

ANEXO 1 – CONCEITOS E PRESSUPOSTOS DO PROJETO SIRAM

SUMÁRIO

Itens 1 a 31 – Conceitos do Projeto SIRAM – Versão de 2013

Itens 32 a 40 – Conceitos estabelecidos a partir do Mapeamento dos Processos do SIRAM – 2014/2015

1. Regularização ambiental	3
2. Regularização ambiental no âmbito do Projeto SIRAM	4
3. Atividade antrópica.....	5
4. Usuários internos e externos.....	6
5. Unidades descentralizadas.....	6
6. Arranjo Institucional do SIRAM.....	9
7. Conselho Gestor do SIRAM.....	9
8. Gerente do SIRAM	10
9. Equipe de Coordenação do SIRAM	10
10. Equipe Técnica do SIRAM.....	10
11. Comissões Temáticas do SIRAM	10
12. Arquitetura do SIRAM	10
13. Estrutura do Projeto SIRAM.....	12
14. Sistema.....	12
15. Processo	12
16. Macroprocesso.....	13
17. Procedimento.....	13
18. Processo administrativo	13
19. Redesenho	13
20. Notação BPMN.....	14
21. Sistema Normativo	14
22. Normatização	14
23. Norma.....	15
24. “Norma das normas”	15
25. Resistência à mudança.....	15
26. Gestão da mudança	15
27. Difusão interna	16

28. Competência	16
29. Conhecimento	16
30. Habilidade	17
31. Atitude	17
32. Áreas Finalísticas	18
33. Áreas de Suporte (Meio).....	18
34. Permissão	19
35. Apuração de Dano Ambiental.....	19
36. Denúncia	19
37. Informação / Orientação.....	19
38. Solicitação / Recebimento Documento (Complementação / Esclarecimento / Monitoramento)	20
39. Ação de Fiscalização.....	20
40. Vistoria <i>in loco</i> / Fiscalização	20

ANEXO 1/TDR04 – CONCEITOS E PRESSUPOSTOS DO PROJETO SIRAM

Itens 1 a 31 – Conceitos do Projeto SIRAM – Versão de 2013

1. Regularização ambiental

A regularização ambiental de uma atividade antrópica vai além da expedição da licença ambiental ou da autorização de manejo e de supressão de vegetação ou da outorga de uso da água. A manutenção da regularidade ambiental pressupõe o cumprimento permanente das exigências legais e normativas.

Regularização ambiental, portanto, é o conjunto de componentes apresentados de forma implícita ou explícita nos instrumentos das políticas estaduais e nacionais de Meio Ambiente, de Recursos Hídricos e Florestais que fazem parte dos processos de regularização dos aspectos ambiental, florestal e hídrico das atividades antrópicas.

São componentes, existentes ou previstos, da regularização ambiental, entre outros:

- i. Sistemas normativos (normas internas, legislação) da SEMA, da FEPAM e da FZB;
- ii. Gestão e capacitação de pessoas na SEMA, na FEPAM e na FZB;
- iii. Informações ambientais disponibilizadas na internet pela SEMA, pela FEPAM e pela FZB;
- iv. Educação Ambiental promovida pela SEMA, pela FEPAM e pela FZB;
- v. Monitoramento da qualidade ambiental;
- vi. Zoneamento Ecológico-Econômico;
- vii. Sistema Nacional de Unidades de Conservação (SNUC);
- viii. Sistema Estadual de Unidades de Conservação (SEUC);
- ix. Inventário Florestal Contínuo do RS;
- x. Lista das Espécies da Fauna Silvestre Ameaçadas de Extinção no RS;
- xi. Lista das Espécies da Flora Ameaçadas de Extinção no RS;
- xii. Cadastro Técnico Federal (CTF) e Taxa de Controle e Fiscalização Ambiental (TCFA);
- xiii. Cadastro do Sistema de Fauna (SISFAUNA);
- xiv. Cadastro do Sistema de *Passeriformes* (SISPASS);
- xv. Cadastro Ambiental Rural (CAR);
- xvi. Cadastro de Documento de Origem Florestal (DOF);
- xvii. Cadastro Nacional de Unidades de Conservação (CNUC);

- xviii. Cadastro Nacional de Usuários de Recursos Hídricos (CNARH);
- xix. Cadastro do Sistema de Informações de Águas Subterrâneas (SIAGAS);
- xx. Cadastro Técnico Estadual (CTE) e Taxa de Controle e Fiscalização Ambiental do Estado (TCFA-RS);
- xxi. Cadastro de Controle de Origem Florestal (COF);
- xxii. Cadastro de Licenciamento Florestal (autorização de manejo e supressão de vegetação);
- xxiii. Cadastro Estadual de Usuários de Água (CEUSA);
- xxiv. Cadastro de Outorga de Uso da Água;
- xxv. Cadastro de Licenciamento Ambiental Estadual (Sistema Integrado de Informações Institucionais - S3I);
- xxvi. Licenciamento florestal (autorização de manejo e supressão de vegetação);
- xxvii. Outorga de uso de água;
- xxviii. Licenciamento ambiental;
- xxix. Licenciamento ambiental e florestal municipal;
- xxx. Monitoramento das atividades antrópicas licenciadas;
- xxxi. Instituição ou averbação da Reserva Legal;
- xxxii. Projeto de restauração de áreas degradadas;
- xxxiii. Reposição florestal obrigatória;
- xxxiv. Autuações e sanções administrativas referentes ao cadastramento e aos licenciamentos ambiental, florestal e de recursos hídricos;
- xxxv. Administração corporativa (apoio, finanças, patrimônio) na SEMA, na FEPAM e na FZB.

2. Regularização ambiental no âmbito do Projeto SIRAM

As condicionantes financeiras e temporais do Projeto implicam na abordagem de parte dos componentes da regularização ambiental acima citados, os quais são concebidos de forma integrada e sistêmica, além de outros componentes ainda não abordados dessa maneira nos atuais processos de regularização.

Nesse contexto, a regularização ambiental no Projeto SIRAM é o conjunto integrado dos processos de normatização, comunicação, capacitação, cadastramento, licenciamento, monitoramento, fiscalização, autuação, apoio administrativo e operacional usados com a finalidade de regularizar as atividades antrópicas quanto aos seus aspectos ambiental, florestal e hídrico no Estado do RS.

São objetos do Projeto SIRAM os seguintes componentes, existentes ou previstos, identificados como “coluna vertebral” da regularização ambiental:

- i. Sistema normativo (“norma das normas,” normas internas, legislação);
- ii. Programas de gestão da mudança, de comunicação e de capacitação dos envolvidos (usuários internos e externos) no SIRAM;
- iii. Cadastros de informações ambientais;
- iv. Sistemas de permissões (licenças, alvarás, autorizações, declarações, certificados, respectivos indeferimentos), de acompanhamento do cumprimento de condições e restrições e de autuações, sanções administrativas e demais atos vinculados (autos de infração, julgamento de auto de infração e de recursos, termos de compromisso ambiental);
- v. Procedimentos de apoio administrativo e operacional relacionados aos cadastros e sistemas descritos nos itens iii e iv.

3. Atividade antrópica

Entende-se como atividade antrópica a intervenção ambiental, a intervenção florestal ou em outras formas de vegetação, a intervenção na fauna silvestre ou pesca e a intervenção em recurso hídrico decorrentes de empreendimento ou atividade humana.

4. Usuários internos e externos

Serão usuários do SIRAM tanto o público interno das três instituições executoras - SEMA, FEPAM e FZB - e das suas unidades descentralizadas quanto o público externo.

Entende-se por usuários internos os **servidores e gestores** da SEMA, da FEPAM e da FZB que tenham participação direta ou indireta nos processos relacionados à regularização ambiental das atividades antrópicas, os quais terão diferentes graus de acesso ao SIRAM.

Entende-se por usuários externos os **requerentes** (pessoas físicas ou jurídicas), incluindo os responsáveis técnicos e os municípios, que tenham participação direta ou indireta nos processos relacionados à regularização ambiental das atividades antrópicas, os quais terão diferentes graus de acesso ao SIRAM.

Outros interessados (instituições públicas, instituições privadas ou pessoas físicas) nas informações ambientais a serem disponibilizadas pelo SIRAM terão, *a priori*, a possibilidade de consultá-lo.

5. Unidades descentralizadas

Entende-se por unidades descentralizadas: os Balcões de Licenciamento Ambiental Unificado¹; as Agências Regionais Florestais² e as Unidades de Conservação Estaduais (UCs)³; outras unidades da SEMA, da FEPAM ou da FZB que tenham sede em local diverso das sedes das três instituições executoras.

Os Balcões de Licenciamento Ambiental Unificado foram instituídos por Decretos Estaduais, vinculados à SEMA, como órgãos de integração do Sistema Estadual de Licenciamento Ambiental, com a finalidade de coordenar e unificar os serviços dos Departamentos DEFAP e DRH, ambos da SEMA, e da FEPAM. Na prática, os Balcões, a seguir relacionados, têm as mesmas unidades espaciais das Regionais da FEPAM:

- i. Balcão de Licenciamento Ambiental Unificado da Campanha e Fronteira Oeste, com sede e coordenação no Município de Alegrete;
- ii. Balcão de Licenciamento Ambiental Unificado de Porto Alegre e Região Metropolitana, com sede e coordenação no Município de Porto Alegre;
- iii. Balcão de Licenciamento Ambiental Unificado de Santa Cruz do Sul e Região, com sede e coordenação no Município de Santa Cruz do Sul;
- iv. Balcão de Licenciamento Ambiental Unificado de Tramandaí e Região Litoral Norte, com sede e coordenação no Município de Tramandaí;

¹ Nove (09) Balcões de Licenciamento Ambiental Unificado, conforme Decretos Estaduais: Nº 45.270/2007 - Balcão Ambiental da Campanha; Nº 45.553/2008 - Balcão Ambiental de Porto Alegre; Nº 45.722/2008 - Balcão Ambiental de Santa Cruz do Sul; Nº 45.724/2008 - Balcão Ambiental de Tramandaí; Nº 46.885/2010 - Balcões Ambientais de Santa Rosa, Santa Maria, Passo Fundo e Pelotas; Nº 47.721/2010 - Balcão Ambiental da Serra.

² Vinte e quatro (24) Agências Regionais Florestais, conforme Decreto Estadual Nº 40.931/2001, que aprova o Regimento Interno da Secretaria do Meio Ambiente.

³ Dezenove (19) Unidades de Conservação Estaduais (UCs), conforme Decreto Estadual Nº 40.931/2001, que aprova o Regimento Interno da Secretaria do Meio Ambiente.

- v. Balcão de Licenciamento Ambiental Unificado de Santa Rosa, com sede e coordenação no Município de Santa Rosa;
- vi. Balcão de Licenciamento Ambiental Unificado de Santa Maria, com sede e coordenação no Município de Santa Maria;
- vii. Balcão de Licenciamento Ambiental Unificado de Passo Fundo, com sede e coordenação no Município de Passo Fundo;
- viii. Balcão de Licenciamento Ambiental Unificado de Pelotas, com sede e coordenação no Município de Pelotas;
- ix. Balcão de Licenciamento Ambiental Unificado da Serra, com sede e coordenação no Município de Caxias do Sul.

As Agências Regionais Florestais têm as funções de licenciamento, por meio da emissão de autorizações de manejo e supressão de vegetação, e de cadastramento. São as seguintes:

- i. Agência Regional Florestal de Alegrete;
- ii. Agência Regional Florestal de Bagé;
- iii. Agência Regional Florestal de Caçapava do Sul;
- iv. Agência Regional Florestal de Canguçu;
- v. Agência Regional Florestal de Carazinho;
- vi. Agência Regional Florestal de Caxias do Sul;
- vii. Agência Regional Florestal de Erechim;
- viii. Agência Regional Florestal de Lajeado;
- ix. Agência Regional Florestal de Montenegro;
- x. Agência Regional Florestal de Nova Prata;
- xi. Agência Regional Florestal de Pelotas;
- xii. Agência Regional Florestal de Planalto;
- xiii. Agência Regional Florestal de Passo Fundo;
- xiv. Agência Regional Florestal de Santa Cruz do Sul;
- xv. Agência Regional Florestal de Santana do Livramento;
- xvi. Agência Regional Florestal de Santa Maria;
- xvii. Agência Regional Florestal Regional de Santa Rosa;
- xviii. Agência Regional Florestal Regional de Santiago;
- xix. Agência Regional Florestal de Santo Ângelo;

- xx. Agência Regional Florestal de Camaquã;
- xxi. Agência Regional Florestal de São Luiz Gonzaga;
- xxii. Agência Regional Florestal de São Sepé;
- xxiii. Agência Regional Florestal de Tramandaí;
- xxiv. Agência Regional Florestal de Vacaria.

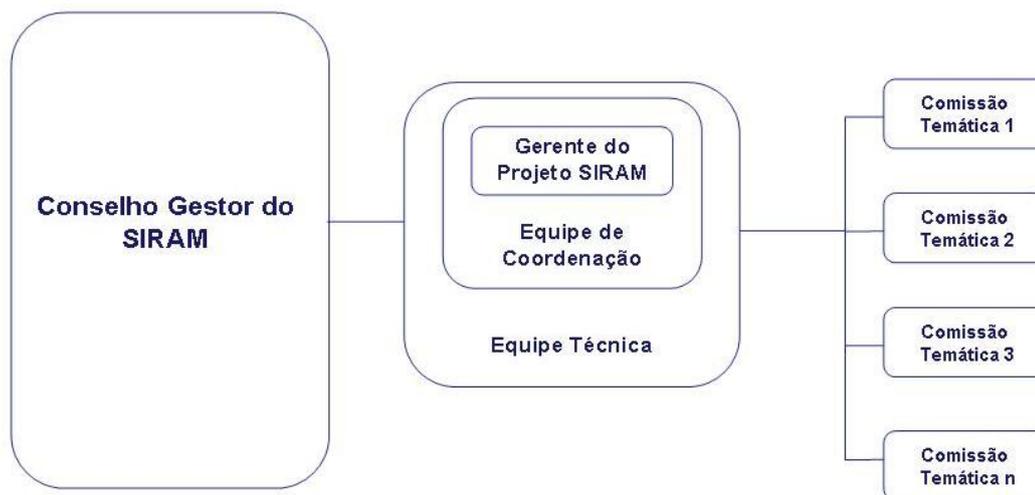
As Unidades de Conservação Estaduais, no tocante ao SIRAM, são responsáveis pelas anuências, emitidas pelos seus gestores, para as atividades antrópicas objeto de regularização ambiental. São as seguintes:

- i. Área de Proteção Ambiental Banhado Grande;
- ii. Área de Proteção Ambiental Rota do Sol;
- iii. Estação Ecológica Estadual Aratinga;
- iv. Horto Florestal do Litoral Norte;
- v. Parque Estadual Camaquã;
- vi. Parque Estadual de Espigão Alto;
- vii. Parque Estadual de Itapuã;
- viii. Parque Estadual de Rondinha;
- ix. Parque Estadual de Tainhas;
- x. Parque Estadual do Delta do Jacuí;
- xi. Parque Estadual do Espinilho;
- xii. Parque Estadual do Ibiritiriá;
- xiii. Parque Estadual do Podocarpus;
- xiv. Parque Estadual do Turvo;
- xv. Reserva Biológica de Ibirapuitã;
- xvi. Reserva Biológica da Serra Geral;
- xvii. Reserva Biológica de Mato Grande;
- xviii. Reserva Biológica Banhado São Donato;
- xix. Reserva Biológica Mata Paludosa.

6. Arranjo Institucional do SIRAM

Instrumento formal entre SEMA, FEPAM e FZB com vistas à efetividade das ações previstas para o planejamento, o desenvolvimento, a implantação, a operação, o acompanhamento e a melhoria contínua do SIRAM.

Arranjo Institucional do SIRAM



7. Conselho Gestor do SIRAM

Instância superior de planejamento estratégico e deliberação, presidido pelo Secretário de Estado do Meio Ambiente, com o objetivo de planejar, supervisionar, avaliar e definir os rumos estratégicos do SIRAM, além de deliberar com celeridade a respeito dos pontos críticos e/ou imprescindíveis para o planejamento, o desenvolvimento, a implantação, a operação, o acompanhamento e a melhoria contínua do SIRAM. É composto pelos seguintes membros:

- i. Secretário de Estado do Meio Ambiente;
- ii. Diretor-Presidente da FEPAM;
- iii. Presidente da FZB;
- iv. Diretor do Departamento de Florestas e Áreas Protegidas da SEMA;
- v. Diretor do Departamento de Recursos Hídricos da SEMA;
- vi. Diretor Técnico da FEPAM;
- vii. Diretor Executivo do Museu de Ciências Naturais da FZB;
- viii. Diretor Executivo do Jardim Botânico da FZB;
- ix. Diretor Executivo do Parque Zoológico da FZB;

- x. Diretor do Departamento Administrativo da SEMA;
- xi. Diretor Administrativo da FEPAM;
- xii. Diretor Administrativo Financeiro da FZB;
- xiii. Gerente do SIRAM, conforme Decreto Estadual N° 49.249 de 18/06/2012.

8. Gerente do SIRAM

Tem as atribuições de coordenar as Equipes de Coordenação e Técnica do SIRAM, com base no Decreto Estadual N° 49.249 de 18/06/2012, e, sempre que necessário, solicitar ao Conselho Gestor que convoque servidores da SEMA, da FEPAM e/ou da FZB para a ampliação, manutenção e/ou alteração dessas Equipes ou para formar Comissões Temáticas.

9. Equipe de Coordenação do SIRAM

Tem a atribuição de assessorar a Gerente no desenvolvimento e acompanhamento permanente das atividades, prazos, metas, produtos, indicadores concernentes ao planejamento, ao desenvolvimento, à implantação, à operação, ao acompanhamento e à melhoria contínua do SIRAM, entre outras atribuições correlatas. Será composta por integrantes da Equipe Técnica do SIRAM e contará com a participação permanente dos responsáveis pelas áreas de Tecnologia da Informação da SEMA, da FEPAM e da FZB.

10. Equipe Técnica do SIRAM

Tem a atribuição de atendimento de demandas específicas no planejamento, no desenvolvimento, na implantação, na operação, no acompanhamento ou na melhoria contínua do SIRAM, dentro das suas respectivas áreas de competência ou de conhecimento, quando demandadas individualmente ou em grupos, em especial, na operacionalização permanente e continuada das demandas relacionadas à área sob sua responsabilidade e às interfaces dessa com as demais áreas.

11. Comissões Temáticas do SIRAM

Têm a atribuição de atender demandas específicas, especialmente, na execução das atividades das consultorias responsáveis pelo desenvolvimento das etapas do Projeto SIRAM e serão formadas por servidores da SEMA, da FEPAM e/ou da FZB, tendo pelo menos um integrante da Equipe Técnica, e, ainda, por convidados externos. Serão compostas por membros titulares e suplentes indicados pelas respectivas chefias, com autoridade e responsabilidade para apresentar a posição dos respectivos setores.

12. Arquitetura do SIRAM

Um esboço, em linhas gerais, da arquitetura do SIRAM compreende a arquitetura da regularização ambiental, suportada pela arquitetura de sistemas de informação e pela arquitetura de infraestrutura tecnológica.

A arquitetura da regularização ambiental é composta pelo arranjo institucional, pelo sistema normativo do SIRAM e pelas pessoas (usuários internos e externos).

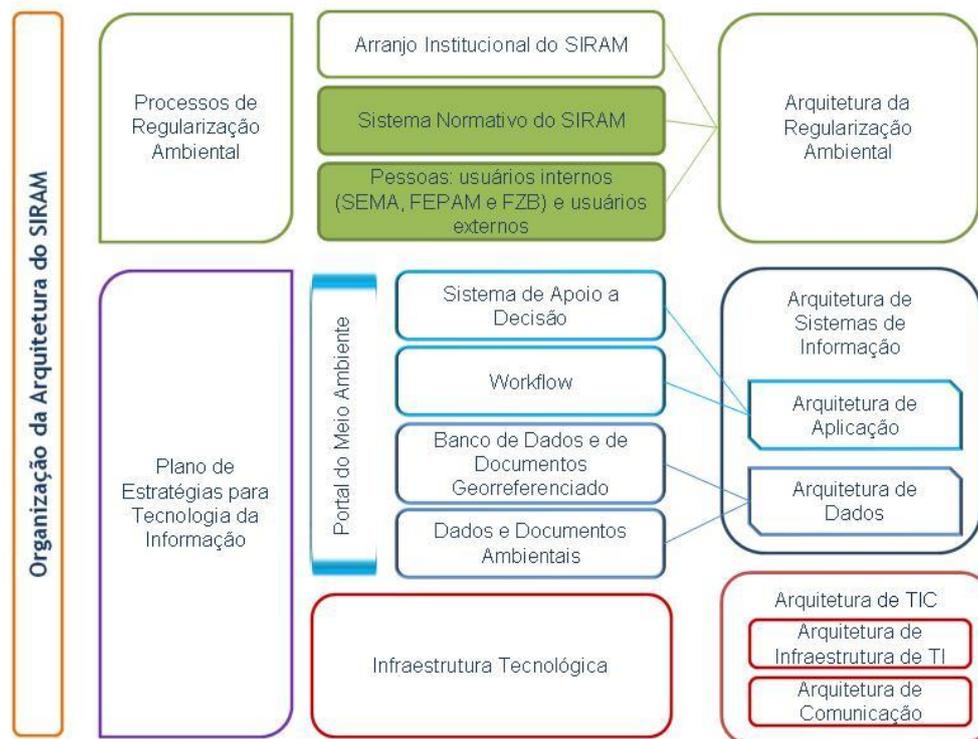
Já a arquitetura de sistemas de informação estrutura-se em dois níveis: de aplicações e de dados, e a arquitetura de infraestrutura tecnológica (TIC) é constituída pela arquitetura de

infraestrutura de tecnologia da informação (TI) e pela arquitetura de comunicação. Para as aplicações estão previstas duas ferramentas: um sistema de apoio à decisão e um sistema de *workflow*, e para a arquitetura de dados, um banco de dados e documentos georreferenciados.

Na FEPAM, com viabilidade de ser estendido para abranger a SEMA e a FZB, são utilizados, como plataformas da arquitetura de dados, o sistema gerenciador de banco de dados *Oracle* e o gerenciador de mapas *ArcGIS Server da ESRI*. Em nível de arquitetura de aplicações, a plataforma para desenvolvimento de sistemas e aplicativos em uso é a *dotNet*, sendo que as licenças ambientais já são emitidas eletronicamente, com validade jurídica e assinatura digital desde 2006.

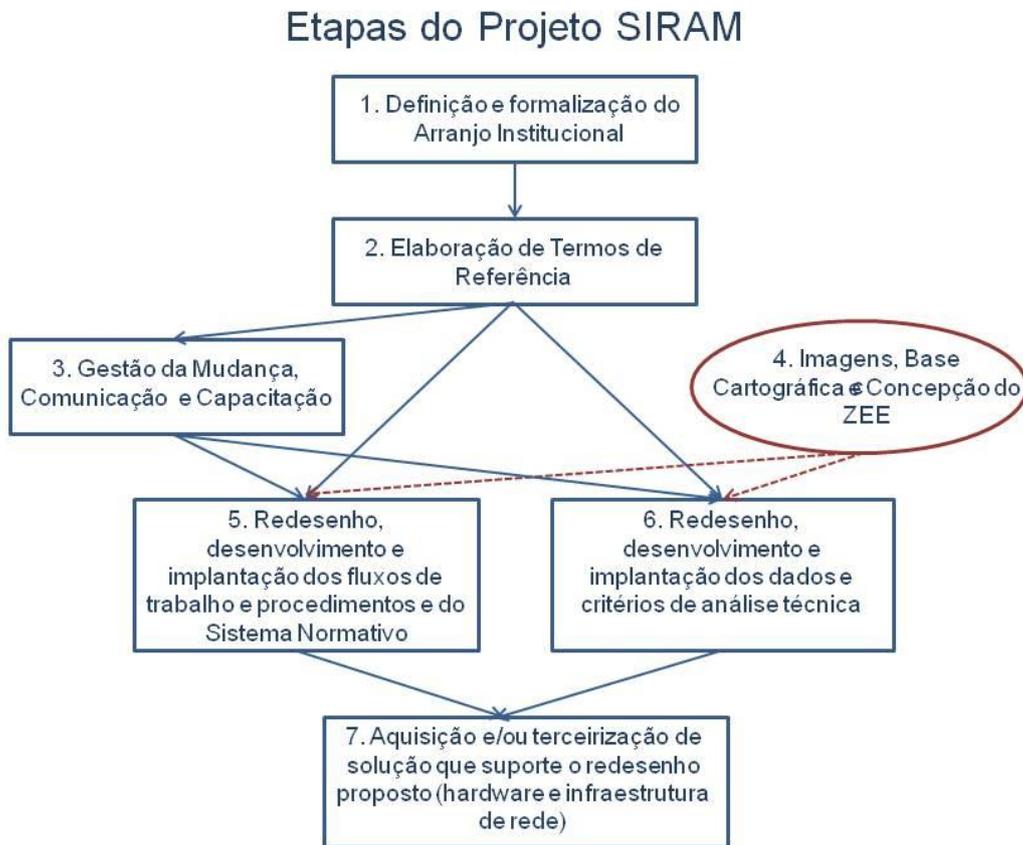
Há lacunas já identificadas nas plataformas atuais em relação a essa arquitetura do SIRAM. Entre elas, a inexistência de um sistema gerenciador de documentos eletrônicos, o que é imprescindível, uma vez que são produzidos documentos administrativos que atendem a ritos legais, sobre os quais incidem controles e operações tão específicos quanto os controles para dados (*CRUD*)⁴.

Arquitetura do SIRAM



⁴ CRUD: acrônimo de Create, Read, Update e Delete em **Língua Inglesa**, para as quatro operações básicas utilizadas em bancos de dados relacionais (RDBMS) ou em interface para usuários significando: criação, consulta, atualização e exclusão de dados. Fonte: <http://pt.wikipedia.org/wiki/CRUD>, consulta em 30/11/2012.

13. Estrutura do Projeto SIRAM



14. Sistema

Um **sistema** pode ser definido como um conjunto de partes (ou de elementos, ou de órgãos) interagentes e interdependentes, ou seja, dinamicamente inter-relacionados, que, juntos, formam um todo unificado, e que efetuam uma atividade ou função para atingir um ou mais objetivos ou propósitos (finalidade do sistema).

Os sistemas são compostos de entradas (*inputs*), processo de transformação, saídas (*outputs*) e de subsistema de retroalimentação/*realimentação/feedback* sobre todo o sistema.

15. Processo

Processo deriva do latim *procedere*, verbo que indica a ação de avançar, ir para frente (*pro+cedere*), e define um conjunto sequencial e particular de ações com um objetivo comum. Pode ter os mais variados propósitos: criar, inventar, projetar, transformar, produzir, controlar, manter e usar produtos ou sistemas.

Por ser um termo usado com vários significados e em diferentes campos do conhecimento (na ciência da computação, na administração, no direito, na anatomia, na psicologia)⁵, é necessário se estabelecer o conceito a ser aplicado no contexto do SIRAM.

⁵ Fonte: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Processos>, consulta em 16/10/2012.

Assim, entende-se como **processo** o conjunto de atividades e tarefas realizadas pela organização, visando ao cumprimento de um objetivo. Pode estar estruturado e ordenado⁶ de várias formas, considerando-se, simultaneamente, o fluxo ou caminho do trabalho, os procedimentos e as respectivas responsabilidades estabelecidos para cada passo em que um insumo seja transformado em resultado com valor agregado.

16. Macroprocesso

Pode ser definido como um agrupamento de processos baseado em suas características intrínsecas (mesmos insumos, produtos assemelhados, processamento correlato) e com objetivos articulados entre si ou um único objetivo compartilhado.⁷

17. Procedimento

Entende-se como procedimento o passo a passo do conjunto de tarefas executadas para a realização de uma determinada atividade.

18. Processo administrativo

É sinônimo de expediente administrativo, cuja atividade de protocolo na Administração Estadual está regulamentada no Decreto Estadual Nº 43.803, de 20 de maio de 2005.

19. Redesenho

“Enquanto a Reengenharia procura mudanças revolucionárias, através da substituição dos processos existentes por outros totalmente novos, sem a aplicação de melhorias nos processos atuais (HAMMER e CHAMPY, 1994), o Redesenho é uma metodologia que atua como uma estratégia de crescimento, e não simplesmente uma redução de níveis hierárquicos ou de custos que visa criar vantagens competitivas a nível estratégico ... Considera ainda as pessoas como principal fonte de vantagens competitivas, e não os processos redesenhados ou a tecnologia (Carr et al., 1994).”⁸

A implantação do Sistema Integrado de Regularização Ambiental, da forma como ele está sendo proposto no Projeto SIRAM, ainda não existe nas instituições SEMA, FEPAM e FZB, mas, mesmo assim, não pode ser entendida como uma “reengenharia” (começar do zero), pois deverá abranger, integrar e melhorar os processos existentes de licenciamento ambiental, de licenciamento florestal (autorização de manejo e supressão de vegetação) e de outorga de uso da água, os quais deverão ser necessariamente levados em consideração.

Assim, no âmbito do Projeto SIRAM, entende-se como **redesenho** o repensar dos processos existentes nas três instituições executoras - relacionados à regularização ambiental das atividades antrópicas -, objetivando integrá-los e melhorá-los de ponta a ponta, o que trará como consequências a redução dos custos, a redução do tempo do ciclo (pela eliminação de atividades improdutivas), a melhoria da qualidade (pela redução da fragmentação do trabalho), e a diminuição das superposições, dos impasses e da desarticulação (pelo estabelecimento de

⁶ Fonte: <http://www.hsm.com.br/editorias/como-desatar-o-no-dos-processos>, consulta em 16/10/2012.

⁷ Fonte: http://josecarlosvaz.pbworks.com/w/page/8532009/Redesenho_de_Processos

⁸ Fonte: http://www.propgpq.uece.br/semana_universitaria/anais/anais2002/anais/Trabalhos_completos/Sociais-ok/redesenho.doc, em 29/11/2012.

claras responsabilidades). Para tal, o redesenho deverá estar alicerçado tanto nas pessoas quanto na tecnologia.

20. Notação BPMN

O *Business Process Modeling Notation* (BPMN) (em português, Notação de Modelagem de Processos de Negócio) é uma notação da metodologia de gerenciamento de processos de negócio e trata-se de uma série de ícones padrões para o desenho de processos, o que facilita o entendimento do usuário. A modelagem é uma etapa importante da automação, pois é nela que os processos são descobertos e desenhados. É nela, também, que pode ser feita alguma alteração no percurso do processo visando a sua otimização. A notação, também, pode ser utilizada para a modelagem de Arquitetura de Processos.⁹

21. Sistema Normativo

É um instrumento que tem por objetivo documentar, organizar e padronizar as atividades de uma organização pela criação e utilização de um conjunto de regras, critérios e parâmetros que, associados aos processos de trabalho, propiciam o cumprimento das diretrizes estabelecidas e o alinhamento com as determinações estratégicas da organização. Trata-se de um conjunto de padrões expressos em documentos que contêm instruções normativas, distribuídas entre políticas, diretrizes, normas e procedimentos normativos.¹⁰

22. Normatização

Normatizar é estabelecer normas para alguma coisa, ação ou processo¹¹. Também pode ser entendida como uma atividade que estabelece, em relação a problemas existentes ou potenciais, prescrições destinadas à utilização comum e repetitiva com vistas à obtenção do grau ótimo de ordem em um dado contexto.¹²

São objetivos da normatização:

- i. o registro do conhecimento;
- ii. a simplificação;
- iii. a racionalização (tendo como consequência a redução do consumo de materiais e do desperdício);
- iv. a padronização de práticas, conhecimentos, equipamentos e componentes (tendo como consequência a uniformização da produção, a facilitação do treinamento e o melhoramento do nível técnico);
- v. a adoção racional de símbolos e códigos;

⁹ Fonte: http://pt.wikipedia.org/wiki/Business_Process_Modeling_Notation

¹⁰ Fonte: "Sistemas Normativos Corporativos - Modelos, conceitos e metodologia", de Ana Maria Mamede, Documentar - Documento, Informação, Conhecimento, Agosto/2008. Apresentação em <http://www.slideshare.net/documentar/sistemas-normativos#btnNext,consulta> em 18/12/2012.

¹¹ Fonte: "Estudos básicos sobre normalização: origem, conceitos e organismos reguladores.", artigo apresentado por Graziela Mônaco Vargas em junho de 2006 em http://rabci.org/rabci/sites/default/files/Trabalho_FINAL_Normalizacao.pdf, consulta em 26/12/2012.

¹² Fonte: <http://abnt.wordpress.com/2008/10/17/o-que-e-normatizacao-abnt/>, consulta em 26/12/2012.

- vi. a intercambiabilidade;
- vii. a comunicação, como meio mais eficiente nas trocas de informação (tendo como consequência a confiabilidade nas relações e nos serviços);
- viii. a economia (pela redução da variabilidade nos produtos e procedimentos e pela utilização adequada dos recursos - equipamentos, materiais e mão de obra);
- ix. a segurança, como forma de proteção à vida humana, à saúde e ao meio ambiente;
- x. a proteção do consumidor e do interesse da comunidade (pela disponibilização à sociedade de meios eficazes para aferir a qualidade dos produtos e dos serviços);
- xi. o aumento da produtividade;
- xii. a melhoria da qualidade;
- xiii. o controle dos processos.

23. Norma

Instrumento que define, regulamenta e disciplina atividades ou tarefas administrativas ou técnicas que, pelo grau de complexidade, assim o exigem.

24. “Norma das normas”

Norma que define o sistema normativo de uma organização. Nela são estabelecidos os procedimentos e critérios para elaboração, padronização, codificação, validação técnica, homologação, aprovação, emissão, guarda, disponibilização, revisão, revalidação, cancelamento e controle das normas internas da organização.

25. Resistência à mudança

De acordo com Zaltman e Duncan (1977)¹³, é qualquer conduta que serve para manter o *status quo* face a uma pressão exercida para alterá-lo.

26. Gestão da mudança

“Ciência de lidar com as resistências humanas em projetos de grandes proporções transformacionais ... se caracterizam por introduzir grandes mudanças ... na forma de trabalhar (e de pensar e de agir) das pessoas.

...

As organizações são compostas de pessoas, com ansiedades, inseguranças, esperanças, fantasias, ambições, etc. e, se não tratarmos adequadamente o fator humano (ou *peopleware*)

¹³ Fonte: Zaltman, G.; Duncan, R. *Strategies for planned change*. New York: Willy, 1977. Apud Jacobsen, A; Rodrigues, M. Abordagens para lidar com a resistência humana frente a processos de mudança organizacional. *Revista de Ciências da Administração*, Florianópolis, v.4, n.6, p. 39-449, jan/jul.2002.

nos seus vários aspectos (modelos mentais, valores e crenças), nenhum projeto de transformações profundas terá a menor possibilidade de sucesso.”¹⁴

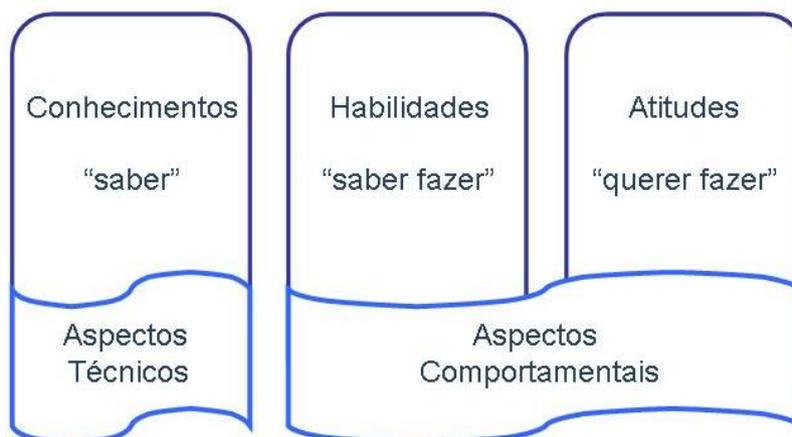
Para que a implantação e operação do SIRAM ocorram com sucesso, há transformações que o *peopleware* tem de sofrer: de uma organização de modelo departamental funcional tradicional, para um modelo orientado para processos e fortemente integrado pela tecnologia da informação.

27. Difusão interna

Entende-se por Difusão Interna, no âmbito do SIRAM, o esforço para estabelecer canais permanentes que possibilitem a comunicação ágil e transparente entre os gestores e os demais usuários internos do SIRAM e desses entre si.

28. Competência

É uma combinação de conhecimentos, habilidades e atitudes, de saber, saber fazer e querer fazer, constatada quando de sua utilização em situação profissional.



29. Conhecimento

Conhecimento é o ato ou efeito de abstrair uma determinada ideia ou a noção de alguma coisa. Conhecimento, também, inclui descrições, hipóteses, conceitos, teorias, princípios, procedimentos e outros. O estudo do conhecimento é chamado de gnoseologia, ou seja, aquilo que se sabe de algo ou alguém. Para falar de conhecimento, é necessário falar sobre dados e informações, dados são uma mistura de códigos, e informação é o resultado do processo de manipulação desses dados, assim, o conhecimento pode ser considerado uma informação com uma utilidade.

Conhecimento científico é um conhecimento real porque lida com ocorrências ou fatos, constitui um conhecimento contingente, pois suas preposições ou hipóteses têm a sua veracidade ou falsidade comprovada através da experimentação e não apenas pela razão, como

¹⁴ Fonte: Hehn, Herman F. "Peopleware: como trabalhar o fator humano nas implementações de sistemas integrados de informação (ERP)." São Paulo: Editora Gente, 1999.

ocorre no conhecimento filosófico. Já o conhecimento empírico é aquele que adquirimos no decorrer do dia, é feito por meio de tentativas e erros num agrupamento de ideias; o conhecimento empírico é aquele que não precisa ter comprovação científica.¹⁵

30. Habilidade

O conceito de habilidade provém do termo latino *habilitas* e refere-se à capacidade e à disposição para (fazer) algo.

A habilidade é aquilo que uma pessoa executa com talento e destreza. Pode ser uma aptidão inata ou desenvolvida. A prática, o treino e a experiência permitem que um indivíduo consiga melhorar as suas habilidades.¹⁶

31. Atitude

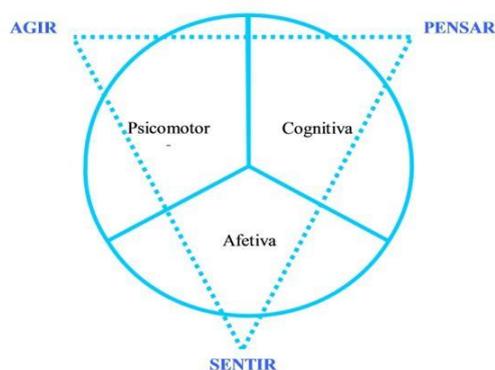
Termo que vem do latim *actitūdo*. É a forma de agir, o procedimento.

A atitude também pode ser definida como um estado de disposição emocional e mental, que é organizado através da experiência e que exerce um influxo dinâmico ou orientador sobre as respostas apresentadas pelo indivíduo perante os objetos e as situações.

Como tal, a atitude é antes uma motivação social do que mais propriamente uma motivação biológica. É uma pré-disposição aprendida/adquirida para responder de forma consistente a um objeto social.

Foram distinguidos três componentes das atitudes: a cognitiva (formada pelas percepções e crenças relativamente a um objeto, bem como pela informação que temos sobre o mesmo), a afetiva (o sentimento a favor ou contra um objeto consoante aquilo que este nos suscita) e a comportamental/psicomotora (a tendência a reagir, podendo ser ou não favorável, face ao objeto).¹⁷

“Muitas vezes, tentamos escolher controlar o que não conseguimos controlar. Raramente, escolhemos controlar o que está ao nosso alcance... nossa atitude – John Maxwell”.



¹⁵ <http://www.significados.com.br/conhecimento/>

¹⁶ Fonte: <http://conceito.de/habilidade.>

¹⁷ Fonte: <http://conceito.de/atitude.>

Itens 32 a 40 – Conceitos estabelecidos a partir do Mapeamento dos Processos do SIRAM – 2014/2015

32. Áreas Finalísticas

No âmbito do SIRAM, são consideradas Áreas Finalísticas as áreas técnicas que têm a competência de realizar as atividades (finalísticas) relacionadas à regularização ambiental das atividades antrópicas:

(1) Licenciamento ambiental, cadastros respectivos e outras solicitações correlatas (atribuições da FEPAM);

(2) Autorização de manejo e supressão de vegetação, cadastros de controle de origem florestal e outras solicitações correlatas (atribuições da DLF e da DCF/DBIO/SEMA);

(3) Autorização para atividades na área de entorno de Unidades de Conservação (UCs) estaduais, cadastros respectivos e outras solicitações correlatas (atribuições da DUC/DBIO/SEMA);

(4) Licenciamento relativo à fauna silvestre e à pesca, cadastros respectivos e outras solicitações correlatas (atribuições da FAUNA/SEMA);

(5) Outorga de uso da água, cadastros respectivos e outras solicitações correlatas (atribuições da DIOUT/DRH/SEMA);

(6) Pareceres intermediários, laudos especializados, outros (atribuições da DIPLA/DRH/SEMA, da DUC/DBIO/SEMA, do DPLAB/FEPAM, do DPQG/FEPAM, da FZB).

33. Áreas de Suporte (Meio)

As Áreas de Suporte (ou meio) são as áreas técnicas e administrativas da SEMA, da FEPAM e da FZB que têm a competência de realizar as atividades de assessoria e de apoio administrativo e operacional relacionadas à regularização ambiental das atividades antrópicas. Dentre elas destacam-se os seguintes procedimentos:

(1) Protocolização e encaminhamento dos expedientes administrativos relacionados às demandas (solicitações de permissão, de informação/ orientação, de apuração de dano ambiental, denúncias);

(2) Atendimento ao público (nas sedes e nas unidades descentralizadas) relacionado ao recebimento de documentos, a informações sobre a protocolização e andamento dos expedientes administrativos relacionados às demandas, ao agendamento de atendimento técnico, outros;

(3) Envio e recebimento de correspondências mediante correio e/ou malote relacionadas às demandas;

(4) Cobrança e/ou recebimento de taxas e/ou ressarcimentos de custos relativos às demandas, de multas;

(5) Programação de viagens e demais despesas relacionadas a vistorias técnicas / ações de fiscalização no tocante: (a) ao deslocamento (veículo, combustível, pedágio, motorista, passagem ônibus e/ou avião, táxi), (b) à hospedagem e alimentação (diárias para técnico e/ou motorista quando for o caso), (c) ao excedente de carga horária (horas-extras para técnicos e/ou motorista quando for o caso);

(6) Programação de despesas relacionadas à realização de trabalho eventual durante a análise da demanda no tocante ao excedente de carga horária (horas-extras para técnicos quando for o caso).

34. Permissão

Para fins de mapeamento dos Processos do SIRAM, conceituou-se **Permissão** como o conjunto de solicitações (feitas por um demandante externo) que têm por finalidade obter o permissionamento (e suas respectivas condicionantes) para o desenvolvimento de uma determinada atividade antrópica, que pode ser relacionada a uma intervenção ambiental, em recursos hídricos, faunísticos e/ou florísticos.

A concessão ou não de permissões é atribuição legal das instituições SEMA e FEPAM, podendo ser sintetizadas como: licenciamento ambiental, cadastramentos e outras solicitações correlatas (competência da FEPAM); autorização de manejo e supressão de vegetação, autorização para atividades no entorno de unidades de conservação estaduais, cadastramentos e outras solicitações correlatas (competência da SEMA/DBIO); licenciamentos relativos à fauna silvestre e à pesca, cadastramentos e outras solicitações correlatas (competência da SEMA/FAUNA); outorga de uso da água, cadastramentos e outras solicitações correlatas (competência da SEMA/DRH). Já a FZB e alguns setores da SEMA e FEPAM participam das permissões mediante a emissão de laudos especializados e/ou pareceres intermediários, condição *si ne qua non* para a análise das demandas respectivas.

35. Apuração de Dano Ambiental

Para fins de mapeamento dos Processos do SIRAM, conceituou-se que as solicitações de **Apuração de Dano Ambiental** estão relacionadas, salvo exceções, aos pedidos de ações e/ou de informações demandados pelos órgãos públicos de áreas jurídicas, policiais e correlatas, com base na prerrogativa do exercício do Poder Requisitório. Entre eles, os Ministérios Públicos Federal e Estadual, os órgãos do Poder Judiciário da União e do Estado, as Polícias Federal e Estadual, as Defensorias Públicas, a Procuradoria Geral do Estado.

36. Denúncia

As **Denúncias**, por sua vez, são demandadas pelo público externo em geral (pessoas físicas ou jurídicas, da área pública ou privada), podendo, também, ter origem interna, pelos próprios gestores e servidores das três instituições (SEMA, FEPAM e FZB) ou por outros órgãos públicos da esfera estadual.

37. Informação / Orientação

Os pedidos de **Informação e/ou Orientação** feitos aos órgãos ambientais, podem ser demandados por qualquer pessoa física ou jurídica, da área pública ou privada. Essas solicitações, em regra, são relacionadas às competências finalísticas das três instituições e requerem buscas e/ou análises simplificadas para o seu atendimento. Podem ser atendidas pelas Áreas Finalísticas ou de Suporte.

38. Solicitação / Recebimento Documento (Complementação / Esclarecimento / Monitoramento)

A solicitação (ou o recebimento) de documentos feita para o (ou do) público externo, no caso um demandante (pessoa física ou jurídica, da área pública ou privada), refere-se, em regra, a **complementações ou esclarecimentos** necessários para a Análise da Demanda (no Macroprocesso Analisar Demanda). Podem ser necessários, também, na Verificação do Cumprimento das Condicionantes, após a emissão da Permissão (no Macroprocesso Controlar Regularidade Ambiental), nesse caso, são documentos próprios do **monitoramento**. Pode ocorrer, ainda, em decorrência de triagem feita na entrada da demanda, em geral, nos casos de uma Solicitação de Permissão (no próprio Macroprocesso Relacionar-se com o Público).

39. Ação de Fiscalização

A **Ação de Fiscalização** decorre de demanda planejada ou intempestiva dos próprios gestores e servidores dos Órgãos Ambientais, nesse caso, estão incluídas as ações de fiscalização proativas decorrentes do Poder de Polícia Ambiental atribuído aos Analistas e Técnicos Ambientais da SEMA e da FEPAM.

40. Vistoria *in loco* / Fiscalização

A **Vistoria** é também uma ação de fiscalização decorrente do Poder de Polícia atribuído aos Órgãos Ambientais. Entretanto, decorre de uma demanda específica, ou seja, da necessidade de aferição *in loco* das características peculiares do local pretendido (ou já em uso) e/ou das instalações para determinada atividade antrópica. Pode ocorrer durante a análise de uma Solicitação de Permissão ou de Apuração de Dano Ambiental, de uma Denúncia ou, ainda, durante o Controle da Regularidade Ambiental de uma atividade antrópica já regularizada (com permissão). A vistoria, também acontece durante o processo de Autuação, quando é identificado o fato gerador de uma infração ambiental.