

Janeiro a Julho de 2012



Relatório Semestral de Atividades

OUIDORIA

Fernanda da Silveira Campos
Ouidora do Serviço Florestal
Brasileiro

Governo Federal

Ministério do Meio Ambiente

Ministra Izabella Mônica Vieira Teixeira



Diretor-Geral:

Antônio Carlos Hummel

Diretores:

Cláudia de Barros e Azevedo-Ramos

Joberto Veloso de Freitas

Marcus Vinicius da Silva Alves

Thiago Longo Menezes

Equipe da Ouvidoria:

Ouvidora:

Fernanda da Silveira Campos

Agente Administrativa:

Cláudia Queiroz Fernandes

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	4
1. DO SERVIÇO FLORESTAL BRASILEIRO	5
2. Do atendimento das demandas dos cidadãos	7
2.1 Das demandas recebidas pela natureza da comunicação	8
2.2 Das demandas recebidas pelos canais de entrada	13
2.3 Das demandas recebidas pela origem da comunicação	15
2.4 Das demandas recebidas pelos tipos de demandantes externos	16
2.5 Das demandas recebidas pelo seu <i>status</i> atual	17
2.6 Das demandas recebidas pelas unidades envolvidas	17
2.7 Das demandas recebidas por local de origem	24
2.8 Do tempo de resposta das demandas	25
3. Dos assuntos mais demandados	26
4. Da interface entre Ouvidoria do SFB e a Lei de Acesso à Informação	28
4.1. Da Lei de Acesso à Informação (LAI)	28
4.2. Do valor "transparência"	29
4.3. Das medidas que antecederam a vigência da LAI	30
4.3.1. Papel da Ouvidoria	30
4.3.2. Designação de autoridade de monitoramento	31
4.3.3. Criação do Grupo de Trabalho	31
4.3.4. Criação do SIC	32
4.3.5. Fluxo Interno de Tramitação	33
4.3.6. Transparência Ativa	33
4.4. Da interface entre a Ouvidoria e o SIC	34
5. Da participação em eventos	35
5.1. Do "Encontro da Ouvidoria sobre a Lei de Acesso à Informação"	36
CONCLUSÃO	37
SIGLAS	38

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do Serviço Florestal Brasileiro (SFB), prevista no art. 62 da Lei nº 11.284¹, de 2 de março de 2006, tem por finalidade estimular a participação do cidadão no controle e na avaliação da instituição e de seus serviços. Constitui-se, pois, em uma ferramenta capaz de auxiliar a transformação permanente do SFB, uma vez que propicia mudanças e ajustes na prestação dos serviços pelo órgão, em consonância com a demanda social.

Trata-se de uma ouvidoria mista, na medida em 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 ONGs, associações, grupos de quilombolas, empresas, concessionários etc.).

Apresentamos o primeiro Relatório Semestral da Ouvidoria do SFB, que se refere ao período de 1º de janeiro a 30 de junho de 2012.

Expõe, de forma resumida, as principais estatísticas dos atendimentos realizados pela Ouvidoria nesse período, os passos dados em direção a uma melhor interlocução com as unidades do Serviço Florestal Brasileiro, bem como demonstra o empenho em levar à discussão temas e práticas que contribuem para o aprimoramento institucional.

Ademais, objetiva fornecer informações e subsídios ao Conselho Diretor do Serviço Florestal 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.

Cabe ressaltar o aumento da quantidade de demandas recebidas pela Ouvidoria no semestre em comparação aos meses dos anos anteriores, que se deu pelo fato de esta unidade ter avocado o recebimento e tratamento de muitas demandas externas que antes eram feitos pelo Gabinete e pela Divisão de Comunicação do SFB.

Os diversos gráficos e tabelas apresentados no Relatório têm como escopo possibilitar uma análise detalhada dos principais aspectos e características das demandas que chegam à Ouvidoria, tais como: natureza da comunicação, canais de entrada, origem

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; altera as Leis nºs 10.683, de 28 de maio de 2003, 5.868, de 12 de dezembro de 1972, 9.605, de 12 de fevereiro de 1998, 4.771, de 15 de setembro de 1965, 6.938, de 31 de agosto de 1981, e 6.015, de 31 de dezembro de 1973; e dá outras providências.

da comunicação, tipo de demandante externo, *status* atual da demanda, unidades envolvidas, local de origem e tempo de resposta.

Ratificamos que 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.

1. DO SERVIÇO FLORESTAL BRASILEIRO

O Serviço Florestal Brasileiro (SFB), instituído pela Lei de Gestão de Florestas Públicas², configura-se em um órgão da administração direta vinculado ao Ministério do Meio Ambiente (MMA). Sua missão é conciliar uso e conservação das florestas pertencentes à União, atuando por meio de atividades de concessão de florestas públicas, fomento, planos de manejo e monitoramento dessas atividades.

Por ser órgão da administração direta, sua atuação e desempenho são avaliados mediante Contrato de Gestão e Desempenho³ celebrado com o MMA, instrumento que visa a garantir ao órgão autonomia administrativa e financeira que ensejem na maior eficiência da execução de políticas nacionais de gestão de florestas públicas.

Em 2006, a referida Lei criou o SFB e estabeleceu, no seu art. 55, as competências do órgão. De acordo com a Lei, o SFB atua exclusivamente na gestão de florestas públicas e tem por competência, dentre outras: exercer a função de órgão gestor do sistema nacional de florestas públicas federais e do Fundo Nacional de Desenvolvimento Florestal (FNDF); 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; propor planos de produção florestal sustentável de forma compatível com as demandas da sociedade; criar e manter o Sistema Nacional de Informações Florestais (SNIF) integrado ao Sistema Nacional de Informação sobre o Meio Ambiente (SINIMA); gerenciar o Cadastro Nacional de Florestas Públicas (CNFP); bem como apoiar e atuar em parceria com os seus congêneres estaduais e municipais.

² Lei nº 11.284, de 2 de março de 2006.

³ O último Contrato de Gestão e de Desempenho 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 31/12/11.

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.

Seus recursos são oriundos do Tesouro Nacional; contratos de concessão e aplicação das penalidades contratuais; venda de publicações, material técnico, dados e informações; convênios ou acordos com entidades, organismos ou empresas públicas, ou contratos celebrados com empresas privadas; doações, legados, subvenções e outros recursos.

Em relação à sua estrutura organizacional, o SFB é dirigido por um Conselho Diretor, composto por um Diretor-Geral e quatro Diretores. Conta também com uma Assessoria Jurídica⁴ e uma Ouvidoria.

Instalada em 2010, a Ouvidoria do SFB, de acordo com o art. 62 da Lei de criação do órgão, possui as seguintes competências:

- a) 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 (trinta) dias, das providências tomadas;
- b) 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
- c) 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 circunstanciado, o qual foi concebido utilizando a Ouvidoria de sua experiência como interlocutora entre o SFB e a sociedade.

⁴ De acordo com o Parecer nº 22/2012/DECOR/CGU/AGU, de 29/05/12, acolhido pelo Despacho do Consultor-Geral da União nº 706/2012, a Assessoria Jurídica (Ajur) do SFB passou a funcionar como órgão consultivo integrante da estrutura da Advocacia-Geral da União (AGU). Com esse novo entendimento da Consultoria-Geral da União (CGU), os processos do SFB que envolvem análise jurídica ganharam mais agilidade, pois agora são avaliados somente no âmbito do SFB. Antes, esses documentos eram encaminhados à Consultoria Jurídica (Conjur) do MMA, o que se constituía em um grande gargalo para o SFB.

2. DO ATENDIMENTO DAS DEMANDAS DOS CIDADÃOS

No semestre que compreende o período de 1º de janeiro a 30 de junho de 2012, a Ouvidoria do Serviço Florestal Brasileiro recebeu 165 demandas por meio dos diversos canais de entrada: e-mail, telefone, fax, formulário eletrônico da Ouvidoria, formulário eletrônico de contato do site do SFB, carta, atendimento pessoal, encaminhamento por outras áreas do SFB ou outras instituições e ouvidorias e recebimento nas audiências públicas promovidas pelo SFB.

Essas manifestações recebidas pela Ouvidoria abordaram a maioria das atividades desenvolvidas pelo SFB. Da totalidade das demandas que deram entrada na unidade, 33 (20%) correspondem a elogios, sugestões, reclamações e denúncias, e 132 (80%) equivalem a solicitações, que abrangem pedidos de informações, materiais, apoio a projetos, esclarecimento de dúvidas etc.

O procedimento básico de tratamento das demandas que chegam à Ouvidoria do SFB dá-se da seguinte forma: as manifestações recebidas são encaminhadas a Gerências, Unidades Regionais e/ou Centros Especializados competentes para sua resposta. Tal encaminhamento, vale ressaltar, é feito aos titulares das referidas unidades ou, no caso de seu afastamento, aos seus substitutos. A partir de então, a Ouvidoria acompanha o atendimento, monitora os prazos de resposta e mantém o cidadão informado. Tão logo recebe a resposta dessas áreas, ela faz as adequações necessárias no texto, com o fito de tornar claras e compreensíveis as informações, e repassa ao cidadão.

Destaca-se que a interlocução é sempre entre o cidadão e a Ouvidoria, visto que compete a esta a elaboração de resposta, de acordo com o previsto no inciso I do art. 62 da Lei nº 11.284, de 2 de março de 2006, abaixo transcrito:

“Seção II

Da Ouvidoria

Art. 62. O SFB contará com uma Ouvidoria, à qual competirá:

I - 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 (trinta) dias, das providências tomadas.”

Procedimento semelhante ao acima citado é o que é adotado nos casos de demandas que são encaminhadas a outros órgãos e entidades públicas (federais, estaduais ou municipais), quando são os competentes para tratar da matéria.

2.1 Das demandas recebidas pela natureza da comunicação

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

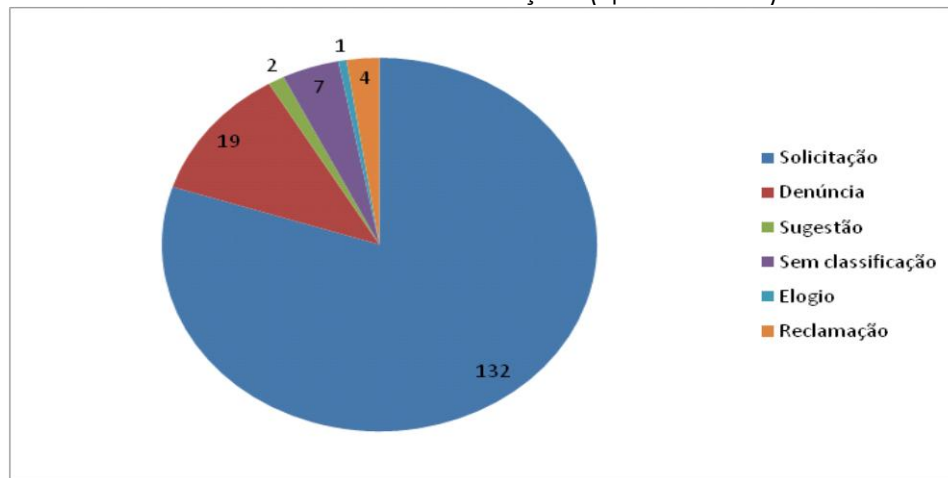
- Reclamações: sinalizam críticas, queixas e protestos em relação aos serviços prestados pelo órgão.
- Sugestões: apresentam ideias e propostas para o aperfeiçoamento do atendimento e da prestação de serviços do órgão.
- Elogios: expressam reconhecimento e satisfação pelo atendimento ou pelo serviço prestado pelo órgão.
- Denúncias: dão conhecimento de irregularidade ou descumprimento de normas e princípios éticos estabelecidos.
- Solicitações: expressam dúvidas, curiosidades e pedidos de esclarecimentos ou orientações acerca das atividades do órgão ou procedimentos por ele adotados.

Pela natureza da comunicação, as demandas recebidas no semestre foram divididas, conforme apresentado a seguir:

Tabela 1
Demandas recebidas – jan/jun. 2012
Natureza da comunicação (quantidade e percentual)

Natureza da comunicação	Quantidade	%
Solicitação	132	80,0
Denúncia	19	11,5
Sugestão	2	1,0
Sem classificação	7	5,0
Elogio	1	0,5
Reclamação	4	2,0
Total geral	165	100

Figura 1
Demandas recebidas - jan./jun. 2012
Natureza da comunicação (quantidade)



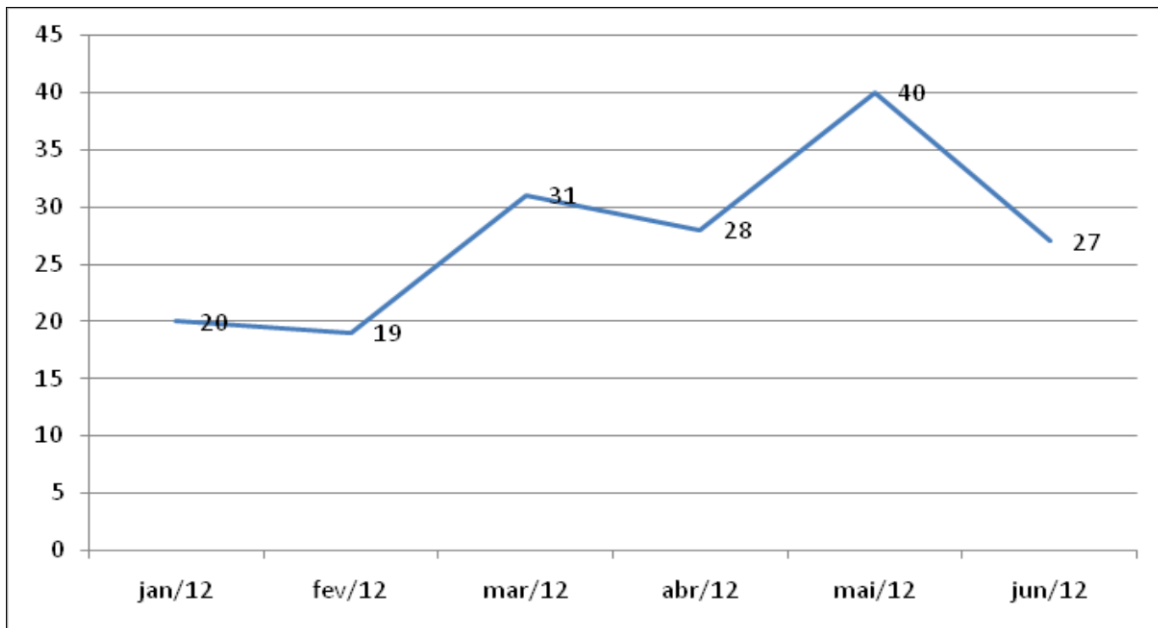
Como se observa, os tipos de demandas recebidas correspondem a: solicitação (80%), denúncia (11,5%), sugestão (1%), reclamação (2%) e elogio (0,5%). As manifestações que não se enquadraram em nenhum desses tipos corresponderam a 5% e foram denominadas "sem classificação". Exemplo dessas demandas que não possuem classificação é um poema que foi encaminhado à Ouvidoria por um cidadão de Patos/PB, no dia 24 de fevereiro de 2012.

A Tabela 2 e a Figura 2 revelam a quantidade de demandas recebidas mês a mês no primeiro semestre de 2012.

Tabela 2
Demandas recebidas – jan./jun. 2012
Recebimento mensal (quantidade)

Mês	Quantidade
Janeiro	20
Fevereiro	19
Março	31
Abril	28
Maio	40
Junho	27
Total geral	165

Figura 2
Demandas recebidas - jan./jun. 2012
Evolução do recebimento mensal (quantidade)



Sendo que:

- ◆ **Janeiro:** 20 demandas (18 solicitações / 1 sugestão / 1 denúncia);
- ◆ **Fevereiro:** 19 demandas (12 solicitações / 1 sugestão / 2 denúncias / 1 elogio / 1 reclamação / 2 sem classificação);
- ◆ **Março:** 31 demandas (21 solicitações / 10 denúncias);
- ◆ **Abril:** 28 demandas (23 solicitações / 3 denúncias / 2 reclamações);
- ◆ **Mai:** 40 demandas (34 solicitações / 1 reclamação / 5 sem classificação);
- ◆ **Junho:** 27 demandas (24 solicitações / 3 denúncias).

Apresentamos a seguir a evolução do número de demandas mensais recebidas pela Ouvidoria do SFB desde sua instalação em 2010. Percebe-se que houve um significativo aumento do número de demandas nos últimos seis meses.

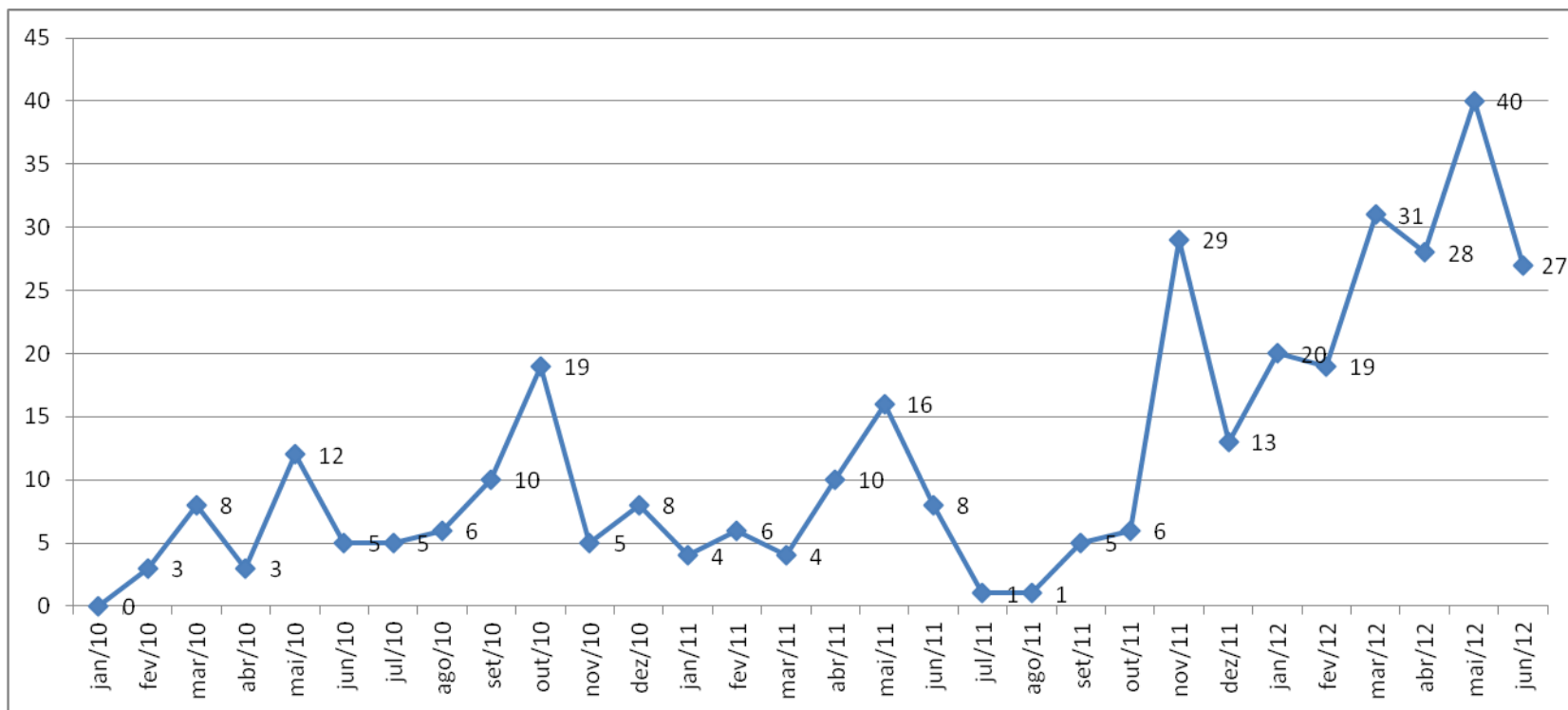


Figura 3 – Evolução do número de demandas recebidas pela Ouvidoria desde sua criação (Quantidade)

É importante sublinhar que o aumento da quantidade de demandas recebidas pela Ouvidoria nos últimos seis meses, em comparação aos meses de 2010 e 2011, demonstrado na Figura 3, deu-se pelo fato da atual gestão ter avocado o recebimento e tratamento de muitas demandas externas que antes eram feitos pelo Gabinete e pela Divisão de Comunicação (DICOM) do SFB.

A atual Ouvidora, em outubro de 2011, acordou com os servidores dos citados setores que as demandas que lá chegassem fossem encaminhadas à Ouvidoria, visto que compete a esta ser o canal de interlocução do cidadão com o órgão. Entendeu-se, pois, que tais demandas são manifestações típicas de Ouvidoria e, portanto, devem ser por esta solucionadas.

O resultado disso é que, como é mostrado na Tabela 4, a grande maioria (70%) das demandas que chegam à Ouvidoria do SFB advém da DICOM do SFB.

A proposta da Ouvidoria é que medida semelhante seja adotada pelas demais áreas do SFB, para que as respostas aos cidadãos, que são respostas oficiais do órgão, sejam centralizadas em uma só unidade, no caso, a própria Ouvidoria. Assim, estabelece-se um padrão de qualidade, já que a unidade de atendimento ao cidadão por excelência é a Ouvidoria. Propõe-se, pois, que sejam diminuídos os excessivos canais de entrada que existem hoje no SFB.

Ademais, a partir de 31 de maio de 2012, a Ouvidoria também avocou o recebimento e tratamento das mensagens chegadas quando do preenchimento do formulário eletrônico de contato com o público disponível no sítio eletrônico do SFB, aqui denominado “formulário eletrônico de contato do SFB”⁵. Desse modo, foi redirecionado o envio dessas mensagens para o e-mail da Ouvidoria. Assim, quando um cidadão preenche o formulário de contato do SFB, sua manifestação é diretamente encaminhada ao e-mail da Ouvidoria, não mais para o e-mail da DICOM.

Desse modo, além de receber as manifestações advindas do formulário eletrônico de demandas da Ouvidoria (que se encontra na página da Ouvidoria do site do SFB), a Ouvidoria passou também a receber também as demandas chegadas por meio do “formulário de contato do SFB”.

⁵ <http://www.florestal.gov.br/contato/>

2.2 Das demandas recebidas pelos canais de entrada

O acesso à Ouvidoria do SFB é realizado por meio de diversos meios de contato: e-mail da unidade⁶; formulário eletrônico de demandas da Ouvidoria; formulário eletrônico de contato do SFB; encaminhamento de demandas por outras áreas do órgão⁷; atendimento pessoal; telefone; fax e via audiências públicas.

No semestre objeto do presente Relatório, tal acesso deu-se por meio de mensagens eletrônicas (formulário eletrônico de demandas do link da Ouvidoria, formulário eletrônico de contato e e-mail da Ouvidoria), telefone, fax, demandas recebidas de outras unidades, atendimentos pessoais ou quando da realização de audiências públicas.

As referidas audiências públicas, promovidas pelo SFB, tiveram como escopo o cumprimento do disposto no parágrafo 2º do art. 20, da Lei 11.284, de 2006, que dispõe sobre a obrigatoriedade desse instrumento de participação popular para a colheita de contribuições acerca dos pré-editais de licitações para a celebração dos contratos de concessões florestais.

A Tabela 3 e a Figura 4 apresentam as demandas recebidas no semestre de acordo com os meios de contato utilizados.

Tabela 3
Demandas recebidas – jan./jun. 2012
Canais de entrada (quantidade e percentual)

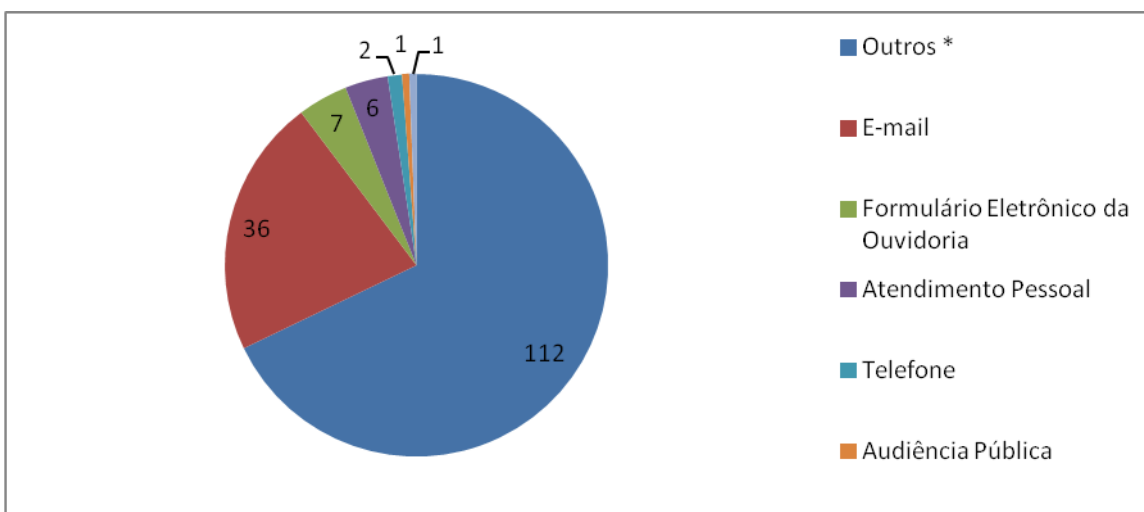
Canais de entrada	Quantidade	%
Outros*	112	68,0
E-mail	36	22,0
Formulário Eletrônico da Ouvidoria	7	4,0
Atendimento Pessoal	6	3,6
Telefone	2	1,2
Audiência Pública	1	0,6
Fax	1	0,6
Total geral	165	100

⁶ ouvidoria@florestal.gov.br

⁷ Principalmente a Divisão de Comunicação (DICOM).

Figura 4

Demandas recebidas - jan./jun. 2012
Canais de entrada (quantidade)



Os "outros" canais de entrada acima apresentados referem-se àqueles cujas demandas foram levadas à Ouvidoria por unidades externas, vejamos:

Tabela 4

Demandas recebidas – jan./jun. 2012
Outros canais de entrada (quantidade e percentual)

Outros *	Quantidade	%
Recebidas via formulário eletrônico de contato do SFB, antes de 31/5/12, e encaminhadas à Ouvidoria pela DICOM (conforme item 2.1 deste Relatório)	69	61
Recebidas via formulário eletrônico de contato do SFB, a partir de 31/5/12, e encaminhadas diretamente à Ouvidoria pelo sistema	32	28
Recebidas via e-mail pela DICOM (comunicação@florestal.gov.br) e encaminhadas à Ouvidoria	10	9
Vinda da SAIC/MMA	1	2
Total geral	112	100

Os dados supraexpostos possuem um elo de causalidade com o que foi apresentado na parte final do item 2.1, ou seja, a maioria das demandas atualmente recebidas pela

Ouvidoria do SFB advém de outras áreas do SFB pelo fato daquela unidade ter adotado a postura de trazer para si demandas de outras áreas.

2.3 Das demandas recebidas pela origem da comunicação

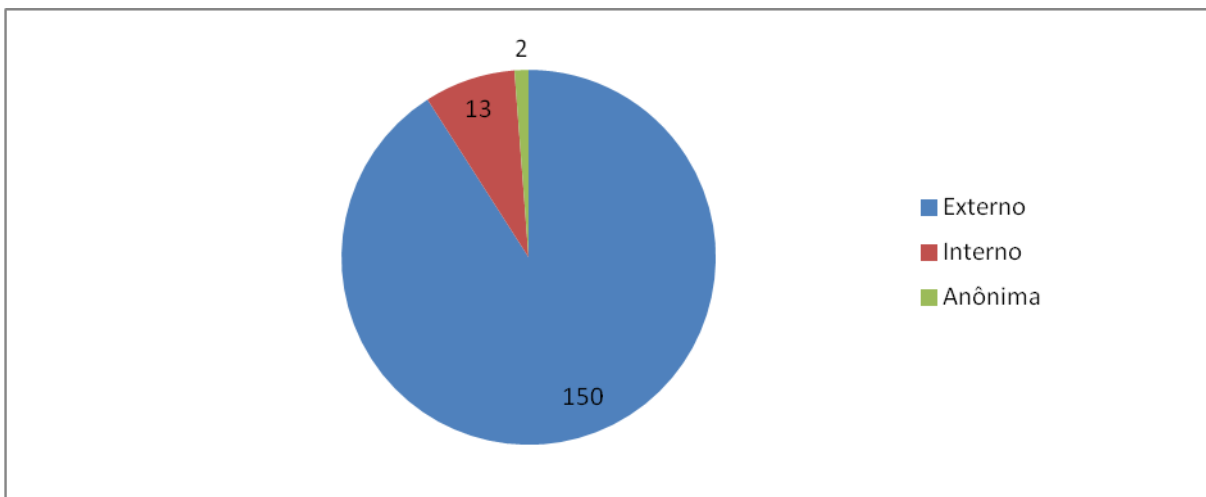
A Ouvidoria do SFB é uma ouvidoria mista no que tange à origem da comunicação, visto que faz a tratamento de demandas da comunidade **interna** (servidores, estagiários e prestadores de serviços) e **externa** (cidadãos, de forma individual ou coletiva – por intermédio de ONGs, associações, grupos de quilombolas, empresas etc).

De acordo com a origem das demandas, no semestre em apreço, houve um forte predomínio das externas, que representaram 91% (150) do montante de demandas recebidas. As demandas internas corresponderam a 8% (13) do total. E as demandas anônimas, 1% (2).

Tabela 5
Demandas recebidas – jan./jun. 2012
Origem da comunicação (quantidade e percentual)

Origem da Comunicação	Quantidade	%
Externo	150	91
Interno	13	8
Anônima	2	1
Total geral	165	100

Figura 5
Demandas recebidas - jan./jun. 2012
Origem da comunicação (quantidade)



2.4 Das demandas recebidas pelos tipos de demandantes externos

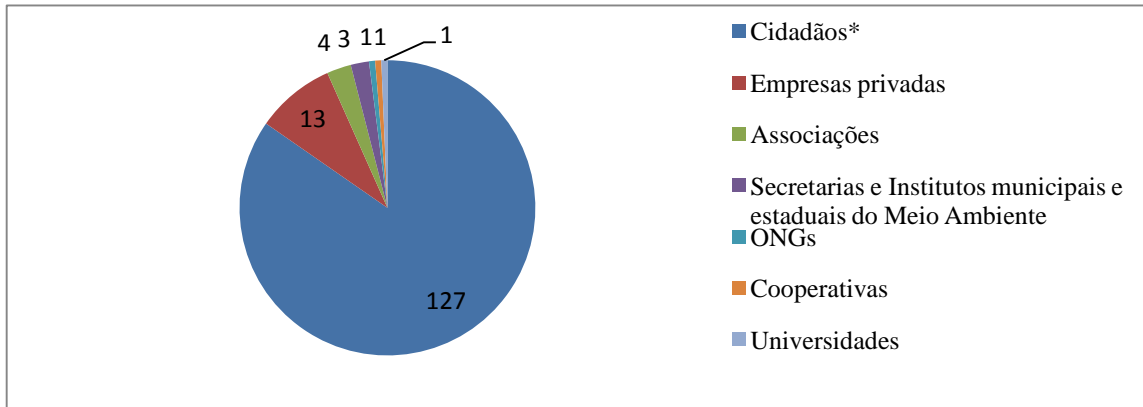
A comunidade externa, como já dito, pode recorrer à Ouvidoria de forma individual (pessoa física) ou coletiva (pessoa jurídica, que engloba associações, empresas, etc.).

A Tabela 6 e a Figura 6 apresentam o número de demandas acolhidas no semestre de acordo com os tipos de demandantes externos.

Tabela 6
Demandas recebidas – jan./jun. 2012
Público externo (quantidade e percentual)

Público Externo	Quantidade	%
Cidadãos*	127	85
Empresas privadas	13	8,5
Associações	4	3
Secretarias/institutos municipais e estaduais de meio ambiente	3	2
ONGs	1	0,5
Cooperativas	1	0,5
Universidades	1	0,5
Total geral	150	100

Figura 6
Demandas recebidas - jan./jun. 2012
Público externo (quantidade)



2.5 Das demandas recebidas pelo seu *status* atual

Os possíveis *status* de uma demanda são: respondidas e arquivadas, em andamento ou aguardando maiores informações por parte do demandante.

Das 165 demandas recebidas pela ouvidoria do SFB, no período de 1º de janeiro a 30 de junho de 2012, todas foram devidamente respondidas aos demandantes e arquivadas.

2.6 Das demandas recebidas pelas unidades envolvidas

Unidades envolvidas são aquelas para as quais a Ouvidoria encaminha as demandas por serem as competentes para a resposta. Após esse repasse, a Ouvidoria acompanha o atendimento, monitora os prazos de resposta e mantém o cidadão informado. As unidades envolvidas, então, encaminham suas respostas à Ouvidoria que, por ser a interlocutora do SFB com o cidadão, faz as adequações necessárias no texto, com o objetivo de tornar claras e compreensíveis as informações, e responde ao demandante.

Essas unidades podem ser internas (que se encontram na estrutura organizacional do SFB) ou externas (de outros órgãos ou entidades).

Tabela 7
Demandas recebidas – jan./jun. 2012
Total de unidades envolvidas (quantidade e percentual)

Total de unidades envolvidas	Quantidade de acionamentos	%
Externas	82	35
Internas	152	65
Total geral	234	100

Importante ressaltar que 234 não é o número de unidades envolvidas e sim o número de vezes em que estas foram **acionadas** no atendimento das 165 demandas recebidas pela Ouvidoria do SFB no semestre. Ressalta-se que existem demandas em que há mais de uma unidade envolvida.

Na Tabela 8, estão discriminadas as demandas recebidas no semestre pelas unidades envolvidas internas e externas.

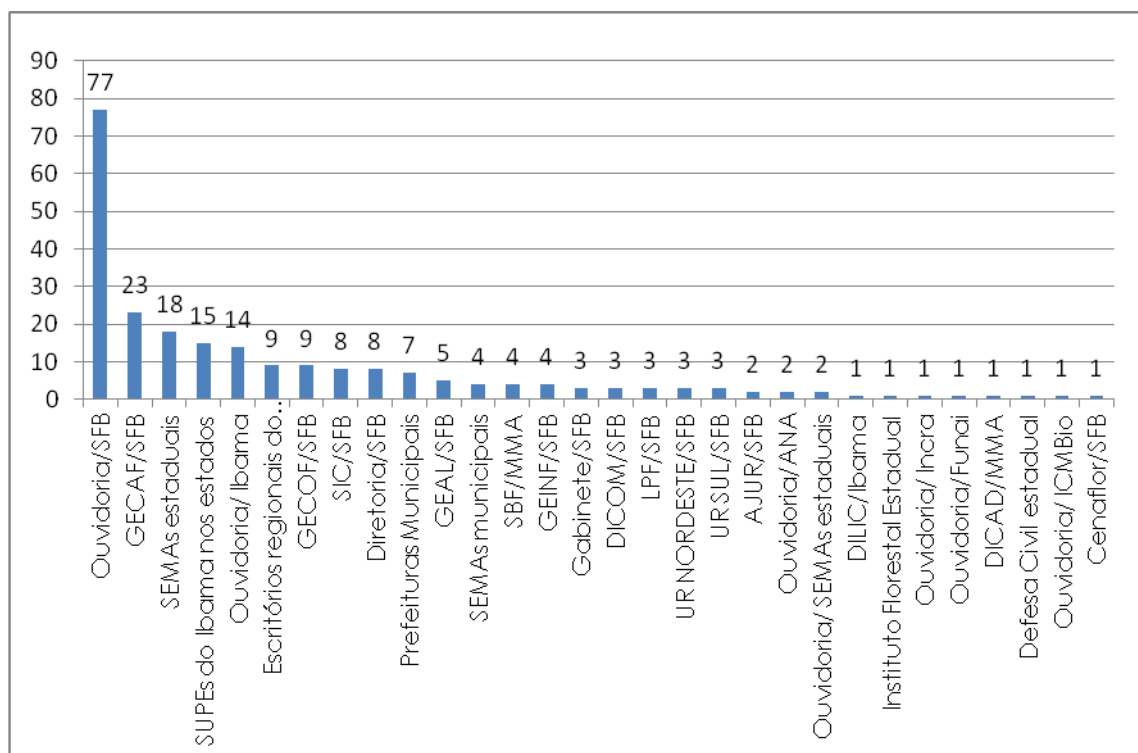
Tabela 8
Demandas recebidas – jan./jun. 2012
Unidades envolvidas internas e externas
(quantidade de acionamentos e percentual)

Unidades envolvidas internas e externas	Quantidade	%
Ouvidoria/SFB	77	32,0
GECAF/SFB	23	10,0
SEMAs estaduais	18	7,8
SUPEs do Ibama nos estados	15	6,3
Ouvidoria/ Ibama	14	6,0
Escritórios regionais do Ibama nos municípios	9	3,5
GECOF/SFB	9	3,5
SIC/SFB	8	3,3
Diretoria/SFB	8	3,3
Prefeituras Municipais	7	3,0
GEAL/SFB	5	2,3
SEMAs municipais	4	2,0
SBF/MMA	4	2,0

Unidades envolvidas internas e externas	Quantidade	%
GEINF/SFB	4	2
Gabinete/SFB	3	1,25
DICOM/SFB	3	1,25
LPF/SFB	3	1,25
UR NORDESTE/SFB	3	1,25
UR SUL/SFB	3	1,25
AJUR/SFB	2	1
Ouvidoria/ANA	2	1
Ouvidoria/ SEMAs estaduais	2	1
DILIC/Ibama	1	0,5
Instituto Florestal Estadual	1	0,5
Ouvidoria/ Incra	1	0,5
Ouvidoria/Funai	1	0,5
DICAD/MMA	1	0,5
Defesa Civil estadual	1	0,5
Ouvidoria/ ICMBio	1	0,5
Cenaflor/SFB	1	0,5
Total geral	234	100

Figura 7

Demandas recebidas - jan./jun. 2012
Unidades envolvidas internas e externas (quantidade de acionamentos)



Destaca-se que das 165 vezes em que a Ouvidoria do SFB foi acionada, 77 delas (ou seja, 77 demandas) houve a solução do problema pela própria Ouvidoria. Isto é: das 165 demandas recebidas pela Ouvidoria do SFB no semestre, 77 delas não precisaram ser repassadas a outras unidades (internas e externas), porque foram resolvidas pela própria Ouvidoria, que possui um robusto conjunto de informações sobre a administração do órgão, além de expertise para dar-lhes os encaminhamentos devidos.

Tabela 9
Demandas recebidas – jan./jun. 2012
Unidades envolvidas internas
(quantidade de acionamentos e percentual)

Unidades envolvidas internas	Quantidade	%
Ouvidoria	77	50,0
GECAF	23	15,0
GECOF	9	6,4
SIC	8	5,0
Diretoria	8	5,0
GEAL	5	3,2
GEINF	4	2,4
Gabinete	3	2,0
DICOM	3	2,0
LPF	3	2,0
UR Nordeste	3	2,0
UR Sul	3	2,0
Ajur	2	1,2
GECAD	2	1,2
Cenafior	1	0,6
Total geral	154	100,0

Figura 8
Demandas recebidas - jan./jun. 2012
Unidades envolvidas internas (quantidade de acionamentos)

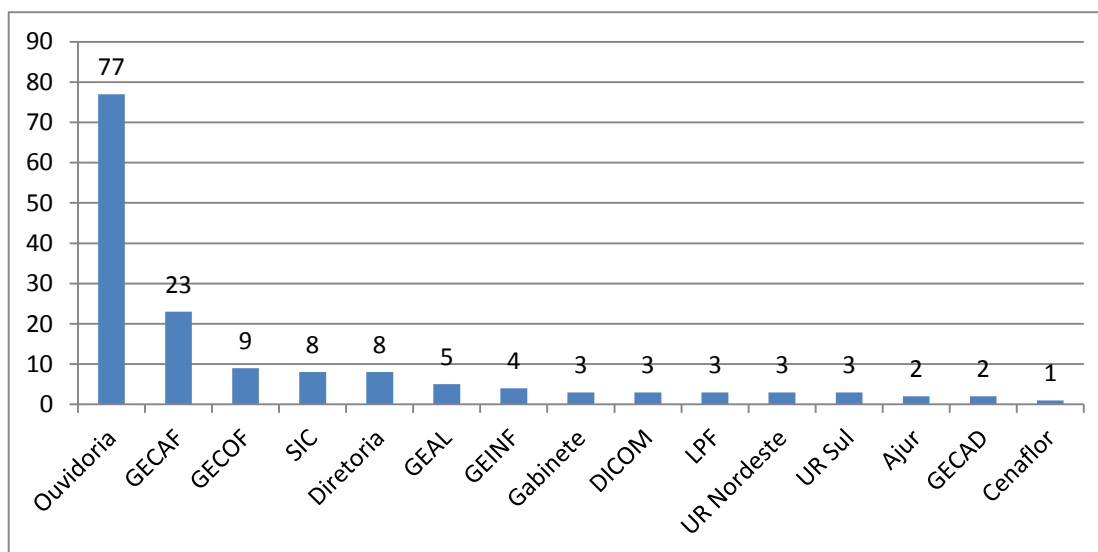
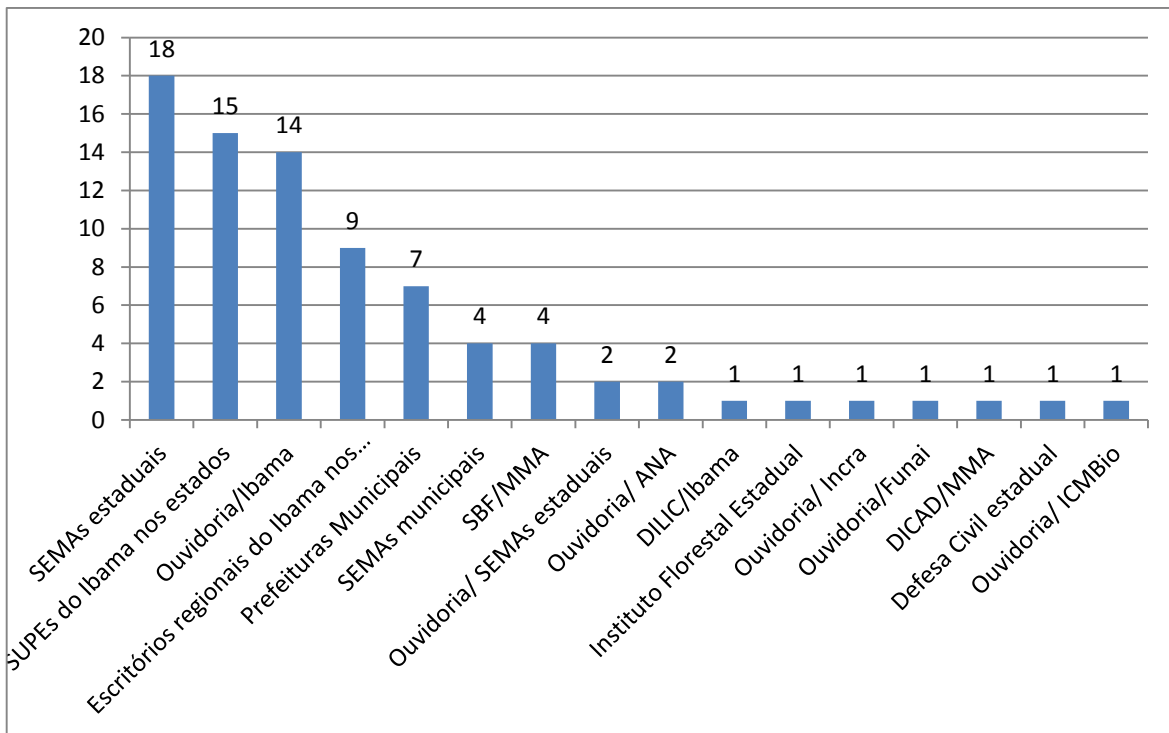


Tabela 10
 Demandas recebidas – jan./jun. 2012
 Unidades envolvidas externas
 (quantidade de acionamentos e percentual)

Unidades envolvidas externas	Quantidade	%
SEMAs estaduais	18	23
SUPEs do Ibama nos estados	15	19
Ouvidoria/Ibama	14	18
Escritórios regionais do Ibama nos municípios	9	12
Prefeituras Municipais	7	9
SEMAs municipais	4	4
SBF/MMA	4	4
Ouvidoria/ SEMAs estaduais	2	2
Ouvidoria/ ANA	2	2
DILIC/Ibama	1	1
Instituto Florestal Estadual	1	1
Ouvidoria/ Incra	1	1
Ouvidoria/Funai	1	1
DICAD/MMA	1	1
Defesa Civil estadual	1	1
Ouvidoria/ ICMBio	1	1
Total geral	82	100

Figura 9

Demandas recebidas - jan./jun. 2012
 Unidades envolvidas externas (quantidade de acionamentos)



No que tange às unidades externas, isto é, aquelas pertencentes a outros órgãos ou entidades públicas, as mais demandadas no período foram as Secretarias de meio ambiente dos estados de Rondônia, de Minas Gerais, do Pará, de Mato Grosso do Sul, do Amazonas, do Rio de Janeiro, do Ceará e da Bahia (23%), as Superintendências do Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis – Ibama nos estados de Rondônia, do Mato Grosso do Sul, do Amazonas, do Paraná, do Rio de Janeiro, do Ceará, de São Paulo e da Bahia (19%), a Ouvidoria do Ibama (18%), os Escritórios regionais do Ibama nos município de Foz do Iguaçu/PR, (12%), as Prefeituras municipais de Aquidauana/MS e de Foz do Iguaçu/PR (9%), as Secretarias de meio ambiente dos municípios de Nova Morada/MG, de Foz do Iguaçu/PR, de Acopiara/CE, de Presidente Prudente/SP e do Rio de Janeiro/RJ (4%), a Secretaria de Biodiversidade e Florestas do MMA (4%), a Ouvidoria da Secretaria do Meio Ambiente do Estado de São Paulo (2%), a Ouvidoria da Agência Nacional de Águas (2%), o Ibama (por meio de sua Diretoria de Licenciamento Ambiental – DILIC) (1%), o Instituto Florestal do estado do Pará (1%), a Ouvidoria Agrária Nacional do Ministério do Desenvolvimento Agrário (1%), a Ouvidoria do Instituto Chico Mendes de Biodiversidade (1%), Defesa Civil do Estado da Bahia (1%), a Divisão de capacitação, treinamento e desenvolvimento do MMA (1%) e a Ouvidoria da Fundação Nacional do Índio (1,7%).

2.7 Das demandas recebidas por local de origem

Quanto ao local de origem das demandas, observa-se que as Unidades da Federação que foram mais representadas nas manifestações levadas à Ouvidoria do SFB foram o Distrito Federal (24 demandas), São Paulo (14 demandas), Paraná (10 demandas) e Pará (9 demandas).

Observa-se que alguns demandantes (46) preferiram não indicar a quais estados pertenciam. E que as duas demandas cujo local de origem foi indicado nas tabelas abaixo como “estrangeiro” foram oriundas de Portugal.

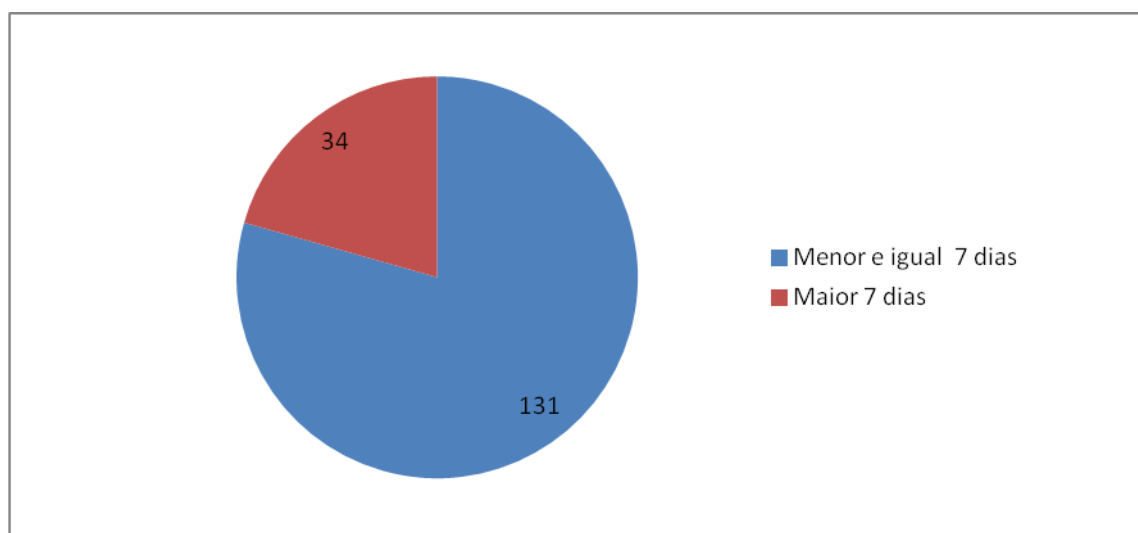
Tabela 11
Demandas recebidas – jan./jun. 2012
Local de origem (quantidade)

Local de origem	Quantidade
Não informado	46
DF	24
SP	14
PR	10
PA	9
SC	7
MG	6
PB	5
CE	5
RS	5
AM	4
MS	4
MT	4
RO	4
RJ	3
BA	3
RN	3
estrangeiro	2
AP	2
RR	1
AC	1
PI	1
ES	1
AL	1
Total geral	165

2.8 Do tempo de resposta das demandas

No que se refere ao prazo das respostas aos cidadãos, a Ouvidoria do SFB, na maioria dos casos (131 demandas do total de 165), utilizou-se de um período inferior a 8 dias para o atendimento às demandas que lhes foram apresentadas.

Figura 10
Demandas recebidas - jan./jun. 2012
Tempo de resposta (quantidade)



A Lei de criação do SFB⁸, em seu art. 62, prevê que a Ouvidoria do órgão dispõe de um prazo de até 30 dias para a entrega da resposta ao cidadão, o que vem sendo cumprido com louvor pela atual gestão da Ouvidoria, conforme Tabelas 12 e 13.

Tabela 12
Demandas recebidas – jan./jun. 2012
Tempo de resposta (quantidade e percentual)

Tempo de resposta	Quantidade	%
Menor e igual 7 dias	131	80
Maior 7 dias	34	20
Total geral	165	100

⁸ 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; altera as Leis nºs 10.683, de 28 de maio de 2003, 5.868, de 12 de dezembro de 1972, 9.605, de 12 de fevereiro de 1998, 4.771, de 15 de setembro de 1965, 6.938, de 31 de agosto de 1981, e 6.015, de 31 de dezembro de 1973; e dá outras providências.

Tabela 13
Demandas recebidas – jan./jun. 2012
Tempo de resposta (quantidade)

Tempo de resposta (dias)	Quantidade
0	33
1	31
2	27
3	7
4	7
5	10
6	6
7	10
8	8
9	4
10	3
11	5
13	3
14	2
16	5
18	1
27	1
34	1
43	1

3. DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

São treze os assuntos que foram mais abordados nas manifestações apresentadas à Ouvidoria do SFB no semestre em apreço, que apareceram em 122 do total de 165 demandas recebidas.

Como se observa na Tabela 14, o assunto mais recorrente nas demandas refere-se à solicitação de informações sobre vagas de estágio ou emprego no órgão.

O SFB é um órgão da estrutura organizacional do MMA e não conta com uma unidade de recursos humanos própria, conforme determinação do Contrato de Gestão e Desempenho⁹ celebrado entre SFB e MMA. Tal Contrato prevê, no inciso IV de sua

⁹ Contrato de Gestão e de Desempenho que entre si celebraram a União por intermédio do Ministério do Meio Ambiente e o Serviço Florestal Brasileiro. Objeto: assegurar ao Serviço Florestal Brasileiro 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. Vigência: de 08/03/2010 a 31 de dezembro de 2011.

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, contratação e nomeação de pessoal para trabalhar no SFB devem ser tratadas no âmbito do MMA, especificamente na Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração (SPOA) da Secretaria Executiva do Ministério.

A Ouvidoria do SFB – que é um instrumento de controle social e de democracia participativa e se constitui na interlocução do SFB com a sociedade – ao receber uma demanda nesse sentido, esclarece ao cidadão a estrutura institucional do MMA (e do SFB), bem como o remete à SPOA do MMA.

Percebe-se não estar claro ao cidadão 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 falta de transparência dos órgãos públicos, incluídos aí o MMA e o SFB.

Digno de nota o fato de que os cidadãos procuraram a Ouvidoria do SFB para se informarem sobre estágios e empregos possivelmente também por não existir uma unidade de ouvidoria no MMA. Percebe-se, em muitos casos, que a sociedade apresenta demandas à Ouvidoria do SFB por não conseguir distinguir as competências do MMA e do SFB e 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. A Ouvidoria do MMA constituir-se-ia, pois, 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.

Tabela 14
 Demandas recebidas – jan./jun. 2012
 Assuntos mais demandados (quantidade e percentual)

Assuntos mais demandados	Quantidade	%
Solicitação informações sobre estágio e/ou emprego	33	27
Denúncia de crime ambiental	17	14
Solicitação de informações sobre chamadas públicas do Fundo Nacional de Desenvolvimento Florestal (FNDF)	11	9
Solicitação de informações sobre contratos de concessão florestal	9	7
Solicitação de informações sobre estrutura interna e atendimentos pessoais	9	7
Oferta de serviços de empresas privadas	8	6,5
Solicitação de apoio a projetos	7	6
Solicitação de materiais e publicações do SFB	7	6
Solicitação de informações sobre processo seletivo realizado pelo SFB	6	5
Solicitação de informações sobre legislação ambiental	5	4
Solicitação de informações sobre o levantamento florestal feito pelo SFB na região Sul	4	3,5
Solicitação de informações sobre reciclagem de balões	3	2,5
Solicitação de informações sobre cursos de identificação de madeiras	3	2,5

4. DA INTERFACE ENTRE OUVIDORIA DO SFB E A LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

4.1. Da Lei de Acesso à Informação (LAI)

A Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, cuja vigência iniciou-se em 16 de maio de 2012, regulamenta o direito constitucional de acesso à informação. Trata-se de uma importante mudança de paradigma em matéria de transparência pública, na medida em que o acesso à informação pública passou a ser a regra, ao passo que o sigilo, a exceção.

Tal Lei prevê procedimentos e prazos para que a Administração responda a pedidos de informação apresentados por qualquer pessoa, física ou jurídica, estabelece obrigações de transparência e determina, entre outras providências, que seja instituído o Serviço de

Informações ao Cidadão (SIC) em todos os órgãos e entidades do Poder Público e designada autoridade diretamente subordinada ao dirigente máximo do órgão para monitorar a implementação da Lei e assegurar o seu cumprimento.

Sob o prisma dessa Lei, a informação sob guarda do Estado passou a ser pública, devendo o acesso a ela ser restringido apenas quando classificada como sigilosa (Seção II do Capítulo IV) ou quando se tratar de informação de cunho pessoal (Seção V do Capítulo IV).

Ressalta-se o papel fundamental que as ouvidorias públicas passaram a possuir a partir da entrada em vigor da referida Lei. Sua promulgação representou um novo momento para as ouvidorias, ao disciplinar a forma como o cidadão brasileiro terá acesso ao Estado, ampliando a sua democratização e a participação popular na Administração Pública, tarefa já exercida pelas unidades de ouvidoria.

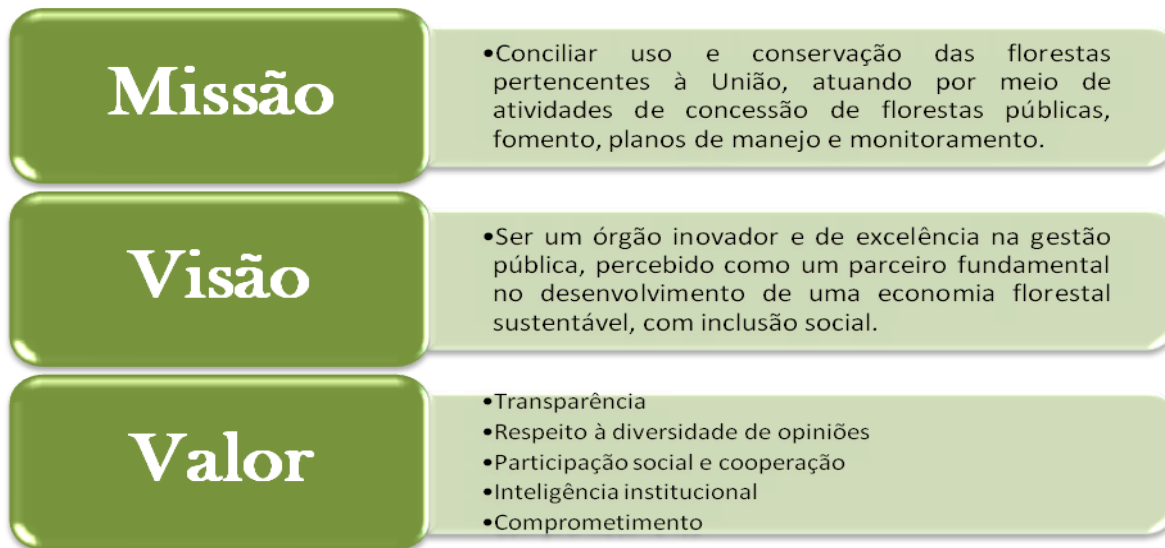
A ouvidoria é uma unidade que possui robusto conjunto de informações relacionadas à Administração do órgão ao qual pertence, com grande experiência no diálogo com o cidadão. Como a citada Lei não define de onde deverão sair os recursos orçamentários para custear estruturas físicas e alocar servidores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

4.2. Do valor “transparência”

Apresenta-se, na Figura 11, a missão, a visão e o rol de valores institucionais do SFB.

Como se percebe, o SFB é um órgão comprometido com a transparência, na medida em que a elegeu como um valor institucional. Segundo o órgão, o valor “transparência” é definido como *“comunicar à sociedade ações, resultados e informações de forma acessível, frequente e clara”*. E este é o cerne da Lei de Acesso à Informação.

Figura 11
Missão, Visão e Valor do SFB



Ademais, o órgão elenca como valor a “participação social e cooperação” que é conceituado como “*promover oportunidades de interação e ampla participação para nortear nossas ações em função do interesse público*”.

4.3. Das medidas que antecederam a vigência da LAI

4.3.1. Papel da Ouvidoria

A Ouvidoria avocou o processo de implantação da LAI no SFB, por possuir robusto conjunto de informações relacionadas à administração do órgão e grande experiência no diálogo com o cidadão.

Ressalta-se que, no semestre objeto do presente Relatório, 63% das manifestações apresentadas à Ouvidoria do SFB foram pedidos de informação, o que demonstra que esta unidade já possuía aparelhagem eficaz para tanto, e o que levou a Direção do SFB a atribuir à Ouvidoria o papel protagonista na implantação da LAI, principalmente com a criação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) na estrutura desta.

A Ouvidoria do SFB é uma das poucas ouvidorias públicas a assumir uma vasta gama de responsabilidades com a entrada em vigor da LAI, quais sejam: coordenar o SIC, coordenar o Grupo de Trabalho criado com vistas a elaborar estratégias para a implementação da LAI e ter sua ouvidora designada como autoridade de monitoramento do art. 40 da Lei.

4.3.2. Designação de autoridade de monitoramento

No dia 16 de fevereiro de 2012, foi publicada, na pág. 43 da Seção 2 do Diário Oficial da União, a Portaria SFB nº 21, de 14 de fevereiro de 2011, na qual foi designada a atual ouvidora do SFB para assumir as responsabilidades listadas no art. 40 da LAI, *in verbis*:

“Art. 40. No prazo de 60 (sessenta) dias, a contar da vigência desta Lei, o dirigente máximo de cada órgão ou entidade da administração pública federal direta e indireta designará autoridade que lhe seja diretamente subordinada para, no âmbito do respectivo órgão ou entidade, exercer as seguintes atribuições:

I - assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso a informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos desta Lei;

II - monitorar a implementação do disposto nesta Lei e apresentar relatórios periódicos sobre o seu cumprimento;

III - recomendar as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e procedimentos necessários ao correto cumprimento do disposto nesta Lei; e

IV - orientar as respectivas unidades no que se refere ao cumprimento do disposto nesta Lei e seus regulamentos.”

A Ouvidora participou de oficina e reuniões com a OGU/CGU acerca da interface entre a LAI e os trabalhos da Ouvidoria.

Iniciou-se um processo interno de disseminação sobre os principais aspectos da LAI. A Ouvidoria realizou, no dia 13 de março de 2012, uma apresentação ao Conselho Diretor do SFB, apontando a mudança de paradigma que ela traria a toda administração pública.

Ainda no mês de março, a Ouvidora realizou apresentação sobre a LAI na reunião de gerentes do SFB, cujos participantes foram gerentes, assessores e chefes das unidades regionais e centros especializados do órgão.

No mês de abril de 2012, a Ouvidoria promoveu o “Encontro da Ouvidoria sobre a Lei de Acesso à Informação”, que teve como escopo a divulgação da Lei ao corpo de servidores do órgão, bem como as estratégias de sua implementação.

4.3.3. Criação do 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 citada CGU.

Com vistas a se adequar à referida orientação, o SFB publicou, em março de 2012, a Portaria nº 41/2012¹⁰, instituindo seu GT, cujos membros são representantes da Ouvidoria (Ouvidora o coordena), da Chefia de Gabinete, da Divisão de Comunicação e da Divisão de Protocolo da Gerência-Executiva de Administração e Logística.

Dentre as atividades desenvolvidas pelo GT, destacam-se, dentre outras: a) elaboração de diagnóstico sobre as estruturas e procedimentos adotados pelas unidades do SFB em relação a pedidos de acesso a informações públicas, o que foi feito por meio de entrevistas e/ou questionários às áreas do órgão; b) cooperação com a autoridade designada pelo art. 40 da LAI; c) identificação das informações mais demandadas no órgão para serem divulgadas no sítio eletrônico do SFB; d) levantamento de eventual informação classificada como sigilosa, o que não existe atualmente no SFB; e) auxílio na criação de seção no sítio eletrônico do órgão destinada às perguntas frequentes, como determina a LAI; e) colaboração na elaboração do fluxo interno de tramitação de pedidos de informação e e) auxílio na inauguração do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC/SFB).

4.3.4. Criação do SIC

A LAI¹¹ e o seu Decreto regulamentador^{12,13} previram a obrigatoriedade de todos os órgãos e entidades da administração pública criarem seus Serviços de Informação ao Cidadão (SIC) com o objetivo de atender e orientar o público quanto ao acesso às informações, informar sobre a tramitação de documentos na unidade e receber e registrar pedidos de acesso à informação.

O SIC do SFB foi criado dentro da estrutura da Ouvidoria (Portaria SFB nº 52/2012¹⁴), que já desempenhava esse papel de atendimento ao público.

A orientação da CGU e do citado Decreto¹⁵, é de que o SIC fosse instalado em unidade física visivelmente identificada, de fácil acesso e aberta ao público, bem como que os

¹⁰ 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 Serviço Florestal Brasileiro.

¹¹ Inciso I do art. 9º.

¹² 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.

¹³ Art. 9º.

¹⁴ Portaria SFB nº 52, de 4 de maio de 2012, publicada no Diário Oficial da União do dia 7/5/2012, Seção 1, pág. 72: instituiu o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) do SFB.

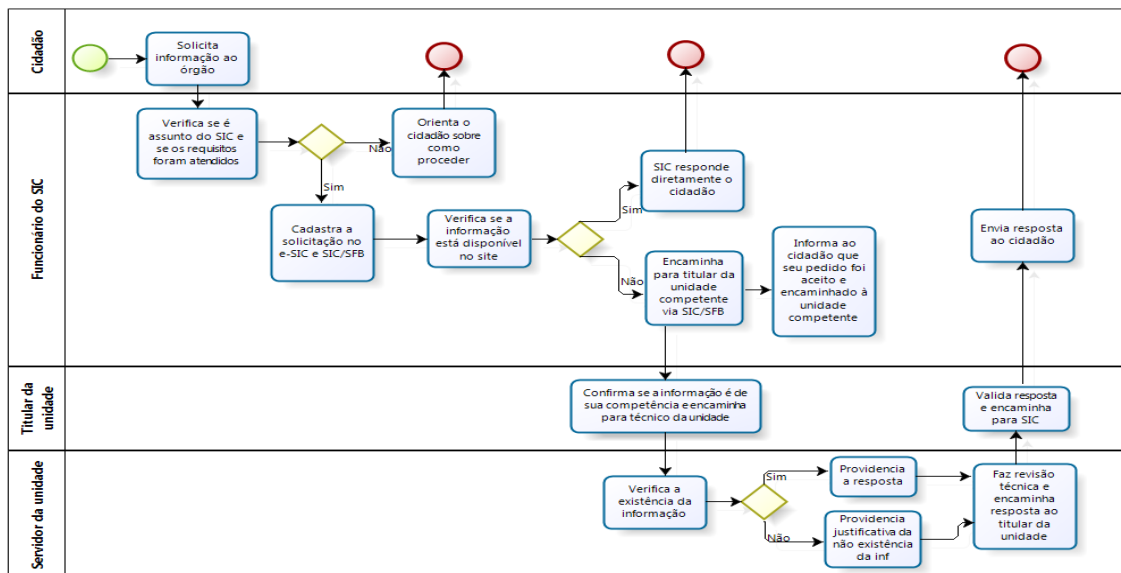
gestores deveriam fornecer a infraestrutura necessária para a instalação do referido Serviço.

Desenvolveu-se um sistema eletrônico interno de tramitação dos pedidos de acesso à informação, batizado de "sistema SIC/SFB"

4.3.5. Fluxo Interno de Tramitação

Tendo em vista que o SIC compõe a estrutura da Ouvidoria, esta elaborou o fluxo de tramitação dos pedidos de acesso à informação no âmbito do SIC, conforme demonstrado na Figura 13.

Figura 13
Fluxo Interno de Tramitação de Pedidos de Acesso à Informação



4.3.6. Transparência Ativa

Estabeleceram a LAI e seu decreto regulamentador 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. Essa proposta legal, denominada “Transparência Ativa”, prevê que documentos gerados ou custodiados pelo Estado sejam facilmente acessados por

¹⁵ Art. 10.

qualquer cidadão. Para tanto, a LAI¹⁶ e o seu Decreto de regulamentação¹⁷ fixaram um rol de conteúdo mínimo de informações que devem estar obrigatoriamente presentes nos sítios eletrônicos institucionais.

Dentro desse contexto de promoção de um governo aberto está inserido o SFB, que vem cumprindo os ditames da “Transparência Ativa”, para a qual foi reservado todo um capítulo do citado Decreto¹⁸.

O SFB agiu pró-ativamente e atingiu o objetivo traçado pelo Decreto, qual seja, o de divulgar as informações de interesse público no seu sítio eletrônico¹⁹ até o dia da entrada em vigor da LAI²⁰.

4.4. Da interface entre a Ouvidoria e o SIC

A Figura 14 demonstra a interface da Ouvidoria e do SIC do SFB, que funcionam dentro de uma mesma estrutura e se comunicam constantemente.

Como dito no item 2.1, as demandas acolhidas pela Ouvidoria podem possuir natureza de solicitação, denúncia, reclamação, sugestão ou elogio.

Quando o cidadão se dirige à Ouvidoria para solicitar algum tipo de **material** (livros, banners, folders etc), a essa demanda é dado seguimento pela própria Ouvidoria.

Entretanto, quando se tratar de solicitação de uma **informação**, a Ouvidoria envia um e-mail padrão ao cidadão comunicando que o SFB conta com o SIC, que é a unidade competente para atender aos pedidos de informação e orientar os cidadãos em relação a esses pedidos. Nesse e-mail, solicitam-se os dados listados no art. 12 do Decreto nº 7.724/12 (*nome do requerente, número de documento de identificação válido, especificação da informação desejada e endereço físico ou eletrônico do requerente*) que são imprescindíveis para o cadastro da demanda no e-SIC (sistema externo de tramitação de demandas do SIC, criado pela CGU). É esclarecido ao cidadão, nesse e-mail, que o atendimento de sua demanda pelo SIC garante a ele os direitos previstos na LAI (prazo de resposta de até 30 dias, possibilidade de interposição de recurso etc).

Estipulou-se um prazo de 3 dias úteis para a resposta do cidadão: a) se, em 3 dias úteis, o cidadão não encaminhar seus dados (do referido art. 12), a sua demanda será atendida

¹⁶ Art. 8º, § 1º.

¹⁷ Art. 7º, § 3º.

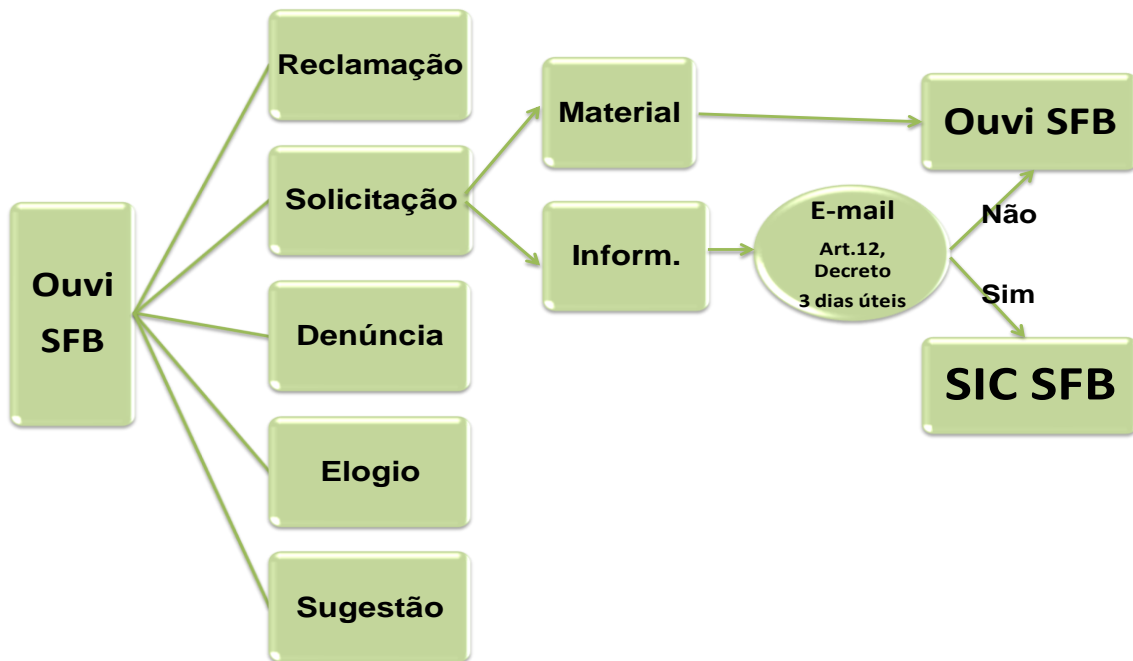
¹⁸ Capítulo III do Decreto nº 7.724, de 2012: “Da Transparência Ativa”.

¹⁹ www.florestal.gov.br/acessoainformacao.

²⁰ Dia 16 de maio de 2012.

pela Ouvidoria; e b) se o cidadão enviar os dados no prazo de 3 dias úteis, ele será cadastrado no e-SIC e sua demanda passará a ser uma demanda do SIC (não mais da Ouvidoria).

Figura 14
Interface Ouvidoria e SIC



5. Da participação em eventos

Nos primeiro semestre de 2012, a Ouvidoria do Serviço Florestal Brasileiro participou dos seguintes eventos:

- “Oficina: Ouvidorias e a Lei de Acesso à Informação (LAI)”, promovida pela Ouvidoria-Geral da União/CGU – Brasília – março de 2012.
- “2ª Reunião-Geral de Ouvidorias Públicas” – tema: Efetividade das instituições de participação, promovida pela Ouvidoria-Geral da União – Brasília – março de 2012.
- “Conferência Livre das Ouvidorias Públicas” (ferramenta para viabilizar os debates da “1ª Conferência Nacional sobre Transparência e Controle Social – CONSOCIAL”), promovida pela Ouvidoria-Geral da União/CGU – março de 2012.

- Curso “Rumo a uma cultura de acesso à informação: a Lei 12.527/2011” oferecido pela Escola Virtual da CGU – abril de 2012.
- “1º Treinamento Presencial” sobre o SIC oferecido pela CGU – abril de 2012.
- “Encontro da Ouvidoria sobre a Lei de Acesso à Informação”, que será esmiuçado no próximo item – Brasília, abril de 2012.
- *Open Government Partnership (OGP), Side event “Ombudsmen os the Brazilian Government and OGP Workshop”*, promovido pela Ouvidoria-Geral da União/CGU – abril de 2012.
- Café com Debate cujo tema foi “Lei de Acesso à Informação no Brasil: um passo para o aprofundamento da democracia e os desafios para sua implementação”, realizado pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP) do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – abril de 2012.
- Palestra “Lei de Acesso à Informação – o papel das Ouvidorias”, realizado pela Ouvidoria do Parlamento da Câmara Municipal de São Paulo – abril de 2012.
- Curso “A Elaboração Normativa e o Poder Executivo e O Processo Legislativo no Congresso Nacional”, promovido pelo Ministério do Meio Ambiente juntamente com membros da Casa Civil e da Câmara dos Deputados – Brasília, abril de 2012.
- Curso “Controles na Administração Pública”, promovido pelo Instituto Serzedello Corrêa do Tribunal de Contas da União (TCU) – Brasília, abril de 2012.
- Café com Debate cujo tema foi “Como os dados abertos vão transformar as práticas do governo e gerar oportunidade para a sociedade, realizado pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP) do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – maio de 2012.
- Palestra sobre a Lei de Acesso à Informação promovida pelo Ministério do Meio Ambiente em parceria com a CGU – maio de 2012.
- Reunião do Assessor de Controle Interno da Ministra de Estado do Meio Ambiente com entidades vinculadas ao MMA e representantes da CGU para tratar dos aspectos práticos da implementação da Lei de Acesso à Informação – maio de 2012.
- Encontro sobre a Lei de Acesso à Informação que foi especialmente dirigido às autoridades responsáveis pelo monitoramento da aplicação da Lei, promovida pela Controladoria-Geral da União (CGU), Casa Civil da Presidência da República e Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – Brasília, maio de 2012.
- Treinamento de “Negociação e Resolução de Conflitos”, promovido pela empresa Dale Carnegie Training – Brasília, junho de 2012.

5.1. Do “Encontro da Ouvidoria sobre a Lei de Acesso à Informação”

No dia 10 de abril de 2012, a Ouvidoria do SFB promoveu o “Encontro da Ouvidoria sobre a Lei de Acesso à Informação”.

O evento teve como escopo a divulgação da Lei ao corpo de servidores do órgão, bem como as estratégias de sua implementação. Sua realização foi no auditório do Cenaflor/SFB, em Brasília/DF.

CONCLUSÃO

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 2012, 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.

Exerga-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.

SIGLAS

AECI	Assessoria Especial de Controle Interno
AGU	Advocacia-Geral da União
ANA	Agencia Nacional de Águas
CENAFLOP	Centro Nacional de Apoio ao Manejo Florestal
CGFLOP	Comissão de Gestão de Florestas Públicas
CNFP	Cadastro Nacional de Florestas Públicas
Conjur	Consultoria Jurídica
CONSOCIAL	Conferência sobre Transparência e Controle Social
DICAD	Divisão de Cadastro e Lotação de Pessoal
DICOM	Divisão de Comunicação Social do SFB
DILIC	Diretoria de Licenciamento do Ibama
e-SIC	Sistema eletrônico do SIC
ENAP	Escola Nacional de Administração Pública
FAQ	<i>Frequently Asked Questions</i>
FNDF	Fundo Nacional de Desenvolvimento Florestal
Funai	Fundação Nacional do Índio
GEAL	Gerência Executiva de Administração e Logística
GECAF	Gerência Executiva de Capacitação e Fomento
GECOF	Gerência Executiva de Concessões Florestais
GEINF	Gerência Executiva de Informações Florestais
GT	Grupo de trabalho
ICMBio	Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade
Incra	Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária
LAI	Lei de Acesso à Informação
LPF	Laboratório de Produtos Florestais
MFaz	Ministério da Fazenda
MMA	Ministério do Meio Ambiente
MPOG	Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão
MTE	Ministério do Trabalho e Emprego
OGP	<i>Open Government Partnership</i>
OGU	Ouvidoria-Geral da União
ONG	Organização não governamental
OUVI	Ouvidoria
SAIC	Secretaria de Articulação Institucional e Cidadania Ambiental do MMA
SBF	Secretaria de Biodiversidade e Florestas do MMA
Secom PR	Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República
SEMA	Secretaria de Meio Ambiente
Serpro	Serviço Federal de Processamento de Dados
SFB	Serviço Florestal Brasileiro
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
SIC/SFB	Sistema eletrônico do SIC do SFB
SIGAD	Sistema Informatizado de Gestão Arquivística de Documentos do SFB
SINIMA	Sistema Nacional de Informação sobre Meio Ambiente
Siproc	Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal
SNIF	Sistema Nacional de Informações Florestais
SPOA	Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração
SUPE Ibama	Superintendência do Ibama
TCU	Tribunal de Contas da União
UR	Unidade Regional

