

Relatório Semestral da Ouvidoria do Serviço Florestal Brasileiro - SFB

Janeiro a Junho de 2019



Governo Federal

Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento

Teresa Cristina Corrêa da Costa Dias

Serviço Florestal Brasileiro

Conselho Diretor:

Valdir Colatto - **Diretor-Geral**

Jaine Ariély Cubas Davet – Diretora de Cadastro e Fomento Florestal

Joberto Veloso de Freitas – Diretor de Pesquisa e Informação Florestal

Paulo Henrique Marostegan e Carneiro – Diretor de Concessão Florestal e Monitoramento

Cláudia Pereira Cunha – Diretora de Administração e Finanças

Chefe de Gabinete:

Marlene Souto dos Reis

Equipe da Ouvidoria:

Cláudia Queiroz Fernandes (Ouvidora)

Thaís Neves

Foto da capa:

Acervo do SFB



SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	1
I - ANÁLISE DAS DEMANDAS RECEBIDAS	1
II - SITUAÇÃO DAS DEMANDAS RECEBIDAS.....	3
III - DEMANDAS RECEBIDAS PELOS CANAIS DE ACESSO	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
IX-ATENDIMENTO À LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO - SIC.....	9
X-RELACIONAMENTO INSTITUCIONAL.....	14
SIGLAS	17
Canais de Acesso à Ouvidoria.....	18

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Serviço Florestal Brasileiro (SFB) apresenta seu relatório referente às atividades desempenhadas no primeiro semestre de 2019, 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 - receber 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).

As tabelas e gráficos apresentados possibilitam uma análise detalhada dos principais indicadores relacionados às atividades desempenhadas no período sob análise, 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 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 182 demandas nos seis primeiros meses de 2019, sendo 141 demandas típicas de Ouvidoria e 41 pedidos de informação, via sistema SIC, o que representa um aumento de aproximadamente 32%, em relação ao segundo semestre de 2018 (137 demandas), como pode ser observado na tabela 1.

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.

Cabe esclarecer, que o aumento expressivo de demandas (de 32%), deve-se ao aumento de demanda recebidas via canal “ouvidoria”. Já em relação aos pedidos de informações, via canal SIC, percebe-se uma pequena diminuição, de 46 pedidos no segundo semestre de 2018 para 41 pedidos de informações no primeiro semestre do corrente ano.

Contribuíram para o aumento das demandas atendidas pela Ouvidoria, no período sob análise, os seguintes fatores:

- 1) O término, em 31.12.2018, do prazo para cadastramento das áreas rurais com os benefícios previstos no Código Florestal e a consequente abertura da fase de análise dos cadastros;
- 2) Com o início da fase de análises dos cadastros rurais, surgem dúvidas específicas que dependem de análise do caso concreto, aumentando assim, a busca através da Ouvidoria do SFB;
- 3) A mudança do Serviço Florestal Brasileiro do Ministério do Meio Ambiente para o Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento, cujos sistemas e-Ouvi SFB e e-SIC SFB já se encontram vinculados ao MAPA como órgão Superior.

Tabela 1 - Demandas Totais Recebidas (jan - jun/2019)

Natureza da demanda	2º Sem 2018	1º Sem 2019
1. Ouvidoria*	91	141
2. SIC	46	41
3. Total	137	182

* solicitação, denúncia, reclamação, sugestão e elogio;

II - SITUAÇÃO DAS DEMANDAS RECEBIDAS

A tabela 2 retrata o volume e os percentuais de demandas respondidas e pendentes em 30 de junho de 2019. Das 182 demandas recebidas, 180 (99%) foram respondidas e 2 (1%) encontravam-se pendentes, aguardando parecer técnico das áreas responsáveis pelas respostas. Cabe ressaltar que, considerada a data de corte de 30.06.19, as 2 demandas da Ouvidoria pendentes encontravam-se dentro do prazo legal de resposta².

Tabela 2 – Situação das Demandas em 30.06.19

Demandas	Respondidas	%	Pendentes	%	Total
Ouvidoria	139	99,00	2	1,00	141
SIC	41	100,00	0	0,00	41
Total	180	100,00	2	1,00	182

III – DEMANDAS RECEBIDAS PELOS CANAIS DE ACESSO

Em relação aos canais de acesso à Ouvidoria, as demandas encaminhadas por outras instituições (como as Ouvidorias do MMA, Ibama e MAPA) representaram 11% dos registros. No período analisado, todas as demandas entraram na Ouvidoria por meio eletrônico, como se observa na tabela 3.

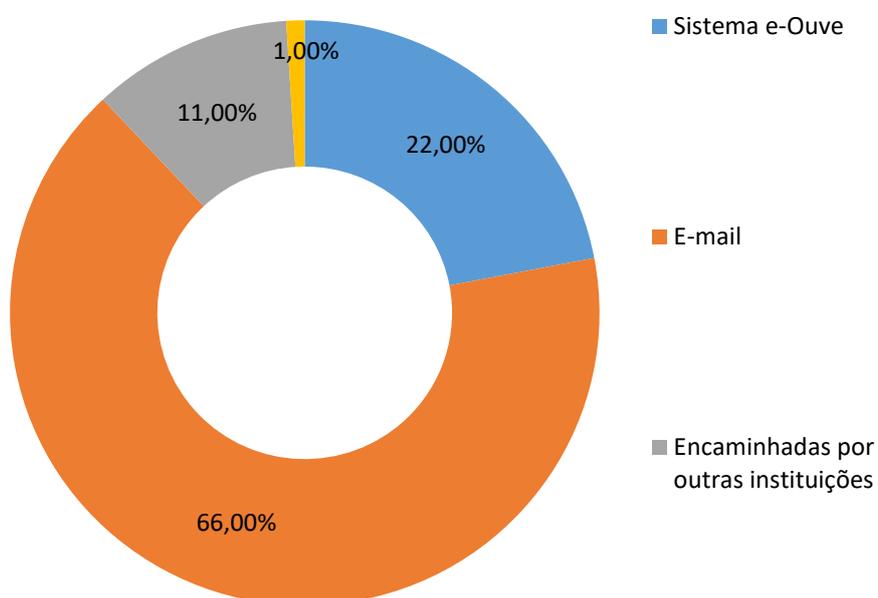
Tabela 3 – Demanda - Canais de Acesso* (jan. – jun./2019)

Canais de acesso	Quantidade	%
E-mail	93	66
Sistema e-Ouv	31	22
Encaminhadas por outras instituições	15	11
Atendimento pessoal	2	1
Total	141	100,00

* Exclui-se o SIC

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.

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 141, cerca de 75% (106 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.

Tabela 4 - Demandas - natureza da comunicação* (jan - jun/2019)

Natureza da comunicação	Quantidade	%
Solicitação	106	75
Reclamação	17	12
Denúncia	15	11
Sem Classificação	2	1,3
Sugestão	1	0,7
Elogio	0	0
Total	141	100,00

* Exclui-se o SIC

Natureza da Comunicação

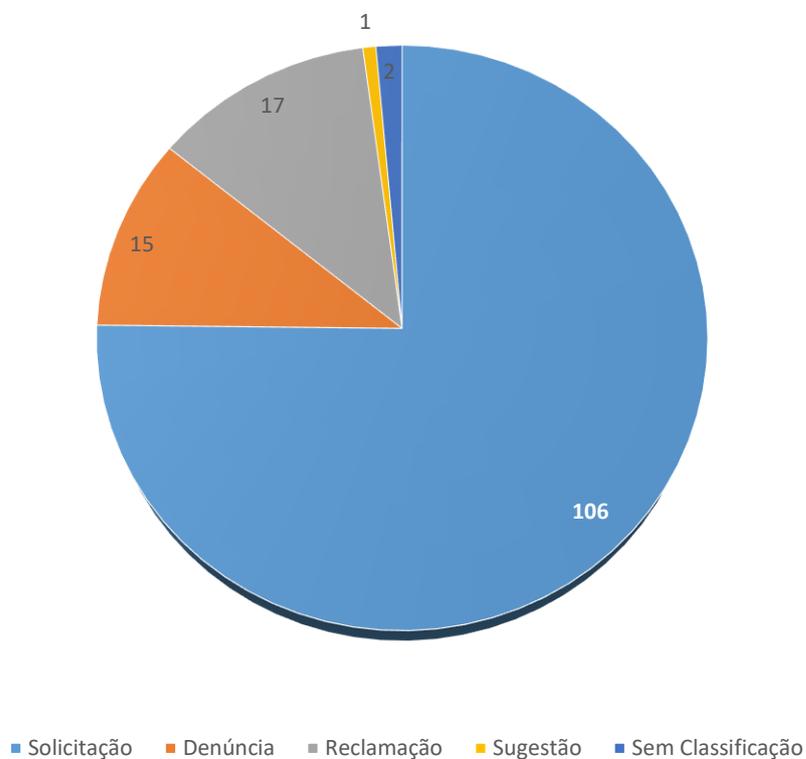


Tabela 5 - Assuntos demandados (jan-jun/2019)

Quantidade

Cadastro Ambiental Rural: <ul style="list-style-type: none"> • Dúvidas específicas e pessoais do CAR (17); • Como fazer o CAR e seus prazos (3); • Como obter o número de um CAR (1); • Recuperação de recibo e 2ª via (8); • Reserva Legal, Legislação Ambiental, APP, PRA e CRA (8); • Reclamações acerca do funcionamento do sistema do CAR (15); • Acesso a central do possuidor e recuperação de senha (7); • Retificação (4); • Benefícios e penalidades do CAR (6); • Sincronização do sistema (10); • Base de dados do CAR, arquivos shapefiles, Atlas e boletim informativo (9); • Sobreposição e cancelamentos (5); • Curso Cap CAR (1) 	94
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	17
Informações sobre concessões florestais e PAOF	3
Denúncias de crimes ambientais (desmatamento, queimadas, invasão de áreas públicas)	13
Solicitações de emprego, estágio, apoio a projetos acadêmicos e a pesquisas.	1
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, oferta de serviços	4
Assuntos de competência de outros órgãos ambientais	3
Solicitação/compra de materiais e publicações do SFB Informações sobre concursos e cursos promovidos pelo SFB.	4
Aplicativo Plantadores de Rios	1
Projeto Casas na Floresta	1
TOTAL	141

*exclui-se o SIC.

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 36% das demandas recebidas.

Tabela 6 - Demandas recebida* - Unidades envolvidas (jan. jun/2019)

Unidades envolvidas	Quantidade	%
DCF	69	49,175
OUVIDORIA	51	36
Outras ouvidorias ambientais via sistema e-Ouv	6	4,25
GEINF	3	2,125
GECOF	3	2,125
GEIFN	3	2,125
GEAL	2	1,4
LPF	2	1,4
GEMAF	1	0,7
GAB	1	0,7
TOTAL	141	100,00

*Exclui-se o SIC.

VI - TEMPO DE RESPOSTA DAS DEMANDAS

Pela tabela 7, observa-se que, de janeiro a junho de 2018, a totalidade das respostas providenciadas pelas áreas técnicas do SFB foram encaminhadas aos cidadãos dentro do prazo legal de até 30 dias. Ressalte-se ainda que cerca de 94% foram encaminhadas em até 15 dias.

Tabela 7 - Tempo de resposta às demandas de Ouvidoria*

Tempo de resposta	2º semestre de 2018		1º semestre de 2019	
	Quantidade	%	Quantidade	%
De 1 a 15 dias	86	94,5	101	71,63
De 16 a 30 dias	5	5,5	35	24,82
Acima de 30 dias	0	0,00	3	2,12
Pendentes	0	0,00	2	1,43
Total	191	100,00	141	100,00

*Exclui-se o SIC.

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, 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.

Assim, ao enviar uma manifestação à Ouvidoria do SFB, o demandante recebe ao final de sua demanda juntamente com a resposta um formulário de pesquisa de satisfação.

No primeiro semestre de 2019, a Ouvidoria recebeu 141 demandas e apenas 12 demandantes responderam à pesquisa de satisfação, representando apenas 8,5% dos usuários.

Percebe-se a importância de que as Ouvidorias do SFB ao enviar suas respostas incentivem os usuários a participarem da pesquisa de satisfação. Solução essa que já será implementada a partir do 2º semestre de 2019.

Dessa forma, uma nova mensagem será colocada ao final da demanda incentivando o demandante a responder a pesquisa de satisfação para que possamos melhorar ainda mais o atendimento ao cidadão.

VIII - RESULTADOS DA PESQUISA

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]
27/06/2019 09:49:48	Não	(2) Insatisfeito	Sim	-	-
16/04/2019 16:49:30	Parcialmente Atendida	(3) Regular	-	Sim	-
17/04/2019 10:29:02	Sim	(1) Muito Insatisfeito	Sim	Sim	Sim
03/05/2019 15:15:53	Sim	(4) Satisfeito	Sim	-	-
10/04/2019 15:20:03	Sim	(4) Satisfeito	-	-	Sim
11/04/2019 08:51:57	Não	(3) Regular	-	-	Sim
04/04/2019 16:36:09	Sim	(5) Muito Satisfeito	Sim	Sim	Sim
03/04/2019 13:33:16	Sim	(4) Satisfeito	Sim	-	-
21/03/2019 14:11:10	Sim	(5) Muito Satisfeito	Sim	Sim	-
23/04/2019 11:35:25	Não	(2) Insatisfeito	Sim	-	-
05/04/2019 17:14:56	Sim	(1) Muito Insatisfeito	Sim	Sim	Sim
05/04/2019 17:14:38	Sim	(4) Satisfeito	Sim	-	-

IX- Atendimento à Lei de Acesso à Informação LAI/ SIC³

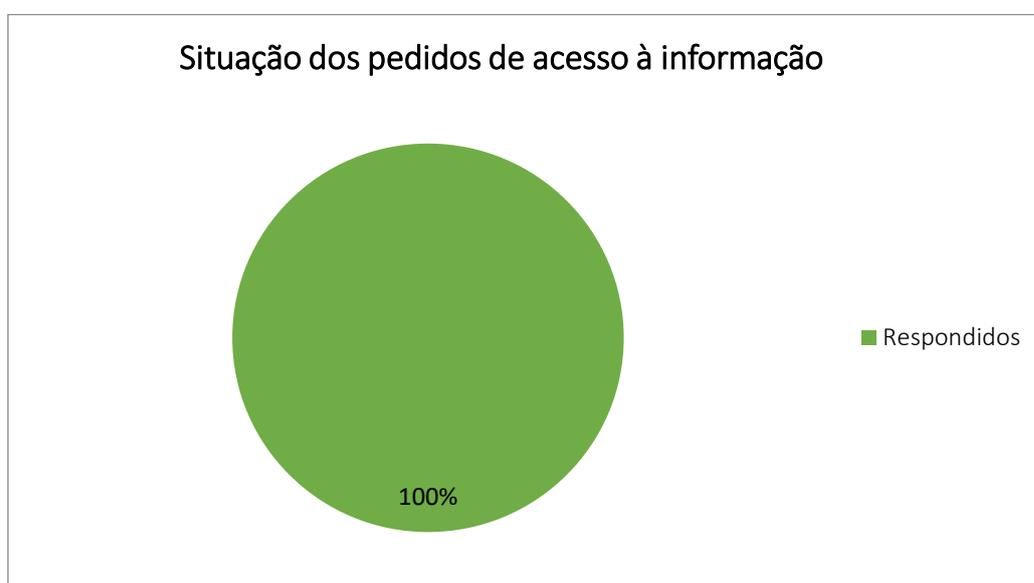
No âmbito do SFB, cabe à Ouvidoria administrar o SIC. No primeiro semestre de 2019 foram recebidos 40 pedidos de acesso de informação resumidos nas tabelas e gráficos apresentados a seguir:

Tabela 12 - Quantidade de pedidos de acesso à informação

Quantidade de Pedidos:	41	Média mensal de pedidos:	6,83
-------------------------------	----	---------------------------------	------

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

Status do pedido	Quantidade
Respondidos	41



³ 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).

Tabela 14

Características dos pedidos de acesso à informação			
Total de perguntas	52	Total de solicitantes:	39
Perguntas por pedido:	1,37	Maior número de pedidos feitos por um solicitante:	2
		Solicitantes com um único pedido	37

Tabela 15 - Resposta aos pedidos de acesso à informação

Tempo médio de resposta:	11,83 dias	
Prorrogações:	Quantidade	% dos pedidos
	0	0,00%

Tabela 16

Razões da negativa de acesso			
Descrição	Quantidade	%	% de pedidos
Informação sigilosa de acordo com legislação específica	3	100,00%	7,32%
TOTAL:	3	100,00%	7,32%

Tabela 17 - Perfil dos solicitantes

Tipos de Solicitante		
Pessoa Física	40	97,56%
Pessoa Jurídica	1	2,44%

Tabela 18 - Localização dos solicitantes

Localização dos solicitantes			
Estado	# de solicitantes	% dos solicitantes	# de pedidos
BA	1	2,63%	1
CE	1	2,63%	1
DF	5	13,16%	5
GO	1	2,63%	1
MA	1	2,63%	1
MG	3	7,89%	3
MT	2	5,26%	2
PB	1	2,63%	1
PE	1	2,63%	1

PI	2	5,26%	2
PR	3	7,89%	3
RJ	2	5,26%	2
RN	2	5,26%	2
SC	1	2,63%	1
SE	1	2,63%	1
SP	5	13,16%	5
Não Informado	6	15,79%	6

Tabela 19 - Perfil dos solicitantes pessoa física

Gênero		Escolaridade	
M	63,16%	Ensino Superior	39,47%
F	34,21%	Mestrado/Doutorado	23,68%
Não Informado	2,63%	Não Informado	2,63%
		Pós-graduação	23,68%
		Ensino Médio	7,89%
		Não Informado	2,63%

Tabela 20 - Perfil dos solicitantes pessoa física - profissão

Profissão	
Servidor público federal	2,70%
Outra	21,62%
Estudante	13,51%
Estudante Empregado – setor privado	16,22%
Pesquisador	8,11%
Profis. Liberal/autônomo	5,41%
Servidor público estadual	8,11%
Professor	2,70%
Empresário/ empreendedor	8,11%
Membro de ONG nacional	8,11%
Membro de ONG Internacional	2,70%
Servidor público Municipal	2,70%

Tabela 21 - Perfil dos solicitantes pessoa jurídica

Tipo de pessoa jurídica	
Empresa – grande porte	50,00%
ONG	50,00%

Dos 41 pedidos de informação recebidos e listados na tabela 22 abaixo, aproximadamente 60% se referem 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/2019)

Assuntos demandados	Quantidade	%
Cadastro Ambiental Rural (CAR)*	22	53,65
Gestão de contratos do SFB	5	12,20
Solicitações que não se enquadram como pedidos de informações	4	9,76
Inventário Florestal Nacional	3	7,30
Informações Florestais	2	4,88
Concessões Florestais	1	2,44
Classificação de documentos	1	2,44
Informação sobre Tele Atendimento ao público	1	2,44
Fundo Nacional de Desenvolvimento Florestal	1	2,44
Pesquisa sobre Política de Gestão de Riscos	1	2,44
Total	41	100,00

Tabela 23 - Áreas Técnicas do SFB envolvidas nas respostas ao SIC (jan - jun/2019)

Área envolvida	Quantidade	%
DCF (Cadastro Ambiental Rural)	22	53,65
GEAL (estrutura e contratos SFB)	3	7,30
Ouvidoria	3	7,30
GEIFN	3	7,30
Encaminhadas para outros Órgãos	3	7,30
GETI	2	4,88
GEINF	2	4,88
GECOF	1	2,44
GAB	1	2,44
GEFI	1	2,44
Total	41	100,00

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, 4 cidadãos interpuseram recursos em razão de pedido de acesso à informação negados pelo SFB. Em todos os casos, os assuntos recorridos foram referentes ao CAR, sendo que 2 demandantes recorreram em 1ª instância, também negados, com a justificativa de se tratar de informação sigilosa de acordo com legislação específica, e os

outros 2 foram levados à 2ª Instância. As respostas aos recursos foram aceitas e os pedidos arquivados.

X- RELACIONAMENTO INSTITUCIONAL

No primeiro semestre de 2019, a Ouvidoria participou dos seguintes eventos relacionados às suas atividades:

- **Participação 2ª reunião de monitoramento do compromisso 8: “Transparência Fundiária**

Desde o ano de 2017, a Ouvidoria do SFB integrante à época do Ministério do Meio Ambiente participava do OGP com o compromisso 15 – Criar espaço de diálogo entre governo e sociedade para a geração e a implementação de ações voltadas à transparência em meio ambiente”

Assim, então vem participando de reuniões, internas e externas, visando fomentar a disponibilização de dados abertos e aprimorar os mecanismos de transparência ativa na área de Meio Ambiente, notadamente nas interfaces de Licenciamento Ambiental e Desmatamento e Conservação Florestal, por meio da “construção de espaços para a interação entre os setores do governo e as organizações da sociedade que lidam com o tema de meio ambiente.

O 3º Plano de Ação para Governo Aberto começou a ser executado no início de 2017, com previsão de término para o final de 2018. O compromisso de transparência ambiental é dividido em marcos (etapas), sendo que o **Marco 1** foi a apresentação, pela sociedade, de suas demandas de abertura de bases de dados, o **Marco 2**, a resposta dos órgãos públicos a

essas demandas e o **Marco 3** a apresentação, pela sociedade civil, de suas demandas de transparência.

Ocorre que com a mudança do SFB para o Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento, a Ouvidoria passou a integrar o OGP do MAPA, que encontra-se no compromisso 8 que visa compartilhar o andamento das ações com todos os parceiros responsáveis pela execução do compromisso e encontrar soluções para eventuais problemas identificados até o momento.

Em junho do corrente ano, o SFB participou de reunião com representantes da CGU, MAPA, INCRA, Embrapa e representantes da sociedade civil, na qual recebeu solicitações, propostas e demandas voltadas às áreas relacionadas ao Código Florestal e as questões fundiárias.

- **Mapeamento da implementação da Lei de Acesso à Informação (LAI) no âmbito do Poder Executivo Federal**

Por força do art. 67, II do Decreto nº 7.724 de 2012, os órgãos e entidade do Governo Federal tiveram que encaminhar ao Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU) relatório anual sobre as ações realizadas pelo ente para garantir o cumprimento da Lei de Acesso à Informação.

Para uniformizar o conteúdo dos relatórios e facilitar a consolidação das informações enviadas, a CGU elaborou um questionário, cujo preenchimento substitui o envio obrigatório de relatório anual sobre monitoramento e implementação da LAI.

Em maio de 2019, a Ouvidoria do SFB completou e enviou o questionário à CGU tendo recebido a aprovação daquela Controladoria.

- **1ª Reunião do Fórum de Ouvidorias Públicas com Pautas Sociais – FOPS de 2019**

Em março do corrente ano, a Ouvidoria participou de reunião estratégica para a retomada do grupo FOPS.

O Fórum tem por objetivo o intercâmbio de informações e experiências, a melhoria de procedimentos e fluxos, e a promoção de ações integradas para o atendimento de demandas transversais.

Tais objetivos visam o fortalecimento das atividades das respectivas ouvidorias, bem como ao aprimoramento do tratamento das manifestações dos cidadãos.

Nessa linha, a reunião com a presença de vários representantes de ouvidorias do Poder Público Federal iniciou a elaboração do planejamento estratégico do FOPS definindo conjuntamente as ações, objetivos e metas para que haja, cada vez mais, efetividade no atendimento ao público.

Foi informado também que o SFB encontra-se agora como órgão do MAPA.

SIGLAS

APP	Área de Preservação Permanente
CAR	Cadastro Ambiental Rural
CRA	Cota de Reserva Ambiental
CGU	Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União
DCF	Diretoria de Cadastro e Fomento Florestal
DGE	Departamento de Gestão Estratégica
e-OUV	Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal
FNDF	Fundo Nacional do Desenvolvimento Florestal
FOPS	Fórum de Ouvidorias Públicas com Pautas Sociais
GAB	Gabinete
GEAL	Gerência Executiva de Administração e Logística
GECOF	Gerência Executiva de Concessões Florestais
GEINF	Gerência Executiva de Informações Florestais
GEINF	Gerência Executiva de Inventário Florestal Nacional
GEFI	Gerência Executiva de Fomento e Inclusão Florestal
GEMAF	Gerência Executiva de Monitoramento e Fiscalização Florestal
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
PAOF	Plano Anual de outorga florestal
PRA	Programa de Regularização Ambiental
SFB	Serviço Florestal Brasileiro
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
SICAR	Sistema de Cadastro Ambiental Rural
SNIF	Sistema Nacional de Informações florestais
UR NE	Unidade regional nordeste

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