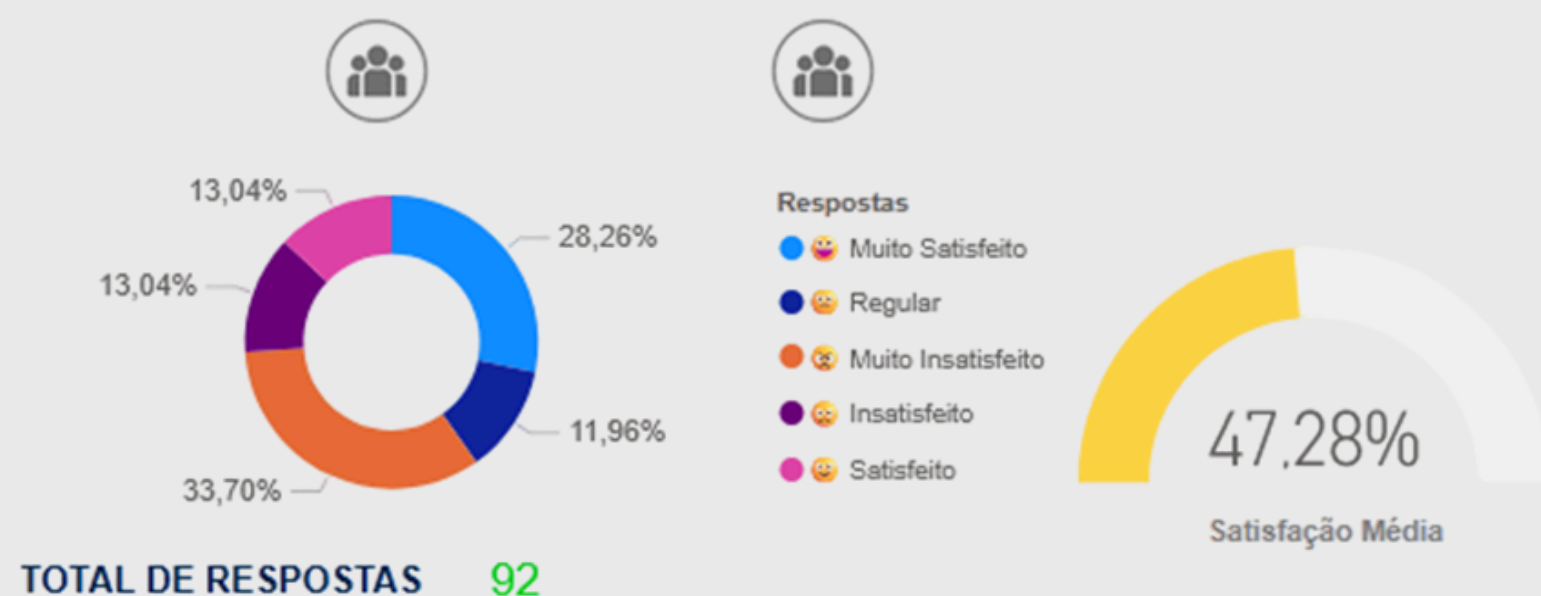


Figura 3- Satisfação do Usuário 2025. Fonte: Painel Resolveu? (Jan/26)

A análise agregada indica que 41,3% dos usuários manifestaram percepção positiva (categorias 'Satisfeito' e 'Muito satisfeito'). Em contrapartida, o índice de insatisfação (categorias 'Insatisfeito' e 'Muito insatisfeito') atingiu 46,74%, com destaque para o percentual de 33,70% de usuários 'Muito insatisfeitos'.

O descompasso observado entre o elevado índice de resolutividade técnica (82,73%) e os níveis de satisfação registrados sugere que, embora as demandas recebam desfechos conclusivos, o teor das decisões administrativas ou o tempo de tramitação podem não convergir com as expectativas dos cidadãos.

Nesse cenário, os resultados constituem subsídio estratégico para o aprimoramento institucional, especialmente no que tange ao aperfeiçoamento dos fluxos internos e à qualificação da linguagem nas respostas, visando ampliar a clareza das comunicações e fortalecer a percepção de valor dos serviços prestados.

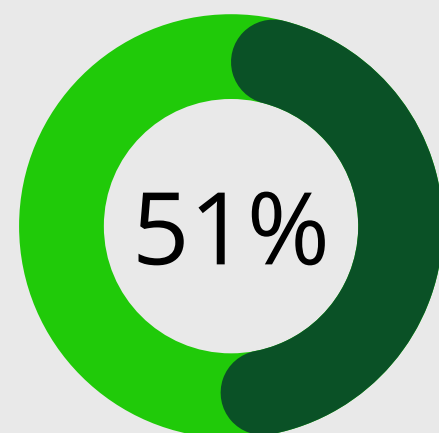
5.7 - Perfil dos Manifestantes

A caracterização do perfil do público que recorre à Ouvidoria do ICMBio é um instrumento fundamental para compreender quem busca os serviços da unidade, permitindo a contextualização das demandas. Tais informações subsidiam o planejamento e o aprimoramento de ações, políticas e serviços mais aderentes às necessidades sociais.

Em 2025, verificou-se uma participação expressiva no preenchimento dos dados cadastrais: aproximadamente 51% dos manifestantes optaram por informar seu perfil. Os resultados detalhados a seguir visam não apenas retratar esse público, mas também estimular a adesão dos usuários da plataforma Fala.BR aos quesitos de identificação. A ampliação dessa base de dados possibilitará ao Instituto desenvolver serviços alinhados à realidade e às expectativas dos cidadãos que utilizam seus canais de participação social.

669

Total de manifestantes
que se identificaram
na Plataforma Fala.BR



Do total das manifestações
recepcionadas em 2025
(1.318)

DESSE TOTAL, APENAS 125 PESSOAS RESPONDERAM SOBRE FAIXA ETÁRIA

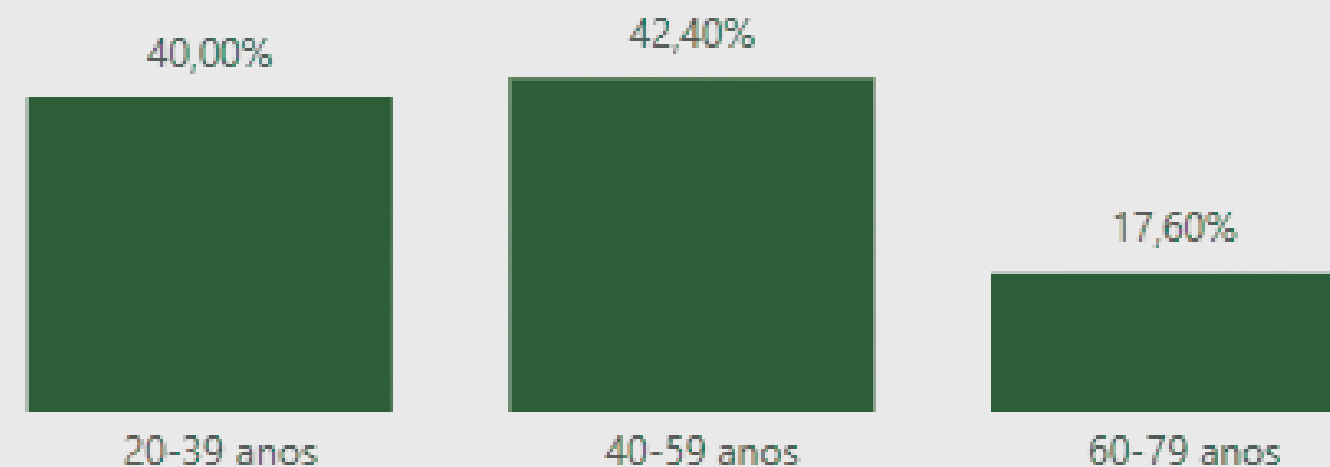
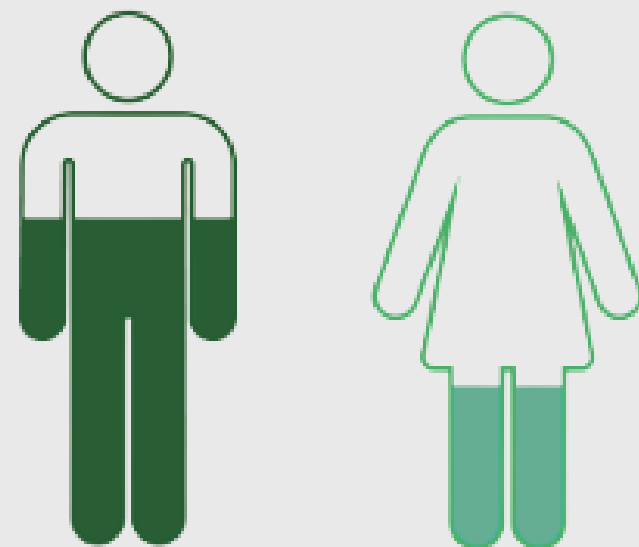


Gráfico 12- Perfil de faixa etária. Fonte: Painel Resolveu? (Mar/26)

**DAS PESSOAS QUE
OPTARAM POR
RESPONDER, 139
INFORMARAM O
GÊNERO E 93, A
RAÇA/COR**



**MASCULINO
91 (65,5%)
FEMININO
45 (32,4%)
OUTRO
3 (2,2%)**

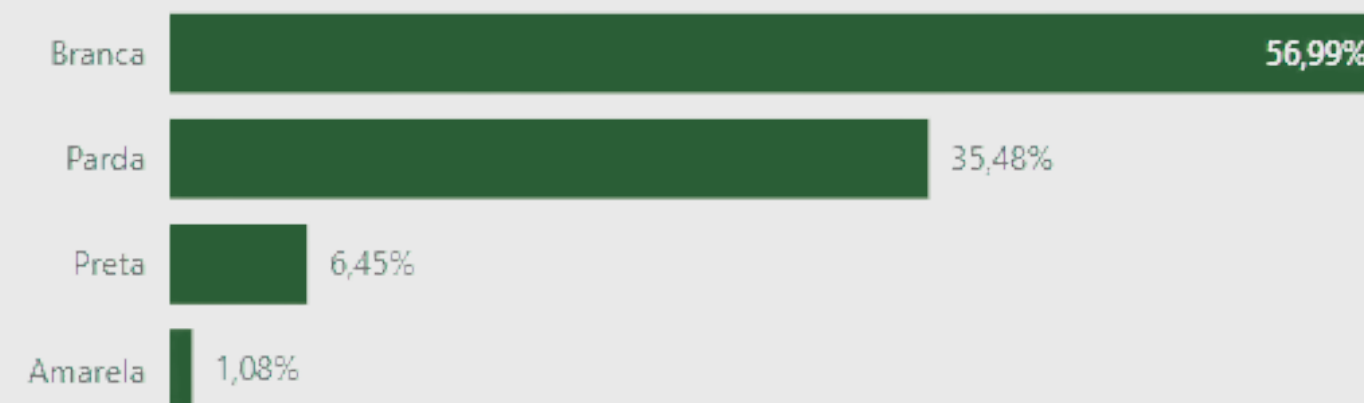


Gráfico 13- Perfil raça/cor. Fonte: Painel Resolveu? (Mar/26)

DO TOTAL DE 1318 MANIFESTAÇÕES, APENAS 117 RESPONDERAM SOBRE O NÍVEL DE ESCOLARIDADE E A PROFISSÃO

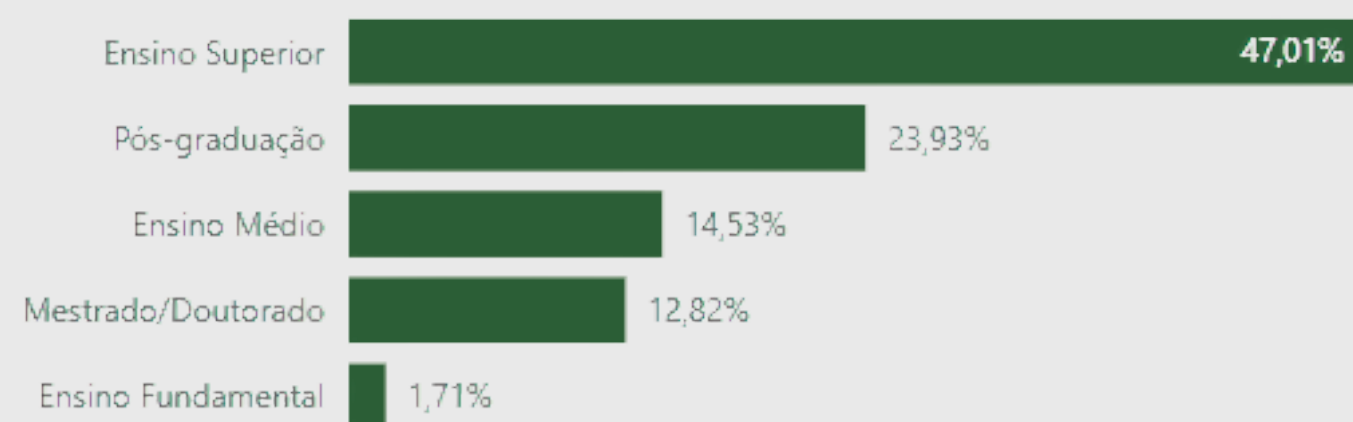


Gráfico 14- Perfil nível de escolaridade. Fonte: Painel Resolveu? (Mar/26)

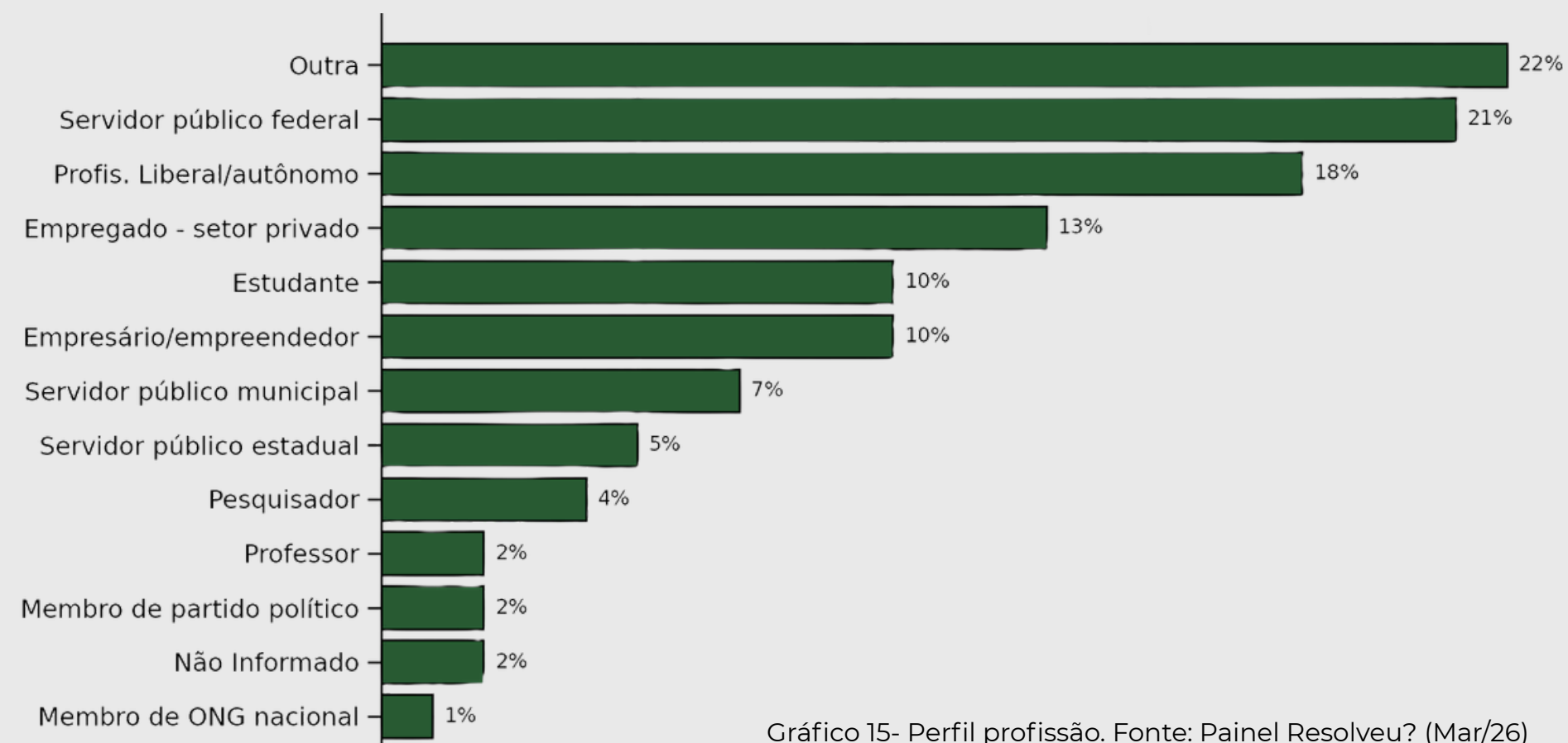


Gráfico 15- Perfil profissão. Fonte: Painel Resolveu? (Mar/26)

6 - Desempenho da Ouvidoria

6.1 Ações Consideradas Exitosas em 2025

Em 2025, a Ouvidoria implementou ações voltadas ao aprimoramento das atividades junto às unidades do ICMBio, com foco na qualificação dos serviços prestados ao cidadão. Entre as iniciativas, destacam-se:

a) Elaboração da Portaria de Procedimentos: Instrumento normativo aplicado às atividades de Ouvidoria e ao tratamento de pedidos de acesso à informação. A proposta encontra-se em fase final de tramitação interna, com publicação prevista para o primeiro semestre de 2026, após a conclusão dos ritos institucionais de aprovação.



b) Mapeamento de fluxos e processos: Realização do mapeamento e publicação, no portal institucional, dos fluxos de tratamento das manifestações segmentados por tipologia (solicitação, reclamação, elogio, sugestão, denúncia, comunicação de irregularidade e acesso à informação). A iniciativa visa ampliar a transparência ativa e padronizar os procedimentos internos da unidade.

c) Revisão da Tabela de Indexadores: Atualização dos critérios de classificação temática para assegurar a integridade da análise de dados e a melhoria dos serviços. Essa prática qualifica a informação gerencial, subsidia a tomada de decisão e agiliza o encaminhamento das demandas, permitindo a identificação de causas recorrentes e a adoção de medidas preventivas e corretivas.

d) Implementação do Termo de Análise Prévia (TAP): Adoção sistemática do TAP no tratamento de denúncias e comunicações de irregularidades. O instrumento padroniza a triagem inicial, qualifica a aplicação dos critérios de admissibilidade e aprimora o fluxo de encaminhamento das demandas no âmbito do ICMBio.

e) Implementação do Relatório Situacional Periódico: Elaboração e encaminhamento regular de diagnósticos à Alta Gestão, contendo análise de cenários, identificação de vulnerabilidades e proposição de medidas corretivas. O instrumento visa subsidiar a tomada de decisão e fortalecer a governança institucional.



f) Edição e disseminação do Boletim OuvNews: Com quatro edições publicadas em 2025, o periódico é produzido em formato de *e-mail marketing* e distribuído eletronicamente ao corpo funcional do Instituto. A iniciativa consolidou-se como suporte à mediação de temas sensíveis, qualificando o debate e promovendo o alinhamento técnico e institucional entre as equipes.



g) Fortalecimento da Ouvidoria Ativa: Participação em congressos e seminários técnicos para atualização de conhecimentos e incorporação de boas práticas. A iniciativa foca no aprimoramento dos processos internos e na busca pela excelência no atendimento ao cidadão.



Fonte das fotos: acervo particular

6.2. Dificuldades Enfrentadas e Propostas de Aprimoramento

a) Elevado volume de denúncias anônimas

Diagnóstico: O alto índice de anonimato nos registros pode indicar desafios na confiança institucional e dificultar a obtenção de elementos probatórios detalhados para os processos de apuração.

Proposta de Aprimoramento: Implementar campanha de comunicação (interna e externa) sobre a política de proteção ao denunciante e os mecanismos de sigilo da Ouvidoria. A ação deve incluir a divulgação de casos de sucesso — de forma anonimizada — onde as denúncias geraram providências institucionais sem exposição do manifestante.

Responsáveis: Ouvidoria e Assessoria de Comunicação.

Prazo: 2º semestre de 2026.

b) Tempo de resposta em manifestações complexas

Diagnóstico: Demandas de alta complexidade exigem análises técnicas aprofundadas e articulação entre múltiplas unidades, o que pode dilatar os prazos de conclusão.

Proposta de Aprimoramento: Estabelecer um fluxo de triagem especializada para identificação precoce de casos complexos, com a designação de pontos focais nas áreas técnicas. Adicionalmente, instituir um protocolo de comunicação proativa com o manifestante para alinhar expectativas e conferir transparência ao andamento do processo.

Responsável: Ouvidoria.

Prazo: 1º semestre de 2027.

c) Descentralização do uso do módulo “Tratar e Triar” da Plataforma Fala.BR

Diagnóstico: A restrição do uso do módulo “Tratar e Triar” apenas às manifestações da Corregedoria e da Comissão de Ética compromete a padronização dos fluxos. Tal limitação reduz a rastreabilidade e a segurança no tratamento das demandas, especialmente no que tange à preservação do anonimato e do sigilo durante a tramitação interna.

Proposta de Aprimoramento: Implementar o módulo gradualmente em toda a Autarquia, priorizando tipologias sensíveis como denúncias e comunicações de irregularidades. A ação visa fortalecer os mecanismos de controle, ampliar a transparência e assegurar a integridade no fluxo de tratamento das manifestações.

Responsável: Ouvidoria.

Prazo: 2º semestre de 2027.

d) Baixa adesão às pesquisas de satisfação

Diagnóstico: O reduzido volume de respostas (92 registros em 2025) limita a representatividade dos dados sobre a percepção dos usuários, dificultando a análise qualitativa do atendimento prestado.

Proposta de Aprimoramento:

- Diversificar os canais de aplicação da pesquisa, utilizando meios complementares à Plataforma Fala.BR, em conformidade com a LGPD;
- Padronizar, nas respostas conclusivas, mensagens que enfatizem a importância da avaliação para o aprimoramento dos serviços;
- Divulgar periodicamente a pesquisa no portal institucional e redes sociais, utilizando linguagem acessível para evidenciar a relevância da participação social na gestão pública.
- **Responsável:** Ouvidoria.
- **Prazo:** 2º semestre de 2026.

e) Aprimoramento da comunicação nas respostas ao cidadão

Diagnóstico: Identifica-se a necessidade de elevar a clareza, a objetividade e a acessibilidade das respostas encaminhadas, visando facilitar a compreensão das decisões administrativas e dos encaminhamentos adotados pelo Instituto.

Proposta de Aprimoramento: Elaborar um Guia de Boas Práticas de Redação, fundamentado nas diretrizes de Linguagem Simples e Direito Visual. Adicionalmente, promover capacitações periódicas da equipe em comunicação institucional e linguagem cidadã.

Responsável: Ouvidoria.

Prazo: 2º semestre de 2026.

f) Adequação da capacidade operacional da unidade

Diagnóstico: O incremento expressivo no volume de manifestações, somado às novas competências regimentais, gerou uma sobrecarga na força de trabalho atual, o que coloca em risco a tempestividade e a qualidade das entregas.

Proposta de Aprimoramento: Requisitar o reforço do quadro de pessoal e realizar o rebalanceamento das atividades internas. O objetivo é assegurar uma estrutura operacional compatível com a demanda crescente, garantindo o cumprimento de prazos legais e o suporte às iniciativas estratégicas da unidade.

Responsável: Ouvidoria.

Prazo: 1º semestre de 2026.

7 - Informações sobre os Serviços Avaliados

A Avaliação Continuada dos Serviços Públicos, fundamentada na Portaria Normativa CGU nº 116/2024, constitui um instrumento estratégico para o aprimoramento da gestão. A norma estabelece diretrizes para o monitoramento sistemático da qualidade, eficiência e efetividade das entregas à sociedade, sob os princípios da governança e da transparência.

Para a eficácia desse mecanismo, é imperativo que a Carta de Serviços ao Usuário esteja plenamente atualizada. Como documento que consolida padrões de atendimento, compromissos e canais de acesso, sua precisão é a base para a fidedignidade dos resultados. Avaliações baseadas em dados obsoletos comprometem o diagnóstico institucional e a efetividade das ações de melhoria propostas.



No âmbito do ICMBio, a revisão da Carta de Serviços ao Usuário encontra-se em fase de elaboração, razão pela qual a Avaliação Continuada dos Serviços Públicos não foi implementada no exercício de 2025. A conclusão dessa atualização é tratada como prioridade estratégica para 2026, sendo etapa indispensável para viabilizar o monitoramento da qualidade dos serviços em conformidade com os normativos da CGU.

7.1 - Carta de Serviços

Sob responsabilidade da Ouvidoria, a gestão da Carta de Serviços envolve a centralização de diagnósticos (reclamações e sugestões) e a interlocução direta com as áreas técnicas para a validação das informações disponibilizadas ao público. Em 2025, as ações concentraram-se em ajustes pontuais de conteúdo, inclusões e exclusões de serviços no Portal do ICMBio.

Para 2026, está programada uma revisão integral do documento. A decisão de realizar essa atualização de forma subsequente à conclusão do Projeto de Dimensionamento da Força de Trabalho (DFT) — conduzido pelo Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI) — visa assegurar que os 54 serviços registrados reflitam fielmente o novo mapeamento de entregas institucionais. Com essa integração, espera-se fortalecer a transparência, a consistência dos dados e a aderência da Carta à nova realidade organizacional do Instituto.




8 - Privacidade e proteção de dados pessoais

A Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), em vigor desde agosto de 2020, estabelece as diretrizes para o tratamento de dados pessoais, inclusive em meios digitais. A norma visa assegurar a proteção dos direitos fundamentais de liberdade e de privacidade, bem como o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

Em cumprimento à legislação, instituições públicas e privadas devem adequar seus processos, sistemas e práticas para garantir que o tratamento de dados observe rigorosamente os princípios e obrigações legais. Tais adequações pressupõem a implementação de mecanismos de governança, segurança da informação e gestão de dados, orientados à proteção e ao uso responsável das informações sob custódia institucional.





Neste cenário, em 2025, a Encarregada pelo Tratamento de Dados Pessoais conduziu, em 2025, a realização de um diagnóstico preliminar de conformidade. A iniciativa consistiu em uma avaliação estruturada destinada a identificar lacunas nos processos institucionais relacionados à proteção de dados, bem como a analisar os fluxos de informação, tanto físicos quanto digitais.

O diagnóstico também subsidiou a proposição de um plano de ação voltado à adequação institucional, abrangendo aspectos de governança, segurança da informação e gestão contratual. Como desdobramento, foram definidas 14 ações prioritárias, com cronograma de implementação gradual até o final de 2027.

Adicionalmente, a publicada da Portaria ICMBio nº 5.652, de 15 de dezembro de 2025, aprovou o Plano de Resposta a Incidentes de Segurança com Dados Pessoais (PRISDP) do Instituto Chico Mendes.

O Plano estabelece os protocolos e medidas a serem adotados em situações de violação de segurança que resultem em destruição, perda, alteração, divulgação ou acesso não autorizado a dados pessoais transmitidos, armazenados ou submetidos a qualquer forma de tratamento no âmbito do Instituto.

Sua implementação visa assegurar uma resposta rápida, efetiva e coordenada a incidentes dessa natureza, além de contribuir para a preservação de evidências, a prevenção de ocorrências semelhantes e o atendimento às exigências legais relacionadas à comunicação e à transparência.

9 - Considerações Finais

No exercício de 2025, a Ouvidoria do ICMBio consolidou-se como instância fundamental para o fortalecimento da governança e da participação social. A elevação da unidade ao status de Órgão Seccional, aliada à certificação técnica de sua equipe e à modernização dos fluxos de triagem (como o uso do TAP), assegurou um tratamento célere e qualificado às manifestações da sociedade.

Para além do processamento de demandas, a Ouvidoria atuou como indutora de melhorias estruturais, destacando-se a atualização dos editais-modelo para Agentes Temporários (ATA) e a reestruturação da inteligência de dados com a nova tabela de indexadores.



Tais iniciativas, somadas ao diagnóstico de conformidade à LGPD e à publicação do Plano de Resposta a Incidentes, demonstram um amadurecimento institucional voltado à segurança jurídica e à proteção do cidadão.

Diante dos desafios identificados na satisfação do usuário e na resolutividade, o planejamento para o próximo ciclo prioriza a adoção da Linguagem Simples, a atualização da Carta de Serviços e a descentralização tecnológica via Plataforma Fala.BR.

Assim, a Ouvidoria reafirma seu compromisso com a transparência e o aperfeiçoamento contínuo, convertendo a voz da sociedade em subsídio estratégico para a efetividade da missão institucional do ICMBio.





Entre em contato com a Ouvidoria



Sede do ICMBio – Bloco B, Térreo.
Dias úteis, com agendamento



(61) 2028-9131/ (61) 2028-9110
Dias úteis, das 9h às 17h



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



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

**ASSÉDIO E
DISCRIMINAÇÃO**

NÃO SE INTIMIDE

NÃO SILENCIE

PROCURE AJUDA

DENUNCIE!!

ACESSE O FALA.BR

