

Relatório da Ouvidoria sobre a atuação do Serviço Florestal Brasileiro - SFB

Janeiro a Dezembro de 2018



**SERVIÇO FLORESTAL
BRASILEIRO**

Governo Federal

Ministério do Meio Ambiente

Ministro José Sarney Filho (até março/2018)

Ministro Edson Duarte (abril-dezembro/2018)

Serviço Florestal Brasileiro

Conselho Diretor:

Raimundo Deusdará Filho - **Diretor-Geral**

Carlos Eduardo Portella Sturm – Diretor de Cadastro e Fomento Florestal

Joberto Veloso de Freitas – Diretor de Pesquisa e Informação Florestal

Marcus Vinicius da Silva Alves – Diretor de Concessão Florestal e Monitoramento

Samir Jorge Murad – Diretor de Administração e Finanças

Chefe de Gabinete:

Ângelo Ramalho

Equipe da Ouvidoria:

Benvindo Belluco (Ouvidor até 30/09/2018)

Cláudia Queiroz Fernandes (Ouvidora Substituta)

Thaís Neves

Foto da capa:

Acervo do SFB



Ministério do
Meio Ambiente

SUMÁRIO

| | |
|--|----|
| I - APRESENTAÇÃO | 1 |
| II- SERVIÇO FLORESTAL BRASILEIRO | 2 |
| III- OUVIDORIA DO SERVIÇO FLORESTAL BRASILEIRO..... | 5 |
| IV- ANÁLISE DAS PRINCIPAIS DEMANDAS RECEBIDAS PELA OUVIDORIA | 10 |
| • Atendimento à Lei de Acesso a Informação (LAI) | 10 |
| • Cadastro Ambiental Rural – CAR..... | 12 |
| • Solicitação de Estágio e Emprego..... | 14 |
| • Falta de Pessoal e Processos Seletivos..... | 15 |
| • Concessões Florestais..... | 17 |
| V - PESQUISA DE SATISFAÇÃO..... | 19 |
| VI- CONSIDERAÇÕES FINAIS | 23 |
| VII- SIGLAS..... | 26 |

APRESENTAÇÃO

Em atendimento ao mandamento legal constante no art. 62, inciso III, alínea “b”, da Lei nº 11.284¹/ 2006, que criou o Serviço Florestal Brasileiro (SFB), apresentamos as apreciações sobre a atuação do SFB referentes ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2018.

A exemplo dos anos anteriores, o relatório de 2018 foi produzido a partir das principais demandas recebidas pela Ouvidoria, no período analisado, as quais foram utilizadas para: i) realizar diagnóstico da organização; ii) identificar eventuais distorções institucionais; e iii) propor possíveis melhorias nos processos internos, a fim de contribuir para o aperfeiçoamento dos serviços prestados pelo Órgão.

Além de atender a uma determinação legal, o presente relatório objetiva fornecer informações e subsídios gerenciais aos administradores do SFB, a partir das demandas enviadas pelo público externo e pelos próprios atores internos do Órgão, a fim de contribuir para o aprimoramento dos processos de trabalho.

Antes, porém, de iniciar a análise das principais demandas recebidas por esta Ouvidoria, no exercício de 2018, apresentamos uma breve síntese sobre as competências do SFB e de sua Ouvidoria.

¹ Lei nº 11.284, de 2 de março de 2006, que dispõe sobre a gestão de florestas públicas para a produção sustentável; institui, no âmbito do Ministério do Meio Ambiente, o SFB, cria o fundo Nacional de Desenvolvimento Florestal-FNDE, entre outros.

II - SERVIÇO FLORESTAL BRASILEIRO

O Serviço Florestal Brasileiro, Órgão integrante da estrutura básica do Ministério do Meio Ambiente (MMA), foi criado pela Lei 11.284/2006 para atuar exclusivamente na gestão das florestas públicas brasileiras.

Trata-se de um Órgão da administração federal direta, com autonomia administrativa, orçamentária e financeira conferidas por Contrato de Gestão e Desempenho celebrado com o MMA. Nesse contrato, são estipulados resultados anuais a serem alcançados, bem como seus critérios de avaliação.

As atuais competências institucionais do SFB foram regulamentadas pelo art. 44 do Decreto nº 8.957², de 2017, as quais, entre outras, incluem as funções de gestor:

- do sistema nacional de florestas públicas federais e do Fundo Nacional de Desenvolvimento Florestal (FNDF);
- do Sistema Nacional de Informações Florestais (SNIF);
- das concessões de florestas públicas;
- do Inventário Florestal Nacional;
- do Cadastro Nacional de Florestas Públicas;
- do Cadastro Ambiental Rural (CAR);
- do Sistema de Cadastro Ambiental Rural (SICAR);
- da emissão das Cotas de Reserva Ambiental (CRA); e
- dos programas de treinamento, capacitação, pesquisa e assistência técnica para a implementação de atividades florestais, incluídos o manejo florestal, o processamento de produtos florestais e a exploração de serviços florestais.

² O Decreto nº 8.975, de 24 de janeiro de 2017, aprova, entre outras, a Estrutura Organizacional do MMA, incluindo o SFB.

As novas atribuições e competências assumidas pelo SFB ao longo dos últimos anos, em um ambiente de recursos humanos e financeiros escassos, configuram-se como um importante desafio para o Órgão, mas, ao mesmo tempo, uma grande oportunidade de assumir, cada vez mais, o papel de ponto focal na gestão das florestas públicas nacionais.

Em relação à estrutura organizacional, o SFB é formado por um Conselho Diretor (com um Diretor-Geral e quatro Diretores), pela Chefia de Gabinete, Assessoria Jurídica e Internacional, Coordenação de Comunicação, Ouvidoria, nove Gerências, um Centro Especializado (Laboratório de Produtos Florestais) e quatro Unidades Regionais (Curitiba/PR, Porto Velho/RO, Natal/RN e Santarém/PA).

III – A OUVIDORIA DO SFB³

A Ouvidoria do Serviço Florestal Brasileiro SFB tem, entre as suas principais competências, a de 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 da Instituição, seja contra a atuação dos concessionários (art. 62, inciso II, da Lei nº 11.284, de 2 de março de 2006).

Dessa forma, ao estimular a participação do cidadão no controle e na avaliação da Instituição e de seus serviços, a Ouvidoria constitui-se em uma ferramenta capaz de auxiliar a transformação permanente do SFB, uma vez que possibilita mudanças e ajustes nos serviços por ele prestados, em consonância com as demandas sociais por ela canalizadas.

³ Para maiores detalhes sobre as atividades da Ouvidoria, vide Relatórios disponibilizados no sítio eletrônico do SFB (www.florestal.gov.br/ouvidoria)

De acordo ainda com a Lei de sua criação, a Ouvidoria atua junto ao Conselho Diretor do SFB, sem subordinação hierárquica, sendo o Ouvidor nomeado pelo Presidente da República, para um mandato de três anos, sem direito a recondução.

Além das atividades típicas de ouvidoria - recepcionar demandas internas e externas com relação à solicitação, denúncia, reclamação, sugestão e elogio - a Ouvidoria do SFB exerce as seguintes atribuições:

- a) coordenar o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), assegurando o acesso a informação, de forma eficiente e adequada, conforme prevê a Lei de Acesso à Informação - LAI;
- b) atender e operacionalizar o módulo Simplifique no sistema e-Ouv da CGU..

Importante destacar que, a Ouvidoria do SFB integra o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv). Trata-se de ferramenta para recebimento e análise das manifestações da sociedade de forma integrada entre os órgãos que utilizam o Sistema. Por meio dele, o cidadão pode registrar uma manifestação (denúncia, reclamação, sugestão, elogio ou solicitação), consultar seu andamento e verificar a resposta.

As manifestações que chegam à Ouvidoria e, que são de competência do SFB, são encaminhadas às áreas técnicas responsáveis pelo assunto, para análise, preparação de minuta de resposta e devolução à Ouvidoria para avaliação e envio aos cidadãos. Caso o assunto não seja da alçada do SFB, o mesmo é encaminhado à ouvidoria pertinente, via e-Ouv, no caso daquelas que utilizam o sistema. Para as demais, o demandante é solicitado a dirigir-se diretamente à ouvidoria do órgão competente, por meio dos contatos a ele informados.

No caso das demandas de competência do SFB, a Ouvidoria monitora o atendimento e cobra pela tempestividade e qualidade das respostas. Os indicadores ligados diretamente à forma

de atendimento, bem como a pesquisa de satisfação, indicam, no período analisado pelo presente relatório, um melhor desempenho nesses dois quesitos.

Não obstante a melhora apontada nos indicadores de desempenho, a Ouvidoria reafirma a importância da interlocução com as demais áreas do SFB, sempre na busca de um maior comprometimento, principalmente quanto à observância dos prazos legais para a elaboração e encaminhamento das respostas. O objetivo é atender um número maior de cidadãos, mas garantindo a eles respostas tempestivas e de melhor qualidade.

IV – Análise das Principais Demandas recebidas pela Ouvidoria

- **Atendimento à Lei de Acesso à Informação – (LAI)**

A Lei de Acesso à Informação (LAI), nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, veio regulamentar a prerrogativa constitucional do cidadão de requerer informações ao poder público, além de fixar regras, prazos e garantias que viabilizam e tornam exequível o direito de acesso às informações públicas.

De acordo com a Lei, o acesso às informações é assegurado mediante a criação de um serviço de informação ao cidadão, nos órgãos e entidades do poder público, e em local e condições apropriadas para o atendimento. Na Administração Pública Federal, foram criados os SICs (Serviço de Informação ao Cidadão), unidades físicas de atendimento, e o e-SIC, sistema eletrônico.

A Lei e seu Decreto regulamentador estabeleceram, ainda, 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 arquivos públicos, planos de governo, auditorias, relatórios, entre outros, sejam facilmente acessados por qualquer cidadão. Dessa forma, há um rol de conteúdo mínimo de informações que devem estar obrigatoriamente presentes nos sítios eletrônicos institucionais.

No âmbito do SFB, cabe à Ouvidoria administrar o SIC. No exercício de 2018 foram recebidos 85 pedidos de informações, o que representa um aumento de aproximadamente 35%, se comparado aos 63 recebidos em 2017. Destaca-se que a maioria dos pedidos de informação, cerca de 61%, se refere ao CAR.

A maior demanda por informações relacionadas ao CAR, por meio do SIC, é uma demonstração do crescente interesse do público sobre dados mais detalhados do que aqueles disponibilizados no sítio eletrônico do SFB⁴.

Ademais, se canalizadas pelo SIC, as demandas têm regras e prazos mais rígidos do que aquelas observadas pela Ouvidoria. Além disso, o cidadão tem a garantia, no caso de negativas de acesso à informação, parcial ou total, de poder interpor recursos junto ao Órgão demandado e, até mesmo, às instâncias superiores, como ao Ministério da Transparência, Fiscalização e Controle, Órgão responsável pela coordenação da LAI e, em última instância, à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI), órgão colegiado composto por representantes de dez órgãos/entidades do Governo.

- **Cadastro Ambiental Rural – CAR**

O CAR é um registro eletrônico obrigatório para todos os imóveis rurais, criado pela Lei 12.651/2012. Tem por objetivo integrar as informações ambientais das propriedades e posses rurais, compondo uma base de dados para controle,

⁴ (www.florestal.gov.br).

monitoramento e planejamento ambiental e econômico e combate ao desmatamento das florestas e demais formas de vegetação nativa no Brasil.

Apesar de não se caracterizarem como demandas típicas de ouvidoria - a maioria se refere à questionamento quanto ao preenchimento do cadastro e emissão de recibos - acordou-se que, no âmbito do SFB, a Ouvidoria seria o canal mais apropriado para administrar o fluxo de atendimento das consultas relacionadas ao CAR, quais sejam: i) recebimento; ii) repasse para tratamento na área competente; e iii) envio de resposta ao público interessado.

Desde que o CAR entrou em operação, em 2014, o SFB vem trabalhando no sentido de aprimorar o Sistema de Cadastro Rural (SICAR), bem como o demonstrativo das informações declaradas no Sistema. Nesse contexto, foram desenvolvidas e disponibilizadas, no sítio do SFB, vários módulos de consulta, de análise e de geração de relatórios, com o objetivo de melhorar o atendimento ao público, seja com relação ao sistema de cadastramento, seja quanto à disponibilização de informações estratégicas do CAR.

Dentre essas medidas, cabe destacar a inauguração, em dezembro de 2018, do Centro de Processamentos de Dados Florestais no SFB, que adequou a infraestrutura do Cadastro Ambiental Rural garantindo alta disponibilidade e segurança do sistema, itens fundamentais no controle de financiamento rural, na demarcação de terras indígenas e de propriedades privadas, bem como na exploração sustentável de florestas e na recuperação de áreas degradadas.

Os reflexos dessas medidas vêm sendo observados ano a ano, com a sensível redução de demandas relacionadas ao CAR, canalizadas pela Ouvidoria. No exercício de 2018, a Ouvidoria do SFB recebeu 200 demandas relativas ao CAR, o que se compara às 301 demandas registradas em 2017 (-33,5%).

Em 31.12.18 encerrou-se o prazo para cadastramento com os benefícios previstos no Código Florestal. De acordo com Boletim Informativo do SFB, até 31.12.18 foram cadastradas 5,5 milhões de propriedade rurais, totalizando uma área de 470,9 milhões de hectares, volume, inclusive, acima dos 100% previstos de áreas cadastráveis.

- **REGULARIZAÇÃO AMBIENTAL**

Os Programa de Regularização Ambiental consistem em uma relação entre os proprietários e possuidores rurais que estabelecem um plano de recuperação para a adequação ambiental de seus imóveis e, enquanto o compromisso firmado estiver sendo cumprido, ficam isentos de sanções. O prazo máximo para conclusão da regularização ambiental é de 20 anos.

As regras para a recomposição das áreas a serem recuperadas são definidas pelos estados e Distrito Federal por meio de regulamentações específicas.

Ficou determinado em dezembro de 2018 a prorrogação do prazo para adesão aos Programas de Regularização Ambiental (PRA), que poderá ser feita até o final do próximo ano, 31/12/2019.

- **COTAS DE RESERVA AMBIENTAL (CRA)**

Em dezembro de 2018 foi publicado o Decreto 9.640/2018 que regulamenta as Cotas de Reserva Ambiental (CRA), títulos que equivalem a áreas com cobertura natural que excedem à Reserva Legal (RL) de uma propriedade e que podem ser usadas para compensar o déficit de RL de outra. Cada cota representa um hectare e as CRA estarão disponíveis para aquisição na bolsa de mercadorias.

A CRA materializa parte do pagamento por serviços ambientais, onde o mercado vai agir conforme os termos acordados entre as partes: quem tem o ativo e quem quer remunerar

este ativo, podendo haver a negociação de CRA entre o detentor de passivos com o detentor de ativos florestais, como a CRA pode ser adquirida por outros que tenham interesse e reconheçam os serviços ambientais que aquelas florestas e demais remanescentes de vegetação nativa proveem.

O decreto estabelece que compete ao Serviço Florestal Brasileiro a emissão das Cotas de Reserva Ambiental, por ter como alicerce o Sistema de Cadastro Ambiental Rural, que gerencia as bases do CAR e do Programa de Regularização Ambiental (PRA).

Assim sendo, o lastro das Cotas de Reserva Ambiental é garantido a partir da inscrição, análise e monitoramento do CAR. Além disto, a regularização de imóveis utilizando a CRA é garantida por meio da estruturação do PRA dentro do SiCAR e as negociações serão todas registradas no sistema.

- **Núcleo de Recursos Humanos**

O Serviço Florestal Brasileiro é uma instituição pertencente à estrutura organizacional do MMA e, como tal, não possui autonomia na área de Recursos Humanos (RH). Dessa forma, todas as atividades de gestão dos servidores lotados e disponibilizados ao Órgão são tratadas no âmbito do Ministério, conforme previsto no Contrato de Gestão e Desempenho celebrado entre os dois Órgãos.

Visando facilitar e agilizar a intermediação das demandas de cunho pessoal com o MMA havia no SFB um núcleo, composto por um agente administrativo e um analista ambiental, que era responsável por um rol extenso de atribuições e procedimentos relativos ao RH do SFB.

Ocorre que em 2018, com a implementação do Sistema Eletrônico de Informações (SEI), em que os processos não mais são impressos e enviados via RH e, sim, via sistema, extinguiu-se no SFB o núcleo de RH, passando a ser de responsabilidade de cada servidor enviar, via SEI, seus processos de cunho pessoal ao MMA.

- **Falta de pessoal e processos seletivos**

Conforme destacado em relatórios anteriores, a insuficiência de recursos humanos configura-se em um importante desafio para o SFB desempenhar, de forma eficiente e efetiva, a sua missão institucional.

As novas atribuições assumidas pelo Órgão, nos últimos anos, como por exemplo, a implementação do novo código florestal, a gestão do CAR e a emissão e administração das Cotas de Reserva Ambiental (CRA), evidenciaram, ainda mais, a necessidade de o SFB contar com um contingente adequado de servidores.

Ao final de 2018, a força efetiva de trabalho do SFB era de 163 servidores e colaboradores, distribuídos conforme a tabela abaixo.

| Cargo | Número de Servidores | |
|--|----------------------|------------|
| | 2017 | 2018 |
| Servidores de Cargos Efetivos ¹ | 164 | 131 |
| Servidores de contratos temporários | 24 | 8 |
| Outros cargos (requisitados) | 11 | 17 |
| Comissionados (DAS sem vínculo) | 21 | 7 |
| Total | 220 | 163 |

¹ não inclui: terceirizados (19), consultores (18) e estagiários (16). Ressalte-se que os consultores são contratados no âmbito de acordos de cooperação firmados com organismos internacionais.

Percebe-se que em 2018 houve uma expressiva diminuição da força laboral no SFB, o que evidencia a insuficiência de pessoal para o SFB realizar, a contento, suas atribuições. Estima-

se que o Órgão necessite de pelo menos o dobro do contingente atual para o desempenho de suas funções, tanto na sede, quanto nas unidades regionais.

Importante acrescentar que em 2018, a Unidade Regional localizada na Região Sul foi desativada.

Considerando que o concurso para a seleção desses servidores foi realizado em 2014 e, supondo que todos tomaram posse no mesmo ano, em tese, até 2019, não haveria esses servidores trabalhando no Órgão. A propósito, devido à transitoriedade inerente ao contrato em questão, alguns desses servidores já rescindiram seus contratos de trabalho.

Diante do quadro apresentado, é inegável a necessidade da realização de concurso público específico para o SFB. Entretanto, essa medida, que visaria à seleção de candidatos para compor o quadro efetivo do Órgão, encontra-se obstaculizada pelo atual arranjo institucional do SFB. A falta de autonomia do Órgão em relação ao MMA impacta negativamente na resolução desse problema que se agrava com o passar do tempo.

- **Concessões Florestais**

Entre os assuntos mais demandados à Ouvidoria do SFB, no período sob análise no presente relatório encontram-se as informações sobre concessões florestais realizadas pelo SFB, particularmente questionamentos sobre os processos licitatórios dessas concessões.

As concessões florestais são regidas pela Lei de Gestão de Florestas Públicas (Lei nº 11.284/2006), que criou o SFB, pelo Decreto nº 6.063/2007 e, subsidiariamente, pela Lei Geral de Licitações (Lei nº 8.666/1993).

A Lei nº 11.284/2006 é o marco legal para a realização das concessões florestais. É ela que descreve como ocorre esse processo, que envolve o levantamento das áreas passíveis de concessão florestal em todo o País, a elaboração do edital, as audiências públicas com a população e o monitoramento das atividades. Conforme estabelecido na Lei nº 11.284/2006, o SFB é o responsável pela gestão das concessões florestais estabelecidas nas áreas públicas federais.

A elaboração do edital de licitação para concessão florestal, de responsabilidade do SFB, é realizada com ampla participação social.

Nos municípios da área de abrangência das concessões, ocorrem audiências públicas para que a população, órgãos públicos e diferentes setores da sociedade apresentem sugestões para o edital. O processo de consulta pública inclui ainda a disponibilização da Proposta de Edital no site do SFB, antes da realização das audiências. Por meio desta consulta, qualquer pessoa ou organização pode enviar suas contribuições sobre os documentos que compõem o Edital de Licitação para concessão florestal.

O processo de participação social pode envolver ainda a realização de reuniões técnicas com diversos atores: Ministério Público; órgãos dos governos municipal, estadual e federal; organizações ambientalistas e de empresários do setor madeireiro, sindicatos de trabalhadores ou patronais, entre outros. Também é possível enviar contribuições por e-mail (concessoes@florestal.gov.br) e pela Ouvidoria do Serviço Florestal. Após receber as sugestões, o SFB avalia quais podem ser acolhidas e, depois disso, o edital é publicado.

Todas as contribuições recolhidas durante a fase de consulta pública são listadas em um relatório e disponibilizadas no sítio eletrônico do SFB. Nesse relatório são

apresentadas e respondidas as contribuições e dúvidas manifestadas durante todo o processo de consulta à sociedade.

Em 2018, foi publicado o Edital de Licitação para concessão florestal do Lote II da Floresta Nacional do Jamari, em Rondônia. Será licitada uma Unidade de Manejo Florestal com mais de 32 mil hectares, no município de Itapuã do Oeste.

Ao final de 2018, o SFB possuía 17 contratos de concessão florestal assinados. No total, estão sob concessão cerca de 1,018 milhão de hectares. Considerando o tempo decorrido desde o início do programa de concessões e, a existência de uma área total de floresta públicas cadastradas de aproximadamente 312 milhões de hectares e de 2,6 milhões de hectares de florestas públicas passíveis de concessão^[1], o programa, do ponto de vista de escala, está aquém do idealizado inicialmente.

Diversas razões são apontadas para justificar a pouca atratividade, até o momento, das concessões florestais no Brasil, tais como: indisponibilidade de terras efetivamente aptas, do ponto de vista legal e técnico, para a implementação das concessões florestais; insegurança jurídica relacionada aos contratos com 40 anos de duração; excesso de burocracia nos processos licitatórios; e ações do Ministério Público que atrasam e até paralisam todo o processo.

Para que seja possível facilitar o uso sustentável das florestas se faz necessário o aprimoramento das normas referentes às concessões florestais federais. Nesse contexto, o SFB, nos últimos anos, vem ampliando a base normativa das concessões, por meio do

^[1] Definição de área passível de concessão: Floresta pública federal já concedida ou constante no PAOF (Plano Anual de Outorga Florestal) cuja área é destinada ao manejo florestal sustentável, conforme definido pelo Plano de Manejo da Unidade de Conservação.

estabelecimento de regras operacionais e administrativas mais simples e claras, de forma a tornar o processo mais rápido, e, ao mesmo tempo, conferir maior segurança ao monitoramento e à gestão dos contratos de concessão florestal.

Com relação às demandas recebidas na Ouvidoria do SFB, relativas ao processo licitatório das concessões florestais, o SFB disponibiliza, em seu sítio eletrônico, todas as informações relevantes relativas aos certames licitatórios. Entretanto, para continuar cumprindo o mister de ser um Órgão comprometido com a transparência e também para reduzir ou eliminar as consultas pela Ouvidoria, o SFB deve manter constantemente atualizadas tais informações, exercendo, assim, uma “Transparência Ativa” como preconiza a LAI.

V - Pesquisa de Satisfação

O atendimento prestado à sociedade pela Ouvidoria do SFB era avaliado por meio de um sistema de pesquisa de satisfação próprio desenvolvido pelo órgão. Até o final do primeiro semestre de 2018, todos os cidadãos que encaminharam demandas, com exceção daquelas relacionadas ao SIC, foram convidados a responder um questionário de satisfação. O objetivo era aferir a qualidade do trabalho desenvolvido e oferecer subsídios para a permanente melhoria dos serviços prestados pelo SFB.

No segundo semestre de 2018, a CGU lançou novas ferramentas para modernizar o sistema e-Ouv e buscar o feedback dos cidadãos com relação as respostas recebidas, seu grau de satisfação e tempo de resposta.

Uma dessas ferramentas foi integrar uma pesquisa de satisfação sistema e-Ouv. Assim, o manifestante receberá a pesquisa de satisfação juntamente com a resposta conclusiva de sua manifestação. A ouvidoria pode agora acompanhar as respostas dessas pesquisas de satisfação dentro do próprio sistema.

O formulário de pesquisa de satisfação elaborado pela CGU é automaticamente enviado quando a Ouvidoria coloca e envia a resposta no sistema ao cidadão.

A nova ferramenta é composta por 5 perguntas a saber:

- 1) A sua demanda foi atendida? Sim ou Não
- 2) Você está satisfeita (o) com o atendimento prestado por esta ouvidoria? Sim ou Não
- 3) Houve qualidade na resposta? Sim ou Não
- 4) Sua resposta foi enviada no prazo? Sim ou Não
- 5) Qualidade do sistema e-Ouv: Sim ou Não

No período contemplado pelo presente relatório, a Ouvidoria recebeu 296 demandas e enviou 280 formulários de pesquisa de satisfação.

No primeiro semestre de 2018, a Ouvidoria recebeu 205 demandas e enviou 189 formulários de pesquisa de satisfação próprio desenvolvido dentro do órgão. Dentre as 205 demandas recebidas, 16 formulários de pesquisa de satisfação não foram enviados por se tratarem de demandas anônimas ou foram encaminhadas a outros órgãos que possuíam competência para responderem as demandas.

A pesquisa foi respondida por 27 pessoas, o que representa 14% do total de usuários (27 de 189).

No segundo semestre, todas as 91 demandas foram respondidas via sistema e-Ouv, sendo enviados automaticamente 91 formulários de pesquisa de satisfação. Dos 91 formulários enviados, 11 foram respondidos, o que representa 12% do total de usuários (11 de 91).

Apreciações da Ouvidoria sobre a atuação do SFB

Janeiro a Dezembro de 2018

| Resposta | A sua demanda foi atendida? | Você está satisfeita(o) com o atendimento prestado por esta ouvidoria? | O que o(a) levou a classificar dessa maneira- [Qualidade da resposta] | O que o(a) levou a classificar dessa maneira- [Prazo] | O que o(a) levou a classificar dessa maneira- [Qualidade do sistema e-OUV] |
|------------|-----------------------------|--|---|---|--|
| 24/09/2018 | Sim | (4) Satisfeito | - | Sim | - |
| 15/09/2018 | Sim | (5) Muito Satisfeito | Sim | Sim | Sim |
| 16/08/2018 | Sim | (1) Muito Insatisfeito | Sim | Sim | - |
| 16/08/2018 | Sim | (5) Muito Satisfeito | Sim | - | - |
| 14/08/2018 | Sim | (5) Muito Satisfeito | Sim | - | - |
| 01/09/2018 | Sim | (5) Muito Satisfeito | Sim | Sim | Sim |
| 02/08/2018 | Sim | (4) Satisfeito | Sim | - | - |
| 25/07/2018 | Sim | (5) Muito Satisfeito | Sim | - | - |
| 16/07/2018 | Sim | (5) Muito Satisfeito | - | Sim | Sim |
| 12/07/2018 | Sim | (1) Muito Insatisfeito | Sim | Sim | Sim |
| 10/07/2018 | Sim | (5) Muito Satisfeito | Sim | Sim | Sim |

Contabilizando as duas formas de enviar formulário de pesquisa de satisfação em 2018, chega -se ao número de 296 demandas respondidas, com 280 formulários enviados e 38 pesquisas de satisfação respondidas, o que representa 13,5% dos usuários (38 de 280).

Assim, todos os documentos emitidos, recebidos e circulados no SFB e nos demais Órgãos Públicos são realizados pelo SEI. Diante disso, os servidores do órgão, passaram por cursos de aprendizagem para a correta utilização do sistema visando além da libertação do papel como suporte físico para documentos institucionais e o compartilhamento do conhecimento com atualização e comunicação de novos eventos em tempo real, padronizar os procedimentos; o acesso aos documentos como regra e não a exceção respeitando as etapas dos processos e o fluxo de informações para garantir a maior transparência no órgão.

VI – INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA

- **SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES**

Em janeiro de 2018, o Serviço Florestal Brasileiro, implementou em sua estrutura tecnológica, a utilização do SEI (sistema eletrônico de informações), desenvolvido pelo Tribunal Regional Federal da 4ª Região (TRF4), é um sistema de gestão de processos e documentos arquivísticos eletrônicos, com interface amigável e práticas inovadoras de trabalho.

O SEI é uma ferramenta que permite a produção, edição, assinatura e trâmite de documentos dentro do próprio sistema, proporcionando a virtualização de processos e documentos, permitindo atuação simultânea de várias unidades ao mesmo tempo em um mesmo processo, ainda que distantes fisicamente, reduzindo o tempo de realização das atividades.

Assim, todos os documentos emitidos, recebidos e circulados no SFB e nos demais Órgãos Públicos são realizados pelo SEI. Diante disso, os servidores do órgão, passaram por cursos de aprendizagem para a correta utilização do sistema visando além da libertação do papel como suporte físico para documentos institucionais e o compartilhamento do conhecimento com atualização e comunicação de novos eventos em tempo real, padronizar os procedimentos; o acesso aos documentos como regra e não a exceção respeitando as etapas dos processos e o fluxo de informações para garantir a maior transparência no órgão.

- **CENTRO DE PROCESSAMENTO DE DADOS FLORESTAIS**

Em dezembro de 2018 foi inaugurado o novo Centro de Processamento de Dados (CPD) Florestais do SFB que abriga e processa todos os dados do Cadastro Ambiental Rural (CAR)

e do próprio Serviço Florestal Brasileiro, incluindo o Inventário Florestal Nacional (IFN), das Concessões Florestais e do Cadastro Nacional de Florestas Públicas (CNPFF), entre outros.

A capacidade de processamento do novo CPD é fundamental para a manutenção do CAR e, agora, dos Programas de Regularização Ambiental – passo fundamental para a recuperação das áreas degradadas detectadas pelo CAR.

O CAR conta, hoje, 5,5 milhões de imóveis rurais cadastrados em uma área de quase 500 milhões de hectares. O cadastro registra, também, 1,7 milhões de nascentes e 120 milhões de hectares de reservas legais declaradas.

Destaca-se também que o país, hoje, conta com mais de um milhão de hectares de florestas sob concessão federal, em que parte de reservas florestais são cedidas para o manejo florestal sustentável. O Brasil tem em vigor 17 contratos de concessão em seis florestas nacionais.

Para administrar tudo isso, o novo Centro de Processamento de Dados conta com 100 terabytes de memória e gira cerca de 39 terabytes em operações.

Assim, o novo CPD confere eficiência, segurança e governança no trato com dados de milhões de pessoas e propriedades em todo o país.

VII - CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente relatório objetiva realizar um diagnóstico organizacional, a partir das principais demandas encaminhadas à Ouvidoria do SFB, para identificar eventual situação de distorção institucional e apresentar sugestões de possíveis melhorias nos processos de trabalho do SFB. A seguir, apresentamos as principais conclusões:

- O Serviço Florestal Brasileiro é o gestor das florestas públicas federais, conforme disciplinado na Lei nº 11.284/2006. Entretanto, para desempenhar suas atribuições - cada vez mais estratégicas, diante do importante papel que o Brasil tem assumido no cenário internacional, em matéria ambiental e florestal - o Órgão não dispõe de autonomia para dar continuidade e, sobretudo, ampliar suas ações;
- Pelo quadro apresentado, fica evidente a insuficiência de pessoal, para o SFB realizar, a contento, suas atribuições. É inegável a necessidade da realização de concurso público específico para o Órgão. Entretanto, essa medida, que visaria à seleção de candidatos para compor o seu quadro efetivo, encontra-se obstaculizada pelo atual arranjo institucional do SFB;
- Diante desses diagnósticos, sugerimos a adoção de um novo arranjo jurídico-institucional para o SFB, como, por exemplo, sua descentralização administrativa, à alçada da Administração Indireta do Poder Executivo Federal, como autarquia. Isso lhe garantiria, entre outras vantagens, a personalidade jurídica necessária para gerir quadro próprio de pessoal, como o fazem o IBAMA e o ICMBio;
- Destacam-se, no exercício de 2018:
 - Em janeiro, o SFB implementou em sua estrutura tecnológica, a utilização do SEI (Sistema Eletrônico de Informações). Trata-se de ferramenta que permite a produção, edição, assinatura e trâmite de documentos dentro do próprio sistema, proporcionando a virtualização de processos e documentos, permitindo atuação simultânea de várias unidades ao mesmo tempo em um mesmo processo, ainda que distantes fisicamente, reduzindo o tempo de realização das atividades;
 - Em dezembro, 2018 foi inaugurado o novo Centro de Processamento de Dados Florestais do SFB (CPD) que abriga e processa todos os dados do Cadastro Ambiental Rural (CAR) e do próprio Serviço Florestal Brasileiro, incluindo o Inventário Florestal Nacional (IFN), das Concessões Florestais e do Cadastro Nacional de Florestas Públicas (CNPFF), entre outros. A capacidade de processamento do novo CPD é fundamental para a manutenção do CAR e do

Programa de Regularização Ambiental (PRA) – passo fundamental para a recuperação das áreas degradadas detectadas pelo CAR. Assim, o novo CPD confere eficiência, segurança e governança no trato com dados de milhões de pessoas e propriedades em todo o país.

- O Serviço Florestal Brasileiro ficou em segundo lugar no Ranking de Transparência Ambiental.⁵
- Em dezembro, foi publicado o Decreto 9.640/2018 que regulamenta as Cotas de Reserva Ambiental (CRA), títulos que equivalem a áreas com cobertura natural que excedem à Reserva Legal (RL) de uma propriedade e que podem ser usadas tanto para compensar o déficit de RL de outra, quanto para pagamento de serviços ambientais.

- Conclui-se pela necessidade do contínuo cumprimento da LAI pelo SFB, principalmente no que se refere à alimentação e atualização permanentes das informações constantes no sítio eletrônico da Instituição;

- Como gestor das florestas públicas, o SFB deve produzir, consolidar e disponibilizar, regularmente, informações sobre florestas, no intuito de subsidiar a formulação de políticas públicas para o setor florestal. A Instituição dispõe de diferentes mecanismos de coleta e análise de dados para a geração de conhecimento, como o caso do Inventário Florestal Nacional, do CAR e das pesquisas e estudos realizados pelo LPF;

- A transparência é fator fundamental para disponibilizar e comunicar informações, decisões, ações e resultados de forma acessível, frequente e clara aos seus servidores e à sociedade. Para que o conhecimento existente no SFB seja compartilhado e

⁵ O ranking analisa a disponibilidade e qualidade dos dados divulgados nos portais de órgãos estaduais e federais e gera um índice de transparência ativa para cada instituição. O índice de transparência ativa do Serviço Florestal Brasileiro foi classificado como 0,93 do total de 1, ficando abaixo apenas de cinco órgãos estaduais e da Agência Nacional de Águas que foram classificadas com a nota máxima.

institucionalizado, é necessário sistematizar rotinas e procedimentos que assegurem a sua gestão. Dessa forma, o conhecimento e as informações produzidos não estarão associados apenas aos indivíduos, mas disponíveis a toda a Instituição e ao público que esteja interessado, garantindo transparência à informação;

- Quanto ao CAR, ao longo de 2018, várias medidas complementares foram adotadas para melhorar o atendimento ao público, como, por exemplo, o Centro de Processamento de Dados. O objetivo permanente deve ser o de exercer a transparência ativa, preconizada pela LAI, disponibilizando no sítio eletrônico do SFB todas as informações estratégicas do CAR, com vistas a subsidiar políticas públicas do País;
- Identifica-se, com relação às licitações para concessões das florestas públicas, que todo o processo precisa, sem perda da segurança jurídica, ser revisto e otimizado, buscando reduzir os prazos que vão desde a habilitação de florestas públicas para a concessão, até a formulação e o lançamento dos editais.

Por fim, destacamos que a Ouvidoria está alinhada com os objetivos estratégicos do SFB ao estimular a participação do cidadão no controle e na avaliação da instituição e de seus serviços, bem como ao 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.

SIGLAS

| | |
|----------|--|
| ANA | Agência Nacional de Águas |
| CAR | Cadastro Ambiental Rural |
| CCT-Salv | Câmara Consultiva Temática sobre Salvaguardas |
| CET/UNB | Centro de Excelência em Turismo da Universidade de Brasília |
| CRA | Cotas de Reserva Ambiental |
| CGU | Controladoria Geral da União |
| CMRI | Comissão Mista de Reavaliação de Informações |
| DAS | Direção e Assessoramento Superior |
| DCF | Diretoria de Fomento e Inclusão |
| e-OUV | Sistema de Ouvidorias do Poder Público Federal |
| Esaf | Escola de Administração Fazendária |
| FNDF | Fundo Nacional do Desenvolvimento Florestal |
| IBAMA | Instituto Brasileiro de Meio Ambiente e Recursos Naturais Renováveis |
| ICMBIO | Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade |
| LAI | Lei de Acesso à Informação |
| LPF | Laboratório de Produtos Florestais |
| MMA | Ministério do Meio Ambiente |
| MTFC | Ministério da Transparência, Fiscalização e Controle |
| OGU | Ouvidoria Geral da União |
| PDA | Plano de Dados Abertos |
| RH | Recursos Humanos |
| SFB | Serviço Florestal Brasileiro |
| SIC | Serviço de Informação ao Cidadão |
| SICAR | Sistema de Cadastro Ambiental Rural |
| SNIF | Sistema Nacional de Informações Florestais |

