

FUNDAÇÃO JOÃO PINHEIRO
ESCOLA DE GOVERNO PROFESSOR PAULO NEVES DE CARVALHO

Luis Guilherme da Silva Santos

SISTEMA DE LICENCIAMENTO AMBIENTAL (SLA):
uma análise da digitalização do serviço de requerimento de Licenciamento
Ambiental em Minas Gerais na perspectiva do usuário

Belo Horizonte

2021

Luis Guilherme da Silva Santos

SISTEMA DE LICENCIAMENTO AMBIENTAL (SLA):
uma análise da digitalização do serviço de requerimento de Licenciamento
Ambiental em Minas Gerais na perspectiva do usuário

Monografia apresentada ao Curso de Graduação em Administração Pública da Escola de Governo Professor Paulo Neves de Carvalho da Fundação João Pinheiro, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração Pública.

Orientador: Prof. Max Melquíades da Silva

Belo Horizonte

2021

S237s Santos, Luis Guilherme da Silva.
Sistema de Licenciamento Ambiental (SLA) [manuscrito] :
uma análise da digitalização do serviço de requerimento de
licenciamento ambiental em Minas Gerais na perspectiva do
usuário / Luis Guilherme da Silva Santos. – 2021.
[11], 76 f. : il.

Trabalho de conclusão de Curso (Graduação em
Administração Pública) – Fundação João Pinheiro, Escola de
Governo Professor Paulo Neves de Carvalho, 2021.

Orientador: Max Melquíades da Silva

Bibliografia: f. 64-68

1. Meio Ambiente – Minas Gerais. 2. Política Ambiental –
Minas Gerais. 3. Secretaria de Estado de Meio Ambiente e
Desenvolvimento Sustentável (SEMAD) – Minas Gerais. 4.
Portal EcoSistemas – Minas Gerais. 5. Serviço Público –
Minas Gerais. 6. Internet na Administração Pública – Minas
Gerais. I. Silva, Max Melquíades da. II. Título.

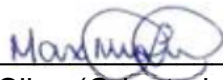
CDU 504(815.1)

Luis Guilherme da Silva Santos

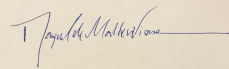
SISTEMA DE LICENCIAMENTO AMBIENTAL (SLA): uma análise da digitalização do serviço de requerimento de Licenciamento Ambiental em Minas Gerais na perspectiva do usuário

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Administração Pública da Escola de Governo Professor Paulo Neves de Carvalho, da Fundação João Pinheiro, como requisito parcial para a obtenção do título de bacharel em Administração Pública.

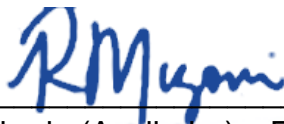
Aprovada na Banca Examinadora



Prof. Max Melquíades da Silva (Orientador) – Fundação João Pinheiro



Profa. Raquel de Mattos Viana (Avaliadora) – Fundação João Pinheiro



Prof. Rafael L. Mazoni Andrade (Avaliador) – Fundação João Pinheiro / Sejus

Belo Horizonte, 26 de novembro de 2021

DEDICATÓRIA

Aos meus pais, que puderam me ver iniciando este sonho, mas que infelizmente, partiram dessa vida antes de eu finalizar. Tudo isso foi por vocês também!

AGRADECIMENTOS

Agradeço, primeiramente a força superior, da qual chamamos de Deus, por permitir que eu pudesse ter o privilégio de entrar em uma instituição de ensino como a Fundação João Pinheiro.

À minha família, em especial, à minha esposa, pelo grande incentivo e esforços para que eu pudesse me dedicar inteiramente aos estudos nesses 4 anos de curso. Sem vocês, nada disso seria possível.

Ao meu orientador, professor Max Melquíades, por toda paciência, direcionamentos, ensinamentos e confiança. Sua ajuda foi essencial para a conclusão deste trabalho.

Aos colegas e amigos e que fiz na Fundação João Pinheiro por toda a ajuda que tive durante o curso. Em vários momentos me senti perdido e foram vocês que ajudaram a clarear minhas ideias.

Aos professores, pesquisadores e funcionários da Fundação João Pinheiro por todo aprendizado que me foi proporcionado. Se todos os brasileiros tivessem a oportunidade que tive, o Brasil seria um país muito melhor.

Aos servidores da Secretaria de Estado de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável que me ajudaram com informações para o trabalho.

À toda a equipe da Superintendência de Tecnologia da Informação por toda inspiração, motivação e aprendizado que recebi durante o estágio obrigatório. Vocês me mostraram um Norte que pretendo seguir em minha carreira que se inicia agora.

Aos respondentes do questionário que enviei e que se propuseram a responder sem ao menos me conhecerem. Obrigado pela confiança. Sem a ajuda de vocês este trabalho não teria como ser feito.

RESUMO

Com a grande velocidade das inovações tecnológicas, os governos passaram a utilizar as Tecnologias da Informação e Comunicação para efetivação de serviços públicos à sociedade. Por meio do Governo Digital a administração pública é capaz de ampliar a disponibilização de seus serviços a um maior número de pessoas e proporcionar ao cidadão a comodidade de solicitar serviços de maneira não presencial, além de reduzir gastos do governo e aumentar sua arrecadação. A Secretaria de Estado de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável oferece o serviço de Licenciamento Ambiental de maneira digital, através do Sistema de Licenciamento Ambiental no Portal Ecosistemas. Contudo, uma maior eficiência do governo pode não significar maior satisfação do cidadão, que nem sempre dispõe de recursos para acompanhar as inovações tecnológicas. Além disso, para a utilização dessas tecnologias é necessário um certo nível de aprendizado que pode significar um obstáculo para pessoas de pouca instrução. Este trabalho analisou a percepção dos usuários do Sistema de Licenciamento Ambiental da SEMAD com o intuito de verificar se a mudança para um sistema totalmente digital foi benéfica também para o usuário. A metodologia utilizada foi pesquisas bibliográfica e documental, com conteúdo referente aos serviços ofertados pela SEMAD e à transição para o Governo Digital. Além disto, foi aplicado um questionário aos usuários do SLA com o intuito de captar a percepção do cidadão a respeito do serviço digital. A pesquisa evidenciou que a maior parte dos usuários questionados percebem que houve aumento da eficiência na prestação do serviço, mas ainda existem pontos que precisam ser melhorados.

Palavras chave: Serviço público, licenciamento ambiental, governo digital, eficiência, usuário

ABSTRACT

With the great speed of technological innovations, governments started to use Information and Communication Technologies to provide public services to society. Through Digital Government, the public administration is able to expand the availability of its services to a greater number of people and provide citizens with the convenience of requesting services away from home, in addition to reducing government spending and increasing its collection. The Secretary of State for the Environment and Sustainable Development offers the Environmental Licensing service digitally, through the Environmental Licensing System on the Portal Ecosistemas. However, greater government efficiency may not mean greater satisfaction for citizens, who do not always have the resources to keep up with technological innovations. Furthermore, the use of these technologies requires a certain level of learning, which can be an obstacle for people with little education. This work analyzed the perception of users of the SEMAD Environmental Licensing System in order to verify whether the change to a fully digital system was also beneficial to the user. The methodology used was bibliographic and documentary research, with content referring to the services offered by SEMAD and the transition to Digital Government. In addition, a questionnaire was applied to SLA users in order to capture the citizen's perception about the digital service. The survey showed that most users questioned realize that there was an increase in efficiency in providing the service, but there are still points that need to be improved.

Keywords: Public service, environmental licensing, digital government, efficiency, user

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

CADU	Cadastro único de pessoas físicas e jurídicas
CERH	Conselho Estadual de recursos Hídricos
CMRR	Centro Mineiro de Referência em Resíduos
CONAMA	Conselho Nacional de Meio Ambiente
COPAM	Conselho Estadual de Política Ambiental
CPF	Cadastro de Pessoas Físicas
DAE	Documento de Arrecadação Estadual
DAGEM	Diretoria de Apoio à Gestão Municipal
DAINF	Diretoria de Autos de Infração
DANOR	Diretoria de Apoio Normativo
DATEN	Diretoria de Apoio Técnico e Normativo
DCAD	Diretoria de Cadastros e Gestão de Denúncias
DEARI	Diretoria de Educação Ambiental e Relações Institucionais
DEREG	Diretoria de Estratégia em Regularização e Articulação com Órgãos e Entidades Intervenientes
DGTA	Diretoria de Gestão Territorial Ambiental
DGTI	Diretoria de Gestão de Tecnologia da Informação
DICOC	Diretoria de Compras e Contratos
DIDP	Diretoria de Desenvolvimento de Pessoas
DIGEP	Diretoria de Gestão de Parcerias
DIGEP	Diretoria de Gestão de Parcerias
DILOG	Diretoria de Logística
DISTI	Diretoria de Infraestrutura e Suporte em Tecnologia da Informação
DPAI	Diretoria de Projetos Ambientais e Instrumentos Econômicos
DPCA	Diretoria de Provisão e Carreiras
DPDV	Diretoria de Pagamento, Direitos e Vantagens
ENAP	Escola Nacional de Administração Pública
FCE	Formulário de Caracterização do Empreendimento
FEAM	Fundação Estadual do Meio Ambiente

GTTI	Grupo de Trabalho em Tecnologia da Informação
IBAMA	Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis
ICMS	Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Prestação de Serviços
IEF	Instituto Estadual de Florestas
IGAM	Instituto Mineiro de Gestão das Águas
JUCEMG	Junta Comercial do Estado de Minas Gerais
LI	Licença de Instalação
LO	Licença de Operação
LP	Licença Prévia
MCTIC	Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações
ODS	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
ONU	Organização das Nações Unidas
RSU	Resíduos Sólidos Urbanos
SECT	Secretaria de Estado de Ciência e Tecnologia
SECTMA	Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Meio Ambiente
SEI	Sistema Eletrônico de Informações
SEMA	Secretaria Especial de Meio Ambiente
SEMAD	Secretaria de Estado de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável
SEPLAG	Secretaria de Planejamento e Gestão do Estado de Minas Gerais
SGDP	Superintendência de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas
SISEMA	Sistema Estadual de Meio Ambiente e Recursos Hídricos
SISNAMA	Sistema Nacional de Meio Ambiente
SLA	Sistema de Licenciamento Ambiental
SOUT	Sistema de Outorgas
STI	Superintendência de Tecnologia da Informação
SUAFI	Superintendência de Administração e Finanças

SUARA	Superintendência de Apoio à Regularização Ambiental
SUFIS	Subsecretaria de Fiscalização Ambiental
SUGA	Superintendência de Gestão Ambiental
SUGES	Subsecretaria de Gestão Ambiental e Saneamento
SUPPRI	Superintendência de Projetos Prioritários
SUPRAM	Superintendências Regionais de Meio Ambiente
SURAM	Subsecretaria de Regularização Ambiental
SUSAB	Superintendência de Saneamento Básico
SUTAF	Subsecretaria de Tecnologia, Administração e Finanças
TIC	Tecnologias da Informação e Comunicação
ZEE	Zoneamento ecológico-econômico

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO	10
2.	SERVIÇO PÚBLICO E ATENDIMENTO AO CIDADÃO NA ERA DIGITAL	16
2.1	Serviço público	16
2.2	Tecnologia da Informação no Setor Público: O Governo Eletrônico	20
2.3	A evolução do Governo Eletrônico: O Governo Digital	23
3.	A SECRETARIA DE ESTADO DE MEIO AMBIENTE E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL	26
3.1	O Licenciamento Ambiental no Brasil	34
3.2	O Licenciamento Ambiental em Minas Gerais	36
3.3	O Formulário de Caracterização do Empreendimento – FCE	38
3.4	O Sistema de Licenciamento Ambiental – SLA	39
4.	METODOLOGIA	44
4.1	Parâmetros metodológicos	44
4.2	Descrição dos processos metodológicos	44
5.	ANÁLISE DE RESULTADOS	47
6.	CONSIDERAÇÕES FINAIS	57
	REFERÊNCIAS.....	60
	Apêndice - Pesquisa apresentada aos usuários	65
	Anexo 1 – Interface do Sistema de Licenciamento Ambiental	67
	Anexo 2 – Interface do FCE	68
	Anexo 3 – Resposta do Portal da Transparência	69
	Anexo 4 – Organograma ampliado da SEMAD	72

1. INTRODUÇÃO

Atualmente, com os constantes avanços tecnológicos, verifica-se uma grande tendência de transformações em todas as áreas de atuação humana, seja na medicina, nas engenharias ou na administração, entre muitas outras. Dessa forma, tanto o setor privado, quanto o setor público tendem a acompanhar essas mudanças na forma como executam suas atividades e prestam seus serviços aos clientes ou à sociedade.

As Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) evoluíram muito nos últimos anos e com isto cresceu também a necessidade de as organizações se adaptarem a este novo cenário que se configura. A Pandemia da Covid 19 ocasionou não somente a imposição do isolamento social - necessário para a contenção da disseminação da doença - mas também trouxe à tona a urgência na utilização das TIC para dar continuidade às atividades das organizações e prestação de serviços à sociedade.

O emprego das TIC para a prestação de serviços já era uma realidade bem antes do aparecimento do Corona Vírus causador da pandemia. Segundo Cristóvam (2020, p.210), “no Brasil, desde a reforma administrativa da década de 1990, a Administração Pública tem empregado as TIC como forma de consolidação do chamado Governo eletrônico”. Ainda segundo o autor, o aumento da utilização das tecnologias modificou radicalmente o relacionamento entre os indivíduos e/ou indivíduos e Estados. (CRISTÓVAM *et al*, 2020)

Dessa forma, segundo Brognoli *et al* (2020), as intenções do governo brasileiro na utilização das TIC foram

[...] democratizar o acesso à informação e aprimorar a qualidade dos serviços, além de propiciar a inclusão dos cidadãos nas atividades do governo, tendo como exemplo, a participação na elaboração de políticas públicas. E além disso [...] utilizar as TIC na otimização de suas atividades diárias, na simplificação e ampliação da oferta dos serviços públicos. (BRASIL, 2018 apud¹ Brognoli et al, 2020, p.4)

¹ BRASIL. Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (MP). Estratégia de Governança Digital: Transformação Digital - Cidadania e Governo. 2018c. Disponível em: <https://www.Governodigital.gov.br/EGD/documentos/revisao-da-estrategia-de-governanca-digital-2016-2019.pdf>.

Este processo de utilização intensiva das TIC na prestação de serviços governamentais está em curso na Secretaria de Estado de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável de Minas Gerais (SEMAD) e é possível verificar isto observando a disponibilização de muitos serviços que o governo de Minas Gerais já oferece por meio de tecnologia digital e que antes era necessária a presença do cidadão solicitante do serviço.

A SEMAD é o órgão responsável por formular a política de proteção e conservação ambiental em Minas Gerais, bem como coordená-la. Além disso, a SEMAD é a encarregada da articulação das políticas públicas de gestão dos recursos hídricos e ambientais, com o intuito de contribuir para o desenvolvimento sustentável em Minas Gerais.

Para cumprir com os objetivos mencionados acima, a SEMAD oferece alguns serviços por meio de seus canais de interação, (Sistema Eletrônico de Informações [SEI], Website, Portal Ecosistemas). Para proporcionar uma melhor experiência para os usuários de serviços ambientais em Minas Gerais, a SEMAD disponibiliza alguns desses serviços por intermédio do Portal Ecosistemas, que consiste em um sistema informatizado que possibilita um ambiente integrado de oferta de diversos serviços em um único local, proporcionando maior praticidade para o cidadão e maior eficiência ao órgão estadual.

O Portal Ecosistemas nasceu de um projeto apresentado ao Prêmio Inova no ano de 2020 e teve o objetivo de trazer benefícios como unicidade, simplificação, celeridade, economicidade e estruturação aos serviços prestados pela secretaria. Por meio do Portal Ecosistemas é possível acessar alguns sistemas pelos quais a SEMAD oferece serviços ambientais e um deles é o Sistema de Licenciamento Ambiental (SLA), onde é possível fazer a solicitação de licenciamento ambiental. Mas o requerimento de licenciamento ambiental já era ofertado eletronicamente pela SEMAD, porém de maneira arcaica para os dias atuais, por meio do preenchimento do Formulário de Caracterização do Empreendimento (FCE).

O FCE, por sua vez, é composto de uma planilha contendo 11 telas para serem preenchidas pelo cidadão solicitante do serviço, sendo este um procedimento muito burocrático e desgastante para o usuário, além de ocasionar muitos erros de preenchimento, tornando o processo mais demorado. Além disso, após o preenchimento dessas planilhas, era necessária a impressão de parte desse formulário para assinatura do solicitante e posteriormente, a digitalização deste e

envio por meio do SEI, o que trazia maior custo para o usuário, indo em direção contrária ao que determina o Decreto 47441, de 03/07/2018 que dispõe sobre a simplificação administrativa no estado de Minas Gerais.

Foi com o intuito de melhorar a eficiência do serviço de requerimento de licenciamento ambiental em Minas Gerais, que a SEMAD criou o Sistema de Licenciamento Ambiental (SLA) por meio da resolução SEMAD Nº 2.890, de 04/11/2019 que instituiu o novo sistema para o requerimento, processamento e emissão de licenças ambientais e o SLA foi o primeiro módulo integrado ao Portal Ecossistemas.

Além disso, a pandemia da Covid 19 trouxe a necessidade de desenvolvimento de novas formas de utilização das TIC na prestação de serviços, não apenas para o setor público, mas também para o privado, trazendo a imposição da adaptação de serviços presenciais ao modelo digital. A exigência de isolamento e distanciamento social intensificou a necessidade de adaptação de comportamentos e novas formas de se fazer as coisas.

A partir da constatação do excesso de trâmites do FCE pode-se considerar a utilização desse sistema como um processo desgastante, demorado e complicado, pois a necessidade de preenchimento de várias planilhas tornava o processo complexo e passível de erros por parte do cidadão. Entretanto, uma digitalização completa e repentina também pode ocasionar problemas ao cidadão que eventualmente não disponha de tanta facilidade de manuseio de ferramentas tecnológicas ou meios para acesso à internet em sua localidade.

Considerando a complexidade desse assunto, este trabalho traz como problema de pesquisa **a análise dos efeitos da digitalização do serviço de requerimento de licenciamento ambiental, na perspectiva do usuário.** Esse problema de pesquisa pode ser melhor compreendido na seguinte questão de pesquisa: **Houve ganho de eficiência ocasionado pela oferta do serviço de licenciamento ambiental de maneira totalmente digital, pela Secretaria de Estado de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável, por meio do Sistema de Licenciamento Ambiental (SLA) na perspectiva do usuário?**

Com a utilização das TIC na prestação de serviços públicos o Estado aumenta sua capacidade de oferta de uma gama de serviços ao cidadão de maneira teoricamente mais acessível e menos burocrática, pois é possível o acesso aos serviços de qualquer localidade por meio do uso da internet. A maior parte da literatura

da área de governo eletrônico, como ver-se-á na revisão de literatura, entende que esse processo de digitalização do acesso aos serviços públicos é compatível com um ganho em eficiência, tanto para o cidadão, que ganha tempo, acessibilidade e comodidade, quanto para o governo, que consegue resultados, como redução de gastos, simplificação de processos e maior transparência na prestação de serviços.

A partir disso, pretende-se **analisar eventuais ganhos de eficiência para o usuário decorrentes da disponibilização do Sistema de Licenciamento Ambiental por meio do Portal Ecossistemas no Estado de Minas Gerais.**

Objetivos específicos

1. Descrever as mudanças no processo de oferta do serviço de requerimento de licenciamento ambiental na SEMAD.

Descrição do antes e do processo propriamente dito de transição. Para operacionalização deste objetivo, será realizada uma discussão acerca de conceitos e práticas de governo eletrônico, transformação digital e simplificação de serviços.

2. Analisar os efeitos da digitalização do serviço para o usuário.

Este objetivo se materializará na pesquisa de campo com usuários do sistema antigo e do atual e seus resultados serão apresentados no capítulo de análise e discussão de resultados do TCC.

3. Identificar e analisar possíveis ganhos de eficiência para o usuário a partir da digitalização do serviço.

Os objetivos expostos acima são importantes para o alcance do objetivo geral do trabalho, pois, por meio dos dados relativos aos efeitos da digitalização do serviço de licenciamento ambiental em Minas Gerais percebidos pelos usuários, será possível fazer a análise de prováveis contribuições que a disponibilização desse serviço público trouxe ao cidadão. Ademais, a análise se justifica no sentido de tentar descobrir em quais aspectos a digitalização do serviço foi mais eficaz.

A escolha da Secretaria de Estado de Meio-Ambiente e Desenvolvimento Sustentável para a execução da pesquisa se fundamenta por ser o local onde o autor está estagiando e, possivelmente, possui acesso aos dados do serviço.

A discussão deste estudo pode ser justificada pela importância de mensurar a maneira como a administração pública tem assegurado a oferta de serviços públicos digitais e todos os benefícios que a disponibilização desses serviços é capaz de gerar, tanto para o Estado quanto para o cidadão. Segundo o MCTIC (2018, *apud*² Estevanovic, 2019, p.34), alguns benefícios gerados pela utilização das TIC são:

[...] bens ou serviços mais adequados às necessidades dos cidadãos, simplificação do acesso a serviços prestados à sociedade, oferta de serviços públicos que atendam aos anseios dos cidadãos por justiça, equidade, eficiência e efetividade, distribuição dos benefícios públicos de forma eficiente e justa, geração de valor a partir dos dados abertos de governo (MCTIC, 2018, p. 93-94)

Para além desses benefícios, nos últimos anos, foi possível perceber grande crescimento da importância e da necessidade de oferta de serviços por meios digitais, não somente no setor público, mas também no privado, pois por meio da utilização de tecnologias para a prestação de serviços obtêm-se maior agilidade, diminuição de gastos, inclusão social e digital, além do aumento da eficiência no fornecimento de serviços de uma maneira exponencial.

Além disso, a verificação desses possíveis benefícios pela administração pública se faz importante pelo fato de fornecer informações que eventualmente poderão subsidiar a elaboração de melhorias em processos e possíveis ajustes em seus sistemas. Dessa forma, de acordo com o pensamento de (BROGNOLI; FERENHOF, 2020, p.5) “[...] as iniciativas em relação ao governo digital podem transformar a gestão pública e causar impactos na sociedade, ampliando práticas democráticas e facilitando o relacionamento entre governo e cidadão [...]”.

Além disso, facilitar a relação entre estado e cidadão traz o aumento da accountability e também da participação do cidadão no controle de políticas públicas de forma ativa. (BROGNOLI; FERENHOF, 2020)

O trabalho está estruturado da seguinte forma: nesta introdução, foram apresentados tema e delimitação, problema de pesquisa, objetivos e justificativa. No capítulo 2, foi discutido o termo “serviço público” no Brasil e o atendimento ao cidadão na era digital. No terceiro capítulo foi apresentada a Secretaria de Estado de Meio

² MCTIC. Estratégia brasileira para a transformação digital: E-digital. Brasília: Documento Eletrônico, 2018. 108 p.

Ambiente e Desenvolvimento Sustentável, além do licenciamento ambiental em Minas Gerais, o FCE, ou seja, o sistema utilizado anteriormente para a solicitação do serviço e o SLA, o novo Sistema de Licenciamento Ambiental. No quarto capítulo abordou-se a Metodologia de Pesquisa utilizada para a execução do trabalho. O capítulo 5 se refere a pesquisa aplicada aos usuários do serviço de Licenciamento Ambiental em Minas Gerais, onde são apresentados os resultados obtidos por meio das respostas e opiniões dos usuários respondentes a respeito do serviço oferecido por meio do novo Sistema de Licenciamento Ambiental. O capítulo 6 se destina às considerações finais da monografia, onde é apresentada a discussão acerca dos resultados da pesquisa, explicitando as conclusões, possíveis contribuições da pesquisa para a administração pública e suas limitações.

2. SERVIÇO PÚBLICO E ATENDIMENTO AO CIDADÃO NA ERA DIGITAL

Ao longo do tempo o termo “serviço público” foi utilizado de formas variadas. Inicialmente, se referia aos serviços prestados ao rei e sua família, como afirma Medauar (2015). Com o fim da monarquia e as diversas reformas ocorridas no Estado durante o século XX, este passou a desempenhar o papel de ofertante de serviços essenciais ao bem-estar da sociedade. Para o cumprimento desse papel pelo Estado, o atendimento ao cidadão precisa ser o mais eficiente possível e para tanto ele vem acompanhando as mudanças ocasionadas pelo avanço das tecnologias, especialmente as TIC.

Neste capítulo será exposto um breve histórico do serviço público no Estado, bem como as mudanças ocorridas na prestação de serviços públicos no governo brasileiro. Nesse sentido, serão analisados os conceitos de serviço público, governo eletrônico e governo digital, bem como suas trajetórias no governo brasileiro.

2.1 Serviço público

De acordo com Duguit (1927), serviço público consiste em

“[...] toda atividade cuja realização deve ser assegurada, disciplinada e controlada pelos governantes, porque a realização dessa atividade é indispensável à efetivação e ao desenvolvimento da interdependência social e não pode se realizar a não ser com a intervenção da força governamental.” (*apud*³ MEDAUAR, 2015, p.103).

Dentro desse prisma, segundo Cezne, (2005), serviço público é toda atividade fornecida pelo Estado, ou por quem esteja agindo no exercício da função administrativa se assim estiver autorizado pela constituição.

Além disso, o decreto nº 8.936 de 2016, que dispõe sobre a oferta de serviços públicos digitais na administração pública federal, em seu Artigo 2º, definiu serviço público como sendo “ação dos órgãos e das entidades da administração

³ DUGUIT, Léon Traité de droit constitutionnel. Paris, Fontemoing, 1927

pública [...] para atender, direta ou indiretamente, às demandas da sociedade relativas a exercício de direito ou a cumprimento de dever”. (ENAP, 2018, p. 14)

A partir das definições citadas, é possível verificar a concepção de um Estado prestador de serviços para a sociedade, elaborada pela doutrina francesa, ainda no início do século XX pela Escola de Serviço Público ou Escola de Bordeaux na França (Medauar, 2015). O autor afirma que “A expressão serviço público apareceu antes da sua inserção numa teoria e sua emergência tem como condição essencial a distinção público-privado, que se afirma no curso da fase absolutista (séculos XVII a XVIII, sobretudo).” (MEDAUAR, 2015, p. 101)

Ainda nesse tocante, Medauar (2015) afirma que nesse período o serviço público acontecia apenas para a realização das necessidades do monarca, onde falava-se apenas sobre serviço do rei e as urgências da sociedade não eram pauta. O autor esclarece que somente na segunda metade do século XIX a ideia de serviço público começou a ser difundida, a partir dos estudos de Leon Duguit.

Segundo Negreiros (2014), o serviço público no Brasil tem seu início com a chegada da família real portuguesa, ainda no século XIX, que percebeu a necessidade do trabalho administrativo para o desenvolvimento da colônia, porém, assim como esclarecido por Medauar (2015) o serviço público se pautava apenas nas necessidades da monarquia, ignorando assim as necessidades do povo.

Com a instituição da república, o funcionalismo público se fortaleceu e passou a executar serviços básicos e essenciais para os cidadãos, porém ainda não havia nenhuma regulamentação ou legislação específica com relação aos funcionários da república. Somente em 1939, já na República Nova, um documento consolida normas referente ao funcionalismo público no Brasil por meio do decreto 1.713/1939, (NEGREIROS, 2014) trazendo os direitos, deveres e responsabilidades dos funcionários do governo federal, estendendo-se para os servidores estaduais e municipais. No entanto, de acordo com Medauar (2015) somente com a Constituição de 1988 é que foram estabelecidas referências relacionadas ao serviço público.

Devido a crise fiscal que reduziu a taxa de crescimento dos países centrais pela metade na década de 1980 (Bresser-Pereira, 1998), os governos se viram obrigados a melhorar a prestação de seus serviços à sociedade e nesse tocante, o uso de tecnologias seria uma forma de fornecer respostas mais rápidas à sociedade, além de promover diminuição de gastos dos governos. (Medeiros, 2005)

Diniz *et al.* (2009, p.26) esclarecem que a modernização do setor público no Brasil ocorreu não somente como resultado da crise fiscal nos anos de 1980, mas também como consequência do “[...]esgotamento do modelo de gestão burocrática e do modo de intervenção estatal.”

Para Bresser-Pereira (1998), a substituição da administração pública patrimonialista pela administração burocrática, ainda no século XIX, representou grande avanço no combate ao nepotismo e a corrupção, porém no século XX, com o crescimento do Estado, este assumiu novos papéis e desta forma evidenciou-se a ineficiência deste tipo de administração. Segundo o autor:

[...] ficava claro que se tornava necessário adotar novas formas de gestão da coisa pública, mais compatível com os avanços tecnológicos, mais ágeis, descentralizadas, mais voltadas para o controle de resultados do que o controle de procedimentos.”(BRESSER-PEREIRA, 1998, p. 80)

Cristóvam *et al* (2020), acreditam que a preocupação com o investimento em tecnologias da informação no governo brasileiro nasce concomitantemente ao processo de modernização da Administração Pública por meio da reforma administrativa dos anos de 1990, que para Bresser-Pereira (1998), foi motivada por uma crise de governança.

A governança, de acordo com Jardim (2004), se refere às regras formais e informais que direcionam como as ações políticas serão praticadas e desse modo, esta precisa estar sempre se adaptando de acordo com fatores como pressões do comércio nacional e internacional, influência de comunidades globalizadas, difusão de novas tecnologias e mídias de massa, entre outros. Já Nascimento (2012) argumenta que governança se refere a capacidade de ação estatal para implementar políticas públicas, seria o *modus operandi* do governo. Assim, pressupõe-se que a utilização da tecnologia da informação na atuação do governo objetiva a melhoria na forma de oferta e execução dos serviços públicos.

A Secretaria de Planejamento e Gestão do Estado de Minas Gerais (SEPLAG) classifica, segundo Gonçalves (2020), os serviços públicos pelo seu grau de interatividade, sendo esses: presencial, digital e autosserviço. Segundo o autor,

[...] os serviços presenciais são aqueles que precisam de comparecimento do cidadão a um órgão público para exercer seus direitos e obrigações. [...] Já os serviços digitais são aqueles que [...] permite ao cidadão receber um serviço sem se deslocar ao órgão público, mas precisa de interação com servidor. [...] O autosserviço permite a obtenção completa do serviço sem necessidade de ação dos órgãos estatais (MINAS GERAIS, 2019b, p. 4, *apud*⁴ GONÇALVES, 2020, p. 32).

Por tanto, segundo Gonçalves (2020) os serviços digitais são aqueles que permitem que o cidadão exerça o direito de receber determinado serviço público sem precisar se deslocar a um órgão público para tal, mas com a necessidade de interação com um servidor público. Já o autosserviço é aquele onde não há a necessidade de ação de servidores dos órgãos estatais para a obtenção completa do serviço.

Como exemplo de autosserviços pode-se destacar os serviços informativos ou serviços automatizados por sistemas de informação que segundo Oliveira *et al* (2015), são os sistemas que conectam fatores humanos e organizacionais à tecnologia da informação, sistemas estes “[...] responsáveis pela captura, armazenamento, transmissão e manipulação de informação, geralmente no formato digital.” (OLIVEIRA; FALEIROS; DINIZ, 2015, p.25)

Dessa forma, com base nessas informações é possível entender a importância de se falar em governos eletrônico e digital, pois por intermédio deles o estado é capaz de executar os serviços públicos de forma adequada, aumentando muito sua eficiência, eficácia e efetividade.

Nesse sentido, a eficiência, segundo Gonçalves (2020) está relacionada a utilização de recursos disponíveis, que de acordo com Arretche (1998, *apud*⁵ Gonçalves, 2020), estes são escassos e demandam “a racionalização do gasto por parte dos formuladores de políticas” (GONÇALVES, 2020, p.37). Ainda segundo o autor, a eficiência é um indicador de resultados. Já para Chiavenato, (1994, *apud*⁶ CASTRO, 2006, p. 3) “eficiência está voltada para a melhor maneira pela qual as coisas devem ser feitas ou executadas (métodos), a fim de que os recursos sejam aplicados da forma mais racional possível [...]”

⁴ MINAS GERAIS. Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão. Manual de classificação de interatividade. Belo Horizonte, 2019b. Documento não publicado.

⁵ ARRETICHE, M. T. S. Tendências no estudo sobre avaliação. In: RICO, Elizabete Melo (org). Avaliação de políticas sociais. São Paulo: IEE, 1998, p.29-39.

⁶ CHIAVENATO, Idalberto. Recursos humanos na Empresa: pessoas, organizações e sistemas. 3.ed. São Paulo: Atlas, 1994. p. 67-76.

Outro conceito importante no que tange à prestação de serviços públicos é a eficácia, que diferente da eficiência, está relacionada ao alcance de resultados. Portanto, para Sérgio Rodrigues Bio (1996, *apud*⁷ CASTRO, 2006, p.4) “eficácia diz respeito a resultados, a produtos decorrentes de uma atividade qualquer. Trata-se da escolha da solução certa para determinado problema ou necessidade [...]”. Nesse sentido, a eficácia seria o resultado da eficiência.

De acordo com Castro (2006), a literatura especializada incorporou um terceiro conceito mais complexo, a efetividade, que segundo o autor é uma forma de mensurar

[..] em que medida os resultados de uma ação trazem benefício à população. Ou seja, ela é mais abrangente que a eficácia, na medida em que esta indica se o objetivo foi atingido, enquanto a efetividade mostra se aquele objetivo trouxe melhorias para a população. (CASTRO, 2006, p. 5)

Portanto, estes são três conceitos que se relacionam e são muito importantes no que tange à maneira como a administração pública executa seus serviços. Gonçalves (2020) afirma ainda que a “efetividade é percebida mediante a avaliação das transformações ocorridas a partir da ação; a eficácia resulta da relação entre metas alcançadas versus metas pretendidas e a eficiência significa fazer mais com menos recursos.”

2.2 Tecnologia da Informação no Setor Público: O Governo Eletrônico

O governo eletrônico está relacionado ao ato de disponibilizar informações e serviços do governo por meio de procedimentos eletrônicos (GONÇALVES, 2020, p. 21). Já para Nascimento (2012), o governo eletrônico é um conjunto de práticas e execuções de serviços públicos por meio da utilização do computador. Para Pinho (2008), governo eletrônico seria a “[...] recorrência a equipamentos e procedimentos de informática e de comunicação eletrônica para disponibilizar informações e serviços para a população [...] para melhorar a eficiência do governo “

⁷ BIO, Sérgio Rodrigues. Sistemas de Informação: um enfoque gerencial. São Paulo: Atlas, 1996. p. 20-23.

Dessa forma, a ideia de governo eletrônico começou a ser difundida como uma resposta à necessidade de mudança do modelo gerencialista, que possui uma lógica voltada para o privado, para o modelo de administração societal, no qual o interesse da sociedade é considerado. Dentro dessa lógica, a internet é a ferramenta para o alcance de participação social. (GONÇALVES, 2020).

O conceito de Governo Eletrônico surge a partir de aspectos oriundos da evolução da TIC, especialmente a Internet, constituindo novas formas de relacionamento da Administração Pública com a sociedade e vice-versa, evidenciando a prestação de serviços sem a necessidade da presença física. (BRASIL, 2019)

Diniz *et al* (2009), argumentam que o governo eletrônico está vinculado à modernização da administração pública por meio das tecnologias de informação para o aumento da eficiência dos processos administrativos do Estado. Nesse sentido, a reforma da gestão pública teve como propósito “[...] a busca da excelência e a orientação dos serviços ao cidadão.” (DINIZ *et al* 2009, p.26)

CEPIK, POSSAMAI, CANABARRO, FREITAS (2009) acreditam que o objetivo do governo eletrônico é o aumento da eficiência, da eficácia e da efetividade. Nesse sentido, Medeiros (2005) explica que o e-Gov tem a capacidade de eliminar desperdícios e reduzir custos, isto porque através da internet há o potencial de realização de operações a níveis globais e a custos reduzidos.

O emprego das TIC no setor público, segundo Brognoli *et al* (2020), trouxe novas formas de relacionamento entre a administração pública e os cidadãos. Ainda segundo o autor, a utilização de tecnologias da informação foi baseada em métodos e ferramentas já empregadas no setor privado.

Diniz (2009) argumenta que alguns motivos induziram o governo à utilização das tecnologias da informação e comunicação como estratégia de melhoria em seus processos internos e na prestação de serviços à sociedade:

[...] o uso intensivo das TICs pelos cidadãos, empresas privadas e organizações não governamentais; a migração da informação baseada em papel para mídias eletrônicas e serviços online e o avanço e universalização da infraestrutura pública de telecomunicações e da internet. (DINIZ *et al*, 2009, p.24)

Akman *et al* (2005, *apud*⁸ ESTEVANOVIC, 2019, p.29), explicam que governo eletrônico diz respeito ao “[...] uso da tecnologia, especialmente a internet, como um meio para entregar serviços aos cidadãos, empresas e outras entidades[...]”. Nesse sentido, o objetivo principal do governo eletrônico é o aumento da eficiência do governo na prestação de serviços com a redução de trâmites administrativos, garantia da provisão e continuidade dos serviços e também a diminuição do tempo gasto. (ESTEVANOVIC, 2019).

Partindo dessa premissa, segundo Estevanovic (2019) o esforço dos governos em implementar a tecnologia da informação e comunicação no Estado está relacionado a quatro objetivos: *i* aumento da eficiência, da eficácia e da produtividade; *ii* construção de um governo mais transparente e honesto; *iii* promoção de melhores serviços para o cidadão e *iv*, estabelecer novas relações com cidadãos e empresas para a construção de uma sociedade mais democrática.

Para Cristóvam *et al* (2020), a utilização das TIC é capaz de garantir “[...] a implementação, monitoramento e avaliação de políticas sociais.” Ademais, a inter-relação entre tecnologia e prestação de serviços públicos traz como resultados positivos, “[...] ganhos de eficiência na promoção das políticas sociais, assim como a maior transparência e o melhor monitoramento das atividades dos governos. (CRISTÓVAM *et al.*, 2020 p. 223).

Estevanovic (2019) afirma ainda que o governo eletrônico é um acontecimento recente e está intimamente associado às evoluções tecnológicas. Outra questão importante apontada pelo autor é o caráter político que o *e-Gov* assume “[...] uma vez que para que os projetos se desenvolvam, é necessário investimento em infraestrutura de tecnologia de comunicação e informação e *polícies* específicas para que a desigualdade de acesso seja reduzida.” (ESTEVANOVIC, 2019, p.30).

Nesse sentido, é importante destacar o acordo entre os países membros da Organização das Nações Unidas (ONU) ocorrido em 2015, onde foi criada a Agenda 2030, trazendo 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e cujo objetivo 9 se refere a “Construir infraestruturas resilientes, promover a industrialização inclusiva e sustentável e fomentar a inovação” (ONU, 2016, p.24). A meta 9c deste ODS diz respeito a

⁸ AKMAN, Ibrahim et al. E-Government: A global view and an empirical evaluation of some attributes of citizens. *Government Information Quarterly*, Periódico Online, v. 22, n. 2, p.239-257, fev. 2005. Elsevier BV. <http://dx.doi.org/10.1016/i.giq.2004.12.001>.

Aumentar significativamente o acesso às tecnologias de informação e comunicação e se empenhar para procurar ao máximo oferecer acesso universal e a preços acessíveis à internet nos países menos desenvolvidos, até 2020 (ONU, 2016, p. 24)

Dessa forma, devido às tecnologias estarem em constante evolução, o termo Governo eletrônico em meados dos anos 2010 passou a envolver não somente as TIC na prestação de serviços públicos (ESTEVAOVIC 2019) mas também “[...] abrange uma outra complexidade de fatores como a governança eletrônica, transparência, participação e outras esferas da Administração Pública se relacionando com a sociedade.” (ESTEVAOVIC, p. 32 2019). Essa evolução do termo foi denominada Governo Digital.

2.3A evolução do Governo Eletrônico: O Governo Digital

O termo Governo digital, segundo Brognoli (2020), pode ser entendido como uma evolução do governo eletrônico, cujo foco é a utilização das TIC para a redução de custos e ganho de eficiência no Estado. A partir de 2015 passou-se a pensar em melhorar a relação do governo com o cidadão, no que se refere à maior acessibilidade e mais transparência na prestação de serviços públicos.

Dessa forma, segundo o autor,

A evolução de governo eletrônico para o conceito de governo digital ocorreu a partir de 2015 e isso mudou o foco do governo, pois passou-se a pensar mais na relação com o cidadão, visando a simplicidade, acessibilidade e eficiência nos serviços disponibilizados por meio das tecnologias digitais (BRASIL, 2018b, *apud*⁹, BROGNOLI *et al*, p5).

Essa evolução ocorreu devido a percepção de que não era suficiente somente a introdução das TIC, mas também era necessária a estruturação de um “ecossistema digital que descomplique e consiga envolver o governo e a sociedade de forma eficiente” (BROGNOLI; FERENHOF, 2020).

⁹ BRASIL. Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (MP). Transição de Governo 2018-2019: Informações Estratégicas. 2018b. Disponível em: https://transicao.planejamento.gov.br/wp-content/uploads/2018/11/10_Governo-Digital_versão_para_publicação.pdf. Acesso em: 27 maio 2019.

Nesse tocante, (COSTA; EGLER; CASELLAS, 2019) classificam as políticas de inovação digital em: i) as que introduzem a infraestrutura para o processo de modernização, criando a estrutura material para desenvolvimento da inovação e ii) as que se ocupam em criar capital humano, garantido a usabilidade da infraestrutura das TIC, como políticas de inclusão digital, formação de corpos técnicos e implementação de governo *online*. (COSTA; EGLER; CASELLAS, 2019).

Com a criação do Grupo de Trabalho em Tecnologia da Informação, (GTTI) em abril do ano 2000, foi elaborado um levantamento referente a novas formas de interação eletrônica (BRASIL, 2006) e foi identificado a existência de serviços ofertados por meio da internet, como declaração de imposto de renda, divulgação de editais de compras públicas, acompanhamento de processos judiciais, entre outros. (BRASIL, 2019) Nesse estudo foi identificado que a infraestrutura para as TIC no Brasil era deficitária, pois era formada por várias redes administradas isoladamente (BRASIL, 2019).

Além disso, foi identificado pelo GTTI que a exclusão digital era um fator que limitava a expansão da internet, devido à dificuldade de acesso a linhas telefônicas e provedores. (BRASIL, 2019) Dessa forma, os esforços do governo brasileiro foram estruturados em: i) universalização de serviços, ii) governo ao alcance de todos e por último, iii) Infraestrutura avançada. (BRASIL, 2019). Posteriormente, já no ano de 2008, o governo federal lançou cartilhas com recomendações de boas práticas denominadas “Padrões e-Gov.”

Cristóvan *et al*, (2020) entendem o governo digital como a utilização de Tecnologias da Informação e Comunicação para o fornecimento de serviços públicos concretizadores de direitos sociais, no que tange a promoção de acesso, participação e controle das ações do governo.

O uso das TICs nos serviços públicos constrói uma tendência disruptiva em relação ao modelo de Governo eletrônico, de modelagem tecnológica predominantemente incremental, de forma a avançar para um paradigma de uso de tecnologias como instrumentos de densificação de direitos sociais. (CRISTÓVAM; SAIKALI; SOUSA, 2020, p. 2017)

Nessa toada, o governo brasileiro começou a se preocupar mais com o valor público que de acordo com Brognoli (2020), “é o produto e/ou resultado obtido por meio das atividades de uma organização pública, que representem soluções

efetivas e úteis às necessidades ou às demandas de interesse público” (BRASIL, 2017).

Percebe-se dessa forma que no governo digital ocorre a simplificação do acesso aos serviços do governo de tal forma que o cidadão é capaz de se conectar com a administração pública de maneira simples tornando o governo digital uma política de inclusão social. Massimo Di Felice (2019, *apud*¹⁰ CRISTÓVAM *et al*, 2020, p.227) constata “uma nova morfologia do social, que demanda no contexto brasileiro, sem dúvida, avanços em termos de inclusão e cidadania digitais.”

Ademais, para além da inclusão social, Oliveira *et al* (2015, *apud*¹¹ CRISTÓVAM *et al*) acreditam que as TIC têm a capacidade de melhorar a prestação de serviços para a sociedade:

a utilização das TIC no setor público pode indicar uma ferramenta estratégica para ampliar a eficiência dos serviços públicos, gerando maior economia para o Estado, maior nível de transparência e qualidade no atendimento das demandas dos cidadãos (OLIVEIRA; FALEIROS; DINIZ, 2015)

E é a partir dessa premissa que a administração pública mineira, por meio do decreto 47441 de 03 de julho de 2018, instituiu a política de simplificação administrativa que trouxe um viés direcionado para a simplificação de serviços e o atendimento ao público. Uma das diretrizes do decreto recomenda a aplicação de soluções tecnológicas para simplificar a prestação de serviços públicos para os usuários.

¹⁰ DI FELICE, Massimo. La cittadinanza digitale: la crise dell’idea occidentale di democrazia e la partecipazione nelle reti digitali. Milan: Meltemi, 2019.

¹¹ OLIVEIRA, Lya Cynthia Porto de; FALEIROS, Sarah Martins; DINIZ, Eduardo Henrique. Sistemas de informação em políticas sociais descentralizadas: uma análise sobre a coordenação federativa e práticas de gestão. Revista de Administração Pública, Rio de Janeiro, v. 49, n. 1, p. 23-46, jan.-fev. 2015. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rap/v49n1/0034-7612-rap-49-01-00023.pdf>. Acesso em: 25 abr. 2020.

3. A SECRETARIA DE ESTADO DE MEIO AMBIENTE E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

Para melhor compreensão a respeito do local escolhido para execução do estudo, faz-se necessário trazer informações referentes à Secretaria de Estado de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável. A SEMAD é o órgão responsável por

[...] formular e coordenar a política estadual de proteção e conservação do meio ambiente e de gerenciamento dos recursos hídricos e articular as políticas de gestão dos recursos ambientais, visando ao desenvolvimento sustentável no Estado de Minas Gerais. (MINAS GERAIS, 2021)

A política ambiental no Brasil, segundo Pena (2021), começou a ser pensada na década de 1930, a partir da necessidade de preservação ambiental no país. Destaca-se nesse período a criação do Parque Nacional de Itatiaia, situado na divisa entre Minas Gerais e o Rio de Janeiro, a criação do parque de Iguaçu, na divisa entre o Brasil e a Argentina e a criação do Parque Nacional da Serra dos Órgãos, no Rio de Janeiro. Além disso, o primeiro código florestal brasileiro foi elaborado em 1934 para regulamentar o uso da terra, com o objetivo de preservar a natureza.

Após este período, já na década de 1980, houve a criação do Sistema Nacional de Meio Ambiente (SISNAMA), do Conselho Nacional de Meio Ambiente (CONAMA) e do Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (IBAMA), órgão voltado para a fiscalização do meio ambiente. (Pena, 2021) A constituição federal de 1988 instituiu a política ambiental no Brasil, que segundo Pena (2021), é considerada uma das leis ambientais mais avançadas do mundo.

Dentro deste prisma, em Minas Gerais, a lei nº 9.514 de 29 de dezembro de 1987 transformou a Secretaria de Estado de Ciência e Tecnologia (SECT) em Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Meio Ambiente (SECTMA) e também converteu a Comissão de Política Ambiental em Conselho Estadual de Política Ambiental (COPAM) (Morais, 2010). Além disso, neste mesmo ano houve a criação da Fundação Estadual do Meio Ambiente (FEAM), por meio da lei nº 9.525 de dezembro de 1987. (MINAS GERAIS, 1987).

Posteriormente, em 1995, a lei nº 11.903 desmembrou a SECTMA em dois órgãos, a Secretaria de Estado de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável

(SEMAD) e a Secretaria de Estado de Ciência e Tecnologia (SECT). (MINAS GERAIS, 1995)

A Secretaria de Estado de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável está organizada por meio do decreto nº 47.787, de 13 de dezembro de 2019 e atua no Estado como o órgão que implementa e acompanha as políticas públicas referentes à preservação, conservação e recuperação dos ecossistemas, por meio da formulação, coordenação, execução e supervisão dessas políticas relativas ao meio ambiente do Estado de Minas Gerais. (MINAS GERAIS, 2019b) À SEMAD cabe também a função de promoção de educação ambiental e produção científica, no que diz respeito à melhoria da formulação e implementação de políticas ambientais.

Atualmente, a SEMAD é composta por 4 subsecretarias: Subsecretaria de Gestão Ambiental e Saneamento (SUGES), a Subsecretaria de Fiscalização Ambiental (SUFIS), a Subsecretaria de Regularização Ambiental (SURAM) e por fim, a Subsecretaria de Tecnologia, Administração e Finanças (SUTAF).

A SUGES é constituída pela Superintendência de Saneamento Básico (SUSAB) e Superintendência de Gestão Ambiental (SUGA). A SUSAB possui a Diretoria de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, a Diretoria de Resíduos Sólidos Urbanos e Drenagem de Águas Pluviais e também o Centro Mineiro de Referência em Resíduos (CMRR). No que se refere a SUGA, esta se constitui da Diretoria de Gestão Territorial Ambiental (DGTA), da Diretoria de Educação Ambiental e Relações Institucionais (DEARI) e por fim, da Diretoria de Projetos Ambientais e Instrumentos Econômicos (DPAI).

A SUFIS é composta pela Superintendência de Fiscalização e a Superintendência de Controle Processual. A Superintendência de Fiscalização, por sua vez, possui a Diretoria de Estratégia da Fiscalização e também a Diretoria de Inteligência e Ações Especiais. A Superintendência de Controle Processual é composta pela Diretoria de Apoio Normativo (DANOR), pela Diretoria de Autos de Infração (DAINF) e também pela Diretoria de Cadastros e Gestão de Denúncias (DCAD).

A SURAM, por sua vez, é composta pela Superintendência de Apoio à Regularização Ambiental (SUARA) e a Superintendência de Projetos Prioritários (SUPPRI). A SUARA se constitui da Diretoria de Apoio Técnico e Normativo (DATEN), a Diretoria de Estratégia em Regularização e Articulação com Órgãos e Entidades Intervenientes (DEREG) e a Diretoria de Apoio à Gestão Municipal (DAGEM).

Por fim, a SEMAD conta com a SUTAF, composta pela Superintendência de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas (SGDP), a Superintendência de Tecnologia da Informação (STI) e também a Superintendência de Administração e Finanças (SUAFI). A SGDP é composta pela Diretoria de Pagamento, Direitos e Vantagens (DPDV), da Diretoria de Desenvolvimento de Pessoas (DIDP) e pela Diretoria de Provisão e Carreiras (DPCA).

A STI, por sua vez, conta com a Diretoria de Gestão de Tecnologia da Informação (DGTI) e também com a Diretoria de Infraestrutura e Suporte em Tecnologia da Informação (DISTI). Além do mais, a Subsecretaria de Tecnologia, Administração e Finanças ainda conta com a SUAFI que possui a Diretoria de Contabilidade e Finanças, a Diretoria de Gestão de Parcerias (DIGEP), Diretoria de Compras e Contratos (DICOC) e a Diretoria de Logística (DILOG).

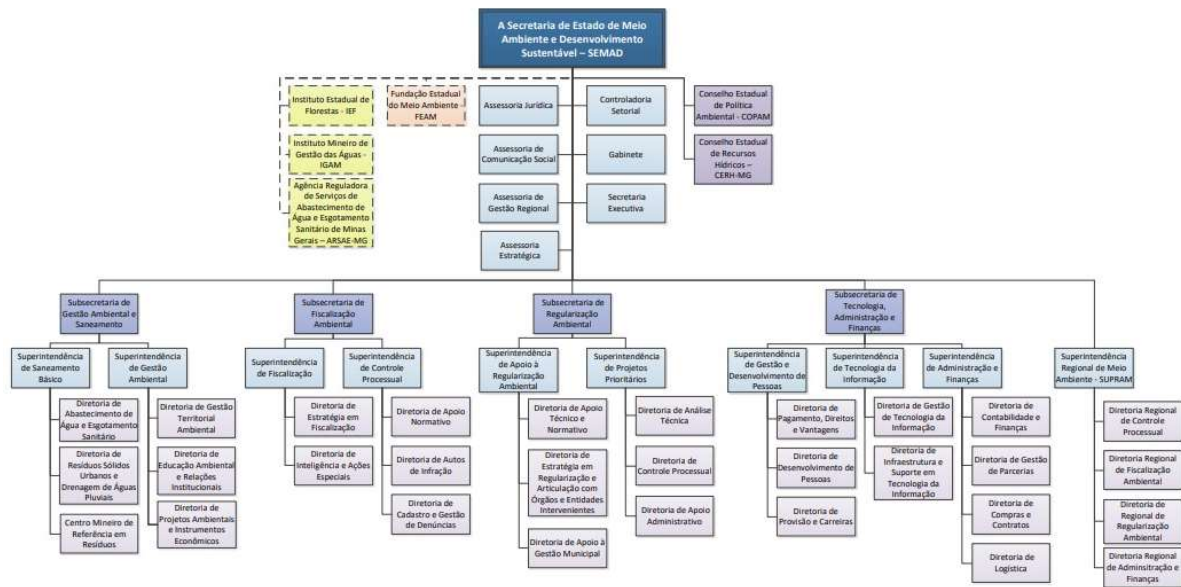
Com tudo, para suporte necessário para a SEMAD atuar nos diversos municípios mineiros, a secretaria de meio ambiente conta com as Superintendências Regionais de Meio Ambiente (SUPRAM) que estão situadas em várias regiões de Minas Gerais e são estruturadas em Diretoria Regional de Controle Processual, Diretoria Regional de Fiscalização Ambiental, Diretoria de Regional de Regularização Ambiental e finalmente, Diretoria Regional de Administração e Finanças. (MINAS GERAIS, 2019b)

Segundo Morais, (2010) são 9 as Superintendências Regionais de Meio Ambiente, sendo elas em Belo Horizonte, Ubá, Varginha, Divinópolis, Uberlândia, Unaí, Montes Claros, Diamantina e Governador Valadares. Ainda segundo o autor, a implantação das SUPRAMs trouxe redução do tempo e deslocamento para o cidadão do interior para a concessão de licenças ambientais.

No nível acima das Subsecretarias no organograma, a SEMAD possui a Assessoria Jurídica (ASJUR), a Assessoria de Comunicação Social (ASCOM), a Assessoria de Gestão Regional (ASGER) e a Assessoria Estratégica (AEST), além da Controladoria Setorial (CSET), o Gabinete e a Secretaria Executiva. Ademais, a SEMAD possui em sua estrutura o Instituto Estadual de Florestas (IEF), o Instituto Mineiro de Gestão das Águas (IGAM), a Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário de Minas Gerais (ARSAE-MG) e a Fundação Estadual do Meio Ambiente (FEAM), além do Conselho Estadual de Política Ambiental (COPAM) e o Conselho Estadual de Recursos Hídricos (CERH-MG). Abaixo é apresentado o organograma da Secretaria de Estado de Meio Ambiente e

Desenvolvimento Sustentável e devido a baixa resolução da imagem, o organograma é apresentado em versão ampliada no anexo 4 para melhor visualização.

Imagem 1 Organograma Secretaria de Estado de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável



Fonte: Secretaria de Estado de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável

A SEMAD, junto ao COPAM, o CERH, a FEAM, o IEF e o IGAM, compõem o Sistema Estadual de Meio Ambiente e Recursos Hídricos (SISEMA). (MINAS GERAIS, 2019b). O COPAM tem por finalidade, a definição das diretrizes e políticas ambientais, além de estabelecer normas e procedimentos com o objetivo de preservação e conservação do meio ambiente e dos recursos naturais, aprovando normas relativas ao licenciamento e intervenções ambientais, definindo os tipos de atividades ou empreendimentos que podem causar impactos na natureza, decidindo sobre processos de licenciamento ambiental, decidindo sobre penalidades e recursos, além de aprovar o regimento interno do conselho. (MINAS GERAIS, 2016)

No que se refere ao Conselho Estadual de Recursos Hídricos, este tem por finalidade a promoção e aperfeiçoamento dos procedimentos de planejamento, articulação, controle e avaliação dos recursos hídricos do Estado de Minas Gerais, promovendo a integração dos programas e atividades setoriais de abastecimento urbano e industrial, controle de cheias, irrigação e drenagem para uso agropecuários, geração de energia elétrica, navegação fluvial, pesca, diluição e transporte de

resíduos sanitários e industriais, além do controle da qualidade das águas.(MINAS GERAIS, 1987)

Ao Conselho Estadual de Recursos Hídricos compete o estabelecimento da política estadual de recursos hídricos, estabelecimento de mecanismos de coordenação do planejamento e execução das atividades do governo estadual no setor hídrico, coordenar a elaboração de estudos e projetos de aproveitamento dos recursos hídricos, a aprovação de normas para a utilização, preservação e recuperação dos recursos hídricos de Minas Gerais, conceder a utilização dos recursos hídricos, celebrar convênios e acordos com órgãos e entidades, representar o governo estadual junto aos órgãos e entidades federais no que se refere aos recursos hídricos e elaborar e aprovar o regimento interno do conselho. (MINAS GERAIS, 1987)

Quanto à Fundação Estadual do Meio Ambiente, esta tem a competência de desenvolver e implementar as políticas públicas, no que se refere à mudança do clima, às energias renováveis, à qualidade do ar, à qualidade do solo e à gestão de efluentes líquidos e de resíduos sólidos. (MINAS GERAIS, 2019)

Além disto, possui as prerrogativas de promover a aplicação de instrumentos de gestão ambiental, propor indicadores e avaliar a qualidade ambiental e a efetividade das políticas de proteção da natureza, desenvolver e apoiar estudos, projetos e pesquisas no que tange à promoção da modernização e da inovação tecnológica nos setores da indústria, mineração, turismo, agricultura, pecuária e de infraestrutura, referentes ao uso racional dos recursos ambientais e fontes renováveis de energia; propor, estabelecer e promover a aplicação de normas relacionadas à conservação, preservação e recuperação dos recursos naturais, em convenção com outros órgãos e entidades das três esferas de governo.(MINAS GERAIS, 2019)

O Instituto Estadual de Florestas possui a finalidade de executar a política florestal e promover a preservação e conservação da fauna e da flora, além de promover o desenvolvimento sustentável dos recursos naturais renováveis e da pesca. Ao IEF cabe desenvolver e coordenar a execução de ações e pesquisas relativas à manutenção do equilíbrio ecológico e proteção da biodiversidade. (MINAS GERAIS, 2021)

Ademais, compete ao IEF propor a criação de unidades de conservação, implantá-las e administrá-las; fomentar, apoiar e incentivar o florestamento e reflorestamento, promover a educação ambiental e por fim, apoiar a SEMAD na

fiscalização, aplicação de sanções e no processo de regularização ambiental. (MINAS GERAIS, 2021)

Por fim, o Instituto Mineiro de Gestão das Águas possui como atribuições o desenvolvimento e implementação da política estadual de recursos hídricos. Ao IGAM cabe disciplinar, coordenar e implementar o controle e avaliação das políticas de recursos hídricos de Minas Gerais; controlar, monitorar e regular o uso dos recursos hídricos; promover, prestar apoio técnico à criação de comitês de bacias hidrográficas, bem como de agências de bacias hidrográficas e de entidades correlatas, conceder o direito de uso dos recursos hídricos, gerir e aplicar as receitas provenientes de cobrança pelo uso de recursos hídricos no estado, fiscalizar barragens, articular com órgãos e entidades a gestão de bacias hidrográficas e realizar a previsão do tempo e clima. (MINAS GERAIS, 2020)

O SISEMA, de acordo com Morais, (2010) foi instituído por meio da Lei Delegada nº 125 de 25 de janeiro de 2007 e tem o objetivo de regionalizar as medidas do Sistema Nacional de Meio Ambiente. Ao SISEMA, de acordo com o parágrafo terceiro do artigo 7º desta lei, cabe a articulação com os órgãos e entidades estaduais e municipais no que diz respeito a gestão do meio ambiente em Minas Gerais. (MINAS GERAIS, 2007)

No que diz respeito à prestação de serviços ao cidadão pela SEMAD, estes são de apoio aos municípios, no que se refere ao exercício da função de licenciar, controlar e fiscalizar o meio ambiente. Alguns serviços ofertados pela SEMAD¹² são:

- Prestação de informações referentes a processos de licenciamento ambiental;
- Habilitação de ICMS ecológico
- Requerimento de Certidão de Dispensa de Licenciamento Ambiental;
- Requerimento de Licença Ambiental;
- Emissão de Documento de Arrecadação Estadual - DAE e guia para recolhimento de taxa de controle e fiscalização ambiental do estado de Minas Gerais (TFAMG);
- Requerimento de parcelamento de multas aplicadas em autos de infração ambientais.

¹² Outros serviços ofertados pela SEMAD, pelo IEF, pelo IGAM e pela FEAM podem ser acessados no site da Secretaria de Estado de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável, por meio do link: <http://www.meioambiente.mg.gov.br/>

O objeto de estudo deste trabalho foi o serviço de requerimento de licenciamento ambiental que é oferecido pela SEMAD de maneira digital por meio do Sistema de Licenciamento Ambiental (SLA), no Portal Ecosistemas. (MINAS GERAIS, 2019a). Anteriormente este requerimento era realizado por meio do preenchimento do Formulário de Caracterização do Empreendimento (FCE).

O FCE consiste em uma planilha composta de 11 telas que eram preenchidas pelo solicitante de acordo com o tipo de empreendimento e o tipo de solicitação (Licenciamento Ambiental, Renovação de Licenciamento Ambiental, Dispensa do Licenciamento Ambiental). Após o preenchimento das telas necessárias, a planilha era impressa e assinada. Por fim, o documento era digitalizado e encaminhado à SEMAD junto aos documentos exigidos para o licenciamento, via SEI. Ademais, era necessário encaminhar o documento em duas versões, ou seja, a versão do arquivo em Excel e também a versão assinada e digitalizada. Para fins de ilustração, algumas telas da planilha FCE são apresentadas no Anexo 2 deste trabalho.

Após o envio do requerimento era necessário aguardar o contato da SUPRAM correspondente para novas orientações ou a finalização do processo de licenciamento. De acordo com dados da Assessoria de Comunicação da SEMAD o tempo médio de análise dos processos era de 51 dias. Após a implantação do SLA, o tempo médio de análise dos processos passou a ser de 9,66 dias. Esses dados foram divulgados em março de 2020, quando o SLA completava 100 dias de funcionamento.

A lei federal nº 13.460 de junho de 2017, que dispõe sobre a proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, trouxe em seu artigo 5º, inciso XIII o dever dos agentes públicos e prestadores de serviços de utilizar soluções tecnológicas que proporcionem a simplificação de processos e procedimentos de atendimento ao usuário, proporcionando melhores condições para o compartilhamento das informações.

Além disso, o decreto federal nº 9.094 de julho de 2017 trouxe a regulamentação dos dispositivos da lei 13.460/2017. O decreto dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos e instituiu o Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) como o instrumento suficiente para o acesso a informações e serviços, exercício de direito e obrigações, bem como na obtenção de benefícios perante órgãos e entidades do Poder Executivo federal.

Com o objetivo de proporcionar ao cidadão mineiro uma melhor experiência no que diz respeito à prestação de serviços públicos, bem como impulsionar a modernização dos serviços públicos em Minas Gerais por meio das TIC e em consonância com a lei federal nº 13.460/2017, e também com o decreto federal nº 9.094/2017, o governo mineiro instituiu, por meio do decreto estadual nº 47441, de julho de 2018, a política de simplificação administrativa no âmbito do poder executivo estadual. O artigo 3º deste decreto preconiza as diretrizes da política de simplificação e em seu inciso VII fica recomendado

aplicação de soluções tecnológicas para simplificar os serviços públicos e o atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, assim como para facilitar a autenticação e a identificação dos usuários nos serviços públicos digitais (MINAS GERAIS, 2018)

A partir dessa premissa, o governo de Minas Gerais iniciou o processo de digitalização de serviços públicos e passou a ofertar diversos serviços de maneira digital por meio de seus portais. Atualmente, o governo de Minas Gerais oferece 1020 serviços públicos estaduais por meio do Portal MG, onde o cidadão consegue acessar serviços sem a necessidade de comparecer ao órgão.

Segundo divulgado pelo portal Agência Minas em abril de 2021, o índice de transformação digital do governo de Minas Gerais, que diz respeito ao percentual de etapas dos serviços públicos estaduais que são digitais, em 2018 era de 46%. Em 2020, este índice foi de 60% e atualmente é de 73%, ou seja, 73% das etapas que compõem os serviços públicos prestados em Minas Gerais são feitas de maneira totalmente digital. O governo prevê que até o final da gestão atual este índice chegue a 80% de etapas dos serviços públicos executadas digitalmente.

Na mesma toada, a implantação do portal Ecosistemas no ano de 2020, trouxe o acesso simplificado a vários serviços do SISEMA antes disponibilizados presencialmente ou por meio de outros canais de interação, passando a ser ofertados de forma totalmente digital e menos burocrática. O portal Ecosistemas nasceu de uma ideia apresentada ao Prêmio Inova em 2020, que é uma iniciativa do governo estadual para a busca de projetos que visam a simplificação de serviços com o foco voltado para as necessidades dos usuários.

O portal Ecosistemas é uma plataforma informatizada que reúne em um único ambiente vários serviços ambientais de Minas Gerais. Além do SLA, o portal

Ecosistemas traz o cadastro único de pessoas físicas e jurídicas (CADU) e por meio desse cadastro há a unificação de informações de acesso aos serviços, trazendo a integração entre todos os serviços prestados pelos órgãos do SISEMA.

Dessa forma, uma vez feito o cadastro pelo usuário, as informações são armazenadas em uma base de dados comum aos outros módulos disponíveis na plataforma, trazendo maior agilidade às solicitações e maior praticidade ao usuário, que não precisa mais repetir o procedimento de cadastro em solicitações futuras. Além disso, há a integração com o cadastro único do governo federal por meio do Gov.br, que reúne os dados de acesso aos sistemas públicos de todo país e facilita o acesso dos usuários a todos os sistemas do governo com o mesmo *login*. Dentro do Portal Ecosistemas, além do CADU e do SLA, já é possível também acessar os serviços:

- Cadastro de Plantio;
- Gestão de Plantios;
- Registro de categorias
- Sistema de Informações de Gerenciamento de Barragens

Outros serviços ainda serão integrados à plataforma, como o Sistema de Outorgas (SOUT), Gestão da Cadeia do Carvão de Origem Plantada. Ademais, será possível também a consulta a informações da Junta Comercial do Estado de Minas Gerais (JUCEMG) e o IBAMA.

Os órgãos que compõem o SISEMA também utilizam o SEI e o site institucional como meios de interação com o cidadão. Além disso, alguns desses serviços também podem ser solicitados de maneira presencial na Secretaria de Estado de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável e em suas superintendências regionais.

3.1 O Licenciamento Ambiental no Brasil

Thomazi et al (2001), explicam que o Licenciamento Ambiental consiste em um dispositivo pelo qual o poder público exerce a ação preventiva, no que se refere aos empreendimentos que possuem potencial de degradar o meio ambiente, de acordo com o princípio da prevenção dos danos ambientais, determinado pela

Declaração do Meio Ambiente Humano na Conferência das Nações Unidas sobre o Meio Ambiente de Estocolmo, em 1972.

Sob a influência da Conferência de Estocolmo, o governo brasileiro decide implantar o controle da poluição industrial no Brasil e institui a Secretaria Especial do Meio Ambiente (SEMA), por meio do decreto nº 73.030 de outubro de 1973, com a finalidade de acompanhar as transformações do meio ambiente, identificando ocorrências e atuando para sua correção, dentre outras atribuições. Ferreira e Salles (2016) enfatizam que não havia órgão exclusivo para a questão ambiental em âmbito nacional até então, sendo a SEMA o primeiro.

Ferreira e Salles (2016), explicam que com o grande progresso tecnológico ocasionado pela estratégia de desenvolvimento econômico instituída no país nesse período, foi identificada a necessidade de maior controle da poluição e preservação do meio ambiente, devido ao alto poder de degradação das atividades industriais.

Segundo Thomazi et al (2001), as primeiras leis referentes ao licenciamento ambiental no Brasil foram expedidas pelos governos de São Paulo e do Rio de Janeiro, ainda na década de 1970, visando o controle da poluição causada pelo grande desenvolvimento industrial nesses estados. Contudo, segundo Moraes (2010), somente na década de 1980 é que se pode observar avanços na questão ambiental brasileira.

Em 1981, a Lei Federal nº 6.938/81 instituiu a Política Nacional do Meio Ambiente (PNMA) e nela são apresentadas as hipóteses legais de exigência de licenciamento ambiental para permissão para construção, instalação e ou funcionamento de empreendimentos com potencial de degradação da natureza.

Esta lei serviu de inspiração para um capítulo inteiro da Constituição Federal de 1988, que se refere inteiramente à proteção do meio ambiente no âmbito nacional e garante a todos o direito ao meio ambiente equilibrado. MORAIS (2010). Ainda na Constituição de 1988, o seu artigo 255, inciso IV preconiza que para assegurar a efetividade do direito ao meio ambiente ecologicamente equilibrado, o poder público deve exigir o estudo prévio do impacto ambiental para a instalação de obra ou atividade potencialmente poluidora do meio ambiente.

A partir deste marco, foram criados o Instituto Brasileiro do Meio Ambiente (IBAMA), em 1989, com as atribuições de exercer poder de polícia, executar as ações da política nacional de meio ambiente e por fim, executar as ações supletivas de competência da União.

Além disso, em 1995 foi instituído o Ministério do Meio Ambiente, dos Recursos Hídricos e da Amazônia Legal, com as responsabilidades de promover a política nacional de meio ambiente, a política de recursos hídricos, as políticas de preservação, conservação e utilização sustentável das florestas e ecossistemas, a política de integração do meio ambiente e produção, além do zoneamento ecológico-econômico.

3.2 O Licenciamento Ambiental em Minas Gerais

O licenciamento ambiental, segundo determinado na Lei Estadual nº 21.972, de 21 de janeiro de 2016 é obrigatório para a construção, instalação e/ou ampliação de empreendimentos ou atividades que utilizam recursos ambientais e que podem causar a degradação ou impactos negativos ao meio ambiente. (MINAS GERAIS, 2016). Ainda segundo essa lei, o licenciamento ambiental é o procedimento administrativo designado a licenciar os empreendimentos que podem ser potenciais poluidores.

O artigo 17 da lei especifica três modalidades de licenciamento ambiental: i) Licenciamento Ambiental Trifásico, ii) Licenciamento Ambiental Concomitante e iii) Licenciamento Ambiental Simplificado.

O Licenciamento Ambiental Trifásico consiste em um processo em três fases sucessivas. Em cada uma dessas fases é expedido uma licença, de acordo com a etapa do empreendimento, sendo:

Licença Prévia (LP) -É a licença que atesta se o empreendimento ou atividade é viável no que se refere à sua localização e concepção. Após a aprovação dos requisitos e condicionantes desta fase, é expedida a LP, dando prosseguimento ao processo de Licenciamento.

A fase seguinte é a expedição da Licença de Instalação (LI) que se trata da licença que autoriza a instalação das atividades ou empreendimentos. Nessa fase, são analisadas as especificações constantes nos planos, programas e projetos aprovados, além das medidas de controle ambiental e após a devida aprovação, é expedida a LI.

Por fim, a próxima etapa é a expedição da Licença de Operação (LO), que autoriza o início das atividades ou o funcionamento do empreendimento após o

cumprimento dos requisitos que constam na LP e LI. Com a expedição da LO, o empreendimento ou atividade está apta para funcionar dentro das medidas de controle ambiental determinadas na lei. (MINAS GERAIS, 2016)

No que diz respeito ao Licenciamento Ambiental Concomitante, este consiste na modalidade onde são analisadas as mesmas etapas do Licenciamento Ambiental Trifásico, porém de maneira concomitante, sendo as alternativas: i) LP e LI, onde a LO é expedida posteriormente; ii) LI e LO, cuja LP é expedida em seguida e por fim, iii) LI, LP e LO simultaneamente. (MINAS GERAIS, 2016)

A terceira e última modalidade é o Licenciamento Ambiental Simplificado, que é realizado em uma fase única, por meio da apresentação de maneira eletrônica do documento chamado Relatório Ambiental Simplificado, pelo empreendedor. Após a devida análise do Relatório e cumpridas todas as exigências estabelecidas pelo órgão ambiental é expedida a Licença Ambiental Simplificada. (MINAS GERAIS, 2016) Com o objetivo de mensurar a percepção dos usuários do SLA, foram levadas em consideração todas as modalidades de licenciamento ambiental disponibilizadas no sistema.

No que se refere aos tipos de empreendimentos passíveis de licenciamento ambiental, a deliberação normativa COPAM nº 217 de dezembro de 2017 estabelece os critérios para a definição das modalidades de acordo com o porte, potencial poluidor e critérios locacionais. A lista de tipos de empreendimentos e atividades é extensa, compreendendo atividades minerárias, atividades industriais variadas, atividades de infraestrutura, atividades de gerenciamento de resíduos e atividades agrossilvipastoris, que compreendem as atividades agrícolas, atividades silviculturais, atividades pecuárias, produção de carvão, infraestrutura de irrigação, entre outras.

O Licenciamento Ambiental, segundo Santos (2017), precisa estar em consonância com instrumentos de planejamento, como o zoneamento ecológico-econômico (ZEE), que consiste em um instrumento técnico e político de planejamento que estabelece diretrizes de ordenamento e gestão do território no que se refere às características ambientais, além da dinâmica socioeconômica de determinada região, município ou estado.

Além disto, o licenciamento ambiental precisa estar vinculado ao Plano Diretor Municipal, que é o instrumento do planejamento que projeta o município, abordando todos os seus aspectos físicos e territoriais e que trata do regramento da ocupação do solo e todos os detalhes que versam sobre suas potencialidades e

vulnerabilidades, sendo necessária uma grande articulação entre o Licenciamento Ambiental e esses instrumentos de planejamento.

3.3O Formulário de Caracterização do Empreendimento - FCE

O Licenciamento Ambiental em Minas Gerais, anteriormente a criação do SLA, era solicitado por meio do Formulário de Caracterização do Empreendimento - FCE, que consiste em uma planilha contendo 11 telas, onde o usuário solicitante precisava preencher as informações referentes aos critérios locacionais, fatores de restrição, caracterização do empreendimento, classificação da atividade, etc., de acordo com sua solicitação, ou seja, de acordo com o tipo de licenciamento ambiental pretendido ou a dispensa de licenciamento, quando for este o caso.

Segundo o manual FCE, disponível no site da SEMAD, as telas 01 a 08 são destinadas a para as informações gerais necessárias para a devida regularização do empreendimento ou atividade. A tela 09 se refere ao enquadramento e caracterização do empreendimento e a documentação necessária; a tela 10 diz se destina às solicitações de dispensa do licenciamento ambiental e por fim, a tela 11 é destinada para a inserção de atividades adicionais, quando for o caso. (MINAS GERAIS, 2019)

Após o devido preenchimento, era necessária a impressão de parte da planilha, para a assinatura do solicitante e a entrega do documento, inicialmente de maneira presencial e a depois da criação do SEI, o formulário passou a ser enviado por meio da ferramenta

O FCE ainda é utilizado para retificação de solicitações já enviadas e pelos municípios que exercem a competência de licenciar empreendimentos e atividades, conferida aos municípios por meio da Lei Complementar nº 140, de 8 de dezembro de 2011, que foi regulamentada pela Deliberação Normativa (DN) Copam nº 213, de 22 de fevereiro de 2017. (MINAS GERAIS, 2021)

Para exercer essa competência o município precisa possuir um órgão ambiental municipal com técnicos devidamente capacitados, Conselho municipal de meio ambiente e se manifestar por meio de contato à DAGEM. (MINAS GERAIS, 2021)

3.4O Sistema de Licenciamento Ambiental – SLA

O Sistema de Licenciamento Ambiental - SLA foi instituído por meio da resolução SEMAD nº 2.890 de 04 de novembro de 2019 com a finalidade de ser o instrumento para requerimento, processamento e emissão de licenças ambientais no estado de Minas Gerais, sendo este um procedimento imprescindível para a consolidação da Política Nacional do Meio Ambiente, de acordo com a Lei Federal nº 6.938/1981, além de ser um aperfeiçoamento da gestão ambiental do estado com o objetivo de modernizar os processos administrativos e garantir o desenvolvimento econômico de forma sustentável. (MINAS GERAIS, 2019)

Nesse sentido, o SLA é a plataforma designada à regularização ambiental das atividades econômicas previstas na Deliberação Normativa Copam nº 217 de 06 de dezembro de 2017 e permite a interação entre o empreendedor e o órgão ambiental estadual, padroniza as ações que se referem ao licenciamento ambiental, disponibiliza informações a respeito dos processos de regularização ambiental de empreendimentos e disponibiliza a emissão de certificado de licença ambiental de maneira automatizada. (MINAS GERAIS, 2019)

Dessa forma, o SLA proporciona melhoria nos serviços ambientais ao cidadão mineiro, garante maior eficiência do estado, pois reduz a necessidade de uso de papel, reduz o prazo para a regularização dos empreendimentos e colabora para a preservação ambiental em Minas Gerais. (MINAS GERAIS, 2019)

Para solicitar os serviços no SLA é necessário realizar o cadastro das pessoas físicas ou jurídicas que serão responsáveis pelo empreendimento que será licenciado. Esse cadastro é realizado uma única vez no CADU, módulo de cadastro de pessoas físicas e jurídicas do portal Ecosistemas, e a partir de então essas informações são salvas na base de dados do estado, sendo necessário apenas cadastrar o empreendimento a ser licenciado. O responsável cadastrado poderá solicitar o serviço de licenciamento para vários outros empreendimentos e poderá visualizar o andamento de todos os processos de maneira simples em uma única tela. (MINAS GERAIS, 2019)

Nessa tela é possível visualizar todos os processos de solicitados pelo usuário, os documentos anexados, gerar guia de arrecadação para pagamento, ter acesso ao certificado de licença ambiental, à certidão de dispensa de licenciamento

ou o comunicado da decisão do órgão no que se refere à solicitação de licenciamento para impressão. Ademais, é possível visualizar e responder pedidos de informações complementares enviados pelo órgão ambiental.

Imagem 2 Tela de Listagem de Solicitações do SLA

The screenshot shows the 'eco sistemas' web interface for the 'Sistema de Licenciamento Ambiental'. The main content area is titled 'Listagem de Solicitações'. It features a section for 'Dados do empreendimento' with the following information: Empreendimento: US, Nome fantasia: Tr, and Município: Belo Horizonte / MG. Below this is a filter section labeled '+ Filtrar Solicitações'. A table titled 'Solicitações' displays the following data:

Nº de Solicitação	Data de Criação	Nº de Processo	Data de Formalização	Tipo da Solicitação	Fase	Classe	Modalidade	Fluxo	Status	Ações
0000156	31/10/2019			Nova solicitação	—	1	LAS CADASTRO	Admissibilidade	Em Análise	[ícone]
0000155	31/10/2019			Nova solicitação	—	1	LAS CADASTRO	Admissibilidade	Pendente (Solicitante)	[ícone]
0000154	30/10/2019			Nova solicitação	—	—	—	Caracterização	Cadastro de Atividade e Parâmetros	[ícone]

Fonte: Secretaria de Estado de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável

Além disso, caso o empreendedor necessite alterar alguma informação que foi inserida referente a sua solicitação, basta clicar no ícone “Habilitar edição” e alterar o dado de maneira rápida e fácil. Isto agilizará o andamento do processo de licenciamento, uma vez que o próprio empreendedor, percebendo a necessidade de incluir ou modificar alguma informação em seu processo, consegue resolver o problema, tornando a análise mais ágil por parte do órgão ambiental.

Contudo, o SLA trouxe maior rapidez no processamento das solicitações de serviços ambientais no estado, reduzindo o tempo de espera para a emissão de licenças ambientais de 51 dias em média para 10 dias, tornando Minas Gerais o estado com resposta mais ágil de todos os estados brasileiros, no que diz respeito ao licenciamento ambiental. (MINAS GERAIS, 2020)

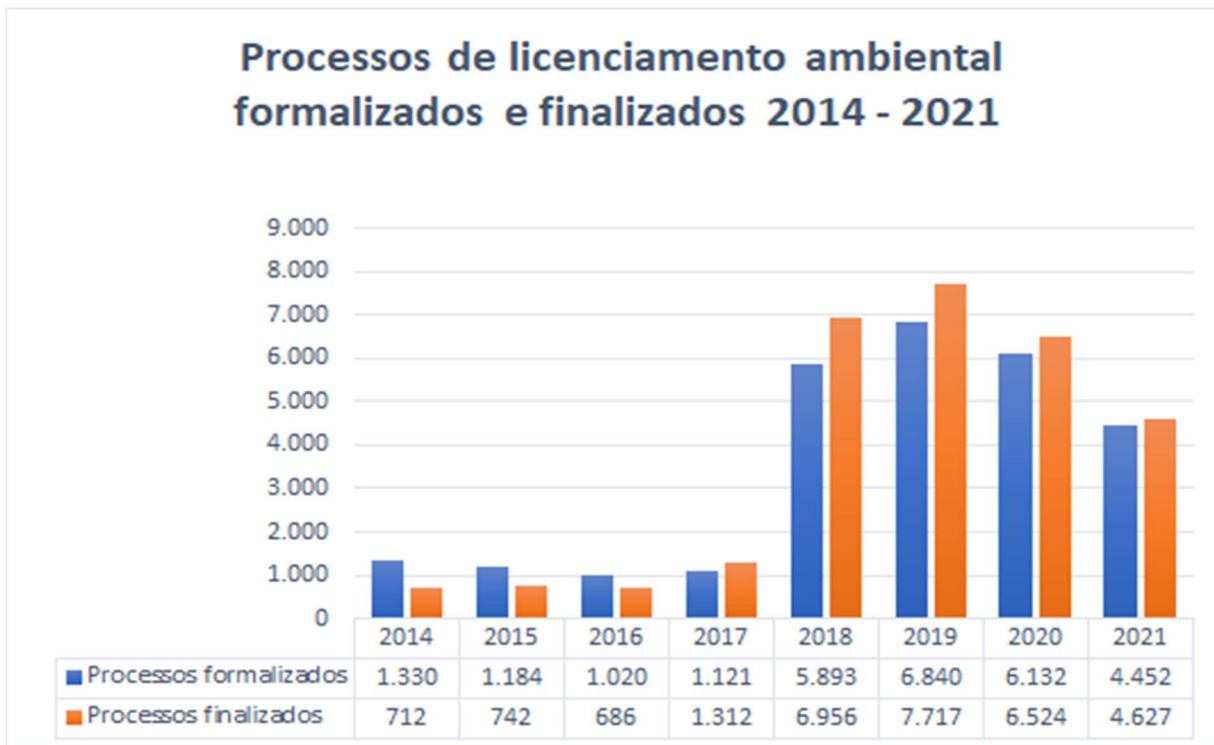
De acordo com o estudo feito pela SEMAD referente aos primeiros 100 dias de funcionamento do sistema, o número de processos de regularização ambiental analisados em Minas era de 7 mil por ano antes da implementação do SLA. A expectativa da SEMAD é de aumento da demanda de análise para 40 mil processos por ano. (MINAS GERAIS, 2020)

Além disso, este estudo evidenciou que após o início do funcionamento do sistema, houve grande aumento da regularização de empreendimentos que se declararam não passíveis de licenciamento e que foram obrigados a providenciar as devidas licenças, pois o SLA possui filtros que elevaram os níveis de controle dos processos de licenciamento. Antes, o empreendedor se declarava não passível de licenciamento e o processo não era analisado, cabendo à fiscalização da secretaria as ações de punição, caso o empreendimento estivesse em desconformidade com a lei. (MINAS GERAIS, 2020)

A tecnologia do sistema trouxe aumento do rigor de controle e nos primeiros 100 dias de funcionamento do SLA, a SEMAD convocou 300 empreendimentos que haviam se declarado não passíveis de licenciamento para providenciar as devidas licenças. Isso trouxe aumento da arrecadação do Estado, no que se refere às taxas de licenciamento que não haviam sido arrecadadas anteriormente.

Segundo informações cedidas pela Subsecretaria de Regularização Ambiental por meio de solicitação feita ao Portal da Transparência, houve um grande salto no quantitativo de processos de licenciamento ambiental formalizados e finalizados, após a implantação do SLA, como é possível visualizar no gráfico a seguir:

Gráfico 1 Processos formalizados e finalizados 2014 – 2021



Fonte: Secretaria de Estado de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável. Elaboração própria.

Ainda segundo a SURAM, a implantação do Sistema de Licenciamento Ambiental de maneira digital trouxe diversos benefícios, como:

Desburocratização, devido a eliminação de etapas processuais referentes a tramitação de processos físicos, além de otimização de etapas como a análise técnica do processo de licenciamento por diversos profissionais concomitantemente; Maior transparência da informação, pois é possível acessar 100% dos dados e informações diretamente no sistema pelos interessados; Redução de custos materiais, como o custeio de pastas, impressões de documentos e materiais de escritórios; A criação de ferramentas que possibilitaram aumento da qualidade técnica da análise, devido a integração da IDE-SISEMA com o SLA futuramente, resultando na geração de informações ambientais geoespaciais geradas pelo próprio processo de licenciamento; Aumento da segurança jurídica devido a exigências documentais; Aumento da celeridade de processamento dos pedidos; Continuidade da regularização ambiental no estado de MG, e por fim, aumento da regularidade ambiental, devido a facilitação da obtenção de licenças ambientais por meio digital.

Ademais, o Estado passou a arrecadar mais, devido a facilitação de obtenção de guias de pagamento de taxas ambientais por meio do sistema.

Dessa forma, a eficiência do sistema no que se refere aos ganhos do Estado em tempo de execução dos serviços, redução de custos e aumento de receitas é evidente. Basta agora averiguar quais foram os ganhos em eficiência percebidos pelos usuários do SLA, sendo este o objetivo proposto neste trabalho.

4. METODOLOGIA

4.1 Parâmetros metodológicos

A pesquisa apresenta os seguintes parâmetros metodológicos:

No que se refere a sua natureza, é uma pesquisa básica, pois objetiva apenas gerar conhecimento acerca do sistema de licenciamento ambiental já implantado na Secretaria de Estado de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável.

Quanto ao seu objetivo, a pesquisa é exploratória, pois tem o intuito de explicitar o serviço de licenciamento ambiental e o resultado da transformação digital do mesmo por meio da implantação do Sistema de Licenciamento Ambiental. Segundo Gil (2002, p. 41) as pesquisas exploratórias

[...] têm como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a constituir hipóteses. Pode-se dizer que estas pesquisas têm como objetivo principal o aprimoramento de ideias ou a descoberta de intuições.

No que tange sua abordagem, esta é qualitativa, pois tem o intuito, apenas, de coletar dados e interpretá-los, sem a necessidade de uma análise estatística mais apurada. Segundo Marconi e Lakatos (2011, p.269) "O método qualitativo difere do quantitativo não só por não empregar instrumentos estatísticos, mas também pela forma de coleta e análise dos dados.

4.2 Descrição dos processos metodológicos

O primeiro objetivo deste trabalho, qual seja, descrever as mudanças no processo de oferta do serviço de requerimento de licenciamento ambiental na SEMAD, foi operacionalizado por meio de estratégias de **pesquisa bibliográfica e documental** com conteúdo relativo aos serviços ofertados na SEMAD e ao processo de transição para o Governo Digital. Já a operacionalização dos objetivos 2 e 3, quais sejam, analisar os efeitos da digitalização do serviço para o usuário e; Identificar e analisar possíveis ganhos de eficiência para o usuário a partir da digitalização do

serviço, demandou a realização de uma pesquisa por meio da aplicação de um questionário *online* com a finalidade de captar a percepção dos usuários do sistema de licenciamento ambiental a respeito do serviço prestado por meio do SLA em relação ao serviço de licenciamento ofertado anteriormente por meio do preenchimento do FCE.

Para tanto, foi necessário encaminhar um questionário aos usuários do sistema por meio de envio de *e-mails*, contendo perguntas objetivas a respeito dos possíveis ganhos em eficiência do serviço, quanto ao tempo gasto, facilidade de acesso e uso do novo sistema para a obtenção do serviço.

Foi solicitado a gestores do CADU uma lista contendo o contato de *e-mail* de usuários cadastrados no sistema para que fosse possível executar a pesquisa, porém, a resposta foi negativa, com a justificativa de que a lei federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, tal seja, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais não permite este tipo de disponibilização de dados, por conter informações pessoais dos usuários do sistema.

A partir dessa evidência, foi pesquisado uma maneira de conseguir contatos de consultores ambientais, pois acredita-se que estes sejam os usuários que fazem uso constante do serviço de licenciamento ambiental e possivelmente já fizeram uso tanto do FCE quanto do SLA.

A pesquisa realizada na internet explicitou a existência de um tipo de ferramenta muito utilizada por empresas de marketing digital para a obtenção de contatos. Essas empresas utilizam como ferramenta, extratores de *e-mails* para buscar contatos válidos na internet para envio de mensagens contendo promoções e propagandas de produtos. A ferramenta consiste em um programa, onde o usuário faz pesquisa de termos referentes a seu objetivo de pesquisa na internet e o programa consegue extrair *e-mails* das páginas da web.

A ferramenta utilizada foi o “Extrator de *E-mails*”, disponível no site <https://www.extrator.com.br/extrator-de-emails/>. Foram pesquisados termos como "licença" + "ambiental", "licenciamento" + "ambiental" + "minas gerais", "meio_ambiente" + "mg", "engenharia" + "florestal" + "mg", “consultor” + “ambiental” + “minas gerais” seguidos do termo “@gmail”. Foram pesquisados os mesmos termos várias vezes, alterando a expressão “gmail” para “hotmail”, “terra”, “outlook”, “bol”, “yahoo”, que são os provedores de *e-mails* gratuitos muito utilizados. A busca resultou na obtenção de 1923 endereços de *e-mails* possivelmente válidos.

Este modo de coleta de *e-mails* por meio de um extrator de *e-mails* pode possuir limitações, pois, como se trata de contatos obtidos por meio de sites da internet, não há garantia que haverá retorno, pois, podem haver endereços inválidos, *e-mails* antigos e/ou não mais utilizados, contatos de indivíduos que não trabalham com consultoria ambiental, além de *e-mails* de outros estados.

Os *e-mails* com a pesquisa, foram enviados aos possíveis usuários do SLA no período compreendido entre o dia 18/10/2021 a 29/10/2021. No *e-mail* constava um *link* direcionando o usuário ao questionário *online* e no corpo da mensagem o questionário também foi disponibilizado, para que o usuário pudesse se sentir mais à vontade para responder, caso houvesse o receio de acionar o *link*. O número total de respostas ao questionário foi 80, sendo que destes, 15 foram respondidos por meio do próprio *e-mail* e 65 usuários responderam por meio do questionário *online*. O roteiro do questionário está disponível no anexo 3 deste trabalho.

5. ANÁLISE DE RESULTADOS

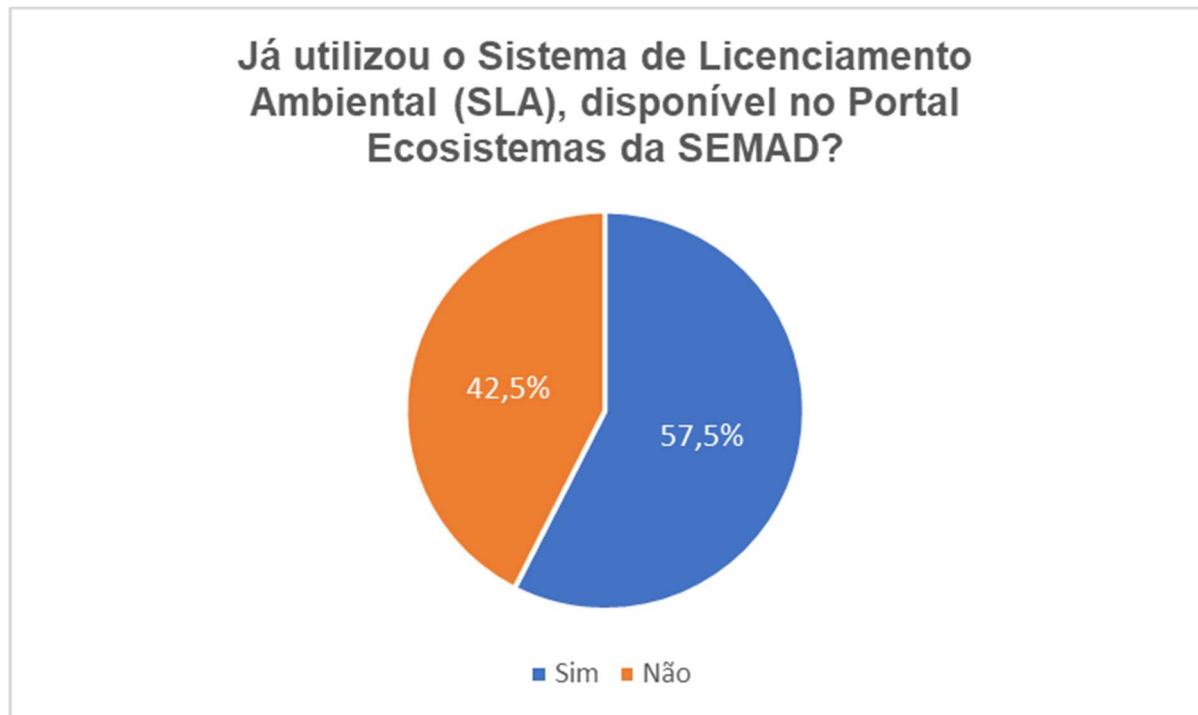
Este capítulo tem o objetivo de demonstrar os resultados alcançados por meio das respostas ao questionário enviado por *e-mail* aos contatos obtidos. A pesquisa foi enviada a 1.923 contatos, dos quais obteve-se retorno de 4,16%, ou seja, foram recebidos 80 questionários respondidos. Este resultado foi considerado positivo, uma vez que a alternativa definida para obtenção de contatos de usuários não possibilitou um perfeito direcionamento do público-alvo, como discutido no capítulo de metodologia.

A pesquisa consistiu em 9 questões, sendo que 8 com respostas fechadas e a última questão com resposta aberta, para que o usuário pudesse expressar sua opinião referente ao Sistema de Licenciamento Ambiental. Em algumas questões fechadas, entretanto, na tentativa de obter uma melhor percepção sobre a opinião do usuário do sistema, optou-se pela inclusão da opção “Outros” dentre as respostas possíveis, juntamente com o espaço para que o respondente pudesse expressar sua percepção a respeito do serviço público analisado.

A primeira pergunta foi: **“Você utiliza ou já utilizou o Sistema de Licenciamento Ambiental (SLA), disponível no Portal Ecossistemas da Secretaria de Estado de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável de Minas Gerais?”**

Esta questão teve o intuito de filtrar os respondentes que já utilizaram o Sistema de Licenciamento Ambiental, que é o serviço analisado e o resultado da primeira questão evidenciou que, dos 80 indivíduos que se propuseram a responder a pesquisa, 57,5% utilizam ou já utilizaram o SLA, ou seja, 46 usuários. Para os indivíduos que responderam “Não” para esta questão, o questionário foi finalizado. O gráfico 2 apresenta as respostas à questão:

Gráfico 2 Pergunta número 1



Fonte: Pesquisa de Campo. Elaboração Própria

A segunda questão da pesquisa, tal seja: **“Você já utilizou o sistema de licenciamento ambiental anterior ao SLA, que era solicitado por meio do preenchimento do Formulário de Caracterização do Empreendimento (FCE)?”**, teve o objetivo de identificar os usuários do serviço de licenciamento ambiental em Minas Gerais que já fizeram uso dos dois sistemas e que dessa forma são capazes de fazer uma comparação entre ambos. As respostas mostraram que entre os 46 usuários que já utilizaram o SLA, 93,5%, ou seja, 43 usuários conhecem os dois sistemas e conseguem fazer tal confrontação.

A questão número 3 (três), se refere à percepção do usuário quanto ao atendimento realizado por meio do SLA. Foi perguntado: **“Você avalia que a implantação do SLA melhorou o atendimento de solicitações para o usuário?”** As respostas indicaram que para 50% dos usuários que responderam à pesquisa o atendimento melhorou muito, 34,8% dos usuários acham que o SLA melhorou um pouco o atendimento às demandas e 8,7% responderam que o SLA não melhorou o atendimento às solicitações. Alguns respondentes, 6,5% dos usuários, escolheram a opção “Outros” e incluíram suas percepções, onde uma delas chama atenção:

O que você entende por melhorar? De que adianta ter um sistema informatizado se cada SUPRAM atua de uma forma? De que importa informatizar se há SUPRAMs, que historicamente, tem um péssimo atendimento. A grande maioria das SUPRAM's atuam de forma exemplar. Na verdade, apenas uma é o patinho feio desta história. (RESPONDENTE 21)

O comentário acima é referente à percepção de um dos usuários do Sistema de Licenciamento Ambiental que, aparentemente, não está satisfeito com o atendimento realizado pelas Superintendências Regionais de Meio Ambiente, mas que não faz objeções quanto ao SLA. Segundo ele, o atendimento de uma das SUPRAMs não é bom, não adiantando dessa forma a melhora do sistema.

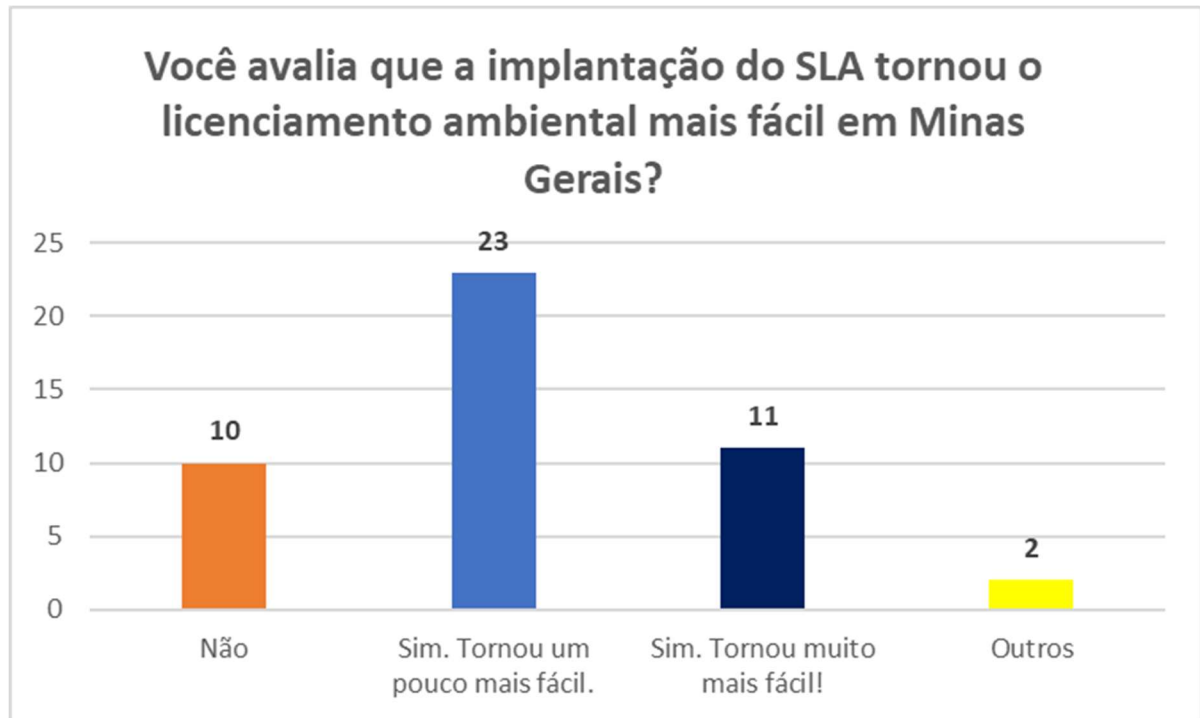
A quarta questão procurou entender se o usuário avalia que a implantação do SLA tornou o processo de licenciamento ambiental mais rápido em Minas Gerais. O resultado desse questionamento foi que 30,4% dos usuários respondentes perceberam que o processo de licenciamento com o SLA tornou-se muito mais rápido, 45,7% acham que se tornou um pouco mais rápido e 17,4% acham que não mudou. A opção “Outros” foi selecionada por 3 usuários, ou seja, 6,5% dos usuários que responderam ao questionário, cujo um deles expressou que “Depende da unidade da SUPRAM” (RESPONDENTE 71).

Na questão número 5 foi perguntado: **“Você avalia que a implantação do SLA tornou o licenciamento ambiental mais fácil em Minas Gerais?”** Dentre os usuários, 50% acreditam que o licenciamento ficou um pouco mais fácil, 23,9% acha que se tornou muito mais fácil, 21,7% acredita que não se tornou mais fácil e 2 (dois) usuários, representando 4,4% da amostra, escolheram a opção “Outros”. O gráfico 3 apresenta as respostas à questão. Uma resposta chama atenção pelo fato de mencionar possíveis falhas no sistema, sob a ótica do usuário:

Sim pelos motivos acima. más há falhas no SLA. Há algumas falhas de documentação de procedimentos, que podem impactar na contagem de prazo e na governança do sistema. De que adianta informatizar, se algumas (na verdade uma) SUPRAMs e profissionais atuam de forma a emperrar o processo de licenciamento?... O estado deveria pensar em uma ferramenta de controle para evitar esse tipo de situação, além de controlar os excessos cometidos pelos municípios, tal como prazo de licenças diferentes, controles ambientais desnecessários. (RESPONDENTE 21)

Novamente um dos usuários expressa que a transformação digital do serviço trouxe melhorias, nesse caso a facilitação do serviço, mas que existem falhas no Sistema de Licenciamento Ambiental e novamente o trabalho de uma SUPRAM é evidenciado, porém, o usuário não identificou a Superintendência da qual ele está insatisfeito com o serviço prestado.

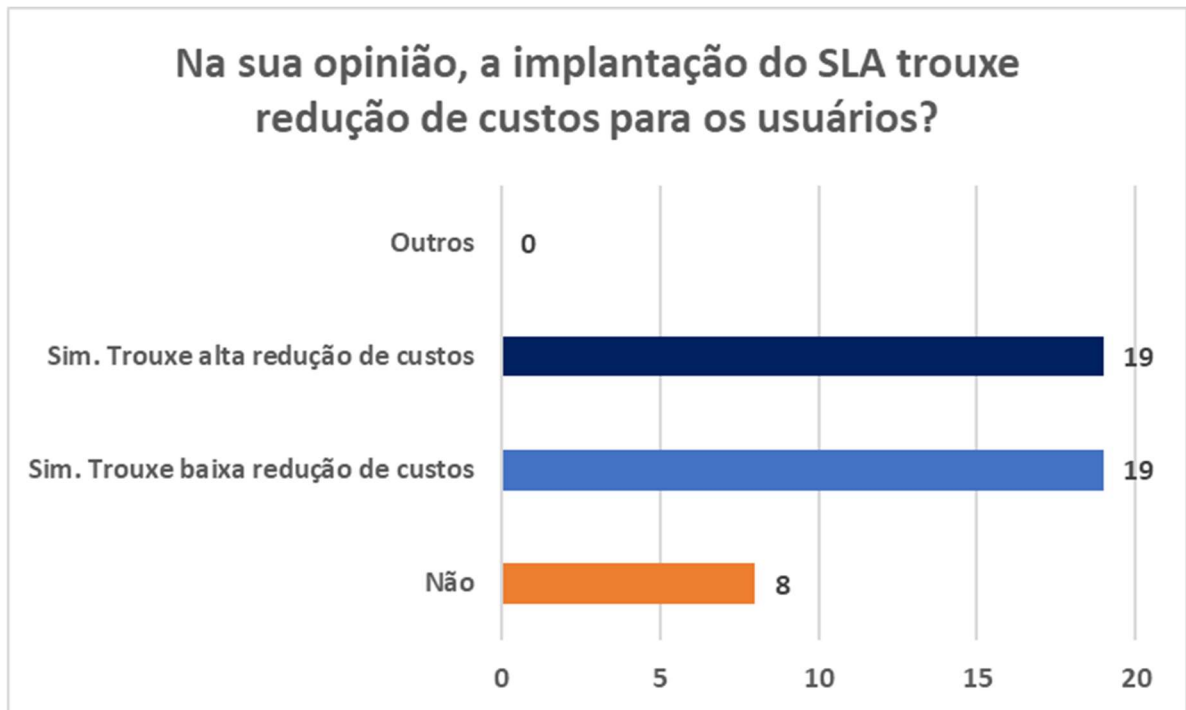
Gráfico 3 – Pergunta número 5



Fonte: Pesquisa de campo. Elaboração Própria

O sexto questionamento feito aos respondentes foi: **“Na sua opinião, a implantação do SLA trouxe redução de custos para os usuários?”** Essa pergunta evidenciou que 41,3% dos usuários acredita que o Sistema de Licenciamento Ambiental trouxe alta redução de custos, outros 41,3% dos usuários, ou seja, 19 indivíduos percebem que o sistema trouxe baixa redução de custo, 17,4% dos respondentes acham que não houve redução de custos para o usuário. O gráfico 4 apresenta as respostas referentes a questão 6:

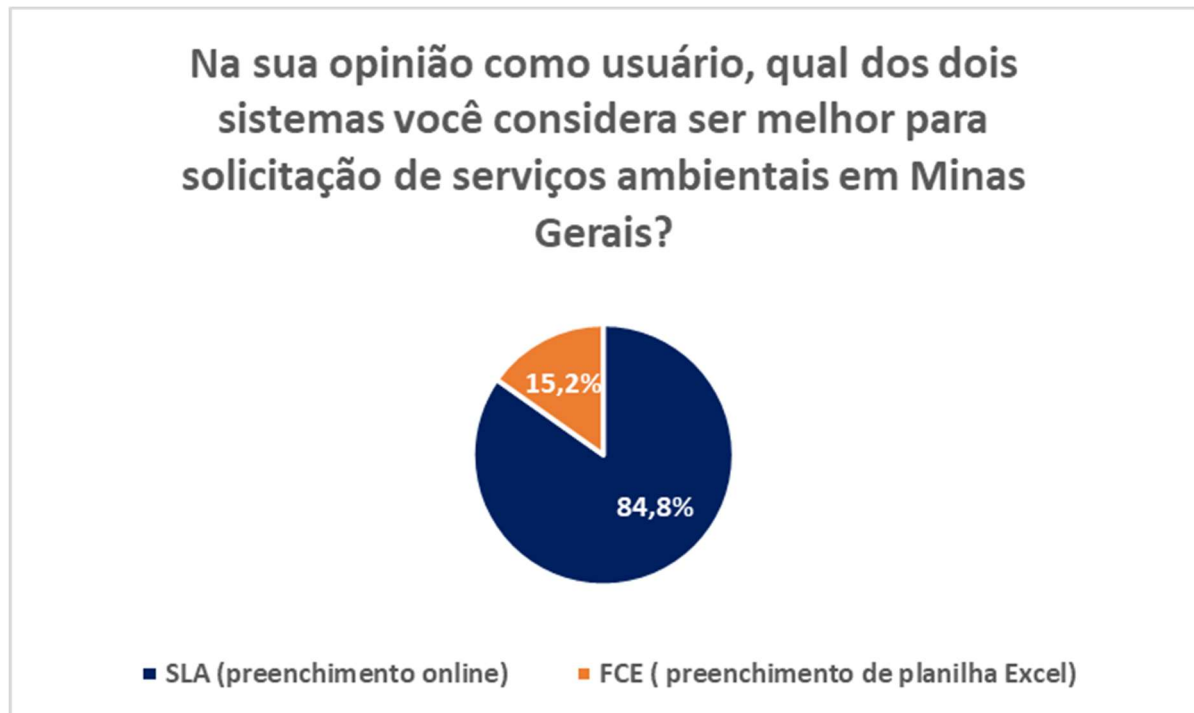
Gráfico 4 – Pergunta número 6



Fonte: Pesquisa de Campo. Elaboração Própria

A sétima questão da pesquisa foi uma pergunta direta a respeito da preferência dos usuários quanto à utilização dos dois sistemas. Foi perguntado: **“Na sua opinião como usuário, qual dos dois sistemas você considera ser melhor para solicitação de serviços ambientais em Minas Gerais?”** O resultado desse questionamento mostrou que 84,8% dos usuários que responderam à pesquisa consideram o SLA melhor para a solicitação de serviços ambientais, enquanto 15,2%, ou seja, 7 (sete) usuários ainda preferem utilizar a planilha FCE para solicitação de serviços ambientais na SEMAD. A baixo, o gráfico 5 demonstra as repostas referentes a este questionamento:

Gráfico 5 – Pergunta número 7



Fonte: Pesquisa de Campo. Elaboração Própria

A oitava pergunta teve o objetivo de saber se o usuário acredita que o Sistema de Licenciamento Ambiental (SLA) ainda precisa de melhorias. O resultado indicou que 93,5%, ou seja, 43 respondentes acham que o SLA precisa melhorar em algum aspecto, enquanto 3 usuários acham que o sistema não precisa de melhorias.

A nona e última pergunta foi uma questão aberta, com o objetivo de dar ao usuário respondente a oportunidade de apontar mais alguma observação a respeito do serviço prestado por meio do de Sistema de Licenciamento Ambiental da SEMAD. Foi perguntado: **“Existe alguma observação que você gostaria de apontar sobre o SLA para solicitações de licenciamento ambiental em Minas Gerais?”**

Obteve-se 28 respostas, ou seja, 60,9% dos usuários que utilizam ou já utilizaram os dois sistemas para Licenciamento Ambiental aproveitaram a oportunidade para expressar algumas opiniões a respeito do SLA.

Algumas respostas chamaram atenção ao fato de os usuários alegarem dificuldades para contatar algum analista da Secretaria quando necessário. Alguns respondentes sentem falta da proximidade que o atendimento presencial proporciona, principalmente quando há dúvidas com relação a algum procedimento realizado no sistema, como é possível perceber na resposta de um dos usuários:

É difícil ter contato com o órgão para tirar dúvidas, explicar sobre a situação e alinhar algum ponto que estaríamos com dúvida quando estamos fazendo o preenchimento da caracterização no SLA. O Estado de Minas Gerais tem que simplificar a legislação de meio ambiente para que se torne mais prática e menos burocrática, pois mesmo criando sistemas, está ficando muito difícil conseguir alguma licença, DAIA, Outorga. Tudo vira multa, o que deixa o empreendedor e nos consultores até com medo de preencher a caracterização do SLA, pois a depender do que a gente responde no SLA e formaliza o processo, **quando o analista da SUPRAM vai analisa-lo, as vezes um diferente entendimento (pois o processo ficou frio, virtual, não há diálogo) gera indeferimento sem nem pedir informação complementar e até multa alegando informação falsa.** (RESPONDENTE 59, Grifo Nosso)

Nota-se nesse depoimento que mesmo o estado disponibilizando um sistema totalmente digital, o usuário ainda gostaria de ter algum tipo de diálogo com algum analista. Vários usuários fizeram alegações a respeito da falta de contato com os técnicos que executam os procedimentos internos referentes às solicitações feitas por meio do SLA. Além disto, os respondentes alegam que muitas vezes têm suas solicitações negadas devido situações que uma simples conversa telefônica poderia resolver.

Outras respostas apontam para um excesso de exigências por parte do órgão ambiental de Minas Gerais, mas, no que se refere ao SLA não houve objeções:

Em relação ao sistema propriamente dito não há o que queixar, entretanto, entendemos que a forma com que o Estado de Minas Gerais interpreta a legislação ambiental no sentido conciliar o desenvolvimento sustentável com o desenvolvimento econômico no Estado tem se mostrado um tanto controversa, haja vista que **ocorrem exigências não relacionadas com o objetivo do licenciamento ambiental, especialmente na formalização do processo, tais como cartas de anuências personalizadas, exigências cartoriais, consideração de fatores de restrição desnecessários** como anuências do IPHAN para atividades incapazes de causar impactos em saberes ou celebrações culturais registradas, dentre dezenas de outras situações, necessidades de estudos para atendimentos a critérios locais para atividades que sequer causarão impactos em vegetação, fauna, recursos hídricos e outros, nos casos de reserva da biosferas, cavidades dentre outros. (RESPONDENTE 77, Grifo Nosso)

Um dos preceitos da criação do SLA foi agilizar e otimizar procedimentos (MINAS GERAIS, 2019). Contudo, a percepção de alguns usuários do sistema, segundo apresentado nas respostas obtidas na pesquisa, foi que não houve melhora ou melhorou pouco, como é possível notar na fala do usuário:

Percebo que a agilidade prevista com a implantação do SLA não correspondeu a expectativa, pois há uma demora excessiva por parte dos funcionários quer analisam os processos. Pode ser até por causa da pandemia e o trabalho home office fica comprometido. (RESPONDENTE 7, Grifo Nosso)

A pesquisa evidencia também que, para alguns respondentes, não foi percebido redução de custos no processo de licenciamento ambiental para o usuário, mesmo que com o SLA não haja mais a necessidade de impressão de documentos, como ocorria anteriormente com o FCE. Ademais, segundo a resposta de um usuário, houve aumento de exigências de documentação

O fato de o órgão ambiental não exigir a apresentação de um documento não torna desnecessária existência deste ou daquele documento. Se você estudar a fundo o tema, verá que **a quantidade de documentos só vem aumentando.** Há controles duplos para um mesmo aspecto. [...] O monitoramento de efluente está sendo feito pelo órgão ambiental e pelo órgão de saneamento. Um mesmo aspecto ambiental com dois controles. **O SLA ajudou o licenciamento, sim. Reduziu custos? Não!** Não diria que o SLA em si precise de melhorias. A questão é um pouco mais profunda. [...] (RESPONDENTE 21, Grifo Nosso)

Nota-se, porém, algumas observações que podem ser validas também para que a administração pública faça correções em alguns problemas que podem estar ocorrendo e que merecem uma certa atenção

O SLA deu margem para o aumento de informações falsas, pois não há nenhum tipo de fiscalização, mesmo a responsabilidade sendo de quem presta às informações. Acho ainda, que o intuito foi diminuir o serviço, porque a documentação exigida é mínima e dependendo do porte não nenhum tipo de visita prévia é realizada e muito menos de fiscalização. Acho o licenciamento ambiental é MG um fiasco, muito exigência para certos tipos de atividade e nenhuma exigência para outras. (RESPONDENTE 26)

O SLA frequentemente enfrenta situações de instabilidade de sistema, com demora no carregamento dos documentos a serem anexados. **O sistema não permite nenhum tipo de alteração nas respostas do questionário após o envio das informações, o que leva a muitos processos ineptos quanto apenas pequenas alterações seriam suficientes.** (RESPONDENTE 61, Grifo Nosso)

Contudo, observou-se também críticas positivas sobre o Sistema de Licenciamento Ambiental de Minas Gerais. Há usuários que aprovam o SLA, porém, fazem algumas observações

O SLA é uma ferramenta fantástica, ótima e que um potencial de simplificação e escalabilidade enorme, mas acho que merece mais divulgação, inclusive em termos de comunicação e tutoriais, além de ser necessário uma ferramenta de controle dos desvios que podem ocorrer nesta plataforma, no sentido de buscar uma uniformidade de solicitações e documentos além de controle de prazos internos da administração. Há algumas falhas que precisam ser ajustadas, por exemplo a contagem de prazos deveria correr a partir do protocolo da documentação e não do aceite pelo órgão. Outro ponto é que os exames de documentos deveriam ocorrer a cada protocolo. (RESPONDENTE 21, Grifo Nosso)

Melhorar o acesso de contatos com área técnica de modo que os responsáveis técnicos possam sanar suas dúvidas técnicas para melhor formalizar os processos administrativos e técnicos de licenciamento, outorga, supressão vegetal etc. (RESPONDENTE 49, Grifo Nosso)

Os dados acima apresentados retratam a opinião de uma pequena amostra de usuários do SLA que se propuseram a responder a pesquisa. No que se refere à percepção da administração pública quanto aos ganhos de eficiência, de acordo com a resposta do Portal da Transparência, houve ganhos relacionados à desburocratização, com a eliminação de etapas processuais típicas da tramitação de processos físicos; aumento da transparência da informação, com 100% dos dados e informações disponíveis no próprio sistema e acessível pelos interessados, independente de requisição; redução de custos materiais, como o custeio de pastas, impressoras e outros materiais de escritórios; aumento da segurança jurídica e da celeridade do processamento dos pedidos, devido as exigências documentais e por fim, houve o aumento da regularidade ambiental, devido a facilitação de obtenção do licenciamento ambiental pela adoção do fluxo eletrônico e sua totalidade, além da

continuidade da regularização ambiental em Minas Gerais em tempos de isolamento social.

Contudo, a percepção dos usuários do sistema respondentes da pesquisa difere do entendimento da Administração Pública, pois quando o usuário faz a análise do serviço prestado, está se baseando em suas experiências pessoais, enquanto a administração pública faz a avaliação do serviço como um todo, levando em consideração os ganhos que o sistema trouxe para o governo de Minas Gerais. As considerações finais a respeito da percepção do usuário respondente serão apresentadas no capítulo seguinte.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho verificou o serviço ofertado por meio do Sistema de Licenciamento Ambiental – SLA e seu objetivo geral foi analisar eventuais ganhos de eficiência para o cidadão decorrentes da disponibilização do Sistema de Licenciamento Ambiental por meio do Portal Ecosistemas no Estado de Minas Gerais. No primeiro capítulo foi apresentado o contexto atual de avanços tecnológicos, além do tema e delimitação, problema de pesquisa, objetivos e justificativa, bem como a necessidade de os governos se adaptarem a este cenário. No segundo capítulo foram discutidos o termo “serviço público” no Brasil e o atendimento ao cidadão na era digital. O capítulo 3 se destinou a apresentar a Secretaria de Estado de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável, o licenciamento ambiental em Minas Gerais e os dois sistemas analisados, tais sejam, o FCE e o SLA. O quarto capítulo foi destinado à apresentação da metodologia utilizada, bem como a descrição do processo metodológico utilizado na pesquisa. No capítulo 5 foi apresentada a análise dos resultados da pesquisa, contendo as perguntas feitas aos usuários, bem como suas respostas e comentários. No capítulo 6 são apresentadas as considerações finais do trabalho partir dos resultados obtidos na pesquisa.

O resultado geral da pesquisa foi que mais de 90% dos usuários conhecem os dois sistemas; 85% dos usuários acha que o SLA melhorou o licenciamento ambiental em MG; 76% dos usuários acham que o SLA tornou o licenciamento mais rápido; 78% dos usuários acham que o SLA tornou o licenciamento ambiental em Minas Gerias mais fácil; 83% dos respondentes acreditam que o SLA trouxe redução de custos para os usuários; 85% acham que o SLA é melhor que o FCE e por fim; 93,5% dos usuários acham que o SLA precisa melhorar.

A pesquisa evidenciou que a maioria dos usuários percebe que o SLA cumpriu com o objetivo de tornar o licenciamento ambiental em Minas Gerais um processo mais eficiente, trazendo maior rapidez, facilidade e redução de custos no processamento da solicitação, entretanto, alguns usuários acham que o serviço precisa melhorar no que se refere ao atendimento pós sistema, ou seja, no atendimento humano por trás do sistema.

Os usuários relataram que não há nenhum contato entre o usuário e o analista do órgão ambiental, dificultando dessa forma o processamento das

solicitações de licenciamento ambiental em Minas Gerais. A dificuldade de contato com um servidor para tirar dúvidas a respeito do processo de licenciamento, tal como solucionar alguma pendência que poderia ser resolvida facilmente por meio de um telefonema acabam ocasionando indeferimentos e multas. Ademais, o fato de o SLA não permitir nenhum tipo de alteração nos dados informados após sua inserção no sistema torna muitos processos inválidos, quando pequenas alterações nas informações poderiam resolver qualquer problema.

Entretanto, de acordo com a resposta do Portal da Transparência, que pode ser consultado no anexo 3 deste trabalho, o SLA conseguiu cumprir com seu objetivo de tornar o licenciamento ambiental em Minas Gerais um processo mais simples, transparente, barato e seguro.

A partir das evidências elucidadas pela pesquisa é possível concluir que, no que diz respeito à eficiência do sistema quanto a rapidez, simplificação e redução de custos, a maioria dos usuários respondentes está satisfeita com o Sistema de Licenciamento Ambiental da SEMAD, porém, a falta de contato com as pessoas é vista de maneira negativa, pois impossibilita a resolução de pendências de fácil resolução. Nesse sentido, os aspectos nos quais a digitalização do serviço foi mais eficaz foram a rapidez, a facilidade e a redução de custos, porém, ainda precisa melhorar no que se refere a possibilitar algum tipo de contato entre usuário e o analista responsável da análise da solicitação.

Dessa forma, é possível constatar que o usuário do SLA gostaria de algum tipo de tratamento presencial ou que a SEMAD disponibilizasse o contato do servidor responsável pela análise das solicitações de serviços ambientais feitas por meio do sistema. Assim, o usuário poderia resolver pendências de fácil resolução por meio de uma simples ligação telefônica, impedindo o indeferimento de solicitações.

A conclusão que se obtém por meio do resultado da pesquisa é que além da digitalização dos serviços públicos, que trouxe enormes benefícios tanto para o cidadão e usuário dos serviços públicos, quanto para a administração pública, é necessário que o governo disponibilize canais de comunicação eficazes para que o cidadão-usuário dos serviços públicos digitais possa dispor de algum tipo de auxílio, quando julgar necessário. Ademais, a pesquisa mostra que alguns usuários não estão satisfeitos com o atendimento das SUPRAMs, o que pode motivar novos estudos para averiguar as causas.

Porém, esses relatos de insatisfação dos usuários respondentes, pode ser mais um reflexo da pandemia da Covid 19, que trouxe uma gama de restrições e que pode estar dificultando a execução de alguns serviços, sendo que quando a situação se normalizar, essas eventuais situações possam ter um desfecho diferente.

A pesquisa, a pesar de não refletir o sentimento de um grande número de usuários do serviço público analisado, pode trazer contribuições para a melhoria do serviço, mesmo que este já seja muito bom.

Dessa forma, o trabalho conseguiu cumprir o objetivo proposto, que foi o de analisar os eventuais ganhos de eficiência para o usuário, decorrentes da disponibilização do serviço de maneira digital e ainda explicitou depoimentos que poderão contribuir para que o órgão ambiental mineiro possa fazer ajustes no sistema no sentido de aumentar a proximidade do usuário com o técnico que faz a análise da solicitação.

Por fim, a pesquisa possui limitações, pois devido a impossibilidade de acesso a um maior número de usuários, a pesquisa pode não refletir a real opinião dos utilizadores do SLA em sentido amplo, sendo desejável que haja mais trabalhos nessa perspectiva de análise de percepção dos usuários.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Decreto-lei nº 1.713, de 28 de outubro de 1939. Dispõe sobre o Estatuto dos Funcionários Públicos Civis da União: Diário Oficial da União - Seção 1, Rio de Janeiro, 1939.

BRASIL. Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016. Institui a Plataforma de Cidadania Digital e dispõe sobre a oferta dos serviços públicos digitais, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Diário Oficial da União -Brasília, 2016.

BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Diário Oficial da União -Brasília, 2017.

BRASIL. Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017. Regulamenta dispositivos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, institui o Cadastro de Pessoas Físicas - CPF como instrumento suficiente e substitutivo para a apresentação de dados do cidadão no exercício de obrigações e direitos e na obtenção de benefícios, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário. Diário Oficial da União -Brasília, 2017.

BRASIL, Do eletrônico ao Digital, Governo Federal do Brasil, 2019 Disponível em <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategia-de-governanca-digital/do-eletronico-ao-digital>, acesso em 06/06/2021

BRESSER-PEREIRA, L. C. *A reforma do Estado nos anos 90. Lua Nova*. [S.l.: s.n.]. Disponível em: <http://www.bresserpereira.org.br/papers/1998/a_reforma_do_estado_dos_anos_90.pdf>., 1998

BROGNOLI, T. DA S.; FERENHOF, H. A. Transformação digital no governo brasileiro : ações e perspectivas Digital transformation in the brazilian government : challenges , actions and. *Navus*, p. 1–11, 2020.

CASTRO, R. B. DE. Eficácia, Eficiência e Efetividade na Administração Pública. *ENANPAD*, p. 68–70, 2006.

CEPIK, M., POSSAMAI, A. J., CANABARRO, D. R., FREITAS, I., Oliveira, A., SAMRSLA, E. (2009). Avaliando o desempenho do governo eletrônico no Brasil: O índice de qualidade de e-serviços governamentais. Anais da Conferência Web W3C. São Paulo, 2009.

CEZNE, A. N. O conceito de serviço público e as transformações do Estado contemporâneo. *Revista de informação legislativa*, v. 42, n. 167, p. 315–338, 2005.

COSTA, A.; EGLER, T.; CASELLAS, A. Urban policy of technological innovation: Experiences of digital cities in Brazil. *Finisterra*, v. 54, n. 110, p. 93–113, 2019.

CRISTÓVAM, J. S. DA S.; SAIKALI, L. B.; SOUSA, T. P. DE. Governo digital na implementação de serviços públicos para a concretização de direitos sociais no Brasil. *Seqüência: Estudos Jurídicos e Políticos*, v. 43, n. 84, p. 209–242, 2020.

DE OLIVEIRA, L. C. P.; FALEIROS, S. M.; DINIZ, E. H. Sistemas de informação em políticas sociais descentralizadas: Uma análise sobre a coordenação federativa e práticas de gestão. *Revista de Administração Pública*, v. 49, n. 1, p. 23–46, 2015.

DINIZ, E. H. *et al.* O governo eletrônico no Brasil: perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise. *Revista de Administração Pública*, v. 43, n. 1, p. 23–48, 2009.

ESTEVANOVIC, M. P. Análise da prestação de serviços digitais no estado de Minas Gerais no período de 2009 a 2019: uma contribuição a partir do neoinstitucionalismo. TCC (Graduação), p. 1–86, 2019.

FERREIRA, M. B. M.; SALLES, A. O. T. Política ambiental brasileira: análise histórico-institucionalista das principais abordagens Estratégicas. *Revista de Economia*, v. 43, n. 2 (ano 40), mai./ago. 2016.

GONÇALVES, C. G. M. CIÊNCIA COMPORTAMENTAL NO ATENDIMENTO AO CIDADÃO Estudo de caso do serviço de emissão de identidade em um grupo de Unidades de Atendimento Integrado de Minas Gerais. TCC (Graduação), p. 1–134, 2020.

MEDAUAR, O. Serviço público. *Revista de Direito Administrativo*, v. 189, n. 0, p. 100–113, 2015.

MEDEIROS, Paulo Henrique Ramos; GUIMARÃES, Tomás de Aquino. Contribuições do governo eletrônico para a reforma administrativa e a governança no Brasil. Revista do Serviço Público, Brasília, v. 56, n. 4, p. 449-464, Outubro-Dezembro, 2005.

MINAS GERAIS. Decreto nº 26.961, de 28 de abril de 1987. Cria o Conselho Estadual de Recursos Hídricos, CERHI. Belo Horizonte, MG, 28 Abr. 1987. Disponível em: <http://www.siam.mg.gov.br/sla/download.pdf?idNorma=1165> Acesso em 12/09/2021

MINAS GERAIS. Lei Delegada nº 125, de 25 de janeiro de 2007. Dispõe sobre a estrutura orgânica básica da Secretaria de Estado de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável - SEMAD - e dá outras providências. Belo Horizonte, MG, 25 Jan. 2007. Disponível em: <http://www.siam.mg.gov.br/sla/download.pdf?idNorma=6611> Acesso em 10/09/2021

MINAS GERAIS. Lei n 21.972, de janeiro de 2016. Dispõe sobre o Sistema Estadual de Meio Ambiente e Recursos Hídricos – SISEMA – e dá outras providências. Belo Horizonte, MG, 21 jan. 2016. Disponível em: <http://www.siam.mg.gov.br/sla/download.pdf?idNorma=40095> Acesso em 12/09/2021

MINAS GERAIS. Deliberação Normativa COPAM Nº 217, de 06 de Dezembro de 2017. Estabelece critérios para classificação, segundo o porte e potencial poluidor, bem como os critérios locacionais a serem utilizados para definição das modalidades de licenciamento ambiental de empreendimentos e atividades utilizadores de recursos ambientais no Estado de Minas Gerais e dá outras providências. Belo Horizonte, MG, 06 Dez. 2017. Disponível em: <http://www.siam.mg.gov.br/sla/download.pdf?idNorma=45558>. Acesso em 16/09/2021

MINAS GERAIS. Decreto nº 47441, de 03 de Julho de 2018 Dispõe sobre a simplificação administrativa no âmbito do Poder Executivo estadual. Belo Horizonte, MG, 03 jul. 2018. Disponível em: <https://www.almg.gov.br/consulte/legislacao/completa/completa.html?tipo=DEC&num=47441&comp=&ano=2018> Acesso em 28/06/2021

MINAS GERAIS. Resolução SEMAD nº 2.890, de 04 de Novembro de 2019. Institui o Sistema de Licenciamento Ambiental no âmbito da Secretaria de Estado de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável. Belo Horizonte, MG, 04 nov. 2019. Disponível em: <http://www.siam.mg.gov.br/sla/download.pdf?idNorma=50021> Acesso em 08/07/2021

MINAS GERAIS. Decreto nº 47.787, de 13 de dezembro de 2019. Dispõe sobre a organização da Secretaria de Estado de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável. Belo Horizonte, MG, 13 Dez. 2019. Disponível em: <http://www.siam.mg.gov.br/sla/download.pdf?idNorma=50263> Acesso em 28/06/2021

MINAS GERAIS. Decreto nº 47.76, de 20 de novembro de 2019. Cria o Conselho Estadual de Recursos Hídricos, CERHI. Belo Horizonte, MG, 20 nov. 2019. Disponível em: https://www.almg.gov.br/consulte/legislacao/completa/completa.html?tipo=DEC&num=47760&comp=&ano=2019&aba=js_textoOriginal Acesso em 12/09/2021

MINAS GERAIS, Orientações para preenchimento do formulário de caracterização do empreendimento – FCE, Belo Horizonte, 03, julho de 2019. Disponível em: <http://licenciamento.meioambiente.mg.gov.br/arquivos/manual-fce-eletronico.pdf>. Acesso em: 22, out de 2021.

MINAS GERAIS. Secretaria de Estado de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável - SEMAD. Manual do Usuário SLA Fase I. Belo Horizonte, 2019. Disponível em: http://www.meioambiente.mg.gov.br/images/stories/2019/REGULARIZACAO/SLA/Manual_Externo_-_SLA_-_1.0.pdf. Acesso em: 26 set. 2021

MINAS GERAIS. Decreto nº 47.866, de 19 de fevereiro de 2020. Estabelece o Regulamento do Instituto Mineiro de Gestão das Águas e dá outras providências. Belo Horizonte, MG, 19 fev. 2020. Disponível em: <https://www.almg.gov.br/consulte/legislacao/completa/completa.html?tipo=DEC&num=47866&comp=&ano=2020>. Acesso em 12/09/2021

MINAS GERAIS, Minas aumenta eficiência do licenciamento e reduz tempo médio de análise para 10 dias. Secretaria de Estado de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável - SEMAD, Belo Horizonte, 04, março de 2020. Disponível em: <http://www.meioambiente.mg.gov.br/noticias/4112-minas-aumenta-eficiencia-do-licenciamento-e-reduz-tempo-medio-de-analise-para-10-dias>. Acesso em: 26, set de 2021.

MINAS GERAIS, Índice de Transformação Digital do Governo de Minas atinge 70%. Agência Minas, Belo Horizonte, 09, abril de 2021. Disponível em: <http://agenciaminas.mg.gov.br/noticia/indice-de-transformacao-digital-do-governo-de-minas-atinge-70>. Acesso em: 25, set de 2021.

MINAS GERAIS. Decreto nº 45.834, de 22 de dezembro de 2021. Estabelece o Regulamento do Instituto Estadual de Florestas - IEF. Belo Horizonte, MG, 22 dez. 2021. Disponível em: <https://www.almg.gov.br/consulte/legislacao/completa/completa.html?tipo=DEC&num=45834&comp=&ano=2011> Acesso em 12/09/2021

MINAS GERAIS. Institucional. Belo Horizonte, 2021. Disponível em: <http://www.meioambiente.mg.gov.br/instituicao> Acesso em 08/07/2021
NASCIMENTO, Stefanie Giulyane Vilela do; FREIRE, Gustavo Henrique de Araújo; DIAS, Guilherme Ataíde. A tecnologia da informação e a gestão pública. **MPGOA**, João Pessoa, v. 1, n.1, p.167-182. 2012.

NEGREIROS, Regina Coeli Araújo. ÉTHOS, EDUCAÇÃO E SERVIÇO PÚBLICO: Uma tríade basilar na construção de uma sociedade saudável. TCC (Especialização em Gestão Pública). Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba – IFPB. João Pessoa, 2014 Disponível em: <https://www.sintefpb.org.br/artigos/a-origem-do-servico-publico-e-o-servico-publico-no-brasil/> Acessado em 29 abril 2021

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS - ONU. Transformando Nosso Mundo: A Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável. 2016. Disponível em: <file:///C:/Users/55319/Downloads/undp-br-Agenda2030-completo-pt-br-2016.pdf> Acesso em: 29 junho 2021.

PENA, Rodolfo F. Alves. "Política Ambiental no Brasil"; Brasil Escola. Disponível em: <https://brasilecola.uol.com.br/brasil/politica-ambiental-no-brasil.htm>. Acesso em 10 de setembro de 2021.

SANTOS, M. R. R. dos. A fraca articulação entre planejamento e licenciamento ambiental no Brasil. *Desenvolvimento Meio Ambiente*, v. 43, Edição Especial: Avaliação de Impacto Ambiental, p. 126-138, dezembro 2017.

THOMAZI, A. J. *et al.* Licenciamento Ambiental no Brasil : uma amostra para reflexão. TCC (Especialização) UNICAMP, p. 1–156, 2001

APÊNDICE - PESQUISA APRESENTADA AOS USUÁRIOS

1- Você utiliza ou já utilizou o Sistema de Licenciamento Ambiental (SLA) de Minas Gerais?

- Sim
- Não

2- Você já utilizou o sistema de licenciamento ambiental anterior ao SLA, que era feito por meio do preenchimento do Formulário de Caracterização do Empreendimento (FCE)?

- Sim
- Não

3- Você avalia que a implantação do SLA melhorou o atendimento de solicitações para o usuário?

- Não
- Sim. Um pouco
- Sim. Muito

4- Você avalia que a implantação do SLA tornou o processo de licenciamento ambiental mais rápido em Minas Gerais?

- Não
- Sim, um pouco mais rápido
- Sim, muito mais rápido

5- Você avalia que a implantação do SLA tornou o licenciamento ambiental mais fácil em Minas Gerais?

- Não
- Sim, um pouco mais fácil
- Sim, muito mais fácil

6- Na sua opinião, a implantação do SLA tornou o licenciamento ambiental mais econômico em Minas Gerais?

- Não
- Sim, um pouco
- Sim, muito

7- Na sua opinião como usuário, qual dos dois sistemas você considera ser mais fácil para solicitação de serviços ambientais em Minas Gerais?

- FCE
- SLA

8- Pra você o SLA ainda precisa melhorar em algum requisito? Caso sua resposta seja sim, qual?

() Sim ou () Não

R.....

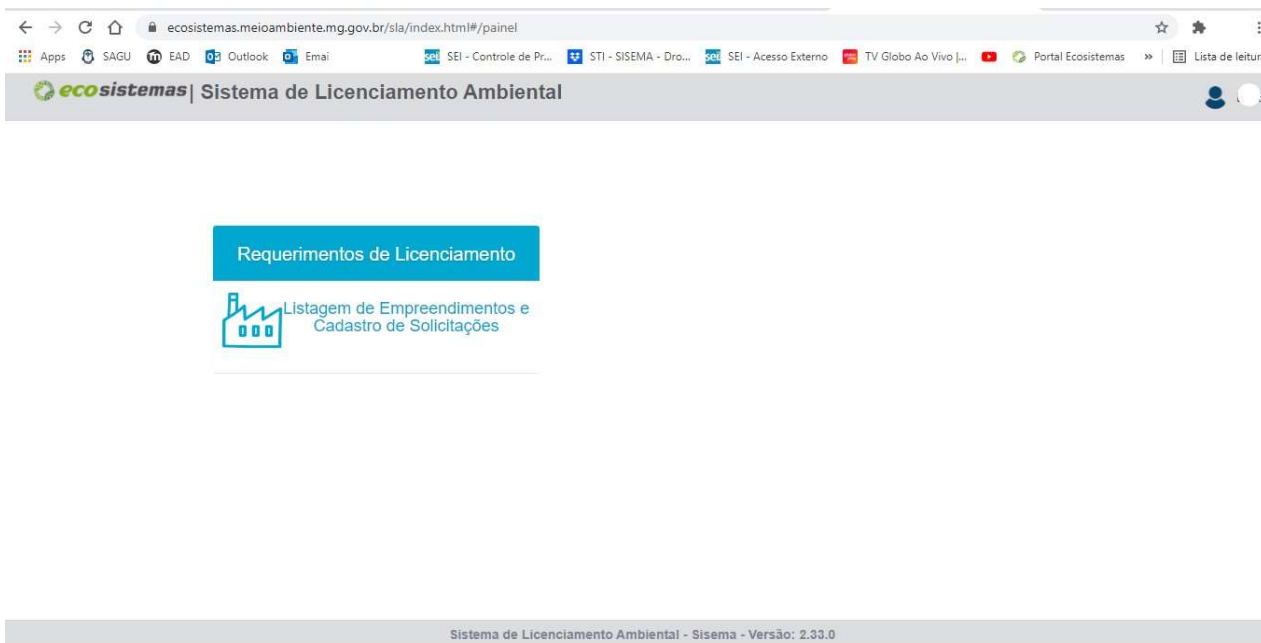
9- Existe alguma observação que você gostaria de apontar sobre o SLA para solicitações de licenciamento ambiental em Minas Gerais?

R.....

Muito obrigado

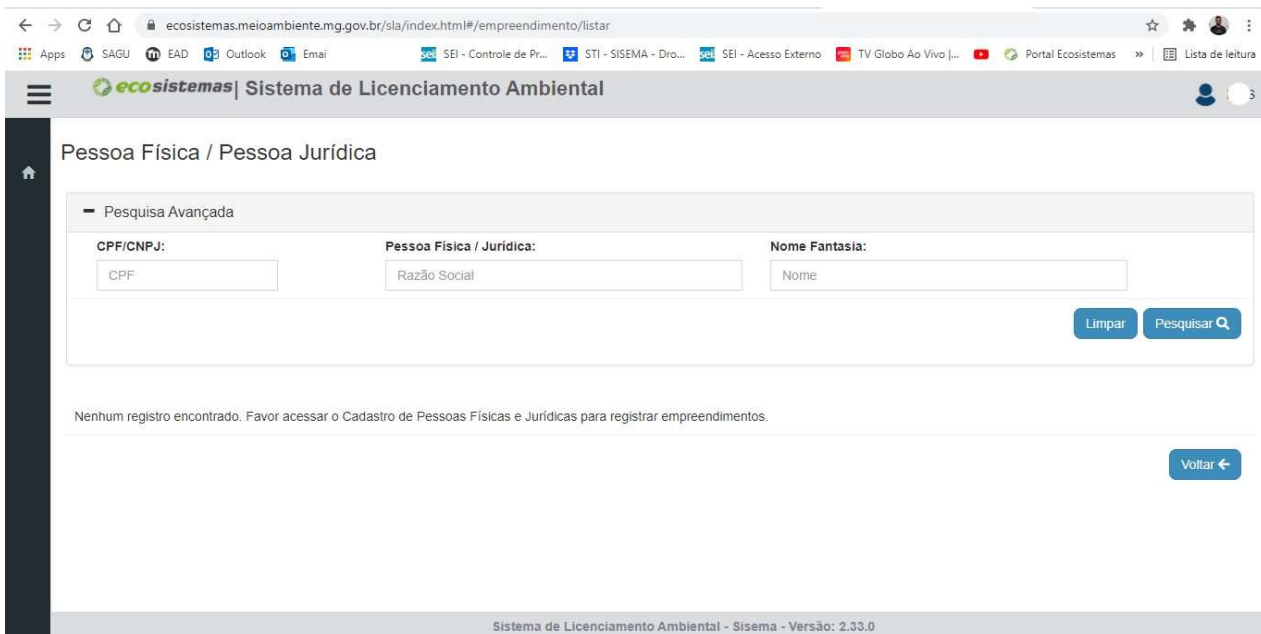
ANEXO 1 – Interface do Sistema de Licenciamento Ambiental

Tela inicial do SLA



Fonte: Portal Ecosistemas

Tela de busca de empreendimentos cadastrados



Fonte: Portal Ecosistemas

ANEXO 2 – Interface do FCE

Tela de introdução do FCE

FORMULÁRIO DE CARACTERIZAÇÃO DO EMPREENDIMENTO

Instruções básicas:

Para o correto enquadramento do empreendimento, é necessário o preenchimento das seguintes abas, que compõe o Formulário de Caracterização do Empreendimento:

- Tela 1: [Módulo 1. Critérios locacionais de enquadramento;](#)
- Tela 2: [Módulo 2. Fatores de restrição ou vedação e Módulo 3. Outras intervenções;](#)
- Tela 3: [Módulo 4. Classificação das atividades.](#)

O módulo 5 corresponde a caracterização do empreendimento e é específica por modalidade/fase, sendo:

- Tela 4: [LAS Cadastro;](#)
- Tela 5: [LAS RAS;](#)
- Tela 6: [Licenciamento Ambiental Concomitante \(LAC\) ou Trifásico \(LAT\);](#)
- Tela 7 – [Renovação \(de licenças de operação\).](#)
- Tela 8: [LAS Cadastro para Transporte rodoviário de produtos e resíduos perigosos \(F-02-01-1\)](#)

A Tela 9 corresponde ao upload de documentos para formalização do processo de LAS Cadastro.

Introdução | TELA 1 | TELA 2 | TELA 3 | Tela 4 - LAS Cadastro | Tela 5 - LAS RAS | Tela 6 - LA | Tela 7 - Renovação | Tela 8 - Transporte | Tela 9 - Documentos | Tela 10 - ...

Fonte: SEMAD 2021

Tela do Módulo 1 do FCE

MÓDULO 1. CRITÉRIOS LOCACIONAIS DE ENQUADRAMENTO

Para responder os questionamentos a seguir, o empreendedor deverá acessar o sistema informatizado da Infraestrutura de Dados Espaciais do Sisema (IDE-Sisema) disponível em:

<http://idesisema.meioambiente.mg.gov.br/>

- Marque o tipo da sua solicitação: (assinale somente **UMA** opção)
 - renovação de licença de instalação. renovação de licença de operação.
 - licença corretiva para operação em razão de vencimento da licença de operação anterior ou em razão da perda de prazo para renovação automática.
 - licença ambiental de empreendimento já detentor, em momento anterior, de Autorização Ambiental de Funcionamento, Licença Prévia ou Licença de Instalação.
 - Solicitação de licença para ampliação de empreendimento.
 - Nova solicitação.

Peso
- O empreendimento está/estará localizado em Unidade de Conservação de Proteção Integral, nas hipóteses previstas em Lei?
 - Não Sim

Peso
- O empreendimento está/estará localizado em zona de amortecimento de Unidade de Conservação de Proteção Integral, ou na faixa de 3 km do seu entorno quando não houver zona de amortecimento estabelecida por Plano de Manejo, excluídas as áreas urbanas?
 - Não Sim

Peso
- O empreendimento está/estará localizado em Unidade de Conservação de Uso Sustentável, exceto Área de Proteção Ambiental (APA)?
 - Não Sim

Peso

Introdução | **TELA 1** | TELA 2 | TELA 3 | Tela 4 - LAS Cadastro | Tela 5 - LAS RAS | Tela 6 - LA | Tela 7 - Renovação | Tela 8 - Transporte | Tela 9 - Documentos | Tela 10 - ...

Fonte: SEMAD 2021

ANEXO 3 – Resposta do Portal da Transparência

Na data de 16/09/2021 foi aberto o protocolo número 01370000129202113 pelo Portal da Transparência, efetuado por Luiz Guilherme da Silva Santos, o qual solicita o abaixo exposto:

"Boa tarde. Estou fazendo um estudo referente à percepção dos usuários quanto ao SLA. Nesse sentido, gostaria de solicitar informações referentes a quantidade de solicitações de licenciamento ambiental que foram feitas e também a quantidade de solicitações de licenciamento que foram atendidas em Minas Gerais de maneira geral, entre o ano de 2010 até o ano de 2020. Quero saber também qual era o prazo médio para o atendimento dessas solicitações antes da implantação do SLA e qual é essa média agora, por favor. Por fim, peço também que expliquem os benefícios alcançados com a implantação do sistema, por favor. Agradeço desde já, Atenciosamente,"

Manifestação:

Tendo em vista a solicitação supra, seguem os dados desta Subsecretaria:

Evolução do quantitativo de processos de licenciamento ambiental formalizados e finalizados de janeiro de 2014 a agosto de 2021		
Ano	Quantidade de processos formalizados	Quantidade de processos finalizados
2014	1.330	712
2015	1.184	742
2016	1.020	686
2017	1.121	1.312
2018	5.893	6.956
2019	6.840	7.717
2020	6.132	6.524
2021	4.452	4.627

Quanto ao período pedido pelo requerente, não há dados disponíveis anteriores ao ano de 2014.

Quanto ao tempo médio, apenas há controle após o dia 05/11/2019, momento em que foi lançado o Sistema de Licenciamento Ambiental, não sendo possível o atendimento do pleito do requerente. Mas, sugere-se que o requerente realize o comparativo tendo em vista o aumento de eficiência com suporte nos dados apresentados acima. Para outras informações, o requerente pode acessar os *links* abaixo:

Sistema Integrado de Informação Ambiental (Siam):
<http://www.siam.mg.gov.br/siam/login.jsp>

Sistema de Licenciamento Ambiental (SLA):
<http://ecossistemas.meioambiente.mg.gov.br/portalseguranca/#/login>

Sistema de Consulta de Decisões de Processos de Licenciamento Ambiental:
<http://sistemas.meioambiente.mg.gov.br/licenciamento/site/consulta-licenca>

Quanto aos benefícios da implantação do SLA, seguem alguns:

- 1.Desburocratização, com a eliminação de etapas processuais típicas da tramitação de processos físicos, bem como otimização das etapas mantidas, tais como análise técnica conjunta e concomitante do processo de licenciamento por diversos profissionais;
- 2.Transparência da informação, com 100% dos dados e informações sendo acessados diretamente pelos interessados em meio eletrônico e independente de requisição;
- 3.Redução de custos materiais, como a aqueles destinados ao custeio de pastas, impressoras e outros materiais de escritórios;
- 4.Criação de ferramentas que possibilitarão aumento da qualidade técnica da análise, tendo em vista a futura integração da IDE-SISEMA com o SLA, o que resultará na geração e gestão de informações ambientais geoespaciais advindas dos próprios processos de licenciamento;
- 5.Aumento da segurança jurídica pelas exigências documentais, inclusive taxas, de forma uniforme e automatizada pelo próprio SLA;
- 6.Aumento da celeridade de processamento dos pedidos;
- 7.Continuidade da regularização ambiental no estado de MG, com benefícios imensuráveis sobretudo no cenário da pandemia de Covid-19.
- 8.Aumento da regularidade ambiental, sobretudo diante da facilitação da obtenção de licenças ambientais pela adoção do fluxo totalmente eletrônico.

Para quaisquer outras informações o requerente poderá entrar em contato com a Diretoria de Estratégia em Regularização e Articulação com Órgãos e Entidades Intervenientes através do *e-mail* daniel.goncalves@meioambiente.mg.gov.br.

Conclui-se que a solicitação feita pelo demandante foi parcialmente atendida.

Destacamos ainda que o fornecimento de informações de órgãos estaduais segue o preconizado tanto na Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, quanto na Lei Geral de Proteção de Dados, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

Por fim, destaca-se que é direito de o requerente apresentar recurso no caso do presente pedido de acesso à informação. Caso entenda ser necessário, o requerente poderá apresentar recurso no prazo de dez dias, contado da ciência da decisão, à Chefe de Gabinete da Semad.

Atenciosamente,

Anna Carolina da Motta Dal Pozzolo

Subsecretária de Regularização Ambiental

ANEXO 4 – ORGANOGRAMA AMPLIADO DA SEMAD

