

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

Instituto Chico Mendes de Conservação
da Biodiversidade – ICMBio



2023

GOVERNO FEDERAL

Presidente da República

Luiz Inácio Lula da Silva

Ministra de Estado do Meio Ambiente e Mudança do Clima

Marina Silva

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

Mauro Oliveira Pires

Auditor Chefe

Rafael Garcia

Chefe da Divisão de Informações ao Cidadão

Vanessa Simas Figueiredo - Substituta

ORGANIZAÇÃO DO MATERIAL E DIAGRAMAÇÃO

Freida Freitas

SUMÁRIO

A SOCIEDADE CONTRIBUINDO PARA NOSSO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

1. APRESENTAÇÃO	3
2. SOBRE A OUVIDORIA	4
3. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DE FORÇA DE TRABALHO	5
3.1 EQUIPE	5
3.2 CADEIA DE VALOR	6
3.3 CANAIS DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS.....	7
4. DADOS ESTATÍSTICOS.....	7
4.1 ANÁLISE QUANTITATIVA DOS DADOS	8
4.1.1 Manifestações de Ouvidoria:.....	9
4.1.2 Pedidos de Acesso à Informação:	13
4.2 ANÁLISE QUALITATIVA DOS DADOS	20
4.2.1 Manifestações de Ouvidoria:.....	20
4.2.2 Pedidos de Acesso à Informação:	24
4.2.3 Conselho de Usuários dos Serviços Públicos do ICMBio:.....	27
4.2.4 Resultados, melhorias e providências adotadas pela Ouvidoria em 2023:.....	28
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	29

1. APRESENTAÇÃO

Neste relatório anual de gestão são apresentadas as informações tanto quantitativas quanto qualitativas sobre as atividades realizadas pela Ouvidoria do ICMBio no ano de 2023. O documento foi preparado seguindo as diretrizes estabelecidas no artigo 52 da Portaria CGU nº 581/2021 e utilizou como base os dados obtidos da plataforma Fala.BR, assim como os gráficos disponíveis no "Painel Resolveu?" (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>) e "Painel da Lei Acesso à Informação" (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>), ambos da Controladoria Geral da União-CGU.

Adicionalmente, destaco que o Fala.BR é a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Poder Executivo Federal. Por meio dela o cidadão pode enviar pedidos de acesso à informação e manifestações de Ouvidoria (denúncias, comunicações de irregularidades, elogios, reclamações, sugestões e solicitações) aos órgãos e entidades.

É relevante ressaltar que os registros das manifestações recebidas e processadas pela ouvidoria representam apenas uma parcela das demandas e percepções da sociedade acerca do papel desta autarquia federal. Esses registros podem contribuir, direta ou indiretamente, para aprimoramentos dos nossos processos internos e, por conseguinte, na melhoria da prestação dos serviços públicos à sociedade. Além disso, os pedidos de Acesso à Informação e as manifestações de ouvidoria apresentam um panorama dos principais temas relevantes, no momento, entre o ICMBio e os usuários do serviço público.

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 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, de 28 de agosto de 2007, integra o Sistema Nacional do Meio Ambiente (Sisnama) e é responsável pela gestão de cerca 336 Unidades de Conservação federais (UCs), distribuídas em todos os biomas brasileiros.

2. 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 modalidades 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.

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

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

3. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DE FORÇA DE TRABALHO

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

Do corpo técnico da ouvidoria, quatro pessoas possuem a “Certificação em Ouvidoria”, que é um título concedido pela Ouvidoria-Geral da União - OGU e pela Escola Nacional de Administração Pública - ENAP àqueles alunos que finalizarem os oito cursos oferecidos em modalidade a distância no âmbito do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria - PROFOCO.

3.1 EQUIPE

NOME	CARGO/FUNÇÃO	ATIVIDADE
Rafael Garcia	Auditor Chefe	Autoridade de Monitoramento da LAI
Camila Calonge	Chefe da Divisão de Informações ao Cidadão -DIC	Responsável Ouvidoria e SIC
Alessandra Guedes	Prestador de Serviço	Agente de Ouvidoria
Caroline Viana	Prestador de Serviço	Agente de Ouvidoria
Freida Freitas	Técnico Administrativo	Agente de Ouvidoria
Regina Mendes	Prestador de Serviço	Agente de Ouvidoria
Vanessa Simas	Técnico Administrativo	Agente de Ouvidoria

Quadro 1: Equipe Ouvidoria
Fonte: Ouvidoria

3.2 CADEIA DE VALOR

A cadeia de valor da Ouvidoria abrange uma série de atividades centrais que contribuem para seu funcionamento eficiente, eficaz e efetivo. Isso engloba desde a recepção inicial das manifestações dos cidadãos, análises, classificações, identificações de informações sensíveis, tarjamento (anonimização) até o encaminhamento e acompanhamento das demandas. Inclui também a coleta e a análise de dados, a geração de relatórios estatísticos e a implementação de melhorias nos serviços públicos, tudo visando aprimorar a qualidade e a efetividade do atendimento ao cidadão, bem como promover o ganho de maturidade institucional da Ouvidoria. Essas atividades são interligadas e essenciais para o cumprimento dos objetivos da Ouvidoria.



Figura 1: Cadeia de Valor da Ouvidoria
Fonte: Ouvidoria

3.3 CANAIS DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

Os canais de comunicação representam os diversos caminhos pelos quais a sociedade direciona suas manifestações ou pedidos à Ouvidoria.



Figura 2: Canais de Atendimento
Fonte: Ouvidoria

4. DADOS ESTATÍSTICOS

Os portais “Painel Resolveu?” e “Painel Lei de Acesso à Informação”, disponíveis na página (<https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/paineis>) da Controladoria Geral da União-CGU são fontes essenciais que fornecem dados para elaborar os relatórios estatísticos da Ouvidoria. Através dessas ferramentas, temos acesso a dados referentes às manifestações e pedidos de acesso à informação feitos no fala.BR, relacionados à qualidade dos serviços públicos e a transparência institucional.

É importante destacar que as manifestações eventualmente recebidas por carta, e-mail ou presencialmente são imediatamente registradas na Plataforma Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/web/home>) pela equipe da Ouvidoria/ICMBio. Isso é feito para evitar a contagem duplicada e simplificar a gestão das demandas, o que resulta na decisão de não as contabilizar separadamente.

4.1 ANÁLISE QUANTITATIVA DOS DADOS

A análise quantitativa nos possibilita compreender os números associados às manifestações e pedidos registrados pelos usuários e cidadãos na Ouvidoria do ICMBio. Ela avalia o volume de manifestações e pedidos por tipologia e período, identificando tendências e áreas de atenção. Isso permite alocação eficiente de recursos, melhorias no atendimento e gestão mais estratégica, promovendo transparência e aprimorando os serviços.

Na estrutura da Divisão de Informação ao Cidadão - DIC, unidade responsável pela execução das atividades de ouvidoria, identificam-se duas temáticas vinculadas à Ouvidoria. A primeira diz respeito às Manifestações de Ouvidoria, que englobam demandas categorizadas como denúncias, comunicações de irregularidade, elogios, reclamações, sugestões, solicitações, entre outras. A segunda temática abrange os Pedidos de Acesso à Informação, conforme estabelecido pela Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011 - Lei de Acesso à Informação - LAI. É essencial observar que a contabilização dessas temáticas seguirá uma abordagem distinta, integrada à estrutura deste relatório, em conformidade com as práticas comuns da CGU. Adicionalmente, destaco a existência do [relatório mais detalhado de monitoramento da Lei de Acesso à Informação - LAI](#), conforme os regramentos legais.

4.1.1 Manifestações de Ouvidoria:

Em 2023, a Ouvidoria do ICMBio recebeu e tratou um total de 951 manifestações, representando uma redução de 7,46% em relação ao período anterior, como evidenciado na figura 3. Informo que, como essas manifestações são realizadas por cidadão, usuários do serviço público, esse quantitativo oscila proveniente de fatores externos à ouvidoria. Tais fatores externos podem abranger uma variedade de elementos, como mudanças nas condições socioeconômicas e/ou climáticos, eventos externos que impactam a percepção dos cidadãos em relação aos serviços prestados, entre outros. Portanto, entender essas flutuações demanda uma análise abrangente que considere os diversos elementos.

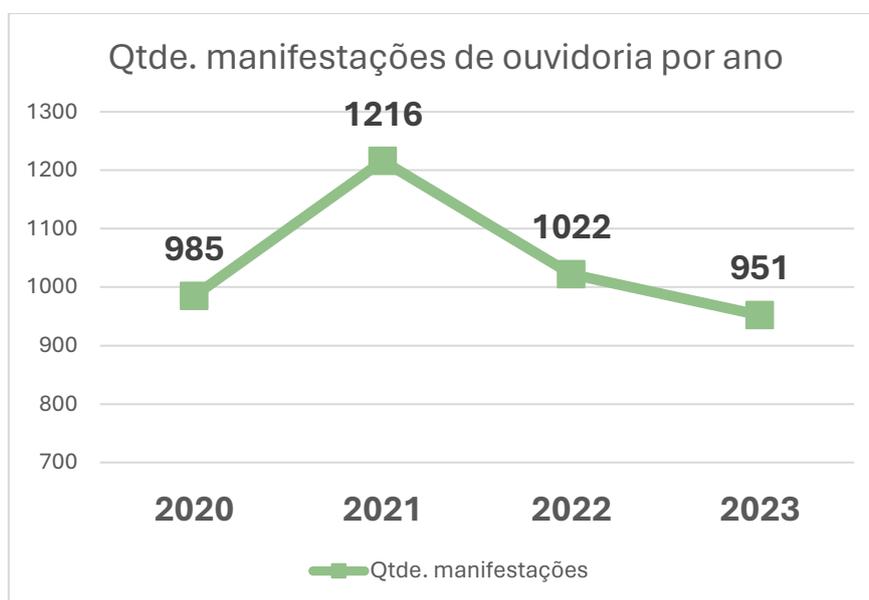


Figura 3: Quantidade de Manifestação de ouvidoria por ano.
Fonte: Painel Resolveu em 05/01/2024

O gráfico abaixo, proporciona uma perspectiva da evolução temporal das manifestações recebidas pela Ouvidoria do ICMBio ao longo do ano de 2023, fornecendo detalhes sobre a contagem numérica mensal. Um aspecto notável é a variação do volume de registros, alcançando o pico máximo no terceiro trimestre e o mínimo no segundo trimestre, resultando em uma média trimestral do anual de 237,75 manifestações. Pode-se inferir que essas oscilações são influenciadas por aspectos ambientais gerais, aspectos políticos, utilização das unidades e/ou serviços prestados pelo ICMBio, dentre outras possíveis causas.

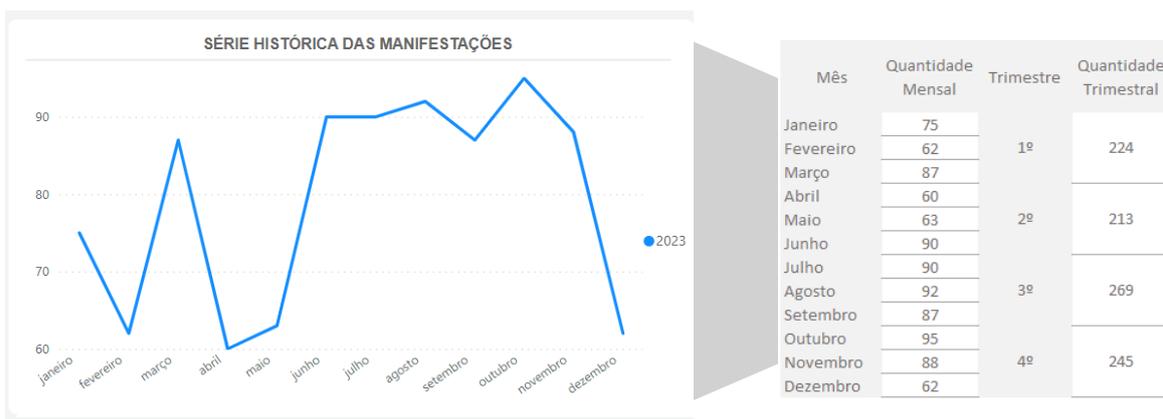


Figura 4: Série histórica do ano de 2023
 Fonte: Adaptada do Painel Resolveu em 05/01/2024

Entre as 951 manifestações recebidas pelo ICMBio, houve a utilização de um total de 6 (seis) diferentes formas de comunicação por parte dos usuários/cidadãos para se dirigirem ao Instituto. Essas múltiplas tipologias de manifestação estão claramente representadas na figura 5 em níveis percentuais de utilização.



Figura 5: Tipos de Manifestação
 Fonte: Painel Resolveu em 05/01/2024

Durante o período de 2023, as tipologias com maior demanda nas manifestações foram solicitação (39,2%), comunicação (33,4%) e reclamação (18,2%). Em contrapartida, foram registrados em menor

número elogio (1,4%), sugestão (2,5%) e denúncia (5,4%). Não houve registros de manifestações da tipologia simplifique neste ano.

É importante ressaltar que, no caso de denúncias, a função da Ouvidoria é realizar uma avaliação preliminar para verificar se existem requisitos que justifiquem a investigação pela entidade. Após essa avaliação preliminar, se forem identificados requisitos mínimos de autoria, materialidade e relevância que amparem a apuração da denúncia pelo órgão ou entidade, esta é encaminhada à unidade responsável pela investigação. A investigação dos fatos é incumbência da unidade técnica competente dentro da ICMBio, tais como Corregedoria e Comissão de Ética, bem como as Gerências Regionais e chefes de Unidades de Conservação, em casos específicos.

Para uma melhor compreensão dos dados mencionados acima, vejamos um breve conceito dos diferentes tipos de manifestação à Ouvidoria:

MANIFESTAÇÃO	DEFINIÇÃO NORMATIVA	COMENTÁRIO
RECLAMAÇÃO	Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço	O usuário expressa descontentamento com um serviço prestado. Para efeito de padronização, também serão consideradas nessa categoria as críticas, bem como eventuais opiniões desfavoráveis.
SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS	Pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administração pública federal	Deve conter um requerimento de atendimento ou serviço. Pode ser utilizada para comunicar problemas.
DENÚNCIA	Ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes	Envolve a comunicação de infrações disciplinares, crimes, prática de atos de corrupção, má utilização dos recursos públicos ou improbidade administrativa que venham ferir a ética e a legislação, bem como as violações de direitos. A investigação e repressão a esses atos ilícitos depende da atuação dos órgãos de apuração, a exemplo das auditorias, corregedorias, comissões de ética, controladorias, tribunais de contas, órgãos policiais e Ministério Público
SUGESTÃO	Apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal	Contribui de forma individual ou coletiva para o aperfeiçoamento de política, norma, padrão, procedimento, decisão, ato de órgão ou entidade ou serviço público prestado
ELOGIO	Demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido	Transmite uma opinião favorável, é uma forma de demonstrar satisfação sobre um atendimento ou com a prestação de um serviço público. Uma manifestação de agradecimento é considerada um elogio
SIMPLIFIQUE	Reclamações, denúncias e solicitações propriamente ditas relativas à simplificação de serviços públicos.	Está prevista no Decreto nº 9.094/2017. É compreendida por três categorias: reclamação, denúncia e solicitação. Há rito específico para esse tipo de manifestação estabelecido pela Instrução Normativa conjunta CGU/ MP nº 1, de 12 de janeiro de 2018
COMUNICAÇÃO	As comunicações de irregularidade são informações de origem anônima que comunicam irregularidade com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.	Nada impede que o Instituto, provocado por uma comunicação de irregularidade, adote medidas destinadas a apurar previamente, com prudência e discricção, a possível ocorrência do ato ilícito. O que não se pode é iniciar um processo punitivo baseando-se exclusivamente na comunicação.

Quadro 2: Tipologia
Fonte: Adaptado do Manual de Ouvidoria Pública

Finalmente, na figura 6 podemos ter uma visão geral das manifestações tratadas pela Ouvidoria. Conforme a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, as ouvidorias têm a responsabilidade de oferecer uma resposta conclusiva às manifestações em até 30 dias após o recebimento. Caso necessário, esse prazo pode ser estendido por um período equivalente, desde que devidamente justificado.

Do total de 951 manifestações registradas, 782 delas receberam resposta dentro de um período médio de 28,14 dias. Assim, vale destacar que 100% das manifestações recebidas foram respondidas dentro do prazo legal (30 dias, prorrogáveis por mais 30). Este desempenho representa uma redução significativa de 22% no tempo de resposta em comparação com o exercício anterior, que foi de 36 dias, o que reflete um aprimoramento no gerenciamento das demandas e maior agilidade no processo de atendimento da Ouvidoria do ICMBio.

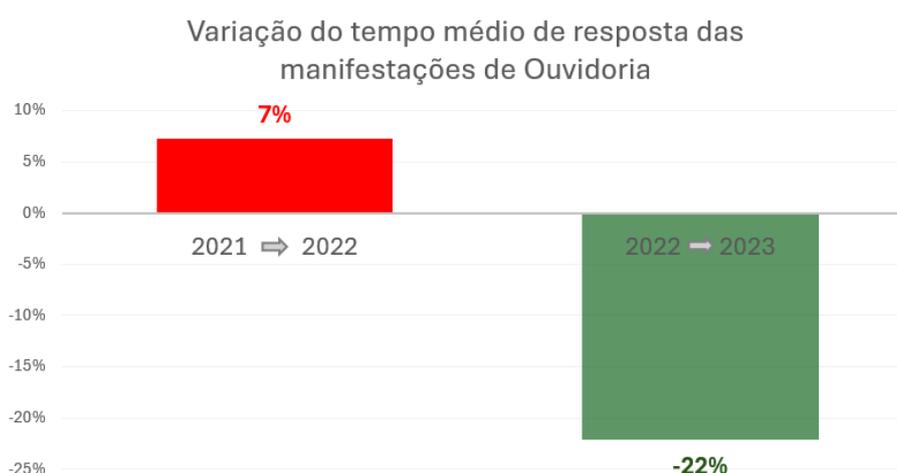


Figura 6: Tempo médio das respostas de Manifestação de ouvidoria
Fonte: Elaborado pela DIC, com base nos dados do Painel Resolveu em 05/01/2024

Outras 139 manifestações foram arquivadas. Registra-se que o arquivamento pode ocorrer de duas formas. A primeira forma de arquivamento é realizada automaticamente pelo Fala.BR. Assim, se as informações apresentadas pelo usuário de serviços públicos forem insuficientes para a análise da manifestação, as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal solicitarão ao usuário a sua complementação, que deverá ser atendida no prazo de vinte dias, contado da data do seu recebimento, conforme preconizado no artigo 18 do Decreto Nº 9.492 de 5 de setembro de 2018, que regulamenta a Lei Nº 13.460/2017.

Em sequência, a falta de complementação da informação pelo usuário acarretará o arquivamento da manifestação automaticamente pela plataforma Fala.BR.

Somado a isso, destaco a segunda forma de arquivamento que é realizada pela Ouvidoria quando a comunicação não apresenta os requisitos mínimos de autoria, materialidade e relevância que amparem a apuração da denúncia necessários para o seu devido tratamento. E, por ser anônima, não há como pedir a complementação para o cidadão.

Outro ponto importante é que 20 ocorrências foram encaminhadas a outros órgãos por tratar-se de temas não pertinentes a este Instituto. Além disso, há 30 manifestações em processo de tratamento, com previsão de conclusão ao longo de 2024.

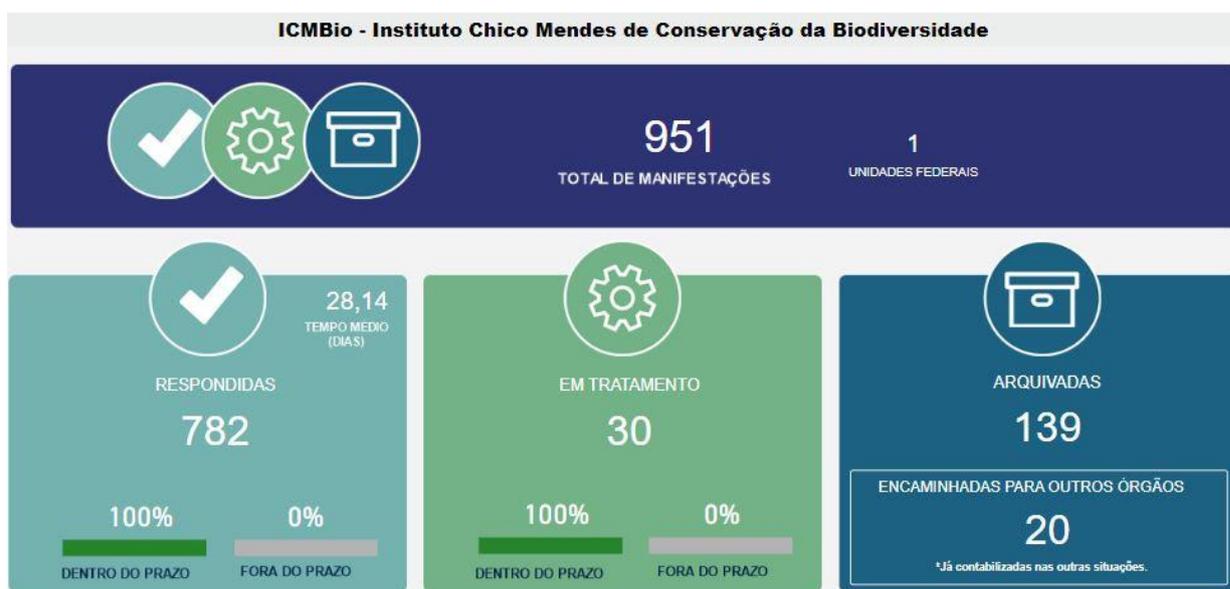


Figura 7: Tratamento das Manifestações
Fonte: Painel Resolveu em 05/01/2024

4.1.2 Pedidos de Acesso à Informação:

A Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011, conhecida como a Lei de Acesso à Informação - LAI, desempenha um papel crucial na regulamentação do acesso à informações de interesse público, em conformidade com os princípios constitucionais. No contexto operacional do Sistema de Informação ao Cidadão (SIC) do ICMBio, a resposta aos pedidos de acesso à informação segue o mesmo procedimento adotado para as manifestações na ouvidoria. No entanto, com os prazos distintos, conforme os regramentos

da LAI. Tal resposta é realizada por intermédio da Plataforma Fala.BR, respeitando um prazo de até 20 dias, com a possibilidade de extensão por mais 10 dias mediante apresentação de justificativa expressa.

Essa abordagem unificada e integrada não apenas facilita o atendimento aos pedidos de acesso à informação, mas também assegura uma estrutura consistente para o gerenciamento das manifestações na ouvidoria. Esse processo comum contribui para promover transparência e acessibilidade, fortalecendo o acesso do público às informações públicas.

Em 2023, a Ouvidoria recebeu 784 pedidos de acesso à informação. Comparando-se com os anos precedentes, conforme gráfico a seguir, verifica-se que houve um aumento significativo no quantitativo de demandas em 2023, representando acréscimo de 87,6% em relação ao exercício anterior.



Figura 8: Pedidos de Acesso à Informação Anual
Fonte: elaborado pela DIC/AUDIT, com base nos dados do Painel Resolveu em 05/01/2024

O gráfico abaixo demonstra a distribuição dos pedidos ao longo do ano de 2023. Destaca-se que o segundo trimestre registrou o pico mais significativo na demanda dos pedidos, superando em mais de 19% a média trimestral de 196. Em contraste, o primeiro trimestre apresentou a menor demanda do ano. As oscilações ocorrem provenientes devido aos fatores externos ao ICMBio, conforme informado nas manifestações de ouvidoria.



Figura 9: Série Histórica Mensal dos Pedidos de Acesso à Informação
 Fonte: Adaptada do Painel Resolveu em 05/01/2024

O Painel Lei de Acesso à Informação (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>) da CGU, fonte de dados estatístico, fornece informações com aspectos temporais diferentes, o que fará com que se tenha a demonstração tanto da visão geral do andamento das demandas em tempo real, quanto a visão do histórico das demandas nos últimos 12 meses.

Na visão geral do andamento das demandas do período de 2023, verificada em 08/01/2024, temos:



Figura 10: Tratamento dos Pedidos de Acesso à Informação
 Fonte: Painel Resolveu em 08/01/2024

Dos 784 pedidos recebidos pela Ouvidoria do ICMBio, 97,57% desses pedidos foram atendidos dentro do prazo. Em adição, 2,29% estão em tramitação dentro do prazo estabelecido pela lei e deverão ter sua conclusão finalizada no decorrer de 2024. Observa-se também um percentual de 0,12% omissões de informação na data de consulta dos dados, conforme demonstrado na figura 9. Vale esclarecer que o sistema classifica como “omissão” os pedidos que ainda não foram respondidos e com prazo de resposta expirado.

Sob outra ótica, se a análise se der por meio da visão do histórico das omissões nos últimos 12 meses, teremos os seguintes dados:

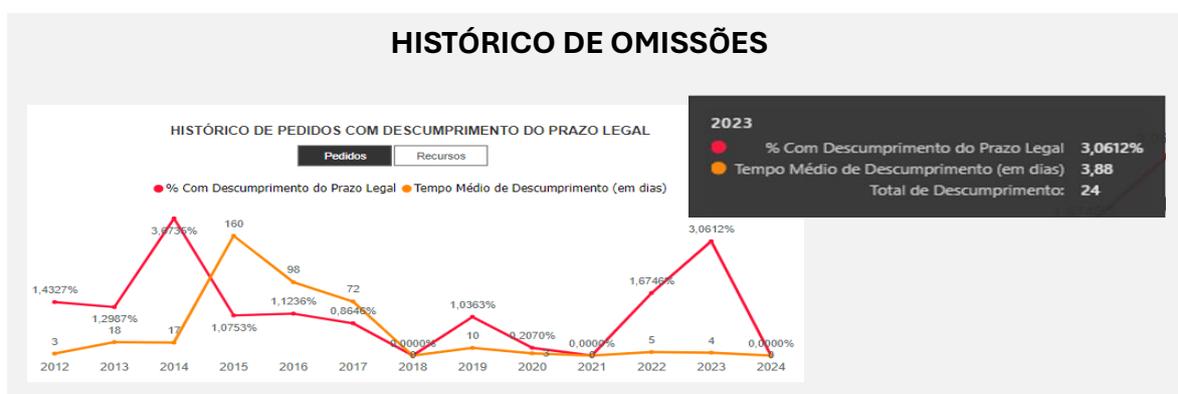


Figura 11: Histórico de Omissões
Fonte: Painel Resolveu em 08/01/2024

Mister se faz destacar que na figura 9, as omissões representam 0,128%, enquanto na visão histórica, temos 3,0612%, diferença essa explicada pela forma de compilação dos dados. No primeiro caso, temos o desempenho em tempo real, válido para situação na data consultada, apontando para apenas 1 caso de omissão na data de extração dos dados, enquanto no segundo gráfico, trata-se da mensuração do acumulado nos últimos 12 meses, que representa 24 omissões.

Em 2023, temos um ponto de atenção referente ao posicionamento do Instituto em relação ao tempo médio de resposta aos pedidos. Quando comparado ao ano anterior, nota-se que houve um acréscimo de 2 dias no tempo médio de resposta, saindo de 15 dias em 2022 para cerca de 17 dias no ano de 2023. Avalia-se que esta situação é devida principalmente ao considerável aumento na demanda dos pedidos ocorrido em 2023, de aproximadamente 88%, o que implicou em uma sobrecarga de trabalho, tanto da unidade de Ouvidoria quanto das áreas técnicas do Instituto demandadas.

O gráfico a seguir ilustra a situação, ao comparar o quantitativo de pedidos de LAI recebidos com o tempo médio de resposta para estes pedidos.

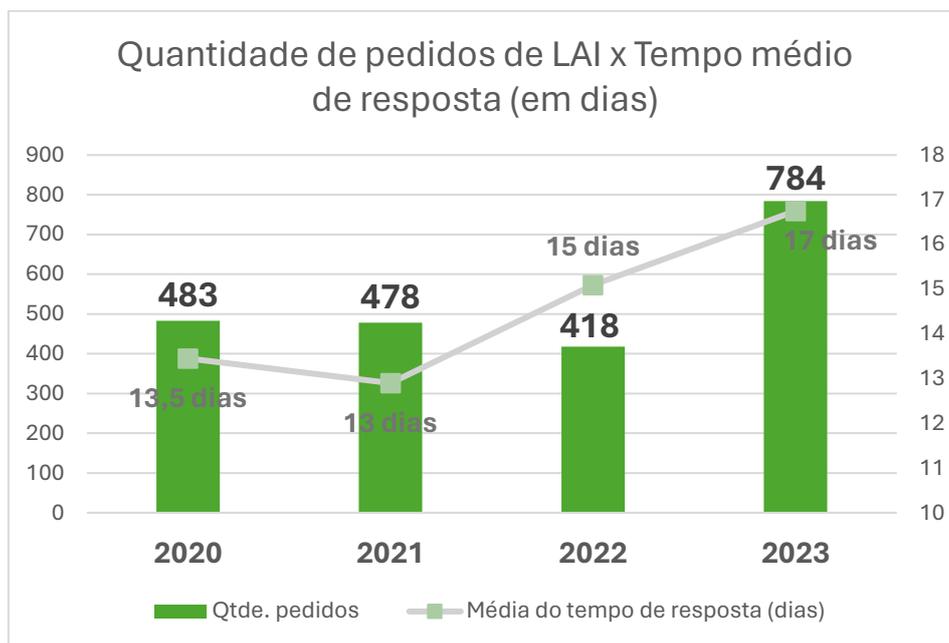


Figura 12: Tempo médio de respostas de LAI
Fonte: Elaborado pela Auditoria, com base nos dados do Painel Resolveu em 08/01/2024

No âmbito do tratamento dos pedidos, dos 784 registros no Sistema de Informação ao Cidadão (SIC) do ICMBio, verificou-se que 91,24% dessas demandas foram satisfeitas com a concessão de acesso (sendo 90,19% com a disponibilização integral das informações solicitadas e 1,05% com acesso parcial). Adicionalmente, 2,22% dos requerimentos foram indeferidos, enquanto os 6,54% remanescentes abrangeram solicitações relacionadas a informações inexistentes, consultas fora da esfera de competência do Instituto, ou incluíram questionamentos duplicados ou repetidos. Esses dados estão apresentados de forma gráfica no diagrama abaixo.



Figura 13: Tipo de Resposta aos Pedidos
 Fonte: Painel Resolveu em 08/01/2024

Por fim, em relação à submissão de recursos, quando o pedido de acesso é recusado, o indivíduo tem o direito de interpor recurso no prazo de 10 dias após ser informado da negativa ou do pedido incompleto. O recurso deve ser encaminhado à autoridade hierarquicamente superior ao servidor responsável pela resposta inicial e precisa ser avaliado em até 5 dias. Esse procedimento busca oferecer ao solicitante uma oportunidade de revisão diante das decisões de negação de acesso às informações solicitadas.



Figura 14: Visão Geral dos Recursos
 Fonte: Adaptada do Painel Resolveu em 08/01/2024

Como podemos ver na imagem acima, houve o encaminhamento de um total de 95 (noventa e cinco) pedidos de recursos ao Sistema de Informações ao Cidadão (SIC) do Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade (ICMBio). Dentre esses, 62 (65,3%) foram resolvidos na primeira instância, 21 (22,1%) foram encaminhados para a segunda instância e 12 (12,6%) chegou à terceira instância, ou seja, à Controladoria-Geral da União (CGU).

Dos recursos interpostos, obtivemos as seguintes decisões: foram deferidos 66,32%, indeferidos 17,89%, perda de objeto 6,32%, não conhecimento 3,16%, parcialmente deferido 3,16% e perda de objeto parcial 2,11%, com o tempo médio de resposta do Instituto de 7,47 dias, excedendo o prazo estipulado pela lei 12.527/2011 (5 dias).

Em relação ao total de 95 pedidos de recursos à Ouvidoria, registra-se que este número representa 12% de todos os pedidos de LAI recebidos pelo órgão. Comparando-se com os anos anteriores, verifica-se que este percentual está na média dos últimos três anos, que foi de 13%, conforme abaixo:

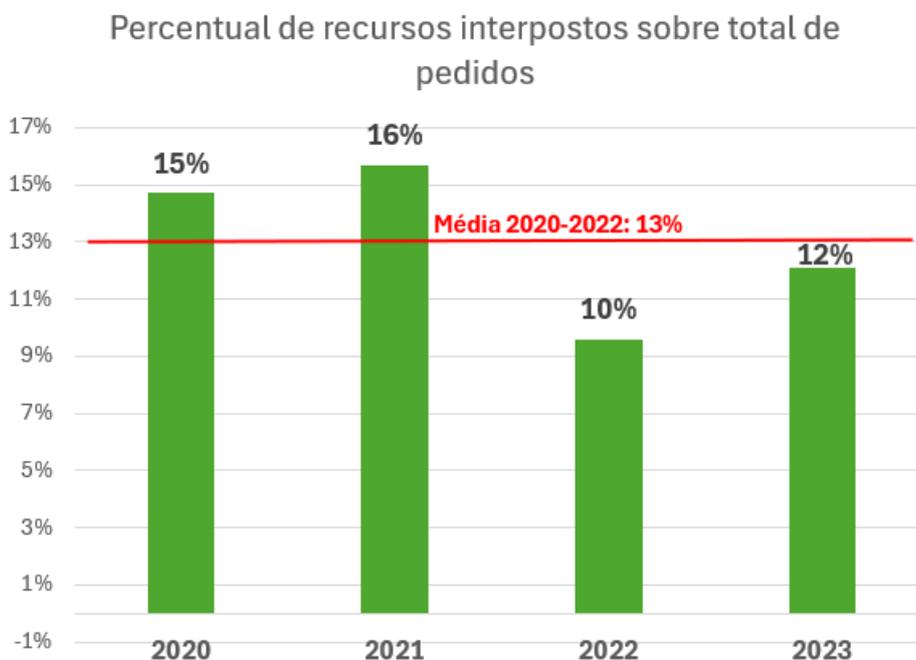


Figura 15: Percentual de recursos interpostos
Fonte: Elaborado pela DIC/AUDIT, com base nos dados do Painel Resolveu em 08/01/2024

4.2 ANÁLISE QUALITATIVA DOS DADOS

Por meio da análise qualitativa, é possível examinar detalhadamente o perfil dos usuários que buscam os serviços da Ouvidoria do ICMBio, identificar os assuntos mais abordados e avaliar o grau de satisfação desses usuários em relação aos serviços públicos fornecidos pelo Instituto

4.2.1 Manifestações de Ouvidoria:

Focando inicialmente na métrica de resolutividade, este indicador serve como um reflexo da percepção dos cidadãos sobre a eficácia do atendimento proporcionado pelo ICMBio em resposta às suas solicitações. A resolutividade é uma medida que avalia se as demandas e manifestações foram completamente atendidas ou não atendidas.

Durante o ano de 2023, a Ouvidoria do ICMBio registrou um total de 951 manifestações, das quais 40 usuários participaram ativamente da avaliação através da Plataforma Fala.BR. As perguntas da pesquisa de satisfação são:

- A sua demanda foi atendida?
- A resposta fornecida foi fácil de compreender?
- Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?
- Deixe aqui seu comentário:

A análise desses dados revelou que 38% das manifestações foram integralmente atendidas, 15% receberam uma resolutividade parcial e 48% não apresentaram resolutividade, conforme ilustrado na figura a seguir.



Figura 16: Resolutividade 2023
Fonte: Painel Resolveu em 08/01/2024

Em relação à avaliação da satisfação dos usuários que procuraram o atendimento do ICMBio em 2023, foram identificados os seguintes percentuais: 25,00% manifestaram-se como muito satisfeitos, 7,50% como satisfeitos, 7,50% em um nível considerado regular, 20,00% demonstraram insatisfação e 40,40% revelaram-se muito insatisfeitos. Isso resultou em uma média geral de satisfação de 39,38%. Esses números fornecem uma visão detalhada do panorama de satisfação dos usuários em relação à qualidade no atendimento, conforme figura 13.



Figura 17: Satisfação com o Atendimento Prestado
 Fonte: Painel Resolveu em 08/01/2024

Os resultados revelam um quadro que merece atenção, indicando áreas que podem ser aprimoradas para garantir um atendimento mais eficaz e satisfatório às solicitações dos usuários. Adicionalmente, indicam uma baixa participação dos cidadãos na pesquisa de satisfação em relação aos serviços prestados.

Outro ponto relevante é classificação dos assuntos mais abordados nas manifestações respondidas e em processo de tratamento. Essa análise possibilita compreender as principais demandas da sociedade em relação à Autarquia. A plataforma Fala.BR revela os temas mais mencionados, destacando-se "Outros em Meio Ambiente (Irregularidades Ambientais)", com 251 manifestações, e "Outros em Administração (Providência Administrativa)" com 216 registros. A representação gráfica abaixo ilustra os 9 temas mais frequentemente mencionados nas manifestações recebidas.



Figura 18: Ranking dos Assuntos Registrados no ano de 2023
 Fonte: Painel Resolveu em 08/01/2024

Quanto ao perfil dos cidadãos que fizeram as manifestações, foram considerados critérios como faixa etária, gênero e localização. É notável que a grande maioria, correspondendo a 98,02% dos manifestantes, optou por não divulgar sua idade. Entretanto, entre os que compartilharam essa informação, a faixa etária predominante foi entre 40 e 59 anos.



Figura 19: Percentual de Manifestantes por Faixa Etária
 Fonte: Painel Resolveu em 08/01/2024

O perfil do(a) manifestante quanto ao gênero tem se mantido relativamente constante ao longo dos anos, com predomínio de manifestantes que se declaram do gênero masculino. Na figura 17, temos os dados de 2023 com 18,9% se identificaram como masculino e 7,9% como feminino entre os manifestantes que registraram a informação de gênero no sistema Fala.BR.



Figura 20: Percentual de Manifestantes por Gênero -2023
 Fonte: Painel Resolveu em 08/01/2024

No quesito localização geográfica dos manifestantes, 71,81% optaram por não informar seu estado. Contudo, ao analisar os 4 estados com maior número de manifestações (Rio de Janeiro, Distrito Federal, São Paulo e Minas Gerais), destaca-se a região Sudeste e Centro Oeste representando 12,72% dos registros.

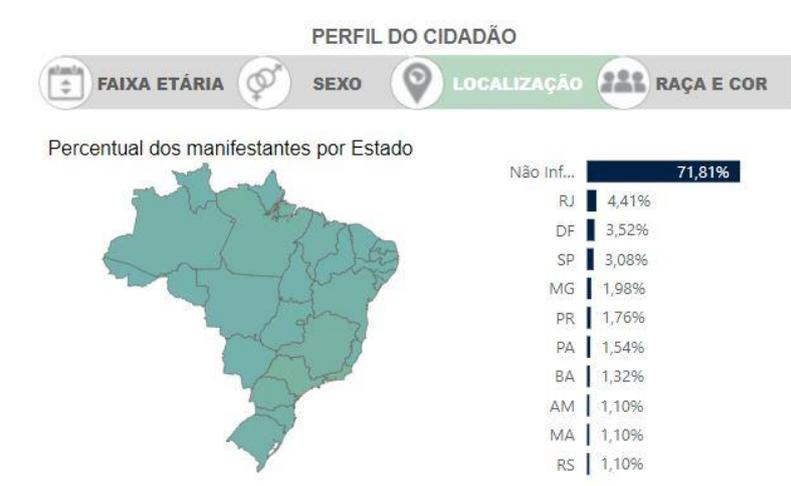


Figura 21: Percentual de Manifestantes por Localização – 2023
 Fonte: Painel Resolveu em 08/01/2024

Por último, ao analisar a segmentação por raça e cor, observou-se que 79,52% dos usuários optaram por não fornecer essas informações. Dos dados informados, 11,89% se declararam brancos, 6,17% pardos, 1,98% pretos, 0,22% amarelos e 0,22 indígenas.



*Figura 22: Percentual de Manifestantes por Raça e Cor
Fonte: Painel Resolveu em 08/01/2024*

4.2.2 Pedidos de Acesso à Informação:

A pesquisa de satisfação é a ferramenta por meio da qual os cidadãos avaliam as respostas recebidas da Ouvidoria do ICMBio. Essa avaliação nos fornece feedback sobre os serviços prestados pelo Instituto e insights para implementar melhorias no processo.

No sistema Fala.BR, os usuários podem expressar o quão satisfeitos estão usando um formulário online específico. Esse formulário é usado para avaliar a qualidade das respostas oferecidas pela instituição. Três perguntas são feitas aos usuários, com opções de resposta variando de 1 a 5. Quanto mais próximo de 5, maior é a satisfação com a resposta recebida. As perguntas da pesquisa de satisfação são:

- A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?
- A resposta fornecida foi fácil de compreender?
- Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?
- Deixe aqui seu comentário:

Além disso, esses dados estão disponíveis para consulta no painel da Lei de Acesso à Informação (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>).

Na figura 20, é apresentada a média dos resultados provenientes das 36 avaliações recebidas nas pesquisas de satisfação respondidas pelos solicitantes sobre os pedidos de acesso à informação realizados junto ao Instituto durante o ano de 2023.



Figura 23: Satisfação do Usuário do SIC no Ano de 2023
 Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação em 08/01/2024

No ano de 2022, o ICMBio estava em 138º lugar no ranking de satisfação do usuário no painel da LAI, obtendo uma nota de 4,38. Contudo, houve uma diminuição na satisfação dos usuários em 2023. Neste período, o ICMBio caiu para a 231ª posição no mesmo ranking, alcançando a nota de 4,11.

Classificação	Órgão	Medida de Satisfação
23º	EBSERH - HC-UFU - Hospital de Clínicas de Uberlândia	4,96
230º	MDHC - Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania	4,12
231º	ICMBio – Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade	4,11
231º	IFMGSE – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sudeste de Minas Gerais	4,11
233º	MPS - Ministério da Previdência Social	4,11
234º	EBC – Empresa Brasil de Comunicação S.A.	4,11
235º	UFPI – Fundação Universidade Federal do Piauí	4,11
236º	FUNAI – Fundação Nacional dos Povos Indígenas	4,11
237º	ENAP – Fundação Escola Nacional de Administração Pública	4,10

Figura 24: Ranking de Satisfação do Usuário do SIC no Ano de 2023
 Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação em 08/01/2024

A análise do perfil dos solicitantes envolveu a avaliação do gênero e idade de 451 indivíduos. Em termos de gênero, a distribuição percentual dos participantes foi a seguinte: 70,73% optaram por não divulgar, 18,63% identificaram-se como masculino, 10,42% como feminino e 0,22% como outros. Quanto à faixa etária, a maioria dos solicitantes concentra-se entre 21 a 50 anos."

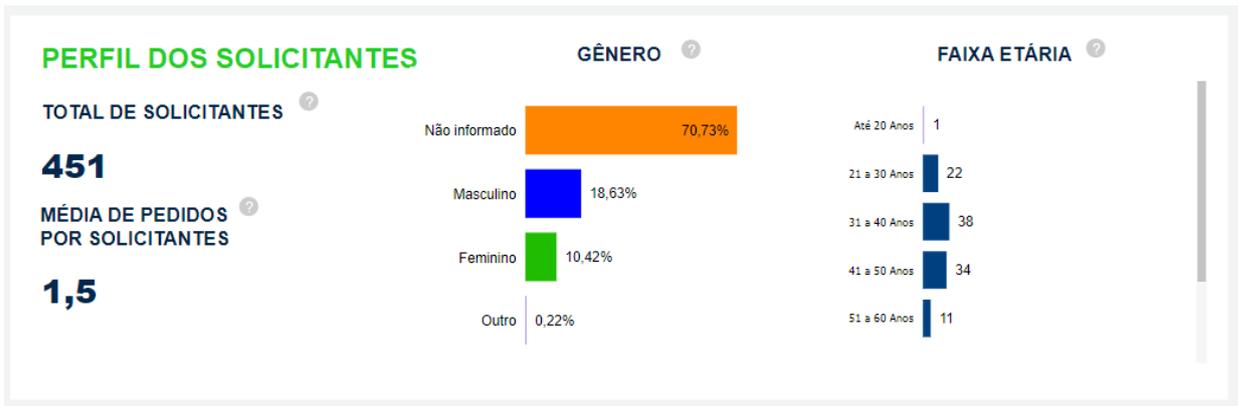


Figura 25: Perfil do Solicitante do SIC no Ano de 2023
Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação em 08/01/2024

Por fim, dos 784 pedidos de acesso à informação, os temas mais demandados no período são apresentados na imagem seguir:



Figura 26: Temas em 2023
Fonte: Adaptada do Painel Lei de Acesso à Informação em 08/01/2024

4.2.3 Conselho de Usuários dos Serviços Públicos do ICMBio:

Os conselhos de usuários de serviços públicos, criados pela Lei nº 13.469, de 26 junho de 2017 e regulamentados pelo Decreto nº 9.9492, de 5 de setembro de 2018, representam uma inovação na participação da sociedade para avaliar e aprimorar os serviços públicos. Esses conselhos estabelecem uma ligação direta entre os usuários e os gestores responsáveis pelos serviços, promovendo a colaboração ativa. Qualquer cidadão pode se tornar um conselheiro ao se voluntariar através da Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos (<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/conselhos-de-usuarios>).

Após o cadastro, os conselheiros estão aptos a responder a consultas sobre serviços públicos e também têm a oportunidade de sugerir melhorias. O funcionamento dos conselhos é completamente virtual, proporcionando a participação de qualquer interessado na avaliação de serviços públicos.

Em outubro de 2023, a Diretoria de Proteção e Defesa do Usuário de Serviço Público da Ouvidoria-Geral da União (Dusp/OGU) comunicou às unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SisOuv) sobre a atual revisão do modelo dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos, orientando para que as ouvidorias aguardem a divulgação das novas diretrizes relacionadas aos Conselhos, especialmente aquelas que ainda não deram início aos procedimentos de mobilização e engajamento de conselheiros, ou enfrentaram dificuldades na implementação. Além disso, foi informado que, neste momento, as atividades relacionadas aos Conselhos de Usuários não seriam objeto de análise nas avaliações das unidades de ouvidoria.

É importante observar que, devido à ausência de um conselho de usuários estabelecido no ICMBio, não foram realizadas pesquisas de satisfação com os conselheiros voluntários ao longo do ano de 2023. Esta lacuna ressalta a necessidade de acompanhar atentamente as próximas etapas do processo de revisão dos Conselhos e considerar a possível implementação de pesquisas de satisfação quando o conselho for estabelecido.

4.2.4 Resultados, melhorias e providências adotadas pela Ouvidoria em 2023:

- Aprimoramento do layout da página da Ouvidoria e atualização de diversas informações;
- Início do processo de elaboração de normativos para regulamentar os procedimentos relacionados às atividades da Ouvidoria, bem como para denúncias e comunicações de irregularidades no âmbito do ICMBio;
- Reorganização das atividades e da equipe da Ouvidoria, com o objetivo de atender à significativa demanda de manifestações e solicitações recebidas em 2023;
- Produção mensal de relatório gerencial que identifica os temas mais relevantes abordados no período em análise;
- Elaboração do Mural de Elogios do ICMBio, campanha em comemoração do dia do servidor, com o objetivo de incentivar o reconhecimento de boas práticas, aprimorar o clima organizacional e reforçar a cultura do elogio;
- Revisão, aprimoramento e padronização dos formulários e documentos gerados pela Ouvidoria, os quais são encaminhados às áreas técnicas;
- Efetivação da incorporação da tabela de indexadores do ICMBio na Plataforma Fala.Br, resultando em aprimoramento da qualidade e facilidade na busca de informações no sistema;
- Contribuição para o fortalecimento da responsabilidade e transparência nas agendas (e-Agendas-> <https://eagendas.cgu.gov.br/>), tanto dos agentes públicos obrigatórios (Presidente, Diretores e PFE), conforme estabelecido pelo Decreto nº 10.889, de 9 de dezembro de 2021.
- Desenvolvimento de estratégias internas de comunicação organizacional para introduzir a ouvidoria interna e incentivar que os funcionários e colaboradores registrem suas opiniões na plataforma Fala.BR;
- Migração do fluxo processual dos encaminhamentos para as áreas técnicas por meio do Sistema Eletrônico de Informações-SEI, que anteriormente era realizado pelo e-mail;

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No ano de 2023, a Ouvidoria do ICMBio foi confrontada por diversos desafios, notadamente uma significativa alteração nos gestores da área e na administração geral da instituição. Essa mudança impactou inicialmente o fluxo de comunicações, apresentando um cenário desafiador no início do exercício. Além disso, observou-se um considerável aumento na demanda por pedidos de acesso à informação, especialmente no que diz respeito às solicitações de acompanhamento e obtenção de cópias de processos.

Essa crescente demanda resultou em um aumento significativo no volume de trabalho e retrabalho interno (melhoria nas respostas, aplicação da linguagem cidadã, atendimento a normativa da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e tarjamentos). As atividades desencadeadas por esses pedidos envolveram a leitura detalhada dos processos, a disponibilização de cópias e a aplicação de tarjamentos (anonimização de dados sensíveis) quando necessário. Essa complexidade operacional foi acentuada, principalmente, pela necessidade de garantir, com maior intensidade, o cumprimento, a integração e a harmonização das disposições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018), bem como o acesso às informações de interesse público, regulamentado pela Lei nº 12.527/2011.

A adaptação a novas dinâmicas de gestão e a intensificação dos esforços para garantir a conformidade legal, refletem o compromisso contínuo da Ouvidoria do ICMBio com a transparência e o atendimento às expectativas da sociedade.