

Relatório Semestral da Ouvidoria do Serviço Florestal Brasileiro - SFB

Julho a Dezembro 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 – 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

Samir Jorge Murad – Diretor 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	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.....	8
Pergunta 1- QUALIDADE DO ATENDIMENTO	8
Pergunta 2- TEMPO DE RESPOSTA.....	8
Pergunta 3- CLAREZA DAS RESPOSTAS.....	9
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 segundo 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).


As tabelas e gráficos apresentados possibilitam uma análise detalhada dos principais indicadores relacionados às atividades desempenhadas ao longo do segundo 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 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 336 demandas nos seis últimos meses de 2017, o que representa um aumento de aproximadamente 7%, em relação ao primeiro semestre do mesmo ano (315 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.

Tabela 1 - Demandas Totais Recebidas (jul - dez/2017)

Natureza da demanda	1º Sem 2017	2º Sem 2017	 %
1. Ouvidoria*	290	298	2,76
2. SIC	25	38	52,00
3. Total	315	336	6,66

* 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 31 de dezembro de 2017. Das 336 demandas recebidas, 324 (96%) foram respondidas e 12 (4%) encontravam-se pendentes, aguardando parecer técnico das áreas responsáveis pelas respostas. Cabe ressaltar que, considerada a data de corte de 31.12.17, as 12 demandas pendentes encontravam-se dentro do prazo legal de resposta², tanto de Ouvidoria quanto do SIC.

Tabela 2 – Situação das Demandas em 31.12.17

Demandas	Respondidas	%	Pendentes	%	Total
Ouvidoria	291	97,66	7	2,34	298
SIC	33	86,84	5	13,16	38
Total	324	96,43	12	3,57	336

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 73% dos registros. No período analisado, todas as demandas entraram na Ouvidoria por meio eletrônico, como se observa na tabela 3.

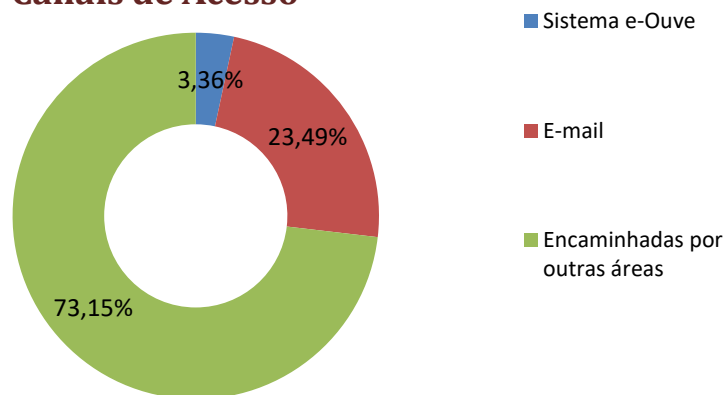
² De acordo com o inciso I, do art. 62 da Lei nº 11.284, de 2006, a Ouvidoria possui o prazo de 30 dias para responder as manifestações.

Tabela 3 – Demanda - Canais de Acesso* (jul. – dez./2017)

Canais de acesso	Quantidade	%
Encaminhadas por outras áreas	218	73,15
E-mail	70	23,49
Sistema e-Ouve	10	3,36
Atendimento pessoal	0	0
Telefone	0	0
Total	298	100,00

* Exclui-se o SIC

Canais de Acesso



IV- DEMANDAS RECEBIDAS PELA NATUREZA DA COMUNICAÇÃO

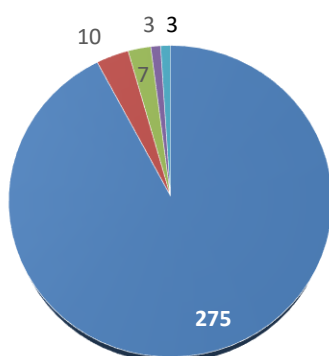
As demandas recebidas pela Ouvidoria abordaram a maioria das atividades desenvolvidas pelo SFB. Do total de 298, cerca de 92% (275 demandas) foram classificadas como solicitação. As tabelas 4 e 5, a seguir, apresentam, respectivamente, a distribuição das demandas pela natureza da comunicação e a relação dos assuntos demandados.

Tabela 4 - Demandas - natureza da comunicação* (jul - dez/2017)

Natureza da comunicação	Quantidade	%
Solicitação	275	92,28
Denúncia	10	3,35
Reclamação	7	2,35
Sugestão	3	1,01
Elogio	3	1,01
Total	298	100,00

* Exclui-se o SIC

Natureza da Comunicação



■ Solicitação ■ Denúncia ■ Reclamação ■ Sugestão ■ Elogio

Tabela 5 - Assuntos demandados (jul-dez/2017)	Quantidade
Cadastro Ambiental Rural: <ul style="list-style-type: none"> • Como fazer o CAR e seus prazos (48); • Dúvidas específicas e pessoais do CAR (27); • Curso Cap CAR (14); • Base de dados do CAR, arquivos shapefiles, Atlas e boletim informativo (13); • Recuperação de recibo ou senha (13); • Reclamações acerca do funcionamento do sistema do CAR (11); • Reserva Legal, Legislação Ambiental, APP, PRA e CRA (11). • Cancelamento do CAR e sobreposição de áreas (8); • 2ª via de recibo (6); • Retificação (6); • Acesso a central do possuidor (5); • Benefícios e penalidades do CAR (3); • Sincronização do sistema (2); • GEO (1); 	168
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	36
Solicitações de emprego, estágio, apoio a projetos acadêmicos e a pesquisas.	18
Solicitação/compra de materiais e publicações do SFB	16
Aplicativo Plantadores de Rios	13
Denúncias de crimes ambientais (desmatamento, queimadas, invasão de áreas públicas)	13
Outros assuntos de competência de outros órgãos ambientais	12
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	10
Informações sobre concessões florestais e PAOF	8
Informações sobre concursos e cursos promovidos pelo SFB.	4
TOTAL	298

*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 56% das demandas recebidas.

Tabela 6 - Demandas recebida* - Unidades envolvidas (jul-dez/2017)

Unidades envolvidas	Quantidade	%
OUVIDORIA	168	56,37
DCF	81	27,18
GEINF	14	4,70
Outras ouvidorias ambientais via sistema e-Ouv	13	4,36
GECOF	7	2,35
LPF	4	1,34
GEMAF	4	1,34
GEINF	4	1,34
DAF	1	0,34
GAB	1	0,34
UR NE	1	0,34
TOTAL	298	100,00

*Exclui-se o SIC.

VI - TEMPO DE RESPOSTA DAS DEMANDAS

Pela tabela 7, observa-se que, de julho a dezembro de 2017, cerca de 98% 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, 95% foram encaminhadas em até 15 dias.

Tabela 7 – Tempo de resposta às demandas de Ouvidoria*

Tempo de resposta	1º semestre de 2017		2º semestre de 2017	
	Quantidade	%	Quantidade	%
De 1 a 15 dias	219	89,75	283	94,96
De 16 a 30 dias	15	06,15	9	3,02
Acima de 30 dias	2	0,82	0	0,00
Pendentes	8	0,82	6	2,02
Total	244	100,00	298	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.

No segundo semestre de 2017, a Ouvidoria recebeu 298 demandas e enviou 288 formulários de pesquisa de satisfação. Das 10 demandas recebidas, cujos os formulários de pesquisa de satisfação não foram enviados, 7 encontram-se em aberto e dentro do prazo para resposta. Apenas 3 formulários não foram enviados por se tratarem de demandas anônimas.

A pesquisa foi respondida por 110 pessoas, o que representa 38% do total de usuários (110 de 288).

VIII - RESULTADOS DA PESQUISA

Pergunta 1- QUALIDADE DO ATENDIMENTO

No que se refere à qualidade do atendimento prestado, 84% consideraram o atendimento “excelente” e “bom”. Por outro lado, 18 usuários consideraram o atendimento como regular e ruim. 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 (jul – dez/2017)

Resposta	Quantidade	%
Excelente	54	49,10
Bom	38	34,55
Regular	12	10,90
Ruim	6	5,45
Péssimo	0	0,00
Total	110	100,00

Pergunta 2- TEMPO DE RESPOSTA

Quanto ao tempo de atendimento, 86% consideraram “rápido” e “normal” e apenas 14% 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 (jul - dez/ 2017)

Resposta	Quantidade	%
Rápido	54	49,10
Normal	41	37,27
Demorado	15	13,63
Total	110	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 (jul – dez/2017)

Resposta	Quantidade	%
Sim	93	84,55
Não	17	15,45
Total	110	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 85% dos usuários declararam que, se necessitassem, recorreriam novamente à Ouvidoria do SFB.

Tabela 11- Pesquisa de satisfação – retorno à Ouvidoria (jul – dez/2017)

Resposta	Quantidade	%
Sim	93	84,55
Não	4	3,64
Talvez	13	11,81
Total	110	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

“Parabéns pela rapidez na resposta.”

“Na verdade, estou bastante satisfeito com todas as ouvidorias da esfera federal e com a maioria das da esfera estadual.”

“Excelente atendimento, claro e objetivo.”

“Foi o serviço mais rápido que já vi no setor público. Só tenho que agradecer e elogiar. Muito obrigado.”

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

“As cartilhas solicitadas chegaram hoje (18/09), ainda em tempo de serem utilizadas na disciplina de Análise Ambiental. Muito obrigado! Cordialmente, Michele Monguilhott.”

“Devido as informações solicitadas, a resposta foi em tempo hábil e de grande colaboração.”

“Proativos, atendem educadamente e de forma rápida as solicitações que lhes são feitas, sempre de forma eficiente, clara e educada.”

“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”.

“Atendimento demorado e resposta insatisfatória. A área não me respondeu o que eu perguntei.”

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

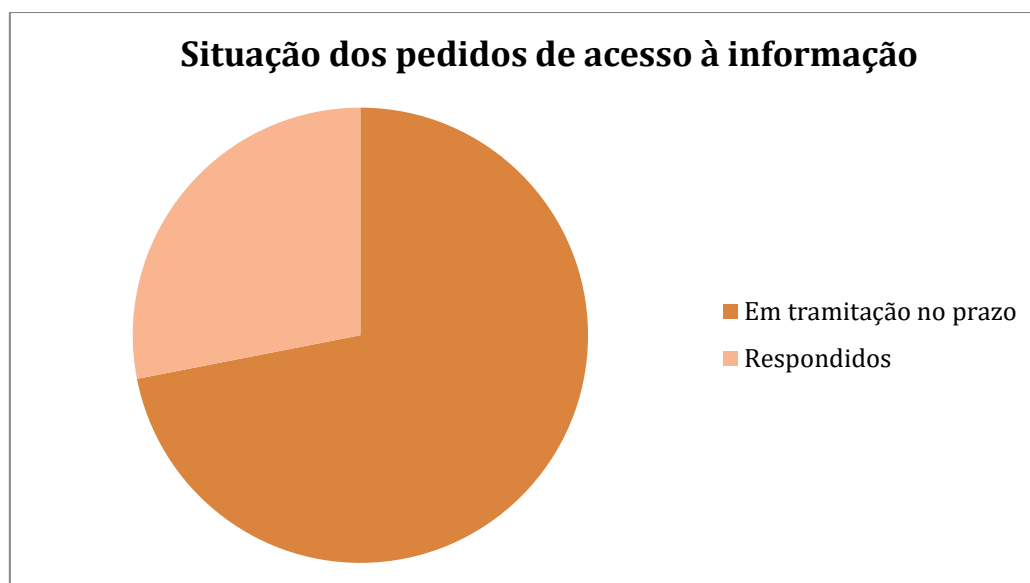
No âmbito do SFB, cabe à Ouvidoria administrar o SIC. No segundo semestre de 2017 foram recebidos 38 pedidos de acesso de informação resumidos nas tabelas e gráficos apresentados a seguir:

Tabela 12 - Quantidade de pedidos de acesso à informação

Quantidade de Pedidos:	38	Média mensal de pedidos:	6,33
-------------------------------	----	---------------------------------	------

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

Status do pedido	Quantidade
Respondidos	33
Em tramitação no prazo	5



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	91	Total de solicitantes:	28
Perguntas por pedido:	2,46	Maior número de pedidos feitos por um solicitante:	3
		Solicitantes com um único pedido	21

Tabela 15 - Resposta aos pedidos de acesso à informação

Tempo médio de resposta:	9,68 dias	
Prorrogações:	Quantidade	% dos pedidos
	1	2,63%

Pedidos por tipo de resposta

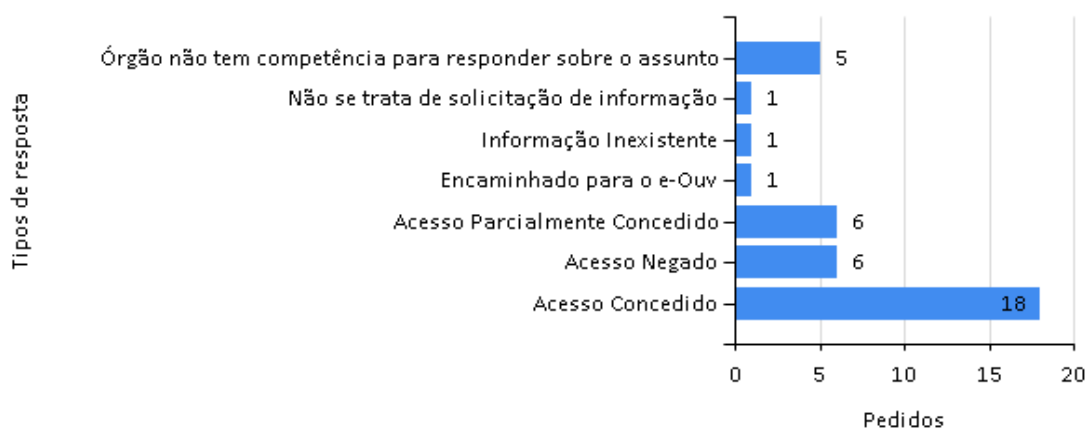


Tabela 16

Razões da negativa de acesso			
Descrição	Quantidade	%	% de pedidos
Informação sigilosa de acordo com legislação específica	4	66,667%	10,53%
Pedido genérico	1	16,667%	2,63%
Pedido exige tratamento adicional de dados	1	16,667%	2,63%
TOTAL:	6	100,000%	15,79%

Tabela 17 - Perfil dos solicitantes

Tipos de Solicitante		
Pessoa Física	27	96,43%
Pessoa Jurídica	1	3,57%

Tabela 18 - Localização dos solicitantes

Localização dos solicitantes			
Estado	# de solicitantes	% dos solicitantes	# de pedidos
BA	1	3,70%	1
DF	7	25,93%	8
MG	1	3,70%	1
MT	1	3,70%	3
PR	4	14,81%	6
RJ	4	14,81%	6
SC	1	3,70%	2
SE	1	3,70%	1
SP	8	34,78%	8
Outros países	1	3,70%	1

Tabela 19 - Perfil dos solicitantes pessoa física

Gênero		Escolaridade	
M	62,96%	Ensino Superior	33,33%
F	37,04%	Mestrado/Doutorado	29,63%
		Pós-graduação	25,93%
		Ensino Médio	7,41%
		Não Informado	3,70%

Tabela 20 - Perfil dos solicitantes pessoa física - profissão

Profissão	
Pesquisador	14,81%
Outra	14,81%
Servidor público federal	14,81%
Estudante	11,11%
Empresário /empreendedor	7,41%
Servidor público municipal	7,41%
Servidor público estadual	7,41%
Empregado – setor privado	7,41%
Profis. Liberal/autônomo	7,41%
Membro de ONG nacional	3,70%
Jornalista	3,70%

Tabela 21 - Perfil dos solicitantes pessoa jurídica

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

Dos 38 pedidos de informação recebidos e listados na tabela 22 abaixo, 60% 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 (jul - dez/2017)

Assuntos demandados	Quantidade	%
Cadastro Ambiental Rural (CAR)*	23	60,54
Informações Florestais	4	10,53
Solicitações que não se enquadram como pedidos de informações	3	7,89
Informações sobre contratos de prestação de serviços do SFB	3	7,89
Informações sobre Madeira	2	5,26
Fundo Nacional de Desenvolvimento Florestal	2	5,26
I-Gov TI	1	2,63
Total	38	100,00

*1 encontrava-se em tramitação em 30.0617

Tabela 23 - Áreas Técnicas envolvidas nas respostas ao SIC (jul - dez/2017)

Área envolvida	Quantidade	%
DCF (Cadastro Ambiental Rural)	23	60,54
GEINF (informação florestal)	4	10,53
SIC	3	7,89
GEAL (estrutura e contratos SFB)	2	5,26
LPF (madeiras)	2	5,26
GAB	2	5,26
DAF	1	2,63
GETI	1	2,63
Total	38	100,00

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 pelo SFB. O demandante recorreu em 1ª instância, também negado pela DCF, com a justificativa de se tratar de informação sigilosa de acordo com legislação específica. A resposta ao recurso foi aceita e o pedido arquivado.

X- RELACIONAMENTO INSTITUCIONAL

No segundo semestre de 2017, a Ouvidoria participou dos seguintes eventos relacionados às suas atividades e ao plano de dados abertos:

- **Monitorar a implementação do Planos de Dados Abertos**

Ao longo de 2017, a Ouvidoria do SFB participou de várias reuniões, internas e externas, visando a elaboração e publicação do Plano de Dados Abertos do SFB, o qual prevê a disponibilização de dados, sem restrição de acesso, conforme estabelece o Decreto nº 8.777/2016, que instituiu a Política de Dados Abertos (PDA) no âmbito do Poder Executivo Federal.

Em junho, a Ouvidoria participou de reunião no Ministério do Meio Ambiente com a participação do Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União (CGU), quando ficou acordado que o PDA do MMA incluiria os dados a serem disponibilizados pelo SFB.

Em julho, a Ouvidoria participou do evento de lançamento do Painel de Monitoramento da Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal realizado pela CGU. Na oportunidade, foi apresentada a ferramenta a partir da qual os cidadãos poderão acompanhar as fases de disponibilização de dados nos vários órgãos da administração federal.

Em novembro, o Plano de Dados Abertos do MMA, incluindo o SFB, foi aceito pela CGU, e, dessa forma, passou para a fase “ativo” no site dados.gov.br da CGU.

- **Participação em seminário da Câmara Consultiva Temática sobre Salvaguardas (CCT-Salv)**

O evento ocorreu no dia 06 de setembro no Auditório do CET/UnB, com foco na participação social desempenhada pelos trabalhos das ouvidorias ambientais.

A CCT-Salv -- coordenada pelo Ministério das Relações Exteriores e o Conselho Nacional dos Extrativistas é composta por representantes do Governo federal, da sociedade civil, dos povos indígenas e do povos e comunidades tradicionais -- tem, atualmente, a tarefa de elaborar recomendações para um futuro sistema de ouvidoria no Governo federal.

A apresentação desta Ouvidoria destacou a experiência acumulada nos tipos de denúncias recebidas, lições aprendidas e desafios do SFB.

- **Participação em reuniões para tratar do Decreto 9.094/17**

Em agosto e novembro, as ouvidorias do Poder Executivo federal, coordenadas pela OGU, se reuniram para discutir sobre os dois atos normativos, publicados em 2017 e a seguir listados, os quais terão impacto significativo no trabalho das ouvidorias públicas:

1. **Lei 13.460 de 26 de junho 2017** - Lei de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/lei/L13460.htm; e
2. **Decreto 9.094 de 17 de julho de 2017**, dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e

institui a Carta de Serviços ao Usuário.

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ Ato2015-2018/2017/Decreto/D9094.htm

SIGLAS

APP	Área de Preservação Permanente
CAR	Cadastro Ambiental Rural
CCT-Salv	Câmara Consultiva Temática sobre salvaguardas
CET/UNB	Centro de Excelência em Turismo da Universidade de Brasília
CRA	Cota de Reserva Ambiental
CGU	Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União
DAF	Diretoria de Administração e Finanças
DCF	Diretoria de Cadastro e Fomento Florestal
e-OUV	Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal
FNDF	Fundo Nacional do Desenvolvimento Florestal
GAB	Gabinete
GEAL	Gerência Executiva de Administração e Logística
GECOF	Gerência Executiva de Concessões Florestais
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
MMA	Ministério do Meio Ambiente
MTFC	Ministério da Transparência, Fiscalização e Controle
OGU	Ouvidoria Geral da União
PAOF	Plano Anual de outorga florestal
PDA	Plano de Dados Abertos
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>

