



OUIVIA

**INSTITUTO DE MUDANÇAS CLIMÁTICAS E
REGULAÇÃO DE SERVIÇOS AMBIENTAIS**



**Cartilha para orientação e padronização na relação
da Ouvidoria do IMC com a imprensa e a sociedade**

Rio Branco - Acre, janeiro de 2026

IMC
INSTITUTO DE MUDANÇAS
CLIMÁTICAS E REGULAÇÃO
DE SERVIÇOS AMBIENTAIS



**GOVERNO DO
ACRE**
Trabalho para cuidar das pessoas

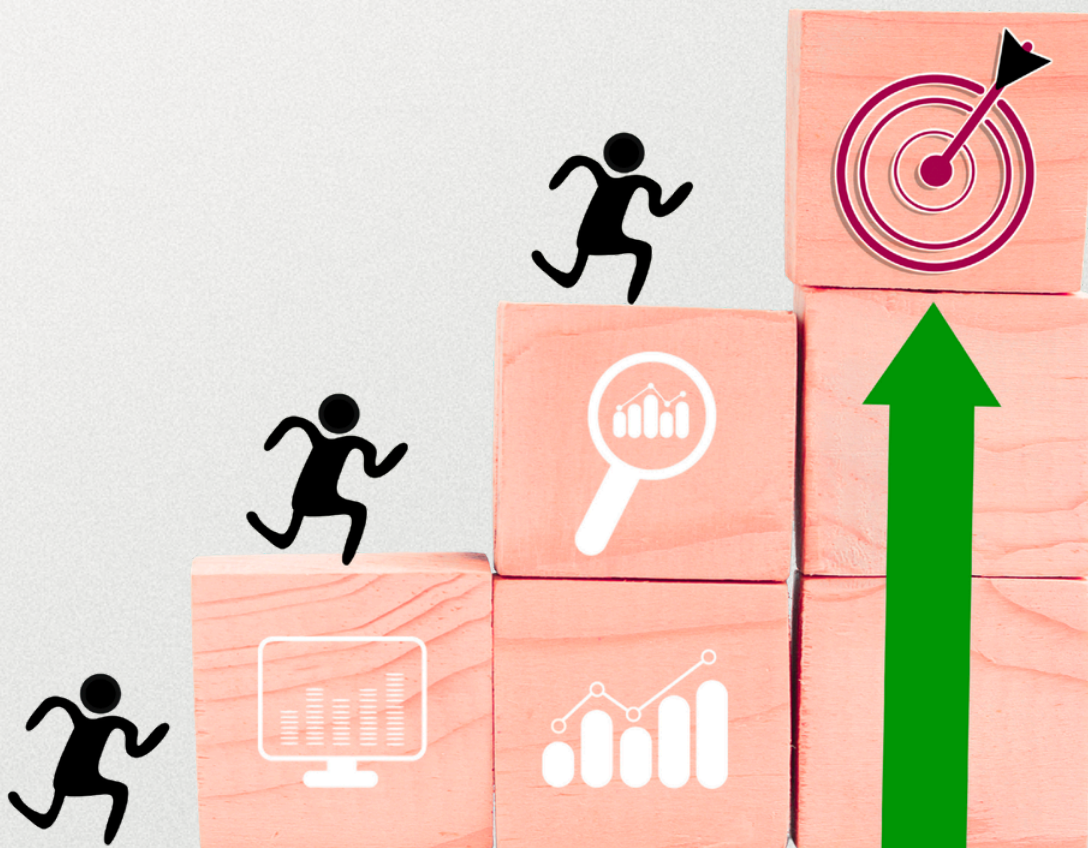
Público-alvo

Público Interno

- ✓ Servidores e gestores do IMC.
- ✓ Colaboradores que atuam no atendimento ao público.

Público Externo

- ✓ Cidadãos usuários dos serviços do IMC.
- ✓ Comunidades atendidas pelas políticas ambientais.
- ✓ Conselhos e lideranças comunitárias.
- ✓ Imprensa em geral.



Anexo



Cartilha para orientação e padronização na relação na Ouvidoria do IMC com a imprensa e a sociedade

Perguntas e Respostas

O que é a Ouvidoria do IMC?

É o canal institucional de comunicação entre a sociedade, os servidores e o Instituto de Mudanças Climáticas e Regulação de Serviços Ambientais, voltado à escuta, ao diálogo e a melhoria contínua dos serviços públicos.

Quem pode acionar a Ouvidoria?

Qualquer cidadão, servidor público, organização da sociedade civil ou entidade pode registrar manifestações na Ouvidoria do IMC.

Que tipos de manifestações podem ser registradas?

Podem ser registrados elogios, sugestões, reclamações, denúncias e solicitações relacionadas às atividades do IMC e ao Sistema de Incentivos a Serviços Ambientais (Sisa).

A Ouvidoria é apenas um canal de denúncias?

Não. A Ouvidoria é um espaço amplo de participação social, que também acolhe sugestões, elogios e solicitações, contribuindo para o aprimoramento da gestão pública.

O que acontece após o registro de uma manifestação?

A manifestação é analisada, encaminhada às áreas competentes, acompanhada pela Ouvidoria e respondida ao cidadão dentro dos prazos legais. Caso a manifestação recebida não seja de competência do IMC, ela será encaminhada ao órgão responsável.

A Ouvidoria investiga e pune servidores?

Não. A Ouvidoria não é um órgão de investigação, nem punição. Ela recebe as manifestações e encaminha para apuração pelos setores responsáveis, conforme a legislação.

Perguntas e Respostas

As denúncias podem ser feitas de forma sigilosa?

Sim. A legislação assegura o tratamento adequado e a proteção das informações, respeitando o sigilo quando solicitado ou quando exigido por lei.

Como a Ouvidoria contribui para a transparência?

Ao garantir o direito de manifestação e de acesso à informação, a Ouvidoria fortalece a transparência, o controle social e a melhoria das políticas públicas.

Qual a relação da Ouvidoria com a Lei de Acesso à Informação?

A Ouvidoria é um dos instrumentos que asseguram a efetividade da Lei nº 12.527/2011, orientando o cidadão e garantindo respostas às demandas por informação pública.

A Ouvidoria atua em rede com outros órgãos?

Sim. A Ouvidoria do IMC integra o sistema de ouvidorias públicas, atuando de forma articulada com instâncias federais, estaduais e municipais.

Por que é importante divulgar a Ouvidoria?

Porque quanto mais informada a sociedade estiver, maior será a participação cidadã e a qualidade dos serviços públicos oferecidos.





OUVIDORIA

INSTITUTO DE MUDANÇAS CLIMÁTICAS E
REGULAÇÃO DE SERVIÇOS AMBIENTAIS

Sua voz faz a diferença!

IMC

INSTITUTO DE MUDANÇAS
CLIMÁTICAS E REGULAÇÃO
DE SERVIÇOS AMBIENTAIS



GOVERNO DO
ACRE

Trabalho para cuidar das pessoas