

Relatório Semestral da Ouvidoria do Serviço Florestal Brasileiro - SFB

Janeiro a Junho de 2017



Governo Federal
Ministério do Meio Ambiente
Ministro José Sarney Filho

Serviço Florestal Brasileiro

Conselho Diretor:

Raimundo Deusdará Filho - **Diretor-Geral**

Carlos Eduardo Portella Sturm – Diretoria de Fomento e Inclusão

Joberto Veloso de Freitas – Diretoria de Pesquisa e Informações

Marcus Vinicius da Silva Alves – Diretoria de Concessões e Monitoramento

Samir Jorge Murad – Diretoria de Administração e Finanças

Chefe de Gabinete:

Ângelo Ramalho

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	2
II - SITUAÇÃO DAS DEMANDAS RECEBIDAS.....	3
III - DEMANDAS RECEBIDAS PELOS CANAIS DE ENTRADA.....	3
IV - DEMANDAS RECEBIDAS PELA NATUREZA DA COMUNICAÇÃO	4
V - DEMANDAS RECEBIDAS E UNIDADES ENVOLVIDAS	7
VI- TEMPO DE RESPOSTA DAS DEMANDAS	7
VII - PESQUISA DE SATISFAÇÃO	8
VIII - RESULTADOS DA PESQUISA.....	9
Pergunta 1- QUALIDADE DO ATENDIMENTO	9
Pergunta 2- TEMPO DE RESPOSTA.....	9
Pergunta 3- CLAREZA DAS RESPOSTAS.....	10
Pergunta 4- RETORNO À OUVIDORIA.....	10
Pergunta 5- COMENTÁRIOS SOBRE O ATENDIMENTO RECEBIDO.....	10
IX- ATENDIMENTO À LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO - SIC.....	11
X-RELACIONAMENTO INSTITUCIONAL.....	16
SIGLAS	18
Canais de Acesso à Ouvidoria.....	19

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Serviço Florestal Brasileiro (SFB) apresenta seu relatório referente às atividades desempenhadas no primeiro semestre de 2017, atendendo ao mandamento legal constante no art. 62, inciso III, alínea “a” da Lei nº 11.284¹, de 2 de março de 2006, que criou o SFB, assim como o art. 3º, § 2º da Instrução Normativa nº 1, de 5 de novembro de 2014, da Ouvidoria Geral da União (OGU).

O Relatório aborda, além das atividades típicas de ouvidoria - recepcionar demandas, internas e externas, com relação à solicitação, denúncia, reclamação, sugestão e elogio – o monitoramento das medidas para o cumprimento da Lei de Acesso à Informação (LAI) e o atendimento às consultas relacionadas ao Cadastro Ambiental Rural (CAR).

Importante destacar que, em 22 de fevereiro de 2017, a Ouvidoria do SFB passou a integrar o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv). Trata-se de ferramenta desenvolvida pela Controladoria Geral da União (CGU), para recebimento e análise das manifestações da sociedade de forma integrada entre os órgãos que utilizam o Sistema.

Com a adesão ao e-Ouv, as manifestações relacionadas ao CAR passaram a ser tratadas como “típicas de ouvidoria” e, nessa condição, registradas como demandas de ouvidoria e canalizadas dentro do e-Ouv.

As tabelas e gráficos apresentados possibilitam uma análise detalhada dos principais indicadores relacionados às atividades desempenhadas ao longo do primeiro semestre de 2017, entre as quais o fluxo de atendimento das demandas, o *status* das respostas, as demandas recebidas pelos canais de acesso, pela natureza da comunicação, os assuntos e as

¹ Lei nº 11.284, de 2.3.06, 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 Florestal (FNDF); prevê que o SFB contará com uma ouvidoria (art.62); e dá outras providências. A implementação da Ouvidoria ocorreu em fevereiro de 2010.

áreas técnicas mais demandadas, os tempos de respostas das demandas e os resultados da pesquisa de satisfação da Ouvidoria.

I - ANÁLISE DAS DEMANDAS RECEBIDAS

A Ouvidoria recebeu 315 demandas nos seis primeiros meses de 2017, o que representa uma redução de 26%, em relação ao último semestre do ano anterior (423 demandas), como pode ser observado na tabela 1. Contribuiu para esse desempenho as demandas relacionadas ao CAR e ao SIC, as quais sofreram uma queda de 82% e 17%, respectivamente. Por outro lado, as demandas típicas de ouvidoria tiveram um crescimento de aproximadamente 82%, em razão, principalmente, da inclusão dos atendimentos relacionados ao CAR no sistema e-Ouv.

Tabela 1 - Demandas Totais Recebidas (jan - jun/2017)

Natureza da demanda	2º Sem 2016	1º Sem 2017	▲ %
1. Ouvidoria*	134	244	82,1
2. SIC	30	25	-16,6
3. CAR**	259	46	-82,2
4. Total	423	315	-25,5

* solicitação, denúncia, reclamação, sugestão e elogio;

** até dia 22.02.17.

Com a adesão ao sistema e-Ouv, as demandas relativas ao CAR passaram a ser categorizadas como “típicas de ouvidoria” e, nessa condição, registradas como demandas de ouvidoria, a partir de 22.02.17. Dessa forma, para efeito deste Relatório, os 46 atendimentos ao CAR, observados na tabela 1, referem-se aos registros contabilizado até à mencionada data.

Ainda com relação ao CAR, cabe ressaltar que, desde meados de 2016, o quantitativo de demandas recebidas por esta Ouvidoria vem sofrendo uma contínua e sensível redução, fruto de uma série de medidas desenvolvidas e disponibilizadas no sítio do SFB, voltadas para

melhorar o atendimento ao público, sejam com relação ao sistema de cadastramento, sejam quanto à disponibilidade de informações estratégicas do CAR.

II - SITUAÇÃO DAS DEMANDAS RECEBIDAS

A tabela 2 retrata o volume e os percentuais de demandas respondidas e pendentes em 30 de junho de 2017. Das 315 demandas recebidas, 307 (97%) foram respondidas e 8 (3%) encontravam-se pendentes, aguardando parecer técnico das áreas responsáveis pelas respostas. Cabe ressaltar que, considerada a data de corte de 30.06.17, as 8 demandas pendentes encontravam-se dentro do prazo legal de resposta², tanto de Ouvidoria quanto do SIC.

Tabela 2 – Situação das Demandas em 30.06.17

Demandas	Respondidas	%	Pendentes	%	Total
Ouvidoria	237	97,3	7	2,7	244
SIC	24	96,0	1	4,0	25
CAR	46	00,0	0	0,0	46
Total	307	97,5	8	2,5	315

III - DEMANDAS RECEBIDAS PELOS CANAIS DE ACESSO

Em relação aos canais de acesso à Ouvidoria, as demandas encaminhadas por outras áreas ou instituições – especialmente o Fale Conosco do MMA, o Sistema Nacional de Informações Florestais (SNIF) e a DICOM (divisão de comunicação do SFB) - representaram 69% dos registros. No período analisado, todas as demandas entraram na Ouvidoria por meio eletrônico, como se observa na tabela 3.

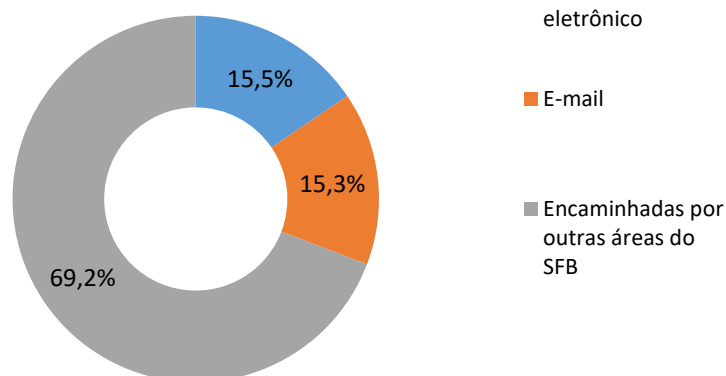
² De acordo com o inciso I, do art. 62 da Lei nº 11.284, de 2006, a Ouvidoria possui o prazo de 30 dias para responder as manifestações.

Tabela 3 – Demanda - Canais de Acesso* (jan - jun/2017)

Canais de acesso	Quantidade	%
Encaminhadas por outras áreas	169	69,2
Formulário eletrônico ³	38	15,5
E-mail	37	15,3
Atendimento pessoal	0	0
Telefone	0	0
Total	244	100,00

* Exclui-se o SIC e o CAR até 22.02.17.

Canais de Acesso



IV- DEMANDAS RECEBIDAS PELA NATUREZA DA COMUNICAÇÃO

As demandas recebidas pela Ouvidoria abordaram a maioria das atividades desenvolvidas pelo SFB. Do total de 244, cerca de 91% (221 demandas) foram classificadas como solicitação. As tabelas 4 e 5, a seguir, apresentam, respectivamente, a distribuição das demandas, pela natureza da comunicação e a relação dos assuntos demandados.

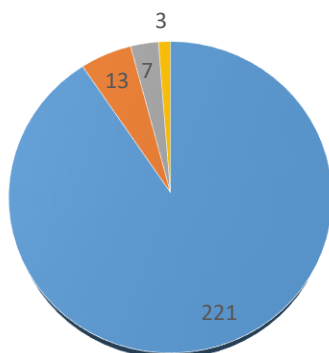
³ - Formulário eletrônico hospedado no site da Ouvidoria do SFB (<http://www.florestal.gov.br/formulario-ouvidoria>).

Tabela 4 - Demandas - natureza da comunicação* (jan - jun/2017)

Natureza da comunicação	Quantidade	%
Solicitação	221	90,6
Denúncia	13	5,3
Reclamação	7	2,9
Sugestão	3	1,2
Elogio	0	0
Total	244	100,00

* Exclui-se o SIC e o CAR até 22.02.17.

Natureza da Comunicação



■ Solicitação ■ Denúncia ■ Reclamação ■ Sugestão

Tabela 5- Assuntos mais demandados*

Assuntos demandados	Quantidade
Cadastro Ambiental Rural: <ul style="list-style-type: none"> • Acesso a central do possuidor (23); • Dúvidas específicas e pessoais do CAR (18); • Curso Cap CAR (16); • Base de dados do CAR, arquivos shapefiles, Atlas e boletim informativo (16); • 2ª via de recibo (14); • Como fazer o CAR e seus prazos (11); • Reclamações acerca do funcionamento do sistema do CAR (9); • Reserva Legal, Legislação Ambiental, APP, PRA e CRA (9). • Retificação (8); • Cancelamento do CAR e sobreposição de áreas (6) • GEO (4); • Benefícios e penalidades do CAR (3); 	137
Solicitação/compra de materiais e publicações do SFB	29
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, mudas nativas e sementes, FNDF, área de preservação.	27
Solicitações de emprego, estágio, apoio a projetos acadêmicos e a pesquisas.	24
Outros assuntos de competência de outros órgãos ambientais	22
Informações acerca de produtos florestais madeireiros e não madeireiros.	12
Denúncias de crimes ambientais (desmatamento, queimadas, invasão de áreas públicas).	11
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.	9
Informações sobre concessões florestais.	9
Aplicativo Plantadores de Rios	6
Informações sobre concursos e cursos promovidos pelo SFB.	4
TOTAL	290

*Inclui Ouvidoria e o CAR até 22.02.17.

V - DEMANDAS RECEBIDAS E UNIDADES ENVOLVIDAS

A tabela 6 relaciona a quantidade de demandas recebidas pela Ouvidoria e as unidades internas e externas que foram envolvidas em suas respostas. Importante notar 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 57% das demandas recebidas.

Tabela 6 - Demandas recebida* - Unidades envolvidas (jan-jun/2017)

Unidades envolvidas	Quantidade	%
OUVIDORIA	140	57,4
DFI	41	16,8
Outras ouvidorias ambientais via sistema e-Ouv	20	8,3
GEINF	13	5,3
LPF	12	4,9
GECOF	9	3,7
GEFLOC	2	0,8
GEAL	2	0,8
GECAD	2	0,8
GAB	1	0,4
GEMAF	1	0,4
UR SUL	1	0,4
TOTAL	244	100,00

*Exclui-se o SIC e o CAR até 22.02.17.

VI - TEMPO DE RESPOSTA DAS DEMANDAS

Pela tabela 7, observa-se que, de janeiro a junho de 2017, cerca de 96% das respostas providenciadas pelas áreas técnicas do SFB foram encaminhadas aos cidadãos dentro do prazo legal de até 30 dias. Ressalte-se que, desse total, 90% foram encaminhadas em até 15 dias.

Tabela 7 – Tempo de resposta às demandas de Ouvidoria*

Tempo de resposta	2º semestre de 2016		1º semestre de 2017	
	Quantidade	%	Quantidade	%
De 1 a 15 dias	117	87,31	219	89,75
De 16 a 30 dias	11	8,21	15	06,15
Acima de 30 dias	5	3,73	2	0,82
Pendentes	1	0,75	8	0,82
Total	134	100,00	244	100,00

*Exclui-se o SIC e o CAR até 22.02.17.

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 2017, a Ouvidoria recebeu 244 demandas e enviou 212 formulários de pesquisa de satisfação. Do total, 32 formulários não foram enviados por se tratarem de denúncias anônimas, de crimes ambientais e demandas encaminhadas, via sistema e-OUV, à outras ouvidorias ambientais por não serem de competência do SFB.

A pesquisa foi respondida por 98 pessoas, o que representa 46% do total de usuários (98 de 212). Apesar do número ainda reduzido de respostas, observa-se um aumento em relação ao relatório anterior, quando 43% dos demandantes responderam à pesquisa.

VIII - RESULTADOS DA PESQUISA

Pergunta 1- QUALIDADE DO ATENDIMENTO

No que se refere à qualidade do atendimento prestado, 83% consideraram o atendimento “excelente” e “bom”. Por outro lado, 11 usuários consideraram o atendimento como regular e ruim e 6 como péssimo. 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/2017)

Resposta	Quantidade	%
Excelente	38	38,8
Bom	43	43,8
Regular	9	9,0
Ruim	2	2,0
Péssimo	6	6,2
Total	98	100,00

Pergunta 2- TEMPO DE RESPOSTA

Quanto ao tempo de atendimento, 89% consideraram “rápido” e “normal” e apenas 11% acharam demorado, embora as respostas, nestes casos, tenham sido encaminhadas dentro do prazo legal de trinta (30) dias.

Tabela 9 - Pesquisa de satisfação – tempo de resposta (jan - jun/ 2017)

Resposta	Quantidade	%
Rápido	50	51,0
Normal	37	37,8
Demorado	11	11,2
Total	98	100,00

Pergunta 3- CLAREZA DAS RESPOSTAS

No que se refere ao indicador de clareza das respostas, 85% dos usuários consideraram que foram claras, conforme se observa na tabela 10.

Tabela 10 -Pesquisa de satisfação – clareza das respostas (jan – jun/2017)

Resposta	Quantidade	%
Sim	83	84,7
Não	15	15,3
Total	98	100,0

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 86% dos usuários declararam que, se necessitassem, recorreriam novamente à Ouvidoria do SFB.

Tabela 11- Pesquisa de satisfação – retorno à Ouvidoria (jan– jun/2017)

Resposta	Quantidade	%
Sim	84	85,7
Não	11	11,2
Talvez	3	3,1
Total	98	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

“Fui muito bem atendido e com muita rapidez.”

“A resposta não foi muito satisfatoriamente”.

“Me espantei com a rapidez e objetividade.”

“Resposta clara e direta apesar de demorada.”

“De todas as vezes que solicitei atendimento o mesmo, foi rápido e explicativo. Parabéns!”

“De suma importância um setor de ouvidoria nos órgãos de atendimento ao público, porém não adianta somente receber a denúncia, gerar o protocolo, e não ter uma cobrança efetiva ao setor que gerou a reclamação, sendo assim, mais uma vez me dou por insatisfeito com os serviços prestados por este canal... pois não tem atuação efetiva para resolver junto aos setores problemas que originaram a reclamação ou a denúncia.”

“Se o governo fosse assim seria bom.”

“Bom dia! O atendimento da ouvidoria foi bom, mas gostaria que quando o assunto fosse Cadastro Ambiental Rural o atendimento fosse um pouco mais preciso.”

IX- Atendimento à Lei de Acesso à Informação LAI/ SIC

No âmbito do SFB, cabe à Ouvidoria administrar o SIC. No primeiro semestre de 2017 foram recebidos 25 pedidos de acesso de informação resumidos nas tabelas e gráficos ⁴ apresentado a seguir:

Tabela 12 - Quantidade de pedidos de acesso à informação

Quantidade de Pedidos:	25	Média mensal de pedidos:	4,17
-------------------------------	----	---------------------------------	------

Tabela 13 - Situação e características dos pedidos de acesso à informação

Status do pedido	Quantidade
Respondidos	24
Em tramitação no prazo	1

⁴ As informações sobre pedidos de acesso à informação contidas nas tabelas 12 a 21 e nos gráficos foram retiradas da página do e-SIC da OGU: (https://esic.cgu.gov.br/sistema/site/relatorios_estatisticos.html).

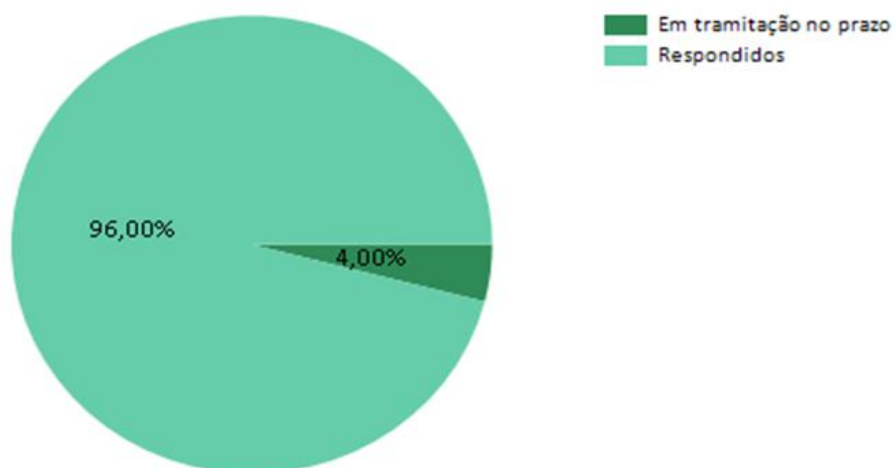
Situação dos pedidos de acesso à informação

Tabela 14

Características dos pedidos de acesso à informação			
Total de perguntas	33	Total de solicitantes:	24
Perguntas por pedido:	1,50	Maios número de pedidos feitos por um solicitante:	2
		Solicitantes com um único pedido	23

Tabela 15 - Resposta aos pedidos de acesso à informação

Tempo médio de resposta:	11,25 dias	
Prorrogações:	Quantidade	% dos pedidos
	0	0,00%

Pedidos por tipo de resposta

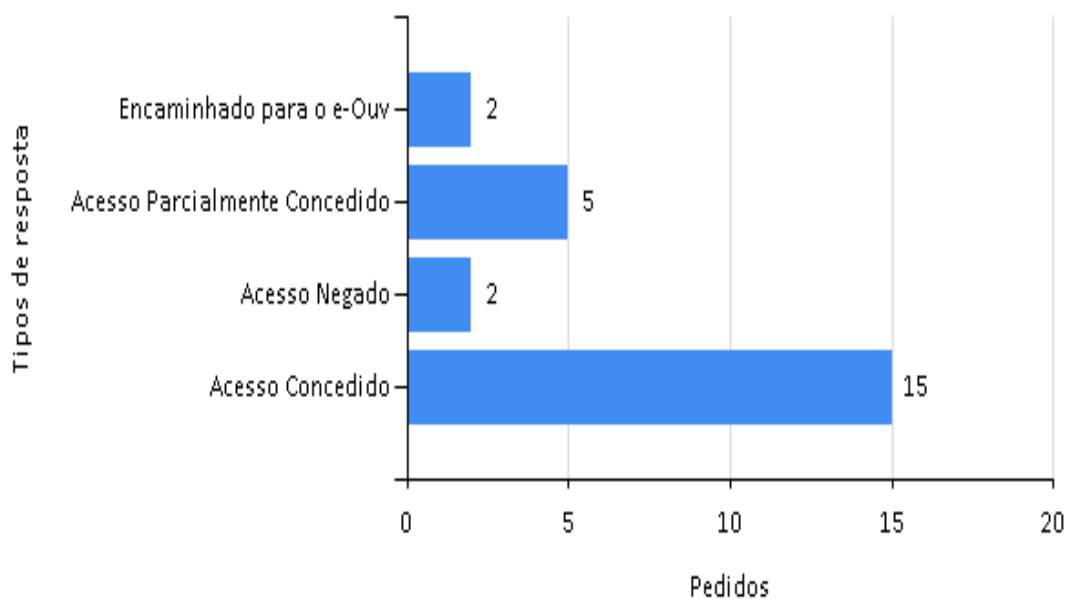


Tabela 16

Razões da negativa de acesso			
Descrição	Quantidade	%	% de pedidos
Pedido desproporcional ou desarrazoado	1	50,000%	4,00%
Informação sigilosa de acordo com legislação específica	1	50,000%	4,00%
TOTAL:	2	100,000%	8,00%

Tabela 17 - Perfil dos solicitantes

Tipos de Solicitante		
Pessoa Jurídica	1	4,17%
Pessoa Física	23	95,83%

Tabela 18

Localização dos solicitantes			
Estado	# de solicitantes	% dos solicitantes	# de pedidos
AL	1	4,35%	1
BA	1	4,35%	1
DF	2	8,70%	2
ES	1	4,35%	1
MG	1	4,35%	1
PR	1	4,35%	1
RJ	2	8,70%	2
RO	1	4,35%	1
RS	3	13,04%	3
SP	8	34,78%	8
TO	1	4,35%	1
Não Informado	1	4,35%	1

Tabela 19 - Perfil dos solicitantes pessoa física

Gênero		Escolaridade	
M	69,57%	Ensino Superior	43,48%
F	21,74%	Ensino Médio	17,39%
Não informado	8,70%	Pós-graduação	13,04%
		Não Informado	13,04%
		Mestrado/Doutorado	13,04%

Tabela 20

Profissão	
Empregado - setor privado	21,74%
Não Informado	17,39%
Servidor público federal	13,04%
Estudante	13,04%
Profis. Liberal/autônomo	13,04%
Pesquisador	13,04%
Servidor público municipal	4,35%
Jornalista	4,35%

Tabela 21 - Perfil dos solicitantes pessoa jurídica

Tipo de pessoa jurídica	
Org. Não Governamental	100,00%

Dos 25 pedidos de informação recebidos e listados na tabela 22 abaixo, 56% se referiam ao CAR. As demais foram informações sobre florestas, madeiras, estrutura organizacional e solicitações que não se enquadraram ao SIC.

Tabela 22 - Assuntos mais demandados do SIC (jan - jun/2017)

Assuntos demandados	Quantidade	%
Cadastro Ambiental Rural (CAR)*	14	56,0
Informações Florestais	4	16,0
Solicitações que não se enquadram como pedidos de informações	2	8,0
Informações sobre contratos de prestação de serviços do SFB e Servidores do órgão	2	8,0
Informações sobre Madeira	2	8,0
Programa Gestão Florestal - Amazônia Legal	1	4,0
Total	25	100,0

*1 encontrava-se em tramitação em 30.0617

Tabela 23 - Áreas Técnicas envolvidas nas respostas ao SIC (jan - jun/2017)

Área envolvida	Quantidade	%
DFI (Cadastro Ambiental Rural)	14	56,0
GEINF (informação florestal)	3	12,0
OUVIDORIA	2	8,0
GEAL (estrutura e contratos SFB)	2	8,0
LPF (madeiras)	2	8,0
GEFLOC (projeto gestão florestal)	1	4,0
GECAF (informações florestais)	1	4,0
Total	25	100,0

A tabela 23 mostra as áreas técnicas do SFB responsáveis pela preparação das respostas. As solicitações de informações relacionadas ao CAR referem-se, principalmente ao preenchimento do cadastro e aos *shapefiles* dos cadastros ambientais rurais dos estados brasileiros.

No período sob análise, apenas um demandante interpôs recurso em razão de pedido de acesso à informação sobre o CAR e negado, parcialmente, pelo SFB. O demandante recorreu em 1ª instância, também negado pela DFI, com a justificativa de que o site do CAR se encontra

em constante evolução, liberando cada vez mais dados específicos sobre o CAR. A resposta ao recurso foi aceita e o pedido arquivado.

X- RELACIONAMENTO INSTITUCIONAL

No primeiro semestre de 2017, a Ouvidoria participou de eventos relacionados às suas atividades, ao monitoramento da LAI, à transparência e acesso à informação e ao plano de dados abertos, os quais destacamos a seguir:

- **Oficina sobre Ouvidoria Ativa e Passiva**

Oficina realizada pela ESAF cujo tema principal foi a evolução da Ouvidoria Pública e a sua transformação, ao longo dos últimos anos, de Ouvidorias Passivas em Ativas. Ou seja, tornando-se ouvidorias modernas, atuantes, que efetivamente contribuem para o aperfeiçoamento institucionais dos órgãos aos quais pertencem.

Nessa oficina destacou-se a importância de a Ouvidoria deixar de ser apenas mais uma área dentro do órgão, uma vez que, nos dias atuais, é a área mais importante de interlocução entre a sociedade e o Estado.

- **Seminário Internacional de Transparência e Acesso à Informação**

Seminário Internacional de Transparência e Acesso à Informação, promovido pelo Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria- Geral da União (CGU), em parceria com a ESAF.

Vários temas foram debatidos em dois dias de Seminário, tais como: Transparência e sustentabilidade; o papel das ouvidorias no combate à corrupção; boas práticas em

ouvidoria; ouvidoria como instrumento de desburocratização; desafios e avanços da LAI; e informação e segurança da sociedade do Estado.

O Serviço Florestal palestrou no painel “Transparência Ambiental no Brasil”, representado pelo Diretor Geral, Raimundo Deusdará Filho e o Diretor de Fomento e Inclusão, Carlos Eduardo Portella Sturm.

Em sua apresentação, o SFB destacou como está trabalhando para, cada dia mais, se adequar à Transparência Ativa, que preconiza a LAI, disponibilizando, em seu sítio eletrônico, todas as informações produzidas pelo Órgão. Nesse contexto, foi realizada uma apresentação com as principais ferramentas desenvolvidas e disponibilizadas ao público, com relação ao cadastramento ambiental rural.

- **Planos de Dados Abertos**

O Decreto nº 8.777, de 11.05.2016, instituiu a Política de Dados Abertos (PDA), no âmbito do Poder Executivo Federal.

De acordo com o mencionado Decreto, cabe à autoridade de monitoramento da Lei de Acesso à informação (LAI) – no caso do SFB, o Ouvidor - assegurar a publicação e a atualização do PDA e exercer as seguintes atribuições:

- orientar as unidades sobre o cumprimento das normas referentes a dados abertos;
- assegurar o cumprimento das normas relativas à publicação de dados abertos, de forma eficiente e adequada;
- monitorar a implementação dos Planos de Dados Abertos; e
- apresentar relatórios periódicos sobre o cumprimento dos Planos de Dados Abertos, com recomendações sobre as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento da Política de Dados Abertos.

Cada destacar que, no caso do SFB, o PDA é realizado em conjunto com o Ministério do Meio Ambiente (MMA). Dessa forma, a Ouvidoria participou de uma série de reuniões, com o MMA, para elaboração de seu PDA.

Em 30 de junho de 2017, o PDA do MMA e SFB encontrava-se “em construção” de acordo com o monitoramento da CGU.

SIGLAS

APP	Área de Preservação Permanente
CAR	Cadastro Ambiental Rural
CRA	Cota de Reserva Ambiental
DFI	Diretoria de Fomento e Inclusão
e-OUV	Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal
FNDF	Fundo Nacional do Desenvolvimento Florestal
GAB	Gabinete
GEAL	Gerência Executiva de Administração e Logística
GECAD	Gerência Executiva de Cadastro de Florestas
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
PRA	Programa de Regularização Ambiental
SFB	Serviço Florestal Brasileiro
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
SICAR	Sistema de Cadastro Ambiental Rural
UR Sul	Unidade regional Sul

CANAIS DE ACESSO À OUVIDORIA

Atendimento Pessoal

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

E-mail

ouvidoria@florestal.gov.br

Sistema e-OUV

<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/RegistrarManifestacao.aspx>

Telefones

Tel.: 61 2028-7120
2028-7121

INFORMAÇÕES SOBRE O SFB:

1- Institucional

<http://www.florestal.gov.br/institucional>

2- Contatos

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

3- Perguntas frequentes

<http://www.florestal.gov.br/o-que-e-o-car/61-car/167-perguntas-frequentes-car>