

# RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO INSTITUTO CHICO MENDES DE CONSERVAÇÃO DA BIODIVERSIDADE

20  
22



**Ouvidoria**

ICMBio-MMA

## **GOVERNO FEDERAL**

### **Presidente da República**

Luiz Inácio Lula da Silva

### **Ministra de Estado do Meio Ambiente**

Marina da Silva

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

Marcelo Marcelino de Oliveira

### **Auditora-Chefe Substituta**

Fernanda Guedes Araujo

## **COORDENAÇÃO E SUPERVISÃO GERAL**

### **Chefe da Divisão de Informações ao Cidadão**

Eliel Fontenele Silva

## **ORGANIZAÇÃO DO MATERIAL E DIAGRAMAÇÃO**

Caroline de Sousa Viana

# SUMÁRIO

---

**01.** APRESENTAÇÃO

---

**02.** ESTRUTURA ORGANIZACIONAL  
DE FORÇA DE TRABALHO

---

**03.** ANÁLISE QUANTITATIVA

---

**04.** ANÁLISE QUALITATIVA

---

**05.** CONSIDERAÇÕES FINAIS

# 1. APRESENTAÇÃO

O Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade (ICMBio) é uma autarquia federal vinculada ao Ministério do Meio Ambiente (MMA) responsável por executar as 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 (UC) instituídas pela União. O Instituto foi criado pela Lei nº 11.516/2007, integra o Sistema Nacional do Meio Ambiente (Sisnama) e é responsável pela gestão de cerca 334 Unidades de Conservação federais (UCs), distribuídas em todos os biomas brasileiros.

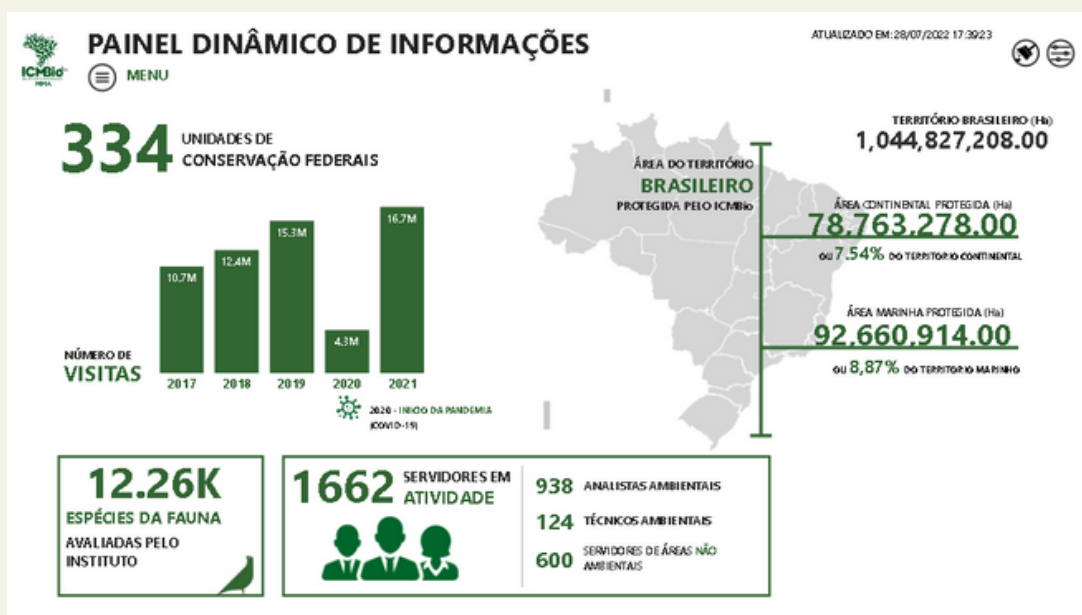


Imagem 1 - Dados Organizacionais do ICMBio.

Fonte: Painel Dinâmico de Informações do ICMBio.

A Ouvidoria do ICMBio é a unidade responsável por receber e tratar manifestações endereçadas ao Instituto por cidadãos, empresas, órgãos e entidades públicas ou privadas, bem como por servidores ou colaboradores do Instituto. Também responde pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) de que trata a Lei n. 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação (LAI) - e o Decreto n. 7.724/2012.

Neste Relatório anual de gestão, buscou-se apresentar as informações quantitativas e qualitativas relativas as atividades de ouvidoria e do SIC desempenhadas pela Ouvidoria da Autarquia no ano de 2022. Foi elaborado em conformidade com os mandamentos do art. 52 Portaria CGU n. 581/2021 e teve como subsídios os dados extraídos da plataforma Fala.BR e os infográficos disponíveis no "Painel Resolveu?", da Controladoria Geral da União.

## 2. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E FORÇA DE TRABALHO

Conforme o Decreto n. 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, que tem suas competências definidas pelo art. 33 da Portaria ICMBio n. 1270/2022 - que aprovou o Regimento Interno da Autarquia.

No que diz respeito a força de trabalho, a equipe da Ouvidoria do ICMBio 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.

<b>NOME</b>	<b>CARGO/FUNÇÃO</b>	<b>ATIVIDADE</b>
<b>Fernanda Guedes Araujo</b>	<b>Auditora-Chefe Substituta</b>	<b>Autoridade de Monitoramento da LAI</b>
<b>Eliel Fontenele Silva</b>	<b>Chefe da Divisão de Informações ao Cidadão</b>	<b>Responsável pela Ouvidoria e SIC</b>
<b>Alessandra Nunes dos Santos Guedes</b>	<b>Prestador de Serviço</b>	<b>Agente de ouvidoria</b>
<b>Caroline de Sousa Viana</b>	<b>Prestador de Serviço</b>	<b>Agente de ouvidoria</b>
<b>Freida Augusta da Costa Freitas</b>	<b>Técnico Administrativo</b>	<b>Agente de ouvidoria</b>
<b>Regina Lourdes Castro Mendes</b>	<b>Prestador de Serviço</b>	<b>Agente de ouvidoria</b>
<b>Vanessa Simas Figueiredo</b>	<b>Técnico Administrativo</b>	<b>Agente de ouvidoria</b>

Tabela 1 - Equipe da Ouvidoria.  
Fonte: Ouvidoria.

É importante destacar que dos seis profissionais que atuam como agente de ouvidoria, três possuem a Certificação em Ouvidoria, fornecida pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap).

# 3. ANÁLISE QUANTITATIVA

A análise quantitativa nos permite entender os números referentes as manifestações e pedidos registros pelos usuários e cidadãos na Ouvidoria do ICMBio.

## 3.1 Manifestações de Ouvidoria

Durante o exercício de 2022, entre os meses de janeiro a dezembro, a Ouvidoria do ICMBio recebeu e tratou um total de 1.022 manifestações registradas por meio da Plataforma Fala.BR.



Imagem 2 - Total de Manifestações no Ano de 2022.  
Fonte: Painel Resolveu?.

Dentre as 1.022 manifestações recebidas pelo ICMBio, o usuário/cidadão fez uso de 7 (sete) tipologias diferentes de manifestação para se comunicar com o Instituto, conforme exposto na imagem abaixo:



Imagem 3 - Distribuição das Manifestações no Ano de 2022.  
Fonte: Painel Resolveu?.

A figura acima mostra que o maior número de manifestações de ouvidoria foi registrado como solicitações (40,3 %), seguidas das reclamações (28,1%) e comunicações (24,8%). Por outro lado, em menor número, também foram registrados elogios (2,7%), denúncias (2,3%) e sugestões (1,7%). Por fim, não foram registradas manifestações da tipologia simplifique (0,0 %).

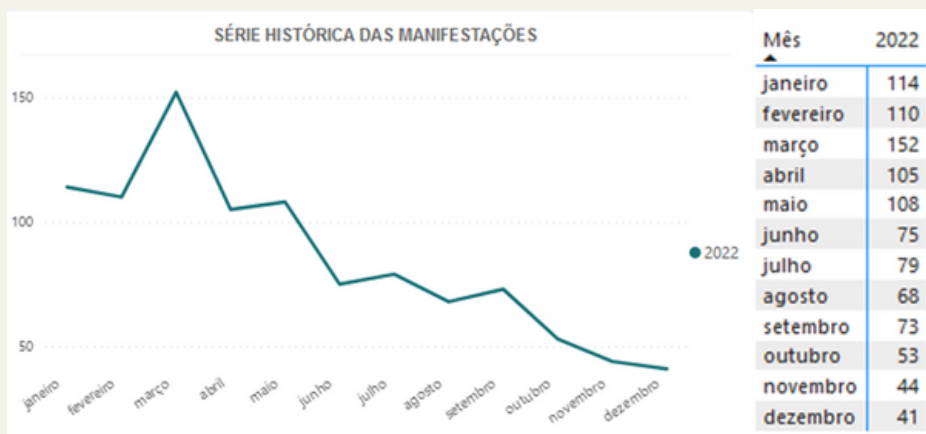


Imagem 4 - Série Histórica das Manifestações no Ano de 2022.  
Fonte: Painel Resolveu?.

O gráfico acima permite observar a série histórica das manifestações recebidas pela Ouvidoria do ICMBio durante os meses do ano de 2022, bem como o quantitativo numérico mensal. Um dado a ser destacado é o comportamento do volume de registros, que é maior durante o 1º trimestre e menor durante o último trimestre.



Imagem 5 - Histórico das Manifestações no Ano de 2022.  
Fonte: Painel Resolveu?.

Por fim, a imagem acima apresenta os números do processo de tratamento das manifestações de ouvidoria. Das 1.022 manifestações registradas, 858 foram respondidas em um tempo médio de 35,57 dias, 146 manifestações foram arquivadas por não conterem elementos mínimos para o seu tratamento e 18 tiveram seu tratamento concluído no ano de 2023. Em nível de eficiência, 97% das manifestações foram respondidas dentro do prazo e 3% fora do prazo.

### 3.2 Pedidos de Acesso Informação

A Lei 12.527/2001, também conhecida como Lei de Acesso à Informação, é a norma que regulamenta o direito de acesso às informações públicas, conforme determina a Constituição Federal. Para fins de operacionalização, no SIC do ICMBio o atendimento dos pedidos de acesso à informação também realizado através da Plataforma Fala.BR - da mesma forma que acontece com as manifestações de ouvidoria.



Imagem 6 - Distribuição dos Pedidos de Acesso à Informação ano 2022.  
Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação.

Conforme verificado na figura anterior, em 2022 o ICMBio recebeu um total de 418 pedidos de acesso à informação. Destes, todos foram tratados e concluídos.

Adicionalmente, o Instituto atendeu os pedidos dentro do prazo estabelecido pela LAI (art. 11 da Lei n. 12.527/2011), possuindo um tempo médio de resposta de 15,1 dias. Já no ranking geral dos órgãos e entidades da Administração Pública Federal, disponibilizado pela CGU no Painel Lei de Acesso à Informação, a Autarquia está na 47ª posição no total de pedidos recebidos e 221ª no tempo médio de resposta.



Imagem 7 - Tipos de Resposta aos Pedidos.  
Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação.

Em relação as respostas aos pedidos, dos 418 pedidos registrados no SIC do ICMBio, 89,23% tiveram o acesso concedido (87,56% com acesso total das informações solicitadas e 1,67% acesso parcial) e 4,51% foram negados o acesso. Os demais 6,36% é composto por pedidos com informação inexistente ou que a competência de resposta era de outro órgão ou entidade governamental.



Imagem 8 - Total de Recursos aos Pedidos.  
Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação.

Por fim, no que concerne a interposição de recursos, que é quando o cidadão entende que o órgão ou entidade não concedeu a informação solicitada ou não forneceu o motivo para negar a informação, a imagem acima informa que foram interpostos no SIC do ICMBio o total de 42 (quarenta e dois) pedidos de recursos. Destes, 33 (78,6%) foram decididos na 1ª instância, 8 (19,0%) foram para a 2ª instância e apenas 1 (2,4%) foi encaminhado à 3ª instância (CGU).



# 4. ANÁLISE QUALITATIVA

A análise qualitativa nos permite verificar o perfil do público-alvo da Ouvidoria do ICMBio e o nível da satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados pelo Instituto.

## 4.1 Manifestações de Ouvidoria

Inicialmente, será abordada a métrica resolutividade - que significa a percepção do cidadão quanto ao atendimento dos pedidos feitos ao ICMBio, ou seja, a percepção se as manifestações/demandas foram atendidas ou não. Assim, das 1.022 manifestações registradas no ano de 2022, um total de 66 usuários responderam a pesquisa de avaliação por meio da Plataforma Fala.BR. Conforme figura abaixo, 35% das manifestações foram avaliadas como atendidas, 14% como atendidas parcialmente e 52% como não atendidas.



Imagem 9 - Resolutividade da Demanda.  
Fonte: Painel Resolveu?.

Outro índice que pode ser observado no ano de 2022, é quanto ao nível de satisfação dos usuários que demandaram o ICMBio. No quadro abaixo, pode-se observar os seguintes informativos, 25,76% se mostraram muito satisfeitos, 15,15% satisfeitos, 9,09% regular, 18,18% insatisfeitos e 31,82% muito insatisfeitos.



Imagem 10 - Satisfação com o Atendimento Prestado.  
Fonte: Painel Resolveu?.

Outra informação que merece destaque é o ranking dos assuntos de maior número de manifestações respondidas e em tratamento, que mostra o que a sociedade mais busca em relação à Autarquia a partir de assuntos gerados automaticamente na plataforma Fala.BR. A imagem abaixo exemplifica os assuntos mais procurados, tendo como destaques "Outros em Meio Ambiente", com 180 manifestações, e "Preservação e Conservação Ambiental", com 102 registros.



Imagem 11 - Ranking dos Assuntos Resgistrados no ano de 2022.  
Fonte: Painel Resolveu?.

Já quanto ao perfil do cidadão, foi realizada uma análise utilizando como critérios a faixa etária, o gênero e a localização. No campo Faixa Etária, 97,29 % dos manifestantes optam por não indicar sua idade e o maior público apresenta na faixa dos 20-39 anos.

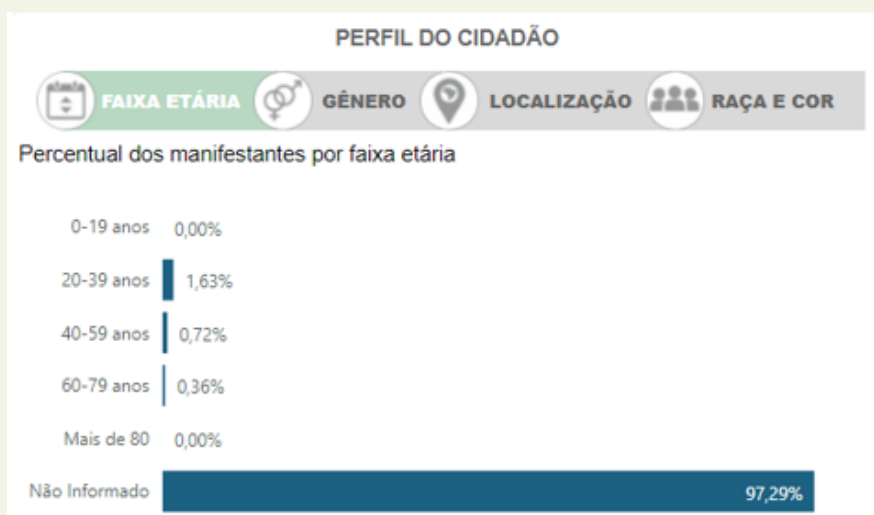


Imagem 12 - Percentual de Manifestantes por Faixa Etária.  
Fonte: Painel Resolveu?.

Quanto ao percentual dos manifestantes por gênero, 17,7% se definem como sexo masculino e 10,7% como sexo feminino.

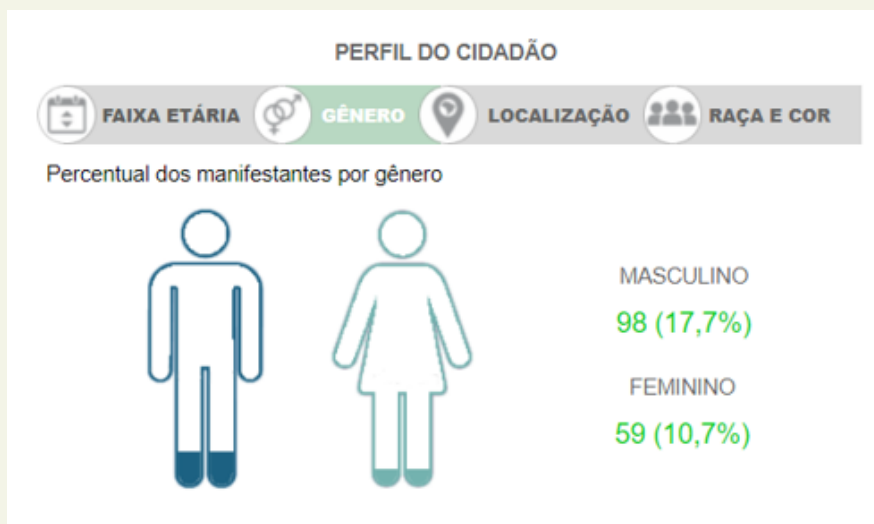


Imagem 13 - Percentual de Manifestantes por Gênero.  
Fonte: Painel Resolveu?.

No que diz respeito ao percentual dos manifestantes por Estado, percebemos que 70,34% preferem não informar. Quando recortamos os 5 estados com maior incidência de manifestações (Rio de Janeiro, São Paulo, Distrito Federal, Minas Gerais e Pará), temos como maior destaque a região sudeste representada por 13,74% dos registros.

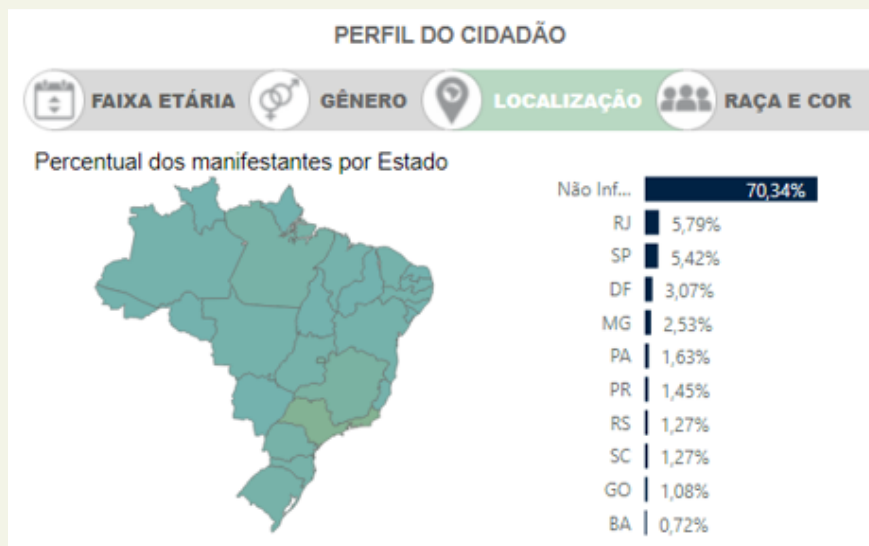


Imagem 14 - Percentual de Manifestantes por Localização.  
Fonte: Painel Resolveu?.

Por fim, ao analisar o recorte raça e cor, foi identificado que 82,82% dos usuários preferem não informar. Nos dados comunicados, 10,13% se declaram como brancas, 5,24% como pardas, 1,27% como pretas e 0,36% como amarelas.

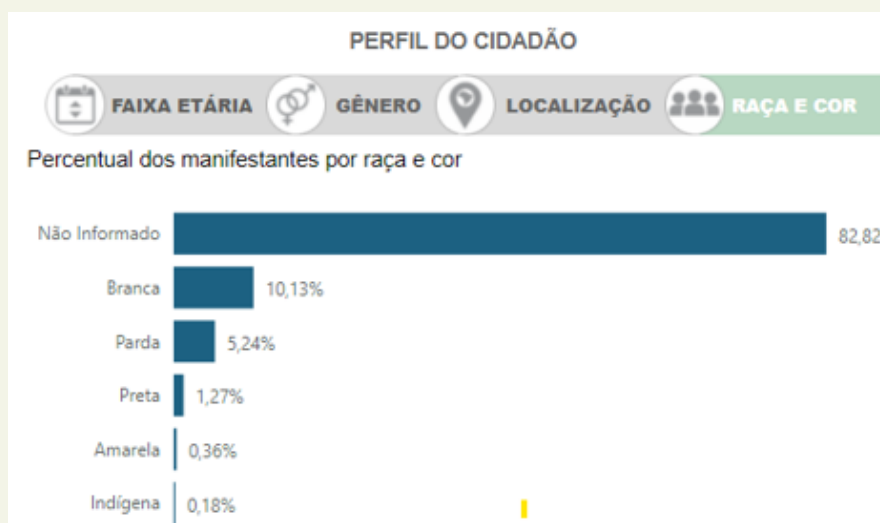


Imagem 15 - Percentual de Manifestantes por Raça e Cor.  
Fonte: Painel Resolveu?.

## 4.2 Pedidos de Acesso à Informação

A pesquisa de satisfação é a forma que o cidadão possui de avaliar as respostas encaminhadas pelo SIC do ICMBio. Essa avaliação é importante pois fornece uma devolutiva sobre o serviço prestado pelo Instituto e possibilita implementar melhorias no processo.

No exercício de 2022, foram respondidas 45 pesquisas de satisfação por meio da utilização de uma escala avaliativa que vai de 1,00 (não atendeu) a 5,00 (atendeu plenamente), segundo informações extraídas do “Painel Lei De Acesso À Informação”, da CGU. O item “A resposta fornecida atendeu plenamente o pedido?” apresentou o número de 4,20 de satisfação (atendeu plenamente) e o item “A resposta fornecida foi de fácil compreensão?” apresentou 4,56 de satisfação (fácil compreensão).



Imagem 16 - Satisfação do Usuário do SIC no Ano de 2022..  
 Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação.

Conforme a imagem acima, no quesito ranking de satisfação do usuário, composto por 288 instituições governamentais, o ICMBio está na posição 138°.

Classificação	Órgão	Media de Satisfação
133°	INMETRO – Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia	4.40
134°	UFPI – Fundação Universidade Federal do Piauí	4.40
135°	EBSERH – sede - Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares	4.39
136°	UNIFESP – Universidade Federal de São Paulo	4.39
137°	UFMA – Fundação Universidade Federal do Maranhão	4.38
138°	ICMBio – Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade	4.38

Imagem 17 - Ranking de Satisfação do Usuário do SIC no Ano de 2022..  
 Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação.

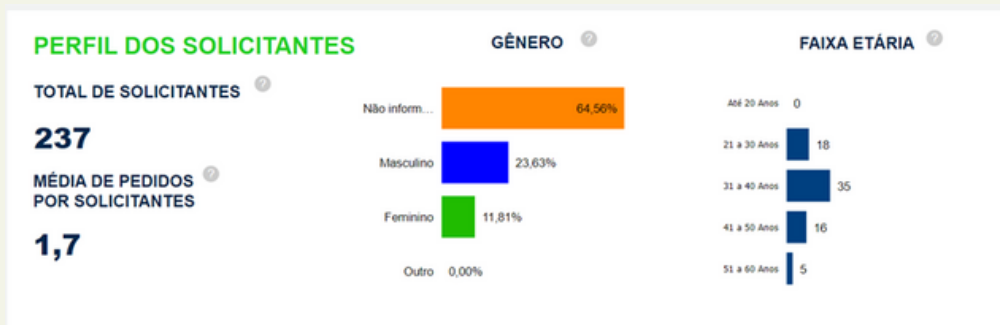


Imagem 18 - Perfil do Solicitante do SIC no Ano de 2022..  
Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação.

Quanto ao perfil do solicitante, foi executada uma análise quanto ao gênero e idade de 237 cidadãos. No quesito gênero, o percentual dos manifestantes ficou discriminado da seguinte maneira: 64,56% optaram por não informar, 23,63% são do sexo masculino e 11,81% são do sexo feminino. Já em relação à faixa etária, majoritariamente os solicitantes possuem entre 18 e 50 anos de idade.

### 4.3 Conselho de Usuários dos Serviços Públicos do ICMBio

Os conselhos de usuários de serviços públicos, instituídos pela Lei n. 13.469/2017 e regulamentados pelo Decreto n. 9.9492/2018, são uma nova forma de participação direta da sociedade na avaliação e melhoria dos serviços públicos, conectando os usuários aos gestores responsáveis pelo serviço. Qualquer cidadão pode ser conselheiro, basta voluntariar-se por meio da Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos. Uma vez cadastrados, os conselheiros passam a responder a consultas sobre os serviços públicos e podem também apresentar propostas de melhorias desses serviços. O funcionamento dos conselhos de usuários é totalmente virtual, e qualquer cidadão interessado pode se inscrever para participar na avaliação de serviços públicos.

Tendo em visto que o ICMBio ainda não possui seu conselho de usuários instituído, não foram realizadas pesquisas de satisfação com os conselheiros voluntários no ano de 2022.

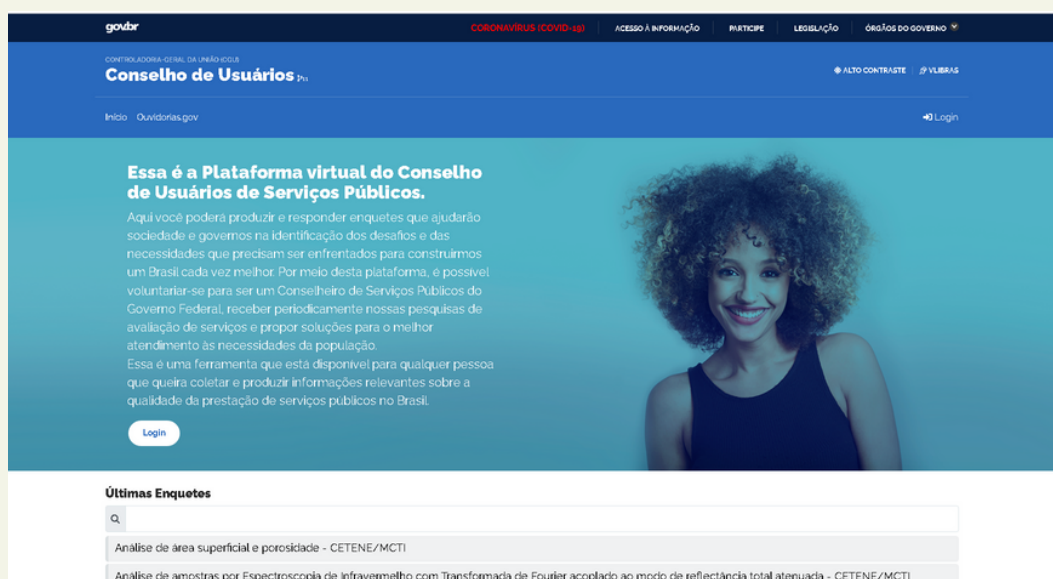


Imagem 19 - Plataforma Virtual do Conselho de Usuário de Serviços Públicos.  
Fonte: CGU.

#### 4.4 Ações de Aprimoramento da Ouvidoria

O aprimoramento da comunicação entre a Ouvidoria do ICMBio e a sociedade é uma diretriz do planejamento estratégico vigente. Para isso, durante o exercício de 2022 foram atingidos diversos avanços para melhoria, conforme destacado abaixo:

- A elaboração da 1ª edição do Manual de Ouvidoria do ICMBio, aprovado pela Portaria ICMBio n. 632/2022, com o objetivo de institucionalizar as práticas da unidade de Ouvidoria do Instituto, padronizando seus processos de atuação e detalhando ações e condutas necessárias para que a unidade contribua para a melhoria dos serviços prestados pela Autarquia;
- A obtenção da Certificação em Ouvidoria (160h), fornecida pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap), por 3 agentes de ouvidoria do ICMBio;
- A criação da Divisão de Informações ao Cidadão (DIC), pelo Decreto n. 11.193/22, e o detalhamento das suas competências regimentais pela Portaria ICMBio nº 1.270/2022, que aprovou o Regimento Interno do Instituto;
- Atualização da Carta de Serviços do ICMBio, realizada pela Coordenação de Governança e Gestão Estratégica (CGOV), para facilitar e ampliar o acesso do cidadão aos serviços oferecidos, melhorando o controle social e a qualidade do atendimento;
- A elaboração do Plano Anual de Ouvidoria (PLANOUV) - Ano: 2023, definindo as prioridades para atuação da Ouvidoria do ICMBio no referido exercício;
- A criação dos indexadores para a plataforma Fala.BR (assuntos, subassuntos e TAGs), com o objetivo de facilitar a elaboração de relatórios de informações gerenciais mais precisos, ajudando a alta gestão nas tomadas de decisões;
- O mapeamento dos riscos do processo de pedido de tratamento de pedidos de acesso à informação, visando mitigar ou limitar possíveis danos por meio da execução de medidas de tratamento;
- O desenvolvimento de procedimentos operacionais padrões para tratamento dos processos de manifestação de ouvidoria e pedido de acesso à informação, visando diminuir gargalos e aprimorar o atendimento; e
- Definição da Ouvidoria como uma instância de integridade do Programa de Integridade do ICMBio (Integra+), conforme a Portaria ICMBio n. 1.257/2022.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No ano de 2022, foi iniciado um esforço institucional para estruturação de uma unidade especializada nas atividades típicas de ouvidoria e de SIC. Esse processo de amadurecimento abordou a criação de uma estrutura organizacional, a elaboração de um planejamento setorial, a alocação de força de trabalho, o desenvolvimento de competências profissionais e a modelagem de procedimentos organizacionais.

Conforme informado no PLANOUV, em 2023 serão empreendidas ações para melhoria das métricas de desempenho da ouvidoria – em especial o nível de maturidade em ouvidoria pública, monitorado pela CGU com base no Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), e a capacidade em monitorar a satisfação dos usuários, avaliada pelo Tribunal de Contas da União (TCU) no âmbito do Levantamento de Governança e Gestão Públicas (iGG). Dentre essas ações, serão priorizados esforços em um conjunto de projetos para alcance dos seguintes objetivos:

- Utilizar a base de dados da Ouvidoria do ICMBio para elaboração de informações gerenciais com a finalidade de subsidiar a alta administração do Instituto no aprimoramento dos processos organizacionais;
- Realizar campanhas internas de comunicação organizacional para apresentação da ouvidoria interna e o fomento do registro, pelos servidores e colaboradores, de manifestações na plataforma Fala.BR;
- Auxiliar o Instituto no aumento da 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, conforme disposto no Decreto n. 10.889/2021; e
- Instituir o conselho de usuários de serviços públicos do ICMBio para realização de pesquisas de avaliação com os cidadãos, visando gerar subsídios para retroalimentar o aprimoramento dos serviços prestados pelo Instituto.

No que diz respeito aos processos organizacionais de tratamento, tanto das manifestações de ouvidoria como dos pedidos de acesso à informação, o desafio será aprimorar as etapas de análise, categorização de indexadores, triagem e distribuição para reduzir o tempo de resposta ao usuário/cidadão.

Por fim, espera-se que esse esforço institucional contínuo para estruturação da Ouvidoria contribua para o aprimoramento dos canais de comunicação com o cidadão e para a melhoria da governança institucional, com a finalidade de tornar o ICMBio uma instituição mais eficaz, responsável e transparente.

**GOVERNO FEDERAL**



**UNIÃO E RECONSTRUÇÃO**