

Relatório Semestral da Ouvidoria do SFB

Janeiro a Junho de 2016



Governo Federal
Ministério do Meio Ambiente
Ministro José Sarney Filho

Serviço Florestal Brasileiro

Diretor-Geral:
Raimundo Deusdará Filho

Diretores:
Carlos Eduardo Portella Sturm
Samir Jorge Murad
Joberto Veloso de Freitas
Marcus Vinicius da Silva Alves

Equipe da Ouvidoria:
Benvindo Belluco (Ouvidor)
Cláudia Queiroz Fernandes (Ouvidora Substituta)
Thaís Neves

Foto da capa:
Acervo do SFB



Ministério do
Meio Ambiente

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	1
I - ANÁLISE DAS DEMANDAS RECEBIDAS	1
II - SITUAÇÃO DAS DEMANDAS RECEBIDAS	2
III - DEMANDAS RECEBIDAS PELOS CANAIS DE ENTRADA	2
IV - DEMANDAS RECEBIDAS PELA NATUREZA DA COMUNICAÇÃO	4
V - DEMANDAS RECEBIDAS E UNIDADES ENVOLVIDAS	5
VI- TEMPO DE RESPOSTA DAS DEMANDAS	6
VII - PESQUISA DE SATISFAÇÃO	6
VIII - RESULTADOS DA PESQUISA	7
Pergunta 1- QUALIDADE DO ATENDIMENTO	7
Pergunta 2- TEMPO DE RESPOSTA	7
Pergunta 3- CLAREZA DAS RESPOSTAS	8
Pergunta 4- RETORNO À OUVIDORIA	8
Pergunta 5- COMENTÁRIOS SOBRE O ATENDIMENTO RECEBIDO	9
IX- OUTRAS ATUAÇÕES DA OUVIDORIA	10
ATENDIMENTO À LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO - SIC	10
Cadastro Ambiental Rural - CAR	12
CONSIDERAÇÕES FINAIS	14
SIGLAS	15
CANAIS DE ACESSO À OUVIDORIA	16

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Serviço Florestal Brasileiro (SFB) apresenta o Relatório Semestral de Atividades. Sua publicação, além de atender a uma determinação legal (Lei nº 11.284¹, de 2 de março de 2006), permite o acompanhamento dos processos de trabalho e de prestação de contas da Ouvidoria, no período de 1º de janeiro a 30 de junho de 2016.

No período sob análise, além das atividades típicas de ouvidoria - recepcionar demandas internas e externas com relação à solicitação, denúncia, reclamação, sugestão e elogio - a ouvidoria do SFB continuou a exercer as seguintes atribuições:

- a) Administrar 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) – Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011; e
- b) Canalizar o fluxo de atendimento das consultas relacionadas ao Cadastro Ambiental Rural (CAR). Trata-se de registro eletrônico obrigatório para todos os imóveis rurais, criado pelo código florestal brasileiro – Lei 12.651, de 25 de maio de 2012²

O Relatório apresenta, por meio de tabelas e gráficos, análises dos principais indicadores relacionados aos assuntos tratados ao longo do primeiro semestre de 2016, entre os quais o fluxo de atendimento das demandas (de Ouvidoria, do SIC e do CAR), o *status* das respostas, as demandas recebidas pela natureza da comunicação, as áreas técnicas mais demandadas, os tempos de resposta das demandas e os resultados da pesquisa de satisfação da Ouvidoria.

I - ANÁLISE DAS DEMANDAS RECEBIDAS

De 1º de janeiro a 30 de junho de 2016, a Ouvidoria recebeu 902 demandas, o que representa uma redução de cerca de 15,86%, em relação a igual período do ano anterior. Contribuíram para este desempenho, as demandas de Ouvidoria e do CAR, as quais se

¹ Lei nº 11.284/2006, dispõe sobre a gestão de florestas públicas para a produção sustentável; institui, na estrutura do Ministério do Meio Ambiente, o SFB; cria o Fundo Nacional de Desenvolvimento Floresta (FNDF); prevê que o SFB contará com uma Ouvidoria (art.62); e dá outras providências. A implementação da Ouvidoria ocorreu em fevereiro de 2010.

² Apesar de não se caracterizarem como demandas típicas de ouvidoria (a maioria se refere às dúvidas quanto ao preenchimento do cadastro) acordou-se que, no âmbito dos SFB, a Ouvidoria seria o canal mais apropriado para o fluxo de atendimento das consultas, qual seja: i) recebimento; ii) repasse para tratamento na área competente; e iii) envio de resposta ao público interessado.

reduziram em, respectivamente, 12,50% e 19,93%, conforme se observa na tabela 1, abaixo. Apesar da redução nos atendimentos ao CAR, ele respondeu por 74% do total geral das demandas recebidas. Por outro lado, as demandas canalizadas pelo SIC tiveram, na comparação dos dois períodos, um crescimento de quase 90%, o que se justifica pela maior demanda, via este canal, de informações relacionados ao cadastramento rural.

Tabela 1 - Demandas Totais Recebidas (jan. - jun./2016)

Natureza da demanda	1º Sem 2015	1º Sem 2016	△ %
1. Ouvidoria ¹	208	182	- 12,50
2. SIC	26	49	88,46
3. CAR	838	671	-19,93
4. Total	1.072	902	- 15,86

¹ solicitação, denúncia, reclamação, sugestão e elogio;

II - SITUAÇÃO DAS DEMANDAS RECEBIDAS

A tabela 2 retrata o volume e percentuais de demandas respondidas e pendentes ao final de junho de 2016. Das 902 demandas recebidas, 93,35% (842) foram respondidas e 6,65% (60) encontram-se pendentes, aguardando parecer técnico das áreas responsáveis pelas respostas. Cabe ressaltar que, considerada a data-corte em 30.06.2016, todas as pendências referentes à Ouvidoria (12) e ao SIC (3) e 14 do CAR, encontravam-se dentro do prazo legal de resposta².

Tabela 2 – Situação das Demandas em 30.06.2016

Demandas	Respondidas	%	Pendentes	%	Total
Ouvidoria	170	93,40	12	6,60	182
SIC	46	93,87	3	6,13	49
CAR	626	93,25	45	6,71	671
Total	842	93,35	60	6,65	902

² de acordo com o inciso I, do art. 62 da Lei nº 11.284, de 2006, a Ouvidoria possui o prazo de 30 dias para responder as manifestações.

III – DEMANDAS RECEBIDAS PELOS CANAIS DE ACESSO

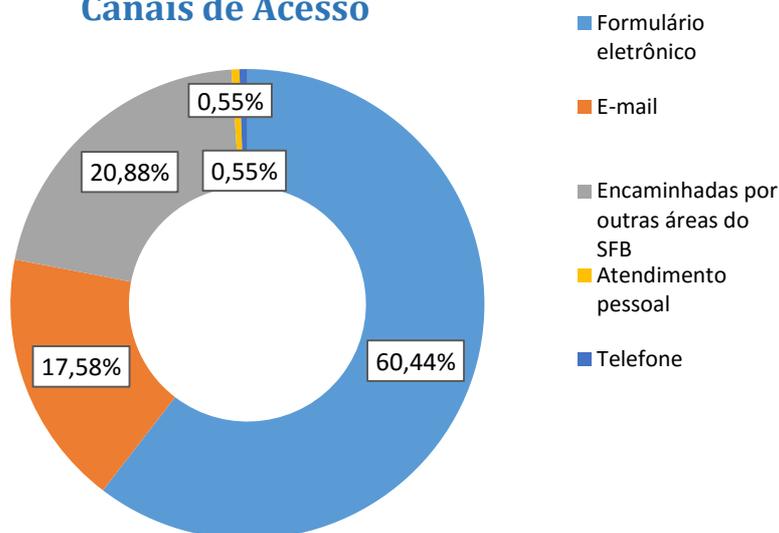
Os canais de acesso para o registro de manifestações na Ouvidoria do SFB são: e-mail, formulário eletrônico, encaminhamento de demandas por outras áreas ou instituições,

atendimento pessoal e telefone. No período analisado, com exceção de um atendimento pessoal e de outro por telefone, todas as demais demandas entraram na Ouvidoria por meio eletrônico.

Tabela 3 - Demanda - Canais de Acesso (jan. - jun./2016)

Canais de acesso	Quantidade	%
Formulário eletrônico ³	110	60,44
Encaminhadas por outras áreas	38	20,88
E-mail	32	17,58
Atendimento pessoal	1	0,55
Telefone	1	0,55
Total	182	100,00

Canais de Acesso



³ - Formulários eletrônicos hospedados nos sites da Ouvidoria (www.florestal.gov.br/ouvidoria) e do SFB (www.florestal.gov.br/contato).

IV- DEMANDAS RECEBIDAS PELA NATUREZA DA COMUNICAÇÃO

As demandas recebidas pela Ouvidoria abordaram a maioria das atividades desenvolvidas pelo SFB. Do total de 182, 93,96% (171 demandas) foram classificadas como solicitação e os demais 6,04% (11 demandas) correspondem à denúncia, reclamação e elogio. As tabelas 4 e 5, a seguir, apresentam, respectivamente, a distribuição das demandas, pela natureza da comunicação e a relação dos assuntos mais demandados. Cabe destacar que 93,95% das demandas foram resolvidas satisfatoriamente, ao longo do semestre, e arquivadas. As demais, 6,05%, continuam sob análise, inclusive uma denúncia de suposto furto de celular, nas dependências do SFB, recebida na Ouvidoria em 30.06.2016.

Tabela 4 - Demandas - natureza da comunicação (jan. - jun./2016)

Natureza da comunicação	Quantidade	%
Solicitação	171	93,96
Reclamação	6	3,30
Denúncia	4	2,20
Sugestão	0	0
Elogio	1	0,54
Total	182	100,00

Natureza da Comunicação

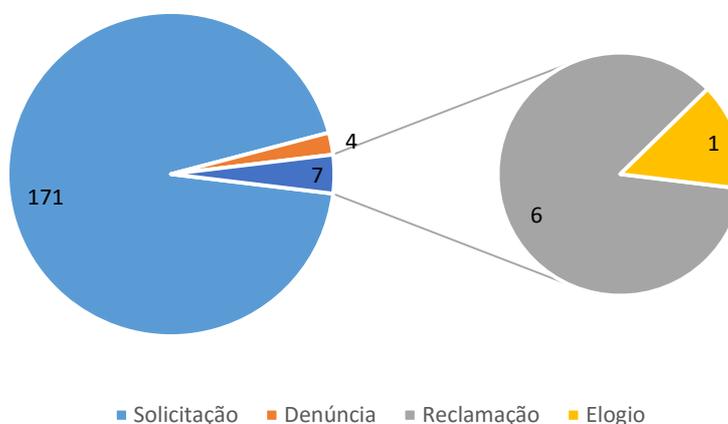


Tabela 5 – Assuntos mais demandados (jan. - jun./2016)

Assuntos mais demandados	Quantidade
Solicitações e informações diversas, tais como: manejo florestal comunitário, inventário florestal nacional, catálogo de árvores do Brasil, chave interativa de identificação de madeiras, identificação de árvores e madeiras, dados do setor florestal nacional, espécies florestais e mudas nativas, roteiros metodológicos, poder calórico de espécies florestais, FNDF e créditos florestais, ICMS ecológico, oficina de sementes, projeto Terra Mar.	48
Solicitações de emprego, estágio, apoio a projetos acadêmicos e a pesquisas.	37
Informações sobre concessões florestais.	17
Informações sobre concursos e cursos promovidos pelo SFB.	15
Solicitação/compra de materiais e publicações do SFB.	14
Informações sobre estrutura interna, eventos, legislações, contato de servidores, localização das Unidades Regionais do SFB, horário de funcionamento e estrutura organizacional do órgão, e convites para palestrar em eventos ambientais.	13
Informações acerca de produtos florestais madeireiros e não madeireiros.	12
Divulgar e publicar materiais no site do SFB e utilizar informações do site do SFB em outras redes de publicidade	8
Denúncias de crimes ambientais.	3
Sugestões de ofertas de serviços de empresas (sugestões para melhoria dos serviços prestados pelo órgão).	4
Reclamações acerca do funcionamento do sistema de Cadastro Ambiental Rural	4
III Prêmio de estudo da economia e mercado Florestal	3
Simpósio do Inventário Nacional Florestal	2
Denúncia de suposto furto em ambiente de trabalho	1
Elogio ao trabalho do SFB.	1
TOTAL	182

V - DEMANDAS RECEBIDAS E UNIDADES ENVOLVIDAS

A tabela 6 relaciona a quantidade de demandas recebidas pela ouvidoria e as unidades internas que foram envolvidas em suas respostas. Cabe ressaltar que, a equipe da Ouvidoria, com a colaboração e apoio das áreas técnicas do SFB e, principalmente, pela concentração de conhecimento adquirido em relação aos assuntos tratados na Instituição, conseguiu solucionar, por conta própria, cerca de 55% das demandas recebidas.

Tabela 6 - Demandas recebida¹ - Unidades envolvidas (jan. - jun./2016)

Unidades envolvidas	Quantidade	%
OUVIDORIA	100	54,95
GECOF	18	9,88
LPF	17	9,34
GEINF	10	5,49
GEAL	9	4,95
DFI	6	3,30
GEFLOC	6	3,30
GAB	4	2,20
DICOM	3	1,65
Outra Áreas	9	4,94
TOTAL	182	100,00

¹ não inclui o SIC e o CAR

VI - TEMPO DE RESPOSTA DAS DEMANDAS

Pela tabela 7, observa-se que, de janeiro a junho de 2016, 93,41% das providências tomadas pelas áreas técnicas do SFB foram encaminhadas aos cidadãos dentro do prazo legal de 30 dias. Destaca-se ainda que, as 11 demandas identificadas como pendentes, ainda se encontravam, no dia 30.06.16, dentro do prazo legal para resposta.

Tabela 7 - Tempo de resposta às demandas de Ouvidoria (jan. - jun./2016)

Tempo de resposta	Quantidade	%
De 1 a 15 dias	138	75,83
De 16 a 30 dias	32	17,58
Acima de 30 dias	1	0,55
Pendentes	11	6,04
Total	182	100,00

VII - PESQUISA DE SATISFAÇÃO

O atendimento prestado à sociedade pela Ouvidoria do SFB é avaliado por meio de um sistema de pesquisa de satisfação. Todos os cidadãos que encaminham demandas, com exceção daquelas relacionadas ao SIC e ao CAR, são convidados a responder um questionário de satisfação. O objetivo é aferir a qualidade do trabalho desenvolvido e oferecer subsídios para a permanente melhoria dos serviços prestados pelo SFB.

No primeiro semestre de 2016, a Ouvidoria recebeu 182 demandas e enviou 163 formulários de pesquisa de satisfação. Das 19 demandas recebidas, cujos os formulários de pesquisa de satisfação não foram enviados, 12 encontram-se em aberto e dentro do prazo para resposta. Apenas 7 formulários não foram enviados por se tratarem de denúncias anônimas de crimes ambientais.

A pesquisa foi respondida por 51 pessoas, o que representa 31% do total de usuários (51 de 163). Apesar do número ainda reduzido de respostas, observa-se um aumento em relação ao relatório anterior, quando 24% dos demandantes responderam à pesquisa.

VIII - RESULTADOS DA PESQUISA

Pergunta 1- QUALIDADE DO ATENDIMENTO

No que se refere à qualidade do atendimento prestado, 94,12% consideraram o atendimento “excelente” e “bom”. Por outro lado, 2 usuários consideraram o atendimento como ruim e 1 usuário não respondeu esse quesito. Percebe-se que, nestes casos, a má avaliação decorre da insatisfação quanto ao prazo e ao conteúdo das respostas produzidas pelas áreas técnicas e não pela qualidade do atendimento.

Tabela 8 - Pesquisa de satisfação – qualidade do atendimento (jan. – jun./2016)

Resposta	Quantidade	%
Excelente	31	60,79
Bom	17	33,33
Regular	0	0
Ruim	2	3,92
Péssimo	0	0
Não respondeu	1	1,96
Total	51	100,00

Pergunta 2- TEMPO DE RESPOSTA

Quanto ao tempo de atendimento, 94,12% consideraram “rápido” e “normal” e apenas 3,92% acharam demorado, embora as respostas, nestes casos, tenham sido encaminhadas dentro do prazo legal de trinta (30) dias. Observa-se uma melhora neste quesito, em relação ao período anterior, quando 21,50% acharam o tempo de resposta da Ouvidoria do SFB demorado.

Tabela 9 - Pesquisa de satisfação – tempo de resposta (jan. - jun./ 2016)

Resposta	Quantidade	%
Rápido	36	70,59
Normal	12	23,53
Demorado	2	3,92
Não respondeu	1	1,96
Total	51	100,00

Pergunta 3- CLAREZA DAS RESPOSTAS

No que se refere ao indicador de clareza das respostas, 96% dos usuários consideraram que foram claras, conforme se observa na tabela 10.

Tabela 10 -Pesquisa de satisfação – clareza das respostas (jan. – jun./2016)

Resposta	Quantidade	%
Sim	49	96,00
Não	1	2,00
Não respondeu	1	2,00
Total	51	100,00

Pergunta 4- RETORNO À OUVIDORIA

Quanto ao indicador de “retorno à Ouvidoria, se necessário”, as respostas refletem a satisfação com os serviços prestados, visto que cerca de 96% declararam que, se necessitassem, recorreriam novamente à Ouvidoria do SFB.

Tabela 11- Pesquisa de satisfação – retorno à Ouvidoria (jan. – jun./2016)

Resposta	Quantidade	%
Sim	49	96,00
Não	1	2,00
Talvez	0	0
Não respondeu	1	2,00
Total	51	100,00

Pergunta 5- COMENTÁRIOS SOBRE O ATENDIMENTO RECEBIDO

Os cidadãos que colaboram com a pesquisa têm um campo livre para comentários sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria. A seguir, apresentamos alguns deles:

Comentários

“Uma das Ouvidorias mais rápida em responder nossas dúvidas. Desde já agradeço a cordialidade de vocês.”

“O vosso atendimento muito pronto, com resposta dentro de uma lógica. Obrigado. Obs. não deixem de olhar informações que enviei junto ao e-mail para vocês, obrigado”.

“Excelente atendimento, claro e objetivo.”

“A resposta atendeu ao propósito do pedido. Lamentavelmente, o mangue não foi considerado no Inventário Florestal, mas está é uma percepção técnica que extrapola o atendimento dado pelo SFB.”

“Gostei muito das informações que me enviaram a respeito dos cursos florestais, muito obrigado.”

“Atendimento com transparência e celeridade. Parabéns pelo serviço prestado e continuem dando exemplo de como oferecer um serviço de qualidade.”

“Não solicitei informações, embora tenha feito isso de outras vezes, com resultados variáveis. Agradeço a gentileza do envio de algum material e a Ouvidoria acusou recebimento, o que não é bem um atendimento, mas de qualquer forma foi satisfatório.”

“Não obtivemos nenhum retorno da área técnica, conforme encaminhamento da Ouvidoria.”

“Meus questionamentos não foram respondidos de forma direta. Considero a resposta insuficiente”.

“Parabenizo os profissionais do SFB pelo relevante trabalho prestado a população brasileira, espero que os serviços por esta instituição continuem sendo feitos com a mesma clareza e eficiência tal como foi o atendimento das minhas demandas. Mais uma vez obrigado!”

“O atendimento foi satisfatório”.

IX- OUTRAS ATUAÇÕES DA OUVIDORIA

ATENDIMENTO À LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO – SIC

No primeiro semestre de 2016, o SIC do SFB recebeu 49 pedidos de acesso de informação, os quais foram, na sua totalidade, respondidos aos demandantes. A tabela 12 apresenta os prazos de respostas aos cidadãos. Observa-se que 100% (49) estão dentro do prazo legal.

Tabela 12 -Tempo de resposta das demandas do SIC¹ (jan. – jun./2016)

Tempo de resposta	2015	
	Quantidade	%
De 1 a 20 dias	46	93,88
De 20 a 30 dias	3	6,12
Acima de 30 dias	0	0
Total	49	100,00

¹Prazo legal de até 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias mediante justificativa.

A tabela 13, abaixo, mostra os assuntos mais demandados pelo SIC, bem como as áreas responsáveis por respondê-los.

Das 49 demandas recebidas, 30 (61,23%) foram relativas à Diretoria de Fomento e Inclusão Florestal (DFI), responsável, no âmbito do SFB, pelo CAR. Os principais questionamentos referem-se aos problemas no preenchimento do cadastro e solicitações dos *shapefiles* dos cadastros ambientais rurais dos estados brasileiros.

A maior demanda por informações sobre o CAR, por intermédio do SIC, é uma demonstração do interesse do público sobre informações mais detalhadas do aquelas publicadas nos boletins informativos do CAR, disponíveis no sítio eletrônico do SFB (<http://www.florestal.gov.br/cadastro-ambiental-rural/numeros-do-cadastro-ambiental-rural>).

O SFB, atento a essa crescente demanda e, em reconhecimento a importância de que seja concedido aos cidadãos acesso aos dados produzidos no âmbito do CAR, vem trabalhando no aprimoramento do ambiente de geração de relatórios sobre os dados armazenados no SICAR, de modo a garantir acesso às informações ambientais declaradas, respeitando-se os dados considerados sigilosos nos termos da política de segurança da informação do sistema.

Tabela 13 - Assuntos mais demandados do SIC (jan. - jun./2016)

Assuntos demandados	Quantidade	%
Cadastro Ambiental Rural (CAR)	30	61,23
Contratos de concessão florestal do SFB com empresas privadas	4	8,17
Programa Gestão Florestal - Amazônia Legal	3	6,12
Concurso Público SFB	2	4,08
Informações sobre contratos de prestação de serviços do SFB	2	4,08
Concessões florestais	2	4,08
Orçamento do SFB de 2016	1	2,04
Nomeação de DAS do SFB	1	2,04
Auditoria Florestal	1	2,04
Aeronaves próprias ou locadas pelo SFB	1	2,04
Termo de retirada de editais referentes às licitações, concorrências, pregões e tomada de preços do SFB	1	2,04
Informações sobre madeiras	1	2,04
Total	49	100,00

Tabela 14 - Áreas Técnicas envolvidas nas respostas ao SIC (jan. - jun./2016)

Área envolvida	Quantidade	%
DFI (Cadastro Ambiental Rural)	30	61,23
GEMAF (contratos de concessão florestal)	5	10,21
GEAL (concurso público do SFB)	4	8,16
GEPLAN (projeto gestão florestal)	3	6,12
GECOF (Concessões Florestais)	2	4,08
GEFLOC (Florestas Comunitárias)	1	2,04
DAF (contratos firmados do SFB)	1	2,04
LPF (laboratório de produtos florestais)	1	2,04
Gabinete (DAS)	1	2,04
GEINF (projeto gestão florestal)	1	2,04
Total	49	100,00

Ainda com relação ao SIC, no período sob análise, 7 demandantes interpuseram recursos em razão de pedidos de acesso à informação negados pelo SFB⁴. Desses, 4 recorreram apenas em 1ª Instância, 1 recorreu à 2ª Instância e 2 levaram a ação à 3ª Instância, recorrendo ao Ministério da Transparência Fiscalização e Controle (MTFC).

Em síntese, cabe ao MTFC avaliar as razões apresentadas pelo SFB para negar acesso à informação e verificar se essas razões estão de acordo com as possibilidades de negativas previstas na LAI. Para analisar os 2 casos mencionados, o MTFC solicitou esclarecimentos adicionais ao SFB, com um prazo de até 5 dias para as respostas.

Desses 2 recursos, levados à 3ª Instância, 1 já foi devidamente respondido ao MTFC, o qual acatou os esclarecimentos adicionais prestados pela área técnica do SFB e, também, indeferiu o pedido, arquivando o processo. O outro recurso, para o qual o SFB já encaminhou os esclarecimentos adicionais, ainda está sob análise do MTFC.

Cadastro Ambiental Rural - CAR

No primeiro semestre de 2016 foram recebidas 671 demandas relativas ao CAR, o que correspondem a 74% do total demandado à Ouvidoria, por todos os canais de atendimento. Observa-se uma redução de 20%, se comparado ao mesmo período de 2015, quando ocorreram 838 demandas. Contribuíram para essa redução, as demandas encaminhadas diretamente ao SICAR, o compartilhamento, com as Unidades Estaduais de Meio Ambiente (OEMAS), dos atendimentos ao público, e, também, a data de corte, originalmente estabelecida para o dia 05.05.2016, para o término do cadastramento com a possibilidade de usufruir dos benefícios previstos no programa. A Lei nº 13.295, de 15.05.16, prorrogou, para 31.12.17, o prazo para cadastramento de todos os imóveis rurais.

No que se refere ao prazo das respostas aos cidadãos, a Tabela 15 mostra que, do total recebido até 30.06.16, cerca de 82% foram respondidas tempestivamente, ou seja, dentro do prazo legal de 30 dias, 11% foram respondidas com prazo superior aos 30 dias e 7% se encontram pendentes.

A melhora nos índices de tempo de respostas, em relação à 2015, deveu-se ao atendimento compartilhado com as OEMAS, acima mencionado, bem como pela sistemática de respostas

⁴ Pela LAI, o cidadão que tiver o pedido de acesso negado pode recorrer, por 2 vezes (1ª e 2ª Instâncias), ao órgão que recebeu a demanda e a negou. A primeira, é dirigida à autoridade hierarquicamente superior do servidor responsável pela resposta inicial. A segunda, é dirigida à autoridade máxima do órgão. Em ambas, os recursos devem ser respondidos no prazo de 5 dias. Persistindo a negativa, o cidadão pode recorrer ao Ministério da Transparência Fiscalização e Controle – MTFC (3ª Instância). Por fim, se ainda mantida a negativa, poderá ser interposto recurso à Comissão de Reavaliação de Informações CMRI).

padronizadas, elaborada pela área técnica responsável pelo CAR, o que, neste caso, permitiu à própria Ouvidoria do SFB auxiliar nos atendimentos.

Tabela 15 – Tempo de resposta das demandas do CAR (jan. jun./2016)

Tempo de resposta	2015		2016	
	Quantidade	%	Quantidade	%
De 1 a 15 dias	252	30,07	474	70,64
De 16 a 30 dias	474	56,56	76	11,33
Acima de 30 dias	112	13,37	76	11,33
Sem resposta	--	--	45	6,70
Total Geral	838	100,00	671	100,00

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este relatório sintetiza a atuação da Ouvidoria do SFB no primeiro semestre de 2016, período em que foram realizados 902 atendimentos às manifestações da sociedade, sendo 182 de demandas de ouvidoria (solicitação, denúncia, reclamação, sugestão e elogio), 49 do SIC e 671 relativas ao CAR. Essas demandas recepcionadas pela Ouvidoria abrangem praticamente todas as atividades desenvolvidas pelo SFB e traduzem o espírito da democracia participativa.

A Ouvidoria, cumprindo o seu papel institucional, encaminhou as demandas para as áreas técnicas competentes e realizou um acompanhamento rigoroso quanto ao conteúdo e aos tempos das respostas. Os indicadores ligados diretamente à forma de atendimento, bem como a pesquisa de satisfação indicam um melhor desempenho nesses dois quesitos.

Entretanto, apesar da melhora apontada nos indicadores de desempenho, a Ouvidoria considera que ainda precisa melhorar a interlocução com as demais áreas do SFB, na busca de um maior comprometimento quanto, principalmente, a observância dos prazos legais para a elaboração e encaminhamento das respostas. O nosso objetivo é atender um número maior de cidadãos, mas garantindo a eles respostas mais rápidas e de melhor qualidade.

Espera-se que as informações contidas no presente Relatório ensejem uma autocrítica gerencial, que contribua para o aperfeiçoamento institucional do SFB, tornando-o cada vez mais atuante como órgão gestor das florestas públicas brasileiras.

SIGLAS

CAR	Cadastro Ambiental Rural
DAS	Direção e Assessoramento Superior
DFA	Diretoria de Administração e Finanças
DFI	Diretoria de Fomento e Inclusão
DICOM	Divisão de Comunicação
FNDF	Fundo Nacional do Desenvolvimento Florestal
GAB	Gabinete
GEAL	Gerência Executiva de Administração e Logística
GECAF	Gerência Executiva de Capacitação e Fomento
GEPLAN	Gerência Executiva de Planejamento e Auditoria Florestal
GECOF	Gerência Executiva de Concessões Florestais
GEFLOC	Gerência Executiva de Florestas Comunitárias
GEINF	Gerência Executiva de Informações Florestais
GEMAF	Gerência Executiva de Monitoramento e Fiscalização Florestal
LAI	Lei de Acesso à Informação
LPF	Laboratório de Produtos Florestais
MTFC	Ministério da Transparência, Fiscalização e Controle
OEMAS	Órgãos estaduais de meio ambiente
SFB	Serviço Florestal Brasileiro
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
SICAR	Sistema de Cadastro Ambiental Rural

CANAIS DE ACESSO À OUVIDORIA

Atendimento Pessoal

SCEN Trecho 2, Bl. H, CEP: 70.818-900, Brasília/DF

E-mail

ouvidoria@florestal.gov.br

Formulário Eletrônico

www.florestal.gov.br/ouvidoria

Telefones

Tel.: 61 2028-7120
2028-7121