

PERGUNTAS FREQUENTES*

O conjunto de perguntas e respostas contidas neste documento possui natureza provisória, uma vez que sua elaboração não tem como base a experiência.

Após um razoável período de funcionamento, que se estima entre seis meses e um ano, este documento deverá ser revisto e reordenado considerando as perguntas mais frequentes efetivamente formuladas pelos usuários e parceiros.

Para evitar duplicidade de linguagem e de informações, as respostas aqui formuladas, na medida do possível, foram baseadas – quando não reproduzidas – no material informativo previamente elaborado pela equipe do Projeto Floresta+ Amazônia, disponível no site do Projeto.

Equipe da Ouvidoria do Projeto Floresta+ Amazônia



1. O que é o Projeto Floresta+ Amazônia?

O Projeto Floresta+ Amazônia é uma iniciativa de Pagamentos por Serviços Ambientais fruto de parceria entre o Ministério do Meio Ambiente e o Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD) que recompensa quem protege e recupera a floresta e contribui para a redução de emissões de gases de efeito estufa. Até 2026 a iniciativa reconhecerá o trabalho de pequenos produtores rurais, apoiará projetos de povos indígenas e de povos e comunidades tradicionais e ações de inovação com o foco no desenvolvimento sustentável na Amazônia Legal. O Projeto funciona por meio de quatro modalidades de distribuição de recursos: Floresta+ Conservação; Floresta+ Recuperação; Floresta+ Comunidades; Floresta+ Inovação. A Estratégia Nacional para REDD+ também será fortalecida no âmbito do projeto. Além disso, a perspectiva de gênero é considerada pelo Projeto e tem sido colocada em prática através de ações e estratégias

* Material elaborado com o apoio da consultoria de Manoel Eduardo Alves Camargo e Gomes¹
<https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f>

direcionadas. Pretende-se garantir que tanto mulheres quanto homens possam se envolver ativamente e se beneficiar dos resultados de forma equitativa, de modo que não haja manutenção ou reprodução de desigualdades estruturais de gênero presentes na região amazônica brasileira, promovendo o protagonismo feminino para tomada de decisão nas matérias que afetem mulheres em qualquer idade e condição sociocultural, e impulsionando mudanças e dinâmicas de gênero positivas.

2. O que é Pagamento por Serviços Ambientais (PSA)?

Nos termos da Lei nº 14.119/21, que institui a Política Nacional de Pagamento por Serviços Ambientais, o PSA constitui uma "*transação de natureza voluntária, mediante a qual um pagador de serviços ambientais transfere a um provedor desses serviços recursos financeiros ou outra forma de remuneração, nas condições acertadas, respeitadas as disposições legais e regulamentares pertinentes*". É um mecanismo financeiro para remunerar provedores de serviços ambientais pelo conjunto de atividades de melhoria e conservação da vegetação nativa nos biomas. É dizer, trata-se de um pagamento feito àqueles que concordaram em realizar ações voluntárias, previamente determinadas pela entidade pagante, para gerenciar os recursos naturais existentes com vistas a fornecer um serviço ecológico, que muitas vezes não poderia ser fornecido ou mantido na ausência desses pagamentos.

3. Como são realizados os Pagamentos por Serviços Ambientais no Projeto Floresta+ Amazônia?

No âmbito do Projeto Floresta+ Amazônia, o Pagamento por Serviços Ambientais será realizado de acordo com a Modalidade de desembolso do Projeto:

Modalidade Floresta+ Conservação: repasse monetário direto aos beneficiários, que atendam aos requisitos de elegibilidade, pela conservação da vegetação nativa, sendo calculado com base na área de cobertura vegetal nativa que exceda aos requisitos legais, a ser medida em hectares (R\$/ha por ano), conforme dados do Sistema Nacional de Cadastro Ambiental Rural – SICAR.

Modalidade Floresta+ Recuperação: apoio a pequenos produtores rurais, por meio da implementação e monitoramento de projetos de recuperação da vegetação, incentivando a implementação do Código Florestal e a regularização ambiental em pequenos imóveis rurais.

Modalidade Floresta+ Comunidades: apoio a projetos locais, elaborados de maneira participativa, que visem fortalecer a gestão ambiental e territorial nos territórios de povos indígenas e povos e comunidades tradicionais (PIPCT).

Modalidade Floresta+ Inovação: apoio a ações e medidas de inovação capazes de desenvolver e alavancar a implementação de políticas públicas para conservação e recuperação da vegetação nativa.

4. O que é uma Ouvidoria?

De maneira geral, as ouvidorias têm por objetivo defender os direitos de usuários de serviços, esclarecendo informações e atuando na prevenção e mediação de conflitos. Neste sentido, a Ouvidoria do Projeto Floresta+ Amazônia é um canal que possibilita à população manifestar-se sobre dúvidas, questões gerais e eventuais danos ou conflitos socioambientais (ocorridos, atuais ou potenciais) relacionados à execução do Projeto. Isso é feito por meio do registro de consultas, sugestões, críticas, elogios ou queixas, que devem receber uma resposta satisfatória, equitativa e rápida. A Ouvidoria do Projeto Floresta+ Amazônia também é uma ferramenta de responsabilização, transparência e engajamento, pois tem como um de seus objetivos apoiar pessoas e entidades públicas ou privadas na busca de reparação quando afetadas pelas atividades do Projeto.

5. O que é uma manifestação?

A manifestação é uma maneira de apresentar para a Ouvidoria do Projeto Floresta+ Amazônia queixas, consultas, sugestões, dúvidas, críticas ou a satisfação em relação ao Projeto Floresta+ Amazônia, tanto em relação às atividades desenvolvidas quanto sobre o atendimento prestado por operadores relacionadas ao Projeto.

6. Quais tipos de manifestação podem ser registradas?

A Ouvidoria pode registrar consulta, sugestão, elogio, crítica ou queixa relacionada ao Projeto Floresta+ Amazônia. Cada uma destas manifestações pode ser definida da seguinte forma:

Consulta – É a solicitação de informações ou o pedido de esclarecimento sobre o Projeto ou a Ouvidoria, suas ações ou omissões;

Sugestão – É a ideia ou proposta de melhoria relacionada ao Projeto ou à Ouvidoria;

Elogio – É a demonstração de reconhecimento ou satisfação em relação ao Projeto, à Ouvidoria ou ao atendimento recebido de algum operador do Projeto ou da Ouvidoria;

Crítica – É a expressão de insatisfação ou opinião desfavorável em relação ao Projeto ou à Ouvidoria ou em relação ao atendimento recebido de algum operador do Projeto ou da Ouvidoria;

Queixa – É a reclamação, denúncia ou mero relato indicativo de risco ou dano ambiental, social ou econômico causado por, ou relacionado às omissões ou atividades desenvolvidas no âmbito do Projeto e às ações de pessoas de qualquer modo vinculadas à sua execução.

7. Por que utilizar a Ouvidoria?

A Ouvidoria auxilia o Projeto Floresta+ Amazônia a resolver problemas, reparar danos potenciais ou atuais, mediar conflitos, esclarecer dúvidas, promovendo diálogos e conduzindo investigações de forma adequada, justa e independente. Ademais, a Ouvidoria registra e processa queixas, elogios, críticas, sugestões e presta informações, o que contribui para a transparência e o aprimoramento das atividades do projeto.

8. O que a Ouvidoria do Projeto Floresta+ Amazônia pode fazer?

A Ouvidoria do Projeto Floresta+ Amazônia recebe, processa, avalia, recomenda, media e decide sobre as consultas, sugestões, elogios, críticas e queixas apresentadas, monitorando e avaliando as manifestações recebidas. A Ouvidoria também pode iniciar procedimentos por conta própria para investigar queixas de uma pessoa, instituição ou comunidade que foi ou pode ser afetada adversamente pelas atividades desenvolvidas no âmbito do Projeto.

9. Quais queixas podem ser processadas pela Ouvidoria do Projeto Floresta+ Amazônia?

São admissíveis as queixas que relatam um dano ou risco de dano ambiental, social ou econômico causado por ou relacionado à execução das atividades do Projeto Floresta+ Amazônia – inclusive ações de pessoas de qualquer modo vinculadas a essa execução. A título de exemplo, podem ser processados requerimentos relacionados: a um risco de dano ambiental, social ou econômico (atual ou potencial); a problemas com o Pagamento por Serviços Ambientais (PSA); problemas relacionados à efetiva participação na elaboração de projetos locais; ao atendimento prestado pelos profissionais do Projeto ou às Partes Responsáveis; ou ao funcionamento do Projeto.

10. A Ouvidoria pode tratar todo tipo de manifestação sobre o Projeto Floresta+ Amazônia?

Não. Não podem ser tratadas pela Ouvidoria as manifestações: que não possuam relação com o Projeto; que não possuam as informações necessárias para o seu processamento (embora, neste caso, o manifestante possa complementar as informações necessárias no prazo de até 5 dias úteis); que forem apresentadas por quem não possui legitimidade para tanto; nas quais o fato narrado consiste em uma denúncia de descumprimento das Normas Sociais e Ambientais do PNUD, de fraude ou de corrupção. Nesta última hipótese, desde que haja concordância do manifestante, a manifestação será encaminhada aos órgãos competentes do PNUD.

11. Quem pode procurar os serviços da Ouvidoria do Projeto Floresta+ Amazônia?

Qualquer pessoa física ou jurídica, nacional, estrangeira ou internacional, desde que diretamente afetada pelo Projeto, pode apresentar uma manifestação à Ouvidoria. Entre os legitimados, incluem-se: os menores de 18 anos; pessoas jurídicas de direito público e de direito privado com ou sem fim lucrativo (organizações da sociedade civil constituídas na forma de associação ou fundação, desde que constituída há pelo menos um ano e possua entre suas finalidades a proteção ao patrimônio público e social, ao meio ambiente, ao consumidor, à ordem econômica, à livre concorrência, aos direitos de grupos raciais, étnicos ou religiosos ou ao patrimônio artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico); e, dadas as características do Projeto, comunidades não constituídas formalmente na forma de pessoa jurídica.

12. Os meus dados pessoais poderão ser objeto de sigilo?

Sim. A confidencialidade sobre dados pessoais contidos nas manifestações poderá ser mantida em sigilo sempre que solicitada. Nesse caso, serão adotadas um conjunto de medidas previstas na Política de Privacidade e Proteção de Dados do PNUD, para garantir que seus dados pessoais não sejam publicizados.

13. Quais canais estão disponíveis para protocolar uma manifestação?

A Ouvidoria tem como um de seus princípios básicos a acessibilidade, de modo que deve receber manifestações presenciais e não presenciais, por meio de comunicação física, eletrônica, oral e, inclusive, através de outros meios institucionais.

Os **meios de comunicação física** correspondem às cartas ou outras formas de mensagem escrita, inclusive formulário impresso com campos pré-definidos, que podem ser preenchidas presencialmente (hipótese em que o manifestante deve ser acompanhado por operadores da Ouvidoria) ou enviadas por meio postal para alguma das unidades do Projeto.

Os meios de comunicação eletrônica correspondem a e-mail contendo mensagem encaminhada ao endereço eletrônico da Ouvidoria - **ouvidoria@florestamaisamazonia.org.br**, formulário eletrônico com campos pré-definidos preenchido no site do projeto na aba da Ouvidoria ou mensagens enviadas por meio do WhatsApp da Ouvidoria - **(61) 99878.8904**.

Já os **meios de comunicação oral** correspondem ao atendimento presencial realizado nas dependências das unidades do Projeto, assim como outros contatos pessoais realizados fora das dependências das unidades do Projeto, especialmente em visitas *in loco*, reuniões, assembleias e outros eventos que promovam o encontro entre operadores do Projeto e usuários.

Por fim, os **meios de comunicação institucional** correspondem ao recebimento de manifestações repassadas por meio do Fala.Br¹, de outras ouvidorias ou de outras unidades administrativas que eventualmente recebam manifestações relacionadas ao Projeto.

Importante destacar que este conjunto de alternativas não é exaustivo, de modo que podem ser recebidas manifestações apresentadas por outros meios que não estejam expressamente previstos – especialmente nos casos em que houver justificada limitação de acesso aos meios de comunicação pelo manifestante, hipótese em que a Ouvidoria deverá empreender esforços para viabilizar o registro da manifestação por qualquer meio possível.

Seja qual for o meio de acesso utilizado pelo manifestante, o registro da manifestação deverá ser realizado diretamente na própria Ouvidoria, ou, em casos específicos, junto ao nível de garantia do Projeto, no e-mail **garantia.br@undp.org**.

¹ <https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f>

14. Protocolar uma manifestação suspende o andamento do Projeto Floresta+ Amazônia ou de algum outro procedimento administrativo?

As manifestações registradas na Ouvidoria do Projeto Floresta+ Amazônia não suspendem o andamento das atividades desenvolvidas nas Modalidades do Projeto, nem qualquer procedimento administrativo relativo à sua manifestação apresentada perante outra unidade do Projeto ou externamente.

15. Existe um tempo limite para protocolar uma manifestação?

Não há prazo limite para protocolar qualquer manifestação junto à Ouvidoria, observado o prazo de vigência do próprio Projeto.

16. O que acontece após o registro de minha manifestação?

Em geral, a Ouvidoria deve comunicar ao manifestante, em até 2 (dois) dias úteis, por escrito, o recebimento e o registro da manifestação. A manifestação é avaliada quanto à sua elegibilidade e classificada. Se forem necessárias informações adicionais, elas serão solicitadas ao manifestante e, após o seu recebimento, avaliadas e respondidas.

17. Minha manifestação não é elegível, e agora?

Caso a manifestação não seja considerada elegível, a Ouvidoria deverá apresentar ao manifestante um parecer, apontando de forma clara o(s) motivo(s) pelo(s) qual(is) a manifestação foi considerada inelegível. Nesta hipótese, deverão ser informados os possíveis encaminhamento(s) para órgão(s) e entidades competente(s) para o processamento da manifestação. O referido parecer será apresentado ao manifestante junto à comunicação de arquivamento da manifestação, no prazo de 5 (cinco) dias úteis contados do seu registro.

18. Como é o tratamento das manifestações registradas na Ouvidoria do Projeto Floresta+ Amazônia?

Uma manifestação apresentada à Ouvidoria pode ter diferentes encaminhamentos, a depender de sua classificação. Uma queixa, por exemplo, terá um tratamento distinto daquele conferido a um elogio, ou a uma sugestão; da mesma forma, uma queixa urgente não terá o mesmo encaminhamento dado a uma queixa de trato ordinário.

De modo geral e simplificado, porém, após a manifestação ser apresentada à Ouvidoria, ela será devidamente registrada, triada (ou seja, será avaliada a sua elegibilidade) e, caso elegível, classificada. Caso seja considerada inelegível, será elaborado um parecer de inelegibilidade, o manifestante será comunicado e será registrado o arquivamento da manifestação. Após a classificação, a manifestação será distribuída a um dos pontos focais do Resultado 2 ou da Modalidade do Projeto competente, que apresentará uma proposta de solução e devolverá a manifestação à Ouvidoria, para comunicação ao manifestante e posterior arquivamento.

Em relação às queixas, também de forma resumida, o procedimento pode ser ligeiramente mais complexo: após a determinação da sua elegibilidade e de sua classificação, ela pode ser objeto de decisão provisória, caso seja considerada urgente (a qual será encaminhada ao Ponto Focal do Resultado 2 ou de uma das Modalidades do Projeto responsável para confirmação ou não); ou pode ser encaminhada diretamente ao ponto focal, que reavaliará a elegibilidade e classificação da queixa para, em seguida, apresentar uma proposta de solução (que pode ser aceita ou não pelo manifestante, e eventualmente revisada) ou sugerir o seu arquivamento (a ser avaliado pela Ouvidoria) – em ambos os casos, o manifestante será devidamente comunicado. Há casos, ainda, em que as queixas deverão ser processadas diretamente perante o nível de garantia do Projeto.

19. Caso haja justo receio de retaliação ou prejuízo em formular uma manifestação junto à Ouvidoria, há outra alternativa?

Neste caso será possível protocolar sua manifestação diretamente junto ao nível de garantia do Projeto, que estabelecerá os procedimentos necessários à sua proteção e ao tratamento adequado da manifestação, através do e-mail garantia.br@undp.org.

20. Quais resultados posso esperar ao registrar uma manifestação junto à Ouvidoria?

De modo geral, a Ouvidoria do Projeto Floresta+ Amazônia buscará garantir uma resposta adequada e justa às manifestações apresentadas, contando com um processo informado pela transparência e por um conjunto de princípios voltados para a garantia de sua segurança e para a efetividade dos serviços prestados pela Ouvidoria.

21. E se eu não ficar satisfeito com a solução apresentada pela Ouvidoria?

A Ouvidoria do Projeto Floresta+ Amazônia busca solucionar as preocupações dos manifestantes por meio de abordagens participativas e conciliatórias, utilizando o diálogo para encontrar respostas que atendam às expectativas dos(as) envolvidos(as). Nesse sentido, se o manifestante não estiver satisfeito com a resposta encaminhada, poderá solicitar revisão que será realizada pela Ouvidoria ou, conforme o caso, pelo nível de garantia do Projeto.

Se, mesmo após a revisão, o manifestante não se sentir atendido(a), a Ouvidoria do Projeto Floresta+ Amazônia indicará procedimentos institucionais alternativos: o a) encaminhamento da manifestação ao Mecanismo de Resposta às Partes interessadas do PNUD (SRM, na sigla em inglês), através do e-mail **stakeholder.response@undp.org**; b) o encaminhamento administrativo da manifestação aos órgãos e entidades competentes para a solução da demanda apresentada; c) o requerimento à Ouvidoria para avaliar a conveniência e oportunidade de submissão da questão a juízo arbitral; ou d) a adoção de medidas judiciais.