



MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE  
INSTITUTO CHICO MENDES DE CONSERVAÇÃO DA BIODIVERSIDADE

---



# RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA

**2021**

**Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade - ICMBio**

Presidente

**Marcos de Castro Simanovic**

Auditora Chefe

**Patricia Alvares de Azevedo Oliveira**

Equipe Técnica

**ALESSANDRA NUNES DOS SANTOS GUEDES**

**CAROLINE DE SOUSA VIANA**

**REGINA LOURDES CASTRO MENDES**



As atividades de ouvidoria são realizadas pela unidade organizacional denominada Auditoria Interna (AUDIT), vinculada diretamente à Presidência do Instituto, e são desenvolvidas por uma equipe de quatro colaboradoras, incluindo a titular da unidade, servidora cedida pela Controladoria-Geral da União (CGU).

A unidade de ouvidoria utiliza para o tratamento de suas manifestações o Sistema Fala.Br, plataforma integrada de acesso à informação e ouvidoria do Poder Executivo Federal,

Com relação aos tipos de manifestação, as atividades de ouvidoria englobam tanto as manifestações regidas pela Lei nº 13.460, de 2017, Decretos nº 9.094, de 2017 e nº 9.492, de 2018; quanto os pedidos de acesso à informação, regidos pela Lei nº 12.527, de 2011 (LAI).

## 2.1. Estruturação das Atividades de Ouvidoria

Até o mês de outubro de 2021, as análises de manifestações de ouvidoria e de resposta aos pedidos de acesso à informação eram realizadas por duas colaboradoras da equipe, a qual foi reforçada com a inclusão de mais uma colaboradora.

Em 2021, a unidade realizou no sistema e-aud da CGU a avaliação de maturidade segundo o Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), tendo sido classificada no nível limitado e obtido avaliação no valor de:

**MATURIDADE DA UNIDADE  
(nMMOuP)\***

**1,648148148**

Para 2022, estabeleceu-se a meta de atingimento no nível 2, referente ao nível básico no MMouP, para a qual está sendo elaborado Plano de Ação.

Além do Plano de Ação, encontra-se em elaboração Manual específico para atividades de ouvidoria que irá orientar não apenas os colaboradores internos, mas também os servidores do Instituto sobre os fluxos e atividades realizadas pela Ouvidoria, forma de apresentação de resultados, e conduta esperada das responsáveis pelo atendimento, dentre outras questões relevantes.

## 3. MANIFESTAÇÕES TRATADAS NO EXERCÍCIO DE 2021

### 3.1. Manifestações recebidas pelo Fala.Br



Gráfico 2- Atendimento da Ouvidoria  
Fonte: Painel Resolveu?

Das 1.214 manifestações tratadas pela Ouvidoria do ICMBio no exercício de 2021, 333 (27,4%) referem-se à temática finalística da autarquia (meio ambiente, preservação e conservação), indicando que a unidade é um importante canal para subsidiar a tomada de decisão relativa às políticas públicas.



Gráfico 3 – Assuntos mais recorrentes nas manifestações  
Fonte: Fala.Br

Além do encaminhamento de manifestações pelo Fala.Br, é possível contactar a Ouvidoria por meio de e-mail ([ouvidoria@icmbio.gov.br](mailto:ouvidoria@icmbio.gov.br)). Também essas manifestações são inseridas no Sistema Fala.Br para compilação de dados.

Manifestações presenciais também são aceitas. No entanto, em função da pandemia do Covid-19, não foram realizados atendimentos presenciais no exercício de 2021.

### 3.1.1. Tipos de Manifestações e Quantitativos



Gráfico 4 – Percentual por tipos de manifestação

Fonte: Painel Resolveu?

Sem contar as manifestações que foram arquivadas por falta de elementos que permitissem análise, 997 foram encaminhadas para as áreas responsáveis, conforme temática.

Disponibilizado pela CGU, o Painel **Resolveu?** apresentou no exercício de 2021 um percentual de 60,07% de satisfação média com o atendimento da Ouvidoria.

Importante ressaltar que a Ouvidoria tem o papel de intermediar as demandas dos cidadãos com as áreas finalísticas do Instituto, mas nem sempre a resposta fornecida é a que o cidadão gostaria de receber, podendo gerar, assim, a resposta de não atendimento da demanda.

### 3.1.2. Apuração de Denúncias

O percentual de denúncias recebidas com relação ao total das manifestações recebidas foi de 3,3%, 49% das manifestações se referiram a solicitação de informações e 22% a reclamações com relação a serviços prestados.

No ICMBio, a apuração de denúncias é realizada por três setores distintos, conforme tipologia da denúncia, sendo eles: Corregedoria, Comissão de Ética e Núcleo de Mediação de Conflitos Interpessoais (Mediare).

O rito de apuração segue o fluxo definido por cada um dos setores, mas a triagem inicial é realizada pela Ouvidoria, que registra no Sistema Fala.Br o número do processo SEI sigiloso no qual foi inserida a denúncia para apuração pelas áreas responsáveis, a fim de garantir a rastreabilidade da denúncia e uma posterior resposta ao cidadão, quando do fim da apuração.

### 3.2. Tratamento de pedidos de acesso à informação

O atendimento ao cidadão acerca de pedidos de acesso à informação também é realizado pelo Sistema Fala.Br

Em 2021, o ICMBio recebeu um total de 648 pedidos de acesso à informação, dos quais 162 foram tramitados para Ouvidoria do próprio Instituto, por serem considerados manifestações de ouvidoria e oito para outros órgãos, visto não serem de competência do ICMBio.

Assim, 478 pedidos foram tratados e concluídos pelo ICMBio, com uma média mensal de 39,83 pedidos.

A totalidade de solicitações de informação tratadas pelo Instituto foi atendida dentro do prazo estabelecido pela LAI (20 dias, prorrogáveis por mais 10), possuindo um tempo médio de resposta de 12,93 dias.

A maioria (77,82%) das informações solicitadas foi concedida ao cidadão, havendo apenas 7,95% de negativa de acesso.

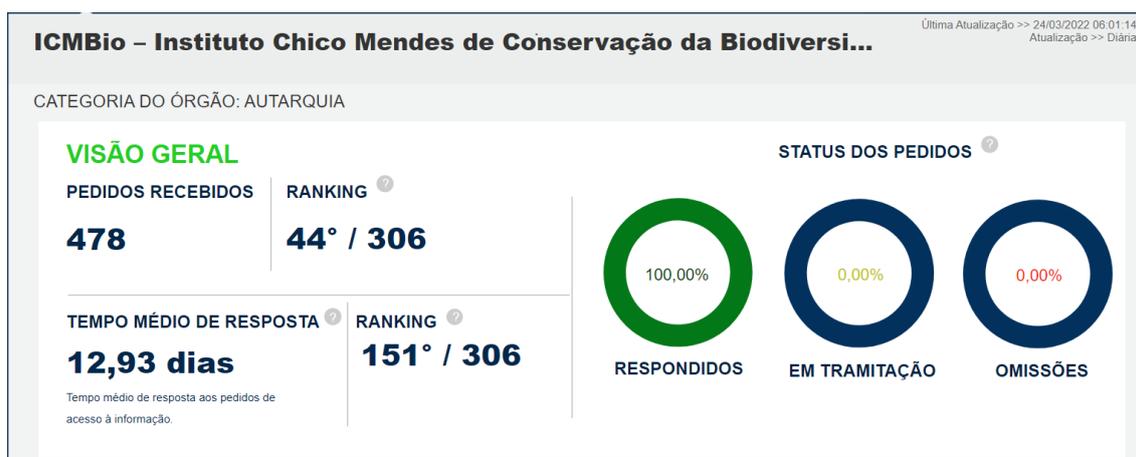


Gráfico 5 – atendimento a pedidos de acesso à informação  
Fonte: Painel Resolveu

#### **4. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A Auditora Chefe do Instituto, titular da Ouvidoria, participa das reuniões ordinárias do Comitê Gestor, cujos membros são o Presidente e os quatro diretores do ICMBio.

Nesse sentido, os resultados da Ouvidoria são apresentados diretamente ao corpo diretivo, que tem a oportunidade de utilizar as informações recebidas para subsidiar a tomada de decisões acerca das demandas da sociedade que são reportadas ao Instituto por meio dos diversos canais de ouvidoria.

Para 2022, pretende-se que seja criada uma divisão de ouvidoria, com uma chefia intermediária, com o objetivo de reforçar a estrutura da unidade.

Além disso, a implementação do Manual de Ouvidoria pretende trazer maior uniformidade ao tratamento das manifestações, promovendo maior efetividade dos serviços.

Por fim, em 2022 está sendo promovido incentivo à participação das colaboradoras da equipe nos cursos ofertados pela Escola Nacional de Administração – ENAP, no sentido de obterem a certificação em ouvidoria.

Brasília, 30 de março de 2022.

**PATRICIA ALVARES DE AZEVEDO OLIVEIRA**

Auditora Chefe