

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Ouvidoria-Geral da União

**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria do
Serviço Florestal Brasileiro - SFB

Brasília/DF, 2025



Controladoria-Geral da União

Setor de Autarquias Sul, Quadra 5 – Bloco A
Brasília-DF, CEP 70.297-400 | cgu@cgu.gov.br

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO
Ministro da Controladoria-Geral da União

EVELINE MARTINS BRITO
Secretária-Executiva

RONALD DA SILVA BALBE
Secretário Federal de Controle Interno

FERNANDA ÁLVARES DA ROCHA
Corregedora-Geral da União

LIVIA OLIVEIRA SOBOTA
Secretária Nacional de Acesso à Informação

VALDIRENE PAES DE MEDEIROS
Ouvidora-Geral da União

PATRICIA ALVARES DE AZEVEDO OLIVEIRA
Secretária de Integridade Pública

MARCELO PONTES VIANNA
Secretário de Integridade Privada

OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO

SUPERVISÃO

Raquel Geralda Máximo

EQUIPE DE AVALIAÇÃO

Kamilla Jabrayan Schmidt

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria do Serviço Florestal Brasileiro – SFB.

Município: Brasília – DF.

Objetivo: Verificar o pleno exercício das funções de ouvidoria e identificar questões com potencial impacto sobre o cumprimento das obrigações legais, conforme o disposto no artigo 75 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Período avaliado de manifestações: 01/04/2023 a 31/03/2024.

Data de execução: outubro de 2024.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria do Serviço Florestal Brasileiro - SFB, unidade de ouvidoria setorial integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados pelo órgão.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017, dos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, da Portaria CGU nº 581/2021 e da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Por que a CGU realizou esse trabalho?

Este trabalho é decorrente da supervisão técnica exercida pela Ouvidoria-Geral da União (OGU) sobre as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SisOuv), com o objetivo de verificar se as funções de ouvidoria estão sendo plenamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

A unidade avaliada, de um modo geral, exerce de forma adequada as atividades de ouvidoria, em conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021 (substituída pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024) e demais normativos relativos ao tema.

No entanto, é necessário: (a) formalizar e institucionalizar os fluxos internos para o tratamento das manifestações da ouvidoria, especificando as etapas, competências e o papel de cada ator no processo; (b) utilizar o módulo de triagem da Plataforma Fala.BR para encaminhamentos internos*; e (c) adequar o sítio da Ouvidoria aos requisitos mínimos determinados pela Portaria CGU nº 581/2021 e Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

Os resultados da avaliação realizada foram apresentados e discutidos juntamente com a unidade avaliada, buscando identificar as causas das fragilidades apontadas, bem como propor recomendações com potencial de aprimorar o desempenho de suas atividades de ouvidoria.

A partir da avaliação, foram recomendados:

- Adequar e formalizar, por meio de um fluxo de trabalho institucionalizado, os procedimentos para o recebimento e tratamento das manifestações dos usuários dos serviços específicos em acordo com a atual estrutura regimental do Serviço Florestal Brasileiro – SFB.
- Atualizar as informações da seção de Ouvidoria do sítio do órgão, de forma a incluir todos os itens que compõem os requisitos de transparência elencados no art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, como também revisar as políticas e práticas de transparência do órgão, verificando se as informações estão sendo disponibilizadas de forma clara e acessível no site.

Observação (*): a Recomendação para o Achado “b” foi suprimida da versão final do Relatório, uma vez unidade ter justificado a impossibilidade de utilizar a Plataforma Fala.BR.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CGU	Controladoria-Geral da União
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
MMA	Ministério do Meio Ambiente
SEI	Sistema Eletrônico de Informações
SFB	Serviço Florestal Brasileiro
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
SisOuv	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal

Sumário

APRESENTAÇÃO	7
OBJETO	7
OBJETIVO	7
ESCOPO	8
METODOLOGIA	8
UNIDADE AVALIADA.....	9
RESULTADOS DOS EXAMES.....	10
1. Achados	10
1.1.Inexistência de regulamentação de procedimentos institucionalizados contemplando os fluxos internos de trabalho da ouvidoria	10
1.2.Obrigações de transparência: Informações incompletas na seção de Ouvidoria.....	12
1.3.Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas.....	16
RECOMENDAÇÕES.....	18
CONCLUSÃO	18
Apêndice A	21
Apêndice B.....	35
Apêndice C.....	42
Apêndice D	44

APRESENTAÇÃO

A Constituição Federal de 1988 previu, em seu art. 37, § 3º, que as formas de participação do usuário dos serviços públicos na administração pública direta e indireta seriam disciplinadas por lei.

Visando regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.

Posteriormente, o Decreto nº 9.492/2018 instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SisOuv) e atribuiu à Controladoria-Geral da União (CGU), por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a função de órgão central do sistema.

De acordo com o art. 11 do referido decreto, especialmente no que tange à atividade de avaliação, compete ao órgão central do SisOuv:

- I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei nº 13.460, de 2017;
- II - monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal no tratamento das manifestações recebidas;
- (...)
- VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

No exercício dessas competências, o presente relatório trata de uma avaliação de ouvidoria, que consiste no exame independente, objetivo e pragmático que analisa se as atividades de ouvidoria executadas pela unidade contribuem, no âmbito do órgão ou entidade a qual está vinculada, para o fortalecimento e a ampliação do diálogo entre Estado e sociedade, para melhoria da governança, gestão e da prestação de serviços ofertados, bem como para a consolidação das políticas de integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

OBJETO

Como mostrado anteriormente, a OGU tem por atribuição a supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal e monitoramento da atuação das unidades setoriais no tratamento das manifestações recebidas.

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto a apresentação de um diagnóstico das atividades de ouvidoria, além de verificar se a unidade avaliada está atendendo seu papel institucional e social, no serviço prestado ao cidadão, identificando boas práticas e oportunidades de melhoria.

Tal diagnóstico se materializa na denominada Avaliação de Ouvidoria, conceito este definido no Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal, que contém preceitos e etapas observados no presente trabalho.

OBJETIVO

A OGU realizou a presente avaliação no exercício da competência atribuída pelo Decreto nº 9.492/2018, de supervisão técnica das atividades de ouvidoria realizadas

pelas unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, com base no escopo apresentado a seguir, com o objetivo de identificar questões com potencial para interferir no cumprimento da missão da Ouvidoria Setorial do SFB, bem como medir a sua capacidade de subsidiar os gestores da ouvidoria com informações relevantes para a tomada de decisão e o aprimoramento da gestão, tendo por base o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados a seus usuários.

ESCOPO

De modo a delimitar a abrangência dos trabalhos de avaliação das atividades de ouvidoria, o escopo foi dividido em cinco objetos de avaliação: (i) recebimento e tratamento das manifestações de cidadãos; (ii) acompanhamento da prestação de serviços públicos; (iii) coordenação da elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Cidadão; e (iv) gestão e governança da Unidade de Ouvidoria.

Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho do SFB perante os pedidos recebidos no contexto da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

Cumprindo ainda mencionar que os trabalhos foram realizados com base nos seguintes critérios normativos:

1. Lei nº 13.460/2017 – dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas;
2. Decreto nº 9.492/2018 – institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a função de órgão central;
3. Decreto nº 10.153/2019 – dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciantes de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;
4. Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024 – estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, revoga a Portaria CGU nº 581/2021 e dá outras providências.

METODOLOGIA

Para avaliação dessa unidade setorial, utilizou-se uma metodologia contendo as seguintes etapas:

- i. planejamento;
- ii. interlocuções e solicitações de informações;
- iii. apresentação do relatório preliminar à Ouvidoria do SFB;
- iv. reunião de busca conjunta de soluções;
- v. publicação de relatório final de avaliação;

- vi. apresentação de plano de ação pela unidade setorial do SisOuv avaliada, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver; e
- vii. monitoramento da implementação das recomendações, com base nos resultados da avaliação.

Os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio do SFB, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR (disponível em: <https://falabr.cgu.gov.br>), no Painel *Resolveu?* (disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/painel-resolveu-1>), dentre outras fontes, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações, foi gerada uma amostra tendo como base as manifestações cadastradas e concluídas constantes na Plataforma Fala.BR no período de 01 de abril de 2023 a 31 de março de 2024. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. Dessas, obteve-se uma amostra de 74 manifestações para análise pela OGU.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um Questionário de Avaliação, cujas perguntas estavam agrupadas em 5 (cinco) dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões Gerais.

O conteúdo deste relatório foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e melhoria da gestão da ouvidoria, além de destacar boas práticas relevantes adotadas pela Unidade Avaliada.

UNIDADE AVALIADA

O Serviço Florestal Brasileiro (SFB) foi criado pela Lei nº 11.284, de 2 de março de 2006, como o órgão gestor das florestas públicas federais. Sua missão é conciliar o uso e a conservação das florestas, valorizando-as em benefício das gerações presentes e futuras.

Para cumprir sua missão de promover o conhecimento, o uso sustentável e a ampliação da cobertura florestal, tornando a agenda florestal estratégica para a economia do país, o SFB segue com a busca permanente pela melhoria da gestão dos processos que ampliam sua capacidade de gerar resultados concretos, almejando ainda consolidar os principais instrumentos de que o país dispõe para a gestão das florestas públicas e privadas, como a política de regularização ambiental de imóveis rurais, o Cadastro Nacional de Florestas Públicas (CNFP), a Concessão Florestal, o Inventário Florestal Nacional (IFN) e o Fundo Nacional de Desenvolvimento Florestal (FNDF).

Entre os anos de 2019 e 2022, este Serviço Florestal Brasileiro passou a integrar a estrutura regimental do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento – MAPA, tendo em vista a publicação da Medida Provisória nº 870, de 1º de janeiro de 2019 (posteriormente convertida na Lei nº 13.844/2019), e do Decreto nº 9.667, de 2 de

janeiro de 2019. Também com esse órgão, o SFB manteve ajustado seu Contrato de Gestão e Desempenho no período em que permaneceu sob sua gestão.

A partir da publicação do Decreto 11.349, de 1º de janeiro de 2023, o Serviço Florestal Brasileiro – SFB retornou à estrutura administrativa do Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima. Esse novo arranjo institucional demonstrou a necessidade de reestruturação do órgão, de suas unidades, bem como seus mecanismos de planejamento e gestão.

Assim, foi firmado, em 28 de dezembro de 2023, novo Contrato de Gestão e de Desempenho entre o SFB e o MMA, cujo objeto consiste em "assegurar ao Serviço Florestal Brasileiro-SFB autonomia administrativa e financeira para o exercício de suas atribuições, de forma a contribuir para a execução das políticas nacionais de gestão de florestas públicas e da conservação da vegetação nativa", com vigência a partir da data de sua assinatura até 31 de dezembro de 2027.

Com a reintegração do Serviço Florestal Brasileiro ao Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima, a estrutura da Ouvidoria do SFB foi recriada e diversas competências da instituição foram modificadas e um novo Regimento Interno do SFB aguarda publicação. Mas, de acordo com o Regimento Interno do SFB vigente (Resolução nº 37, de 07 de julho de 2017), a ouvidoria está discriminada nos art. 47 ao 49.

Atualmente, a Ouvidoria está posicionada diretamente ao Diretor-Geral do Serviço Florestal Brasileiro, permitindo o acesso à alta administração para fins de apresentação de resultados e com elevadas autonomias e independência funcional.

Mais detalhes sobre a Ouvidoria do SFB estão dispostos no Apêndice A, deste Relatório.

RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria do Serviço Florestal Brasileiro.

1. Achados

1.1. Inexistência de regulamentação de procedimentos institucionalizados contemplando os fluxos internos de trabalho da ouvidoria

Em avaliação, a unidade foi questionada sobre a existência de algum normativo que regule a atuação desta ouvidoria. A unidade informou o seguinte:

Com a reintegração do Serviço Florestal Brasileiro ao Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima, a estrutura da Ouvidoria do SFB foi recriada e diversas competências da instituição foram modificadas. A Lei nº 14.600, de 19 de junho de 2023, que estabelece a organização básica dos órgãos da Presidência da República e dos Ministérios, e resultado da conversão da Medida Provisória nº 1.154, de 2023, determinou alterações significativas nas competências do Serviço Florestal Brasileiro. Adicionalmente, o Regimento Interno do SFB aguarda publicação. Na proposta de texto do RI/SFB há um artigo específico sobre a atuação e as competências da Ouvidoria. Após a publicação do RI/SFB, está prevista a publicação de normativos complementares sobre a atuação da Ouvidoria/SFB.

Atualmente, está em vigor a Resolução nº 37, de 07 de julho de 2017, que aprovou o Regimento Interno do Serviço Florestal à época. Nos arts. 47 ao 49 deste normativo, menciona as atividades de ouvidoria, porém sem maiores detalhamentos procedimentais dos fluxos das atividades de ouvidoria. Adicionalmente, os fluxos desta unidade, foram descritos nos itens 20 ao 24 do Questionário de Avaliação e detalhados no Apêndice A, item “Fluxos Internos”.

Registra-se que, ainda que a unidade tenha descrito os fluxos procedimentais, inexistia normativo institucionalizado pormenorizado das atividades de ouvidoria no Serviço Florestal Brasileiro.

Compreende-se que a definição e formalização atualizadas dos fluxos internos é de extrema importância e trará benefícios para as atividades da unidade, incluindo a redução dos prazos de resposta, o aumento dos índices de satisfação, a melhor interlocução com as demais unidades do órgão e a identificação, de modo mais ágil, de possíveis gargalos em processos que demandem alterações. Com a definição de fluxos será possível, em especial:

- a) detalhar as etapas que compõem o fluxo básico de tratamento da manifestação desde sua recepção na Plataforma Fala.BR até a emissão da resposta conclusiva ao cidadão, tais como registro, triagem, análise preliminar, trâmite interno, elaboração da resposta conclusiva, arquivamento, reabertura e encaminhamento para outra unidade do SisOuv;
- b) descrever as tratativas para os casos específicos, tais como as denúncias;
- c) estipular os prazos e definir as responsabilidades específicas das áreas internas do SFB durante o processo; e
- d) descrever os procedimentos para casos específicos, tais como as demandas de ouvidoria interna e outras a critérios da própria unidade.

Destaca-se também que o fluxo de algumas manifestações possui características específicas e deve ser elaborado de forma a atender o disposto em normativos legais, a exemplo do tratamento das denúncias, que deve dispor sobre o cumprimento dos requisitos estabelecidos no Decreto nº 10.153/2019, relacionado à proteção ao denunciante.

Vale ressaltar, conforme art. 42 da Portaria CGU nº 581/2021, recepcionado pelo art. 21 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, as unidades do SisOuv devem definir e dar publicidade aos fluxos internos de tratamento das manifestações. Adicionalmente, o art. 71, “II”, da Portaria CGU nº 581/2021, recepcionado pelo art. 71, “II”, da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, dispõe sobre a obrigatoriedade de transparência das normas e fluxos relacionados ao tratamento das manifestações da Ouvidoria, conforme reproduzido a seguir:

Art. 71. As unidades do SisOuv adotarão as providências necessárias para que sejam exibidos no portal do órgão ou entidade a que estejam vinculadas:

(...)

II - seção "ouvidoria", em que constem informações de fácil compreensão, atualizadas e precisas sobre, no mínimo:

(...)

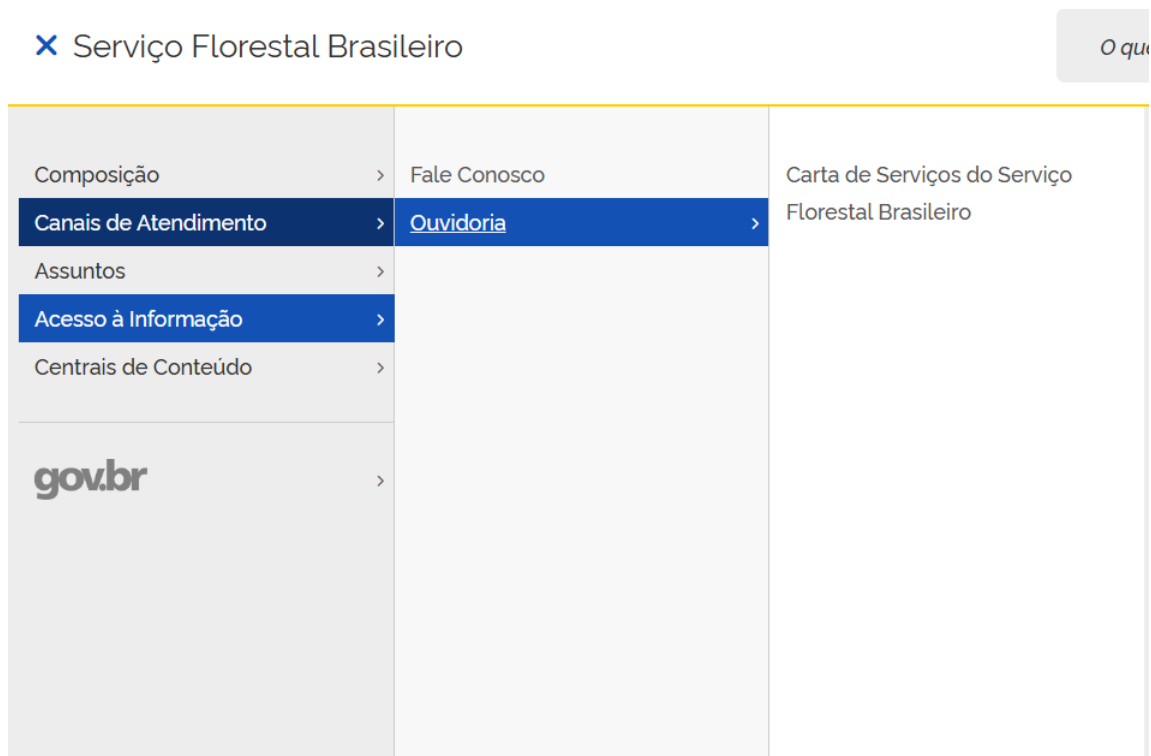
f) normas e fluxos vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria.

Assim, a elaboração de um normativo atualizado para o órgão, estabelecendo os fluxos internos de tratamento das manifestações de ouvidoria é, também, uma oportunidade para o realinhamento das competências da unidade, da definição de papéis e atribuições dos atores de sua estrutura, abarcando especificidades de cada tipologia de manifestação, em consonância às normas do Órgão Central do SisOuv, aos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como à prestação adequada dos serviços pontuada na Lei nº 13.460/2017 (arts. 4º e 5º).

1.2. Obrigações de transparência: Informações incompletas na seção de Ouvidoria

No que tange à transparência das informações de ouvidoria, feita pesquisa no sítio eletrônico do SFB durante toda a fase de execução do trabalho, verificou-se que a seção dedicada à ouvidoria no site foi facilmente identificada, todavia não constam de informações mínimas determinadas pelos normativos vigentes quanto ao tema.

Na página inicial da unidade há submenus relacionados ao tema de ouvidoria dispostos no menu “Canais de Atendimento - “Ouvidoria”.



Fonte: https://www.gov.br/florestal/pt-br/canais_atendimento, consulta feita em 29/10/2024.

Quando entra na seção indicada, a página contém as seguintes informações:

Ouvidoria

Publicado em 18/07/2024 11h54 | Atualizado em 19/07/2024 13h57

Compartilhe: [f](#) [in](#) [wh](#)

Com a edição da Instrução Normativa nº 18, de 30 de dezembro de 2018, da Ouvidoria-Geral da União - OGU/CGU, ficou estabelecida a adoção do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal - e-OUV, atualmente denominado Fala BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação da CGU, como plataforma única de recebimento de manifestação de ouvidoria.

Ouvidoria do Serviço Florestal Brasileiro

Ana Paula Daltoé Inglês Barbalho

Ouvidora

Atendimento presencial:

Segunda a sexta, das 9h às 12h e das 15h às 18h

Endereço: SCEN Trecho 2, L4 Norte, Bloco B, Serviço Florestal Brasileiro, Brasília/DF, CEP 70818-900

Telefone: (61) 2028-2014

Atendimento online:

ouvidoria@florestal.gov.br ou por acesso à Plataforma [Fala BR](#)

AUTORIDADE RESPONSÁVEL PELO MONITORAMENTO DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Assessoria Especial de Controle Interno (AECI)

E-mail: aeci@mma.gov.br

Esplanada dos Ministérios, Bloco B, 6º andar

70068-900 - Brasília/DF

Humberto Luciano Schioegl

Chefe da Assessoria

Fonte: https://www.gov.br/florestal/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria, consulta feita em 29/10/2024.

Já no submenu “Fale conosco”, apresentam os canais de atendimento, a saber:

Fale conosco

Publicado em 07/05/2024 14h31 | Atualizado em 07/10/2024 17h33

Você pode entrar em contato com o **Serviço Florestal Brasileiro** por meio dos canais de atendimento:

Redes Sociais



Para encaminhar denúncias, elogios, reclamações, solicitações ou acesso à informação, o canal é o Fala BR.

Acesse a página do [Fala BR](#) e registre a sua manifestação.

Veja outras formas de entrar em contato com o Serviço Florestal Brasileiro:

PROTOCOLO DO SERVIÇO FLORESTAL BRASILEIRO

De segunda a sexta-feira, das 9h às 12h e 14h às 17h

Telefone: (61) 2028-2076

E-mail: protocolo@florestal.gov.br

SCEN Trecho 2, L4 Norte, Bloco H, Serviço Florestal Brasileiro, Brasília/DF, CEP 70818-900

OUVIDORIA DO SERVIÇO FLORESTAL BRASILEIRO

De segunda a sexta-feira, das 9h às 12h e das 15h às 18h

Telefone: (61) 2028-2014

E-mail: ouvidoria@florestal.gov.br

SCEN Trecho 2, L4 Norte, Bloco B, Serviço Florestal Brasileiro, Brasília/DF, CEP 70818-900

Fonte: https://www.gov.br/florestal/pt-br/canais_atendimento/fale-conosco, consulta feita em 29/10/2024.

Foram localizadas algumas informações pertinentes ao tema, no menu “Acesso à Informação” também, como os relatórios gerenciais de ouvidoria.

× Serviço Florestal Brasileiro

Assuntos	>	3. Agendas de autoridades	>
Acesso à Informação	>	4. Ações e Programas	>
Centrais de Conteúdo	>	5. Participação Social	>
		6. Convênios e Transferências	>
gov.br	>	7. Receitas e Despesas	>
		8. Licitações e Contratos	>
		9. Servidores (ou Empregados Públicos)	>
		10. Informações Classificadas	>
		11. Serviço de Informação ao Cidadão - SIC	>
		12. Perguntas Frequentes	>
		13. Dados Abertos	>
		14. Sanções Administrativas	>
		15. Auditorias	>
		16. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)	>
		17. Análise de Impacto Regulatório (AIR) e Avaliação de Resultado Regulatório (ARR)	>
		19. Relatórios e Paineis da Ouvidoria	>
		18. Serviços Públicos	>

Fonte: <https://www.gov.br/florestal/pt-br/composicao>, consulta feita em 29/10/2024

Quanto às obrigações de transparência, o art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024 determina:

Art. 71. As unidades do SisOuv adotarão as providências necessárias para colocar em transparência, no portal do órgão ou entidade a que estejam vinculadas:

I - banner de acesso direto à Plataforma Fala.BR, com url específica para o órgão ou entidade; e

II - seção "ouvidoria", em que constem informações claras, atualizadas e precisas sobre, no mínimo:

- a) as formas de acesso ao atendimento da ouvidoria;
- b) o endereço para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível;
- c) os relatórios de gestão da unidade de ouvidoria de que trata o art. 52 desta Portaria;
- d) o link de acesso ao "Painel resolveu?";

e) os relatórios consolidados a que se refere o art. 59 desta Portaria, que informem, quando cabível:

1. a metodologia e os critérios adicionais adotados para seleção de amostra de conselheiros de serviços públicos; e

2. a metodologia e os meios de consolidação dos dados coletados, incluídos os algoritmos utilizados para o tratamento automatizado dos dados, quando cabível;

f) o nome, o currículo e a data de ingresso no cargo do titular da unidade da ouvidoria; e

g) normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria.

Ao analisar tal normativo, constatou-se que o sítio eletrônico da UA não atende em sua completude às obrigações previstas, pois foram disponibilizadas algumas das informações determinadas pelo normativo apontado, quais sejam, item I, II, a e b, na seção específica “ouvidoria”.

Registre-se que as informações referentes aos canais de atendimento (endereço eletrônico e telefones) foram disponibilizados tanto no menu “Fale Conosco” como em “Ouvidoria”.

Quanto ao “Currículo do ouvidor e data de ingresso no cargo (art. 71, II, f);”, este foi disponibilizado em outra seção do site: “Composição- Gabinete do Diretor Geral”:

✕ Serviço Florestal Brasileiro



Fonte: <https://www.gov.br/florestal/pt-br/composicao>, consulta feita em 29/10/2024.

Gabinete do Diretor-Geral

Publicado em 15/02/2024 13h31 | Atualizado em 07/10/2024 18h00

Diretor-Geral do Serviço Florestal Brasileiro

GARO JOSEPH BATMANIAN

SCEN, Trecho 2, Bloco C

Brasília/DF - CEP: 70 818-900

gabinete@florestal.gov.br

Tel: (61) 2028-2003 / 2028-2011

[Currículo](#)

Gabinete/SFB

Chefe de Gabinete - FERNANDO MAFRA PELANDA

SCEN, Trecho 2, Bloco C

Brasília/DF - CEP: 70 818-900

fernando.pelanda@florestal.gov.br

Tel: (61) 2028-2011 / 2028-2003

[Currículo](#)

Ouvidoria - OUVID/SFB - ANA PAULA DALTOÉ INGLÉZ BARBALHO

SCEN, Trecho 2, Bloco C

Brasília/DF - CEP: 70 818-900

ana.inglez@florestal.gov.br

Tel: (61) 2028-2014

[Currículo](#)

Fonte: <https://www.gov.br/florestal/pt-br/composicao>, consulta feita em 29/10/2024.

Sabe-se que a Ouvidoria é um importante canal de comunicação entre a sociedade e a entidade pública. Do exposto, quando a entidade não cumpre as obrigações de transparência quanto às informações da seção de Ouvidoria em seu site, prejudica a transparência ativa e a accountability da entidade como um todo, além de dificultar o exercício e o direito à informação pelos cidadãos.

Portanto, recomenda-se que a UA adeque e disponibilize as informações sobre a sua ouvidoria, de forma clara e acessível no site, como também analise a possibilidade de designar um responsável para monitorar e atualizar regularmente as informações da seção de Ouvidoria do site, garantindo que as informações estejam sempre atualizadas e disponíveis e convergentes.

1.3. Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas

Todas as manifestações recebidas pelos diversos canais de atendimento do SFB são registradas unicamente na Plataforma Fala.BR. Todavia, a UA informou que para trâmites internos é utilizado o Sistema Eletrônico de Informações (SEI), seguindo os trâmites internos a seguir:

A Ouvidoria utiliza o SEI/SFB para tratamento/trâmite de manifestações. A implementação do módulo de tratamento do Fala.BR está prevista para dezembro de 2024, no cronograma de implementação da Ouvidoria/SFB. A grande maioria das manifestações são relacionadas ao Acesso à Informação. Caso o manifestante resguarde sua identidade ou manifeste expressamente a necessidade de sigilo de sua identidade, suas informações são resguardadas na inserção das informações no sistema SEI/SFB. No caso de denúncia, a identidade do manifestante é resguardada pois apenas a Ouvidora realiza a avaliação preliminar no Fala.BR, extraíndo as informações e protocolando no SEI/MMA para envio à Corregedoria/MMA, sempre utilizando as ferramentas do sistema de documentação para resguardar os documentos do processo e a identidade do manifestante.

Constatou-se que a ouvidoria não utiliza o módulo de triagem e tramitação da Plataforma Fala.BR para encaminhar as manifestações do SFB para suas áreas internas, embora não seja uma obrigatoriedade a sua utilização, verificou-se que em 03 manifestações de 73 analisadas em que houve participação de outras áreas internas do SFB para apoiar a elaboração da resposta, de tipologias diversas, não foram nem cadastradas as unidades na Plataforma Fala.BR para tramitação interna das manifestações, podendo se perder assim a rastreabilidade das informações.

Os detalhes podem ser verificados posteriormente na chamada **Análise Individual das Manifestações**, em conformidade com o § 1º do art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021 e com o § 1º do art. 44 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024:

Art. 44 ...

§ 1º A fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração será realizado, sempre que possível, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.

Sobre o assunto, também o Decreto nº 10.153/2019 em seu art. 6º e § 3º dispõe que as unidades de ouvidoria, que fazem tratamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante por meio de sistemas informatizados, devem ter controle de acesso, de forma que haja o registro dos nomes dos agentes públicos que acessem as denúncias e suas respectivas datas de acesso.

Art. 6 ...

§ 3º As unidades de ouvidoria que fazem tratamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante por meio de sistemas informatizados terão controle de acesso que registre os nomes dos agentes públicos que acessem as denúncias e as respectivas datas de acesso à denúncia.

Desse modo, o SFB não está inteiramente sujeito aos mecanismos de restrição de acesso e conhecimento do conteúdo, tampouco às salvaguardas protetivas existentes na Plataforma Fala.BR e previstas na legislação que rege o tema, pois o sistema SEI é um sistema de protocolo e não de ouvidoria, e ainda, o encaminhamento de manifestação impressa foge as regras de controle de quem acessou o documento, conforme prescreve a norma.

Vale ressaltar que esse achado foi mantido do corpo do Relatório (sendo a recomendação a ele referente excluída) apenas por uma questão de registro do histórico das ações, uma vez que, durante a reunião realizada junto com a unidade avaliada, em 14/02/2025, portanto, posteriormente ao envio das justificativas abordadas na versão preliminar, ela justificou a impossibilidade da utilização da Plataforma Fala.BR complementando o Ofício nº 184/2025/SFB (SEI xxxxxxx), de 13/02/2025, que fez referência aos argumentos apresentados ao Ofício nº 34/2025/SFB, de 30/01/2025, mais especificamente no que tange à Recomendação III do Relatório de Avaliação de Ouvidoria do Serviço Florestal Brasileiro **-Utilizar o módulo de triagem e tratamento, para tramitação de suas manifestações internamente:**

A utilização do módulo de triagem e tratamento será efetivada junto às áreas finalísticas. Infelizmente, em virtude da estrutura do Serviço Florestal Brasileiro, que funciona como uma secretaria especial do Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima, atuando por contrato de gestão que

compartilha estruturas de correção e gestão de pessoas, dentre outras, e por limitação da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação Fala.BR, não é possível a tramitação de denúncias diretamente para as unidades do Ministério responsáveis pela apuração. Nessa situação, utilizamos o SEI/MMA para realização da tramitação das documentações, diretamente da Ouvidoria/SFB para CORREG/MMA, em processo restrito.

Todavia, é importante ressaltar que, no que tange especificamente às **denúncias** e às **comunicações**, denotou, porém, a possibilidade de tramitar diretamente pelo Módulo de Tratamento da Plataforma Fala.BR à unidade correicional do MMA, via o e-PAD do órgão, onde será recepcionada e registrada formalmente essas denúncias, criando um protocolo com número único para o seu acompanhamento. Registre-se que o cidadão que fez a denúncia através do **Fala.BR** pode acompanhar a situação da denúncia também por meio do **e-PAD**, uma vez que o sistema permite o acompanhamento eletrônico e transparente da investigação ou do processo iniciado.

Portanto, deve-se utilizar o Módulo de triagem e Tratamento da Plataforma do Fala.BR para tramitação interna de manifestações das tipologias “**denúncias**” e “**comunicações**”, em conformidade com o § 1º do art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021 e com o § 1º do art. 44 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, tomando como base os achados elencados na seção anterior, o presente relatório consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria do SFB:

- I. Formalizar, por meio de um fluxo de trabalho institucionalizado, os procedimentos para o recebimento e tratamento das manifestações dos usuários dos serviços específicos em acordo com a atividade de ouvidoria. Isso deve incluir a definição clara das etapas e responsabilidades para cada caso, de acordo com os artigos 21, 50 e 62 da Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024.
- II. Atualizar as informações da seção de Ouvidoria do sítio do órgão, de forma a incluir todos os itens que compõem os requisitos de transparência elencados no art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, como também revisar as políticas e práticas de transparência do órgão, verificando se as informações estão sendo disponibilizadas de forma clara e acessível no site.

CONCLUSÃO

Este trabalho teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria do Serviço Florestal Brasileiro, bem como os fluxos e os procedimentos para atender às demandas de ouvidoria, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foram analisados a estrutura, a gestão e as atividades da Ouvidoria, especialmente o tratamento das manifestações registradas pelo cidadão.

O foco dos trabalhos foi agregar valor à ouvidoria avaliada, contribuindo para a melhoria da gestão na prestação de serviços públicos e para a facilitação do acesso do usuário aos instrumentos de participação na defesa de seus direitos, tendo em vista as

principais fragilidades que podem concorrer para a diminuição na qualidade da prestação de serviços públicos pelo órgão.

Para subsidiar a avaliação por parte da CGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações do período de 01 de abril de 2023 a 31 março de 2024, bem como as informações coletadas durante as reuniões com os gestores da unidade.

A partir das análises realizadas, conclui-se que a Ouvidoria do SFB apresentou práticas e gestão dos processos compatíveis às suas atividades no órgão, todavia, parcialmente adequadas como determina a Portaria CGU nº 581/2021, substituída pela Portaria Normativa CGU nº116/2024, conforme exposto em Relatório.

APÊNDICES

Apêndice A

Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações a seguir sobre a Unidade Avaliada foram coletadas na etapa de levantamento de dados, realizada no site do Serviço Florestal Brasileiro.

A.1 Informações Gerais

A tabela abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

Tabela 1: Informações gerais

Campo	Teor
Esfera e Poder	Poder Executivo federal
Natureza jurídica do órgão	Administração Direta – órgão gestor
Data de criação	01/01/2023
E-mail	ouvidoria@florestal.gov.br
Página na Internet	https://www.gov.br/florestal/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria
Canais de atendimento	telefone, presencial, Plataforma Fala.BR, e-mail
Endereço	SCEN Trecho 2, L4 Norte, Bloco B, Serviço Florestal Brasileiro, Brasília/DF, CEP 70818-900,
Telefone	(61) 2028-2014
Ouvidor	Ana Paula Daltoé Inglês Barbalho
	Função de Confiança (FCE 1.13)
	27 de abril de 2023, por meio da Portaria de Pessoal GM/MMA Nº 469, de 27 de abril de 2023, publicada no DOU de 28/04/2023

Fonte: elaboração própria.

A.2 Competências

O Serviço Florestal Brasileiro (SFB), criado em março de 2006, compõe a estrutura básica do Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima (MMA) e atua exclusivamente na gestão das florestas públicas e tem como objetivo promover o uso econômico e sustentável das florestas públicas brasileiras, gerando emprego e renda por meio do manejo florestal sustentável.

A origem do SFB ocorreu no Ministério do Meio Ambiente, por disposição do artigo 54 da Lei nº 11.284/2006. Com as modificações promovidas pelo artigo 22, inciso VI, da Medida Provisória nº 870/2019, o SFB ficou vinculado ao Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento, de 2019 ao início de 2023, quando retornou ao Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima, pela Lei nº 14.600/2023.

A estrutura organizacional do SFB é composta de:

- Diretoria de Concessão Florestal e Monitoramento;
- Diretoria de Fomento Florestal;
- Diretoria de Regularização Ambiental Rural; e
- Diretoria de Planejamento, Orçamento e Administração.

A **Resolução nº 37, de 07 de julho de 2017**, veio a aprovar o Regimento Interno do Serviço Florestal Brasileiro e menciona as principais competências do SFB:

Art. 2º No exercício de suas competências previstas no art. 55 da Lei nº 11.284, de 2006, e no art. 44 do Decreto nº 8.975, de 2017, cabe ao Serviço Florestal Brasileiro:

I - exercer a função de órgão gestor de florestas públicas, prevista no art. 53 da Lei nº 11.284, de 2006, no âmbito federal, bem como de órgão gestor do Fundo Nacional de Desenvolvimento Florestal - FNDF;

II - apoiar a criação e gestão de programas de treinamento, capacitação, pesquisa e assistência técnica para implementação de atividades florestais, incluindo manejo florestal, recomposição florestal e da vegetação nativa, processamento de produtos florestais e exploração de serviços florestais;

III - estimular e fomentar a prática de atividades florestais sustentáveis madeireira, não madeireira e de serviços;

IV - promover estudos de mercado para produtos e serviços gerados pelas florestas;

V - propor planos de produção florestal sustentável de forma compatível com as demandas da sociedade;

VI - criar e manter o Sistema Nacional de Informações Florestais integrado ao Sistema Nacional de Informações sobre o Meio Ambiente;

VII - gerenciar o Cadastro Nacional de Florestas Públicas, exercendo as seguintes funções:

a) organizar e manter atualizado o Cadastro-Geral de Florestas Públicas da União

(...)

A partir da publicação do Decreto nº 11.349, de 1º de janeiro de 2023, o Serviço Florestal Brasileiro – SFB retornou à estrutura administrativa do Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima. Esse novo arranjo institucional demonstrou a necessidade de reestruturação do órgão, de suas unidades, bem como seus mecanismos de planejamento e gestão. A estrutura da Ouvidoria do SFB foi recriada e diversas competências da instituição foram modificadas; no entanto, um novo Regimento Interno, específico para SFB aguarda publicação. Mas, de acordo com o Regimento Interno do SFB vigente, a ouvidoria está discriminada nos art. 47 ao 49.

Art. 47 - À Ouvidoria compete:

I - receber, dar tratamento e responder, em até 30 (trinta) dias, as denúncias, reclamações, sugestões, solicitações e elogios recebidos da sociedade e encaminhá-los às áreas técnicas respectivas para conhecimento e providências, quando for o caso;

II - monitorar o cumprimento dos prazos e a qualidade das respostas;

III - manter o demandante informado sobre o andamento e o resultado das suas demandas;

IV - assegurar a preservação da privacidade e confidencialidade em todas as etapas do processamento das informações, quando for o caso;

V - produzir semestralmente dados, informações e relatórios sobre as atividades realizadas e apreciações sobre a atuação do SFB;

VI - levar ao conhecimento da Diretoria-Geral do SFB, eventuais descumprimentos relacionados às respostas das demandas recebidas pela Ouvidoria e encaminhadas às áreas técnicas;

VII - avaliar, por meio de um sistema de pesquisa de satisfação, o atendimento prestado à sociedade pela Ouvidoria;

VIII - acompanhar a qualidade dos serviços prestados pelo SFB;

IX - acompanhar o processo interno de apuração das denúncias e reclamações dos usuários;

X - administrar o Serviço de Informação ao Cidadão SICCGU;

XI - informar o Conselho Diretor e a Direção-Geral sobre os assuntos relacionados com as atividades da Ouvidoria e do SIC.

Art. 48. O Ouvidor atuará junto ao Conselho Diretor dos SFB, sem subordinação hierárquica, e exercerá as suas atribuições sem acumulação com outras funções.

Art. 49. O Ouvidor terá acesso a todos os assuntos, autos e documentos do Serviço Florestal Brasileiro mantendo o sigilo das informações;

Art. 50. Ao Ouvidor compete:

I - assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos da Lei nº 12.257, de 2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI);

II - planejar, coordenar, monitorar, avaliar e executar os planos e programas relativos à execução das atividades da Ouvidoria;

III - promover ações para assegurar a preservação dos aspectos éticos, de privacidade e confidencialidade em todas as etapas do processamento das informações.

A Ouvidoria está posicionada vinculada ao Diretor-Geral do Serviço Florestal Brasileiro, permitindo o acesso à alta administração para fins de apresentação de resultados e com elevadas autonomias e independência funcional.

A.3 Cumprimento dos Requisitos para o Cargo de Ouvidor

A Portaria CGU nº 1.181/2020 trata sobre os critérios e os procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv.

Em atendimento Decreto nº 9.492/2018 (art. 11, § 1º e 3º), a nomeação do Ouvidor foi submetida à CGU, aprovada, e publicada por meio da Portaria de Pessoal GM/MMA Nº 469, de 27 de abril de 2023, publicada no DOU de 28/04/2023, disponível em <https://www.in.gov.br/web/dou/-/portaria-de-pessoal-gm/mma-n-469-de-27-de-abril-de-2023-479930735>, pelo período de 03 (três) anos, sem direito a recondução. Portanto, a duração do mandato está em conformidade com o prazo previsto na Portaria CGU nº 1.181/2020.

A.4 Normativos Internos

Com a reintegração do Serviço Florestal Brasileiro ao Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima, a estrutura da Ouvidoria do SFB foi recriada e diversas

competências da instituição foram modificadas. A Lei nº 14.600, de 19 de junho de 2023, que estabelece a organização básica dos órgãos da Presidência da República e dos Ministérios, e resultado da conversão da Medida Provisória nº 1.154, de 2023, determinou alterações significativas nas competências do Serviço Florestal Brasileiro. Adicionalmente, o Regimento Interno do SFB aguarda publicação. Na proposta de texto do RI/SFB há um artigo específico sobre a atuação e as competências da Ouvidoria. Após a publicação do RI/SFB, está prevista a publicação de normativos complementares sobre a atuação da Ouvidoria/SFB.

A partir da publicação do **Decreto nº 11.349, de 1º de janeiro de 2023**, o Serviço Florestal Brasileiro – SFB, como órgão gestor, retornou à estrutura administrativa do Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima. Esse novo arranjo institucional demonstrou a necessidade de reestruturação do órgão, de suas unidades, bem como seus mecanismos de planejamento e gestão.

A **Resolução nº 37, de 07 de julho de 2017**, veio a aprovar o Regimento Interno do Serviço Florestal Brasileiro à época e menciona as principais competências do SFB.

A.5 Equipe e Estrutura Física

A força de trabalho da ouvidoria é distribuída em 02 servidoras. Ambas as servidoras já atuavam há pelo menos 5 anos em atividades de ouvidoria, tanto como pontos focais como lotadas diretamente na equipe de ouvidoria. No momento, uma das servidoras está em licença para tratamento de saúde, desde abril de 2024.

A equipe de Ouvidoria é pequena para atendimento de todas as atividades da unidade e buscam alternativas para ampliar a equipe de atendimento, seja pela contratação de terceirizados, como pela lotação de mais servidores na unidade.

A infraestrutura disponibilizada pelo SFB é adequada para o atendimento ao usuário dos serviços públicos e ao público interno. Diversas melhorias estão em curso, como a adaptação de sala para acolhimento em caso de denúncias de assédio, no contexto do recém-publicado Plano Federal de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação na Administração Pública, por meio da Portaria MGI nº 6.719/2024.

A.6 Canais de Atendimento

A Ouvidoria/SFB disponibiliza diversos canais de atendimento:

1. Atendimento presencial, na sede do SFB, situada ao SCEN Trecho 2, L4 Norte, Bloco B, Serviço Florestal Brasileiro, Brasília/DF, CEP 70818-900, de segunda a sexta-feira, das 9h às 12h e das 15h às 18h. Em outros horários, o Protocolo/SFB está disponível e aciona a Ouvidoria, caso necessário. Os demais horários do expediente são dedicados ao expediente interno da unidade.
2. Atendimento por formulário em papel, por meio de formulário específico disponibilizado no site do SFB, que pode ser entregue diretamente à Ouvidoria/SFB ou ao Protocolo/SFB, que coleta o material e encaminha à Ouvidoria/SFB, em mãos. A Ouvidoria/SFB cadastra no Fala.BR e no SEI/SFB.

3. Atendimento por carta, encaminhadas via posta, e de documentos recepcionados pelo Protocolo/SFB, que coleta o material e encaminha à Ouvidoria/SFB, em mãos. A Ouvidoria/SFB cadastra no Fala.BR e no SEI/SFB, quando necessário.
4. Atendimento telefônico, por meio do telefone da Ouvidoria, (61) 2028-2014, em atendimento prestado diretamente pela equipe da Ouvidoria/SFB.
5. Atendimento online, por e-mail ouvidoria@florestal.gov.br. Caso sejam de competência estadual/municipal é realizada a orientação diretamente pelo canal de atendimento utilizado. Caso sejam de competência federal, a Ouvidoria/SFB indica o passo a passo para cadastramento no Fala.BR e o órgão competente para atendimento.
6. Atendimento online, por meio de registro na Plataforma Fala.BR. A Ouvidoria/SFB extrai do Fala.BR e cadastra e tramita por meio do SEI/SFB.

A.7 Sítio da Ouvidoria

No que tange à transparência das informações de ouvidoria, feita pesquisa no sítio eletrônico do SFB durante toda a fase de execução do trabalho, verificou-se que a seção dedicada à ouvidoria no site foi facilmente identificada, todavia não constam de informações mínimas determinadas pelos normativos vigentes quanto ao tema

Na página inicial da unidade há submenus relacionados ao tema de ouvidoria dispostos no menu “Canais de Atendimento - “Ouvidoria”.

✕ Serviço Florestal Brasileiro
O qu

Composição >	Fale Conosco	Carta de Serviços do Serviço Florestal Brasileiro
Canais de Atendimento >	Ouvidoria >	
Assuntos >		
Acesso à Informação >		
Centrais de Conteúdo >		
gov.br >		

Fonte: https://www.gov.br/florestal/pt-br/canais_atendimento , consulta feita em 29/10/2024.

Quando entra na seção indicada, a página contém as seguintes informações:

Ouvidoria

Publicado em 18/07/2024 11h54 | Atualizado em 19/07/2024 13h57

Compartilhe: [f](#) [in](#) [wh](#) [wa](#)

Com a edição da Instrução Normativa nº 18, de 30 de dezembro de 2018, da Ouvidoria-Geral da União - OGU/CGU, ficou estabelecida a adoção do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal - e-OUV, atualmente denominado Fala BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação da CGU, como plataforma única de recebimento de manifestação de ouvidoria.

Ouvidoria do Serviço Florestal Brasileiro

Ana Paula Daltoé Inglês Barbalho

Ouvidora

Atendimento presencial:

Segunda a sexta, das 9h às 12h e das 15h às 18h

Endereço: SCEN Trecho 2, L4 Norte, Bloco B, Serviço Florestal Brasileiro, Brasília/DF, CEP 70818-900

Telefone: (61) 2028-2014

Atendimento online:

ouvidoria@florestal.gov.br ou por acesso à Plataforma [Fala BR](#)

AUTORIDADE RESPONSÁVEL PELO MONITORAMENTO DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO:

Assessoria Especial de Controle Interno (AECI)

E-mail: aeci@mma.gov.br

Esplanada dos Ministérios, Bloco B, 6º andar

70068-900 - Brasília/DF

Humberto Luciano Schloegl

Chefe da Assessoria

Já no submenu “Fale conosco”, apresenta os canais de atendimento, a saber:

Fale conosco

Publicado em 07/05/2024 14h31 | Atualizado em 07/10/2024 17h33

Você pode entrar em contato com o **Serviço Florestal Brasileiro** por meio dos canais de atendimento:

Redes Sociais



Para encaminhar denúncias, elogios, reclamações, solicitações ou acesso à informação, o canal é o Fala BR.

Acesse a página do [Fala BR](#) e registre a sua manifestação.

Veja outras formas de entrar em contato com o Serviço Florestal Brasileiro:

PROTOCOLO DO SERVIÇO FLORESTAL BRASILEIRO

De segunda a sexta-feira, das 9h às 12h e 14h às 17h

Telefone: (61) 2028-2076

E-mail: protocolo@florestal.gov.br

SCEN Trecho 2, L4 Norte, Bloco H, Serviço Florestal Brasileiro, Brasília/DF, CEP 70818-900

OUVIDORIA DO SERVIÇO FLORESTAL BRASILEIRO

De segunda a sexta-feira, das 9h às 12h e das 15h às 18h

Telefone: (61) 2028-2014

E-mail: ouvidoria@florestal.gov.br

SCEN Trecho 2, L4 Norte, Bloco B, Serviço Florestal Brasileiro, Brasília/DF, CEP 70818-900

Registre-se que as informações referentes aos canais de atendimento (endereço eletrônico e telefones) foram disponibilizados tanto no menu “Fale Conosco” como em “Ouvidoria”.

Quanto ao “Currículo do ouvidor e data de ingresso no cargo (art. 71, II, f);”, este foi disponibilizado em outra seção do site: “Composição- Gabinete do Diretor Geral”:

× Serviço Florestal Brasileiro

Composição	>	Gabinete do Diretor-Geral
Canais de Atendimento	>	Diretoria de Planejamento, Orçamento e Administração
Assuntos	>	Diretoria de Regularização Ambiental Rural
Acesso à Informação	>	Diretoria de Concessão Florestal e Monitoramento
Centrais de Conteúdo	>	Diretoria de Fomento Florestal

Fonte: <https://www.gov.br/florestal/pt-br/composicao>, consulta feita em 29/10/2024.

≡ Serviço Florestal Brasileiro

Gabinete do Diretor-Geral

Publicado em 15/02/2024 13h31 | Atualizado em 07/10/2024 18h00

Diretor-Geral do Serviço Florestal Brasileiro

GARO JOSEPH BATMANIAN
SCEN, Trecho 2, Bloco C
Brasília/DF - CEP: 70 818-900
gabinete@florestal.gov.br
Tel. (61) 2028-2003/ 2028-2011
Currículo

Gabinete/SFB
Chefe de Gabinete - FERNANDO MAFRA PELANDA
SCEN, Trecho 2, Bloco C
Brasília/DF - CEP: 70 818-900
fernando.pelanda@florestal.gov.br
Tel. (61) 2028-2011/ 2028-2003
Currículo

Ouvidoria - OUVID/SFB - ANA PAULA DALTOÊ INGLÊZ BARBALHO
SCEN, Trecho 2, Bloco C
Brasília/DF - CEP: 70 818-900
ana.inglez@florestal.gov.br
Tel. (61) 2028-2014
Currículo

Fonte: <https://www.gov.br/florestal/pt-br/composicao>, consulta feita em 29/10/2024

Algumas outras informações foram encontradas no menu “Acesso à informação”

gov.br Mudança do Clima

urgas do Governo Acesso à Informação Legislação

× Serviço Florestal Brasileiro

Assuntos >

Acesso à Informação >

Centrais de Conteúdo >

gov.br >

3. Agendas de autoridades >

4. Ações e Programas >

5. Participação Social >

6. Convênios e Transferências >

7. Receitas e Despesas >

8. Licitações e Contratos >

9. Servidores (ou Empregados Públicos) >

10. Informações Classificadas >

11. Serviço de Informação ao Cidadão - SIC >

12. Perguntas Frequentes >

13. Dados Abertos >

14. Sanções Administrativas >

15. Auditorias >

16. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) >

17. Análise de Impacto Regulatório (AIR) e Avaliação de Resultado Regulatório (ARR) >

19. Relatórios e Painéis da Ouvidoria

A.8 Sistemas Informatizados

A Plataforma Fala.BR é utilizada como meio para recebimento, registro e encaminhamento externo das manifestações e demandas da unidade. Todavia, a Ouvidoria utiliza o SEI/SFB para tratamento/trâmite de todas as suas manifestações internas. A unidade informou, via Questionário, que a implementação do módulo de tratamento do Fala.BR estaria prevista para dezembro de 2024, conforme o cronograma de implementação da Ouvidoria/SFB. Todavia, posteriormente, verificou-se a impossibilidade de tramitar pela Plataforma, devido à vinculação administrativa por contrato de gestão com o Ministério do Meio Ambiente, detalhado via Ofício nº 184/2025/SFB, de 13/02/2025, enviado a esta equipe de avaliação.

A.9 Fluxo Interno de Tratamento

Foi informado, conforme Questionário de Avaliação, como se dá o fluxo:

Atendimento de Manifestações, fluxo geral:

Atendimento de denúncias e comunicação de irregularidade:

Em meio analógico:

1. Abertura de Processo Administrativo no SEI/MMA, com acesso restrito, e inserção dos documentos correlatos;
2. Abertura de Denúncia no Fala.BR;
3. Encaminhamento à Corregedoria/MMA do processo SEI/MMA;
4. Informação da Corregedoria/MMA sobre o expediente;

5. Informação ao denunciante sobre a resposta imediata da Corregedoria/MMA, em resposta parcial registrada no Fala.BR;
6. Retorno da Corregedoria/MMA sobre a denúncia;
7. Informa o denunciante, conforme informações da Corregedoria/MMA.

No caso de denúncias anônimas, nas quais não seja possível responder ao denunciante, não há informe ao denunciante.

O sigilo é premissa de atendimento, especialmente pela valorização da participação e do controle social na atividade da Administração Pública.

Via Fala.BR:

1. Extração da denúncia do Fala.BR;
2. Abertura de Processo Administrativo no SEI/MMA, com acesso restrito;
3. Encaminhamento à Corregedoria/MMA;
4. Informação da Corregedoria/MMA sobre o expediente;
5. Informação ao denunciante sobre a resposta imediata da Corregedoria/MMA, por meio do fala.BR, em resposta parcial;
6. Retorno da Corregedoria/MMA sobre a denúncia;
7. Informa o denunciante, conforme informações da Corregedoria/MMA.

O sigilo é premissa de atendimento, especialmente pela valorização da participação e do controle social na atividade da Administração Pública.

Atendimento de reclamação e solicitação de providências:

Em meio analógico:

1. Abertura de Reclamação no Fala.BR, gerando NUP;
2. Abertura de Processo Administrativo no SEI/Florestal, utilizando NUP gerado pelo Fala.BR, e inserção dos documentos correlatos;
3. Informação ao solicitante sobre a abertura de expediente e o número SEI/Florestal, que é idêntico ao registro Fala.BR (NUP);
4. Encaminhamento do processo administrativo à área técnica competente ou Gabinete do SFB, sempre ao gestor máximo da unidade, que encaminha para o ponto focal da Ouvidoria na área técnica;
5. Informação da área técnica competente ou Gabinete do SFB sobre o expediente, com atenção ao prazo legal;
6. Informação ao solicitante sobre a resposta da área técnica competente ou Gabinete do SFB sobre o expediente;
7. Encerramento ou continuidade do atendimento, caso o reclamante manifeste necessidade de outras providências, no SEI/Florestal e no Fala.BR, com registro documental.

No caso de reclamações anônimas, nas quais não seja possível responder ao reclamante, não há informe ao reclamante.

A unidade avaliada acredita no papel fundamental da Ouvidoria como promotora da cidadania e da democracia, por meio da participação social e do incentivo à melhoria da prestação de serviços públicos.

Via Fala.BR:

1. Extração da denúncia do Fala.BR;
2. Abertura de Processo Administrativo no SEI/Florestal, utilizando NUP gerado pelo Fala.BR, e inserção dos documentos correlatos;
3. Informação ao solicitante sobre a abertura de expediente e o número SEI/Florestal, que é idêntico ao registro Fala.BR (NUP);
4. Encaminhamento do processo administrativo à área técnica competente ou Gabinete do SFB, sempre ao gestor máximo da unidade, que encaminha para o ponto focal da Ouvidoria na área técnica;
5. Informação da área técnica competente ou Gabinete do SFB sobre o expediente, com atenção ao prazo legal;
6. Informação ao solicitante sobre a resposta da área técnica competente ou Gabinete do SFB sobre o expediente;
7. Encerramento ou continuidade do atendimento, caso o reclamante manifeste necessidade de outras providências, no SEI/Florestal e no Fala.BR, com registro documental.

As manifestações reclamação e solicitação de providências são percebidas como formas de aprimorar o atendimento ao usuário e são muito valorizadas pela unidade. A unidade avaliada acredita no papel fundamental da Ouvidoria como promotora da cidadania e da democracia, por meio da participação social e do incentivo à melhoria da prestação de serviços públicos.

Elogio:

Em meio analógico:

1. Abertura de Elogio no Fala.BR, gerando NUP;
2. Abertura de Processo Administrativo no SEI/Florestal, utilizando NUP gerado pelo Fala.BR, e inserção dos documentos correlatos;
3. Informação ao solicitante sobre a abertura de expediente e o número SEI/Florestal, que é idêntico ao registro Fala.BR (NUP);
4. Encaminhamento do processo administrativo à área técnica competente e ao Gabinete do SFB, sempre ao gestor máximo da unidade;
5. Informação da área técnica competente e ao Gabinete do SFB sobre o expediente, com atenção ao prazo legal;

6. Informação ao solicitante sobre a resposta da área técnica competente ou Gabinete do SFB sobre o expediente;
7. Encerramento do atendimento no SEI/Florestal e no Fala.BR, com registro documental.

Via Fala.BR:

1. Abertura de Elogio no Fala.BR, gerando NUP;
2. Abertura de Processo Administrativo no SEI/Florestal, utilizando NUP gerado pelo Fala.BR, e inserção dos documentos correlatos;
3. Informação ao solicitante sobre a abertura de expediente e o número SEI/Florestal, que é idêntico ao registro Fala.BR (NUP);
4. Encaminhamento do processo administrativo à área técnica competente e ao Gabinete do SFB, sempre ao gestor máximo da unidade;
5. Informação da área técnica competente e ao Gabinete do SFB sobre o expediente, com atenção ao prazo legal;
6. Informação ao solicitante sobre a resposta da área técnica competente ou Gabinete do SFB sobre o expediente;
7. Encerramento do atendimento no SEI/Florestal e no Fala.BR, com registro documental.

Em caso de denúncia ou reclamação, a identidade do manifestante é preservada, sendo a documentação anonimizada em caso de agente público da própria entidade. A Ouvidora tem experiência em questões relacionadas à Comissão de Ética e à Correição, estabelecendo a operacionalização dos fluxos de Ouvidoria buscando resguardar o denunciante e reclamante.

Registra-se que não é realizada a análise prévia das denúncias, e 100% das denúncias cuja competência seja do SFB são encaminhadas à Corregedoria/MMA.

A.10 Carta de Serviços ao Usuário

A Carta de Serviços é um documento elaborado pelo órgão ou entidade pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

A sua prática contribui para a organização de um processo de transformação sustentada em princípios fundamentais, tais como participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social.

Conforme disposto no art. 7º, § 4º da Lei nº 13.460/2017, “a Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet”.

A Ouvidoria coordenou a elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário em 2024. Além disso, diagramou e publicou a Carta no endereço: https://www.gov.br/florestal/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria/carta-de-servicos-do-servico-florestal-brasileiro.

A.11 Avaliação de serviços

A Ouvidoria avalia os serviços prestados pela entidade apenas utilizando os mecanismos disponíveis no próprio Fala.BR e e-SIC, cujos resultados estão disponíveis nos painéis da CGU “Painel Resolveu?” e “Painel da Lei de Acesso à Informação - LAI”. Existe o planejamento de implementação de outras funcionalidades para avaliação do serviço prestado para julho de 2025.

A.12 Dados do Painel Resolveu?

O Painel *Resolveu?* é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pela Plataforma Fala.BR. A aplicação¹ permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Nessa esteira, seguem os dados estatísticos retirados do Painel *Resolveu?*, considerando a o órgão e o período de 01/03/2023 a 29/02/2024².

Quantitativo Geral:

Imagem 1:Quantitativo de Manifestações, de 01/04/2023 a 31/03/2024



Fonte: Painel *Resolveu?*, consulta em 29/10/2024.

¹ Disponibilizada no sítio <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

² A consulta foi realizada em 29/10/2024. Ressalta-se que, conforme a resolutividade das demandas recebidas pelas unidades de ouvidoria progride, as consultas podem resultar em estatísticas diferentes mesmo utilizando parâmetros similares.

No período em análise, a ouvidoria recebeu 73 manifestações via Fala.BR, 36 que foram encaminhadas a outros órgãos, sendo 73 respondidas e 0 arquivadas.

De todas as manifestações respondidas, 100% foram concluídas dentro do prazo legal, com tempo médio de 23,63 dias, inferior ao previsto no artigo 16 da Lei nº 13.460/2017, que estabelece o prazo de 30 dias para o atendimento das manifestações registradas na ouvidoria, prorrogáveis por igual período.

Tipologia das manifestações:

Imagem 2: Tipologia da demanda, de 01/04/2023 a 31/03/2024



Fonte: Painel *Resolveu?*, consulta em 29/10/2024.

O Painel *Resolveu?* disponibiliza as porcentagens dos tipos de manifestações respondidas pela Ouvidoria. Com esta estatística é possível ter uma noção do total de manifestações recebidas pela UA.

A Solicitação representa a tipologia de manifestação mais respondidas pela UA, correspondendo a 47,9% do total, seguido da reclamação, que representaram 31,5% e sugestão, com 11,0% das manifestações respondidas.

Resolubilidade da demanda:

Imagem 3: Resolubilidade da demanda, 01/04/2023 a 31/03/2024



* Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria

Fonte: Painel *Resolveu?*, consulta em 29/10/2024.

Em relação à resolubilidade disponibilizada indicada pela ouvidoria na Plataforma Fala.BR, das manifestações respondidas pela ouvidoria, 82,19% das

demandas tiveram o atendimento resolutivo, e 17,81% ainda demandam ações futuras pela unidade.

Satisfação com a resposta:

Imagem 4: Satisfação com a resposta, de 01/04/2023 a 31/03/2024



Fonte: Painel *Resolveu?*, consulta em 29/10/2024.

Da pesquisa de satisfação disponibilizada aos usuários na Plataforma Fala.BR também pode-se obter o nível de satisfação do manifestante quanto ao atendimento prestado pela Ouvidoria. Desta forma, verifica-se que 25,00% dos manifestantes que responderam à pesquisa de satisfação sentiram-se “satisfeitos” com o atendimento prestado, enquanto 50,00% demonstraram estar “insatisfeitos” com o atendimento. A satisfação média ficou em 43,75%.

Apêndice B

Relato da Análise da Amostra

O objetivo da utilização de amostragem é obter informações sobre uma parcela da população e identificar características sobre o tratamento dispensado às demandas recebidas pela unidade de ouvidoria. É bastante útil em situações nas quais a execução do censo é inviável ou antieconômica e a informação obtida da amostra é suficiente para atender aos objetivos pretendidos.

A estratificação das manifestações foi feita conforme o tipo de manifestação (denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão). Dessa forma, o universo amostral foi dividido em estratos, de forma tal que cada estrato tenha representação na amostra.

B.1 Metodologia para obtenção da amostra

Para compor a população, foram selecionadas as manifestações cadastradas e concluídas no Fala.BR no período de 01/04/2023 a 31/03/2024, que totalizaram 74 manifestações. Para tanto, foram consideradas somente aquelas com resposta conclusiva, isto é, que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria no período considerado. Essa população pode ser considerada estratificada de acordo com a tipologia das manifestações, quais sejam: comunicação, denúncia, elogio, reclamação, simplifique, solicitação e sugestão.

Dessa população selecionada, uma amostra de 73 manifestações foi selecionada aleatoriamente, mantendo-se a proporção de cada estrato. Desta forma, verifica-se a seguinte distribuição por tipo de manifestação.

Tabela 2: Dados da amostra

Tipo de Manifestação	Quantidade na Amostra Alvo	Proporção na Amostra Total Única
Comunicação	5	6,76%
Denúncia	2	2,70%
Elogio	1	1,35%
Reclamação	23	31,08%
Simplifique	0	0,0%
Solicitação	35	47,3%
Sugestão	8	10,81%
Soma	74	100,00%

Fonte: elaboração própria.

A avaliação foi realizada a partir de quatro dimensões distintas, com o objetivo de mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários no Fala.BR, bem como de apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas

- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017, e no art. 12, inciso III § 2º da Portaria CGU nº 581/2021; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta

conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) passados 30 dias após o registro de prorrogação no Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante;

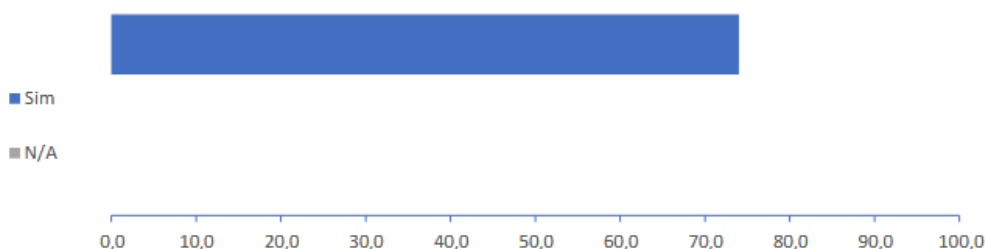
- b) **Satisfação do usuário:** é necessário destacar que o Fala.BR disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria;
- c) **Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018, são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário, exceto no caso de Comunicação de Irregularidade. O assunto também deve ser readequado, se for o caso;
- d) **Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

A partir dessas quatro dimensões foi proposto um questionário composto pelas perguntas detalhadas no item a seguir B.2 com os quantitativos consolidados das respostas e respectivas análises.

B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

Gráfico 1: Análise das Manifestações - Pergunta 1

Pergunta 1 - A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?

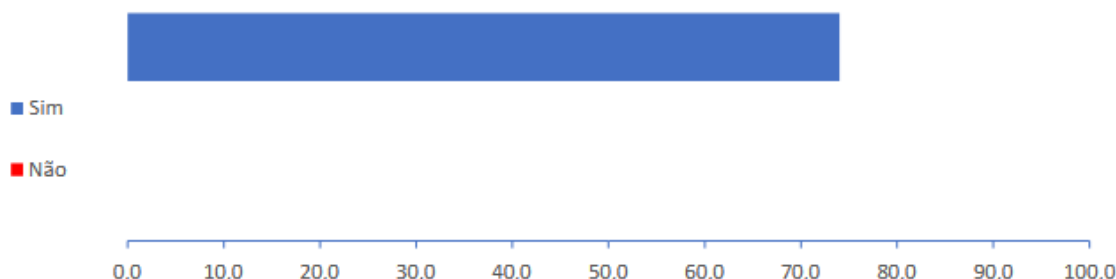


Fonte: elaboração própria.

Como se observa no gráfico, a ouvidoria respondeu as 100% das manifestações no prazo estipulado na legislação, considerando a eventual prorrogação de prazo prevista na legislação.

Gráfico 2: Análise das Manifestações - Pergunta 2

Pergunta 2 - O assunto da manifestação foi classificado corretamente?

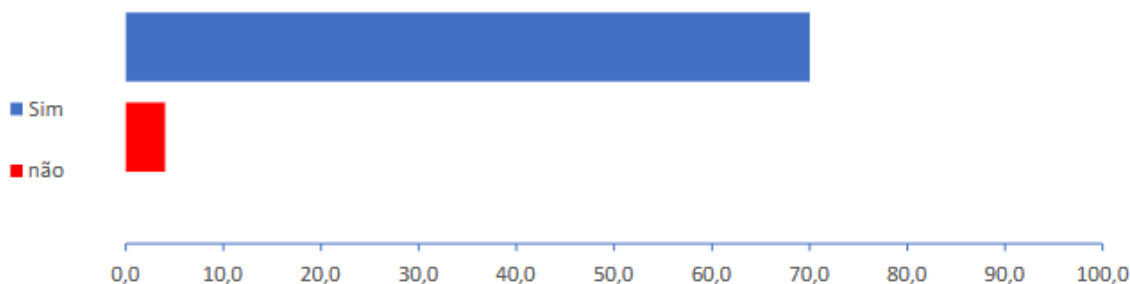


Fonte: elaboração própria.

Quanto ao assunto das manifestações, observa-se que, das 74 manifestações nas quais a Pergunta 2 se aplica, todas foram preenchidas corretamente, muito embora algumas manifestações estão como genéricas do tipo "outros em meio ambiente".

Gráfico 3: Análise das Manifestações - Pergunta 3

Pergunta 3 - A Tipologia da manifestação está correta?

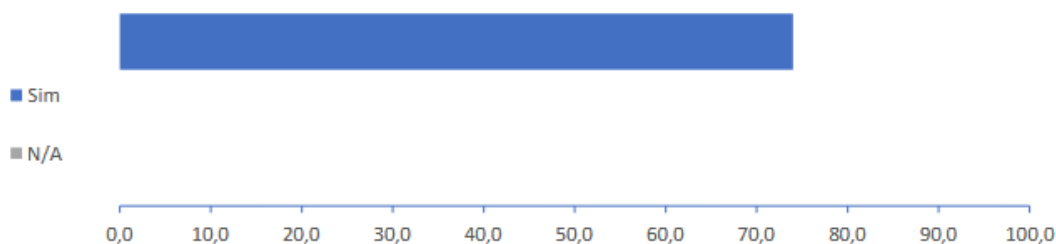


Fonte: elaboração própria.

Quanto à tipologia das manifestações, observa-se que, das 74 manifestações nas quais a Pergunta 3 se aplica, 04 foram classificadas incorretamente, uma vez terem sido tratadas como solicitação, e não reclamações e sugestão, respectivamente, a saber: 18002.xxxxxx/2024-xx, 02303.xxxxxx/2024-xx, 02303.xxxxxx/2023-xx e 02303.xxxxxx/2023-xx.

Gráfico 4: Análise das Manifestações - Pergunta 4

Pergunta 4 - As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?

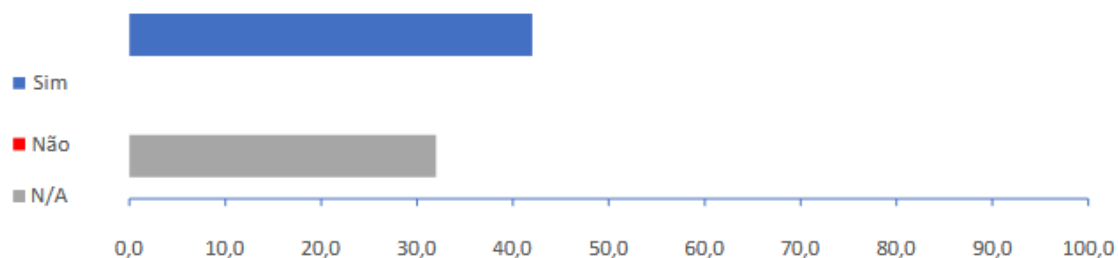


Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e clareza, observa-se todas foram consideradas claras e objetivas.

Gráfico 5: Análise das Manifestações - Pergunta 5

Pergunta 5 - A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao Fala.BR seria responsável pelo tema?

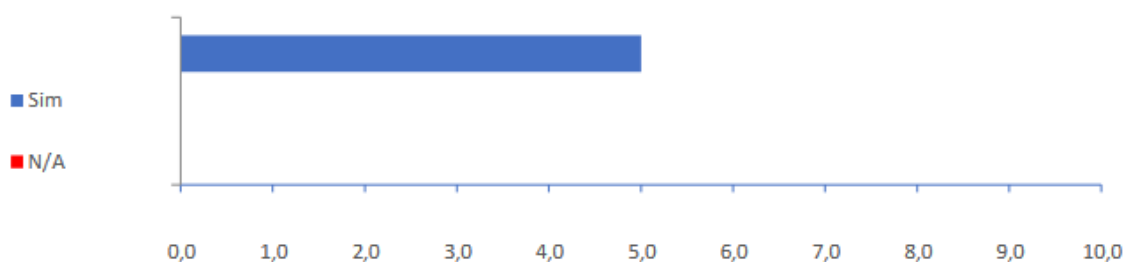


Fonte: elaboração própria.

Do gráfico acima, verifica-se que em 42 manifestações a ouvidoria respondeu corretamente que a demanda não era de sua competência, informando o órgão responsável pelo tema. Nos demais casos (32), a pergunta não se aplica pois tratava-se de demanda de sua competência.

Gráfico 6: Análise das Manifestações - Pergunta 6

Pergunta 6 - A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades de apuração competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?

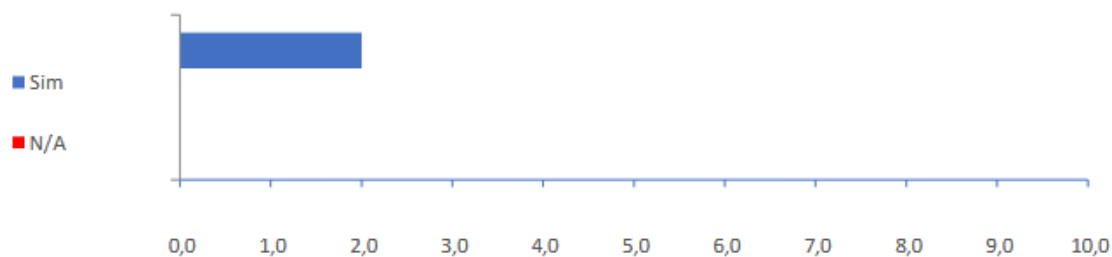


Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Comunicação, as 05 comunicações presentes na amostra apresentaram resposta conclusiva contendo informações sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento.

Gráfico 7: Análise das Manifestações - Pergunta 7

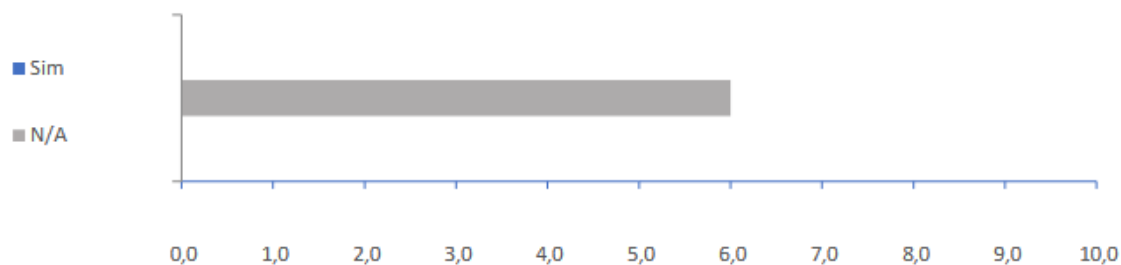
Pergunta 7: A resposta da denúncia contém informação sobre as providências adotadas e seu encaminhamento às unidades apuratórias ou justificativa pelo seu arquivamento?



Fonte: elaboração própria.

Gráfico 8: Análise das Manifestações - Pergunta 8

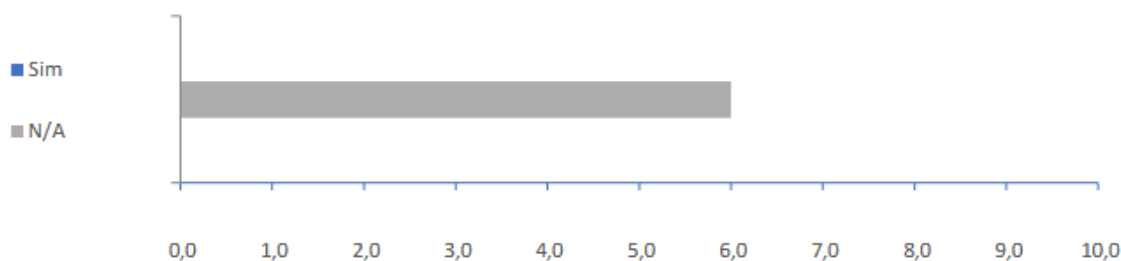
Pergunta 8: A denúncia / comunicação foi pseudonimizada (se for o caso)?



Fonte: elaboração própria.

Gráfico 9: Análise das Manifestações - Pergunta 9

Pergunta 9: Houve diligência no tratamento da denúncia / comunicação?

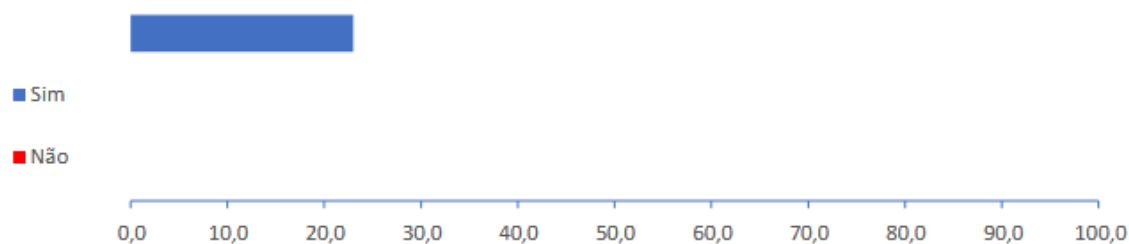


Fonte: elaboração própria.

Nos gráficos acima, autoexplicativos, constatou-se que pela análise, as 02 denúncias foram encerradas por ausência de competência do órgão apuratório (Gráfico 7). Já no Gráfico 8 e Gráfico 9, as 02 denúncias e as 04 comunicações prescindiram de pseudonimização, como também de diligências para o seu tratamento.

Gráfico 10: Análise das Manifestações - Pergunta 10

Pergunta 10 - A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?

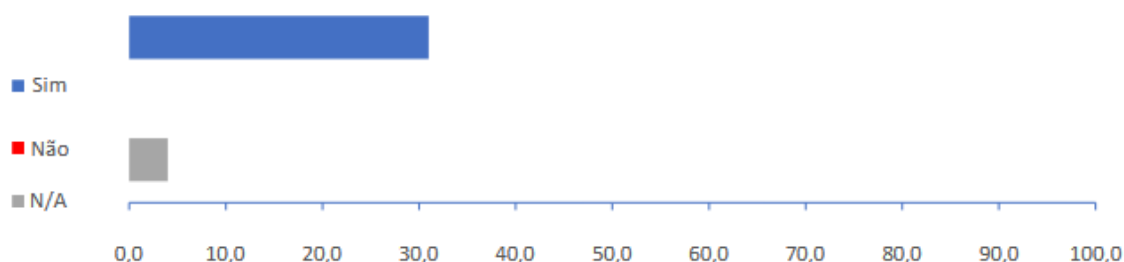


Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima relativo ao tipo Reclamação, 100% das respostas conclusivas (23) prestaram esclarecimentos sobre o fato reclamado.

Gráfico 11: Análise das Manifestações - Pergunta 11

Pergunta 11 - A resposta da Solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?

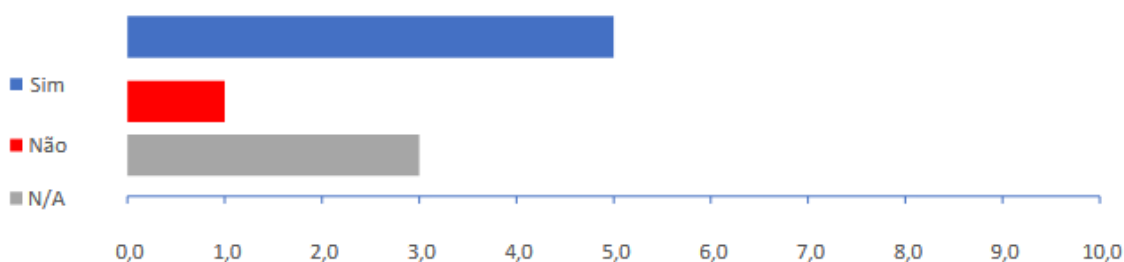


Fonte: elaboração própria.

Em relação às manifestações com conteúdo de solicitação, observa-se que, das 35 solicitações, 31 foram analisadas corretamente e 4 não se tratava de solicitações, pois não foram classificadas corretamente.

Gráfico 12: Análise das Manifestações - Pergunta 12

Pergunta 12 - A resposta da Sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?

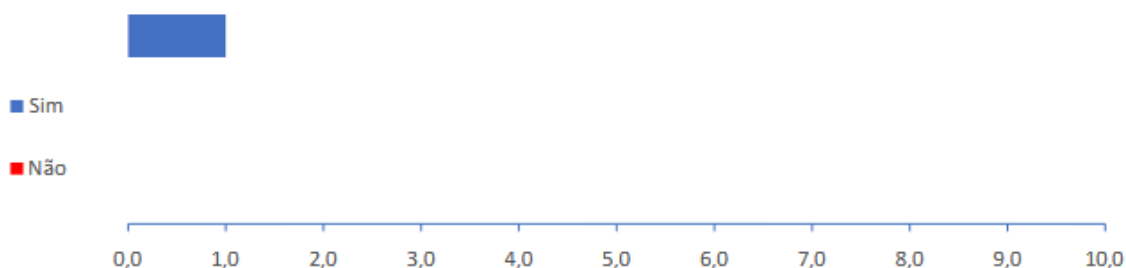


Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Sugestão, das 08 sugestões, 5 foram analisadas corretamente, 02 não se tratavam de sugestões e 01 não contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável.

Gráfico 13: Análise das Manifestações - Pergunta 13

Pergunta 13 - A resposta do elogio informou ao agente público responsável pela prestação do serviço?



Fonte: elaboração própria.

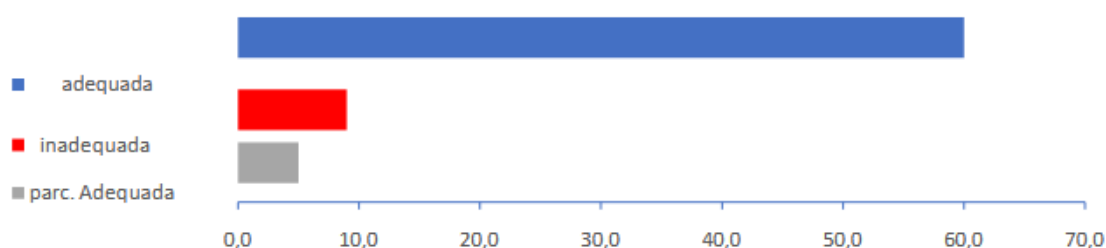
No que tange ao elogio da amostra, não foi analisado na amostra.

B.3 Avaliação Final

Por fim, baseado nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pela Ouvidoria para as manifestações da amostra, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento. Das 74 manifestações analisadas, verifica-se que 60 foram consideradas adequadas, 09 inadequadas, pois não foram feitos encaminhamentos pela Plataforma Fala.BR, e 05 parcialmente adequadas, pois não foram classificadas corretamente das tipologias.

Gráfico 14: Análise das Manifestações - Pergunta 14

Pergunta 14 - Em sua opinião, como classifica a análise técnica dada pela UA para o tratamento das manifestações??



Fonte: elaboração própria.

Onde:

- a) **Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna perfeitamente ao tipo de manifestação em análise, informando as providências adotadas e encaminhamentos devidos, e esclarecendo ao cidadão todos os pontos levantados, quando for o caso;
- b) **Parcialmente Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado;
- c) **Inadequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta alguma distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada; e
- d) **Inexistente:** quando a resposta conclusiva é inexistente, isto é, não foi dada no prazo legal ou não há seu registro na Plataforma Fala.BR.

Ressalta-se que o intuito desta avaliação é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe da OGU um padrão de resposta totalmente único e correto.

Apêndice C

Manifestação da Unidade Avaliada

Após encaminhamento do Relatório Preliminar, via Ofício nº 18581/2024/CGOUV/DOUV/OGU/CGU, de 02/12/2024, foi dado um prazo de dez dias para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas. Foram encaminhados a formalização das justificativas do SFB, em 31/01/2025, e durante a reunião de busca conjunta de soluções, foram discutidos todos os achados identificados e as recomendações sugeridas referentes a estes, oportunidade em que a UA informou as providências já em curso quanto aos elementos apontados no Relatório Preliminar

Ainda durante a reunião de busca conjunta de soluções, a ouvidoria acatou todos apontamentos do Relatório Preliminar e justificou em ofício, o seguinte, quanto aos apontamentos

Achado 1 - Inexistência de regulamentação de procedimentos institucionalizados contemplando os fluxos internos de trabalho da ouvidoria

Com a reintegração do Serviço Florestal Brasileiro ao Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima, a estrutura da Ouvidoria do SFB foi recriada e diversas competências da instituição foram modificadas. A Lei nº 14.600, de 19 de junho de 2023, que estabelece a organização básica dos órgãos da Presidência da República e dos Ministérios, e resultado da conversão da Medida Provisória nº 1.154, de 2023, determinou alterações significativas nas competências do Serviço Florestal Brasileiro. Adicionalmente, o Regimento Interno do SFB aguarda publicação. Na proposta de texto do RI/SFB há um artigo específico sobre a atuação e as competências da Ouvidoria e sobre os fluxos de atendimento. Após a publicação do RI/SFB, está prevista a publicação de normativos complementares sobre a atuação da Ouvidoria/SFB. Ponderamos que a estruturação do Serviço Florestal Brasileiro ocorreu em 19 de novembro de 2024, por meio do Decreto nº 12.254, possibilitando a publicação do Regimento Interno do Serviço Florestal Brasileiro, que contempla a maior parte das indicações do relatório.

Cabe ressaltar que os fluxos já estão em operação, pactuados com as áreas finalísticas, apenas necessitando ser formalizados.

POSICIONAMENTO DA EQUIPE DE AVALIAÇÃO – CGOUV

Entendemos que a unidade observará as recomendações, assim, mantemos os achados para futuras verificações pertinentes.

Achado 2 - Obrigações de transparência: Informações incompletas no sítio da página da ouvidoria

As alterações já foram providenciadas e estão na fila de implementação.

POSICIONAMENTO DA EQUIPE DE AVALIAÇÃO – CGOUV

Entendemos que a unidade observará as recomendações, assim, mantemos os achados para futuras verificações pertinentes.

Achado 3 - Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas

A utilização do módulo de triagem e tratamento será efetivada junto às áreas finalísticas. Infelizmente, em virtude da estrutura do Serviço Florestal Brasileiro, que funciona como uma secretaria especial do Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima, atuando por contrato de gestão que compartilha estruturas de correição e gestão de pessoas, dentre outras, e por limitação da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação Fala.BR, não é possível a tramitação de denúncias diretamente para as unidades do Ministério responsáveis pela apuração. Nessa situação, utilizamos o SEI/MMA para realização da tramitação das documentações, diretamente da Ouvidoria/SFB para CORREG/MMA, em processo restrito.

POSICIONAMENTO DA EQUIPE DE AVALIAÇÃO – CGOUV

De início, esclarecemos que o SFB compõe a estrutura administrativa do Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima e vinculado e regido por meio do contrato de gestão com o seu ministério supervisor. Deste modo, a ouvidoria esclareceu que esse novo arranjo institucional indicou a necessidade de reestruturação do órgão, de suas unidades, bem como seus mecanismos de planejamento e gestão, uma vez demonstrar a impossibilidade de serem criadas unidades na Plataforma Fala.BR pelo SFB, como também de vincular sua ouvidoria às unidades do Ministério do Meio Ambiente para tramitações de suas manifestações. Dessa forma, cumpre informar que o SFB utiliza da ferramenta de gestão de documentos e processos eletrônicos - Sistema Eletrônico de Informações (SEI) para tramitação e tratamento das manifestações de ouvidoria do órgão/entidade, por isso, sendo justificada a não utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma.

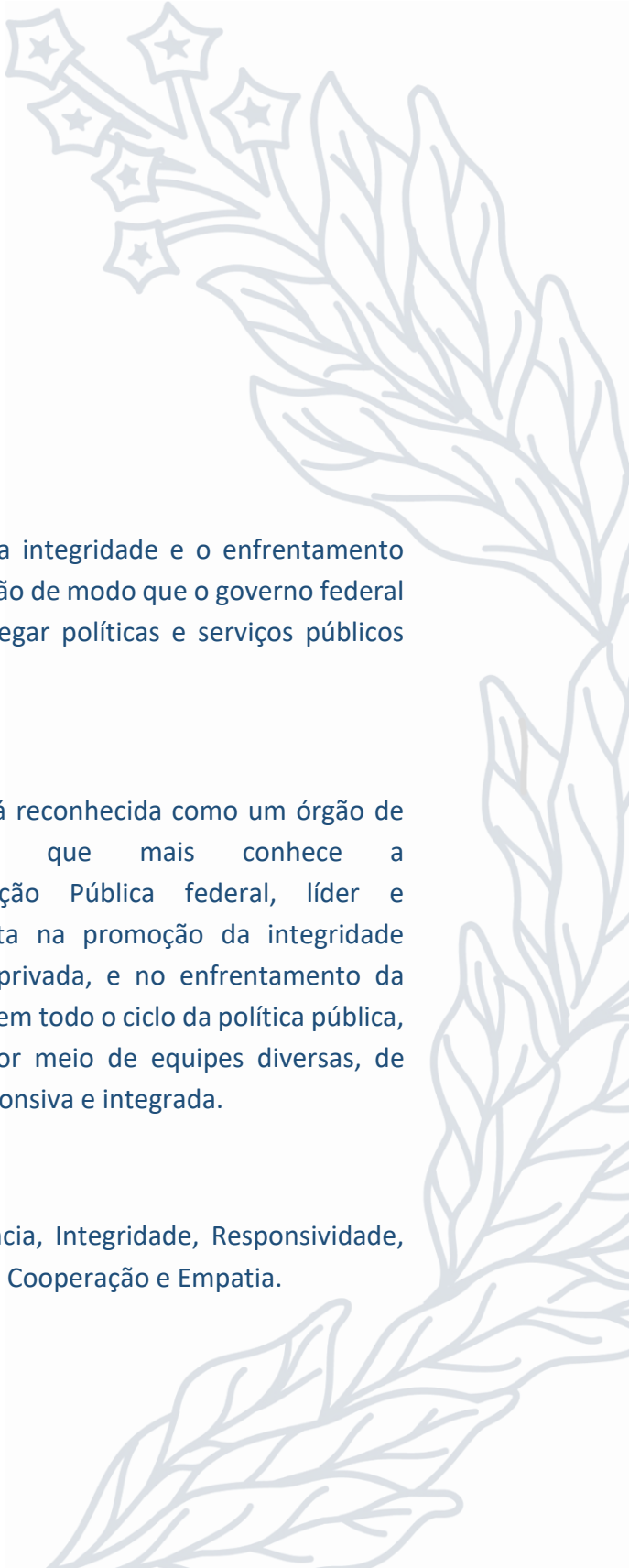
No que tange especificamente às **denúncias** e às **comunicações**, denotou, porém, a possibilidade de tramitar diretamente pelo Módulo de tratamento da Plataforma Fala.BR à unidade correicional do MMA, via o e-PAD do órgão, onde será recepcionada e registrada formalmente essas denúncias, criando um protocolo com número único para o seu acompanhamento. Registre-se que o cidadão que fez a denúncia através do **Fala.BR** pode acompanhar a situação da denúncia também por meio do **e-PAD**, uma vez que o sistema permite o acompanhamento eletrônico e transparente da investigação ou do processo iniciado.

Posto isto, a OGU realizará o monitoramento de providências, por meio de comunicação oficial e/ou realização de reunião com os gestores, de modo a verificar a atual situação da implementação das recomendações em questão.

Apêndice D

Plano de Ação

Recomendação	Ação	Responsável pela Execução	Prazo para Implementação	Estado Atual	Responsável pelo Monitoramento
Citar os itens, subitens ou parte dos itens.	Indicar as medidas que a UA tomará para cumprir as recomendações.	Indicar o servidor ou o setor responsável pela implementação das ações.	Informar a data em que as medidas estarão implantadas.	Informar o estadual atual da recomendação: em "Atendida", "Não Atendida", "Prevista", "Em Andamento" e "Em Atraso".	Indicar o membro da equipe de avaliação que acompanhará a implantação da recomendação.
1.1 Inexistência de regulamentação de procedimentos institucionalizados contemplando os fluxos internos de trabalho da ouvidoria	Abertura de processo contendo sugestão de normativo, para avaliação do Diretor-Geral do SFB	Ouvidoria/ Conselho gestor do SFB	Em andamento	Em andamento	Ouvidoria - Processo SEI FLORESTAL N. 02209. XXXXX /2025-XX
1.2 Obrigações de transparência: Informações incompletas na seção de Ouvidoria	Alteração do site do SFB, seção Ouvidoria	ASCOM/Ouvidoria SFB	Implantada	Atendida	https://www.gov.br/florestal/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria/ouvidoria
1.3 Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas	Indicação de responsáveis das Diretorias e implementação do módulo de triagem do Fala.BR	Ouvidoria SFB/ Todas as áreas do SFB	03/03/2025	Em andamento	Ouvidoria - Processo SEI FLORESTAL N. 02209. XXXXX /2025-XX (acesso externo concedido ao e-mail cgouv@cgu.gov.br)



MISSÃO

Promover a integridade e o enfrentamento da corrupção de modo que o governo federal possa entregar políticas e serviços públicos efetivos.

VISÃO

A CGU será reconhecida como um órgão de excelência, que mais conhece a Administração Pública federal, líder e protagonista na promoção da integridade pública e privada, e no enfrentamento da corrupção em todo o ciclo da política pública, atuando por meio de equipes diversas, de forma responsiva e integrada.

VALORES

Transparência, Integridade, Responsividade, Resiliência, Cooperação e Empatia.