


OUVIDORIA DO SERVIÇO FLORESTAL BRASILEIRO- SFB



Ministério do
Meio Ambiente





O Serviço Florestal Brasileiro (SFB), criado pela Lei nº 11.284, de 6 de março de 2006 – que dispõe sobre a gestão de florestas públicas para produção sustentável - é um órgão autônomo e integrante da estrutura do Ministério do Meio Ambiente;

Tem a missão de promover o conhecimento, o uso sustentável e a ampliação da cobertura florestal, tornando a agenda florestal estratégica para a economia do País;

Não é um órgão fiscalizador, controlador ou licenciador. Sua característica principal é ser um órgão de fomento.

Principais Competências:

- Exercer a função de órgão gestor das florestas públicas brasileiras;
- Administrar o Fundo Nacional de Desenvolvimento Florestal (FNDF);
- Coordenar, no âmbito federal, o Cadastro Ambiental Rural (CAR);
- Gerir o Sistema de Cadastro Ambiental Rural (SICAR);
- Apoiar e fomentar as concessões e manejos florestais nas áreas públicas federais;
- Prover Informações Florestais:
 - Cadastro Nacional de Florestas Públicas (CNFP);
 - Inventário Nacional de Florestas Públicas (INFP);
 - Laboratório de Produtos Florestais (LPF);
 - Sistema Nacional de Informações Florestais (SNIF).

Ouvidoria do SFB

- Instituída pela Lei nº 11.284, de março/06;
- Início das atividades: 2010;
- Atuação junto ao Conselho de Diretores do SFB, sem subordinação hierárquica;
- À Ouvidoria do SFB compete, entre outros, receber, dar tratamento e responder as demandas recebidas do público interno e externo.

Além das atividades típicas de ouvidoria (recepcionar demandas internas e externas com relação à solicitação, denúncia, reclamação, sugestão e elogio), a Ouvidoria do SFB exerce as seguintes atribuições:

- a) coordenar o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), assegurando o acesso a informação, de forma eficiente e adequada, conforme prevê a Lei de Acesso à Informação – LAI;
- b) canalizar o fluxo de atendimento das consultas relacionadas ao Cadastro Ambiental Rural (CAR).

Demandas recepcionadas pela Ouvidoria

Tabela- demandas totais recebidas (2010-2017)

Ano	Ouvidoria	SIC	CAR*	TOTAL
2010	85	---	---	85
2011	101	---	---	101
2012	293	47	---	340
2013	149	37	---	186
2014	518	39	213**	770
2015	380	49	2.380	2.809
2016	316	79	930	1.325
2017***	244	25	46	315

*Com a adesão, em fevereiro/17, ao sistema e-Ouv, as demandas relativas ao CAR passaram a ser categorizadas como “típicas de ouvidoria” e, nessa condição, registradas como demandas de Ouvidoria.

** a partir do 2º semestre de 2014.

*** Janeiro-Junho.

Observa-se que o quantitativo de demandas relacionados ao CAR sofreu uma contínua e sensível redução, desde o início de 2016, fruto de uma série de medidas desenvolvidas e disponibilizadas no sítio do SFB, voltadas para melhor atendimento ao público, sejam com relação ao sistema de cadastramento, sejam quanto à disponibilidade de informações estratégicas do CAR.

Demanda - Canais de Acesso* (jan - jun/2017)

Canais de acesso	Quantidade	%
Encaminhadas por outras áreas	169	69,2
Formulário eletrônico	38	15,5
E-mail	37	15,3
Atendimento pessoal	0	0
Telefone	0	0
Total	244	100,00

* Exclui-se o SIC e o CAR até fev./17.

As demandas recebidas pela Ouvidoria abordaram a maioria das atividades desenvolvidas pelo SFB. Aquelas encaminhadas por outras instituições – especialmente o Fale Conosco do MMA- representam 69% dos registros. No período analisado, todas as demandas entraram na ouvidoria por meio eletrônico.

Demandas - natureza da comunicação* (jan - jun/2017)

Natureza da comunicação	Quantidade	%
Solicitação	221	90,6
Denúncia	13	5,3
Reclamação	7	2,9
Sugestão	3	1,2
Elogio	0	0
Total	244	100,00

* Exclui-se o SIC e o CAR até fev./17.

Assuntos mais demandados*

Cadastro Ambiental Rural: <ul style="list-style-type: none"> • Acesso a central do possuidor (23); • Dúvidas específicas e pessoais do CAR (18); • Curso de Capacitação do CAR (16); • Base de dados do CAR, arquivos shapefiles, Atlas e boletim informativo (16); • 2ª via de recibo (14); • Como fazer o CAR e seus prazos (11); • Reclamações acerca do funcionamento do sistema do CAR (9); • Reserva Legal, Legislação Ambiental, APP, PRA e CRA (9). • Retificação (8); • Cancelamento do CAR e sobreposição de áreas (6) • Geoprocessamento(imagens de satélite) (4); • Benefícios e penalidades do CAR (3); 	137
Solicitações de 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.	27
Solicitações de informações de competência de outros órgãos ambientais: <ul style="list-style-type: none"> • Módulos Rurais (INCRA); • Asfaltamento de Brs (dentro de unidades de conservação); • Créditos de carbono (MMA); • Dados do Imagens geográficas do MMA; • Unidades de Conservação (ICMBio); • Doação de sementes (IBF); • Fundo Nacional de Meio Ambiente (FNMA); • Licenciamento Ambiental (Ibama); • Reflorestamento (Embrapa); • Plantio de Eucalipto(Embrapa). 	22
Informações acerca de produtos florestais madeireiros e não madeireiros.	12
Denúncias de crimes ambientais (desmatamento, queimadas, invasão de áreas públicas).	11
Informações sobre concessões florestais.	9
Aplicativo Plantadores de Rios	6
Demais assuntos (estágios, emprego, cursos, publicações, compra de material impresso do SFB, concurso público)	66
TOTAL	290

*Exclui-se o SIC.

Exemplos de Demandas encaminhadas à outros órgãos ambientais

- Gostaria de saber se é possível Disponibilizar Certidões relacionadas à Política Nacional do Meio Ambiente, às Resoluções do Conama ?

Demanda encaminhada à Ouvidoria do MMA

- Um grande lago na cidade de Ribeirão Pires - SP foi esvaziado por uma empresa, destruindo toda vida aquática, denunciei na cidade mas até agora a fiscalização não compareceu ao local. A água do lago continua sendo desviada. Ouvidoria - Demanda nº 387 de 26/06/2017. Aguardo retorno e manifestação desse órgão junto a Secretaria do Meio Ambiente da cidade que sempre diz para aguardar.

Demanda encaminhada à Ouvidoria do Ibama

- Está havendo corte ilegal de árvores, na cidade de Florianópolis, onde não poderia. Sem nenhuma autorização. Uma área de 40 X 200 metros está sendo desmatada irregularmente. O local é este: <https://www.google.com/maps?q=-27.6090265,-48.5197303&z=17&hl=pt-BR>
Não fica acessível da rua, existe um portão de ferro que protege. Tem uma série de árvores nativas de Florianópolis sendo cortadas e um pequeno riacho próximo. Ali é a casa natural de um grande grupo de saguis.

Demanda encaminhada à Ouvidoria do Ibama

- A International Paper, em atendimento ao Padrão de Madeira Controlada FSC®-STD- 40.005, está realizando uma consulta pública e torna clara sua intenção de aquisição de matéria prima de origem florestal de plantio de eucalipto (toras) nas seguintes mesorregiões: CAMPINAS, ARARAQUARA, PIRACICABA, SUL/SUDOESTE DE MINAS, MACRO METROPOLITANA PAULISTA, RIBEIRÃO PRETO, ITAPETININGA e BAURU.

Demanda encaminhada à Ouvidoria da Embrapa

- Vi um vídeo no Facebook o que fiscais municipais ambientais do Ibama fizeram com um trabalhador por não portar nota fiscal. Cortaram todas as plantas dele, não seria mais correto apreender essas plantas e fazer o plantio delas, ao invés de corta-las ao meio e destruir? <https://www.facebook.com/novaalvoradanoticias/videos/1898389400401759/>

Demanda encaminhada à Ouvidoria do Ibama

No âmbito do SFB, cabe à Ouvidoria administrar o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC/CGU). No primeiro semestre de 2017 foram recebidos 25 pedidos de acesso de informação, sendo que 24 foram respondidos dentro do prazo legal - 20 dias - e 1 encontrava-se em tramitação ao final do semestre;

Dos 25 pedidos de informação recebidos e listados na tabela a seguir, 56% se referiram ao CAR- preenchimento do cadastro e shapefiles dos cadastros realizados nos municípios brasileiros.

Assuntos mais demandados do SIC (jan - jun/2017)

Quantidade de Pedidos	25
Respondidos	24
Em tramitação no prazo	1

Assuntos demandados	Quantidade	%
Cadastro Ambiental Rural (CAR)	14	56,0
Informações Florestais (Inventário Florestal Nacional)	4	16,0
Solicitações que não se enquadram como pedidos de informações	2	8,0
Informações sobre contratos de prestação de serviços do SFB e Servidores do órgão	2	8,0
Informações sobre Madeira	2	8,0
Programa Gestão Florestal - Amazônia Legal	1	4,0
Total	25	100,0

Nos últimos anos tem-se observado uma constante transformação no papel das ouvidorias, passando de ouvidorias passivas em ativas, tornando-se mais atuantes, modernas, que efetivamente contribuem para o aperfeiçoamento institucional dos órgãos aos quais pertencem;

Como consequência, os órgãos passaram a atuar com maior proatividade, maior transparência, disponibilizando, voluntariamente, em seus sítios eletrônicos, todas as informações por eles produzidas.

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

E-mail: ouvidoria@florestal.gov.br

Telefone: (61) 2028-7120

Sistema e-Ouv:

<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/RegistrarManifestacao.aspx>

*** INFORMAÇÕES SOBRE O SFB:**

* Institucional - <http://www.florestal.gov.br/institucional>

* Contatos - <http://www.florestal.gov.br/contato>

* Perguntas frequentes - <http://www.florestal.gov.br/o-que-e-o-car/61-car/167-perguntas-frequentes-car>