



PLANO ANUAL DE OUVIDORIA

do Instituto Chico Mendes de Conservação da
Biodiversidade

ANO BASE: 2023

INSTITUTO CHICO MENDES DE CONSERVAÇÃO DA BIODIVERSIDADE

MARCOS DE CASTRO SIMANOVIC

Presidente

PATRICIA ALVARES DE AZEVEDO OLIVEIRA

Auditora Chefe

EQUIPE TÉCNICA

ALESSANDRA NUNES DOS SANTOS GUEDES

CAROLINE DE SOUSA VIANA

ELIEL FONTENELE SILVA

VINÍCIUS ASSIS DA MOTA

APROVAÇÃO

Este Plano Anual de Ouvidoria foi submetido à apreciação da alta administração e aprovado na reunião do Comitê Gestor ocorrida em 06/12/2022.

1. INFORMAÇÕES SOBRE A INSTITUIÇÃO

1.1. Principais competências

O Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade (ICMBio) é uma autarquia em regime especial, vinculada ao Ministério do Meio Ambiente (MMA), criada pela Lei nº 11.516, de 28 de agosto de 2007, integrante do Sistema Nacional do Meio Ambiente (Sisnama) e responsável pela gestão de cerca 334 Unidades de Conservação federais (UCs), distribuídas em todos os biomas brasileiros. Assim, dentre as competências do Instituto destacamos:

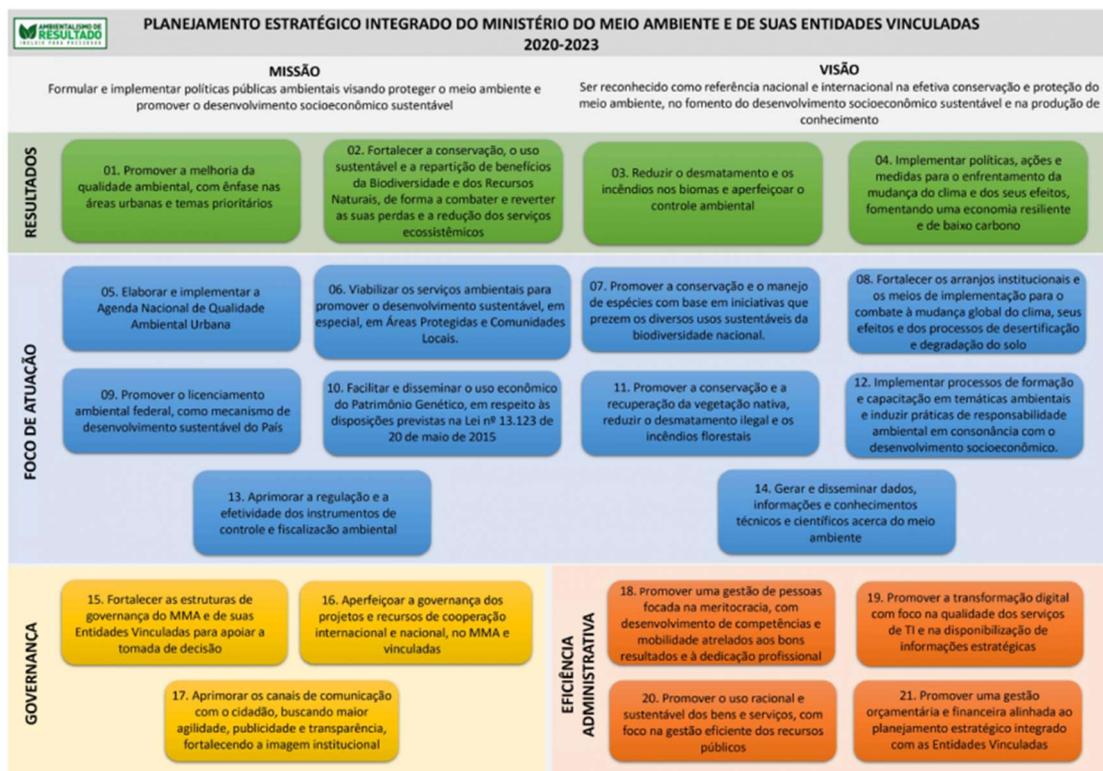
- Executar ações da política nacional de unidades de conservação da natureza, referentes às atribuições federais relativas à proposição, implantação, gestão, proteção, fiscalização e monitoramento das unidades de conservação instituídas pela União;
- Executar as políticas relativas ao uso sustentável dos recursos naturais renováveis e ao apoio ao extrativismo e às populações tradicionais nas unidades de conservação de uso sustentável instituídas pela União;
- Fomentar e executar programas de pesquisa, proteção, preservação e conservação da biodiversidade e de educação ambiental;
- Exercer o poder de polícia ambiental para a proteção das unidades de conservação instituídas pela União; e
- Promover e executar, em articulação com os demais órgãos e entidades envolvidos, programas recreacionais, de uso público e de ecoturismo nas unidades de conservação, onde estas atividades sejam permitidas.

1.2 Serviços prestados

Com o objetivo de informar aos usuários sobre os serviços prestados pelo ICMBio, e as respectivas formas de acesso, o Instituto divulga no endereço eletrônico <https://www.gov.br/icmbio/pt-br/servicos> os Serviços Digitais e a Carta de Serviços ao Usuário.

1.3 Planejamento estratégico

O ICMBio compõe Planejamento Estratégico Integrado do MMA e de suas Entidades Vinculadas, com horizonte temporal de 2020 a 2023, instituído pela Portaria Conjunta MMA/ICMBio/Ibama/JBRJ n. 266/2020.



2. A UNIDADE DE OUVIDORIA

2.1 Competências e Atribuições

Ouvidorias são instâncias de controle e participação social responsáveis por interagir com os usuários, no âmbito externo e interno à instituição, com o objetivo de aprimorar a gestão pública e melhorar os serviços oferecidos.

De acordo com a Lei n. 13.460/2017 - Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (CDU), as ouvidorias possuem como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

- Promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- Acompanhar a prestação dos serviços, visando garantir a sua efetividade;
- Propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- Auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;
- Propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;
- Receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e
- Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Posteriormente, o Decreto n. 9.492/2018 regulamentou o CDU e adicionou às ouvidorias as seguintes competências:

- Propor ações e sugerir prioridades nas atividades de ouvidoria de sua área de atuação;
- Informar ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal a respeito do acompanhamento e da avaliação dos programas e dos projetos de atividades de ouvidoria;
- Organizar e divulgar informações sobre atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais;
- Processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário; e
- Produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos e para corrigir falhas.

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).

2.2 Estrutura, Equipe e Infraestrutura Tecnológica

Conforme o Decreto nº. 11.193/2022, a Auditoria Interna (AUDIT), unidade vinculada ao Presidente do Instituto, é a estrutura organizacional competente por desenvolver as atividades de ouvidoria no Instituto Chico Mendes. A execução dessas atividades é realizada por meio da Divisão de Informações ao Cidadão, unidade organizacional subordinada à AUDIT.

A equipe é composta por profissionais com nível superior, em formações distintas, que contam com competências gerenciais, técnicas e comportamentais necessárias para a condução e operacionalização da atividade de ouvidoria.

Tabela 1 – Equipe da Ouvidoria

NOME	CARGO/FUNÇÃO	ATIVIDADE
Patricia Alvares de Azevedo Oliveira	Auditora-Chefe (Portaria MMA n. 218/2019)	Autoridade de Monitoramento da LAI
Eliel Fontenele Silva	Chefe da Divisão de Informações ao Cidadão (Portaria ICMBio n. 813/2022)	Responsável pelo SIC (Portaria ICMBio n. 1014/2022)
Alessandra Nunes dos Santos Guedes	Prestador de Serviço	Agente de ouvidoria
Caroline de Sousa Viana	Prestador de Serviço	Agente de ouvidoria
Regina Lourdes Castro Mendes	Prestador de Serviço	Agente de ouvidoria

Em termos de infraestrutura tecnológica, a ouvidoria utiliza a plataforma 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 e o Trello para gerenciamento ágil dos projetos e ações prioritárias da unidade.

3. PLANEJAMENTO

3.1 Metodologia de construção do Plano Anual de Ouvidoria (PLANOUV)

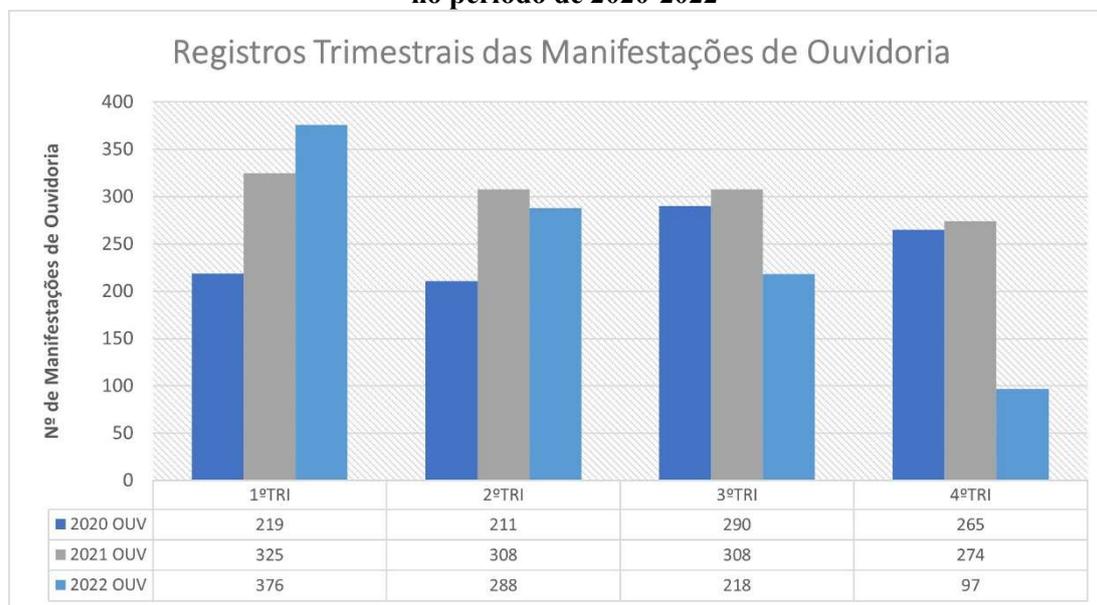
Para elaboração do PLANOUV – 2023 do ICMBio levou-se em consideração a série histórica das manifestações de ouvidoria, pedidos de acesso à informação e também as atribuições, competências e compromissos assumidos pela Ouvidoria do ICMBio.

Tabela 2 – Série Histórica Anual das Manifestações de Ouvidoria no período de 2020-2022

ANO	MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	
	Nº DE MANIFESTAÇÕES (UNIDADE)	TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA (DIAS)
2020	985	30,65
2021	1.215	33,77
2022*	979	34,84

*Dados coletados até o mês de novembro

Gráfico 1 – Série Histórica Trimestral das Manifestações de Ouvidoria no período de 2020-2022



Ao analisar a tabela, percebemos que o registro de manifestações de ouvidoria teve um incremento considerável no ano de 2021, possível reflexo do comportamento dos usuários durante a pandemia do covid-19. Quanto ao tempo média de respostas, o processo organizacional de tratamento de manifestações de ouvidoria teve uma perda de eficiência quando comparado ao ano de 2020.

Já ao interpretarmos o gráfico, percebemos que o primeiro trimestre é o período do ano que demanda o maior esforço no processo organizacional de tratamento de manifestações de ouvidoria. Essa elevação sazonal pode ser consequência de um possível aumento do número de visitantes em UCs no período de férias escolares.

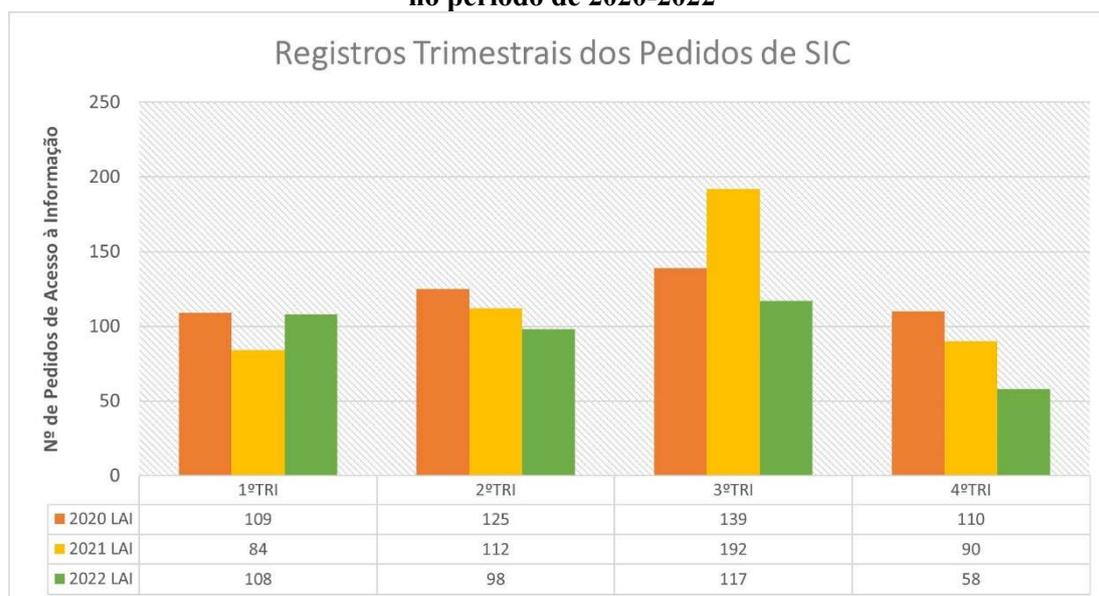
Tabela 3 – Série Histórica Anual dos Pedidos de Acesso à Informação no período de 2020-2022

ANO	PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	
	Nº DE PEDIDOS (UNIDADE)	TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA (DIAS)
2020	483	13,49
2021	478	12,93
2022*	381	15,30

*Dados coletados até o mês de novembro

A análise da tabela nos apresenta uma redução do registro de pedidos de acesso à informação. Quanto ao tempo média de respostas, inferimos que o processo organizacional de tratamento de pedidos de acesso à informação também teve uma perda de eficiência quando comparado ao ano de 2020.

Gráfico 2 – Série Histórica Trimestral Pedidos de Acesso à Informação no período de 2020-2022



O movimento sazonal dos pedidos de acesso à informação demonstra que o terceiro trimestre é o período com o maior número de registros. Não foi identificado um motivo específico que justifique o comportamento.

Tabela 4 – Relação de Instrumentos que Versam sobre Atribuições, Competências e Compromissos da Ouvidoria

Arcabouço legal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lei n. 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação; ▪ Decreto n. 8.777/2016 – Política de Dados Abertos; ▪ Decreto n. 9.492/2018 e Portaria CGU n. 581/2021 - Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv); ▪ Decreto n. 10.889/2021 - Sistema Eletrônico de Agendas do Poder Executivo Federal (e-Agendas).
Instrumento Institucionais	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plano Diretor das Linhas de Defesa do ICMBio 2023-2024; ▪ Plano de Integridade do ICMBio - biênio 2022-2023; ▪ Manual de Ouvidoria do ICMBio; ▪ Regimento Interno do ICMBio; e ▪ Dicionário de Competências do ICMBio.
Avaliação dos Órgãos de Controle	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Levantamento de Governança Organizacional e Gestão Públicas, realizado pelo Tribunal de Contas da União (TCU); ▪ Avaliação de Maturidade do SisOuv, realizada pela CGU; ▪ Avaliação de Vulnerabilidades e Suscetibilidades a Falhas quanto à Fraude e à Corrupção, coordenada pela Rede de Controle da Gestão Pública.

No intuito de subsidiar a construção do planejamento, foi realizado um levantamento das atribuições, competências e compromissos da ouvidoria no ambiente interno e externo ao ICMBio. O objetivo desse levantamento foi subsidiar a priorização das ações a serem realizadas no ano de 2023, considerando na ponderação a limitação dos recursos – no sentido amplo da palavra – e a sazonalidade do registro das manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação.

3.2 Alinhamento estratégico

Tabela 5 – Diretrizes Estratégicas para Atuação da Ouvidoria

ESG	Pilar Governança
Agenda 2030	<p>Objetivo de Desenvolvimento Sustentável 16. Promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis</p> <p>Metas: 16.6 Desenvolver instituições eficazes, responsáveis e transparentes em todos os níveis; 16.10 Assegurar o acesso público à informação e proteger as liberdades fundamentais, em conformidade com a legislação nacional e os acordos internacionais</p>
Estratégia Federal de Desenvolvimento para o Brasil 2020-2031	<p>Diretriz 2.1 Aprimorar a governança pública, com foco na entrega efetiva de serviços ao cidadão e na melhoria do ambiente de negócios, garantindo a soberania e promovendo os interesses nacionais</p> <p>Desafio Melhorar a governança do setor público, aumentando a eficiência, a eficácia e a efetividade das ações de governo</p> <p>Orientações</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aprimorar os mecanismos de transparência, de prestação de contas, de gestão de integridade, riscos e controles internos e de participação e controle social;

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Promover o processo decisório fundamentado em evidências, observadas as orientações éticas e legais; ▪ Fortalecer os instrumentos de mediação para a solução de controvérsias e a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública.
Planejamento Estratégico Integrado do MMA e de suas Entidades Vinculadas 2020-2023	Objetivo 17. Aprimorar os canais de comunicação com o cidadão, buscando maior agilidade, publicidade e transparência, fortalecendo a imagem institucional

Para alinhamento estratégico, o planejamento buscou se nortear pelas diretrizes emanadas na estratégia em três prismas: institucional, estado brasileiro e comunidade global.

Fazendo uso de uma lógica de causa-efeito, ao aprimorar os canais de comunicação com o cidadão, se buscará melhorar a governança institucional com a finalidade de tornar o ICMBio uma instituição mais eficaz, responsável e transparente.

3.3. Diretrizes para atuação da Ouvidoria como 2ª linha de defesa

Tabela 6 – Diretrizes Táticas para Atuação da Ouvidoria

Plano Diretor das Linhas de Defesa do ICMBio 2023-2024	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ampliar a conformidade dos trabalhos da ouvidoria com os dispositivos das Portarias CGU n. 581/21 e 3.126/21; ▪ Aprimorar a comunicação da ouvidoria com o público interno do Instituto; ▪ Elevar o nível de maturidade da ouvidoria na Avaliação de Maturidade do SisOuv; ▪ Melhorar o índice de capacidade em monitorar a satisfação dos usuários do ICMBio no Levantamento de Governança e Gestão Públicas; ▪ Aprimorar a qualificação dos servidores e colaboradores envolvidos nas atividades de ouvidoria; ▪ Estruturar a produção de informações, a partir da base de dados da ouvidoria, para aprimoramento dos processos organizacionais do Instituto; ▪ Impulsionar a utilização de instrumentos tecnológicos para melhoria dos processos de ouvidoria e da comunicação dos resultados.
---------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Objetivando reduzir os sobreamentos de competências regimentais entre as atividades das linhas de defesa do Instituto, as unidades de ouvidoria, corregedoria, governança e auditoria estão desenvolvendo um trabalho integrado para definir as diretrizes de atuação para o biênio de 2023-2024.

As diretrizes acima representam o desdobramento das diretrizes estratégicas para o âmbito tático das atividades da ouvidoria do Instituto. Essas diretrizes serão transformadas em resultados concretos por intermédio do Portfólio de Projetos da Ouvidoria e das Ações de Desenvolvimento de Competências Profissionais, detalhados nos tópicos a seguir.

3.4 Métricas de Desempenho da Ouvidoria

Tabela 7 – Indicadores e Metas da Ouvidoria

Indicador	Linha de Base	Meta 2023
Evolução da participação social	2022: 954 registros até 18/11/22 2021: 1215 registros	1401 registros
Capacidade em monitorar a satisfação dos usuários	2022: não aconteceu a avaliação 2021: 21,24% (inicial)	40% (intermediário)
Nível de maturidade em ouvidoria pública	2022: não aconteceu a avaliação 2021: Nível 1 (limitado)	Nível 2 (básico)

Para mensurar o desempenho da ouvidoria, foram definidos três indicadores que englobam compromissos assumidos pela unidade junto a estratégia institucional e aos órgãos de controle.

O primeiro indicador busca medir a evolução no número de registros de manifestações de ouvidoria na plataforma Fala.BR, faz parte do Planejamento Estratégico Integrado do MMA e de suas Entidades Vinculadas e é monitorado via sistema Gestão de Planejamento Estratégico (GEPLANES).

Já o segundo visa melhorar a capacidade do Instituto em avaliar a satisfação dos usuários dos serviços prestados pelo ICMBio, faz parte do Levantamento de Governança e Gestão Públicas e é monitorado pelo TCU por intermédio do sistema e-Governança.

Por fim, o terceiro indicador busca aprimorar a maturidade da ouvidoria da Autarquia seguindo o Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), faz parte da Avaliação de Maturidade do SisOuv e é monitorado pela CGU mediante o sistema e-Aud.

3.5 Portfólio de Projetos da Ouvidoria

Tabela 8 – Projeto de Produção de Informações Gerenciais

Projeto	Critério	Início	Término	Custo
Produção de Informações Gerenciais	<ul style="list-style-type: none">▪ Lei n. 12.527/2011;▪ Decreto n. 8.777/2016;▪ Instrução Normativa TCU n. 84/2020;▪ Portaria CGU n. 581/2021;▪ Regimento Interno do ICMBio;▪ Plano de Integridade - Biênio 2022/2023;▪ Manual de Ouvidoria do ICMBio;▪ Levantamento de Governança Organizacional e Gestão Públicas▪ Avaliação de Maturidade do SisOuv;▪ Avaliação de Vulnerabilidades e Suscetibilidades a Falhas quanto à Fraude e à Corrupção.	JAN/23	DEZ/23	R\$ 00,00

O primeiro projeto utilizará a base de dados da ouvidoria para elaboração de informações gerenciais com a finalidade de subsidiar a alta administração do Instituto no aprimoramento dos processos organizacionais.

Tabela 9 – Projeto de Implantação da Ouvidoria Interna

Projeto	Critério	Início	Término	Custo
Implantação da Ouvidoria Interna	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Decreto n. 9.492/2018; ▪ Portaria CGU n. 581/2021; ▪ Plano de Integridade - Biênio 2022/2023; ▪ Avaliação de Maturidade do SisOuv; ▪ Avaliação de Vulnerabilidades e Suscetibilidades a Falhas quanto à Fraude e à Corrupção. 	ABR/23	SET/23	R\$ 00,00

O segundo projeto terá como objetivo a realização de campanhas internas de comunicação organizacional para apresentação da ouvidoria interna e o fomento do registro, pelos servidores e colaboradores, de manifestações das tipologias Sugestão e Elogio na plataforma Fala.BR.

Tabela 10 – Projeto de Implementação do Sistema E-Agendas

Projeto	Critério	Início	Término	Custo
Implementação do Sistema E-Agendas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Decreto n. 10.889/2021; ▪ Plano de Integridade - Biênio 2022/2023; ▪ Avaliação de Vulnerabilidades e Suscetibilidades a Falhas quanto à Fraude e à Corrupção. 	JAN/23	NOV/23	R\$ 00,00

O terceiro projeto objetiva auxiliar o Instituto no aumento do accountability das agendas tanto dos agentes públicos obrigatórios (Presidente e Diretores) como de outros agentes públicos do ICMBio que participem de forma recorrente de decisão passível de representação privada de interesses.

Tabela 11 – Projeto de Melhoria da Satisfação do Usuário dos Serviços do ICMBio

Projeto	Critério	Início	Término	Custo
Melhoria da Satisfação do Usuário dos Serviços do ICMBio	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Portaria CGU n. 581/2021; ▪ Plano de Integridade – Biênio 2022/2023; ▪ Manual de Ouvidoria do ICMBio; ▪ Levantamento de Governança Organizacional e Gestão Públicas ▪ Avaliação de Maturidade do SisOuv; ▪ Avaliação de Vulnerabilidades e Suscetibilidades a Falhas quanto à Fraude e à Corrupção. 	ABR/23	OUT/23	R\$ 00,00

Por fim, o quarto projeto objetivará a instituição do conselho de usuários de serviços públicos do ICMBio para realização de pesquisas de avaliação, visando gerar subsídios para retroalimentar o aprimoramento dos serviços prestados pelo Instituto.

3.6 Ações de Desenvolvimento de Competências Profissionais da Ouvidoria

Tabela 12 – Ações de Capacitação para Desenvolvimento Gerencial da Ouvidoria

Eixo	Desenvolvimento Gerencial		
Público-alvo	Chefe e Substituto da Divisão de Informações ao Cidadão/AUDIT		
Carga-horária	90h		
Ação de Capacitação	Competência Desenvolvida	Critério	Custo
Ágil no Contexto do Serviço Público / C.H.: 15h / EVG-ENAP.	Planejamento Gestão de Mudanças	Dicionário de Competências do ICMBio	R\$ 00,00
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Facilitação de Reuniões, Times e Workshops no Ambiente Online / C.H.: 25h / EVG-ENAP; ▪ Gestão em Ouvidoria / C.H.: 20h / EVG-ENAP. 	Delegar Tarefas		R\$ 00,00
	Supervisão de Atividades		
	Devolutiva (feedback)		
	Gestão da Motivação		
Seminário Nacional de Ouvidoria (Local a Definir) / C.H.: 12h / Rede Nacional de Ouvidorias;	Gestão de Conflitos	R\$ 5.000,00	
	Representação	R\$ 3.000,00	
XXVI Congresso Brasileiro de Ouvidores (Brasília) / C.H.: 18h / Associação Brasileira de Ouvidores.			

Para dotar os gestores da ouvidoria com as competências necessárias para a condução da equipe, foram previstas 90 horas de ações de capacitação buscando o desenvolvimento de competências gerenciais.

Tabela 13 – Ações de Capacitação para Desenvolvimento Técnico-Comportamental da Ouvidoria

Eixo	Desenvolvimento Técnico-Comportamental		
Público-alvo	Equipe da Divisão de Informações ao Cidadão/AUDIT		
Carga-horária	111 horas		
Ação de Capacitação	Competência Desenvolvida	Critério	Custo
Pesquisa com usuários: como ouvir cidadãos e empresas para melhorar seus serviços / C.H.: 20h / EVG-ENAP.	Promoção de melhoria na interlocução com o cidadão	Dicionário de Competências do ICMBio Manual de Ouvidoria do ICMBio	R\$ 00,00
Proteção de Dados Pessoais no Setor Público / C.H.: 15h / EVG-ENAP.	Encaminhamentos para apuração		R\$ 00,00
Português - Interpretação de Texto e Emprego de Regras Gramaticais / C.H.: 40h / EVG-ENAP.	Comunicação Escrita		R\$ 00,00
Assédio Moral e Sexual no Trabalho / C.H.: 06h / ILB-Senado Federal.	Integridade na Conduta		R\$ 00,00
Linguagem simples aproxima o governo das pessoas. Como usar? / C.H.: 20h / EVG-ENAP.	Linguagem Cidadã		R\$ 00,00
Gestão de projetos / C.H.: 10h / ELEVE-Câmara dos Deputados.	Gestão de Projetos		R\$ 00,00

No que diz respeito ao desenvolvimento técnico-comportamental, foi realizada a previsão de 111 horas de ações de capacitação para desenvolver competências transversais e técnicas na equipe da ouvidoria.

4. PROGRAMAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

Tabela 14 – Programação Orçamentária para o Plano Anual de Ouvidoria no ano de 2023

Item	Descrição	Valor
Ações de Capacitação para Desenvolvimento Gerencial da Ouvidoria	Passagem Aérea	R\$ 3.000,00
	Diária	R\$ 2.000,00
	Inscrição	R\$ 3.000,00
TOTAL		R\$ 8.000,00*

*Os valores serão custeados com recursos da AUDIT previstos na ação “Programa Demanda Espontânea”, do Plano de Desenvolvimento de Pessoas – PDP 2023 do ICMBio.

5. AVALIAÇÃO E PRESTAÇÃO DE CONTAS

Semestralmente, serão realizados os Encontros Técnicos da Ouvidoria com o objetivo de avaliar a implantação do PLANOUV, identificar oportunidades de melhoria e promover a integração das equipes que desempenham das atividades de ouvidoria.

Por sua vez, a prestação de contas dos resultados será realizada por intermédio do Relatório de Gestão da Ouvidoria, que será elaborado anualmente e até o primeiro dia do mês de abril de cada ano no endereço eletrônico https://www.gov.br/icmbio/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria-1.



MINISTÉRIO DO
MEIO AMBIENTE

