

# Relatório Semestral da Ouvidoria do Serviço Florestal Brasileiro - SFB

**Janeiro a Junho de 2018**



**Governo Federal**  
**Ministério do Meio Ambiente**  
Edson Duarte

**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

Ivana Aparecida Colvara Sousa – Diretora de Administração e Finanças, substituta

**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 .....	1
II - SITUAÇÃO DAS DEMANDAS RECEBIDAS.....	2
III - DEMANDAS RECEBIDAS PELOS CANAIS DE ACESSO .....	2
IV - DEMANDAS RECEBIDAS PELA NATUREZA DA COMUNICAÇÃO .....	4
V - DEMANDAS RECEBIDAS E UNIDADES ENVOLVIDAS.....	6
VI-TEMPO DE RESPOSTA DAS DEMANDAS .....	6
VII - PESQUISA DE SATISFAÇÃO .....	7
VIII - RESULTADOS DA PESQUISA.....	7
Pergunta 1- QUALIDADE DO ATENDIMENTO .....	8
Pergunta 2- TEMPO DE RESPOSTA.....	8
Pergunta 3- CLAREZA DAS RESPOSTAS.....	8
Pergunta 4- RETORNO À OUVIDORIA.....	9
Pergunta 5- COMENTÁRIOS SOBRE O ATENDIMENTO RECEBIDO.....	9
IX-ATENDIMENTO À LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO - SIC.....	11
X-RELACIONAMENTO INSTITUCIONAL.....	15
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 2018, atendendo ao mandamento legal constante no art. 62, inciso III, alínea “a” da Lei nº 11.284<sup>1</sup>, 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).

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 249 demandas nos seis primeiros meses de 2018, o que representa uma diminuição de aproximadamente 26%, em relação ao segundo semestre de 2017 (336 demandas), como pode ser observado na tabela 1.

---

<sup>1</sup> 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.

Tabela 1 - Demandas Totais Recebidas (jan - jun/2018)

Natureza da demanda	2º Sem 2017	1º Sem 2018	 %
1. Ouvidoria*	298	205	- 31,21
2. SIC	38	44	15,79
<b>3. Total</b>	<b>336</b>	<b>249</b>	<b>-25,39</b>

\* 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 2018. Das 249 demandas recebidas, 247 (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 30.06.18, os 2 pedidos de informação do SIC pendentes encontravam-se dentro do prazo legal de resposta<sup>2</sup>.

Tabela 2 - Situação das Demandas em 30.06.18

Demandas	Respondidas	%	Pendentes	%	Total
Ouvidoria	205	100,00	0	0,00	205
SIC	42	95,45	2	5,00	44
<b>Total</b>	<b>247</b>	<b>99,00</b>	<b>2</b>	<b>1,00</b>	<b>249</b>

## 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 Coordenação de comunicação do SFB - representaram 66% dos registros. No período analisado, todas as demandas entraram na Ouvidoria por meio eletrônico, como se observa na tabela 3.

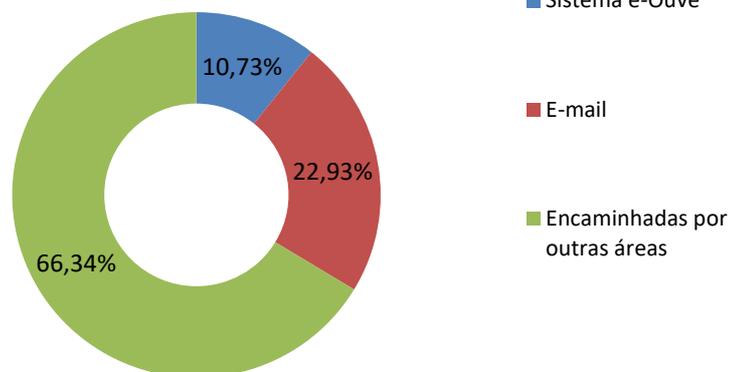
<sup>2</sup> De acordo com o inciso I, do art. 62 da Lei nº 11.284, de 2006, a Ouvidoria possui o prazo de 30 dias para responder as manifestações.

Tabela 3 – Demanda - Canais de Acesso\* (jan. – jun./2018)

Canais de acesso	Quantidade	%
Encaminhadas por outras áreas	136	66,34
E-mail	47	22,93
Sistema e-Ouv	22	10,73
Atendimento pessoal	0	0
Telefone	0	0
<b>Total</b>	<b>205</b>	<b>100,00</b>

\* Exclui-se o SIC

### Canais de Acesso



#### IV- DEMANDAS RECEBIDAS PELA NATUREZA DA COMUNICAÇÃO

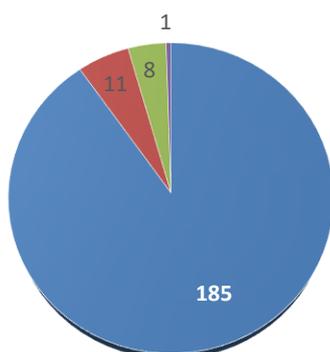
As demandas recebidas pela Ouvidoria abordaram a maioria das atividades desenvolvidas pelo SFB. Do total de 205, cerca de 90% (185 demandas) foram classificadas como solicitação. As tabelas 4 e 5, a seguir, apresentam, respectivamente, a distribuição das demandas pela natureza da comunicação e a relação dos assuntos demandados.

Tabela 4 - Demandas - natureza da comunicação\* (jan - jun/2018)

Natureza da comunicação	Quantidade	%
Solicitação	185	90,24
Denúncia	11	5,37
Reclamação	8	3,90
Sugestão	1	0,49
Elogio	0	0,00
<b>Total</b>	<b>205</b>	<b>100,00</b>

\* Exclui-se o SIC

#### Natureza da Comunicação



■ Solicitação ■ Denúncia ■ Reclamação ■ Sugestão

Tabela 5 - Assuntos demandados (jan-jun/2018)	Quantidade
Cadastro Ambiental Rural: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dúvidas específicas e pessoais do CAR (31);</li> <li>• Como fazer o CAR e seus prazos (20);</li> <li>• Como obter o número de um CAR (11);</li> <li>• Recuperação de recibo e 2ª via (11);</li> <li>• Reserva Legal, Legislação Ambiental, APP, PRA e CRA (11).</li> <li>• Reclamações acerca do funcionamento do sistema do CAR (8);</li> <li>• Acesso a central do possuidor e recuperação de senha (8);</li> <li>• Retificação (4);</li> <li>• Benefícios e penalidades do CAR (2);</li> <li>• Sincronização do sistema (2);</li> <li>• GEO (2);</li> <li>• Base de dados do CAR, arquivos shapefiles, Atlas e boletim informativo (2);</li> <li>• Curso Cap CAR (1);</li> </ul>	113
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	33
Informações sobre concessões florestais e PAOF	13
Denúncias de crimes ambientais (desmatamento, queimadas, invasão de áreas públicas)	11
Solicitações de emprego, estágio, apoio a projetos acadêmicos e a pesquisas.	9
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	9
Assuntos de competência de outros órgãos ambientais	8
Solicitação/compra de materiais e publicações do SFB	6
Informações sobre concursos e cursos promovidos pelo SFB.	2
Aplicativo Plantadores de Rios	1
<b>TOTAL</b>	<b>205</b>

\*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 53% das demandas recebidas.

Tabela 6 - Demandas recebida\* - Unidades envolvidas (jan. jun/2018)

Unidades envolvidas	Quantidade	%
OUVIDORIA	109	53,17
DCF	40	19,51
Outras ouvidorias ambientais via sistema e-Ouv	18	8,79
GEINF	14	6,83
GECOF	6	2,92
GEAL	5	2,43
LPF	3	1,46
GEIFN	3	1,46
GEMAF	2	0,98
GAB	2	0,98
UR NE	1	0,49
GEFI	1	0,49
GECAD	1	0,49
<b>TOTAL</b>	<b>205</b>	<b>100,00</b>

\*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 2017		1º semestre de 2018	
	Quantidade	%	Quantidade	%
De 1 a 15 dias	283	94,96	191	93,17
De 16 a 30 dias	9	3,02	14	6,83
Acima de 30 dias	0	0,00	0	0,00
Pendentes	6	2,02	0	0,00
<b>Total</b>	<b>298</b>	<b>100,00</b>	<b>205</b>	<b>100,00</b>

\*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.

No primeiro semestre de 2018, a Ouvidoria recebeu 205 demandas e enviou 189 formulários de pesquisa de satisfação. 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).

## VIII - RESULTADOS DA PESQUISA

### Pergunta 1- QUALIDADE DO ATENDIMENTO

No que se refere à qualidade do atendimento prestado, 74% consideraram o atendimento “excelente” e “bom”. Por outro lado, 05 usuários consideraram o atendimento como regular e ruim, e 2 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/2018)

Resposta	Quantidade	%
Excelente	11	40,74
Bom	09	33,34
Regular	02	7,40
Ruim	03	11,12
Péssimo	02	7,40
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100,00</b>

#### 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/ 2018)

Resposta	Quantidade	%
Rápido	16	59,25
Normal	08	29,63
Demorado	03	11,12
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100,00</b>

#### Pergunta 3- CLAREZA DAS RESPOSTAS

No que se refere ao indicador de clareza das respostas, aproximadamente 78% dos usuários consideraram que foram claras, conforme se observa na tabela 10.

Tabela 10 -Pesquisa de satisfação – clareza das respostas (jan – jun/2018)

Resposta	Quantidade	%
Sim	21	77,78
Não	06	22,22
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100,00</b>

#### 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 aproximadamente 78% dos usuários declararam que, se necessitassem, recorreriam novamente à Ouvidoria do SFB.

Tabela 11- Pesquisa de satisfação – retorno à Ouvidoria (jan – jun/2018)

Resposta	Quantidade	%
Sim	21	77,78
Não	02	7,40
Talvez	04	14,82
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100,00</b>

#### 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

*“Presteza e praticidade.”*

*“Recomendo o atendimento da ouvidoria”*

*“Foi claro e conciso demonstrando a capacidade, técnica, profissionalismo e o interesse pelas pessoas que a este SFB se dirigem.”*

*“Resposta da área genérica, podiam melhorar as respostas aos cidadãos sendo mais específicas.”*

**IX- Atendimento à Lei de Acesso à Informação LAI/ SIC<sup>3</sup>**

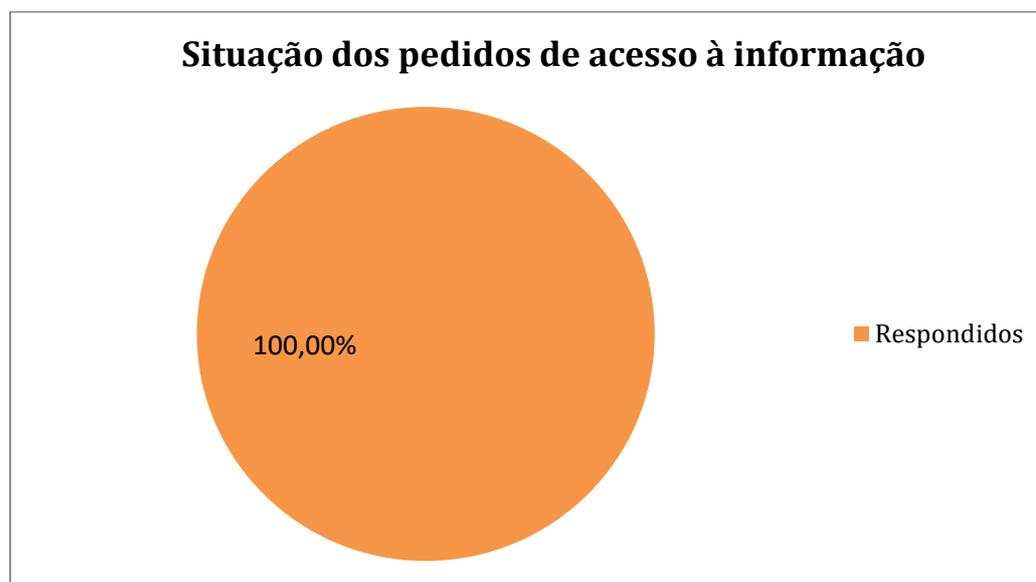
No âmbito do SFB, cabe à Ouvidoria administrar o SIC. No primeiro semestre de 2018 foram recebidos 44 pedidos de acesso de informação resumidos nas tabelas e gráficos apresentados a seguir:

Tabela 12 - Quantidade de pedidos de acesso à informação

<b>Quantidade de Pedidos:</b>	44	<b>Média mensal de pedidos:</b>	7,33
-------------------------------	----	---------------------------------	------

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

<b>Status do pedido</b>	<b>Quantidade</b>
Respondidos	44



<sup>3</sup> 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](https://esic.cgu.gov.br/sistema/site/relatorios_estatisticos.html)).

Tabela 14

Características dos pedidos de acesso à informação			
Total de perguntas	87	Total de solicitantes:	35
Perguntas por pedido:	2,07	Maior número de pedidos feitos por um solicitante:	6
		Solicitantes com um único pedido	30

Tabela 15 - Resposta aos pedidos de acesso à informação

Tempo médio de resposta:	11,50 dias	
Prorrogações:	Quantidade	% dos pedidos
	2	4,55%

## Pedidos por tipo de resposta

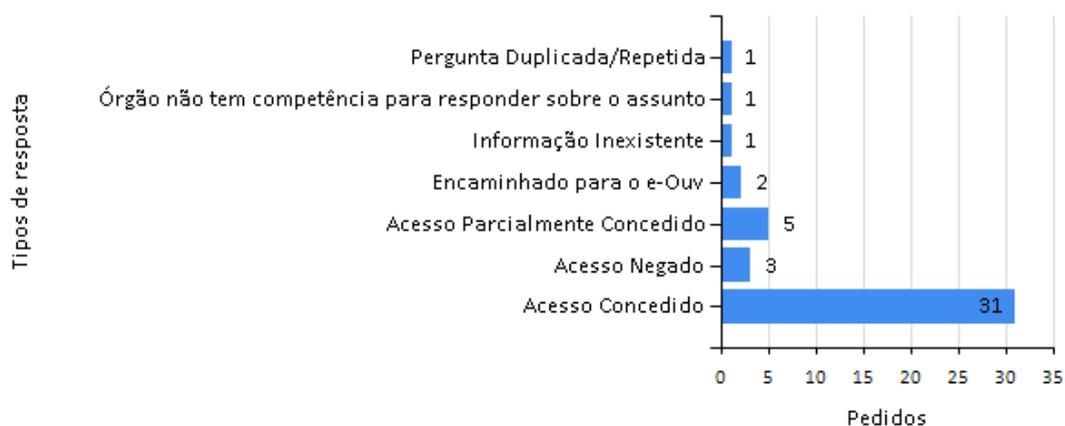


Tabela 16

Razões da negativa de acesso			
Descrição	Quantidade	%	% de pedidos
Informação sigilosa de acordo com legislação específica	2	66,67%	4,55%
Pedido desproporcional ou desarrazoado	1	33,33%	2,27%
<b>TOTAL:</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>	<b>6,82%</b>

Tabela 17 - Perfil dos solicitantes

Tipos de Solicitante		
<b>Pessoa Física</b>	34	97,14%
<b>Pessoa Jurídica</b>	1	2,86%

Tabela 18 - Localização dos solicitantes

Localização dos solicitantes			
Estado	# de solicitantes	% dos solicitantes	# de pedidos
CE	1	2,94%	1
DF	5	14,71%	6
MA	1	2,94%	1
MG	3	8,82%	3
MT	4	11,76%	5
PR	2	5,88%	2
RJ	2	5,88%	2
RR	1	2,94%	1
SC	2	5,88%	2
SP	10	29,41%	15
Não Informado	3	8,82%	5

Tabela 19 - Perfil dos solicitantes pessoa física

Gênero		Escolaridade	
M	58,82%	Ensino Superior	38,24%
F	32,35%	Mestrado/Doutorado	26,47%
		Pós-graduação	14,71%
		Ensino Médio	11,76%
		Não Informado	8,82%

Tabela 20 - Perfil dos solicitantes pessoa física - profissão

Profissão	
Servidor público federal	17,65%
Outra	11,76%
Não informado	11,76%
Estudante Empregado – setor privado	11,76%
Pesquisador	8,82%
Profis. Liberal/autônomo	8,82%
Servidor público estadual	8,82%
Estudante	5,88%
Jornalista	2,94%
Professor	2,94%
Empresário/ empreendedor	2,94%

Membro de ONG nacional	2,94%
Servidor público Municipal	2,94%

Tabela 21 - Perfil dos solicitantes pessoa jurídica

Tipo de pessoa jurídica	
Empresa – grande porte	100,00%

Dos 44 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/2018)

Assuntos demandados	Quantidade	%
Cadastro Ambiental Rural (CAR)*	26	59,10
Informações sobre contratos de prestações de serviços	5	11,37
Concessões Florestais e PAOF 2018	3	6,83
Solicitações que não se enquadram como pedidos de informações	2	4,54
Informações sobre a quantidade de servidores efetivos e temporários	2	4,54
Cadastro Nacional de Florestas Públicas	2	4,54
CGFLOP	2	4,54
Informações sobre projetos relacionados à igualdade de gêneros	1	2,27
Contrato de desenvolvimento em software	1	2,27
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100,00</b>

Tabela 23 - Áreas Técnicas do SFB envolvidas nas respostas ao SIC (jan - jun/2018)

Área envolvida	Quantidade	%
DCF (Cadastro Ambiental Rural)	26	59,10
GEAL (estrutura e contratos SFB)	7	15,89
Ouvidoria	3	6,83
GECOF	3	6,83
GAB	2	4,54
GEFI	2	4,54
GETI	1	2,27
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100,00</b>

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, 3 cidadãos interpuseram recursos em razão de pedido de acesso à informação negados pelo SFB. Em dois casos, referentes ao CAR, os demandantes recorreram em 1ª instância, também negados, com a justificativa de se tratar de informação sigilosa de acordo com legislação específica. As respostas aos recursos foram aceitas e os pedidos arquivados.

O terceiro recurso interposto encontra-se em aberto, sob análise da CGU. O pedido em questão se refere ao preenchimento de uma planilha em Excel detalhando todos os preços dos contratos administrativos do SFB.

Em todas as suas respostas (inicial e aos recursos de 1ª e 2ª Instância), a Diretoria de Administração e Logística do SFB classificou o pedido como desproporcional, com fundamento no inciso III do art. 13 do Decreto nº 7.724/12, uma vez que a Coordenação de Licitações e Contratos não possui servidores disponíveis para tratar e compilar todas as informações solicitadas pelo cidadão.

Entretanto, para que o cidadão não ficasse sem resposta, o SFB informou que todas as suas contratações foram processadas no [comprasnet \(www.comprasgovernamentais.gov.br\)](http://www.comprasgovernamentais.gov.br), e forneceu sua UASG (senha de acesso) para que o cidadão consultasse todas as propostas e planilhas de composições de preços apresentadas durante a realização dos pregões.

## X- RELACIONAMENTO INSTITUCIONAL

No primeiro semestre de 2018, a Ouvidoria participou dos seguintes eventos relacionados às suas atividades:

- **Participação no 3º Plano de Ação Nacional** - Compromisso 15 “Criar espaço de diálogo entre governo e sociedade para a geração e a implementação de ações voltadas à transparência em meio ambiente”

Desde o ano de 2017, a Ouvidoria do SFB 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.

Em fevereiro do corrente ano, o SFB participou de reunião com representantes da CGU, MMA, ICMBio, Ibama e representantes da sociedade civil, na qual recebeu solicitações, propostas e demandas voltadas às áreas relacionadas ao Código Florestal, às Concessões Florestais, ao Cadastro Ambiental Rural, aos Planos Operacionais Anuais, Informações Florestais e Inventário Nacional Florestal.

Ao longo do primeiro semestre de 2018, O SFB, em parceria com o Departamento de Gestão Estratégica (DGE) do MMA, trabalhou para responder e disponibilizar os dados solicitados pela sociedade civil. Tarefa que foi concluída, com êxito, até o final do semestre.

- **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 2018, 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 2018**

Em maio 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.

## 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	<b>Fórum de Ouvidorias Públicas com Pautas Sociais</b>
GAB	Gabinete
GEAL	Gerência Executiva de Administração e Logística
GECOF	Gerência Executiva de Concessões Florestais
GEINF	Gerência Executiva de Informações Florestais
GEIFN	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

### 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>

