



CONSELHO FEDERAL DE BIOLOGIA – CFBio

RESOLUÇÃO CFBIO Nº 744, DE 23 DE AGOSTO DE 2025

[Publicado em: 26/08/2025](#) | [Edição: 161](#) | [Seção: 1](#) | [Página: 162](#)

Dispõe sobre a organização e funcionamento da Ouvidoria e define as regras específicas para assegurar o acesso à informação no âmbito do Sistema CFBio/CRBios.

O **CONSELHO FEDERAL DE BIOLOGIA - CFBio**, Autarquia Federal criada pela Lei nº 6.684, de 3 de setembro de 1979, alterada pela Lei nº 7.017, de 30 de agosto de 1982, e regulamentada pelo Decreto nº 88.438, de 28 de junho de 1983, no uso de suas atribuições legais e regimentais,

RESOLVE:

CAPÍTULO I

DA OUVIDORIA

Art. 1º Fica instituída, no âmbito do Sistema CFBio/CRBios, a Ouvidoria, com a finalidade de fortalecer a participação social, garantir os direitos dos usuários de serviços públicos e contribuir para a melhoria da gestão e da transparência institucional.

Parágrafo único. Cada Conselho Regional, assim como o Conselho Federal, deverá instituir e manter estrutura própria de Ouvidoria, respeitadas suas capacidades operacionais e observadas as diretrizes estabelecidas por esta Resolução.

Art. 2º A Ouvidoria será responsável pelo recebimento, análise, encaminhamento e resposta de manifestações dos(as) cidadãos(ãs), tais como denúncias, reclamações, sugestões, elogios e solicitações, nos termos da Lei nº 13.460/2017 e do Decreto nº 9.094/2017.

Parágrafo único. São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a Ouvidoria.

Art. 3º A Ouvidoria atuará com autonomia técnica e imparcialidade, de acordo com os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência e celeridade.

Art. 4º Compete à Ouvidoria:

I - receber, registrar, analisar e encaminhar às unidades competentes as manifestações relativas a denúncias, reclamações, sugestões, elogios, solicitações e críticas acerca dos serviços prestados;

II - acompanhar a tramitação das manifestações até a sua efetiva conclusão e manter os(as) manifestantes informados(as) sobre as providências adotadas;

III - atuar como canal de comunicação direta entre o Sistema CFBio/CRBios e a sociedade em geral;



CONSELHO FEDERAL DE BIOLOGIA – CFBio

IV - propor medidas corretivas e de aprimoramento institucional, com base na análise das manifestações recebidas;

V - recomendar, quando necessário, a adoção de providências para a prevenção e correção de falhas, irregularidades ou omissões identificadas no âmbito do Sistema CFBio/CRBios;

VI - zelar pelo cumprimento dos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência e transparência na atuação institucional;

VII - elaborar, anualmente, relatório de gestão da Ouvidoria, incluídos dados estatísticos, análises, tendências e sugestões de melhorias na prestação de serviços públicos;

VIII - promover ações de orientação, capacitação e divulgação sobre o papel da Ouvidoria, seus procedimentos e sua importância no fortalecimento da governança institucional;

IX - assegurar o sigilo e a proteção da identidade dos(as) manifestantes, quando solicitado ou quando a natureza da demanda assim exigir, assegurada a confidencialidade das informações recebidas;

X - interagir, quando necessário, com outros órgãos e entidades públicas, inclusive Ouvidorias dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, bem como com a Rede Nacional de Ouvidorias, para o adequado tratamento das manifestações;

XI - manter e gerir os canais de atendimento da Ouvidoria;

XII - exercer outras atividades correlatas à sua finalidade, observadas as disposições legais, regimentais e normativas aplicáveis ao Sistema CFBio/CRBios.

Art. 5º Cada Conselho de Biologia deverá elaborar, manter atualizada e divulgar sua própria Carta de Serviços ao Usuário, observadas as diretrizes definidas no art. 7º da Lei nº 13.460/2017 e no art. 11 do Decreto nº 9.094/2017.

Art. 6º Caso a denúncia ou manifestação seja direcionada ao Conselho Federal de Biologia, mas se refira a Conselhos Regionais de Biologia, a Ouvidoria do CFBio deverá orientar o(a) demandante a encaminhá-la diretamente ao respectivo Conselho Regional competente e indicar, sempre que possível, os canais de contato disponíveis.

§ 1º Na hipótese de o CRBio receber denúncia ou manifestação cuja competência seja de outro Conselho Regional ou do CFBio, sua Ouvidoria deverá orientar o(a) demandante a encaminhá-la diretamente à instituição competente e indicar, sempre que possível, os canais de contato disponíveis.

§ 2º Em regra, o CFBio não é o órgão competente para apurar, julgar ou aplicar sanções em relação a denúncias ou reclamações sobre os serviços ou o funcionamento administrativo dos CRBios, em razão da autonomia administrativa e financeira conferida aos Regionais pela legislação vigente.

§ 3º Denúncias ou reclamações relacionadas a descumprimento ou inobservância de preceitos legais, praticadas por ato ou autoridade de CRBios, que demandem supervisão ou intervenção do Conselho Federal, serão tratadas conforme procedimentos específicos definidos internamente, respeitadas, quando aplicável, as instâncias recursais previstas na legislação e no Regimento do CFBio.



CONSELHO FEDERAL DE BIOLOGIA – CFBio

§ 4º O CFBio poderá, em caráter orientativo, prestar recomendações aos Conselhos Regionais, sem prejuízo da autonomia que lhes é conferida por lei.

Art. 7º A Ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao(à) usuário(a), observado o prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Parágrafo único. Caso a resposta conclusiva dependa de apuração prolongada, o demandante será informado sobre o andamento de sua solicitação dentro do prazo inicial, a título de manifestação preliminar, até que a análise seja finalizada.

Art. 8º Os(as) Empregados(as) Públicos(as), Assessores(as) e Conselheiros(as) designados(as) para atuar na Ouvidoria deverão participar de capacitações periódicas promovidas sobre a matéria, sendo responsabilidade do CFBio e dos respectivos CRBios assegurar as condições adequadas para sua efetiva participação.

Art. 9º O exercício regular das atribuições da Ouvidoria não poderá resultar em sanção, retaliação ou qualquer prejuízo funcional ao(à) Ouvidor(a) em decorrência da atuação no tratamento das manifestações recebidas.

§ 1º Constitui falta funcional grave o descumprimento doloso das disposições desta Resolução, especialmente quando identificadas a omissão deliberada no tratamento das manifestações, a negativa injustificada de acesso à informação ou a quebra de sigilo ou violação de dados protegidos.

§ 2º As responsabilidades apuradas na forma da legislação vigente poderão ensejar a adoção de medidas disciplinares, observado o devido processo legal e os princípios do contraditório e da ampla defesa.

CAPÍTULO II

DO ACESSO À INFORMAÇÃO

Art. 10. Ficam estabelecidas, no âmbito do Sistema CFBio/CRBios, as regras para assegurar o direito de acesso à informação pública, nos termos da Lei 12.527/2011.

Parágrafo único. São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da solicitação de informações de interesse público.

Art. 11. O acesso à informação será assegurado por meio:

- I - da disponibilização de informações de interesses coletivos;
- II - do atendimento de pedidos de acesso formalizados via Plataforma Fala.BR;
- III - da adoção de linguagem clara, objetiva e acessível nas comunicações com os(as) usuários(as);
- IV - do cumprimento dos prazos e dos procedimentos estabelecidos na legislação vigente.

Parágrafo único. As informações de interesse público deverão ser divulgadas de forma proativa no sítio eletrônico do CFBio ou CRBio, com ferramenta de busca, linguagem acessível e formatos abertos.



CONSELHO FEDERAL DE BIOLOGIA – CFBio

Art. 12. Os pedidos de acesso à informação deverão ser encaminhados para o(a) responsável pelo setor capaz de atendê-los.

Art. 13. O tratamento das informações classificadas como sigilosas observará os critérios e procedimentos definidos na legislação específica.

Parágrafo único. O tratamento de dados pessoais no âmbito do Sistema CFBio/CRBios observará os princípios e diretrizes da Lei nº 13.709/2018, assegurando-se a finalidade, a necessidade, a transparência e a segurança da informação.

Art. 14. O prazo para resposta aos pedidos de acesso à informação é de até 20 (vinte) dias, prorrogável por mais 10 (dez) dias mediante justificativa expressa.

Parágrafo único. Em caso de indeferimento, total ou parcial, será assegurado ao(à) requerente o direito de recurso administrativo, nos termos da legislação aplicável.

CAPÍTULO III

DA ADESÃO À PLATAFORMA FALA.BR

Art. 15. O CFBio e os CRBios aderirão aos módulos Ouvidoria e Acesso à Informação da Plataforma Fala.BR, como sistema informatizado oficial para recebimento, tramitação e resposta das manifestações e pedidos de informação.

Parágrafo único. Excepcionalmente, na hipótese de extinção da Plataforma Fala.BR, desde que não seja disponibilizada outra ferramenta de funcionalidades equivalentes pelo governo federal, fica autorizada a contratação ou desenvolvimento de solução tecnológica que atenda às finalidades previstas nesta Resolução.

Art. 16. A unidade de Ouvidoria será a responsável pela gestão do uso da Plataforma Fala.BR no âmbito institucional.

Art. 17. Constituem obrigações do CFBio e dos CRBios, nos termos do respectivo Termo de Adesão:

I - observar as orientações da Controladoria-Geral da União quanto aos procedimentos referentes à utilização da Plataforma Fala.BR, bem como relatar eventuais incidentes ou falhas em seu uso;

II - disponibilizar em suas páginas institucionais o link e banners digitais com identidade visual da Plataforma Fala.BR no padrão oferecido pela Controladoria-Geral da União;

III - divulgar e dar publicidade à Plataforma Fala.BR de forma a constituir-se em canal efetivo de acesso ao cidadão;

IV - receber, analisar e responder as manifestações de ouvidoria, os pedidos e os recursos de acesso à informação recebidos por meio da Plataforma Fala.BR, nos prazos previstos em Lei;

V - resguardar as informações sigilosas e de acesso restrito a que tiver acesso por meio da Plataforma Fala.BR, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e em consonância com os princípios da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018;



CONSELHO FEDERAL DE BIOLOGIA – CFBio

VI - zelar pelo uso adequado da Plataforma Fala.BR, comprometendo-se a utilizar as informações que lhes forem disponibilizadas somente nas atividades que, em virtude de lei, lhes competem exercer;

VII - designar, no mínimo, um(a) usuário(a) como Ouvidor(a), e seu(ua) respectivo(a) suplente, para realização de configurações da entidade na Plataforma Fala.BR, a administração de usuários, a interlocução com as equipes de suporte dos módulos Ouvidoria e Acesso à Informação e o exercício das competências indicadas no art. 4º desta Resolução;

VIII - cadastrar e manter atualizados os cadastros dos usuários(as) internos(as) para a utilização da Plataforma Fala.BR, assim como os dados do CFBio/CRBio na Plataforma;

IX - zelar pela segurança do sistema, resguardando senhas de acesso e inativando usuários(as) que não tenham mais necessidade de acesso ao Fala.BR;

X - apurar casos de uso indevido da Plataforma Fala.BR com vistas a eventual responsabilização administrativa e criminal;

XI - disseminar informações para os(as) colaboradores(as), em especial sobre as atualizações da Plataforma Fala.BR, as necessidades de atualização de dados e oportunidades de formação e capacitação;

XII - integrar, quando necessário, a Plataforma Fala.BR aos softwares que utiliza.

Art. 18. Será designado(a) um(a) Conselheiro(a) para assistir às demandas oriundas da Plataforma Fala.BR, especialmente no tocante às manifestações de ouvidoria.

§ 1º Caso não haja indicação específica, será designado(a) automaticamente o(a) Conselheiro(a) Secretário(a) para cumprir a função indicada no *caput*.

§ 2º O(s) responsável(is) pela gestão da Plataforma Fala.BR poderá(ão) se reportar diretamente ao(à) Conselheiro(a) designado(a), sempre que necessário, inclusive para tratar de questões relativas às manifestações de ouvidoria, sem prejuízo do dever de manter informada a Diretoria do CFBio ou do CRBio sobre eventuais problemas ou intercorrências relevantes.

§ 3º O(A) Conselheiro(a) designado(a) para assistir às demandas da Plataforma Fala.BR deverá ser prontamente acionado(a) sempre que houver o recebimento de manifestação considerada de maior gravidade ou urgência.

CAPÍTULO IV

DA SOLICITAÇÃO DE SIMPLIFICAÇÃO

Art. 19. Os(As) usuários(as) dos serviços públicos prestados pelo Sistema CFBio/CRBios poderão apresentar Solicitação de Simplificação sempre que identificarem a possibilidade de simplificação, racionalização ou melhoria dos serviços públicos no âmbito do Sistema.

Art. 20. A Solicitação de Simplificação deverá ser apresentada, preferencialmente, por meio eletrônico, através da Plataforma Fala.BR.



CONSELHO FEDERAL DE BIOLOGIA – CFBio

Parágrafo único. Sempre que a Solicitação de Simplificação for apresentada em meio físico, caberá ao CFBio ou ao respectivo CRBio digitalizá-la e promover sua inserção na referida Plataforma, conforme determina o §2º do art. 13 do Decreto nº 9.094/2017.

Art. 21. A Solicitação de Simplificação deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

I - identificação do(a) solicitante;

II - especificação do serviço público objeto da solicitação;

III - indicação do órgão ou entidade responsável pela prestação do serviço;

IV - proposta de simplificação ou melhoria do serviço.

Art. 22. A Ouvidoria do CFBio ou CRBio responsável será encarregada pelo recebimento, registro, encaminhamento e monitoramento das Solicitações de Simplificação, assegurando resposta adequada e tempestiva ao(a) solicitante.

Art. 23. As informações relativas às Solicitações de Simplificação recebidas e às providências adotadas deverão ser incluídas nos relatórios periódicos de gestão da Ouvidoria, em observância aos princípios da transparência, da eficiência e da melhoria contínua dos serviços públicos.

CAPÍTULO V

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 24. O CFBio e os CRBios terão o prazo de 180 (cento e oitenta) dias, contados da publicação desta Resolução, para adotar as providências administrativas, operacionais e tecnológicas necessárias ao pleno atendimento de suas disposições.

Art. 25. Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação.

Brasília-DF, 23 de agosto de 2025.

Bióloga Alcione Ribeiro de Azevedo
Presidente do CFBio
CRBio 16349/06-D

Biólogo José Roberto Feitosa Silva
Vice-Presidente do CFBio
CRBio 04995/05-D

Biólogo Santiago Valentim de Souza
Conselheiro Tesoureiro do CFBio
CRBio 42048/02-D

Bióloga Andréa Graciano dos Santos Figueiredo
Conselheira Secretária do CFBio
CRBio 25228/07-D