

Janeiro a Junho
de 2014

Apreciações da Ouvidoria sobre a atuação do SFB



Governo Federal

Ministério do Meio Ambiente

Ministra Izabella Mônica Vieira Teixeira

Diretor-Geral Substituto:

Marcus Vinicius da Silva Alves

Diretores:

Joberto Veloso de Freitas

Raimundo Deusdará Filho

Thiago Longo Menezes

Equipe da Ouvidoria:

Fernanda da Silveira Campos (Ouvidora)

Cláudia Queiroz Fernandes

Foto da capa:

Gabriel Rosa



Ministério do
Meio Ambiente



SUMÁRIO

SUMÁRIO.....	2
APRESENTAÇÃO.....	3
SERVIÇO FLORESTAL BRASILEIRO.....	4
OUVIDORIA.....	8
METODOLOGIA.....	9
MACRODIMENSÕES.....	10
MACRODIMENSÃO: PESSOAS.....	10
Solicitações de estágio e emprego.....	10
Déficit na comunicação.....	12
Falta de pessoal e processos seletivos.....	13
Trabalho no IFN.....	15
MACRODIMENSÃO: ESTRUTURA.....	16
Necessidade de novas instalações.....	16
Proibição uso da copa.....	17
Demandas não recebidas pela Ouvidoria devido a problemas técnicos.....	19
MACRODIMENSÃO: INFORMAÇÃO.....	23
Cumprimento da Lei de Acesso à Informação.....	23
Pesquisa de Satisfação.....	27
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	34

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Serviço Florestal Brasileiro (SFB), prevista no art. 62 da Lei nº 11.284¹, de 2006, constitui-se em um espaço estratégico e democrático de comunicação entre o cidadão e os gestores do órgão. É um instrumento que, ao propiciar mudanças e ajustes na prestação dos serviços pelo órgão em consonância com a demanda social, auxilia a transformação permanente do SFB. Visa, desta forma, ao fortalecimento dos mecanismos de participação social e à qualificação da gestão institucional participativa.

Nesse contexto, o objetivo do presente trabalho é atender ao mandamento legal constante na alínea “b”, do inciso III, do citado artigo, qual seja, a apresentação das apreciações da Ouvidoria sobre a atuação do SFB. Referem-se ao período de 1º de janeiro a 30 de junho de 2014.

Para tanto, utilizou-se a metodologia de classificação das demandas recebidas pela Ouvidoria por grandes grupos, macrodimensões organizacionais, normalmente utilizada em análises de modelos de gestão. A classificação facilita a interpretação da interrelação entre as variáveis dessas macrodimensões e o impacto sobre o sistema como um todo.

A disseminação das informações contidas neste Relatório vai ao encontro da atual política do Governo, que fomenta uma atuação estatal mais transparente e participativa, em conformidade com os princípios constitucionais e com vistas à efetiva valorização do cidadão e ao fortalecimento dos seus direitos fundamentais.

Assim, seu conteúdo foi elaborado, em regra, a partir das demandas encaminhadas à Ouvidoria, as quais serão utilizadas como exemplos ilustrativos para a introdução dos textos apreciativos.

Além do atendimento aos preceitos da Lei, objetiva também fornecer informações e subsídios ao Conselho Diretor do SFB e aos titulares de suas unidades integrantes, a partir de demandas enviadas por cidadãos e pelos próprios atores internos do órgão, a fim de contribuir para o aprimoramento dos processos de trabalho. A Ouvidoria do SFB dialoga continuamente com o cidadão, e vem, por meio deste documento, fornecer substratos gerenciais para a tomada de decisão do Conselho Diretor do órgão.

¹ Lei nº 11.284, de 2 de março de 2006, que dispõe sobre a gestão de florestas públicas para a produção sustentável; institui, na estrutura do Ministério do Meio Ambiente, o Serviço Florestal Brasileiro - SFB, cria o Fundo Nacional de Desenvolvimento Florestal - FNDF, dentre outros.

SERVIÇO FLORESTAL BRASILEIRO

O SFB, órgão colegiado instituído pela Lei de Gestão de Florestas Públicas² como gestor das florestas públicas federais, configura-se em um órgão da administração federal direta vinculado ao Ministério do Meio Ambiente (MMA)³.

Por se tratar de um órgão da administração direta, sua atuação e desempenho são avaliados mediante Contrato de Gestão e Desempenho⁴ celebrado com o MMA, instrumento que visa a assegurar à instituição autonomia administrativa, orçamentária e financeira que garantam maior eficiência à execução de políticas nacionais de gestão de florestas públicas. Esse Contrato estipula resultados anuais a serem alcançados pelo SFB, bem como seus critérios de avaliação.

O SFB tem por finalidade o exercício de competências previstas na Lei nº 11.284, de 2006, em especial, o disposto no art. 55:

*“Art. 55. O SFB atua exclusivamente na gestão das florestas públicas e tem por competência:
I - exercer a função de órgão gestor prevista no art. 53 desta Lei, no âmbito federal, bem como de órgão gestor do FNDP;*

II - apoiar a criação e gestão de programas de treinamento, capacitação, pesquisa e assistência técnica para a implementação de atividades florestais, incluindo manejo florestal, processamento de produtos florestais e exploração de serviços florestais;

III - estimular e fomentar a prática de atividades florestais sustentáveis madeireira, não madeireira e de serviços;

IV - promover estudos de mercado para produtos e serviços gerados pelas florestas;

V - propor planos de produção florestal sustentável de forma compatível com as demandas da sociedade;

VI - criar e manter o Sistema Nacional de Informações Florestais integrado ao Sistema Nacional de Informações sobre o Meio Ambiente;

VII - gerenciar o Cadastro Nacional de Florestas Públicas, exercendo as seguintes funções:

a) organizar e manter atualizado o Cadastro-Geral de Florestas Públicas da União;

b) adotar as providências necessárias para interligar os cadastros estaduais e municipais ao Cadastro Nacional;

VIII - apoiar e atuar em parceria com os seus congêneres estaduais e municipais.”

Além das competências descritas no art. 55, o SFB, no exercício da função de órgão gestor, também possui as seguintes competências previstas no art. 53 da citada Lei:

² Lei nº 11.284, de 2006.

³ Nos termos do Decreto nº 6.101, de 2007, o SFB compõe a estrutura do MMA.

⁴ O Contrato de Gestão e Desempenho 2010/2011, celebrado entre o MMA e o SFB objetivava assegurar ao SFB autonomia administrativa e financeira, no grau conveniente ao exercício de suas atribuições, de forma a contribuir para a execução das políticas nacionais de gestão de florestas públicas. Esteve vigente de 08/03/2010 a 31/12/2011. Tal contrato foi aditivado três vezes. O Primeiro Termo Aditivo ao Contrato de Gestão e Desempenho foi assinado em 30/12/2011 e venceu em 31/12/2012. O Segundo Termo Aditivo ao Contrato foi assinado em 28/12/2012 e venceu em 31/12/2013. Atualmente, está em vigor o Terceiro Termo Aditivo ao Contrato, assinado em 2/12/13 e vigente até 31/12/2014.

“Art. 53. Caberá aos órgãos gestores federal, estaduais e municipais, no âmbito de suas competências:

I - elaborar proposta de Paof, a ser submetida ao poder concedente;

II - disciplinar a operacionalização da concessão florestal;

III - solicitar ao órgão ambiental competente a licença prévia prevista no art. 18 desta Lei;

IV - elaborar inventário amostral, relatório ambiental preliminar e outros estudos;

V - publicar editais, julgar licitações, promover os demais procedimentos licitatórios, inclusive audiência e consulta pública, definir os critérios para formalização dos contratos e celebrá-los com concessionários de manejo florestal sustentável, quando delegado pelo poder concedente;

VI - gerir e fiscalizar os contratos de concessão florestal;

VII - dirimir, no âmbito administrativo, as divergências entre concessionários, produtores independentes e comunidades locais;

VIII - controlar e cobrar o cumprimento das metas fixadas no contrato de concessão;

IX - fixar os critérios para cálculo dos preços de que trata o art. 36 desta Lei e proceder à sua revisão e reajuste na forma desta Lei, das normas pertinentes e do contrato;

X - cobrar e verificar o pagamento dos preços florestais e distribuí-los de acordo com esta Lei;

XI - acompanhar e intervir na execução do PMFS, nos casos e condições previstos nesta Lei;

XII - fixar e aplicar as penalidades administrativas e contratuais impostas aos concessionários, sem prejuízo das atribuições dos órgãos do Sisnama responsáveis pelo controle e fiscalização ambiental;

XIII - indicar ao poder concedente a necessidade de extinção da concessão, nos casos previstos nesta Lei e no contrato;

XIV - estimular o aumento da qualidade, produtividade, rendimento e conservação do meio ambiente nas áreas sob concessão florestal;

XV - dispor sobre a realização de auditorias florestais independentes, conhecer seus resultados e adotar as medidas cabíveis, conforme o resultado;

XVI - disciplinar o acesso às unidades de manejo;

XVII - atuar em estreita cooperação com os órgãos de defesa da concorrência, com vistas em impedir a concentração econômica nos serviços e produtos florestais e na promoção da concorrência;

XVIII - incentivar a competitividade e zelar pelo cumprimento da legislação de defesa da concorrência, monitorando e acompanhando as práticas de mercado dos agentes do setor florestal;

XIX - efetuar o controle prévio e a posteriori de atos e negócios jurídicos a serem celebrados entre concessionários, impondo-lhes restrições à mútua constituição de direitos e obrigações, especialmente comerciais, incluindo a abstenção do próprio ato ou contrato ilegal;

XX - conhecer e julgar recursos em procedimentos administrativos;

XXI - promover ações para a disciplina dos mercados de produtos florestais e seus derivados, em especial para controlar a competição de produtos florestais de origem não sustentável;

XXII - reconhecer em ato administrativo as entidades que poderão realizar auditorias florestais;

XXIII - estimular a agregação de valor ao produto florestal na região em que for explorado.”

O Decreto nº 6.063⁵, de 2007, que regulamenta a Lei nº 11.284, de 2006, dispõe sobre o Cadastro Nacional de Florestas Públicas (CNPFP) e regulamenta, em âmbito federal, a destinação de florestas públicas às comunidades locais, o Plano Anual de Outorga Florestal (Paof), o licenciamento ambiental para o uso dos recursos florestais nos lotes ou unidades de manejo, a licitação e os contratos de concessão florestal, o monitoramento e as auditorias da gestão de florestas públicas.

Adicionalmente, em virtude do processo de reestruturação promovido pelo MMA, resultante do Decreto nº 6.101⁶, de 2007, também foi atribuído ao Serviço Florestal o desenvolvimento de iniciativas de capacitação, pesquisa e assistência técnica na área florestal, com a incorporação do Centro Nacional de Apoio ao Manejo Florestal (Cenaflor) e do Laboratório de Produtos Florestais (LPF).

No exercício de suas atribuições, o SFB promove a articulação com os Estados, o Distrito Federal e os Municípios, para a execução de suas atividades de forma compatível com as diretrizes nacionais de planejamento para o setor florestal e com a Política Nacional do Meio Ambiente.

Em relação à sua estrutura organizacional, o SFB é formado por uma Diretoria Colegiada (constituída por uma Diretoria-Geral e quatro Diretorias), Chefia de Gabinete, Assessoria Jurídica, Ouvidoria, nove Gerências, dois Centros Especializados (LPF e Cenaflor) e quatro Unidades Regionais (em Curitiba/PR, Porto Velho/RO, Natal/RN e Santarém/PA).

Na Figura 1 é apresentado o organograma do Serviço Florestal Brasileiro, já com a nova configuração na qual a Gerência Executiva de Tecnologia da Informação passa a integrar a Diretoria de Administração e Finanças.



Figura 1. Organograma do SFB.

⁵ Decreto nº 6.063, de 20 de março de 2007, que regulamenta, no âmbito federal, dispositivos da Lei nº 11.284, de 2 de março de 2006, que dispõe sobre a gestão de florestas públicas para a produção sustentável.

⁶ Decreto nº 6.101, de 26 de abril de 2007, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções Gratificadas do Ministério do Meio Ambiente.

Ressalta-se que no ano de 2013, o SFB, em parceria com a Agência de Cooperação Alemã (Gopa/GIZ), contratou consultoria especializada para a implementação da Gestão para Resultados no órgão, que revisou seu planejamento estratégico.

A segunda etapa do projeto Gestão para Resultados no SFB teve como objetivo a elaboração de mapa estratégico contendo a missão, a visão, os valores e os objetivos estratégicos da instituição para o período de 2014-2019. Na figura 2, é apresentado o Mapa Estratégico do SFB, cuja metodologia utilizada foi a do *Balanced ScoreCard*.

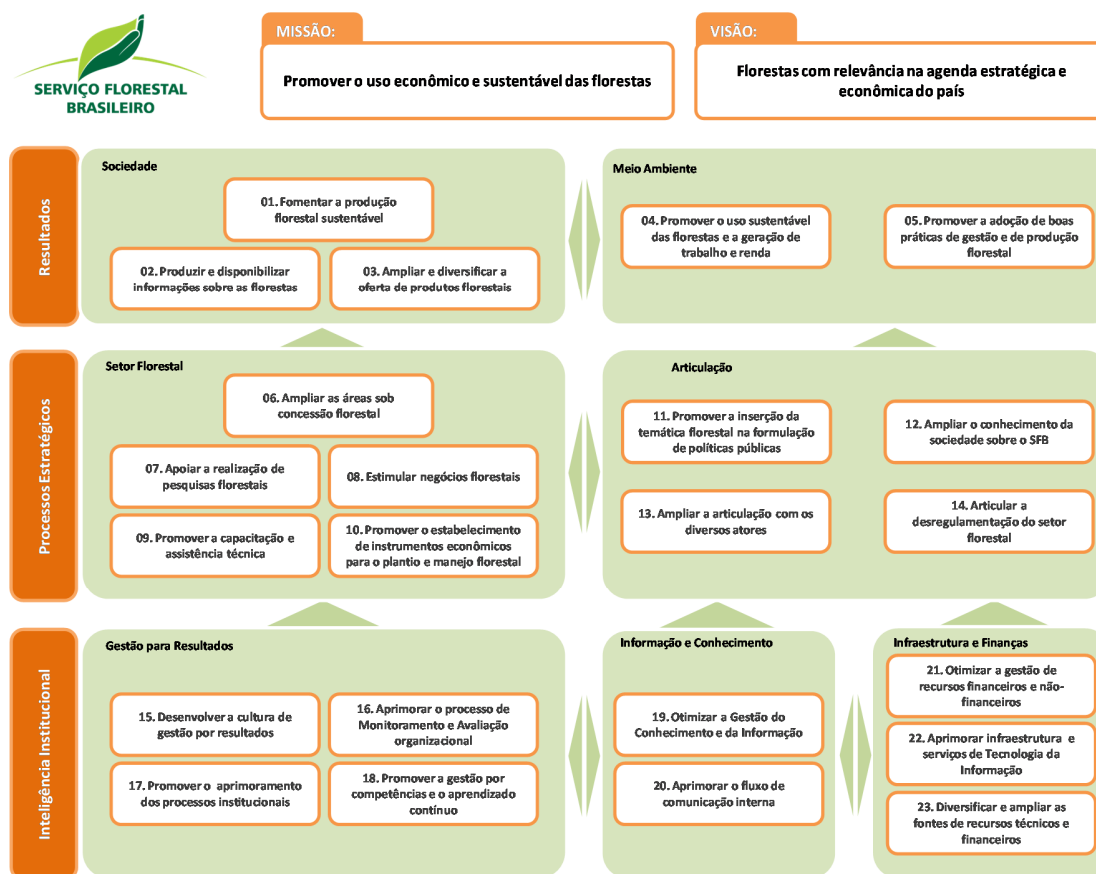


Figura 2. Mapa estratégico do SFB.

OUVIDORIA

A Ouvidoria do Serviço Florestal Brasileiro é a unidade que auxilia o cidadão em suas relações com órgão – tanto o cidadão beneficiado pelo serviço público quanto o que trabalha na instituição. Isso porque se trata de uma ouvidoria mista, que recebe, encaminha, acompanha, sistematiza e compila demandas tanto da comunidade interna (servidores, estagiários, prestadores de serviços e consultores) quanto da externa (cidadãos, de forma individual ou coletiva – por intermédio de associações, grupos de quilombolas, empresas, concessionários etc.).

É um instrumento que, ao propiciar mudanças e ajustes na prestação dos serviços pelo órgão em consonância com a demanda social, auxilia a transformação permanente do SFB. A partir das demandas recebidas, a Ouvidoria pode identificar alguma deficiência nos processos de trabalho da instituição e indicar eventuais gargalos.

Os canais de contato disponibilizados pela Ouvidoria do SFB são:



Figura 3. Meios de contato com a Ouvidoria do SFB.

As demandas acolhidas pela Ouvidoria podem possuir natureza distinta, enquadrando-se nas categorias: solicitação, denúncia, reclamação, sugestão e elogio.

De acordo com art. 62 da Lei nº 11.284, de 2006, a Ouvidoria do SFB possui as seguintes competências:

- ◇ receber pedidos de informação e esclarecimento, acompanhar o processo interno de apuração das denúncias e reclamações afetas ao SFB e responder diretamente aos interessados, que serão cientificados, em até 30 dias, das providências tomadas;
- ◇ zelar pela qualidade dos serviços prestados pelo SFB e acompanhar o processo interno de apuração das denúncias e reclamações dos usuários, seja contra a atuação do SFB, seja contra a atuação dos concessionários; e

- ◇ produzir, semestralmente e quando julgar oportuno: I) relatório circunstanciado de suas atividades e encaminhá-lo à Diretoria-Geral do SFB e ao Ministro de Estado do Meio Ambiente; e II) apreciações sobre a atuação do SFB, encaminhando-as ao Conselho Diretor, à Comissão de Gestão de Florestas Públicas (CGFLOP), aos Ministros de Estado do Meio Ambiente, da Fazenda, do Planejamento, Orçamento e Gestão e Chefe da Casa Civil da Presidência da República, bem como às comissões de fiscalização e controle da Câmara dos Deputados e do Senado Federal, publicando-as para conhecimento geral.

Como se percebe, a Lei previu a elaboração do presente relatório apreciativo, o qual foi concebido utilizando a Ouvidoria de suas experiências e práticas como interlocutora entre o SFB e a sociedade.

METODOLOGIA^{7,8}

Para a realização deste documento avaliativo, foi empregada metodologia de modelo de gestão de organização que é estruturado em três fases distintas: i) diagnóstico da organização; ii) identificação das disfunções organizacionais; e iii) proposição de diretrizes de mudança, que serão apresentadas logo após a identificação da disfunção.

A primeira fase do diagnóstico compreende a caracterização das manifestações recebidas pela Ouvidoria em macrodimensões organizacionais - pessoas, estrutura e informação - com o objetivo de facilitar a leitura dessas demandas.

Na segunda fase, caracterizadas as demandas, passamos a análise de conteúdos dessas manifestações com o objetivo de detectar as disfunções do modelo de gestão do SFB que possam estar ocasionando a procura do cidadão pela Ouvidoria. Para identificar essas disfunções nos baseamos nos três princípios basilares da metodologia de modelo de gestão de organizações que são: a) as principais variáveis organizacionais são intimamente interdependentes; b) para a obtenção de eficiência e eficácia organizacionais é indispensável a obtenção de coerência e compatibilidade na modelagem das diversas variáveis organizacionais; e c) as variáveis devem atender a critérios de adequação das mesmas - em seu conjunto e compatibilizadas entre si - à tarefa da organização.

Na terceira e última fase, foram realizadas propostas de diretrizes de mudança do modelo de gestão do SFB de forma a evitar a reincidência das demandas aqui analisadas.

⁷ GALBRAITH, Jay, LAWER III, EDUARD E. e Associados. *Organizando para competir no futuro*. São Paulo: Makron Books, 1995.

⁸ CARDOSO, Antonio Semeraro Rito. *Modelos de Gestão*. Editora FGV, 2010, 3ª Edição.

MACRODIMENSÕES

MACRODIMENSÃO: PESSOAS

Solicitações de estágio e emprego

No primeiro semestre de 2014, cerca de 15% das demandas recebidas pela Ouvidoria do SFB referiram-se a solicitações de informações sobre vagas de estágio ou emprego no órgão. Por se tratar de uma demanda recorrente da sociedade junto ao SFB, tal situação já havia sido descrita nos Relatórios de Apreciações elaborados por esta Ouvidoria referentes aos anos de 2012^{9,10} e 2013¹¹.

Devido ao fato de ser um órgão pertencente à estrutura organizacional do MMA, o SFB não possui autonomia na área de recursos humanos. Além disso, sua criação em 2006, não foi acompanhada de previsão de quadro próprio de pessoal por meio de concurso público.

Não conta, pois, com uma unidade de recursos humanos própria, conforme prescrito no Contrato de Gestão e Desempenho¹² celebrado entre SFB e MMA. Tal Contrato prevê, no inciso IV de sua Cláusula Terceira, que é obrigação do MMA a promoção das atividades de gestão de pessoal relativa aos servidores lotados e disponibilizados ao SFB, incluindo o pagamento da folha e os procedimentos relacionados ao Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal (Sipec).

Nesse diapasão, questões relativas à admissão e nomeação de pessoas para trabalharem no SFB (exceto as contratações de servidores temporários) sempre foram tratadas no âmbito do MMA, mais especificamente da Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração (SPOA) da Secretaria Executiva do Ministério.

⁹ Para acessar o Relatório de Apreciações da Ouvidoria sobre a Atuação do SFB referente ao período de janeiro a junho de 2012: file:///C:/Users/fernanda.campos/Downloads/4_apreciacoes_sobre_a_atuacao_do_sfb_janeiro_junho_2012.pdf

¹⁰ Para acessar o Relatório de Apreciações da Ouvidoria sobre a Atuação do SFB referente ao período de julho a dezembro de 2012: file:///C:/Users/fernanda.campos/Downloads/relatorio_apreciacoes_jul-dez_2012_final.pdf

¹¹ Para acessar o Relatório de Apreciações da Ouvidoria sobre a Atuação do SFB referente ao período de janeiro a dezembro de 2013: [file:///C:/Users/fernanda.campos/Downloads/aprecia%C3%A7%C3%B5es_sobre_a_atua%C3%A7%C3%A3o_do_sfb_-_janeiro_a_dezembro_2013%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/fernanda.campos/Downloads/aprecia%C3%A7%C3%B5es_sobre_a_atua%C3%A7%C3%A3o_do_sfb_-_janeiro_a_dezembro_2013%20(1).pdf)

¹² Vide Nota de Rodapé 4.

A Ouvidoria do SFB, ao receber uma demanda nesse sentido, esclarece ao cidadão quanto à estrutura institucional do MMA (e do SFB), bem como o remete à SPOA do MMA, para as providências que lhe cabem.

Essa reiterada entrada na Ouvidoria de demandas que não competem ao SFB – que também abarcam, por exemplo, denúncias de crimes ambientais de competência de órgãos fiscalizatórios – tem como causa, dentre outras, o fato de não estar claro à sociedade que o SFB não é uma entidade, ou seja, que não possui personalidade jurídica distinta a do MMA. Passa despercebida ao cidadão, quando procura a Ouvidoria, essa vinculação do SFB ao órgão ministerial. Um dos possíveis motivos está relacionado à baixa visibilidade do SFB perante seu público externo, conforme será visto na seção seguinte.

Destaca-se que, em que pese não dispor de autonomia para gerir pessoas, o SFB criou um núcleo de recursos humanos na Gerência Executiva de Administração e Logística (Geal), composto por dois agentes administrativos, para facilitar a comunicação entre o órgão e a Coordenação-Geral de Gestão de Pessoas (CGGP) da SPOA do Ministério. A principal atribuição do núcleo é consolidar os documentos a serem encaminhados à referida Secretaria, tais como: solicitação de cursos, alteração de férias, atestados médicos, requerimentos de substituição de chefia, boletins mensais de frequência, etc. Essas ações têm como objetivo agilizar o atendimento aos servidores do órgão, de modo que eles tenham uma referência local para tratar do assunto relacionado à gestão de pessoas.

Ademais, muitos cidadãos procuram a Ouvidoria do SFB possivelmente por não existir uma unidade de ouvidoria no MMA. Percebe-se, na maioria dos casos, que a sociedade apresenta demandas à Ouvidoria do SFB por não conseguir distinguir as competências do MMA e do SFB e principalmente por não ter o ente ministerial uma ouvidoria instalada.

Propõe-se, destarte, a criação de uma ouvidoria no MMA, com vistas a estimular a participação do cidadão no controle e na avaliação da instituição e de seus serviços, além de aumentar a credibilidade da instituição perante a sociedade. A Ouvidoria do MMA constituir-se-ia, pois, em um dispositivo capaz de auxiliar a transformação permanente do órgão, uma vez que propicia mudanças e ajustes na prestação dos serviços, em consonância com a demanda social.

A ouvidoria – cuja implantação tem sido cada vez mais um diferencial e uma tendência da nova gestão pública e por meio da qual os cidadãos passam a ser também agentes de mudança – seria um canal estratégico e permanentemente aberto de diálogo do MMA com seus servidores e com os cidadãos. Além disso, forneceria subsídios para auxiliar os tomadores de decisão, com base nas demandas recebidas pela Ouvidoria.

Para os gestores do MMA, a criação de uma ouvidoria na estrutura do Ministério revelar-se-ia uma ferramenta ímpar que aferiria a cada instante o sucesso ou as falhas de sua administração,

possibilitando a rápida visualização e correção dos problemas que ainda persistissem na prestação dos serviços, e no cumprimento da ética e da moralidade na função pública.

A título de ilustração do que foi acima mencionado, em 2013 a Ouvidoria representou o SFB no “Encontro Nacional com Novos Prefeitos e Prefeitas”. Durante o evento, a Ouvidoria recebeu diversas demandas típicas de ouvidoria que foram tratadas de forma difusa e sem padronização dentro do MMA. Há a necessidade de uma área no MMA que esteja em permanente contato com o cidadão!

Déficit na comunicação

Outra questão que merece ser destacada refere-se ao déficit de comunicação hoje verificado dentro e fora do SFB.

No que se refere à comunicação com o público externo, observa-se o desconhecimento, por parte da sociedade, das atribuições e resultados do SFB, fruto da existência de uma comunicação institucional sem definição estratégica.

Percebe-se que o SFB é um órgão com pouca visibilidade perante seu público externo, quando sua Ouvidoria recebe uma grande quantidade de demandas de competência de outros órgãos ambientais. Exemplos: solicitação de informações sobre licenciamento ambiental e denúncias de crimes ambientais, ambos de competência do Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (Ibama); solicitação de informações sobre unidades de conservação, da alçada do Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade (ICMBio); solicitação de informações sobre a Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS) e a Redução de Emissões por Desmatamento e Degradação (REED), de competência do MMA etc.

De 1º de janeiro a 30 de junho de 2014, os temas afetos ao SFB que conferiram maior perceptibilidade ao órgão e, conseqüentemente, ensejaram na entrada de um maior número de demandas na Ouvidoria, foram: o Inventário Florestal Nacional (IFN), que é coordenado pela Gerência Executiva de Informações Florestais (Geinf); o Fundo Nacional de Desenvolvimento Florestal (FNDF), coordenado pela Gerência Executiva de Capacitação e Fomento (Gecaf); as concessões florestais, que são coordenadas pela Gerência Executiva de Concessões Florestais (Gecof) e as atividades desenvolvidas pelo Laboratório de Produtos Florestais (LPF).

A falha na comunicação, todavia, se perfaz dentro do próprio órgão, como pode ser extraído do resultado de *quiz*¹³ e entrevistas realizados aos servidores e gerentes do SFB pela Coordenação de Gestão Estratégica (Cogest) da Diretoria de Administração e Finanças (DAF) do SFB em 2012. Esses instrumentos objetivaram conhecer a visão dos servidores sobre o planejamento e a sua execução no SFB.

¹³ Enquete realizada com os servidores via “questionário web”, relacionada com o Plano Operacional Anual – POA de 2013 do SFB, estrutura física do órgão e o grau de motivação dos servidores.

Questões relativas à falta de comunicação interna e à pouca interação entre diretorias, gerências e unidades regionais surgiram nesses dados coletados. E, como proposta de alteração, foi levantada pela Cogest, dentre outras, o estabelecimento de uma rotina de comunicação das principais viagens realizadas pelos servidores, com divulgação e apresentações, que confeririam maior transparência e troca de conhecimentos entre os servidores do órgão.

O déficit na comunicação dentro das próprias unidades, bem como da sede do SFB com suas unidades regionais, também foi apontado na pesquisa, mostrando-se essencial aparar essas arestas na comunicação, a fim de fortalecer o relacionamento entre áreas em prol do cumprimento da missão institucional.

No âmbito da Ouvidoria, em fevereiro de 2014 foi apresentada uma demanda por servidor do SFB que mencionava a não publicação, desde junho de 2013, das atas do Conselho Diretor do órgão na intranet. A questão foi tratada diretamente com a Chefia de Gabinete do SFB, que atualizou a publicação das atas até dezembro de 2013. Entretanto, não foram disponibilizadas, até a presente data, as atas referentes ao ano de 2014, o que demonstra a não priorização do órgão em dar publicidade às suas decisões, o que agrava o déficit comunicacional.

Outros dois pontos que corroboram o que foi dito são o fato de as atas do Conselho Diretor serem demasiadamente genéricas, não apresentando ao leitor detalhes importantes sobre as decisões tomadas na referida instância deliberativa, bem como o fato de essas atas serem somente publicadas na intranet do SFB, deixando de serem disseminadas ao público em geral.

Falta de pessoal e processos seletivos

Conforme destacado no Relatório de Gestão do Exercício de 2012¹⁴, “o SFB é um órgão relativamente novo, em fase de expansão e estruturação, que carece de recursos humanos e orçamentários para o desempenho de sua missão institucional.”

O persistente problema da insuficiência de pessoal vivenciado pelo SFB foi por três vezes descrito nos Relatórios de Apreciações elaborados por esta Ouvidoria, referentes aos anos de 2012¹⁵ e 2013¹⁶.

Para executar suas ações, o SFB conta atualmente com 203 funcionários, entre servidores efetivos do órgão, servidores requisitados, ocupantes de cargo de confiança e temporários, conforme Tabela 1.

¹⁴ Relatório de Gestão do exercício de 2012 apresentado aos órgãos de controle interno e externo como prestação de contas anual a que o SFB está obrigado nos termos do art. 70 da Constituição Federal, elaborado de acordo com as disposições da IN TCU nº 63/2010, da DN TCU nº 119/2012 e da Portaria TCU nº 150/2012 e das orientações do órgão de controle interno (Portaria CGU nº 133/2013).

¹⁵ Vide Notas de Rodapé 9 e 10.

¹⁶ Vide Notas de Rodapé 11.

Cargo	Número de servidores
Analistas Ambientais	117
Analistas Administrativos	7
Técnicos Ambientais	3
Técnicos Administrativos	7
Agentes Administrativos	24
Contratos Temporários	26
Gestor Governamental	5
Outros cargos	8
Comissionados (DAS sem vínculo)	6
Total	203

Tabela 1. Composição atual, por cargo, da força de trabalho do SFB.

Para a composição de um quadro funcional que permitiria o cumprimento da missão do órgão em bases eficientes e efetivas, o Instituto Publíx¹⁷ estimou que o SFB deveria contar com 569 servidores no ano de 2010 e com 760 servidores no ano de 2013. Como se vê, o SFB se encontra, atualmente, muito *aquém* dessa estimativa.

Em 2013, ocorreu a nomeação de cinquenta analistas ambientais aprovados no concurso público realizado pelo Ministério do Meio Ambiente no ano de 2010¹⁸. Entretanto, destacou-se, no Relatório de Gestão do exercício de 2013¹⁹, que:

Apesar do reforço na força de trabalho em 2013, com a entrada de 50 analistas, realizado por meio de concurso público para o Ministério do Meio Ambiente, ao longo dos últimos anos o quadro de pessoal do Serviço Florestal Brasileiro tem diminuído. Em maio de 2014, quando finalizarão os contratos dos servidores temporários, o SFB terá menos funcionários que no ano de 2009. Dessa forma, percebemos que a necessidade de força de trabalho do órgão ainda não foi suprida, o que desfavorece a atuação do órgão no atingimento de seus objetivos e metas.

Ressalta-se que as atribuições do SFB têm aumentado a exemplo da implementação das concessões florestais e do inventário florestal nacional que são metas estratégicas da Presidência da República. (grifos acrescidos)

Nesse diapasão, em 2014 foram realizados dois processos seletivos para a nomeação de servidores para comporem o quadro do SFB: um processo seletivo simplificado para a

¹⁷ www.institutopublíx.com.br

¹⁸ Edital nº 1 - MMA, publicado em 24 de novembro de 2010: concurso público para provimento de 200 vagas no cargo de Analista Ambiental da carreira de Especialista em Meio Ambiente – CEMA.

¹⁹ Relatório de Gestão do exercício de 2013 apresentado aos órgãos de controle interno e externo como prestação de contas anual a que esta Unidade está obrigada nos termos do art. 70 da Constituição Federal, elaborado de acordo com as disposições da IN TCU nº 63/2010, da DN TCU nº 127/2013 e da Portaria TCU nº 175/2013 e das orientações do órgão de controle interno (Portaria CGU nº 133/2013).

contratação de 25 servidores temporários²⁰ a serem lotados na sede, em Brasília, e um concurso público para a nomeação de 24 servidores efetivos (Analistas Ambientais)²¹ para as quatro Unidades Regionais. A empresa contratada pelo SFB para a realização dos concursos foi o Instituto Quadrix²².

De 1º de janeiro a 30 de junho de 2014 foram recebidas pela Ouvidoria 62 demandas referentes a esses processos de seleção cujas respostas foram dadas de acordo com orientações da Gerência Executiva de Administração e Logística (Geal). A maioria das demandas consistiam em dúvidas sobre os editais e locais de trabalho das Unidades Regionais.

Trabalho no IFN

Além de demandas sobre os processos seletivos promovidos pelo SFB, foram também encaminhadas à Ouvidoria manifestações de pessoas interessadas em trabalhar no Inventário Florestal Nacional (IFN).

O IFN, coordenado pela Gerência de Informações Florestais (Geinf), é um inventário florestal que abrange todo o Brasil utilizando técnicas de amostragem, de modo a possibilitar o monitoramento periódico e contínuo dos seus recursos florestais, tendo como principal propósito fornecer informações para subsidiar a definição de políticas florestais, a gestão dos recursos florestais e a elaboração de planos de uso e conservação dos recursos florestais.²³

No Portal do IFN, há uma seção intitulada “Trabalhe Conosco”, que é um espaço de cadastro de profissionais que desejam se candidatar para trabalhar nas empresas que farão as coletas de dados de campo para implementação do IFN.

Muitos cidadãos, interessados em fazer parte da equipe do IFN, procuraram, no primeiro semestre de 2014, a Ouvidoria com o fito de receberem maiores informações sobre a contratação. A Ouvidoria, de acordo com as orientações da Geinf, os esclareceu que não se tratava de uma contratação de profissionais a ser realizada pelo SFB, mas sim pelas empresas, vencedoras das licitações, que foram previamente contratadas pelo SFB para executarem os trabalhos de coleta de dados em campo, pois eram essas empresas que realizariam a seleção dos profissionais a serem contratados por elas, não havendo ingerência do SFB nesse processo.

²⁰ Edital Normativo nº 02/2014, de 7/4/14. Para a cessar o edital: http://www.quadrix.org.br/resources/1/concursos/SFB-PS-DF/sfb_processo_seletivo_df_v01.pdf

²¹ Edital Normativo nº 01/2014, de 8/4/14. Para a cessar o edital: http://www.quadrix.org.br/resources/1/concursos/SFB-CP/sfb_concurso_publico_v01.pdf

²² www.quadrix.org.br

²³ ifn.florestal.gov.br

MACRODIMENSÃO: ESTRUTURA

Necessidade de novas instalações

Nos Relatórios de Apreciação de 2012²⁴ e 2013²⁵ exarados pela Ouvidoria, ressaltava-se a necessidade de a unidade contar com uma estrutura física adequada para o atendimento ao público. Sendo que, no decorrer de 2013, tal situação foi solucionada quando da inauguração de uma nova sala próxima à entrada principal da sede do SFB com espaço individualizado de atendimento e isolamento acústico.

Com relação às instalações do SFB, o órgão, desde 2007, ocupa alguns blocos do edifício sede do Ibama, o que corresponde a 16,50% da área física do Instituto.

Em 2013, deram-se início às tratativas para a cessão, ao SFB, de um prédio pertencente ao Ibama localizado na 506 Norte, em Brasília e, até então, ocupado pela Polícia Rodoviária Federal (PRF).

Verifica-se que a insatisfação em relação às instalações do SFB não é somente dos servidores lotados na Ouvidoria do órgão. Isso é fonte de descontentamento e desconforto também para muitos outros servidores da instituição.

Durante a semana do meio ambiente (em junho de 2014), a Ouvidoria promoveu, no âmbito do SFB, a campanha “Eletro Coletivo - Nem tudo é Lixo”, uma parceria do Programa Agenda Ambiental na Administração Pública²⁶ (A3P) do MMA com a Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (Oscip) Programando o Futuro. Por meio dessa campanha, os servidores doaram objetos eletrônicos em desuso que foram destinados à Oscip, que cuida da separação e reintegração dos materiais doados, além de trabalhar com a inserção digital por meio do reaproveitamento de eletrônicos.

Desde 2012, a Ouvidoria do SFB representa o órgão junto ao Comitê de Implantação²⁷ do Programa A3P no âmbito do MMA. Desse modo, a Ouvidoria encampa algumas campanhas da A3P e as implementa no SFB, como, por exemplo, a campanha de distribuição de canecas de

²⁴ Vide Notas de Rodapé 9 e 10.

²⁵ Vide Notas de Rodapé 11.

²⁶ A A3P é um programa do MMA que busca incorporar os princípios da responsabilidade socioambiental nas atividades da Administração Pública, por meio do estímulo a determinadas ações que vão, desde uma mudança nos investimentos, compras e contratações de serviços pelo governo, passando pela sensibilização e capacitação dos servidores, pela gestão adequada dos recursos naturais utilizados e resíduos gerados, até a promoção da melhoria da qualidade de vida no ambiente de trabalho.

²⁷ O Comitê de Implementação da A3P no âmbito do MMA foi criado pela Portaria MMA nº 217, de 30 de julho de 2008.

fibra de coco, com o intuito de reduzir o consumo de copos plásticos descartáveis e a campanha acima citada.

Também no mês de junho de 2014, um servidor do SFB apresentou uma demanda à Ouvidoria por meio da qual sugeria que o SFB participasse da campanha Eletro Coletivo, doando seu próprio material eletrônico sem condições de uso. Ele relatou que em seu ambiente de trabalho havia vários computadores e impressoras obsoletos que, além de acumularem poeira e se deteriorarem ao longo dos anos, ocupavam um grande espaço. Diante disso, a Ouvidoria apresentou a sugestão à Geal, que repassou à sua Coordenação de Almoxarifado, Logística e Patrimônio (Coalp). A Coalp respondeu que o Decreto nº 99.658, de 1990, trata do desfazimento de materiais pela administração pública federal e descreve o procedimento para que isso ocorra. No entanto, a Coordenação destacou que, como conta com um número reduzido de servidores, encontra-se atualmente impossibilitada de realizar o desfazimento dos materiais sem uso do SFB.

Paralelamente, a Ouvidoria iniciou a negociação para a rápida retirada dos objetos do ambiente de trabalho do demandante, o que foi feito com o transporte dos bens para o estoque do SFB da 506 Norte.

Apesar de a demanda ter sido solucionada a contento pela Ouvidoria, enxerga-se a necessidade de o SFB possuir instalações próprias que comportem o número de servidores lotados no órgão, principalmente com a recém chegada de novos colaboradores, e o volume de atividades desenvolvidas que crescem diuturnamente devido à incorporação de novas atribuições pelo SFB, como aconteceu em 2014 com a transferência da gestão do Cadastro Ambiental Rural (CAR)²⁸ para o SFB.

Destaca-se, nesse contexto, o insuficiente número de salas de reuniões e eventos, somado ao fato de até os Diretores do órgão não possuírem salas individuais próprias, tendo que dividir entre eles os espaços das existentes.

Proibição uso da copa

Inicialmente, verifica-se que a manifestação que será tratada nesta seção enquadra-se tanto na macrodimensão “estrutura” quanto na macrodimensão “pessoas”, visto que se refere a uma decisão que restringiu o uso de espaço do SFB e que impactou no *modus operandi* de alguns servidores.

Em fevereiro de 2014, a Geal do SFB encaminhou um e-mail a todos os servidores do órgão, contendo a mensagem abaixo transcrita:

Informamos que a partir do dia 06/02/2014 será proibida a entrada de servidores e terceirizados na copa do Bloco H.

²⁸ www.car.gov.br

O acesso será limitado à copeira, garçons, servente responsável pela limpeza e ao fiscal do contrato nº 192013.

Os copos, canecas e xícaras de uso pessoal deverão ser entregues à copeira Narjara, para lavagem, nos seguintes horários: pela manhã, das 9 às 10 horas; à tarde, das 15 às 16 horas. Pedimos que copos e canecas sejam identificados para que, após lavados, possam ser retirados pelos respectivos proprietários.

Tal ação visa reduzir o gasto de água e detergente, bem como garantir maior higiene nas dependências da copa.

Observe-se que a copeira lavará apenas os copos e canecas. Material utilizado para almoço (vasilhas de plástico, pratos, talheres,...) não deverão ser encaminhados à copa para lavagem. Por fim, informamos que não mais será permitida a guarda de alimentos de uso pessoal na geladeira da copa. Para tal, o Centro de Convivência possui uma geladeira à disposição de todos os servidores e colaboradores.

Desde já pedimos a colaboração e compreensão de todos.

GERÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO E LOGÍSTICA

Diante dessa determinação, foram apresentadas à Ouvidoria nove demandas de servidores que se diziam insatisfeitos com a decisão da Geal e solicitavam a liberação do uso da copa pelos servidores do órgão. De forma resumida, foram alegadas pelos servidores, dentre outras, as seguintes questões:

- ◆ Os servidores não teriam onde guardar os talheres sujos do almoço e deixá-los em suas gavetas poderia atrair insetos, além de não ser higiênico deixar objetos sujos de comida no local de serviço.
- ◆ Tal decisão desestimularia o uso dos copos não descartáveis, não sendo ambientalmente correta e indo contra aos preceitos da A3P de adoção de seu próprio copo.
- ◆ O uso dos próprios utensílios evita danos à saúde dos servidores, além de contribuir para a diminuição da geração de resíduos e dos gastos públicos para a compra de materiais descartáveis.
- ◆ Não era plausível a justificativa da Geal de que “tal ação visa reduzir o gasto de água e detergente, bem como garantir maior higiene nas dependências da copa”, pois não haveria drástica redução do consumo de água, uma vez que os copos continuariam sendo lavados no mesmo local, mudando apenas o horário para tal.
- ◆ Muitos servidores passariam a lavar seus utensílios na pia do banheiro o que, além de anti-higiênico, resultaria no maior gasto de sabonete líquido das pias do banheiro.
- ◆ Os servidores que quisessem tomar água ou café fora dos horários estipulados para a lavagem estariam impedidos, caso seus copos ou xícaras estivessem sujos.

Os demandantes solicitavam o apoio da Ouvidoria no sentido de articular junto à Diretoria de Administração e Logística um melhor encaminhamento para a questão, que, segundo eles, foi motivada por decisão questionável e prejudicava os servidores. Reclamaram de não ter sido uma decisão previamente debatida com o corpo de servidores e que não existiam outras alternativas ao uso da copa para a lavagem dos seus utensílios.

Diante disso, a Ouvidoria reuniu-se com o representante da Geal e solicitou providências para que fossem minimizados os prejuízos aos servidores. Posteriormente a Geal informou que, considerando as reclamações apresentadas à Ouvidoria, a DAF decidiu por instalar uma pia no Centro de Convivência para atender aos servidores do órgão, o que seria feito em poucos dias.

Outra medida adotada pela Geal/DAF com base no pleito apresentado pela Ouvidoria foi a flexibilização dos horários de lavagem dos utensílios por parte da copeira. A copeira foi orientada a receber os utensílios dos servidores, ainda que fora dos horários pré-determinados, considerando-os mera referência, sempre que não estiver com atividade a ser realizada. Ainda que esteja, se procurada for, a copeira foi autorizada a receber o material, pedindo que o servidor retornasse em prazo razoável para buscá-lo. A Ouvidoria, durante semanas, acompanhou *in loco* o cumprimento do estabelecido pela Geal/DAF.

Também conforme solicitado pela Ouvidoria, foram disponibilizadas xícaras de café em ilhas nos blocos do SFB afetados pela decisão. Para os servidores que preferissem, passaram a ser disponibilizados copos de papel para café e água. E, para os que necessitassem guardar comida, passou a estar disponível no Centro de Convivência uma geladeira, bem como uma pia para que pudessem lavar seus utensílios.

A Ouvidoria, unidade que possibilita a participação do servidor no controle e na avaliação da instituição, solicitou aos demandantes que a informasse sobre eventuais contratempos relativos à utilização da copa e do Centro de Convivência, para que pudesse continuar buscando os ajustes necessários visando ao bem-estar dos servidores.

Demandas não recebidas pela Ouvidoria devido a problemas técnicos

Setor que impacta sobremaneira nas rotinas do SFB, a Gerência Executiva de Tecnologia da Informação (Geti) do órgão possui uma série de gargalos, tendo um deles impactado negativamente no trabalho desempenhado pela Ouvidoria no ano de 2014.

As demandas apresentadas à Ouvidoria do SFB, desde sua instalação em 2010 até o primeiro semestre de 2014, foram distribuídas conforme Gráfico 1.

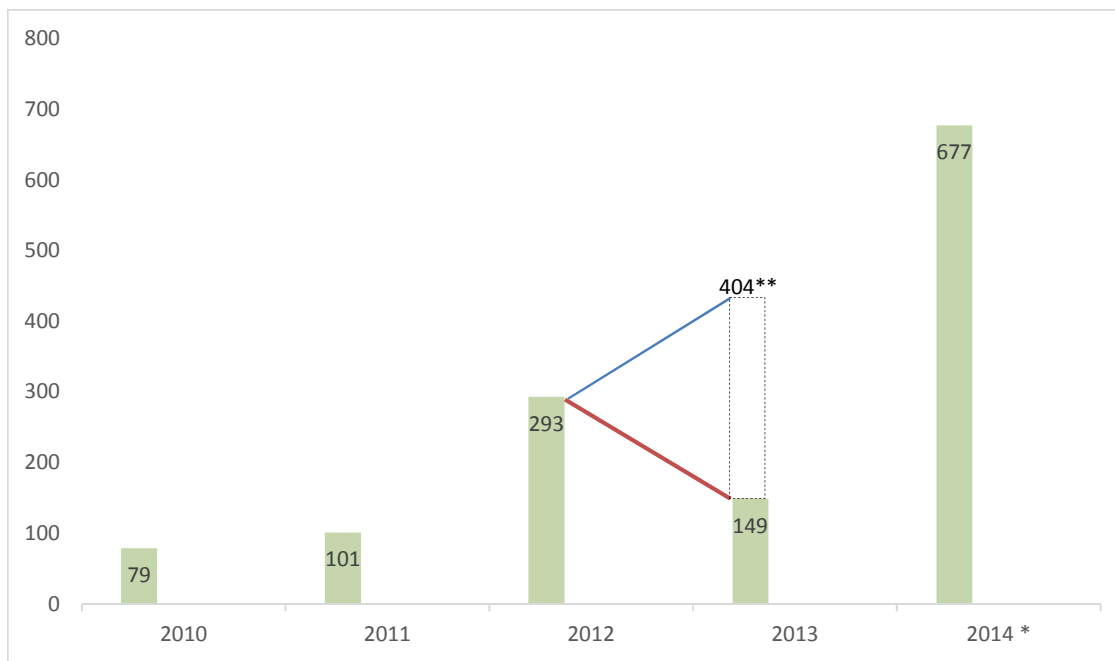


Gráfico 1. Demandas recebidas 2010-2014 (quantidade).

* foram consideradas as demandas apresentadas até o dia 30 de novembro de 2014.

** número de demandas que teriam sido recebidas caso não tivesse ocorrido o problema técnico.

Como se observa, houve uma significativa redução do número de demandas recebidas pela Ouvidoria do ano de 2012 para o ano de 2013 (conforme demonstrado, no Gráfico 1, pela linha descendente de cor vermelha). O motivo de tal redução foi um problema técnico da área de informática do SFB que resultou na inativação do formulário eletrônico de “contato” do site do SFB durante todo o ano de 2013. Esse formulário eletrônico, que esteve inoperante em 2013, se constituiu em um importante meio de entrada de demandas na Ouvidoria do SFB.

Tal formulário eletrônico, quando preenchido pelos cidadãos, deveria ter sido enviado via e-mail à Ouvidoria, o que não aconteceu no ano de 2013, culminando na expressiva redução de demandas.

Em maio de 2014, após a solução do problema técnico, apurou-se o número de demandas que deixaram de ser recebidas pela Ouvidoria no ano de 2013, que totalizaram 355 demandas, conforme demonstrado na Tabela 2. Observa-se, no Gráfico 1, que o total de demandas que teriam sido recebidas em 2013, caso não tivesse ocorrido o problema técnico, seria de 404.

Mês	Quantidade de demandas não recebidas
Janeiro	23
Fevereiro	16
Março	21
Abril	28
Maiο	27
Junho	15
Julho	23
Agosto	68
Setembro	31
Outubro	54
Novembro	42
Dezembro	7
Total geral	355

Tabela 2. Demandas não recebidas de janeiro a dezembro de 2013 (quantidade).

Também em maio de 2014, após a detecção da disfunção técnica, a Ouvidoria optou por enviar a cada um dos 355 cidadãos um e-mail contendo o esclarecimento sobre o problema ocorrido e convidando o cidadão a apresentar sua manifestação, caso ainda houvesse interesse. Importante ressaltar que em cada um dos e-mails enviados foram anexadas as manifestações apresentadas em 2013, para que os cidadãos ficassem cientes do que haviam pleiteado naquela época.

No que se refere ao prazo das respostas aos cidadãos, a Tabela 3 apresenta o tempo de atendimento das demandas pela Ouvidoria do SFB no primeiro semestre de 2014.

Tempo de resposta	Quantidade	Percentual
de 1 a 15 dias	167	65
de 16 a 30 dias	22	8,5
acima de 30 dias	69	26,5
Total geral	258	100

Tabela 3. Demandas - tempo de resposta (quantidade e percentual) – jan. a jun. 2014.

Prevê o inciso I do art. 62 da Lei nº 11.284, de 2006, que a Ouvidoria do SFB possui um prazo de até 30 dias para atender às demandas que lhe são apresentadas.

Entretanto, devido ao problema técnico anteriormente citado, que culminou na redução de demandas de 2013 e em um forte acúmulo de demandas a serem atendidas em 2014 (355

demandas ficaram acumuladas, segundo a Tabela 2), a Ouvidoria não conseguiu cumprir o prazo no atendimento a 69 demandas. Ressalta-se que a Ouvidoria conta, atualmente, com somente duas servidoras (uma Ouvidora e uma Agente Administrativa), o que a impede de atender a um grande volume de demandas, além de não possuir um sistema informatizado de tratamento de demandas.

Em que pese tenha havido os contratempos acima mencionados, conforme será observado na seção 4.3.2 deste Relatório, 77% dos demandantes que foram atendidos pela Ouvidoria durante o primeiro semestre de 2014 e que responderam a referida Pesquisa consideraram rápido ou normal o tempo da resposta às suas manifestações.

Outro fato importante a ser destacado e que culmina no atraso das respostas da Ouvidoria é a demora de resposta de algumas áreas técnicas do SFB. Não há na instituição uma norma interna que estipule um prazo para as unidades técnicas responderem à Ouvidoria, cujo atraso culmina no descumprimento do prazo para a resposta. Além disso, muitas demandas recebidas pela Ouvidoria são dotadas de tamanha complexidade que exigem um prazo maior para o efetivo atendimento.

Ressalta-se que a Geti é uma das áreas do SFB que mais tem sido prejudicada com a carência de servidores pela qual passa o órgão, o que desfavorece a atuação da unidade no atingimento de seus objetivos e metas e o que a deixa exposta ao cometimento de falhas, como a que foi supracitada.

Ainda em referência às dificuldades vivenciadas pela Geti que impactaram de forma negativa as atividades da Ouvidoria, destaca-se que, desde o início da atual gestão da Ouvidoria, tentou-se implantar um sistema informatizado de gestão de demandas com o intuito de se otimizar os processos, o que já é realidade na maioria das ouvidorias públicas federais existentes no país.

Diante dessa necessidade, tal pauta foi tema de algumas reuniões da Ouvidoria com a Chefia de Gabinete, bem como já motivou reuniões com ouvidorias de outros órgãos para que pudesse ocorrer a cessão de seus sistemas informatizados à Ouvidoria do SFB, a exemplo da Ouvidoria do Tribunal de Contas da União (TCU) e do Serviço Federal de Processamento de Dados (Serpro). Entretanto, por motivos técnicos e de falta de pessoal na área de informática do Serviço Florestal Brasileiro, não se pode dar seguimento a esses pleitos.

No mês de junho de 2014, a Ouvidoria do SFB participou, juntamente com representante da Geti, de reunião com a Ouvidoria do Ministério da Cultura (MinC), que possui um sistema informatizado por eles desenvolvido. Tal reunião teve como principal mister a apresentação e o detalhamento do Sistema, que já havia sido inclusive disponibilizado a outros órgãos.

Trata-se de um sistema simples, que permite o gerenciamento eletrônico dos processos da unidade de Ouvidoria do MinC, disponibilizando facilidades para que o cidadão possa acionar a Ouvidoria do órgão e receber com maior rapidez e segurança uma resposta, além de permitir a elaboração de relatórios estatísticos sobre as demandas apresentadas à unidade.

Após o pronunciamento da Geti no sentido de que não haveria óbice ao recebimento do sistema de Ouvidoria do MinC, iniciaram-se as conversas no sentido de se celebrar um Termo de Licenciamento do Sistema.

E, no dia 31 de outubro de 2014, o SFB e o MinC assinaram o Termo de Licenciamento de Sistema, por meio da qual o MinC licencia a Ouvidoria do SFB a utilização, sem ônus, do sistema de informática desenvolvido para a Ouvidoria do MinC. Tal Termo foi publicado no Diário Oficial da União conforme extrato a seguir:

SERVIÇO FLORESTAL BRASILEIRO

EXTRATO DE CONTRATO

TERMO DE LICENCIAMENTO DE SISTEMA
ESPÉCIE: Termo de Licenciamento de Sistema nº 01/2014. OBJETO: Licenciar o uso ao Serviço Florestal Brasileiro, sem ônus, do sistema de informática desenvolvido sob a gestão da Coordenação Geral de Tecnologia da Informação do Ministério da Cultura - CG-TI/SPOA/MinC, para atender necessidades e requisitos definidos pela ouvidora. PARTICÍPES: o MINISTÉRIO DA CULTURA - MinC e o MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE, por intermédio do SERVIÇO FLORESTAL BRASILEIRO. VIGÊNCIA: Permanente vigorando a partir da data de assinatura. DATA DE ASSINATURA: 31/10/2014. SIGNATÁRIOS: ANA CRISTINA DA CUNHA WANZELER - Secretária Executiva do MinC - CPF nº 189.913.782-34 e MARCUS VINICIUS DA SILVA ALVES - Diretor-Geral Substituto do Serviço Florestal Brasileiro - SFB - CPF: 308.107.281-68.

MARCUS VINICIUS DA SILVA ALVES
Diretor-Geral
Substituto

Figura 1. Extrato do Diário Oficial da União, publicado em 6/11/14, na página 162 da Seção 3.

A instalação do sistema trará maior celeridade ao acompanhamento e às respostas às manifestações dos cidadãos e permitirá que, futuramente, ele seja integrado ao sistema que está sendo desenvolvido pela Ouvidoria-Geral da União (OGU), da Controladoria-Geral da União (CGU), de entrada e respostas das manifestações às ouvidorias do Poder Executivo federal.

MACRODIMENSÃO: INFORMAÇÃO

Cumprimento da Lei de Acesso à Informação

Apresenta-se aqui outro conteúdo de macroestrutura que não fora elaborado tendo como base demandas apresentadas a esta Ouvidoria. Trata-se, sim, de uma atividade desempenhada pela

Ouvidoria do SFB que avocou, em 2012, o processo de implementação da Lei de Acesso à Informação (LAI)²⁹ no órgão.

A Ouvidoria é uma unidade que possui robusto conjunto de informações relacionadas à administração do órgão, com grande experiência no diálogo com o cidadão. Como a citada Lei não define de onde deverão sair os recursos orçamentários para custear estruturas físicas e alocar servidores em novo órgão que deverá ser criado para atender às obrigações nela previstas, entendeu a CGU, por intermédio da OGU, que a ouvidoria se constituía na alternativa mais viável para sua imediata aplicação.

Ressalta-se que a grande maioria das manifestações apresentadas e respondidas pela Ouvidoria do SFB, no período de janeiro a junho de 2014, foram pedidos de informação, o que demonstra que esta unidade já possui aparelhagem eficaz para tanto, e o que levou a Direção do SFB a atribuir à Ouvidoria o papel protagonista na implementação da LAI, principalmente com a criação do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) – unidade de criação obrigatória segundo a LAI – na estrutura desta.

No que tange à implementação da LAI no âmbito do SFB, destacamos as seguintes providências já tomadas:

Designação de autoridade conforme art. 40 da LAI

Em 2012, o SFB publicou, no Diário Oficial da União, a Portaria nº 21³⁰, de 2011, na qual foi designada a atual Ouvidora do órgão para assumir as responsabilidades listadas no art. 40 da Lei.

Criação de Grupo de Trabalho

A instituição de um Grupo de Trabalho (GT) para elaborar e articular estratégias, planos e metas para a implementação da LAI constituiu-se em uma recomendação dos órgãos responsáveis pelo monitoramento da Lei no âmbito do Poder Executivo Federal, quais sejam: a Casa Civil da Presidência da República e a OGU.

²⁹ Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.

³⁰ Portaria SFB nº 21, de 14 de fevereiro de 2012, publicada no Diário Oficial da União do dia 16/2/2012, Seção 2, pág. 43 - designou a Ouvidora do SFB para exercer as incumbências previstas no art. 40 da Lei nº 12.527, de 2011, no âmbito do SFB.

Com vistas a se adequar à referida orientação, o SFB publicou, em 2012, a Portaria nº 41/2012³¹, instituindo seu GT, cujos membros são representantes da Ouvidoria (Ouvidora o coordenou), da Chefia de Gabinete, da Divisão de Comunicação e da Divisão de Protocolo da Geal.

Levantamento de informações para a divulgação no sítio eletrônico

Conforme mencionado, a LAI regulamenta prerrogativa constitucional do cidadão de requerer informações ao poder público, bem como fixa regras, prazos e garantias que viabilizam e tornam exequível o direito de acesso a essas informações.

A citada Lei e seu decreto regulamentador³² instituíram a chamada “Transparência Ativa”, na medida em que previram que é dever dos órgãos e das entidades públicas promover, independente de requerimento, a divulgação em seus sítios na internet de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas. Os arquivos públicos, planos de governo, auditorias, prestações, entre outros, devem ser facilmente acessados por qualquer cidadão. Para tanto, a LAI³³ e o seu respectivo Decreto³⁴ de regulamentação fixaram um rol de conteúdo mínimo de informações que devem estar obrigatoriamente presentes nos sítios eletrônicos institucionais.

O SFB atingiu o objetivo traçado pelo Decreto e pelos órgãos responsáveis pelo monitoramento da Lei no âmbito do Poder Executivo federal, qual seja, o de divulgar as informações de interesse público no seu sítio eletrônico até o dia da entrada em vigor da LAI.

Identificação e capacitação de servidores que compõem o SIC

Tendo em vista que o SIC do SFB fora instalado dentro da estrutura da Ouvidoria do órgão, inicialmente os nomes dos servidores identificados para a sua composição foram Fernanda da Silveira Campos (Analista Ambiental do MMA e Ouvidora do SFB) e Cláudia Queiroz Fernandes (Agente Administrativa do MMA lotada no SFB). Houve a solicitação de mais um servidor para compor o quadro da Ouvidoria/SIC, o que até o presente momento não ocorreu.

³¹ Portaria SFB nº 41, de 16 de março de 2012, publicada no Diário Oficial da União do dia 20/3/2012, Seção 2, pág. 44: instituiu Grupo de Trabalho com o objetivo de elaborar e articular estratégias, planos e metas para a implementação da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, no âmbito do SFB.

³² Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012 - regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição.

³³ Art. 8º, § 1º.

³⁴ Art. 7º, § 3º.

Monitoramento do cumprimento da LAI

Em 2014 a Ouvidoria do SFB, área que coordena o SIC do órgão, realizou o devido monitoramento do cumprimento da LAI nos ditames no seu art. 40, tendo inclusive enviado Ofício à CGU no qual informava que o SFB não possuía informações classificadas, não havendo, desse modo, a necessidade do credenciamento junto ao Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República, que presta apoio aos órgãos que detém informações classificadas.

Publicação de “case” sobre a LAI

A Casoteca de Ouvidoras Públicas é uma iniciativa da OGU/CGU que expõe estudos de caso com o objetivo de fortalecer a gestão organizacional e apoiar a capacitação e o compartilhamento de conhecimento organizacional no âmbito das ouvidorias da administração pública federal, além de valorizar a experiência das ouvidorias no tratamento de reclamações, denúncias, informações, elogios e sugestões encaminhados pelos cidadãos.

Publicou-se na Casoteca de Ouvidoras Públicas o case “Caso Típico de Aplicação dos Preceitos da Nova Lei de Acesso à Informação”, de autoria da Ouvidora do SFB, que pode ser acessado no site da CGU.

Publicação de artigo sobre a LAI em revista do Ipea

Publicou-se na revista Desafios do Desenvolvimento nº 7535, do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea), o artigo “A Nova Lei de Acesso à Informação”, da lavra da representante da Ouvidoria do SFB. O artigo trata do contexto geral da LAI, as mudanças por ela perpetradas e o papel das ouvidorias públicas no processo de implementação da Lei.

Números do SIC

No âmbito do SIC do SFB, os pedidos de acesso à informação apresentados de janeiro a junho de 2014 estão a seguir listados:

Data de Entrada	Prazo de Atendimento	Tempo de Resposta	Situação
14/01/2014	14/01/2014	0	Respondido
15/01/2014	16/01/2014	1	Respondido
15/01/2014	17/01/2014	2	Respondido
27/01/2014	10/02/2014	14	Respondido
21/02/2014	26/02/2014	5	Respondido
08/04/2014	16/04/2014	8	Respondido
08/04/2014	24/04/2014	16	Respondido
09/04/2014	17/04/2014	8	Respondido
11/04/2014	05/05/2014	24	Respondido

³⁵ Para acessar o artigo: www.ipea.gov.br/desafios.

08/05/2014	08/05/2014	0	Respondido
08/05/2014	08/05/2014	0	Respondido
08/05/2014	08/05/2014	0	Respondido
08/05/2014	08/05/2014	0	Respondido
08/05/2014	08/05/2014	0	Respondido
08/05/2014	08/05/2014	0	Respondido
08/05/2014	08/05/2014	0	Respondido
08/05/2014	14/05/2014	6	Respondido

Tabela 21. Pedidos de acesso à informação – jan. a jun. 2014.

Pesquisa de Satisfação

Tratar-se-á, na presente seção, de um conteúdo que, embora esteja incluído na macrodimensão “informação”, poderia estar relacionado também à macrodimensão “processo decisório”. Ressalta-se, ainda, que este conteúdo não se refere a demandas apresentadas à Ouvidoria do SFB, mas sim de uma consequência do atendimento dessas demandas.

O processo de avaliação das atividades da Ouvidoria do SFB foi iniciado em 1º de janeiro de 2014, com o esforço de se criar um mecanismo que pudesse medir o grau de satisfação dos cidadãos que encaminharam manifestações formais à Ouvidoria. Desde 2012 a Ouvidoria do SFB tenta implantar uma pesquisa sobre seu atendimento, mas, em decorrência das limitações da área de informática do órgão, somente foi possível de ser concretizada em 2014.

Desse modo, criou-se um sistema de aferição da qualidade do trabalho desenvolvido, oferecendo-se subsídios para um permanente exercício de melhoria dos serviços prestados e levando-se em consideração os pontos de vista dos cidadãos que recorrem à Ouvidoria do SFB.

A pesquisa de satisfação é uma ferramenta de gestão que tem por objetivo estudar a percepção dos usuários sobre os serviços prestados pela instituição, captando pontos fortes e fracos de sua estrutura e norteados ações de melhoria.

Avaliar a satisfação do usuário da Ouvidoria é um importante instrumento para o monitoramento de atributos como tempo de resposta (agilidade no atendimento), clareza (linguagem/redação adequada) dentre outros.

Metodologia

A disponibilização da pesquisa foi feita por meio da plataforma *LimeSurvey*, por meio da qual foi encaminhado e-mail aos cidadãos que foram atendidos pela Ouvidoria contendo um *link* para que pudessem acessar o questionário, que continha perguntas simples e objetivas. O questionário foi construído tendo por diretriz a simplicidade e a celeridade na coleta dos dados, abordando os principais aspectos avaliados ao atendimento prestado pela Ouvidoria. Foram elaboradas cinco perguntas, que buscaram avaliar os serviços prestados.

Pesquisa de Satisfação					
Perguntas	Opções de resposta				
1- Como você avalia o serviço prestado pela Ouvidoria do SFB?	Excelente	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
2- Assinale a opção que melhor caracterize sua percepção quanto ao tempo de resposta da Ouvidoria do SFB à sua manifestação.	Rápido		Normal	Demorado	
3- As informações prestadas pela Ouvidoria foram claras?	Sim			Não	
4- Caso necessário, você utilizaria novamente os serviços da Ouvidoria do SFB?	Sim	Não		Talvez	
5- Faça seu comentário sobre o nosso atendimento.	campo livre				

Tabela 4. Formulário da pesquisa de satisfação.

Considerando o público-alvo, o universo da pesquisa foram 258 cidadãos que registraram qualquer tipo de manifestação (reclamação, denúncia, elogio, sugestão, solicitação ou crítica), de 1º de janeiro a 30 de junho de 2014, por intermédio dos diversos meios de contato disponibilizados pela Ouvidoria ao público, quais sejam: e-mail³⁶, formulário eletrônico³⁷, carta, telefone, fax, encaminhamento de demandas por outras áreas ou instituições e atendimento pessoal, inclusive durante as audiências públicas e eventos realizados pelo SFB.

Assim que são enviadas as respostas às demandas, a Ouvidoria insere os demandantes da plataforma *LimeSurvey* e envia a pesquisa de satisfação ao cidadão.

Diferentemente do que ocorre em muitas pesquisas de satisfação de ouvidorias públicas, a pesquisa realizada pela Ouvidoria do SFB é enviada quase que imediatamente após a resposta da demanda, o que a torna mais fiel à real percepção dos demandantes a respeito do serviço prestado.

Resultados da Pesquisa

Dessa amostra de 258 cidadãos atendidos pela Ouvidoria no período 1º de janeiro a 30 de junho de 2014, foram enviados 242 questionários contendo a pesquisa. Alguns questionários não puderam ser enviados, visto que alguns demandantes não forneceram seus endereços eletrônicos à Ouvidoria. Dessas 242 pesquisas enviadas, 81 foram respondidas, o que corresponde a aproximadamente 34% do total de usuários contatados. A tabulação das informações recebidas apresentou os seguintes resultados:

³⁶ ouvidoria@florestal.gov.br

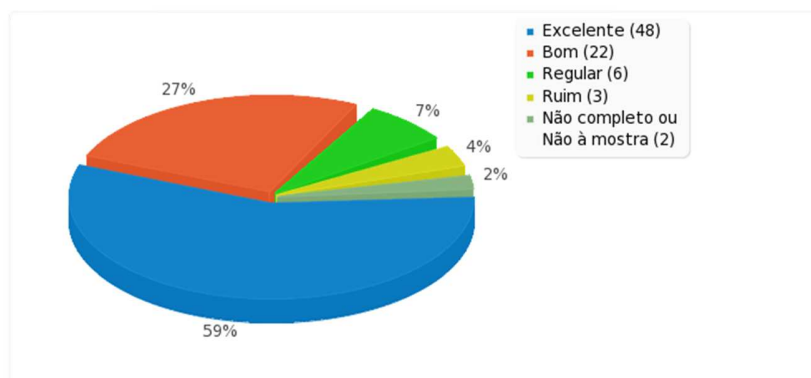
³⁷ www.florestal.gov.br/ouvidoria

Pergunta 1 - Qualidade do atendimento

No que se refere à qualidade do atendimento prestado, 86% consideraram o atendimento “excelente” e “bom”.

Resposta	Quantidade	%
Excelente	48	59.26
Bom	22	27.16
Regular	6	7.41
Ruim	3	3.70
Péssimo	0	0.00
Sem resposta	0	0.00
Não completo ou Não à mostra	2	2.47

Tabela 5. Resultado da pesquisa de satisfação – qualidade do atendimento (quantidade e percentual) – jan. a jun. 2014.



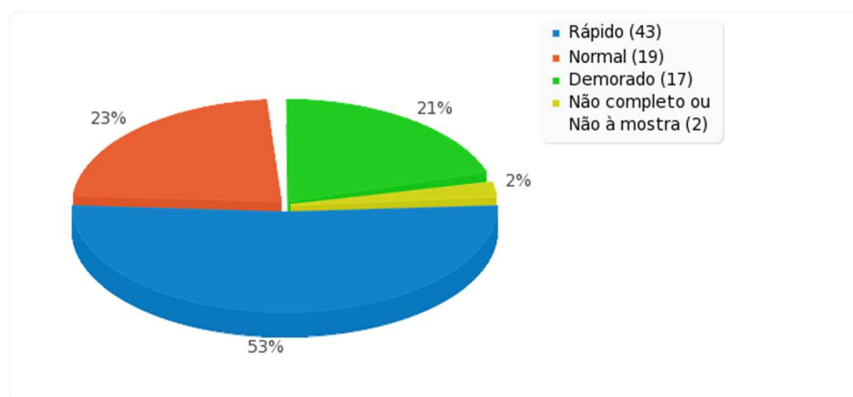
Percebeu-se que a maioria dos atendimentos que foram mal avaliados pelos usuários foram aqueles em que a resposta da área técnica (competente para a resposta) foi no sentido de não satisfazer aos pleitos dos demandantes. Os cidadãos, quando são convidados a preencher a Pesquisa de Satisfação do atendimento da Ouvidoria, não conseguem distinguir atendimento prestado pela Ouvidoria da satisfação de suas demandas pela área técnica.

Pergunta 2 - Tempo de resposta

Quanto ao tempo de atendimento, 77% consideraram “rápido” e “normal”, conforme Tabela 6.

Resposta	Quantidade	%
Rápido	43	53.09
Normal	19	23.46
Demorado	17	20.99
Sem resposta	0	0.00
Não completo ou Não à mostra	2	2.47

Tabela 6. Resultado da pesquisa de satisfação – tempo de resposta (quantidade e percentual) – jan. a jun. 2014.

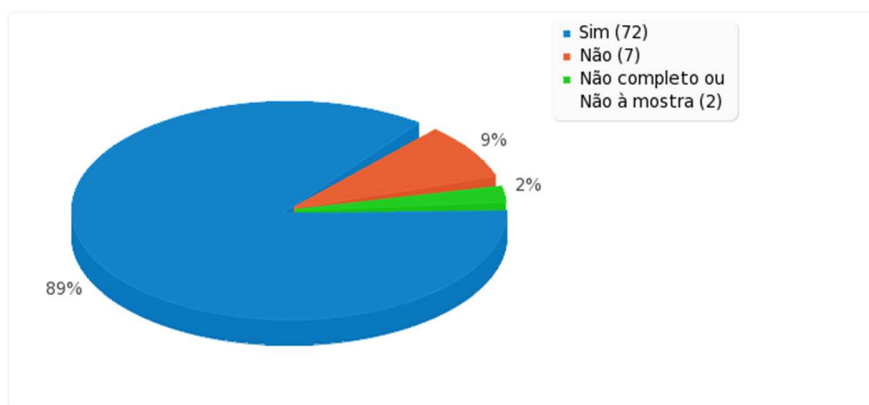


Pergunta 3 – Clareza das respostas

No que se refere ao indicador de clareza das respostas dadas pela Ouvidoria do SFB, 72% declararam que foram claras, conforme Tabela 7.

Resposta	Quantidade	%
Sim	72	88.89
Não	7	8.64
Sem resposta	0	0.00
Não completo ou Não à mostra	2	2.47

Tabela 7. Resultado da pesquisa de satisfação – clareza das respostas (quantidade e percentual) – jan. a jun. 2014.

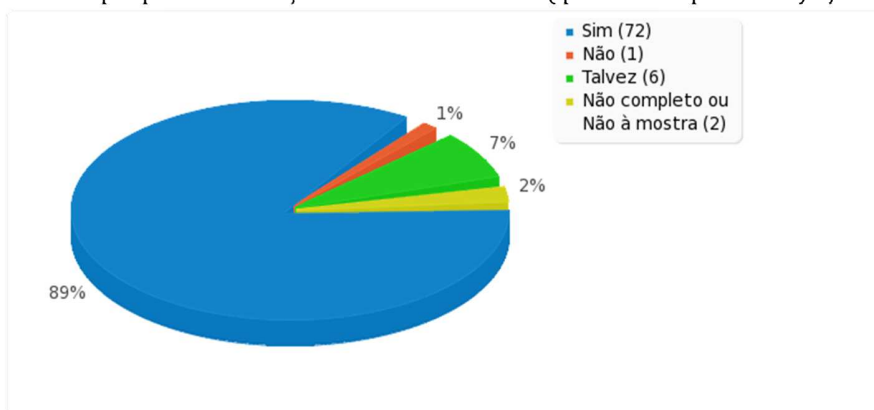


Pergunta 4 – Retorno à Ouvidoria

Quanto ao indicador de “retorno à Ouvidoria, se necessário”, as respostas refletem a credibilidade da Ouvidoria do SFB, visto que cerca de 89% declararam que, se necessitassem, recorreriam novamente à Ouvidoria, conforme dados da Tabela 8.

Resposta	Quantidade	%
Sim	72	88.89
Não	1	1.23
Talvez	6	7.41
Sem resposta	0	0.00
Não completo ou Não à mostra	2	2.47

Tabela 8. Resultado da pesquisa de satisfação – retorno à Ouvidoria (quantidade e percentual) – jan. a jun. 2014.



Pergunta 5 – Comentários sobre o atendimento recebido

Os cidadãos que colaboraram com a pesquisa tiveram um campo livre para escreverem seus comentários sobre o atendimento. O Quadro 1 demonstra quais foram esses comentários, sendo que a grande maioria foi no sentido de avaliar positivamente o serviço prestado pela Ouvidoria do SFB.

Das 81 pessoas que responderam a Pesquisa no primeiro semestre de 2014, 47 escreveram seus comentários.

Faça seu comentário sobre o nosso atendimento:		
Respostas*	Quantidade	%
	47	58.02
<i>Gostei principalmente da rapidez q me atenderam.</i>		
<i>Obrigada pelo ótimo atendimento.</i>		
<i>obrigada pelo excelente atendimento.</i>		
<i>O atendimento responde bem ao que é solicitado. O único problema está na demora em responder. Eu perdi um prazo de entrega de CV aguardando retorno da Ouvidoria.</i>		

O SFB vem dando importante apoio ao CDS para viabilizar planos de manejo florestal dentro da RESEX VERDE PARA SEMPRE. Nossa relação é confiança e prestígio ao trabalho prestado pelos agentes que chegam até nós.

Obrigado pelo lembrete, estamos a inteira disposição dos/as Sr/as.

Minha pergunta não foi respondida. Pois perguntei se teria previsão de um determinado curso este ano e a resposta foi que o curso havia começado ano passado.... Sendo assim, não me responderam a pergunta.

Atendimento rápido. Mas ainda aguardo a resposta sobre a questão formulada. Mas percebe-se grande boa vontade em atender e está aprimorando o atendimento.

Fico feliz em saber que podemos contar com a Ouvidoria para colocar nossas demandas e buscar soluções para elas.

Muito bom e esclarecedor.

Com certeza eu utilizaria novamente os serviços da Ouvidoria, porque a resposta foi muito clara e didática. Realmente me surpreendi com a rapidez e a qualidade da resposta. Agradecido.

A resposta à minha solicitação foi enviada na mesma manhã, em linguagem clara e cortês.

Acredito que a Ouvidoria do SFB é ao complemento necessário de informações que o usuário necessita do órgão.

Muito obrigada pela atenção, é satisfatório receber as respostas das perguntas que fazemos. Espero que o serviço continue de qualidade! Parabéns aos servidores!!

Com certeza eu utilizaria novamente os serviços de vocês, porque não é sempre que somos bem tratados assim pela administração pública. Vocês estão de parabéns! Obrigada.

Um excelente atendimento, tanto via telefone como via email, a resposta quanto a a minha pergunta veio em menos de 10 minutos via email.

*Agradeço a atenção, vocês são ótimos profissionais.
Bom trabalho a todos!!! ELIZETE*

Obrigada pela atenção a mim dispensada.

*Achei muito pouco expressivo os serviços prestados pela ouvidoria.
Solicitei informações que não foram repassadas.*

O atendimento da Ouvidoria foi claro, rápido e conciso.

Obtive uma excelente resposta da Ouvidoria. Conteúdo claro, objetivo e completo. Parabéns pelo serviço prestado!

O atendimento prestado pela servidora que me atendeu foi perfeito.

Demorou nas respostas às indagações, fazendo-o, apenas, quando instado a fazê-lo, não cumpriu o prazo e as respostas não satisfizeram pelo nível genérico das considerações. Voltarei a recorrer por ser a única forma de recurso administrativo.

Achei demorado e a resposta foi insuficiente, se o Plano de Manejo não é avaliado pelo órgão, vocês poderiam ter indicado o link de acesso e ainda deixar no site o mesmo link já que o pmfs e o poa são

totalmente interligados. Assim a consulta ficaria bem mais fácil e inteligente.

Agradeço a atenção.

Elias

Engenheiro Florestal

Organizado, direto e esclarecedor.

Um dos melhores SACs que já tive contato. Parabéns.

Em que pese o excelente atendimento, seria muito importante a disponibilização das publicações através de e-commerce.

O atendimento foi satisfatório.

O atendimento muito bom e pessoal bem treinado.

Gostaria de parabenizar pelo atendimento do SBF e acima de todos pelos os esclarecimentos das dúvidas.

Gostei muito do atendimento, o fato de que o retorno à pergunta foi um pouco demorado é relevante, pois na posição de técnico, entendo das dificuldades operacionais. Parabéns e continuamos acreditando na evolução dos serviços prestados.

Obrigado pela atenção. Luiz.

Obrigado pelos esclarecimentos!

Nosso comentário está explicado na justificativa dada pela entidade, já que temos problemas na ordem de comunicação. Como estamos sujeito a tipos de habilidade como a mesma, o que se pode dizer da ouvidoria. Melhorem as qualidades democráticas e eficiência, que se melhora a cidadania e participação. Grato.

Foi justificada a demora e logo corrigido. Atendimento claro e direto.

Parabéns!!!

Obrigado pela atenção!

Continuarei em contato com o SBF.

Luiz Fernando

A demora foi justificada. Solicito enviar manual de crédito 2014. Obrigado.

O atendimento foi excelente.

O ATENDIMENTO E LEGITIMIDADE DAS INFORMAÇÕES FORAM ACOMPANHADAS DE ORIENTAÇÕES QUANTO AO PROCESSO DE INGRESSO NO MMA / SFB. AGRADEÇO E DESEJO-LHES UMBOM TRABALHO.

A resposta veio rápido, porém não mencionou nenhuma legislação federal que possa referenciar sua resposta, tratando-se de uma clara resposta corporativista e sem embasamento legal.

Muito objetivo na resposta e com clareza.

Tenho a satisfação de ter mantido contato com o órgão de tamanha importancia no que diz respeito a assuntos voltados as florestas brasileiras, que precisam ser mas vigiadas e manejadas de modos sustentaveis, e creio o SFB é o caminho certo para que isso aconteça no brasil.

Quadro 1. Resultado da pesquisa de satisfação – comentários – jan. a jun. 2014.

* Respostas literais.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente relatório objetivou, em sua essência, realizar um diagnóstico organizacional, restrito aos temas demandados na Ouvidoria do SFB, de forma a se identificar disfunções institucionais que levam o cidadão a apresentar demandas recorrentes a esta unidade de Ouvidoria.

Disfunção	Sugestão de Melhoria
Falta de clareza ao cidadão que o SFB não é uma entidade, ou seja, que não possui personalidade jurídica distinta a do MMA	Consolidação estratégica da Divisão de Comunicação do SFB, com o intuito de se melhorar a comunicação externa. Contínuo cumprimento da Lei de Acesso à Informação pelo SFB, principalmente no que se refere à alimentação e atualização permanentes das informações constantes no sítio eletrônico do órgão.
Ausência de autonomia da área de gestão de pessoas	Melhor estruturação do núcleo de recursos humanos criado no âmbito do SFB, com a devida capacitação de seus servidores, de modo que possam assumir maiores atribuições e com vistas à sua maior independência. Alteração em cláusula do Contrato de Gestão e Desempenho celebrado entre o SFB e o MMA, com vistas à consolidação da área de gestão de pessoas daquele.
Inexistência de ouvidoria no MMA, o que faz com que cidadãos procurem a Ouvidoria do SFB para resolver questões referentes ao Ministério	Mudança na estrutura do MMA, com vistas à criação de uma unidade de ouvidoria, que seria o canal de contato entre o MMA e a sociedade. Maior monitoramento do cumprimento da LAI e fortalecimento do SIC do MMA com a criação da ouvidoria do Ministério, que avocaria o monitoramento do cumprimento da LAI e a coordenação do SIC do MMA.
Déficit na comunicação dentro e fora do SFB	Criação de mecanismos de melhoria da comunicação interna e externa do órgão, como, por exemplo, o estabelecimento de rotina de comunicação das principais viagens realizadas pelos servidores, a publicação de boletins semanais, bem como a realização de eventos periódicos que reúnam os servidores do órgão.
Falta de espaço adequado para abrigar servidores e colaboradores do SFB	Obtenção por parte do SFB de instalações próprias que comportem o número de servidores lotados no órgão e o volume de atividades desenvolvidas.

Gargalos da área de tecnologia da informação	Contratação e capacitação de servidores para a unidade de tecnologia da informação, que tem sido demasiadamente prejudicada com a escassez de recursos humanos pela qual passa o SFB.
Ausência de sistema informatizado de gestão de demandas da Ouvidoria do SFB	Tendo em vista que foi celebrado o Termo de Licenciamento entre o SFB e o MinC para a utilização pela Ouvidoria do SFB do sistema informatizado desenvolvido para a Ouvidoria do MinC, é de grande importância a instalação desse sistema e a realização das adaptações às particularidades da Ouvidoria do SFB.

Por fim, acreditamos ter alcançado a finalidade da Ouvidoria do SFB, que é estimular a participação do cidadão no controle e na avaliação da instituição e de seus serviços, bem como constituir-se em uma ferramenta capaz de auxiliar a transformação permanente do órgão, uma vez que propicia mudanças e ajustes na prestação dos serviços, em consonância com a demanda social.

Por intermédio da Ouvidoria, os cidadãos podem exercer diretamente o controle social sobre as instituições de todas as esferas governamentais e de todos os poderes, de forma ágil e desburocratizada, permitindo com suas críticas, denúncias, solicitações, sugestões e elogios seu aperfeiçoamento constante.

A Ouvidoria se revela uma ferramenta que permite a aferição do sucesso e das falhas na administração das instituições, possibilitando a rápida visualização e correção dos problemas que persistem na prestação dos serviços.

No período de 1º de janeiro a 30 de junho de 2014, a Ouvidoria do SFB observou que houve, por meio do atendimento de algumas demandas por ela acolhidas, melhorias dos processos internos do órgão, o que adveio do fato de possuir a Ouvidoria esse escopo de contribuir para a melhoria da gestão institucional.

Enxerga-se ser de suma importância a formação de parcerias com as unidades de ouvidoria dos demais órgãos e entidades ambientais com o intuito de se criar uma rede de ouvidorias ambientais que almejará o respeito ao meio ambiente e a valorização da sociedade, e que terá como objetivo o fortalecimento da democracia participativa e dos direitos fundamentais dos cidadãos brasileiros.

Para tanto, propõe-se inicialmente a criação de uma ouvidoria no âmbito do MMA, com vistas a estimular a participação do cidadão no controle e na avaliação da instituição e de seus serviços. A Ouvidoria do MMA constituir-se-ia, pois, em um dispositivo capaz de auxiliar a transformação permanente do órgão, uma vez que propicia mudanças e ajustes na prestação dos serviços, em consonância com a demanda social.