

# Relatório Semestral da Ouvidoria do Serviço Florestal Brasileiro - SFB

**Julho a Dezembro de 2016**



  
**SERVIÇO FLORESTAL  
BRASILEIRO**

**Governo Federal**  
**Ministério do Meio Ambiente**  
Ministro José Sarney Filho

**Serviço Florestal Brasileiro**

**Conselho Diretor:**

Raimundo Deusdará Filho - **Diretor-Geral**

Carlos Eduardo Portella Sturm – Diretoria de Fomento e Inclusão

Joberto Veloso de Freitas – Diretoria de Pesquisa e Informações

Marcus Vinicius da Silva Alves – Diretoria de Concessões e Monitoramento

Samir Jorge Murad – Diretoria 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

---

<b>APRESENTAÇÃO</b> .....	1
<b>I - ANÁLISE DAS DEMANDAS RECEBIDAS</b> .....	1
<b>II - SITUAÇÃO DAS DEMANDAS RECEBIDAS</b> .....	2
<b>III - DEMANDAS RECEBIDAS PELOS CANAIS DE ENTRADA</b> .....	3
<b>IV - DEMANDAS RECEBIDAS PELA NATUREZA DA COMUNICAÇÃO</b> .....	4
<b>V - DEMANDAS RECEBIDAS E UNIDADES ENVOLVIDAS</b> .....	5
<b>VI- TEMPO DE RESPOSTA DAS DEMANDAS</b> .....	6
<b>VII - PESQUISA DE SATISFAÇÃO</b> .....	7
<b>VIII - RESULTADOS DA PESQUISA</b> .....	7
Pergunta 1- QUALIDADE DO ATENDIMENTO .....	7
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
<b>IX- OUTRAS ATUAÇÕES DA OUVIDORIA</b> .....	10
ATENDIMENTO À LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO - SIC.....	10
CADASTRO AMBIENTAL RURAL - CAR.....	12
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	15
<b>SIGLAS</b> .....	16
<b>CANAIS DE ACESSO À OUVIDORIA</b> .....	17

## APRESENTAÇÃO

---

Em atendimento 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 Serviço Florestal Brasileiro (SFB), a Ouvidoria apresenta o relatório referente às atividades desempenhadas no período de 1º de julho a 31 de dezembro de 2016.

O Relatório destaca, além das atividades típicas de ouvidoria - recepcionar demandas, internas e externas, com relação à solicitação, denúncia, reclamação, sugestão e elogio – o monitoramento da Lei de Acesso à Informação (LAI) e o atendimento às consultas relacionadas ao Cadastro Ambiental Rural (CAR).

As tabelas e gráficos apresentados possibilitam uma análise detalhada dos principais indicadores relacionados aos assuntos tratados ao longo do segundo semestre de 2016, entre os quais o fluxo de atendimento das demandas (de Ouvidoria, do SIC e do CAR), o *status* das respostas, as demandas recebidas pelos canais de acesso, pela natureza da comunicação, os assuntos e as áreas técnicas mais demandadas, tempo de resposta das demandas e os resultados da pesquisa de satisfação da Ouvidoria.

### I - ANÁLISE DAS DEMANDAS RECEBIDAS

A Ouvidoria recebeu 423 demandas no segundo semestre de 2016, o que representa uma redução de cerca de 76%, em relação a igual período de 2015 (1.737), como pode ser observado na tabela 1. Colaborou, principalmente, para este desempenho a diminuição de 83% no número de demandas relativas ao CAR. Por outro lado, as demandas canalizadas pelo

---

<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.



SIC apresentaram um crescimento de 30%. Para maiores detalhes a respeito da evolução dos atendimentos relacionadas ao SIC e ao CAR, vide item IX do Relatório.

Tabela 1 - Demandas Totais Recebidas (jul - dez/2016)

Natureza da demanda	2º Sem 2015	2º Sem 2016	△ %
1. Ouvidoria*	172	134	-22,09
2. SIC	23	30	30,43
3. CAR	1.542	259	-83,20
<b>4. Total</b>	<b>1.737</b>	<b>423</b>	<b>-75,65</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 ao final de dezembro de 2016. Das 423 demandas recebidas, 384 (91%) foram respondidas e 39 (9%) encontravam-se pendentes, aguardando parecer técnico das áreas responsáveis pelas respostas. Cabe ressaltar que, considerada a data-corte de 31.12.16, apenas a pendência referente à Ouvidoria encontrava-se dentro do prazo legal de resposta<sup>2</sup>, aguardando manifestação do Instituto Brasília Ambiental (Ibram).

Tabela 2 - Situação das Demandas em 31.12.2016

Demandas	Respondidas	%	Pendentes	%	Total
Ouvidoria	133	99,25	1	0,75	134
SIC	30	100,00	0	0	30
CAR	221	85,33	38	14,67	259
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>90,78</b>	<b>39</b>	<b>9,22</b>	<b>423</b>

<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.

### III – DEMANDAS RECEBIDAS PELOS CANAIS DE ACESSO

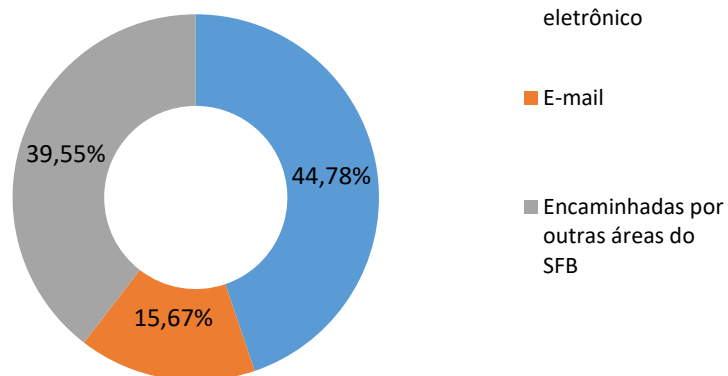
Os canais de acesso para o registro de manifestações na Ouvidoria do SFB são: e-mail, formulário eletrônico, encaminhamento de demandas por outras áreas ou instituições, atendimento pessoal e telefone. No período analisado, todas as demandas entraram na Ouvidoria por meio eletrônico.

Tabela 3 – Demanda - Canais de Acesso\* (jul - dez/2016)

Canais de acesso	Quantidade	%
Formulário eletrônico <sup>3</sup>	60	44,78
Encaminhadas por outras áreas	53	39,55
E-mail	21	15,67
Atendimento pessoal	0	0
Telefone	0	0
<b>Total</b>	<b>134</b>	<b>100,00</b>

\* Exclui-se o SIC e o CAR.

#### Canais de Acesso



<sup>3</sup> - Formulário eletrônico hospedado no site da Ouvidoria do SFB (<http://www.florestal.gov.br/formulario-ouvidoria>).

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

As demandas recebidas pela Ouvidoria abordaram a maioria das atividades desenvolvidas pelo SFB. Do total de 134, cerca de 87% (116 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. Destaca-se que, com a exceção de uma demanda que foi enviada à Ouvidoria do Ibram, todas as demais foram resolvidas satisfatoriamente, ao longo do 2º semestre de 2016, e arquivadas.

Tabela 4 - Demandas - natureza da comunicação\* (jul - dez/2016)

Natureza da comunicação	Quantidade	%
Solicitação	116	86,57
Denúncia	14	10,44
Reclamação	3	2,24
Sugestão	1	0,75
Elogio	0	0
<b>Total</b>	<b>134</b>	<b>100,00</b>

\* Exclui-se o SIC e o CAR.

#### Natureza da Comunicação

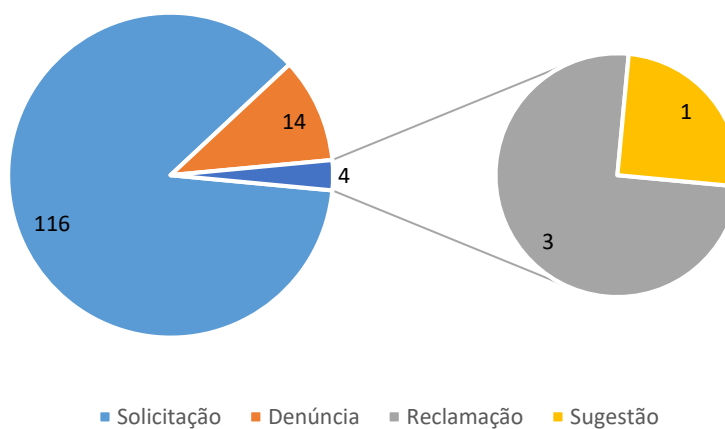


Tabela 5 \*

Assuntos demandados	Quantidade
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 e mudas nativas, FNDF.	32
Solicitações de emprego, estágio, apoio a projetos acadêmicos e a pesquisas.	20
Solicitação/compra de materiais e publicações do SFB.	15
Informações sobre concursos e cursos promovidos pelo SFB.	14
Denúncias de crimes ambientais (desmatamento, queimadas, invasão de áreas públicas).	14
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.	12
Informações sobre concessões florestais.	7
Informações acerca de produtos florestais madeireiros e não madeireiros.	7
Sugestões de ofertas de serviços de empresas.	6
Simpósio do Inventário Nacional Florestal.	3
Reclamações acerca do funcionamento do sistema de Cadastro Ambiental Rural.	3
Divulgar e publicar materiais no site do SFB e utilizar informações do site do SFB em outras redes de publicidade.	1
<b>TOTAL</b>	<b>134</b>

\*Exclui-se o SIC e o CAR.

## V - DEMANDAS RECEBIDAS E UNIDADES ENVOLVIDAS

A tabela 6 relaciona a quantidade de demandas recebidas pela ouvidoria e as unidades internas 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 67% das demandas recebidas.



Tabela 6 - Demandas recebida\* - Unidades envolvidas (jul-dez/2016)

Unidades envolvidas	Quantidade	%
OUVIDORIA	90	67,16
GEINF	11	8,21
LPF	10	7,46
GECOF	7	5,22
GEFLOC	7	5,22
DFI	3	2,24
GEMAF	3	2,24
GEAL	2	1,50
GECAF	1	0,75
<b>TOTAL</b>	<b>134</b>	<b>100,00</b>

\*Exclui-se o SIC e o CAR.

## VI - TEMPO DE RESPOSTA DAS DEMANDAS

Pela tabela 7, observa-se que, de julho a dezembro de 2016, mais de 95% das respostas providenciadas pelas áreas técnicas do SFB foram encaminhadas aos cidadãos dentro do prazo legal de até 30 dias. Na comparação com igual período de 2015, houve uma melhoria no percentual de manifestações concluídas na faixa de até 15 dias.

Tabela 7 - Tempo de resposta às demandas de Ouvidoria\*

Tempo de resposta	2º semestre de 2015		2º semestre de 2016	
	Quantidade	%	Quantidade	%
De 1 a 15 dias	129	74,57	117	87,31
De 16 a 30 dias	27	15,61	11	8,21
Acima de 30 dias	17	9,82	5	3,73
Pendentes	0	0,00	1	0,75
<b>Total</b>	<b>173</b>	<b>100,00</b>	<b>134</b>	<b>100,00</b>

\*Exclui-se o SIC e o CAR.

## 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 e ao CAR, 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 2016, a Ouvidoria recebeu 134 demandas e enviou 126 formulários de pesquisa de satisfação. Das 8 demandas recebidas, cujos os formulários de pesquisa de satisfação não foram enviados, 1 encontra-se em aberto e dentro do prazo para resposta. Apenas 7 formulários não foram enviados por se tratarem de denúncias anônimas de crimes ambientais.

A pesquisa foi respondida por 54 pessoas, o que representa 43% do total de usuários (54 de 126). Apesar do número ainda reduzido de respostas, observa-se um aumento em relação ao relatório anterior, quando 31% dos demandantes responderam à pesquisa.

## VIII - RESULTADOS DA PESQUISA

### Pergunta 1- QUALIDADE DO ATENDIMENTO

No que se refere à qualidade do atendimento prestado, 93% consideraram o atendimento “excelente” e “bom”. Por outro lado, 3 usuários consideraram o atendimento como regular e 1 usuário 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 (jul – dez/2016)

Resposta	Quantidade	%
Excelente	30	55,55
Bom	20	37,04
Regular	3	5,55
Ruim	0	0,00
Péssimo	1	1,86
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>100,00</b>

#### Pergunta 2- TEMPO DE RESPOSTA

Quanto ao tempo de atendimento, 91% consideraram “rápido” e “normal” e apenas 9% 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/ 2016)

Resposta	Quantidade	%
Rápido	41	75,93
Normal	8	14,81
Demorado	5	9,26
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>100,00</b>

#### Pergunta 3- CLAREZA DAS RESPOSTAS

No que se refere ao indicador de clareza das respostas, 93% dos usuários consideraram que foram claras, conforme se observa na tabela 10.

Tabela 10 - Pesquisa de satisfação – clareza das respostas (jul – dez/2016)

Resposta	Quantidade	%
Sim	50	92,59
Não	4	7,41
<b>Total</b>	<b>54</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 cerca de 96% declararam que, se necessitassem, recorreriam novamente à Ouvidoria do SFB.

Tabela 11- Pesquisa de satisfação – retorno à Ouvidoria (jul – dez/2016)

Resposta	Quantidade	%
Sim	52	96,30
Não	1	1,85
Talvez	1	1,85
<b>Total</b>	<b>54</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

*“Fui prontamente atendimento em meu questionamento.”*

*“O retorno foi rápido e fico agradecida de ser atendida”.*

*“Excelente atendimento.”*

*“Serviço muito melhor que eu esperava.”*

*“Foi bom, mas não cheguei aonde queria na resposta.”*

*“Muito bom, usaria sim em outra ocasião.”*

*“Não solicitei informações, embora tenha feito isso de outras vezes, com resultados variáveis. Agradei a gentileza do envio de algum material e a Ouvidoria acusou recebimento, o que não é bem um atendimento, mas de qualquer forma foi satisfatório.”*

*“Fica apenas a frustração que área técnica não me forneceu todas as informações que solicitei.”*

## IX- OUTRAS ATUAÇÕES DA OUVIDORIA

### ➤ Atendimento à Lei de Acesso à Informação - SIC

No âmbito do SFB, cabe à Ouvidoria administrar o SIC. No segundo semestre de 2016 foram recebidos 30 pedidos de acesso de informação, os quais foram, na sua totalidade, respondidos aos demandantes, dentro do prazo legal estabelecido conforme se observa na tabela 12.

12 -Tempo de resposta das demandas do SIC\* (jul – dez/2016)

Tempo de resposta	Quantidade		%	
	Quantidade	%	Quantidade	%
De 1 a 20 dias	30	100	30	100
De 20 a 30 dias	0	0	0	0
Acima de 30 dias	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

\*Prazo legal de até 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias mediante justificativa.

As tabelas 13 e 14, a seguir, mostram os assuntos mais demandados pelo SIC, bem como as áreas responsáveis por respondê-los.

Tabela 13 - Assuntos mais demandados do SIC (jul – dez/2016)

Assuntos demandados	Quantidade	%
Cadastro Ambiental Rural (CAR)	16	53,33
Solicitações que não se enquadram como pedidos de informações	4	13,33
Informações sobre contratos de prestação de serviços do SFB	3	10,00
Concessões florestais	2	6,69
Programa Gestão Florestal – Amazônia Legal	1	3,33
Concurso Público SFB	1	3,33
Orçamento do SFB de 2016	1	3,33
Dados especiais sobre unidades de conservação	1	3,33
Programa IGOV – área de TI	1	3,33
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>

Tabela 14 - Áreas Técnicas envolvidas nas respostas ao SIC (jul - dez/2016)

Área envolvida	Quantidade	%
DFI (Cadastro Ambiental Rural)	16	53,33
OUVIDORIA	5	16,66
GEAL (concurso público do SFB)	4	13,33
GEMAF (contratos de concessão florestal)	2	6,69
GEPLAN (projeto gestão florestal)	1	3,33
GETI (tecnologia da informação)	1	3,33
GECAD (Cadastro Ambiental)	1	3,33
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,00</b>

Das 30 demandas recebidas, 16 (53%) foram direcionadas à Diretoria de Fomento e Inclusão Florestal (DFI), responsável, no âmbito do SFB, pelo CAR. Os principais pedidos de informações referem-se ao preenchimento do cadastro e aos *shapefiles* dos cadastros ambientais rurais dos estados brasileiros.

A maior demanda por informações sobre o CAR, por intermédio do SIC, é uma demonstração do interesse do público sobre informações mais detalhadas do que aquelas disponibilizadas no sítio eletrônico do SFB<sup>4</sup>.

Ademais, se canalizadas pelo SIC, as demandas têm regras e prazos mais rígidos do que aquelas observadas pela Ouvidoria. Além disso, o cidadão tem a garantia, no caso de negativas de acesso à informação, parcial ou total, de poder interpor recursos junto ao órgão demandado e, até mesmo, às instâncias superiores, como ao Ministério da Transparência, Fiscalização e Controle (MTFC), responsável pela coordenação da LAI e, em última instância, à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI), órgão colegiado composto por representantes de dez órgãos/entidades do Governo.

<sup>4</sup> (<http://www.florestal.gov.br/cadastro-ambiental-rural/numeros-do-cadastro-ambiental-rural>).



No período sob análise, 4 demandantes interuseram recursos em razão de pedidos de acesso à informação sobre o CAR e negados, parcialmente, pelo SFB. Desses, 3 recorreram apenas em 1ª Instância e 1 levou a ação até à 3ª Instância, recorrendo ao Ministério da Transparência Fiscalização e Controle (MTFC).<sup>5</sup>

Para avaliar as razões apresentadas pelo SFB ao negar o acesso à informação, realizou-se reunião no MTFC, da qual participaram, em representação do SFB, o Diretor da DFI, o Assessor Jurídico e o Ouvidor. Por solicitação da representação do MTFC, a DFI elaborou parecer informando todo o processo do cadastramento rural, a evolução do Sistema de Cadastro Ambiental Rural (SICAR) e as razões para a negativa, as quais, na opinião do SFB, encontram-se amparadas na LAI. O MTFC acatou os argumentos do mencionado parecer e decidiu pelo desprovimento do recurso interposto.

### ➤ Cadastro Ambiental Rural - CAR

O CAR é um registro eletrônico obrigatório para todos os imóveis rurais, criado pela Lei 12.651/2012. Tem por objetivo integrar as informações ambientais das propriedades e posses rurais, compondo uma base de dados para controle, monitoramento e planejamento ambiental e econômico e combate ao desmatamento das florestas e demais formas de vegetação nativa no Brasil.

Apesar de não se caracterizarem como demandas típicas de ouvidoria - a maioria se refere à questionamento quanto ao preenchimento do cadastro - acordou-se que, no âmbito do SFB, a Ouvidoria seria o canal mais apropriado para administrar o fluxo de atendimento das

---

<sup>5</sup> Pela LAI, o cidadão que tiver o pedido de acesso negado pode recorrer, por 2 vezes (1ª e 2ª Instâncias), ao órgão que recebeu a demanda e a negou. A primeira, é dirigida à autoridade hierarquicamente superior do servidor responsável pela resposta inicial. A segunda, é dirigida à autoridade máxima do órgão. Em ambas, os recursos devem ser respondidos no prazo de 5 dias. Persistindo a negativa, o cidadão pode recorrer ao Ministério da Transparência Fiscalização e Controle - MTFC (3ª Instância). Por fim, se ainda mantida a negativa, poderá ser interposto recurso à Comissão de Reavaliação de Informações CMRI).

consultas relacionadas ao CAR, quais sejam: i) recebimento; ii) repasse para tratamento na área competente; e iii) envio de resposta ao público interessado.

O atendimento às consultas do CAR proporcionou um aumento expressivo de demandas encaminhadas à Ouvidoria. Conforme se observa na tabela 15, abaixo, nos exercícios de 2015 e 2016, foram recebidas, respectivamente, 2.380 e 930 demandas, o que correspondem, em ambos os anos, a 85% do total geral, incluídas as demandas típicas de ouvidoria (solicitação, denúncia, reclamação, sugestão e elogio) e o SIC.

Tabela 15 – Demandas - CAR

CAR	2015			2016			▲ %
	1º semestre	2º semestre	Total	1º semestre	2º semestre	Total	
	(1)	(2)	3=(1+2)	(4)	(5)	6=(4+5)	7=(6/3)
	838	1.542	2.380	671	259	930	-60,92

O volume de demandas, somado aos problemas técnicos apresentados pelo sistema eletrônico de cadastramento e ao número reduzido de servidores do SFB disponibilizados para o atendimento aos assuntos do CAR, proporcionaram uma piora nos índices de tempo de resposta, assim como um grande acúmulo de demandas não atendidas ao final de 2015.

Com o objetivo de agilizar o tempo das respostas e buscar a eliminação do passivo de demandas não respondidas, a equipe responsável pelo CAR e os Órgãos Estaduais de Meio Ambiente (OEMAS) adotaram um fluxo compartilhado de atendimento ao público, de acordo com a esfera de atuação, competência e responsabilidade de cada instituição na implantação do cadastro.

Importante ressaltar que, além das medidas voltadas para o atendimento direto ao público, foram disponibilizados, durante 2016, no sítio eletrônico do SFB, vários módulos de consultas, de análises e de geração de relatórios, com base nas informações cadastradas no CAR.

A adoção das medidas acima mencionadas foi fundamental para o equacionamento do passivo de demandas não atendidas, pela melhoria nos índices de tempo de respostas, bem como pela redução das consultas relativas ao CAR. Nesse contexto, no exercício de 2016, as demandas encaminhadas à Ouvidoria apresentaram uma diminuição de aproximadamente 61%, em relação ao ano de 2015 (de 2.380, em 2015, para 930, em 2016).

No período de julho a dezembro de 2016, a Ouvidoria recebeu 259 demandas relativas ao CAR, o que representa uma redução de, respectivamente, 61% e 83%, na comparação com os dois semestres imediatamente anteriores, quando se verificaram 671 e 1.542 demandas.

No que se refere ao prazo das respostas aos cidadãos, a tabela 16 mostra que, do total recebido até 31.12.16, cerca de 85% foram respondidas tempestivamente, ou seja, dentro do prazo legal de 30 dias, e 15 % encontravam-se pendentes, aguardando manifestação da área responsável pelo CAR. Observa-se, neste caso, também, uma melhoria no percentual de demandas respondidas dentro da faixa de até 15 dias, se comparado ao semestre anterior.

Tabela 16 - Tempo de resposta das demandas do CAR (jul - dez/2016)

Tempo de resposta	1º semestre de 2016		2º semestre de 2016	
	Quantidade	%	Quantidade	%
De 1 a 15 dias	474	70,64	221	85,32
De 16 a 30 dias	76	11,33	0	0
Acima de 30 dias	76	11,33	0	0
Sem resposta	45	6,70	38	14,68
<b>Total Geral</b>	<b>671</b>	<b>100,00</b>	<b>259</b>	<b>100,00</b>

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

---

Este relatório sintetiza a atuação da Ouvidoria do SFB no segundo semestre de 2016, período em que foram realizados 423 atendimentos às manifestações da sociedade, sendo 134 de demandas de ouvidoria (solicitação, denúncia, reclamação, sugestão e elogio), 30 do SIC e 259 relativas ao CAR.

A Ouvidoria, cumprindo o seu papel institucional, encaminhou as demandas para as áreas técnicas competentes e monitorou o cumprimento dos prazos e o conteúdo das respostas.

Os resultados alcançados, no segundo semestre de 2016, evidenciam um melhor desempenho das áreas técnicas do SFB e, conseqüentemente, da Ouvidoria, com relação à forma de atendimento, particularmente quanto ao tempo de resposta. Os dados apresentados ao longo do relatório mostram que vem ocorrendo uma contínua melhoria nos percentuais de manifestações concluídas por faixa de tempo. A pesquisa de satisfação, do mesmo modo, reflete esse comportamento.

Considerando que a qualidade e a tempestividade das respostas às manifestações do público dependem fundamentalmente do comprometimento das áreas técnicas envolvidas, a Ouvidoria considera importante a manutenção da boa interlocução com essas áreas, sempre com o objetivo de aprimorar os serviços prestados à sociedade.

Espera-se que as informações contidas no presente relatório ensejem uma autocrítica gerencial, que contribua para o aperfeiçoamento institucional do SFB, tornando-o cada vez mais atuante como órgão gestor das florestas públicas brasileiras.

## SIGLAS

CAR	Cadastro Ambiental Rural
CMRI	Comissão Mista de Reavaliação de Informações
DFI	Diretoria de Fomento e Inclusão
FNDF	Fundo Nacional do Desenvolvimento Florestal
GEAL	Gerência Executiva de Administração e Logística
GECAF	Gerência Executiva de Capacitação e Fomento
GEPLAN	Gerência Executiva de Planejamento e Auditoria Florestal
GECOF	Gerência Executiva de Concessões Florestais
GEFLOC	Gerência Executiva de Florestas Comunitárias
GEINF	Gerência Executiva de Informações Florestais
GEMAF	Gerência Executiva de Monitoramento e Fiscalização Florestal
GETI	Gerência Executiva de Tecnologia de Informação
IBRAM	Instituto Brasília Ambiental
LAI	Lei de Acesso à Informação
LPF	Laboratório de Produtos Florestais
MTFC	Ministério da Transparência, Fiscalização e Controle
OEMAS	Órgãos estaduais de meio ambiente
SFB	Serviço Florestal Brasileiro
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
SICAR	Sistema de Cadastro Ambiental Rural

## CANAIS DE ACESSO À OUVIDORIA

---

### *Atendimento Pessoal*

SCEN Trecho 2, Bl. H, CEP: 70.818-900, Brasília/DF

### *E-mail*

ouvidoria@florestal.gov.br

### *Formulário Eletrônico*

<http://www.florestal.gov.br/formulario-ouvidoria>

### *Telefones*

Tel.: 61 2028-7120  
2028-7121