

Relatório Semestral da Ouvidoria do Serviço Florestal Brasileiro - SFB

Julho a Dezembro de 2018



Governo Federal

Ministério do Meio Ambiente

Ministro José Sarney Filho (até março/2018)

Ministro Edson Duarte (de abril a 31.12.18)

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 até 30.09.2018)

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.....	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-ATENDIMENTO À LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO - SIC.....	10
IX-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 segundo semestre de 2018, 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 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 137 demandas nos seis últimos meses de 2018, sendo 91 demandas típicas de Ouvidoria e 46 pedidos de informação, via sistema SIC, o que representa, no total, uma diminuição de aproximadamente 45%, em relação ao primeiro semestre do ano de 2018 (249 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, entretanto, que a redução de demanda ocorreu apenas no canal “ouvidoria” (-55,6%), uma vez que pelo SIC houve um acréscimo de cerca de 4,54%.

Contribuíram para a acentuada redução das demandas atendidas pela Ouvidoria, no período sob análise, os seguintes fatores:

- 1) O volume de propriedades rurais já registradas no CAR. De acordo com o último Boletim Informativo do SFB até 31.12.18 foram cadastradas 5,5 milhões de propriedade rurais, totalizando uma área de 470,9 milhões de hectares (volume, inclusive, acima dos 100% previstos de áreas cadastráveis);
- 2) O término, em 31.12.18, do prazo para cadastramento com os benefícios previstos no Código Florestal; e
- 3) A disponibilização, ocorrida nos últimos anos, no sitio do SFB, de todas as informações necessárias para o cadastramento, bem como para a consulta e extração de informações da base de dados do Sistema de Cadastro Ambiental Rural (SICAR).

Tabela 1 - Demandas Totais Recebidas (jul - dez/2018)

Natureza da demanda	1º Sem 2018	2º Sem 2018	 %
1. Ouvidoria*	205	91	- 55,6
2. SIC	44	46	4,54
3. Total	249	137	-44,9

* 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 2018. Das 137 demandas recebidas, 135 (aproximadamente 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 31.12.2018, os 2 pedidos de informação do SIC pendentes encontravam-se dentro do prazo legal de resposta².

Tabela 2 – Situação das Demandas em 31.12.18

Demandas	Respondidas	%	Pendentes	%	Total
Ouvidoria	91	100,00	0	0,00	91
SIC	44	95,65	2	4,35	46
Total	135	98,54	2	1,46	137

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 Sistema Nacional de Informações Florestais (SNIF) e a Coordenação de comunicação do SFB - representaram 21% dos registros. No período analisado, todas as demandas entraram na Ouvidoria por meio eletrônico, como se observa na tabela 3.

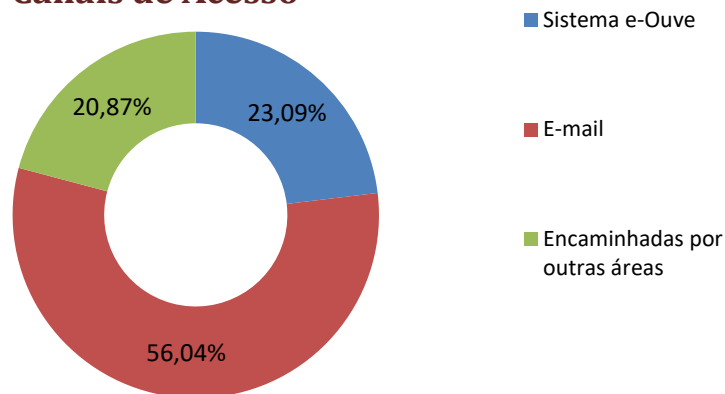
Tabela 3 – Demanda - Canais de Acesso* (jul – dez. /2018)

Canais de acesso	Quantidade	%
E-mail	51	56,04
Sistema e-Ouv	21	23,09
Encaminhadas por outras áreas	19	20,87
Atendimento pessoal	0	0
Telefone	0	0
Total	91	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

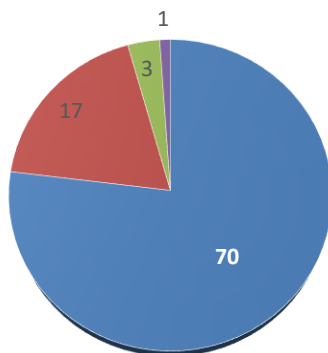
As demandas recebidas pela Ouvidoria abordaram a maioria das atividades desenvolvidas pelo SFB. Do total de 91, cerca de 77% (70 demandas) foram classificadas como solicitação. As tabelas 4 e 5, a seguir, apresentam, respectivamente, a distribuição das demandas pela natureza da comunicação e a relação dos assuntos demandados.

Tabela 4 - Demandas - natureza da comunicação* (jul - dez/2018)

Natureza da comunicação	Quantidade	%
Solicitação	70	76,92
Denúncia	17	18,68
Reclamação	3	3,29
Sugestão	0	0
Elogio	1	1,11
Total	91	100,00

* Exclui-se o SIC

Natureza da Comunicação



■ Solicitação ■ Denúncia ■ Reclamação ■ Elogio ■

Tabela 5 - Assuntos demandados (jul-dez/2018)	Quantidade
Cadastro Ambiental Rural: <ul style="list-style-type: none"> • Dúvidas específicas e pessoais do CAR (31); • Como fazer o CAR e seus prazos (20); • Como obter o número de um CAR (11); • Recuperação de recibo e 2ª via (11); • Reserva Legal, Legislação Ambiental, APP, PRA e CRA (11). • Reclamações acerca do funcionamento do sistema do CAR (8); • Acesso a central do possuidor e recuperação de senha (8); • Retificação (4); • Benefícios e penalidades do CAR (2); • Sincronização do sistema (2); • GEO (2); • Base de dados do CAR, arquivos shapefiles, Atlas e boletim informativo (2); • Curso Cap CAR (1); 	34
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	15
Informações sobre concessões florestais e PAOF	
Denúncias de crimes ambientais (desmatamento, queimadas, invasão de áreas públicas)	15
Solicitações de emprego, estágio, apoio a projetos acadêmicos e a pesquisas.	4
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	
Assuntos de competência de outros órgãos ambientais	17
Solicitação/compra de materiais e publicações do SFB Informações sobre concursos e cursos promovidos pelo SFB.	2
Aplicativo Plantadores de Rios	4
TOTAL	91

*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 34% das demandas recebidas.

Tabela 6 - Demandas recebida* - Unidades envolvidas (jul. dez/2018)

Unidades envolvidas	Quantidade	%
OUVIDORIA	31	34,06
DCF	26	28,57
Outras ouvidorias ambientais via sistema e-Ouv	13	14,28
GECOF	6	6,59
GEINF	3	3,29
GEMAF	3	3,29
GEFI	3	3,29
LPF	2	2,19
GEIFN	2	2,19
GEAL	1	1,09
GAB	1	1,09
TOTAL	91	100,00

*Exclui-se o SIC.

VI - TEMPO DE RESPOSTA DAS DEMANDAS

Pela tabela 7, observa-se que, de julho a dezembro 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	1º semestre de 2018		2º semestre de 2018	
	Quantidade	%	Quantidade	%
De 1 a 15 dias	191	93,17	86	94,5
De 16 a 30 dias	14	6,83	5	5,5
Acima de 30 dias	0	0,00	0	0,00
Pendentes	0	0,00	0	0,00
Total	205	100,00	91	100,00

*Exclui-se o SIC.

VII - PESQUISA DE SATISFAÇÃO

O atendimento prestado à sociedade pela Ouvidoria do SFB era avaliado por meio de um sistema de pesquisa de satisfação próprio desenvolvido pelo órgão. Até o final do primeiro semestre de 2018, todos os cidadãos que encaminharam demandas, com exceção daquelas relacionadas ao SIC, foram convidados a responder um questionário de satisfação. O objetivo era aferir a qualidade do trabalho desenvolvido e oferecer subsídios para a permanente melhoria dos serviços prestados pelo SFB.

No segundo semestre de 2018, a CGU lançou novas ferramentas para modernizar o sistema e-Ouv e buscar o feedback dos cidadãos com relação as respostas recebidas, seu grau de satisfação e tempo de resposta.

Uma dessas ferramentas foi integrar uma pesquisa de satisfação ao sistema e-Ouv. Assim, o manifestante receberá o formulário de pesquisa de satisfação juntamente com a resposta conclusiva de sua manifestação. A ouvidoria pode agora acompanhar as respostas dessas pesquisas dentro do próprio sistema.

A nova ferramenta é composta por 5 perguntas a saber:

- 1) A sua demanda foi atendida? Sim ou Não
- 2) Você está satisfeita (o) com o atendimento prestado por esta ouvidoria? Sim ou Não
- 3) Houve qualidade na resposta? Sim ou Não
- 4) Sua resposta foi enviada no prazo? Sim ou Não
- 5) Há qualidade no sistema e-Ouv: Sim ou Não

No segundo semestre, todas as 91 demandas foram respondidas via sistema e-Ouv, sendo enviados automaticamente 91 formulários de pesquisa de satisfação. Desse total, apenas 11 foram respondidos, o que representa 12% do total de usuários (11 de 91).

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]
24/09/2018	Sim	(4) Satisfeito	-	Sim	-
15/09/2018	Sim	(5) Muito Satisfeito	Sim	Sim	Sim
16/08/2018	Sim	(1) Muito Insatisfeito	Sim	Sim	-
16/08/2018	Sim	(5) Muito Satisfeito	Sim	-	-
14/08/2018	Sim	(5) Muito Satisfeito	Sim	-	-
01/09/2018	Sim	(5) Muito Satisfeito	Sim	Sim	Sim
02/08/2018	Sim	(4) Satisfeito	Sim	-	-
25/07/2018	Sim	(5) Muito Satisfeito	Sim	-	-
16/07/2018	Sim	(5) Muito Satisfeito	-	Sim	Sim
12/07/2018	Sim	(1) Muito Insatisfeito	Sim	Sim	Sim
10/07/2018	Sim	(5) Muito Satisfeito	Sim	Sim	Sim

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

No âmbito do SFB, cabe à Ouvidoria administrar o SIC. No segundo semestre de 2018 foram recebidos 46 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:	46	Média mensal de pedidos:	8,00
-------------------------------	----	---------------------------------	------

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

Status do pedido	Quantidade
Respondidos	44



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	50	Total de solicitantes:	37
Perguntas por pedido:	1,06	Maior número de pedidos feitos por um solicitante:	6
		Solicitantes com um único pedido	34

Tabela 15 - Resposta aos pedidos de acesso à informação

Tempo médio de resposta:	10,46 dias	
Prorrogações:	Quantidade	% dos pedidos
	0	0,00%

Pedidos por tipo de resposta

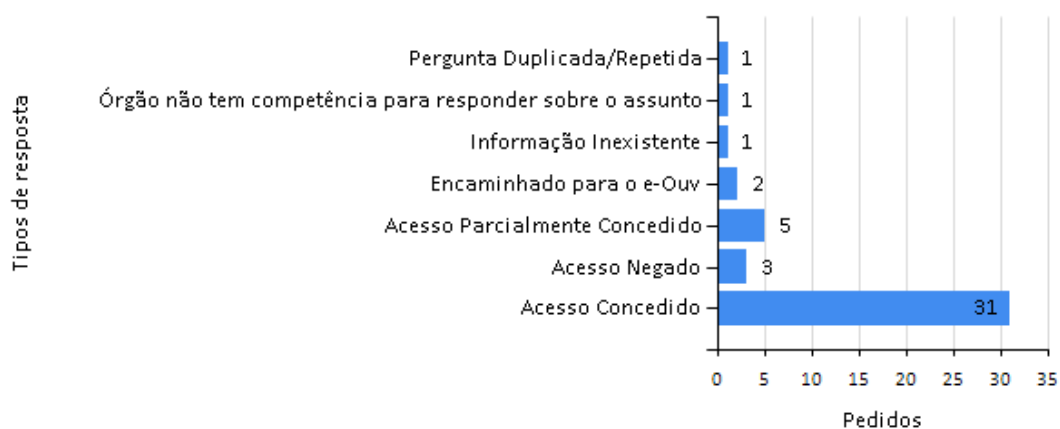


Tabela 16

Razões da negativa de acesso			
Descrição	Quantidade	%	% de pedidos
Informação sigilosa de acordo com legislação específica	4	66,67%	8,33%
Pedido desproporcional ou desarrazoado	1	16,67%	2,08%
Pedido genérico	1	16,67%	2,08%
TOTAL:	6	100,00%	12,50%

Tabela 17 - Perfil dos solicitantes

Tipos de Solicitante		
Pessoa Física	37	97,92%
Pessoa Jurídica	2	2,08%

Tabela 18 - Localização dos solicitantes

Localização dos solicitantes			
Estado	# de solicitantes	% dos solicitantes	# de pedidos
BA	1	2,70%	1
CE	1	2,70%	1
DF	3	8,11%	3
ES	1	2,70%	1
GO	2	5,41%	2
MG	7	18,92%	7
MS	1	2,70%	1
MT	3	8,11%	1
PA	3	8,11%	3
PB	1	2,70%	1
PR	2	5,41%	2
RJ	2	5,41%	2
RS	1	2,70%	1
SC	1	2,70%	1
SP	7	18,92%	7
Não Informado	1	2,70%	1

Tabela 19 - Perfil dos solicitantes pessoa física

Gênero		Escolaridade	
M	64,86%	Ensino Superior	32,43%
F	35,14%	Mestrado/Doutorado	21,62%
		Pós-graduação	32,43%
		Ensino Médio	13,51%

Tabela 20 - Perfil dos solicitantes pessoa física - profissão

Profissão	
Servidor público federal	2,70%
Outra	21,62%
Empregado – setor privado	16,22%
Estudante	13,51%
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 46 pedidos de informação recebidos e listados na tabela 22 abaixo, aproximadamente 57% 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 (jul - dez/2018)

Assuntos demandados	Quantidade	%
Cadastro Ambiental Rural (CAR)*	26	56,52
Planos de Manejo Florestas Sustentáveis	7	15,21
Concessões Florestais e PAOF 2018	2	4,34
Solicitações que não se enquadram como pedidos de informações	2	4,34
Inventário Florestal Nacional	2	4,34
Concessões Florestais	2	4,34
Informação sobre Tele trabalho para servidores	1	2,17
Produção de Documentos Digitais – Processo Eletrônico Nacional (PEN)	1	2,17
Gestão de contratos do SFB	1	2,17
Contrato de Comunicação Corporativa	1	2,17
Contrato de desempenho do Conselho Diretor do SFB	1	2,17
Total	46	100,00

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

Área envolvida	Quantidade	%
DCF (Cadastro Ambiental Rural)	26	56,52
GEMAF	7	15,21
GEAL (estrutura e contratos SFB)	3	6,52
GAB	3	6,52
Ouvidoria	2	4,34
GECOF	2	4,34
GEFI	2	4,34
GEINF	1	2,17
Total	46	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, 2 cidadãos interpuseram recursos em razão de pedido de acesso à informação negados pelo SFB. Em ambos os 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.

X- RELACIONAMENTO INSTITUCIONAL

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

- **OGP: Plano de Ação de Governo Aberto**

A Parceria para Governo Aberto ou OGP (do inglês *Open Government Partnership*) é uma iniciativa internacional que pretende difundir e incentivar globalmente práticas

governamentais relacionadas à transparência dos governos, ao acesso à informação pública e à participação social.

A OGP foi lançada em 20 de setembro de 2011 e, atualmente, 75 países integram a Parceria. Congregando nações e organizações da sociedade civil, líderes em transparência e governo aberto, a OGP é um veículo para se avançar mundialmente no fortalecimento das democracias, na luta contra a corrupção e no fomento a inovações e tecnologias para transformar a governança do século XXI.

À área ambiental ficou determinado o compromisso 15 que tem por objetivo criar espaço de diálogo entre o governo e sociedade para a geração e a implementação de ações voltadas à transparência em meio ambiente, presente no 3º Plano de Ação Nacional do Brasil para Governo Aberto.

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, o **Marco 3** a apresentação, pela sociedade civil, de suas demandas de transparência, e o **Marco 4**, evento de divulgação dos resultados e respostas de conclusão do cumprimento do compromisso 15.

Ao longo dos anos de 2017 e de 2018, o MMA, o SFB e demais órgãos da estrutura ambiental Federal, reuniram-se diversas vezes para elaborar e responder dúvidas e questionamentos de vários representantes da Sociedade Civil, visando a transparência ativa e o acesso à informação.

Em 2018, ficou determinado o cumprimento dos **Marco 3** - “Sociedade Civil apresenta expectativas de informações/formatos a serem disponibilizados” e **Marco 4** - “Evento para consolidar informações e construir ações conjuntas e consolidar um grupo de

monitoramento” do compromisso 15 do 3º Plano de Ação Nacional do Brasil para o Governo Aberto.

Assim, diversas reuniões foram realizadas sempre com a participação desta Ouvidoria com intuito de assessorar e monitorar as áreas técnicas do SFB em responder os diversos questionamentos da Sociedade Civil.

Em setembro de 2018, todos os questionamentos feitos referentes ao SFB foram devidamente respondidos e enviados ao MMA, cumprindo e consolidando os **Marcos 3 e 4**.

- **2ª Reunião do Fórum de Ouvidorias Públicas com Pautas Sociais – FOPS de 2018**

Em agosto do corrente ano, a Ouvidoria participou de reunião estratégica para a nomeação da direção 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 elegeu a nova direção do FOPS para o ano de 2019.

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
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
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
MMA	Ministério do Meio Ambiente
MTFC	Ministério da Transparência, Fiscalização e Controle
OGP	Open Government Partnership
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
SNIF	Sistema Nacional de Informações florestais

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>

