

PERGUNTAS FREQUENTES

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 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 o Mecanismo de Reparação de Queixas?

O Projeto Floresta+ Amazônia possui um Mecanismo de Reparação de Queixas (MRQ) para que as partes comuniquem reclamações por danos ambientais ou sociais causados pelo Projeto Floresta+ Amazônia e suas atividades obtendo uma resposta acessível, rápida e eficaz. Trata-se de um mecanismo de gestão de riscos e impactos socioambientais e de engajamento das partes interessadas. O MRQ é parte integrante do Mecanismo e Resposta das Partes Interessadas (SRM, na sigla em inglês), instituído para garantir a aplicação dos princípios e padrões socioambientais do PNUD. As reclamações dirigidas ao MRQ do Projeto ingressam pelos canais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, e são encaminhadas ao projeto. Sempre que julgar necessário, o cidadão poderá contatar o projeto diretamente nos canais divulgados.

5. O que é uma Ouvidoria?

De maneira geral, as ouvidorias têm por objetivo promover a participação dos usuários de serviços e defender os seus direitos, visando garantir o aprimoramento, a efetividade e a eficiência dos serviços prestados. Atua na prevenção e correção de ilegalidades, esclarecendo informações e atuando na prevenção e mediação de conflitos. Trata-se de um canal de engajamento, acesso à informação, participação e salvaguarda de direitos, o que possibilita à população manifestar reclamações, denúncias, sugestões, elogios ou fazer solicitações. Aos gestores, as ouvidorias oferecem insumos para qualificar e aprimorar os serviços públicos.

6. Quais tipos de manifestação podem ser registradas perante a Ouvidoria?

Os interessados podem formular sugestões, elogios, solicitações, reclamações ou denúncias relacionada ao Projeto Floresta+ Amazônia. Cada uma destas manifestações pode ser definida da seguinte forma:

Sugestão – É a ideia ou proposta de melhoria relacionada às atividades desenvolvidas pelo Projeto;

Elogio – É a demonstração de reconhecimento ou satisfação em relação às atividades desenvolvidas pelo Projeto, ou ao atendimento recebido de algum operador do Projeto;

Solicitação – É o requerimento de adoção de providência por parte dos operadores do Projeto;

Reclamação – É a expressão de insatisfação ou opinião desfavorável em relação ao Projeto ou em relação ao atendimento recebido de algum operador do Projeto;

Denúncia – É a comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito relacionado ao Projeto, cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.

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. Além disso, a Ouvidoria possibilita o registro de sugestões, solicitações e elogios, o que contribui para a transparência e o aprimoramento das atividades do projeto.

8. Quais reclamações podem ser processadas pelo Mecanismo de Reparação de Queixas do Projeto Floresta+ Amazônia?

São admissíveis as reclamações que relatem 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 à essa execução. A título de exemplo, podem ser processados requerimentos relacionados: a um risco de dano ambiental ou social (atual ou potencial) causado por uma atividade financiada pelo projeto; problemas com o Pagamento por Serviços Ambientais (PSA); problemas relacionados à efetiva participação de Povos Indígenas, Povos e Comunidades Tradicionais na elaboração de projetos locais; ao atendimento prestado pelos profissionais do Projeto ou às Partes Responsáveis; ou ao funcionamento do Projeto.

9. Quem pode dirigir demandas relacionadas ao Projeto Floresta+ Amazônia para a Ouvidoria?

Qualquer pessoa física ou jurídica, nacional, estrangeira ou internacional, desde que diretamente afetada pelo Projeto, pode 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 e, dadas as características do Projeto, comunidades não constituídas formalmente na forma de pessoa jurídica.

10. Quais as garantias de proteção à minha identidade?

As manifestações recebidas pelo Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal - SisOuv garantem a proteção de dados pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI), e da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD). No caso de denúncias por ilícitos ou irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta, é garantida a proteção à identidade dos denunciante, nos termos do Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019. Além disso, as manifestações tratadas pelo Projeto estão submetidas às regras da Política de Privacidade e Proteção de Dados do PNUD.

11. Como posso fazer uma manifestação?

As demandas de Ouvidoria relacionadas ao Projeto Floresta+ Amazônia devem ser submetidas, preferencialmente, por meio eletrônico através da **Plataforma FalaBR**, disponível no endereço <https://falabr.cgu.gov.br>, em funcionamento 24 horas.

A Ouvidoria tem como um de seus princípios básicos a acessibilidade. Assim, a manifestação pode ser feita de forma presencial na Esplanada dos Ministérios - Bloco B – Térreo, Sala T 17 -

Brasília/DF - CEP: 70.068-900, por e-mail, no endereço eletrônico e-ouv@mma.gov.br, por carta ou no telefone (61) 2028-1064. O projeto disponibiliza um canal de **WhatsApp** no número **(61) 99878.8904**.

Importante destacar que sempre que o cidadão sentir a necessidade de acionar o Mecanismo de Reparação de Queixas, mas tenha receio de retaliação, ou caso não se sinta atendido após ter acionado os canais do projeto, poderá mandar um e-mail para o PNUD Brasil no seguinte endereço: garantia.br@undp.org, ou para o Mecanismo de Resposta às Partes Interessadas do PNUD no seguinte endereço: stakeholder.response@undp.org.

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

As manifestações registradas na Ouvidoria 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.

13. 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.

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

Ao registrar sua manifestação, é feita uma avaliação do caso para identificar a melhor forma de tratá-lo. A ouvidoria poderá responder sua manifestação; solicitar que você a complemente ou poderá prestar orientações. Não havendo necessidade de informações adicionais, a demanda será encaminhada para o Projeto Floresta+ Amazônia, que é a unidade técnica responsável por resolver a questão. O Projeto terá o prazo de vinte dias contados do encaminhamento da demanda para atender à solicitação, prorrogáveis de forma justificada uma única vez por igual período. A resposta será fornecida ao interessado pela Ouvidoria do MMA na qualidade de unidade setorial do SisOuv.

15. 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. A falta de clareza na manifestação ou de informações suficientes não é motivo de arquivamento da manifestação, devendo o Projeto empregar todos os esforços para complementar os dados faltantes ou imprecisos. Somente nos casos em que o usuário permanecer inerte aos contatos da Ouvidoria por mais de 30 (trinta) dias, a manifestação poderá ser arquivada.

16. Onde posso acompanhar as manifestações dirigidas Ouvidoria relacionadas ao Projeto Floresta+ Amazônia?

As manifestações recepcionadas pelo Sis-Ouv estão disponíveis publicamente no Painel Resoluiu, disponível no endereço eletrônico - <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resoluiu>. Anualmente, a Ouvidoria do MMA publica um relatório de atividades identificando a quantidade de manifestações recebidas, respondidas, em tratamento, arquivadas e encaminhadas. Também são divulgados os tipos de manifestação recebidas, a temática mais frequente, a resolutividade e a satisfação no atendimento. As demandas podem ser filtradas por Tema, Assunto e Subassunto. Os Assuntos, Subassuntos e Tags são rótulos, que em ordem crescente de especificidade – do mais genérico para o mais específico – auxiliam na caracterização do tema da manifestação para efeito de classificação e operacionalização do fluxo interno da ouvidoria e foi criado um Tag “Floresta+ Amazônia”.