

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Ouvidoria-Geral da União

**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria do
Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade

Brasília/DF, 2024



Controladoria-Geral da União

Setor de Autarquias Sul, Quadra 5 – Bloco A
Brasília-DF, CEP 70.297-400 | cgu@cgu.gov.br

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO
Ministro da Controladoria-Geral da União

EVELINE MARTINS BRITO
Secretária-Executiva

CLÁUDIO TORQUATO DA SILVA
Secretário-Executivo Adjunto

RONALD DA SILVA BALBE
Secretário Federal de Controle Interno

RICARDO WAGNER DE ARAÚJO
Corregedor-Geral da União

ANA TÚLIA DE MACEDO
Secretária Nacional de Acesso à Informação

ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA
Ouvidora-Geral da União

IZABELA MOREIRA CORREA
Secretária de Integridade Pública

MARCELO PONTES VIANNA
Secretário de Integridade Privada

OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO SUPERVISÃO

Laura Aparecida Biberg Corraleiro

EQUIPE DE AVALIAÇÃO
Kamilla Jabrayan Schmidt

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria do Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade – ICMBio.

Município: Brasília – DF.

Objetivo: realizar a atividade de avaliação da ouvidoria do ICMBio, conforme disposto nos arts. 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018.

Período avaliado de manifestações: setembro de 2022 a agosto de 2023.

Data de execução: janeiro e fevereiro de 2024.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria do Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade - ICMBio, unidade de ouvidoria setorial integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados pela entidade.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017, dos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019 e da Portaria CGU nº 581/2021.

Por que a CGU realizou esse trabalho?

Este trabalho é decorrente da supervisão técnica exercida pela Ouvidoria-Geral da União (OGU) sobre as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), com o objetivo de verificar se as funções de ouvidoria estão sendo plenamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

A unidade avaliada possui espaço para aprimoramento das atividades de ouvidoria, com fundamento, em especial, na Lei nº 13.460/2017 e na Portaria CGU nº 581/2021. Assim, foram constatadas as seguintes fragilidades: ferramenta inadequada como instrumento de tratamento das manifestações do ICMBio; inexistência de fluxos internos; falta de acompanhamento quanto à resolutividade das manifestações de ouvidoria; ausência de informações mínimas no Relatório de Gestão; e deficiência de ações proativas da ouvidoria.

Ainda assim, foram verificadas as seguintes boas práticas da Autarquia: Produção do Manual de Ouvidoria; e Institucionalização do Procedimento Operacional Padrão (POP)

Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A partir da avaliação, foi recomendado à UA utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para o trâmite interno de todas as manifestações, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021. Além disso, recomendou-se implementar fluxos internos de tratamento das manifestações na ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo, e, ainda, os mecanismos de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria.

Foi recomendado também à unidade a adequação quanto ao acompanhamento de resolutividade das demandas e a incorporação de ações e atividades de ouvidoria ativa.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CGU	Controladoria-Geral da União
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
ICMBio	Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade (ICMBio)
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
QA	Questionário de Avaliação
SEI	Sistema Eletrônico de Informações
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
SisOuv	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
UA	Unidade Avaliada

Sumário

APRESENTAÇÃO	7
OBJETO	7
OBJETIVO E ESCOPO	8
METODOLOGIA	8
UNIDADE AVALIADA	9
RESULTADOS DOS EXAMES	10
1.Boas Práticas	10
1.1.Produção do Manual de Ouvidoria.....	11
1.2.Disponibilização do Procedimento Operacional Padrão (POP)	11
2.Achados.....	11
2.1.Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas no tratamento das manifestações	11
2.2.Inconsistência no tratamento das manifestações de Ouvidoria	14
2.3.Inexistência de regulamentação de procedimentos institucionalizados contemplando os fluxos internos de trabalho da ouvidoria	16
2.4.Necessidade de implementação de atividades de acompanhamento pela Ouvidoria, no que tange à resolutividade das suas manifestações	18
2.5.Ausência de itens obrigatórios no Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria publicado na página do órgão	19
RECOMENDAÇÕES	20
CONCLUSÃO	20
APÊNDICES	22
Apêndice A	23
Apêndice B.....	36
Apêndice C.....	43

APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no art. 49 da Lei nº 14.600/2023, incluindo, dentre outras, a realização de atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão, por meio de ações de auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção e ouvidoria.

A CGU também exerce, como Órgão Central, a supervisão técnica e orientação normativa dos órgãos que compõem o Sistema de Controle Interno, o Sistema de Correição, o Sistema de Integridade e, nos termos do Decreto nº 9.492/2018, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv).

A Constituição Federal de 1988 prevê, em seu art. 37, § 3º, I, que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de participação na Administração Pública. Visando regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.

Posteriormente o Decreto nº 9.492/2018 instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a função de órgão central. De acordo com o art. 11 do referido decreto, especialmente no que tange à atividade de avaliação, compete ao órgão central do SisOuv:

- I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei nº 13.460, de 2017;
- II - monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal no tratamento das manifestações recebidas;
- (...)
- VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

No exercício dessas competências, o presente relatório trata de uma avaliação de ouvidoria, que consiste no exame independente, objetivo e pragmático que analisa se as atividades de ouvidoria executadas pela unidade contribuem, no âmbito do órgão ou entidade a qual está vinculada, para o robustecimento das interfaces socioestatais, para a ampliação do diálogo entre Estado e sociedade, para melhoria da governança, gestão e da prestação de serviços ofertados, bem como para o fortalecimento da integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

OBJETO

Como mostrado anteriormente, a OGU tem por atribuição a supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal e monitoramento da atuação das unidades setoriais no tratamento das manifestações recebidas.

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto a apresentação de um diagnóstico das atividades de ouvidoria, além de verificar se a Unidade Avaliada (UA) está atendendo seu papel institucional e social, no serviço prestado ao cidadão, identificando boas práticas e oportunidades de melhoria.

Tal diagnóstico se materializa na denominada Avaliação de Ouvidoria, conceito este definido no Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal (MAO), que contém preceitos e etapas observados no presente trabalho.

OBJETIVO E ESCOPO

No exercício da competência de supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal atribuída pelo Decreto nº 9.492/2018, a OGU realiza a atividade de avaliação das unidades de ouvidorias pertencentes ao Poder Executivo Federal.

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão. Logo, foram estabelecidos 5 (cinco) escopos de avaliação para determinar os limites da avaliação, ou seja, aquilo que será e aquilo que não será avaliado. Seguem os escopos: (i) Recebimento e Tratamento das Manifestações de Cidadão; (ii) Acompanhamento da Prestação de Serviços Públicos; (iii) Atualidade e Qualidade da Carta de Serviços ao Cidadão; (iv) Fomento ao Conselho de Usuários de Serviços Públicos; e (v) Gestão e Governança da Unidade de Ouvidoria. Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente aos pedidos sob égide da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

Portanto, o objetivo do presente trabalho é identificar questões com potencial para interferir no cumprimento da missão da UA, bem como a capacidade de subsidiar os gestores do órgão com informações relevantes para tomada de decisão e aprimoramento da gestão, tendo por base o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados a seus usuários.

METODOLOGIA

Para avaliação dessa unidade setorial, utilizou-se uma metodologia contendo as seguintes etapas:

- i. Planejamento, consubstanciado em um Pré-Projeto;
- ii. Trabalhos exploratórios na forma de um Relatório Situacional;
- iii. Elaboração de um Questionário de Avaliação (QA) e interlocuções com a UA;
- iv. Elaboração do Relatório Preliminar de Avaliação;
- v. Apresentação do Relatório Preliminar de Avaliação ao gestor;
- vi. Reunião de busca conjunta de soluções; e
- vii. Elaboração de Plano de Ação por parte da unidade avaliada.

Na etapa do Relatório Situacional, os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR¹, no Painel *Resolveu?*², dentre outras fontes, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

¹ Disponível em: <https://falabr.cgu.gov.br>

² Disponível em: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas constantes na Plataforma Fala.BR no período de 01 de setembro de 2022 a 31 de agosto de 2023. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. Dessas, obteve-se uma amostra de 100 (cem) manifestações para análise pela OGU.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um Questionário de Avaliação, cujas perguntas estavam agrupadas em 5 (cinco) dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões Gerais. Desse modo, buscou-se nesta etapa obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo realizadas, também, interlocuções com a UA para aprofundamento das análises.

O conteúdo deste relatório foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e melhoria da gestão da ouvidoria, além de destacar boas práticas relevantes adotadas pela Unidade Avaliada.

UNIDADE AVALIADA

O Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade (ICMBio) é responsável por gerir, proteger, monitorar e fiscalizar as 335 Unidades de Conservação Federais (UC) existentes em todo o país. A autarquia foi criada no dia 28 de agosto de 2007, pela Lei nº 11.516/2007, é vinculada ao Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima (MMA) e dotada de personalidade jurídica de direito público, com sede em Brasília, Distrito Federal, e com jurisdição no território nacional.

A Portaria nº 1.270, de 29 de dezembro de 2022, que aprovou o seu Regimento Interno, descreve suas finalidades: I - executar ações da política nacional de unidades de conservação da natureza referentes às atribuições federais relativas à proposição, à implantação, à gestão, à proteção, à fiscalização e ao monitoramento das unidades de conservação instituídas pela União; II - 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; III - fomentar e executar programas de pesquisa, proteção, preservação e conservação da biodiversidade e de educação ambiental; IV - exercer o poder de polícia ambiental para a proteção das unidades de conservação instituídas pela União; e V - promover e executar, em articulação com outros órgãos e autarquias, programas recreacionais, de uso público e de ecoturismo nas unidades de conservação onde essas atividades sejam permitidas.

Como parte fundamental do gerenciamento das unidades, o Instituto integra o Sistema Nacional do Meio Ambiente (Sisnama), formado por entidades públicas federais, estaduais, municipais e distritais, além de órgãos não-governamentais que possuem a responsabilidade de promover um meio ambiente ecologicamente equilibrado.

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, que tem suas competências definidas pelo art. 33 da Portaria ICMBio nº 1.270/2022 - que aprovou o Regimento Interno da Autarquia

Compete à Ouvidoria:

I - receber e tratar as manifestações de ouvidoria e os pedidos de acesso à informação oriundos do sistema informatizado disponibilizado pela Controladoria-Geral da União e encaminhá-las, conforme a matéria, à unidade competente;

II - analisar as respostas produzidas pelas áreas técnicas, em especial quanto à utilização de linguagem simples, considerando o contexto sociocultural do usuário, de forma a facilitar a comunicação e o entendimento, e transmiti-las aos usuários demandantes;

III - adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos recebidas;

IV - tratar, em primeira instância, os recursos oriundos de pedidos de acesso à informação;

V - subsidiar a autoridade de monitoramento sobre o cumprimento dos requisitos de transparência ativa da Lei de Acesso à Informação e da implementação do Plano de Dados Abertos;

VI - monitorar a elaboração e a atualização da Carta de Serviços do ICMBio;

VII - produzir relatório anual de gestão das atividades realizadas pela ouvidoria;

VIII - produzir relatórios de informações gerenciais para subsidiar o aprimoramento dos processos organizacionais do Instituto; e

IX - submeter relatório de desempenho das atividades ao Auditor Chefe semestralmente.

As informações da UA foram coletadas na Plataforma Fala.BR, no Painel *Resolveu?*, no sítio eletrônico do ICMBio, nos normativos referentes ao tema, no Questionário de Avaliação e nos relatórios da ouvidoria de 2011 e 2022. Mais detalhes sobre a Ouvidoria estão dispostos no Apêndice A, deste Relatório.

RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria do ICMBio.

1.Boas Práticas

Algumas práticas adotadas pela UA configuram-se como diferencial por empreenderem esforços de atuação que vão além das obrigações normativas. As boas práticas adotadas pela unidade abrangem ações estratégicas com resultados para a unidade e ações proativas com vistas à eficiência das ações de Ouvidoria e representam um importante processo de maturidade da Ouvidoria do Instituto. A continuidade destas boas práticas auxilia no fortalecimento da gestão da Ouvidoria, contribuindo na melhoria contínua de suas atividades e de outras áreas da unidade, além de auxiliar na

promoção da mitigação dos riscos relacionados aos direitos dos usuários, no que se refere à utilização dos serviços públicos oferecidos pela empresa à sociedade. A seguir estão descritas as principais boas práticas implementadas pela Ouvidoria do ICMBio:

1.1. Produção do Manual de Ouvidoria

O Manual de Ouvidoria do ICMBio³, conforme definido pela Portaria ICMBio nº 632, com data de 28 de julho de 2022, tem como principal propósito institucionalizar as práticas da unidade de Ouvidoria, sendo isso alcançado por meio da padronização dos processos e da descrição das ações necessárias para contribuir com aprimoramento dos serviços oferecidos pelo Instituto.

O manual abordou diversos aspectos, como o posicionamento da Ouvidoria no organograma do ICMBio, as capacidades necessárias, diretrizes de planejamento e gestão, infraestrutura e acessibilidade. Além disso, destaca o fluxo de tratamento de manifestações, incluindo pedidos de acesso à informação, com especial atenção à proteção do denunciante e ao uso de linguagem acessível nas respostas.

Também fornece orientações para a gestão estratégica de informações, enfatizando a consolidação de dados sobre manifestantes e demandas, assim como a governança dos serviços e a prestação de relatórios ao Comitê Gestor do ICMBio. Por fim, o manual guia sobre transparência e prestação de contas das atividades realizadas.

1.2. Disponibilização do Procedimento Operacional Padrão (POP)

Esse documento tem como diretriz orientar as atividades relacionadas às fases de recebimento e tratamento das diversas manifestações, como denúncias, comunicações de irregularidades, reclamações, solicitações de providências e elogios. Este procedimento delinea os passos a serem seguidos em cada uma dessas etapas, promovendo uma abordagem padronizada.

2. Achados

2.1. Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas no tratamento das manifestações

A Ouvidoria do ICMBio disponibiliza para o cidadão os seguintes canais de atendimento: e-mail, telefone, carta, presencial, e Plataforma Fala.BR; e todas as manifestações recebidas por estes canais são registradas unicamente na Plataforma Fala.BR. Todavia, a análise da amostra das manifestações discriminada no Apêndice B apontou que o processo de tratamento das suas manifestações apresentou algumas inconsistências e riscos, dentre elas relacionados ao uso inadequado de ferramenta para tramitação das manifestações, e conseqüentemente falha no procedimento de pseudonimização das denúncias e comunicações que repercutem em riscos a denunciante e ao processo apuratório.

³Manual da Ouvidoria: https://www.gov.br/icmbio/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria/arquivos/MANUAL_DE_OUVIDORIA_ATUALIZADO.pdf

Além da nossa análise, a UA informou que os trâmites internos de suas manifestações não são tratados no módulo de tratamento e triagem do Fala.BR, e sim no Sistema Eletrônico de Informações (SEI), conforme informado em QA itens 14 a 17:

14.No que diz respeito ao encaminhamento das manifestações, atualmente esse procedimento é realizado por meio do SEI (Sistema Eletrônico de Informação), no qual cada agente de ouvidoria, responsável pelo tratamento da manifestação/pedido de acesso à informação abre um processo público do SEI com o mesmo NUP gerado pelo Fala.BR para as manifestações de elogios, reclamações, sugestões, simplifique e solicitações. Caso essa demanda tenha informações pessoais, o processo será aberto como restrito para os documentos sensíveis.

No caso dos processos abertos no SEI relacionados à denúncia, sempre são sigilosos. Já os processos referentes à comunicação de irregularidade serão avaliados para ver se serão públicos, restritos ou sigilosos.

A partir de então, a tramitação às áreas técnicas e a inclusão da documentação relacionada à resposta ao cidadão ocorre via SEI. Ao final, o processo retorna à Ouvidoria que, com base na manifestação das unidades técnicas, atualiza o Fala.BR com a resposta ao cidadão.

15.A Ouvidoria não concede uniformidade de acesso às mesmas funcionalidades para todos os seus membros ao utilizarem os sistemas informatizados. Existem distintos perfis de acesso de acordo com as funções exercidas pelos indivíduos. A Ouvidoria emprega exclusivamente dois (02) sistemas informatizados: o SEI (Sistema Eletrônico de Informação), regulado pela Portaria ICMBio nº 465, de 09 de fevereiro de 2023, e a Plataforma Fala.BR, que apresenta os seguintes perfis atribuídos à equipe de ouvidoria:[...]

Nesse processo, são efetuadas as seguintes medidas para mitigar o risco de exposição da identidade do manifestante: tarjamento, anonimização, pseudonimização e restrição de acesso ao processo SEI associado para assegurar a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário de serviços públicos ou do autor da manifestação (denúncia, reclamação, solicitação, sugestão, elogio, etc) nos termos das Leis nº 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação; nº 13.460/2018 - Participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços público e nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

17.O Sistema SEI, para fundamentar a resposta final da ouvidoria, possibilita que a unidade responsável (distinta da ouvidoria) registre as providências adotadas e anexos, bem como encaminhe despacho interlocutório no processo administrativo correspondente, utilizado para monitorar o fluxo das informações. O SEI permite que isso ocorra mesmo após encaminhar a resposta conclusiva para a manifestação, gerando assim um histórico de ações realizadas.

Ainda, consoante disposições contidas no Manual de Ouvidoria do ICMBio, em sua 1ª Edição de 2022, encontra-se também estabelecido o procedimento a ser observado diante de manifestações promovidas por agentes públicos vinculados à própria instância ou entidade à qual a Ouvidoria está associada (ouvidoria interna), conforme delineado a seguir:

5.1.5. Tratamento de ouvidoria interna

Nos casos de manifestações presenciais de servidores ou colaboradores, o agente de ouvidoria deverá direcionar o manifestante a sala com atendimento individual, onde será orientado sobre como proceder à manifestação no sistema Fala.BR, sendo informado das garantias de proteção.

Também pode-se enviar o teor da manifestação para o e-mail da ouvidoria ou via processo SEI (sigiloso, com credencial de acesso direcionada à Auditora Chefe).

A manifestação será cadastrada e encaminhada a área competente (Comissão de Ética, Corregedoria ou Mediare)

Diante das afirmativas, no que tange ao tratamento e tramitação das manifestações às áreas internas do ICMBio, verificou-se que a UA utiliza sistema inapropriado para tramitação interna de todas suas manifestações. Informa-se que o Sistema Eletrônico de Informações (SEI), que é um sistema de gestão de processos e documentos arquivísticos cuja premissa é a priorização da publicidade, tendo o acesso como regra e o sigilo como exceção, conforme preceitua o seu manual.

É importante mencionar que, segundo a Portaria CGU nº 581/2021, as ouvidorias têm a responsabilidade de garantir a proteção dos direitos dos manifestantes ao realizar o encaminhamento de manifestações. Tal proteção é exercida, por exemplo, mediante o estabelecimento de controles e salvaguardas, a utilização de sistemas e ferramentas adequadas à tramitação interna das informações e a execução de procedimentos de pseudonimização. Com esse objetivo, devem ser observadas premissas e precauções no tratamento das manifestações, conforme disposto no art. 19 do citado normativo.

Quanto à segurança dos dados de usuários, em atenção à Lei nº 13.460/2017, alinha-se que as ouvidorias devem resguardar a identidade, os elementos que permitam a identificação do autor da manifestação e demais informações de acesso restrito, evitando a disponibilização ostensiva desses elementos. Ademais, devem observar também a necessidade de minimização de dados pessoais no tratamento de manifestações, decorrente da observância dos princípios previstos no art. 6º da Lei nº 13.709/2018, a fim de evitar a replicação desnecessária de informações pessoais em sistemas variados da organização e mitigar riscos de acessos indevidos por agentes que não tenham necessidade de conhecer.

No tocante à rastreabilidade, deve-se utilizar sistemas e ferramentas que permitam o registro das ações realizadas no tratamento das manifestações, os nomes dos agentes que acessaram as informações e as respectivas datas de acesso, de forma a fortalecer os mecanismos de controle interno. Ademais, necessita-se registrar as áreas nas quais houve a tramitação da manifestação, os subsídios inseridos por elas, assim como estabelecer instrumentos de controle de prazo das demandas em tramitação.

No caso concreto, é utilizada a seguinte sistemática quanto à abertura dos processos no SEI: quando as manifestações se referem a servidores específicos e exigem atuação da área desse respectivo servidor, o encaminhamento das informações é realizado mediante processos em formato sigiloso. Tal metodologia permite que a UA conceda acesso a usuários específicos por meio de senha pessoal, de forma que somente eles tenham acesso ao respectivo processo. Por conta disso, corre-se o risco do tratamento a ser dado adquirir caráter individual/pessoal, ao invés de ser conforme

a competência do setor; visto que o caráter sigiloso do processo impede que o tratamento seja realizado por outra pessoa, caso o servidor atribuído deixe de ser o responsável pela demanda.

Observa-se também que não há registro de acesso ao conteúdo das manifestações durante o processo de tramitação e tratamento pelas áreas internas. O SEI, por meio do histórico, registra apenas o momento em que o processo é recebido ou quando são incluídos ou alterados os respectivos documentos. Ressalta-se que o Decreto nº 10.153/2019, em seu art. 6º, parágrafo 3º, dispõe que as unidades de ouvidoria que fazem tratamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante por meio de sistemas informatizados devem ter controle de acesso, de forma que haja o registro dos nomes dos agentes públicos que acessem as denúncias e suas respectivas datas de acesso.

Sendo assim, ainda que a UA tenha publicado a mencionada que busca restringir o acesso a um número limitado de servidores às manifestações por tipos de processos, sensíveis ou não sensíveis, sigilosos ou não (item 15), é possível constatar que tal procedimento pode comprometer a segurança e a rastreabilidade das informações.

Neste diapasão, em especial as denúncias e as comunicações de irregularidades verificadas, face ao caráter sigiloso ínsito às informações sensíveis ali dispostas, acham-se tecnicamente desprotegidas porque o *modus operandis* utilizado pelo ICMBio não está inteiramente sujeito aos mecanismos de restrição de acesso e conhecimento do conteúdo, tampouco às salvaguardas protetivas existentes na Plataforma Fala.BR e formalmente preconizadas nos arts. 19, §1º; 21; 30; e 31, da Portaria CGU nº 581/2021, cumulados com o art. 6º, da LGPD, e art. 10, da Lei nº 13.460/2017.

Pelas razões acima expostas, sugere-se que a unidade avalie a real possibilidade de manter esse modus operandi internamente, bem como, se a decisão for no sentido da continuidade de utilização do SEI juntamente com a Plataforma Fala.BR, que seja realizada uma avaliação específica de modo a demonstrar os riscos assumidos por tal manutenção, que devem estar necessariamente associadas aos controles preventivos e repressivos considerados, de modo a garantir a segurança e a rastreabilidade dessas informações quando houver tratamento interno das manifestações no órgão.

2.2. Inconsistência no tratamento das manifestações de Ouvidoria

A amostra foi analisada utilizando-se três dimensões distintas: prazo de atendimento da manifestação, qualidade no tratamento da manifestação e qualidade da resposta conclusiva. O objetivo foi mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários na Plataforma Fala.BR e apontar a necessidade de correções.

O relato detalhado da amostra encontra-se no Apêndice B, abrangendo, a análise dos quesitos avaliados para a amostra, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma das manifestações. A análise dos quesitos foi apresentada por meio de gráficos estatísticos, considerando o total da amostra gerada (100 manifestações).

Ressalta-se que o intuito é demonstrar oportunidades de melhoria no tratamento dado, não sendo a análise realizada pela equipe da OGU um padrão de

resposta totalmente único e perfeito. Assim, há a necessidade de a UA observar algumas inconsistências encontradas na amostra:

a) Quanto à qualidade no tratamento de algumas manifestações:

Na análise realizada, observou-se que algumas manifestações da amostra não estavam classificadas adequadamente conforme o seu teor. Em 03 casos específicos, (01 reclamação, e 02 solicitações) não foram reclassificadas para a tipologia denúncia, e, conseqüentemente, foram tratadas indevidamente. Deste modo, para esses casos, houve o risco de violação do princípio de proteção ao denunciante e de ausência de providências às situações relatadas.

Sabe-se que para as denúncias e comunicações, há exigência de adoção de procedimentos de salvaguardas de proteção à identidade do denunciante. As ações realizadas e ferramentas utilizadas devem suprimir os elementos de identificação do manifestante, por meio da pseudonimização descrita no Decreto nº 10.153/2019.

Embora a UA tenha informado que realiza a pseudonimização conforme orientações existentes em normativos, não foi possível fazer a verificação, mesmo após a solicitação de extratos dos processos tratados pelo SEI. Porém, pela ausência de reclassificação para a tipologia “denúncia” pode-se inferir possíveis riscos de identificação do denunciante através de dados existentes em anexos associados às manifestações das denúncias e comunicações.

b) Encaminhamento de algumas denúncias às áreas incompetentes:

Pelo Regimento Interno do ICMBio, os encaminhamentos de denúncias para apuração serão para as seguintes áreas apuratórias: Corregedoria, Comissão de Ética, ou Chefes de Unidades de Conservação, no caso de denúncias contra Agentes Temporários Ambientais - ATA.

O Regimento Interno descreveu as competências das áreas competentes:

Art. 23. À Comissão de Ética do ICMBio, integrante do Sistema de Gestão da Ética do Poder Executivo Federal, compete:

V - Analisar denúncias e representações contra servidores por suposto descumprimento às normas éticas, procedendo à apuração;

VI - Instaurar processo para apuração de fato ou conduta que possa configurar descumprimento ao padrão ético recomendado aos agentes públicos;

Art. 31. À Auditoria Interna - AUDIT compete:

VIII - encaminhar solicitação de apuração de responsabilidade à Corregedoria, quando evidenciada irregularidade passível de exame sob o aspecto disciplinar;

Art. 34. À Corregedoria - CORREG compete:

IV - instaurar e conduzir, de ofício ou por determinação superior, sindicâncias, inclusive patrimoniais, processos administrativos disciplinares e

procedimentos de responsabilização de pessoas jurídicas e decidir pelo seu arquivamento, em juízo de admissibilidade;

(...)

VI - instruir os procedimentos de apuração de responsabilidade de entes privados de que trata a Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013

Art. 43. Ao Serviço de Cadastro dos Agentes Temporários Ambientais - SEATA compete:

(...)

IV - disponibilizar orientações sobre os fluxos processuais relacionado à vida funcional dos agentes temporários e cadastro no Sistema Brigadistas para emissão do contrato de trabalho; (...)

Pela análise das respostas, verifica-se que certa parcela das comunicações e denúncias foram encaminhadas pela UA às áreas apuratórias diversas, a saber: Comissão de Ética, quando se tratava de matéria destinada a apuração da Corregedoria.

Posto isso, cabe à ouvidoria zelar pelo adequado tratamento das manifestações, estabelecendo controles e orientando as áreas responsáveis a respeito dos devidos cuidados e exigências previstas na legislação.

2.3. Inexistência de regulamentação de procedimentos institucionalizados contemplando os fluxos internos de trabalho da ouvidoria

Em consulta e análise à descrição dos fluxos de trabalho referentes às atividades de ouvidoria (detalhamento item A.9, Apêndice A), a unidade disponibilizou:

- Manual de Ouvidoria, contemplando os processos essenciais das manifestações, aprovado pela Portaria ICMBio nº 632, de 28 de julho de 2022, publicado no dia 03/08/2022 no Diário Oficial da União – DOU; e
- Procedimento Operacional Padrão (POP), documento que, embora não tenha poder regulamentador (normativo), tem como diretriz orientar as atividades relacionadas às fases de recebimento e tratamento das diversas manifestações, como denúncias, comunicações de irregularidades, reclamações, solicitações de providências e elogios.

O principal propósito do Manual de Ouvidoria foi institucionalizar as práticas da unidade de Ouvidoria, sendo isso alcançado por meio da padronização dos processos e da descrição das ações necessárias para contribuir com aprimoramento dos serviços oferecidos pelo Instituto.

Todavia, ainda que presente tal normativo, e diante da inexistência de regulamentação de procedimentos institucionalizados contemplando os fluxos internos de trabalho da ouvidoria no documento e no Instituto, está previsto para ser iniciado em 2024 o desenvolvimento de normativo interno específico para regulamentar os procedimentos respectivos, bem como a atribuições das unidades técnicas envolvidas nestes processos, tanto de manifestação de ouvidoria quanto de pedidos de acesso à informação - LAI.

está previsto para ser iniciado em 2024 o desenvolvimento de normativo interno específico para regulamentar os procedimentos da ouvidoria e a atribuições das unidades técnicas envolvidas nos processos tanto de manifestação de ouvidoria quanto de pedidos de acesso à informação - LAI.

Ainda, em complemento a unidade reafirmou que *“há a necessidade de que seja elaborado o normativo específico detalhando e regulamentando, formalmente, esse fluxo, pois há casos em que denúncias são feitas em outras unidades, especialmente as apuratórias, como Comissão de Ética e Corregedoria”*.

Deste modo, da análise, ainda que a unidade tenha elaborado um manual orientativo, verificou-se do fato da necessidade de um normativo institucionalizado estabelecendo um fluxo padronizado e pormenorizado de tratamento para todos os tipos de manifestações, especificando detalhadamente as etapas, os prazos, as competências e o papel de cada ator no processo da atividade de ouvidoria.

Ainda, ressaltamos que a implementação do fluxo interno de tratamento guarda referência às diretrizes básicas para recepção e tratamento das manifestações contidas nas normas do Órgão Central do SisOuv, nos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como à prestação adequada dos serviços pontuada nos arts. 4º e 5º da Lei nº 13.460/2017 e art. 42 da Portaria CGU nº 581/2021.

Os fluxos internos de tratamento padronizam a atuação da ouvidoria e trazem segurança jurídica para a sua atuação. Ainda, contribuem para mitigar o risco de solução da continuidade administrativa, tendo em vista que pode haver alterações na composição de equipes.

Isto posto, a definição dos fluxos internos é de extrema importância e trará benefícios para atividades da unidade. Por meio dessa definição de fluxos será possível, em especial: detalhar as etapas que compõem o fluxo básico de tratamento da manifestação desde sua recepção na Plataforma Fala.BR até a emissão da resposta conclusiva ao cidadão; descrever as tratativas para cada tipo de manifestação; estipular os prazos e definir as responsabilidades específicas das áreas interna da ouvidoria durante o processo; e descrever, se houver, os procedimentos para casos específicos, tais como as demandas de ouvidoria interna.

A elaboração de um normativo é também uma oportunidade para o realinhamento das competências da unidade, da definição de papéis e atribuições dos atores de sua estrutura, abarcando especificidades de cada tipologia de manifestação. Desta forma, além de permitir padronizar os fluxos de tratamento das demandas, tal normativo pode contribuir para o aperfeiçoamento da estrutura e divisão de tarefas entre os setores.

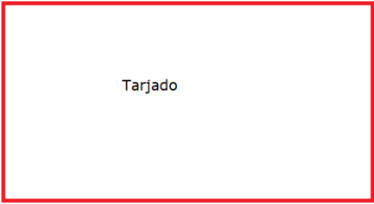
Convém ressaltar que existem lacunas importantes no Procedimento Operacional Padrão - POP - da Ouvidoria sobre tratamento de denúncias, a exemplo da falta de dispositivos definindo possíveis encaminhamentos para tratamento das demandas, a depender das ações e dos agentes envolvidos (Unidade Técnicas e/ ou Corregedoria).

2.4.Necessidade de implementação de atividades de acompanhamento pela Ouvidoria, no que tange à resolutividade das suas manifestações

Questionada, no item 22. do QA, se a ouvidoria realiza o acompanhamento das providências adotadas pelas áreas responsáveis do respectivo órgão/entidade, quanto à resolutividade, ela informou que “parcialmente”.

A Ouvidoria realiza o acompanhamento das providências adotadas pelas áreas responsáveis do respectivo órgão/entidade, especialmente no caso de manifestações classificadas como Denúncia. Após o encaminhamento da resposta conclusiva à manifestação, o monitoramento da resolutividade é mantido e a Corregedoria área informa os desdobramentos finais. Além disso, quando a comunicação possui escopo de denúncia, ela seguirá os mesmos ritos.

No contexto das denúncias, o Procedimento Operacional Padrão (POP) fornece orientações, apresentando uma abordagem específica para esse tipo de manifestação, como detalhado na tabela subsequente.

6	ACOMPANHAMENTO DAS PROVIDÊNCIAS	
6.1	A instância responsável pela apuração da denúncia reportou algum andamento do processo?	
	Não. Aguardar três meses e entrar em contato com a instância responsável.	Acionar o ponto focal via chat do <u>Teams</u> sobre o andamento da apuração da denúncia.
	Sim. Registrar as providências tomadas pela instância na planilha de controle.	Controle: PLANILHA DE CONTROLE DE DENÚNCIAS DE OUV 

Em análise às 100 manifestações da amostra, 34% das manifestações apresentaram o campo de “resolutividade”, na Plataforma Fala.BR, preenchidas inadequadamente. Os motivos pelos quais consideram-se essas manifestações com o preenchimento inadequado do campo “resolutividade” estão descritos conforme a seguir.

Em 100% das manifestações foram preenchidas com o campo “resolutividade: sim”, mesmo quando dada a resposta conclusiva ainda falte alguma ação da unidade interna para conclusão da demanda. No mesmo sentido, quando a demanda não for de competência do ICMBio, a “resolutividade” também deve ser preenchida com “sim”, pois não restam providências a serem adotadas pelo órgão.

Importante mencionar que o não acompanhamento da resolutividade das denúncias e comunicações de irregularidade está em desacordo com o art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021, o qual estabelece:

Art. 19. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo: (...)

§ 4º No ato do envio de resposta conclusiva a que se refere o caput, a unidade de ouvidoria registrará informação sobre a resolatividade da manifestação, observando-se que:

I – a manifestação será considerada “não resolvida” enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável; e

II – a manifestação será considerada “resolvida” quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável.

§ 5º A informação sobre resolatividade registrada poderá ser alterada a qualquer momento pela unidade de ouvidoria em razão da existência de novas informações relacionadas às providências adotadas pela unidade responsável, cabendo à unidade de ouvidoria avaliar sobre a sua relevância para os fins de sua comunicação ao manifestante.

Ainda, a Lei nº 13.460/2017, em seu art. 13, atribui ao tema o seguinte:

Art. 13 As ouvidorias terão como atribuições precípua, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

VI - 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;

Ressalta-se a diferença entre resposta conclusiva e análise de resolatividade da demanda, conforme consta no Manual do Fala.BR, disponibilizado no canal Wiki da CGU⁴:

Resolatividade: Ao responder conclusivamente a manifestação, o servidor da ouvidoria deverá informar também se a demanda do manifestante foi resolvida. Para isso, deverá utilizar o Campo "Demanda Resolvida?". O servidor deverá optar por uma das opções "Sim" ou "Não". Está disponível também um campo de texto, de preenchimento não obrigatório para que o servidor possa fazer algum comentário sobre a resolatividade da demanda.

Esta funcionalidade permitirá à ouvidoria identificar as manifestações que já tiveram resposta conclusiva, mas que ainda carecem de alguma providência a ser adotadas pelo órgão/entidade.

Importante mencionar que o não acompanhamento da resolatividade das manifestações está em desacordo com o art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021.

2.5. Ausência de itens obrigatórios no Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria publicado na página do órgão

Em análise ao relatório anual de 2022, o critério normativo utilizado para avaliar a adequação do documento consta no art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021.

Observou-se que o relatório, apesar de apresentar dados relativos ao ano de 2022, não contemplou os seguintes elementos determinados pelo normativo:

- i. Análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações (art. 52, §1º, III);

⁴Endereço:

https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR_Manual#Resolatividade_da_Manifesta.C3.A7.C3.A3o

- ii. Análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas (art. 52, §1º, IV);
- iii. Informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos (art. 52, §1º, V); e
- iv. Ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, proposta de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos (art. 52, §1º, VI).

A ausência dessas análises prejudicaria o subsídio de informações à alta administração da Autarquia e a divulgação de informações ao público. Além disso, cabe ressaltar que, nos relatórios da unidade, não são sequer analisados e citados os assuntos das manifestações.

RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, tomando como base os achados elencados na seção anterior, o presente relatório consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria do ICMBio:

- I. Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, para o trâmite interno das manifestações, garantindo a segurança, rastreabilidade e resolutividade nos termos da Portaria CGU nº 581/2021;
- II. Formalizar, por meio de regulamento institucionalizado, procedimentos para o recebimento e tratamento das manifestações dos usuários dos serviços da ICMBio, com o objetivo de estabelecer fluxos, etapas e responsabilidades para cada caso;
- III. Aprimorar os procedimentos de tratamento de manifestações, com registro de resolutividade, proteção dos dados dos denunciante e encaminhamento para unidades que devem conhecer a denúncia; e
- IV. Adequar o conteúdo do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria, de forma que passe a disponibilizar em sua totalidade os conteúdos obrigatórios enumerados no art. 52, § 1º, incisos I à VI, da Portaria CGU nº 581/2021

CONCLUSÃO

Este trabalho teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria do ICMBio, bem como os fluxos e os procedimentos para atender às demandas de ouvidoria, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foram analisados a estrutura, a gestão e as atividades da Ouvidoria, especialmente o tratamento das manifestações registradas pelo cidadão.

O foco dos trabalhos foi agregar valor à ouvidoria avaliada, contribuindo para a melhoria da gestão na prestação de serviços públicos e para a facilitação do acesso do usuário aos instrumentos de participação na defesa de seus direitos, tendo em vista as principais fragilidades que podem concorrer para a diminuição na qualidade da prestação de serviços públicos pelo órgão.

Para subsidiar a avaliação por parte da CGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações do período de 01/09/2022 até 31/08/2023, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade.

A partir das análises realizadas, conclui-se que a Ouvidoria da ICMBio, de um modo geral, apresenta uma gestão dos processos atinentes a suas competências ainda em processo de amadurecimento, como determina a Portaria CGU nº 581/2021.

Existem oportunidades de melhoria na atuação da unidade a fim de aperfeiçoar a interlocução com o cidadão, aprimorar o fluxo interno do tratamento das demandas e, conseqüentemente, elevar o nível de satisfação dos usuários. As principais oportunidades de melhorias são referentes à formalização dos fluxos internos de trabalho, à promoção da participação social ativa, e ao aprimoramento da transparência através de adequação do sítio Institucional, e utilização da Plataforma Fala.BR, como único canal de tratamento de ouvidoria.

Os benefícios esperados das recomendações propostas em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são, essencialmente: (i) melhoria na qualidade das respostas às manifestações do cidadão; (ii) promoção do acompanhamento de resolutividade das demandas para o cidadão; (iii) mitigação dos riscos à proteção de dados do denunciante; (iv) melhoria no processo de acompanhamento da prestação e avaliação dos serviços públicos; (v) fomento à participação social; e (vi) aprimoramento da transparência da atuação da unidade e do órgão.

APÊNDICES

Apêndice A

Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Unidade Avaliada (UA) a seguir foram coletadas durante a etapa da elaboração do Relatório Situacional

A.1 Informações Gerais

A tabela abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

Tabela 01 - Informações gerais

Campo	Teor
Esfera e Poder	Poder Executivo federal
Natureza jurídica do órgão	Administração Indireta – Autarquia Federal
Data de criação	8 de agosto de 2007, pela Lei nº 11.516/2007
E-mail	ouvidoria@icmbio.gov.br
Página na Internet	https://www.gov.br/icmbio/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria
Canais de atendimento	telefone, presencial, Plataforma Fala.BR, carta e e-mail.
Endereço	EQSW 103/104, Complexo Administrativo – Bloco B, Térreo - Bairro Setor Sudoeste - Brasília/DF - CEP 70670-350
Telefone	(61) 2025-6607
Ouvidor	Rafael Leal Garcia
	Função de Confiança (FCE 1.13) – Auditor Chefe
	Portaria ICMBio nº 2.698, de 15 de agosto de 2023.

Fonte: elaboração própria.

A.2 Competências

O Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade (ICMBio), autarquia federal, foi criada no dia 28 de agosto de 2007, pela Lei nº 11.516/2007. O ICMBio é vinculado ao Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima (MMA) e dotado de personalidade jurídica de direito público, com sede em Brasília, Distrito Federal, e com jurisdição no território nacional. É responsável por gerir, proteger, monitorar e fiscalizar as 335 Unidades de Conservação Federais (UC) existentes em todo o país.

O ICMBio possui a seguinte estrutura organizacional, conforme o Decreto nº 10.234, de 11 de fevereiro de 2020, que aprovou sua estrutura regimental:

Art. 3º O Instituto Chico Mendes tem a seguinte estrutura organizacional:

I - órgão de assistência direta e imediata ao Presidente do Instituto Chico Mendes: Gabinete;

II - órgãos seccionais: a) Procuradoria Federal Especializada; b) Auditoria Interna; c) Corregedoria; e d) Diretoria de Planejamento, Administração e Logística;

III - órgãos específicos singulares: a) Diretoria de Criação e Manejo de Unidades de Conservação; b) Diretoria de Ações Socioambientais e Consolidação Territorial em Unidades de Conservação; e c) Diretoria de Pesquisa, Avaliação e Monitoramento da Biodiversidade;

IV - Unidades descentralizadas: a) Gerências Regionais: 1. Unidades de Conservação I; 2. Unidades de Conservação II; e 3. Unidade Especial Avançada; b) Centros Nacionais de Pesquisa e Conservação; e c) Centro de Formação em Conservação da Biodiversidade; e

V - órgão colegiado: Comitê Gestor.

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.

A ouvidoria do ICMBio é integrante da Auditoria Interna – AUDIT, que possui a Divisão de Processos de Auditoria – DPA e a Divisão de Informações ao Cidadão – DIC. Destaco que a AUDIT está ligada à Presidência. As atividades operacionais da ouvidoria são desempenhadas pela Divisão de Informações ao Cidadão - DIC/AUDIT.

Em relação à criação, a DIC foi criada formalmente por meio da Portaria nº 1.270, de 29 de dezembro de 2022, que aprova o Regimento Interno do Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade – ICMBio e foi publicada no DOU em 30/12/2022.

Art. 31. À Auditoria Interna - AUDIT compete:

(...)

VIII - encaminhar solicitação de apuração de responsabilidade à Corregedoria, quando evidenciada irregularidade passível de exame sob o aspecto disciplinar;

IX - desenvolver as atividades de ouvidoria no âmbito do Instituto Chico Mendes, em especial:

a) receber, tratar e dar encaminhamento a pedidos de informações, reclamações, denúncias, críticas, sugestões e elogios feitos por cidadãos e servidores;

b) propor medidas com vistas ao aperfeiçoamento institucional; e

c) exercer, no que couber, as demais competências previstas no art. 10 do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;

Art. 33. À Divisão de Informações ao Cidadão - DIC compete:

I - receber e tratar as manifestações de ouvidoria e os pedidos de acesso à informação oriundos do sistema informatizado disponibilizado pela Controladoria-Geral da União e encaminhá-las, conforme a matéria, à unidade competente;

II - analisar as respostas produzidas pelas áreas técnicas, em especial quanto à utilização de linguagem simples, considerando o contexto sociocultural do usuário, de forma a facilitar a comunicação e o entendimento, e transmiti-las aos usuários demandantes;

III - adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos recebidas;

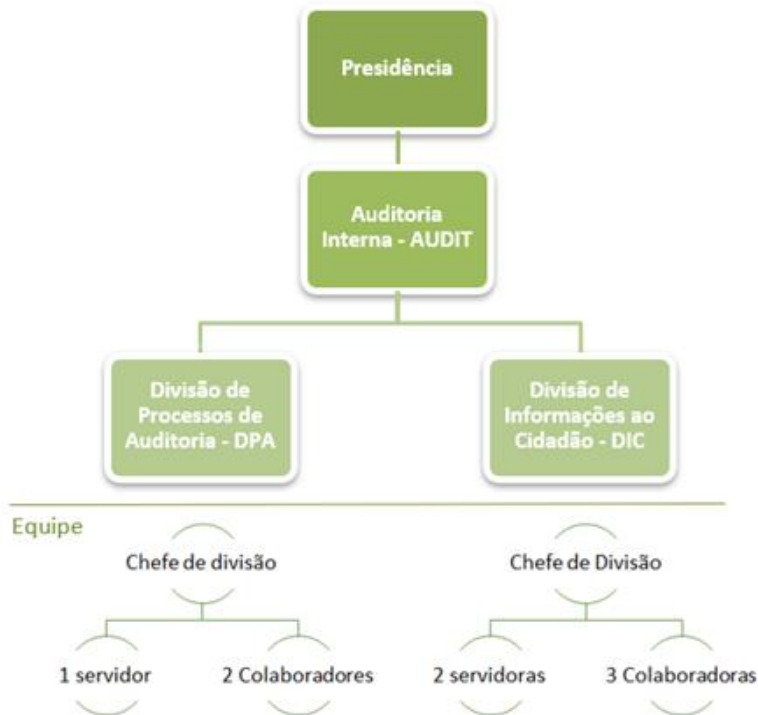
IV - tratar, em primeira instância, os recursos oriundos de pedidos de acesso à informação;

V - subsidiar a autoridade de monitoramento sobre o cumprimento dos requisitos de transparência ativa da Lei de Acesso à Informação e da implementação do Plano de Dados Abertos;

- VI - monitorar a elaboração e a atualização da Carta de Serviços do ICMBio;
- VII - produzir relatório anual de gestão das atividades realizadas pela ouvidoria;
- VIII - produzir relatórios de informações gerenciais para subsidiar o aprimoramento dos processos organizacionais do Instituto.
- IX - submeter relatório de desempenho das atividades ao Auditor Chefe semestralmente.

O organograma da AUDIT está ilustrado na figura a seguir:

Figura 01



A.3 Cumprimento dos Requisitos para o Cargo de Ouvidor

A Portaria CGU nº 1.181/2020 trata sobre os critérios e os procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv. Em seu art. 7º são dispostos os requisitos para permanência no cargo de Ouvidor da unidade setorial.

Em análise ao apontado, observa-se que o atual ouvidor foi nomeado em 15/08/2023, podendo nele permanecer até 15/08/2026, e este prazo ser prorrogado, uma única vez, por igual período, atendendo aos requisitos da Portaria nº 1.181/2021. Ainda, após sua recondução, permanecer no cargo por mais um ano mediante decisão fundamentada consoante com o art. 7º, § 4º.

A.4 Normativos Internos

- Portaria nº 1.270, de 29 de dezembro de 2022, que aprova o Regimento Interno do Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade – ICMBio e foi publicada no DOU em 30/12/2022.
- Portaria ICMBio nº 632, de 28 de julho de 2022, que aprova o Manual de Ouvidoria do Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade – ICMBio, publicado no dia 03/08/2022 no Diário Oficial da União – DOU.
- Procedimento Operacional Padrão (POP) como diretriz para orientar as atividades relacionadas às fases de recebimento e tratamento das diversas manifestações, como denúncias, comunicações de irregularidades, reclamações, solicitações de providências e elogios. Este procedimento delinea os passos a serem seguidos em cada uma dessas etapas, promovendo uma abordagem padronizada.

A.5 Equipe e Estrutura Física

Conforme detalhado pela UA no Questionário de Avaliação, a estrutura hierárquica da Ouvidoria do ICMBio é composta por:

- 01 Auditor Chefe (chefe da Auditoria e da Ouvidoria);
- 03 servidoras, sendo 01 chefe de divisão e 01 chefe de divisão substituta;
e
- 03 Colaboradoras.

Há perfis diferenciados, a depender do grau de abrangência das atividades executadas por cada integrante.

De acordo com o Questionário de Avaliação, a ouvidoria informa que houve um plano de capacitações desenvolvido e executado no ano de 2023 para a equipe com o eixo desenvolvimento gerencial e com o eixo desenvolvimento técnico comportamental. Para o ano de 2024, no âmbito do Plano de Desenvolvimento de Pessoas – PDP, foram previstas as seguintes capacitações:

- Gestão de Ouvidoria⁵
- Controle Social⁶
- Introdução à Gestão de Projetos⁷
- Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos⁸
- Acesso à Informação⁹
- Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias¹⁰
- Serviços públicos e defesa do usuário¹¹

⁵ <https://www.escolavirtual.gov.br/curso/119>

⁶ <https://www.escolavirtual.gov.br/curso/10>

⁷ <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/certificacao>

⁸ <https://www.escolavirtual.gov.br/curso/368>

⁹ <https://www.escolavirtual.gov.br/curso/76>

¹⁰ <https://www.escolavirtual.gov.br/curso/120>

¹¹ <https://www.escolavirtual.gov.br/curso/875>

- Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias em Ouvidoria¹²
- Participação nos Seminários Nacionais de Ouvidoria

Estrutura física (instalações): atualmente a equipe da Ouvidoria ocupa uma ampla sala juntamente com a equipe da Auditoria. A sala é adequada, porém perde-se um pouco da privacidade para tratar de alguns assuntos de trabalho. Destaca-se que havia uma carência na infraestrutura que comprometia a parte de atendimento presencial, uma vez esse atendimento ocorrer na sala de trabalho do Auditor-Chefe.

Em outubro de 2023 foi solicitada e disponibilizada uma sala para atendimento presencial da ouvidoria, aguardando a chegada do mobiliário e do computador.

Os equipamentos e os sistemas informatizados disponibilizados pela autarquia foram descritos como parcialmente satisfatórios, visto que os computadores da equipe estavam lentos e dificultando o desempenho das atividades. Ainda, foi identificada a necessidade de um sistema de anonimização e tarjamento para dados pessoais e dados pessoais sensíveis, o qual foi solicitado à Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação – CGTI no dia 01/03/2024.

A.6 Canais de Atendimento

De acordo com o sítio eletrônico da UA¹³ e QA, são disponibilizados os seguintes canais de atendimento:

1. **Internet:** Sistema Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/web/home>)
2. **E-Mails:** ouvidoria@icmbio.gov.br e sic@icmbio.gov.br;
3. **Telefones:** (61) 2028-9210 / (61) 2028-9131/ (61) 2028-9580;
4. **Carta:** EQSW 103/104, Complexo Administrativo – Bloco B, Térreo - Bairro Setor Sudoeste - Brasília/DF - CEP 70670-350;
5. **Presencial:**
Horário de atendimento: De segunda a sexta-feira, das 9h às 17h
Endereço: EQSW 103/104, Complexo Administrativo – Bloco B, Térreo - Bairro Setor Sudoeste - Brasília/DF - CEP 70670-350

A.7 Sítio da Ouvidoria

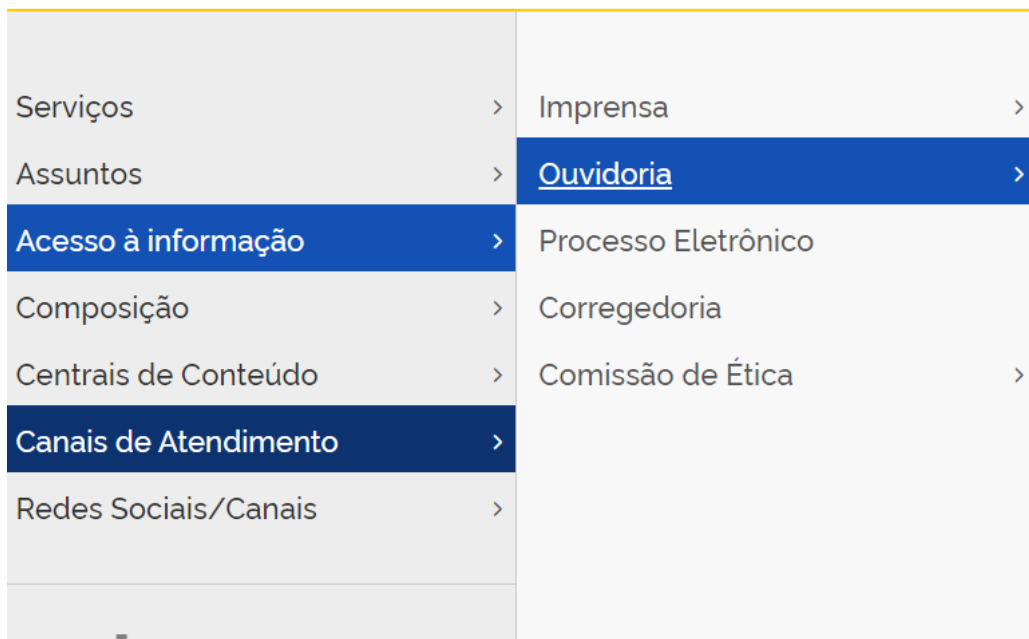
Na página inicial do ICMBio há submenus relacionados ao tema de ouvidoria dispostos no menu “Centrais de Atendimento”.

¹² <https://www.escolavirtual.gov.br/curso/132>

¹³ https://www.gov.br/icmbio/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria/servicos-da-ouvidoria/formas-de-acesso

Figura 02

✕ Instituto Chico Mendes de Conservação da Bioc



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

No submenu “Ouvidoria” há uma apresentação sobre a unidade, informações sobre os canais de atendimento, relatórios produzidos pela UA e Plataforma Fala.BR.

Figura 03



Manifestações que não devem ser registradas na Ouvidoria do ICMBio:

O ICMBio atua apenas nos territórios das Unidades de Conservação Federais, que são áreas ambientais federais.

* SAIBA MAIS - sobre as Unidades de Conservação Federais, acesse o Portal do ICMBio.

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

Figura 04

Quem somos

Publicado em 10/03/2023 10h15 | Atualizado em 16/03/2023 15h12

Compartilhe: [f](#) [x](#) [in](#) [@](#)

^ 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 o 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, 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.

Exerce, ainda, 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 2017, que se dedica a avaliar serviços públicos e propor melhorias.

^ Atribuições

As atribuições da Ouvidoria do ICMBio são realizadas via **Divisão de Informações ao Cidadão – DIC**, setor subordinado à Auditoria Interna da Presidência do Instituto e estão definidas em seu Regimento Interno, aprovado por meio da **Portaria nº 1.270, de 29 de dezembro de 2022**.

Compete à Ouvidoria:

I - receber e tratar as manifestações de ouvidoria e os pedidos de acesso à informação oriundos do sistema informatizado disponibilizado pela Controladoria-Geral da União e encaminhá-las, conforme a matéria, à unidade competente;

II - analisar as respostas produzidas pelas áreas técnicas, em especial quanto à utilização de linguagem simples, considerando o contexto sociocultural do usuário, de forma a facilitar a comunicação e o entendimento, e transmiti-las aos usuários demandantes;

III - adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos recebidas;

IV - tratar, em primeira instância, os recursos oriundos de pedidos de acesso à informação;

V - subsidiar a autoridade de monitoramento sobre o cumprimento dos requisitos de transparência ativa da Lei de Acesso à Informação e da implementação do Plano de Dados Abertos;

VI - monitorar a elaboração e a atualização da Carta de Serviços do ICMBio;

VII - produzir relatório anual de gestão das atividades realizadas pela ouvidoria;

VIII - produzir relatórios de informações gerenciais para subsidiar o aprimoramento dos processos organizacionais do Instituto; e

O sítio eletrônico da UA atende integralmente às obrigações previstas no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021, uma vez que foram divulgados na página:

- as informações sobre as formas de atendimento, endereço e relatórios de gestão (2021 e 2022);
- banner de acesso direto à Plataforma Fala.BR;
- Link de acesso ao Painel *Resolveu?* (art. 71, II, d);
- Currículo do ouvidor e data de ingresso no cargo (art. 71, II, f).

A.8 Sistemas Informatizados

A Plataforma Fala.BR é utilizada como único meio para recebimento e registro das manifestações e demandas da unidade. No que diz respeito ao encaminhamento das manifestações, atualmente esse procedimento é realizado por meio do SEI (Sistema Eletrônico de Informação).

A.9 Fluxo Interno de Tratamento

Em consulta e análise à descrição dos fluxos de trabalho referentes às atividades de ouvidoria, a unidade disponibilizou: (1) seu Manual de Ouvidoria, contemplando os

processos essenciais das manifestações, e (2) o Procedimento Operacional Padrão (POP), documento tem como diretriz orientar as atividades relacionadas às fases de recebimento e tratamento das diversas manifestações, como denúncias, comunicações de irregularidades, reclamações, solicitações de providências e elogios.

Consoante as disposições contidas no Manual de Ouvidoria do ICMBio, em sua 1ª Edição de 2022, encontra-se estabelecido o procedimento a ser observado diante de manifestações promovidas por agentes públicos vinculados à própria instância ou entidade à qual a Ouvidoria está associada (ouvidoria interna), conforme delineado a seguir:

5.1.5. Tratamento de ouvidoria interna

Nos casos de manifestações presenciais de servidores ou colaboradores, o agente de ouvidoria deverá direcionar o manifestante a sala com atendimento individual, onde será orientado sobre como proceder à manifestação no sistema Fala.BR, sendo informado das garantias de proteção.

Também pode-se enviar o teor da manifestação para o e-mail da ouvidoria ou via processo SEI (sigiloso, com credencial de acesso direcionada à Auditora Chefe).

A manifestação será cadastrada e encaminhada a área competente (Comissão de Ética, Corregedoria ou Mediare)

Foi informado, conforme QA, 24, como se dá o fluxo referente ao envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração:

À Ouvidoria incumbe a responsabilidade de receber as denúncias endereçadas ao ICMBio e implementar as medidas essenciais para assegurar o devido cumprimento do art. 4º do Decreto nº 10.153, de 2019.

Todo o processo de interação com os respondentes tramita internamente por meio do Sistema Eletrônico de Informações (SEI).

No caso de existência de anexos na manifestação, é feita a extração e incorporação ao processo SEI gerado. No que se refere a dados sensíveis presentes no texto da manifestação, é feito o tarjamento/anonimização no documento, buscando proteger a identidade do denunciante.

Encaminhamentos de denúncias para apuração (Corregedoria, Comissão de Ética, Mediare e áreas técnicas):

1. Nos casos de denúncias, o encaminhamento para as instâncias de apuração ocorre por meio do processo SEI, com nível de acesso sigiloso - Investigação de Responsabilidade de Servidor (Sigiloso – Art. 150 Lei 8.112, de 11 de dezembro de 1990).

Nota: Nos casos de denúncias cujo teor tenha como assunto apuração de conduta irregular de Agente Temporário Ambiental a apuração será conduzida pela Chefia da Unidade de Conservação, que é a instância responsável, o encaminhamento se dará por meio do processo SEI, com nível de acesso sigiloso – Investigação de Responsabilidade de Servidor (Sigiloso – Art. 150 Lei 8.112, de 11 de dezembro de 1990), em consonância com as diretrizes estipuladas na Instrução Normativa Nº 1/2021/GABIN/ICMBIO, de 23 de abril de 2021, que dispõe no artigo 12, § 3º de que a apuração será conduzida pela chefia da unidade

organizacional de lotação do Agente Temporário e a decisão pela aplicação de eventual penalidade será de competência da chefia superior da referida unidade organizacional.

2. O agente de ouvidoria extrai o formulário completo da manifestação no Sistema Fala.BR em formato PDF e insere no processo SEI. Na sequência, deve destinar à área responsável por realizar a apuração e encaminhar despacho com as devidas orientações, conforme modelo de respostas padronizados SEI. Cabe salientar que todos os documentos e anexos passarão pelo procedimento de anonimização/tarjamento de dados.
3. O agente de ouvidoria deverá registrar no Fala.BR os números dos processos SEI abertos para encaminhamento de denúncias para apuração, de modo que seja permitida a rastreabilidade da conclusão do processo iniciado por meio da denúncia recebida, quando solicitado pelo demandante.

Há fluxo estabelecido?

No item 4 (Encaminhamento p/providências) do Procedimento Operacional Padrão (POP) e nas orientações do item 5.1.2. (Encaminhamento das manifestações recebidas) do Manual de Ouvidoria do ICMBio. Saliento que estamos revisando e adequando alguns fluxos de acordo com as novas necessidades institucionais.

Da análise, ainda que a unidade tenha elaborado e siga um fluxo/ organograma, verificou-se a necessidade de um normativo institucionalizado estabelecendo um fluxo padronizado e pormenorizado de tratamento para todos os tipos de manifestações na Ouvidoria do ICMBio, especificando detalhadamente as etapas, os prazos, as competências e o papel de cada ator no processo da atividade de ouvidoria, sendo que alguns desses aspectos não são abordados em nenhum normativo interno do Instituto.

Registre-se que a ouvidoria informou que está previsto para ser iniciado em 2024 o desenvolvimento de normativo interno específico para regulamentar os procedimentos da ouvidoria no recebimento e tratamento das manifestações, bem como a atribuições das unidades técnicas envolvidas nestes processos, tanto de manifestação de ouvidoria quanto de pedidos de acesso à informação - LAI.

A.10 Carta de Serviços ao Usuário

A Carta de Serviços é um documento elaborado pelo órgão ou entidade pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

A sua prática contribui para a organização de um processo de transformação sustentada em princípios fundamentais, tais como participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social.

Conforme disposto no art. 7º, § 4º da Lei nº 13.460/2017, “a Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet”.

A atualização da Carta de Serviços do ICMBio é realizada conforme demanda das áreas responsáveis pelos respectivos serviços. Ela pode ser encontrada no sítio eletrônico do ICMBio, no link <https://www.gov.br/icmbio/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/carta-de-servicos>.

Por ser a Ouvidoria uma unidade recém-criada, ela não participou do processo de atualização da Carta de Serviços, atribuição realizada até então pela Auditoria Interna do ICMBio.

Figura 05

^ O que é a Carta de Serviços do ICMBio?

A Carta de Serviços ao Usuário é um documento que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados, como acessar e obter esses serviços e quais são os padrões de atendimento estabelecidos.

Nesse sentido, a Carta de Serviços do Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade - ICMBio tem por objetivo facilitar e ampliar o acesso do cidadão aos serviços oferecidos, para melhorar o controle social e a qualidade do atendimento.

v Existem prioridades nos de atendimento nos serviços oferecidos?

v Como funciona a consulta à Carta de Serviços?

^ Quem é responsável pelo conteúdo publicado?

A Carta de Serviços resulta de uma parceria entre diferentes unidades do Instituto, compilada pela Coordenação de Governança e Gestão Estratégica e monitorada pela Ouvidoria. Ficando este grupo responsável por manter as informações permanentemente atualizadas.

Assim, a Carta de Serviços do ICMBio atende não somente ao cidadão, mas também aos órgãos licenciadores, às unidades de conservação federais, bem como seus servidores.

^ Onde é possível obter mais informações?

A.11 Avaliação de serviços

Conforme respostas ao Questionário de Avaliação acerca da avaliação dos serviços prestados pelo ICMBio, a UA informa que não há avaliação periódicas institucionalizadas no momento.

Atualmente a Ouvidoria avalia a sua prestação de serviços e as respostas das demandas de lei de acesso à informação e manifestações de Ouvidoria por meio dos painéis da LAI.

De forma direta, a Ouvidoria avalia e monitora o serviço de transparência ativa (STA) e do e-agendas.

A.12 Dados do Painel *Resolveu?*

O Painel *Resolveu?* é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pela Plataforma Fala.BR. A aplicação¹⁴ permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

¹⁴ Disponibilizada no sítio <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

Nessa esteira, seguem os dados estatísticos retirados do Painel *Resolveu?*, considerando a entidade ICMBio e o período de 01/09/2022 a 31/08/2023¹⁵.

A) Quantitativo Geral:

Figura 06: Quantitativo de Manifestações, de 01/09/2022 a 31/08/2023.



Fonte: Painel *Resolveu?*

No período em análise, a UA recebeu 830 manifestações via Fala.BR que não foram encaminhadas a outros órgãos, sendo 706 respondidas e 124 arquivadas.

De todas as manifestações respondidas, 100% foram concluídas dentro do prazo legal, com tempo médio de 30,52 dias, inferior ao previsto no artigo 16 da Lei nº 13.460/2017, que estabelece o prazo de 30 dias para o atendimento das manifestações registradas na ouvidoria, prorrogáveis por igual período.

b) Tipologia das manifestações:

Figura 07: Tipologias, de 01/09/2022 a 31/08/2023



Fonte: Painel *Resolveu?*

¹⁵ A consulta foi realizada em 22/02/2024. Ressalta-se que, conforme a resolutividade das demandas recebidas pelas unidades de ouvidoria progride, as consultas podem resultar em estatísticas diferentes mesmo utilizando parâmetros similares.

O Painel *Resolveu?* disponibiliza as porcentagens dos tipos de manifestações respondidas pela Ouvidoria. Com esta estatística é possível ter uma noção do total de manifestações recebidas pela UA.

A solicitação representa a tipologia de manifestação mais respondidas pela UA, correspondendo a 42,5% do total, seguido da reclamação e da comunicação, que representaram 18,7,1% e 31,2% das manifestações respondidas, respectivamente.

A denúncia representa consideráveis 3,4% do total de manifestações respondidas, enquanto foram observados 2,3% de sugestões. Por fim, observa-se que o elogio representa 2,0% das manifestações respondidas, e do tipo simplifique 0,0% respondidas.

c) Resolubilidade da demanda:

Figura 08: Resolubilidade da demanda, de 01/09/2022 a 31/08/2023.

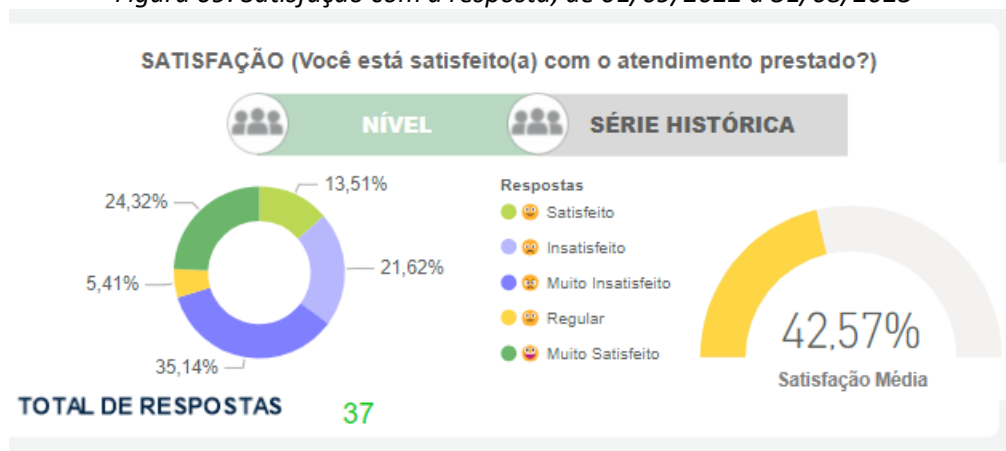


Fonte: Painel *Resolveu?*

Em relação à pesquisa de satisfação disponibilizada aos usuários na Plataforma Fala.BR, das manifestações respondidas pela UA 38% das demandas foram resolvidas a contento, 14% foram resolvidas parcialmente e 49% não foram resolvidas.

d) Satisfação com a resposta:

Figura 09: Satisfação com a resposta, de 01/09/2022 a 31/08/2023



Fonte: Painel *Resolveu?*

Da pesquisa de satisfação disponibilizada aos usuários na Plataforma Fala.BR também pode-se obter o nível de satisfação do manifestante quanto ao atendimento prestado pela Ouvidoria. Desta forma, verifica-se que 24,32% dos manifestantes que responderam à pesquisa de satisfação sentiram-se “muito satisfeitos” com o atendimento prestado, enquanto 35,14% demonstraram estar “muito insatisfeitos” com o atendimento. Dos dados consolidados, obtêm-se que a satisfação média dos manifestantes está em torno de 42,57%.

Apêndice B

Relato da Análise da Amostra

O objetivo da utilização de amostragem é obter informações sobre uma parcela da população e identificar características sobre o tratamento dispensado às demandas recebidas pela unidade de ouvidoria. É bastante útil em situações nas quais a execução do censo é inviável ou antieconômica e a informação obtida da amostra é suficiente para atender aos objetivos pretendidos.

A estratificação das manifestações foi feita conforme o tipo de manifestação (denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão). Dessa forma, o universo amostral foi dividido em estratos, de forma tal que cada estrato tenha representação na amostra.

B.1 Metodologia para obtenção da amostra

Para compor a população, foram selecionadas as manifestações cadastradas e concluídas no Fala.BR no período de 01/09/2022 a 31/08/2023, que totalizaram 706 manifestações. Nesse somatório, constavam somente aquelas com resposta conclusiva, isto é, que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria no período considerado. Essa população pode ser considerada estratificada de acordo com a tipologia das manifestações, quais sejam: comunicação, denúncia, elogio, reclamação, simplifique, solicitação e sugestão.

Dessa população selecionada, uma amostra de 100 manifestações foi obtida aleatoriamente, mantendo-se a proporção de cada estrato. Desta forma, verifica-se a seguinte distribuição por tipo de manifestação.

Tabela 02 – Dados da amostra

Tipo de Manifestação	Quantidade na Amostra Alvo	Proporção na Amostra Total Única
Comunicação	32	32%
Denúncia	10	10%
Elogio	2	2%
Reclamação	22	22%
Simplifique	0	0%
Solicitação	31	31%
Sugestão	3	3%
Soma	100	100%

Fonte: elaboração própria.

A avaliação foi realizada a partir de quatro dimensões distintas com o objetivo de mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários na Plataforma Fala.BR e apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas.

A avaliação foi realizada a partir de quatro dimensões distintas, com o objetivo de mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários no Fala.BR, bem como de apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas

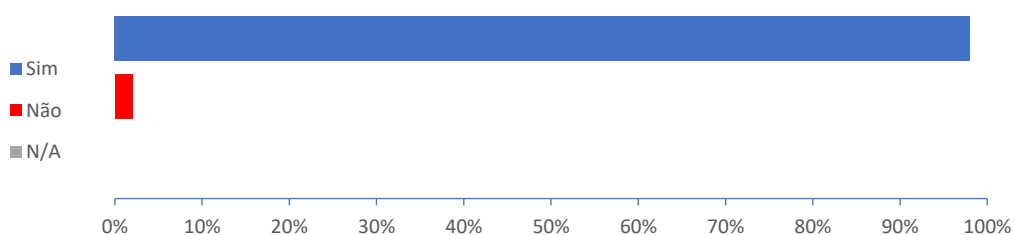
- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017, e no art. 12, inciso III § 2º da Portaria CGU nº 581/2021; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) passados 30 dias após o registro de prorrogação no Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante;
- b) **Satisfação do usuário:** é necessário destacar que o Fala.BR disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria;
- c) **Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018, são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário, exceto no caso de Comunicação de Irregularidade. O assunto também deve ser readequado, se for o caso;
- d) **Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18º, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

A partir dessas quatro dimensões foi proposto um questionário composto de perguntas detalhadas no item a seguir B.2 a seguir com os quantitativos consolidados das respostas e respectivas análises.

B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

Gráfico 01: Análise das Manifestações - Pergunta 1

Pergunta 1 - A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?

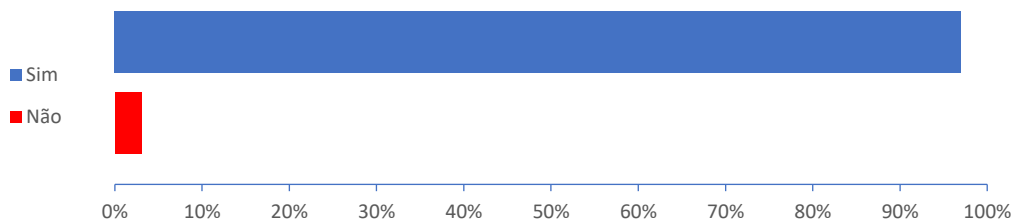


Fonte: elaboração própria.

Como se observa no gráfico, a UA respondeu 97 **das manifestações** no prazo estipulado na legislação, considerando a eventual prorrogação de prazo prevista na legislação.

Gráfico 02: Análise das Manifestações - Pergunta 2

Pergunta 2 - O assunto da manifestação foi classificado corretamente?

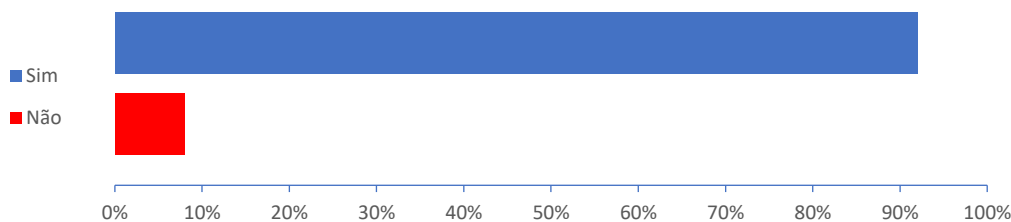


Fonte: elaboração própria.

Quanto à classificação das manifestações, observa-se que, das 100 manifestações nas quais a Pergunta 2 se aplica, todas foram classificadas corretamente no quesito assunto.

Gráfico 03: Análise das Manifestações - Pergunta 3

Pergunta 3 - A Tipologia da manifestação está correta?

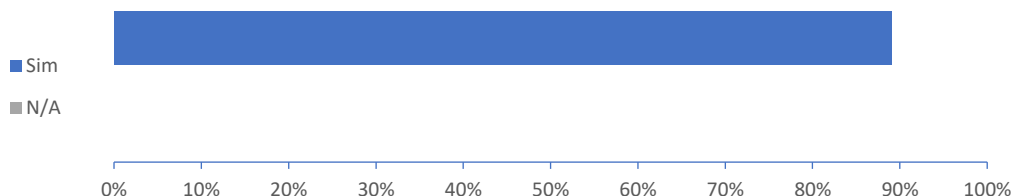


Fonte: elaboração própria.

Quanto à tipologia das manifestações, observa-se que, das 100 manifestações nas quais a Pergunta 3 se aplica, 8 foram classificadas incorretamente

Gráfico 04: Análise das Manifestações - Pergunta 4

Pergunta 4 - As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?

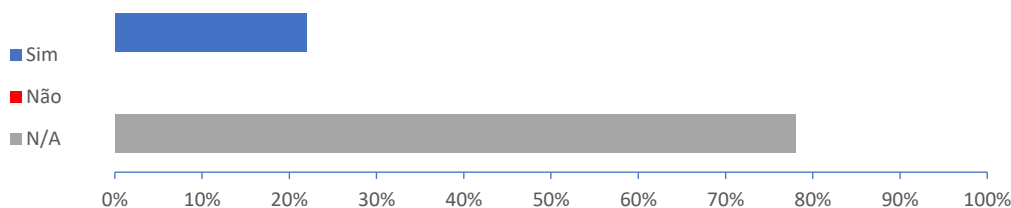


Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e clareza, observa-se todas foram consideradas claras e objetivas.

Gráfico 05: Análise das Manifestações - Pergunta 5

Pergunta 5 - A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao Fala.BR seria responsável pelo tema?

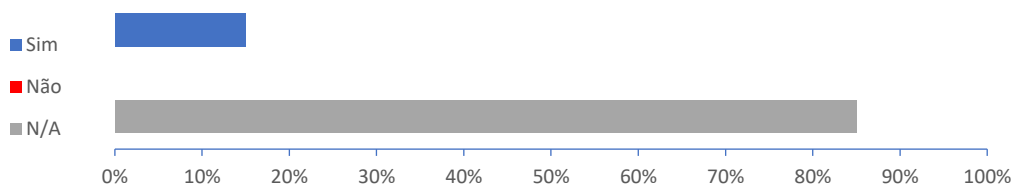


Fonte: elaboração própria.

Do gráfico acima, verifica-se que em 22 manifestações a UA respondeu corretamente que a demanda não era de sua competência, informando o órgão responsável pelo tema. Nos demais casos, a pergunta não se aplica pois tratava-se de demanda de sua competência.

Gráfico 06: Análise das Manifestações - Pergunta 6

Pergunta 6 - A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades de apuração competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?

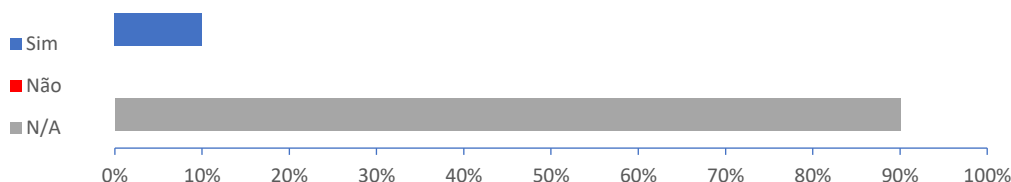


Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Comunicação, das 32 comunicações presentes na amostra, 15 apresentaram resposta conclusiva contendo informações sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. As demais manifestações, por sua vez, não se enquadram como comunicação.

Gráfico 07: Análise das Manifestações - Pergunta 7

Pergunta 7 - A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades de apuração competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?

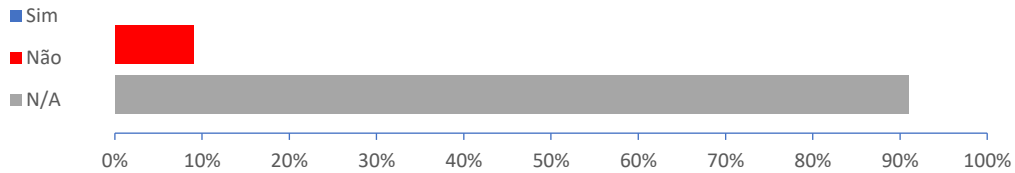


Fonte: elaboração própria.

Das 10 denúncias analisadas, verifica-se que todas as respostas informaram sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. As demais 90 manifestações, por sua vez, não se enquadram como denúncia.

Gráfico 08: Análise das Manifestações - Pergunta 8

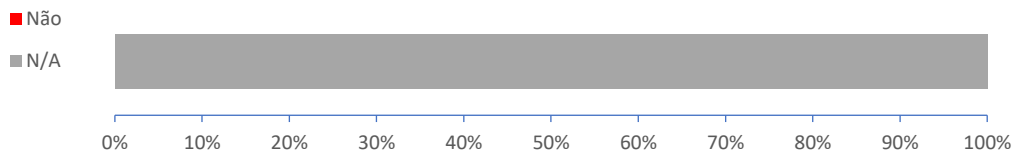
Pergunta 8 - A Denúncia/ Comunicação (se for o caso) foi pseudonimizada?



Fonte: elaboração própria.

Gráfico 09: Análise das Manifestações - Pergunta 9

Pergunta 9 - Houve Diligência no tratamento da Denúncia / Comunicação?

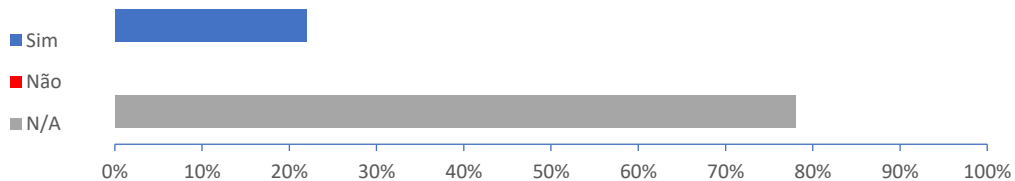


Fonte: elaboração própria.

Nos gráficos acima, autoexplicativos, constatou-se que 09 (das 10 denúncias e 22 comunicações) não foram pseudonimizadas, enquanto as demais não necessitavam de pseudonimizar. Ainda, verificou-se que 100% das denúncias e comunicações dispensaram diligências para apuração.

Gráfico 10: Análise das Manifestações - Pergunta 10

Pergunta 10 - A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?

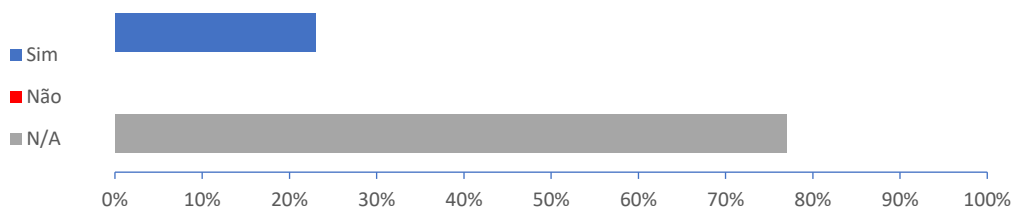


Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima relativo ao tipo Reclamação, 100% das respostas conclusivas prestaram esclarecimentos sobre o fato reclamado. As demais 78 manifestações, por seu turno, não se enquadram como reclamação.

Gráfico 11: Análise das Manifestações - Pergunta 11

Pergunta 11 - A resposta da Solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?

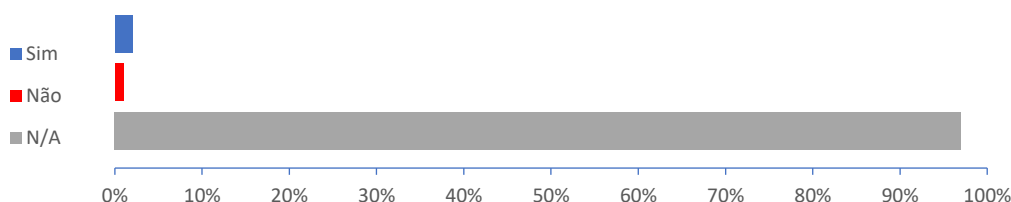


Fonte: elaboração própria.

Em relação às manifestações com conteúdo de solicitação, observa-se que das 31 solicitações, 23 foram analisadas corretamente. As demais 77 manifestações não se enquadram como solicitação.

Gráfico 12: Análise das Manifestações - Pergunta 12

Pergunta 12 - A resposta da Sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?

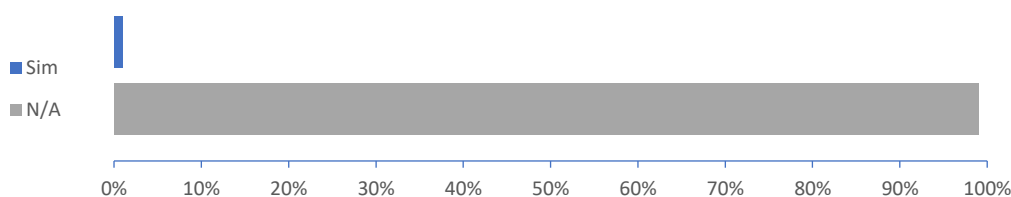


Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Sugestão, dentre os 100 itens da amostra, 2 foram analisadas corretamente. As demais 98 manifestações, 1 deverá ser classificada como sugestão, e as 97 não se enquadram nesta tipologia.

Gráfico 13: Análise das Manifestações - Pergunta 13

Pergunta 13 - A resposta do Elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata?



Fonte: elaboração própria.

No que tange aos elogios, 99 não se aplicaram na amostra, para análise, e 1 foi devidamente encaminhado.

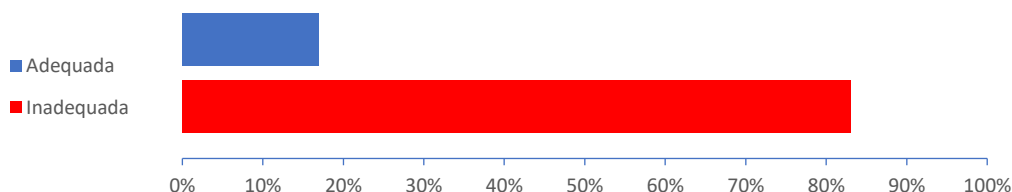
B.3 Avaliação Final

Por fim, baseado nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pela Ouvidoria para as manifestações da amostra, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento. Das 100 manifestações analisadas, verifica-

se que 83% foram consideradas inadequadas, por não se utilizar do Módulo de tratamento do Fala.BR, não serem respondidas dentro do prazo legal. Registre-se também que algumas foram classificadas erroneamente, confogem ilustrado em gráfico.

Gráfico 14: Análise das Manifestações - Pergunta 14

Pergunta 14 - Em sua opinião, como analista, como classifica a análise técnica (mérito) dada pela UA para a manifestação em questão?



Fonte: elaboração própria.

Onde:

- a) Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna perfeitamente ao tipo de manifestação em análise, informando as providências adotadas e encaminhamentos devidos, e esclarecendo ao cidadão todos os pontos levantados, quando for o caso;
- b) Parcialmente Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado;
- c) Inadequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta alguma distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada; e
- d) Inexistente:** quando a resposta conclusiva é inexistente, isto é, não foi dada no prazo legal ou não há seu registro na Plataforma Fala.BR.

Ante o exposto, o gráfico da Avaliação Técnica Final mostra um desempenho aprimorável, especialmente no que se refere à elaboração das respostas conclusivas quanto ao conteúdo mínimo exigido pelo art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021, proteção dos dados de denunciante, classificação correta da tipologia da manifestação, necessidade de encaminhamento à órgão/área competente e à clareza e objetividade das respostas fornecidas, considerando a amostra examinada.

Finalmente, a lista das 100 manifestações, especificada por tipo, bem como a avaliação final de cada uma, configura a chamada **Análise Individual das Manifestações**¹⁶. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe da OGU um padrão de resposta totalmente único e correto.

¹⁶ Este documento foi encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, juntamente com a versão do relatório preliminar.

Apêndice C

Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação

Após encaminhamento do Relatório Preliminar, via Ofício nº 4460/2024/CGOUV/DOUV/OGU/CGU, de 02/04/2024, foi dado um prazo de dez dias para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas. Durante a reunião de busca conjunta de soluções, foram discutidos todos os achados e as recomendações sugeridas referentes a estes, oportunidade em que a UA informou as providências já em curso quanto aos elementos apontados no Relatório Preliminar.

Ainda durante a reunião de busca conjunta de soluções, a UA acatou todos os apontamentos do Relatório Preliminar e justificou o seguinte, por meio do Ofício SEI nº 5/2024/OUV/AUDIT/ICMBio, de 19/04/2024:

a) Achado 2.1 – Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas no tratamento das manifestações.

Para esse achado foi recomendado o uso o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, para o trâmite interno das manifestações, garantindo a segurança, rastreabilidade e resolutividade. Concordamos com a recomendação da CGU no sentido de que o ICMBio deve avaliar a melhor forma de implantar o uso do referido módulo do Fala.BR, considerando seu contexto e sua realidade. Neste sentido, é imperativo considerar que o ICMBio é um órgão que possui unidades organizacionais distribuídas em todo o território nacional, sendo responsável por gerir, proteger, monitorar e fiscalizar as 338 Unidades de Conservação Federais (UC) existentes. Algumas destas Unidades contam com estrutura administrativa bastante reduzida, com quantitativo de servidores e colaboradores limitado para o tamanho da demanda de trabalho. Assim, ao mesmo tempo que concordamos com a necessidade de aprimorar a tramitação das manifestações de ouvidoria entre as unidades organizacionais, gostaríamos de ressaltar que esta particularidade do ICMBio traz uma complexidade e desafios grandes tanto para implantar este sistema em todas as unidades do órgão quanto para garantir o seu adequado uso. Desta forma, esclarecemos que será realizado estudo prévio para avaliar a melhor forma para iniciar o uso do módulo de triagem e tratamento no Instituto, conforme recomendado, o qual se dará, possivelmente, em etapas, de maneira gradual, seja por tipo de manifestação, por unidade organizacional ou outra forma a ser definida.

b) Achado 2.2 - Inconsistência no tratamento das manifestações de ouvidoria.

No que tange este achado, esclarecemos que, ao longo dos anos, a Auditoria Interna, responsável pelas atribuições de Ouvidoria e SIC, vem empenhando esforços para aprimorar o desempenho de suas atribuições. No radar, estão as temáticas voltadas às questões de gestão dos processos de manifestações de Ouvidoria e de Serviço de Acesso à Informação - SIC. Desta forma, mantemos constante vigilância sobre as legislações pertinentes e procuramos estar sempre em atualização curricular. Como complemento, esclarecemos que, no que diz respeito ao encaminhamento de algumas denúncias a áreas apuratórias diversas das previstas, tal fato de deu por questões organizacionais pontuais, como, por exemplo, a ausência temporária de membros na Comissão de Ética, que nos obrigou a encaminhar suas respectivas denúncias a outra área (Corregedoria).

c) Achado 2.3 - Inexistência de regulamentação de procedimentos institucionalizados contemplando os fluxos internos de trabalho da ouvidoria.

Quanto a este tema, registramos que consta no Plano Anual da Ouvidoria do ICMBio para os próximos anos, ainda em fase de elaboração, ações como a reedição do Manual de atendimento com as orientações a serem observadas pelo setor e a readequação do Procedimento Operacional Padrão (POP) às ações estratégicas da Ouvidoria. Além disso, há a previsão de revisitação aos materiais já existentes, com a elaboração de um normativo específico detalhando e regulamentando os fluxos internos.

d) Achado 2.4 - Necessidade de implementação de atividades de acompanhamento pela ouvidoria, no que tange à resolutividade das suas manifestações.

Neste achado, vale ressaltar que o setor responsável pelas atribuições de Ouvidoria e Serviço de Acesso à Informação no ICMBio é uma unidade organizacional recém estabelecida regimentalmente, via Portaria ICMBio nº 1.270, de 29 de dezembro de 2022. Este fato faz com que, para os anos seguintes, a estruturação do setor passe por processos de revisão e aprimoramento de seus fluxos de trabalhos buscando obter ganho de maturidade, promoção de maior eficiência e efetividade, assim como o fortalecimento do trabalho de prestação de serviço como ouvidoria. Como resposta ao processo de mudança, alguns fluxos são dados como prioritários em detrimento de outros, entretanto apontamos que consta no nosso planejamento ações de adequação ao art. 29 da Portaria CGU nº 116/2024.

e) Achado 2.5 - Ausência de itens obrigatórios no relatório anual de gestão da ouvidoria publicado na página do órgão.

Informamos que os itens obrigatórios citados no relatório preliminar farão parte do relatório de gestão, ano base 2024, tendo em vista que o documento referente ao ano base de 2023 foi finalizado sem a contemplação dos referidos itens.

Diante das justificativas da Ouvidoria, e, considerando a análise técnica das alterações a *posteriori* dos achados apontados, mantém-se as recomendações apresentadas neste Relatório.

Registre-se que a Ouvidoria ficou de encaminhar o Plano de Ação, contendo medidas para atender as deliberações propostas e corrigir os problemas identificados durante a avaliação. Tal plano de ação será parte também desta avaliação.

Posto isto, a OGU realizará o monitoramento de providências, por meio de comunicação oficial e/ou realização de reunião com os gestores, de modo a verificar a atual situação da implementação das recomendações em questão.



VISÃO

Ser reconhecida pelo cidadão como indutora de uma Administração Pública íntegra, participativa, transparente, eficiente e eficaz

MISSÃO

Elevar a credibilidade do Estado por meio da participação social, do controle interno governamental e do combate à corrupção em defesa da sociedade

VALORES

Transparência, Ética, Imparcialidade, Excelência, Foco do Cidadão, Idoneidade