



MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE
SERVIÇO FLORESTAL BRASILEIRO

Ministério do Meio Ambiente
Serviço Florestal Brasileiro



Diretor Geral:

Antônio Carlos Hummel

Diretoria Colegiada:

Cláudia Ramos

Marcus Vinícius Alves

José Natalino

Chefe de Gabinete:

Fernando Mafra

Equipe da Ouvidoria:

Ouvidora:

Luciana Barbosa Musse

Agente administrativa:

Cláudia Queiroz Fernandes

Brasília, dezembro de 2010.



MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE
SERVIÇO FLORESTAL BRASILEIRO

1 APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria é um instituto que tem por finalidade auxiliar o cidadão em suas relações com o Estado - tanto o cidadão beneficiado pelo serviço público, quando o cidadão que trabalha no órgão público. A função mais comum de uma ouvidoria é ser um canal de diálogo entre a Administração Pública e a sociedade. Entretanto, além de servir de interlocutora entre o órgão e a sociedade, esta unidade poderá contribuir de diversas outras formas para o trabalho do Serviço Florestal Brasileiro, tais como servir de instrumento: de gestão; participação e controle social; garantia de direitos fundamentais; educação para a cidadania e mediação de conflitos extrajudiciais.

A ouvidoria do Serviço Florestal é uma ouvidoria mista. Isso quer dizer que qualquer pessoa, seja membro da comunidade interna (servidores, prestadores de serviços e estagiários), seja cidadão, pode recorrer à ouvidoria, quer individualmente, quer coletivamente (por intermédio de ONGs, Associações, grupos de quilombolas...). Outros órgãos e mesmo pessoas jurídicas de direito privado (empresas, concessionários...) também podem recorrer à ouvidoria do SFB.

As competências da Ouvidoria do Serviço Florestal Brasileiro, de acordo com o disposto no artigo 62 da lei nº 11.284/2006, são: receber pedidos de informação e esclarecimento, acompanhar o processo interno de apuração das denúncias e reclamações relacionadas ao Serviço Florestal e responder diretamente aos interessados.

Este Relatório traz de forma resumida as principais estatísticas dos atendimentos realizados pela Ouvidoria em 2010, mostrando também os passos dados em direção a uma melhor interlocução com as gerências e unidades do Serviço Florestal Brasileiro e o empenho em levar à discussão temas e práticas que podem entravar o exercício pleno de uma gestão democrática e participativa.



MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE
SERVIÇO FLORESTAL BRASILEIRO

Em 2010, a Ouvidoria recebeu 85 demandas, por intermédio dos seus meios de contato – e-mail, telefone, formulário eletrônico, carta e atendimento pessoal, inclusive em audiências públicas. Essas demandas recepcionadas pela Ouvidoria abrangem praticamente todas as atividades desenvolvidas pelo Serviço Florestal Brasileiro, especialmente as concessões florestais e traduzem o espírito da democracia participativa.

2 HISTÓRIA DA OUVIDORIA DO SERVIÇO FLORESTAL BRASILEIRO

A Ouvidoria do Serviço Florestal Brasileiro foi prevista na Lei 11.284/06, que criou o SFB, órgão vinculado ao Ministério do meio Ambiente e que tem como missão conciliar o uso e a conservação das florestas, valorizando-as em benefício das gerações presentes e futuras, por meio da gestão de florestas públicas, da construção de conhecimento, do desenvolvimento de capacidade e da oferta de serviços especializados.

Em fevereiro de 2010, a Ouvidoria do Serviço Florestal Brasileiro foi instituída não só para dar cumprimento ao disposto na legislação, mas também como uma forma de contribuir para a transparência e uma maior participação e controle social nas ações do SFB.

A Ouvidoria do Serviço Florestal Brasileiro vem, desde sua instalação, procurando estimular o exercício da cidadania dentro do órgão e nacionalmente, participando ativamente de fóruns, eventos, palestras, e desenvolvendo ações com diversos parceiros na busca de formas e modelos de integração entre as Ouvidorias Públicas Brasileiras e, especialmente, entre as Ouvidorias Ambientais.

3 PRINCIPAIS AÇÕES PROMOVIDAS PELA OUVIDORIA EM 2010

Com apenas 11 (onze) meses de funcionamento, a Ouvidoria realizou:



MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE
SERVIÇO FLORESTAL BRASILEIRO

– **Curso *pro bono* de Noções Introdutórias de Direito**

Duas edições do curso *pro bono* de Noções introdutórias de Direito, em parceria com a Ouvidoria-Geral da Advocacia-Geral da União (AGU) e a Escola da AGU, voltado para os colaboradores do Serviço Florestal Brasileiro e, em especial aqueles cujos contratos não poderiam ser renovados em razão do TAC firmado entre o MPF e a Administração Pública Federal.

Ao todo foram contemplados 20 (vinte) colaboradores do SFB, que puderam, sem custos, participar de um curso de 60 h/a sobre matérias jurídicas e língua portuguesa.

– **Levantamento do perfil institucional do Serviço Florestal Brasileiro**

O levantamento consistiu em enviar formulário, com 11 (onze) questões, a todos os servidores do SFB, tanto da sede como das suas unidades regionais, identificando, a partir das respostas encaminhadas por 105 (cento e cinco servidores do órgão) dos então 271 (duzentos e setenta e um) servidores públicos do órgão, o número e o percentual de: (a) homens e mulheres em cada unidade; (b) o número de pessoas de cor branca, amarela, parda e negra; (c) o número de pessoas com deficiência e o tipo de deficiência apresentada; (d) o número de mulheres, negros e pessoas com deficiência que possuem DAS; (e) as condições de acessibilidade nas dependências do órgão.

Os resultados dessa pesquisa foram sistematizados em um relatório divulgado por e-mail e na intranet do Serviço Florestal Brasileiro.

– **Participação efetiva na elaboração do Regimento Interno do Serviço Florestal Brasileiro**

– **Participação efetiva na elaboração do Manual de Audiências Públicas do SFB (em andamento)**

– **Coordenação do processo de elaboração da Carta de Serviços aos Cidadãos**



MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE
SERVIÇO FLORESTAL BRASILEIRO

do Serviço Florestal Brasileiro

(em andamento)

– **Participação pessoal em Audiências Públicas de Jacareacanga e Itaituba/PA que contaram, respectivamente, com a presença de 170 e 194 participantes envolvendo um público total de 364 pessoas.**

– **Realização de Palestra acerca de Assédio Moral no serviço público, ministrada pela Ouvidora-Geral da UFRJ, Profa. Cristina Ayube Riche.**

Participaram 33 servidores do Serviço Florestal Brasileiro.

– **Propositura de parceria entre o Serviço Florestal Brasileiro e a Procuradoria-Geral Federal, a fim de se identificar que autarquias e fundações possuem áreas de florestas que podem ser incluídas no cadastro nacional de florestas.**

– **Elaboração de nota técnica sobre procedimentos a serem adotados por servidor público, em caso de perda ou extravio de bilhete de viagem.**

– **Elaboração de nota técnica sobre programas e políticas públicas federais voltadas para a população indígena.**

– **Retomada da agenda da A3P, no órgão.**

(em andamento)

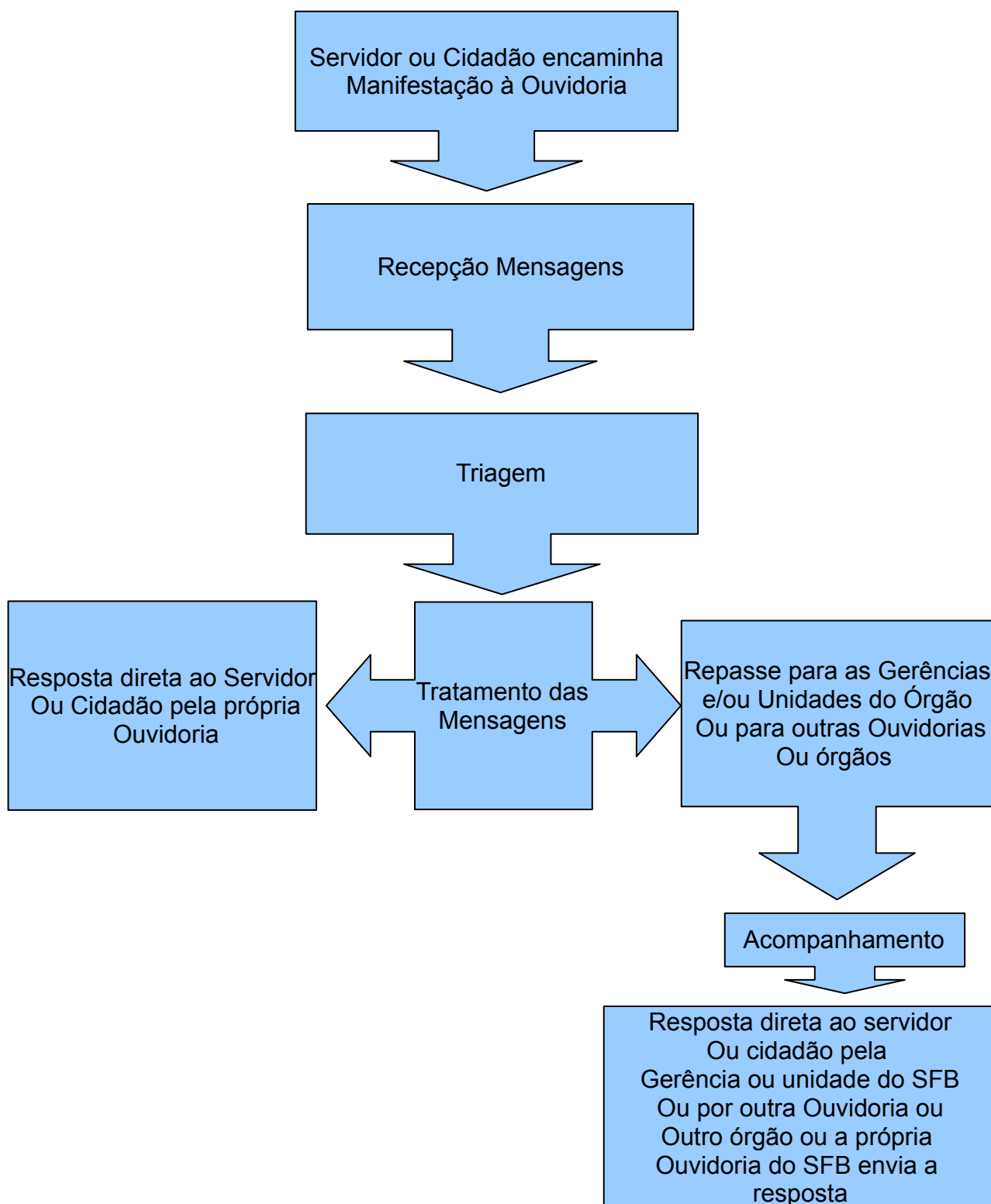
- **Participação, como palestrante, em três eventos promovidos por outras ouvidorias.**



MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE
SERVIÇO FLORESTAL BRASILEIRO

4 ATENDIMENTO DAS DEMANDAS DOS CIDADÃOS

O procedimento básico da Ouvidoria se dá da seguinte forma:





MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE
SERVIÇO FLORESTAL BRASILEIRO

Em 2010, a Ouvidoria recebeu 85 demandas, através dos diversos meios de contato – e-mail, telefone, formulário eletrônico disponível no portal do SFB, carta e atendimento pessoal. Da totalidade das demandas recepcionadas pela Ouvidoria, 55% corresponde a elogios, sugestões, reclamações e denúncias e 45% equivale a solicitações, que abrangem pedidos de informações, dados e esclarecimento de dúvidas.

Dentre as 85 demandas atendidas, 24 foram endereçadas a outras Ouvidorias ou outros Órgãos e Instituições, por envolverem matéria de sua competência.

As demandas recebidas pela Ouvidoria são encaminhadas às Gerências e Unidades do Serviço Florestal Brasileiro para o devido atendimento. O processamento das demandas tem sido conduzido através do encaminhamento das mensagens recebidas aos gerentes, diretores e chefes das Gerências e Unidades ou aos seus representantes. A partir de então, a Ouvidoria acompanha o atendimento, monitora os prazos de resposta e mantém o usuário informado. A interlocução é sempre entre o cidadão e a Ouvidoria.

O quadro 1, mostra as Gerências e Unidades do Serviço Florestal Brasileiro e o respectivo número de demandas recebidas e atendidas discriminadas por natureza da comunicação.

Quadro 1 – Demandas recebidas no ano de 2010 pelas Gerências e Unidades e por natureza da comunicação



MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE
SERVIÇO FLORESTAL BRASILEIRO

Gerência ou Unidade	Natureza da Comunicação					Total	%
	Reclamação	Sugestão	Solicitação	Denúncia	Elogio		



MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE
SERVIÇO FLORESTAL BRASILEIRO

Gabinete da Diretoria	2	3	7	0	4	16	19,00%
Ascom	0	0	1	0	0	1	1,20%
Assessoria Jurídica	0	2	1	1	0	4	4,70%
GEAL	2	0	0	1	0	3	3,60%
GEINF	1	0	0	0	0	1	1,20%
GEPLAN	0	0	0	0	0	0	0
GECOF	1	7	11	2	1	22	26,20%
GEMAF	0	0	0	0	0	0	0
GECAF	0	0	7	0	0	7	8,30%
GETI	0	0	0	0	0	0	0
GECAD	0	0	0	0	0	0	0
GEFLOC	0	0	0	0	0	0	0
CENAFLO	0	0	2	0	0	2	2,40%
UR SUL	0	0	0	0	0	0	0
UR BR 163	0	1	0	0	1	2	2,40%
UR PURUS MADEIRA	0	0	0	0	0	0	0
UR NORDESTE	0	0	0	0	0	0	0
LPF	0	0	2	1	0	3	3,00%
Outros*	3	1	9	11	0	24	27,00%
Total Geral	9	14	40	15	6	84	100 %

*mensagens com demandas dirigidas a outras Ouvidorias ou outros órgãos às quais foram dadas as devidas orientações de encaminhamento, e foram devidamente acompanhadas até sua resolução e consequente arquivamento.

** algumas demandas foram encaminhadas a mais de uma gerência, unidade, ouvidorias e/ou órgãos.

As demandas recebidas são visualizadas no gráfico 1, de acordo com a



MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE
SERVIÇO FLORESTAL BRASILEIRO

natureza da comunicação.

- **Reclamações:** sinalizam as críticas, queixas e protestos ao atendimento e aos serviços prestados pelo órgão.
- **Sugestões:** apresentam idéias e propostas para o aperfeiçoamento do atendimento e da prestação de serviços do órgão.
- **Elogios:** expressam o reconhecimento e a satisfação pelo atendimento ou serviço prestado pelo órgão.
- **Denúncias:** manifestações que visam dar conhecimento de uma irregularidade ou de descumprimento de normas, preceitos legais e princípios éticos estabelecidos.
- **Solicitações:** expressam as dúvidas, curiosidades e pedidos de esclarecimentos ou orientações acerca das atividades do órgão ou procedimentos por ele adotados.

Nesse contexto, há ainda, demandas que apresentam dois ou mais tipos de demandas. Nesses casos, as solicitações, sugestões, denúncias, reclamações ou elogio(s) ali contidos recebem a classificação de “subdemandas”.



MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE
SERVIÇO FLORESTAL BRASILEIRO

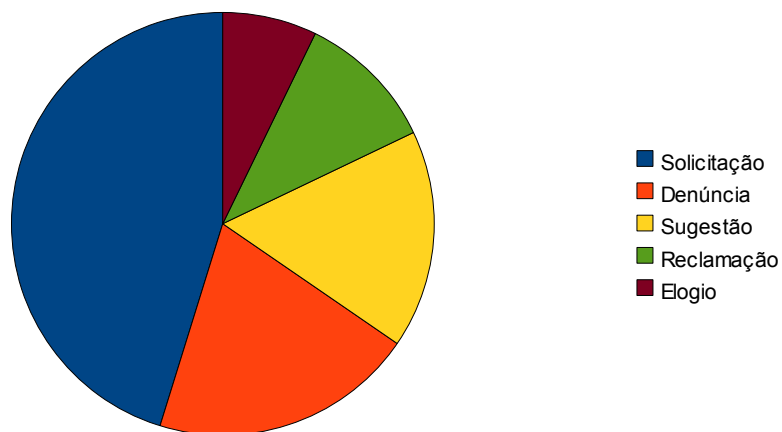


Gráfico 1 – Percentual das demandas Recebidas em 2010

Os tipos de demandas mais recebidas correspondem a: Solicitação (45%), Denúncia (22%), Sugestão (16%), Reclamação (10%) e Elogio (7%).

O gráfico 2 revela a quantidade de demandas recebidas mês a mês e o tipo de demanda apresentada no período.

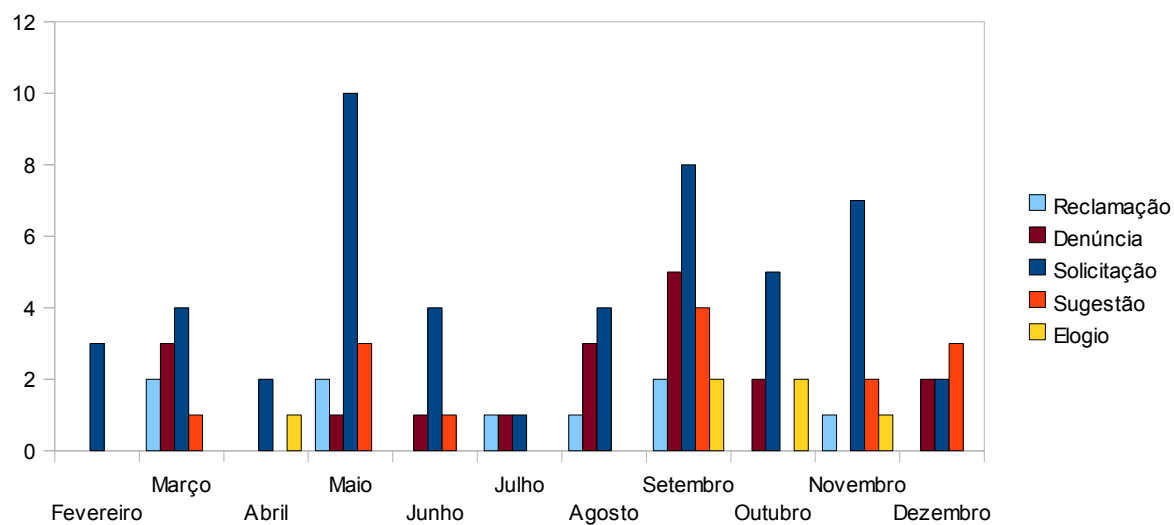


Gráfico 2 – Número e tipo de demanda recebida mês a mês



MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE
SERVIÇO FLORESTAL BRASILEIRO

Basicamente o acesso do público à Ouvidoria dá-se por meio de mensagens eletrônicas (formulário eletrônico disponível no portal do Serviço Florestal Brasileiro ou e-mail da Ouvidoria) e atendimento pessoal, inclusive nas Audiência Públicas realizadas pelo órgão. Ainda são poucas as demandas por carta. Há ainda, demandas enviadas por outras Ouvidorias ou outros Órgãos e Instituições.

O gráfico 3 apresenta as demandas recebidas por Tipo de Contato.

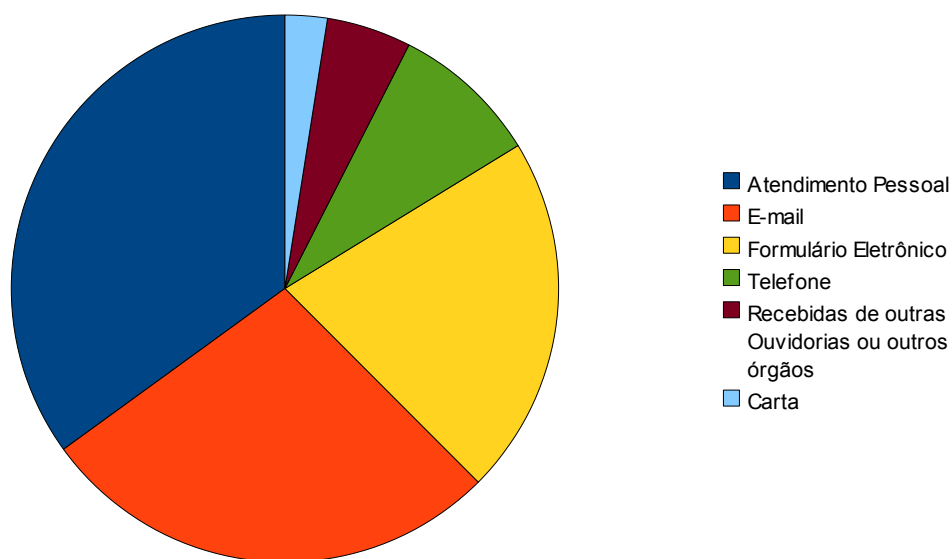


Gráfico 3 - demandas recebidas por tipo de Contato

As formas de acesso a Ouvidoria mais utilizadas são: atendimento pessoal (33%), e-mail (29%), formulário eletrônico (20%), telefone (13%), demandas recebidas de outras Ouvidorias, órgãos ou gerências (4%) e Carta (1%).



MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE
SERVIÇO FLORESTAL BRASILEIRO

Com relação à origem das demandas, há um predomínio das externas, que representam 80% do montante de demandas recebidas. As demandas internas correspondem a 20% do total.

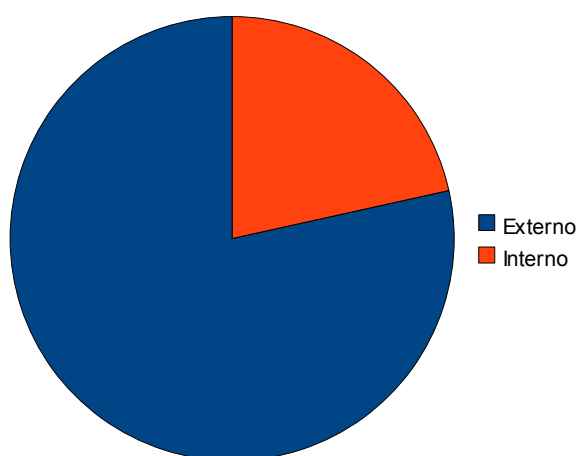


Gráfico 4 – Demandas recebidas em 2010 por Origem da Comunicação

O público externo fez-se representado pelos seguintes atores sociais: cidadão/cidadã, concessionário(a) e Associações e Cooperativas. Já o público interno foi ilustrado por: servidor(a) e prestador(a) de serviço terceirizado.

O *status* das mensagens recebidas também foi analisado. O gráfico 5 representa o andamento atual das demandas.



MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE
SERVIÇO FLORESTAL BRASILEIRO

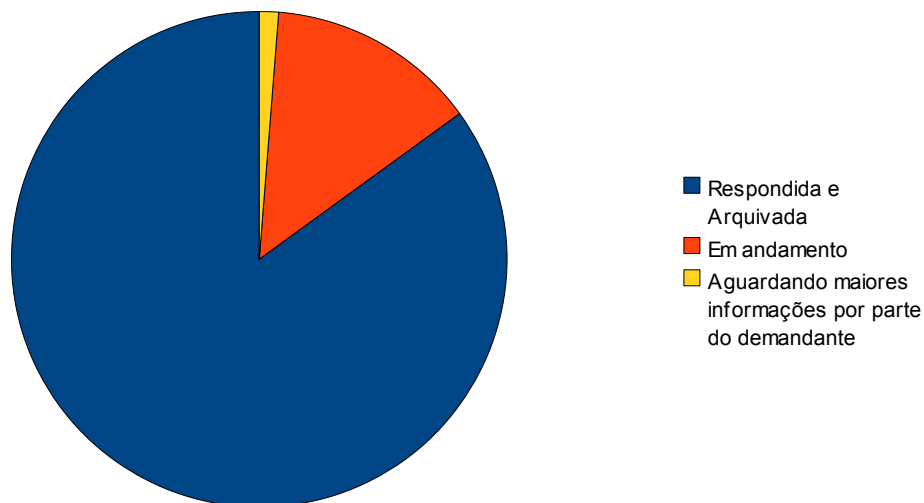


Gráfico 5 – Status das mensagens

Das 85 demandas recebidas, 73 demandas foram respondidas aos demandantes e arquivadas, 12 demandas se encontram em andamento por versarem sobre assuntos de maior complexidade, serem denúncias, pela data do seu recebimento e pelo fato de a ouvidoria estar aguardando maiores informações a serem encaminhadas pelo Demandante.

Em relação aos assuntos mais frequentemente abordados nas demandas recebidas pela Ouvidoria temos as seguintes observações:

- **Denúncias**

- Possíveis irregularidades nos Planos de Manejo Florestal Sustentável das Flonas objeto de concessão pelo Serviço Florestal Brasileiro;
- Denúncias contra servidores de órgãos ambientais;
- Corte ilegal de madeira;



MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE
SERVIÇO FLORESTAL BRASILEIRO

- Retirada ilegal de água;

- Queimadas;

- Desmatamentos Ilegais;

- Invasão de propriedades particulares.

- **Reclamações**

- Acerca do funcionamento, atividades e dependências do Serviço Florestal Brasileiro;

- Pré-edital e edital das concessões florestais realizadas pelo Serviço Florestal Brasileiro.

- **Solicitações**

- Plano de Manejo Florestal das Flonas objeto de concessão pelo Serviço Florestal Brasileiro;

- Pré-edital e edital das concessões florestais realizadas pelo Serviço Florestal Brasileiro;

- Atas das Audiências Públicas realizadas pelo Serviço Florestal Brasileiro;

- Revisão da lei nº 11.284 e outras leis ambientais;

- Fundo Nacional de Desenvolvimento Florestal;



MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE
SERVIÇO FLORESTAL BRASILEIRO

- REDD;
- Desmatamento, replantio e reflorestamento;
- Acerca da avaliação de servidores e informações acerca do órgão.

- **Sugestões**
 - Pré-edital e edital das concessões florestais realizadas pelo Serviço Florestal Brasileiro;
 - UFM;
 - Destinações de recursos financeiros municipais;
 - Medidas que podem ser tomadas para melhorar as atividades, o funcionamento e as dependências do Serviço Florestal Brasileiro.

- **Elogio**
 - O trabalho desempenhado pelo Serviço Florestal Brasileiro visando a concessão de Florestas públicas nacionais;
 - O trabalho desempenhado pela Ouvidoria do órgão;
 - O projeto Quarta Florestal que acontece uma vez por mês.



MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE
SERVIÇO FLORESTAL BRASILEIRO

5 ATIVIDADES NÃO PLANEJADAS MAS QUE TROUXERAM EM BONS RESULTADOS EM 2010

Enquanto instrumento de melhoramento dos serviços prestados pelo órgão, a Ouvidoria realizou também algumas atividades que não foram incluídas no planejamento, mas cujos resultados foram importantes para gestão participativa do órgão.

- Realização de uma segunda edição do curso de Noções introdutórias de Direito, em parceria com a Ouvidoria-Geral da AGU e a Escola da AGU, voltado para os colaboradores do Serviço Florestal Brasileiro e, em especial aqueles cujos contatos não poderiam ser renovados em razão do TAC firmado entre o MPF e a Administração Pública Federal.

Além de possibilitar uma preparação dessas pessoas para concursos públicos, essa segunda edição contou com três profissionais da Assessoria Jurídica do Serviço Florestal Brasileiro, no quadro docente. Tal atividade foi desenvolvida pelos referidos profissionais em caráter voluntário (*pro bono*).

- Realização do levantamento do Perfil Institucional do Serviço Florestal Brasileiro, cuja elaboração foi pensada após o recebimento de uma demanda da SEPPIR.

- Fornecimento de formulário impresso de demandas em audiências públicas cuja a presença das representantes da Ouvidoria não se fizeram possíveis.

- Participação, como palestrante, em três eventos de ouvidoria e na Conferência do Desenvolvimento (CODE)/Ipea, o que contribui para a divulgação do próprio órgão junto a outras instâncias da administração pública e à população em geral.

- Propositura de parceria com a Procuradoria-Geral Federal, a fim de se identificar que



MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE
SERVIÇO FLORESTAL BRASILEIRO

autarquias e fundações possuem áreas de florestas que podem ser incluídas no cadastro nacional de florestas.

- Participação efetiva na elaboração do Manual de Audiências Públicas do SFB.
- Elaboração de nota técnica sobre procedimentos a serem adotados por servidor público, em caso de perda ou extravio de bilhete de viagem.

6 PRINCIPAIS METAS DA OUVIDORIA PARA 2011

Dentre as metas a serem perseguidas em 2011 destacamos:

- Conclusão do Manual de procedimentos padronizados da Ouvidoria do SFB;
- Aumento do número de atendimentos ao público interno e externo;
- Participação pessoal em um maior número de audiências públicas do SFB;
- Consolidação da Ouvidoria do Serviço Florestal Brasileiro como um setor de excelência no órgão.
- Contribuição para a construção e consolidação de políticas públicas florestais e de Ouvidoria Pública.
- Colaboração na melhoria da comunicação e dos processos internos.
- Propositura da criação de uma associação de servidores do órgão.
- Propositura da implementação do Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI do órgão, em conformidade com a IN 04, de 19 de maio de 2008, do Ministério do Planejamento.
- Auxílio na implementação e difusão da agenda da A3P.

7 CONCLUSÃO

Com a publicação deste relatório pretendemos caminhar rumo a uma



MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE
SERVIÇO FLORESTAL BRASILEIRO

atuação cada vez mais transparente e participativa, em conformidade com os princípios do instituto de ouvidoria, demonstrando assim o caráter irreversível desta unidade, no âmbito do Serviço Florestal Brasileiro, a qual contribui efetivamente para a valorização do público interno e externo do órgão, assim como para o fortalecimento da democracia participativa e dos direitos fundamentais dos cidadãos brasileiros.

Luciana Barbosa Musse
Ouvidora do Serviço Florestal Brasileiro

Formas de contato com a Ouvidoria do Serviço Florestal Brasileiro

- Formulário eletrônico disponível na página: www.florestal.gov.br
- ou pelo link: <http://www.mma.gov.br/estruturas/sfb/ouvidoria/>
- e-mail: ouvidoria@florestal.gov.br
- atendimento pessoal e/ou carta: SCEN, Trecho 2, Lote 4, Bloco A, sala 83, CEP: 70.068-900;
- Telefone: (61) 2028-7120
- Fax: 2028-7001
- Também há atendimento durante as Audiências Públicas sobre as Concessões Florestais realizadas pelo órgão.