

Relatório OUVSISA - 2023

Rio Branco-AC, 04 de março de 2024

R. Benjamin Constant, 871-1075 - Centro, Rio Branco - AC, 69900-160

SEMAPI – Secretaria de Estado do Meio Ambiente e das Políticas Indígenas

CORPO TÉCNICO

Luiz Fernando Silva Nogueira, Engenheiro Agrônomo e Bacharel em Direito, Ouvidor da Ouvidoria do Sistema de Incentivos por Serviços Ambientais – SISA.

Edvaldo de Araújo Paiva, Bacharel em Direito, Ouvidor Substituto.

Mavi de Souza Migueis, Tecnóloga em Heveicultura, Assessora Técnica na Ouvidoria do Sistema de Incentivos por Serviços Ambientais – SISA.

1. CONTEXTUALIZAÇÃO

O SISA – Sistema de Incentivos por Serviços Ambientais

O Sistema de Incentivos por Serviços Ambientais (SISA) é resultado de uma política de governo que acredita no valor da floresta. Criado pela Lei Estadual nº 2.308/2010, ele reúne um conjunto de estratégias e instrumentos que beneficiam quem produz com sustentabilidade e conserva o meio ambiente.

As ações do sistema incentivam a manutenção e a ampliação da oferta de produtos e serviços ambientais no Acre como estratégia para enfrentar dois desafios impostos pelas mudanças climáticas ocorridas no planeta: a redução de impactos provocados pelas alterações no clima, como o aquecimento global; e a adaptação a essas mudanças.

Para isso, o SISA desenvolve sete diferentes programas a saber:

- Incentivos a Serviços Ambientais do Carbono;
- Conservação da Beleza Cênica Natural;
- Conservação da Sociobiodiversidade;
- Conservação das Águas e dos Serviços Hídricos;
- Regulação do Clima;
- Valorização Cultural e do Conhecimento Tradicional Ecosistêmico; e
- Conservação e o Melhoramento do Solo

Ouvidoria do SISA

A ouvidoria do Sistema de Incentivos por Serviços Ambientais – SISA do Estado do Acre foi instituída como um instrumento de participação e gestão, controle e registro do Sistema (Art. 6º, inciso IV, da Lei nº 2.308, de 22 de outubro de 2010), está vinculada à Secretaria de Estado do Meio Ambiente – SEMA e tem seu regimento aprovado no Decreto nº 8.102, de 25 de julho de 2014.

O objetivo da Ouvidoria do SISA é atender às manifestações dos cidadãos concernentes a fatos, sugestões e propostas relativas ao SISA, funcionando como um instrumento de democratização, de interlocução do Estado com o cidadão, permitindo-lhe controlar e participar da gestão do Sistema.

Atribuições da Ouvidoria do SISA

As atribuições da Ouvidoria estão estabelecidas no Art. 14 da Lei 2.308 que são:

1. Receber sugestões, reclamações, denúncias e propostas de qualquer cidadão ou entidades relativas às questões do SISA;

R. Benjamin Constant, 871-1075 - Centro, Rio Branco - AC, 69900-160

SEMAPI – Secretaria de Estado do Meio Ambiente e das Políticas Indígenas

2. Receber denúncia de Ato ilegal, irregular, abusivo, arbitrário ou desonesto praticado por servidor público ou particular em atividades vinculadas ao SISA;
3. Analisar e acompanhar a tramitação das denúncias recebidas e transmitir as soluções ao interessado;
4. Sugerir ao poder público estadual, por meio de recomendações, a realização de estudos e a adoção de medidas de ajuste com o objetivo de aperfeiçoar o SISA ou dar suporte às atividades da Ouvidoria;
5. Mediar conflitos entre os vários atores do SISA, buscando elucidar dúvidas acerca da execução dos programas, subprogramas, planos de ação e projetos especiais; e
6. Outras definidas em regulamento.

UNIDADE

A ouvidoria está instalada na sede da Secretaria de Estado de Meio Ambiente – SEMA em uma sala medindo 10m² equipada com toda estrutura necessária para seu funcionamento e atuação do Ouvidor nas demandas advindas da sociedade: mobiliário completo; material de escritório e expediente, equipamentos de informática; ar-condicionado; rede de internet e rede telefônica.

Dessa forma, a Ouvidoria do SISA está pronta para recebe reclamações, sugestões, elogios, denúncias e a solicitação de informações e encaminha às instituições para providências.

Formas de recebimento e fluxograma de manifestações pela Ouvidoria SISA:

- Escritas e verbais;
- Meio eletrônico, ou via postal, presencialmente ou por telefone.

Canais de acesso:

- Presencial: Secretaria de Estado de Meio Ambiente - SEMA/Ouvidoria do SISA, Rua Benjamin Constant, 856, Centro, CEP 69900-160 – Rio Branco – Acre.
- Telefone/WhatsApp: (68)3223-2760
- Correio Eletrônico: e-mails: ouvidoria.sisa@ac.gov.br

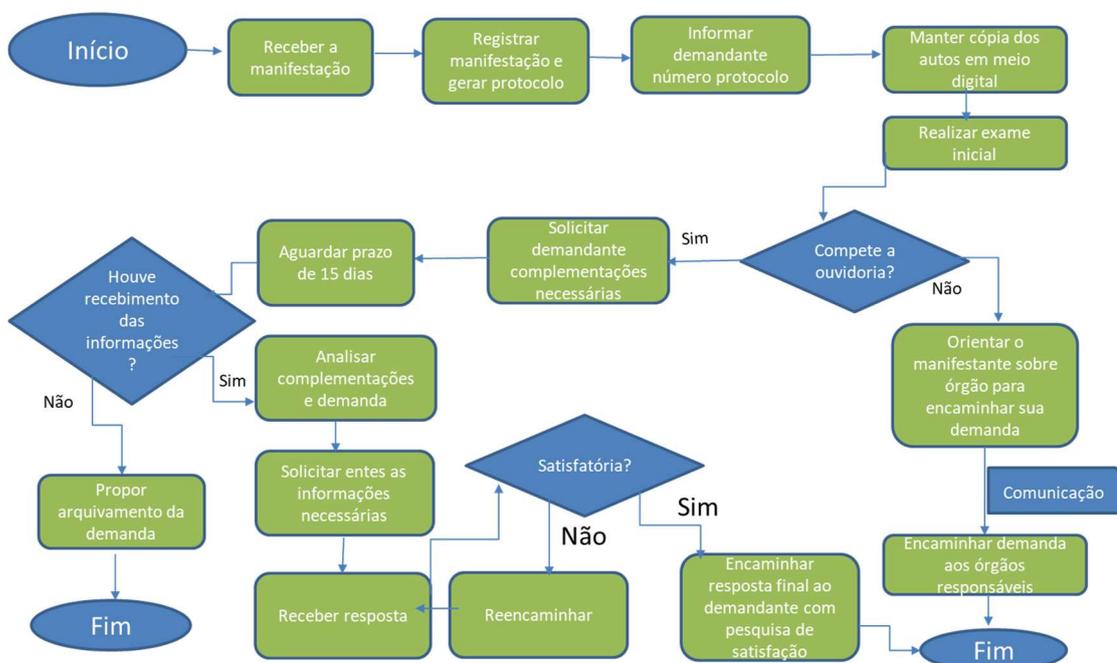
Requisitos de admissibilidade da manifestação:

- Qualificação do interessado;
- Endereço e contato;
- Descrição da sugestão ou proposta e, em reclamações ou denúncias, do fato e possível autoria;
- Remissão ou juntada das provas;
- Data e assinatura do interessado.

R. Benjamin Constant, 871-1075 - Centro, Rio Branco - AC, 69900-160

SEMAPI – Secretaria de Estado do Meio Ambiente e das Políticas Indígenas

Fluxograma de Manifestações



COMUNICAÇÃO:

Um dos maiores desafios da Ouvidoria do SISA é o de promover a divulgação dos trabalhos que são oferecidos e desenvolvidos pela equipe da Ouvidoria. Atualmente os materiais informativos elaborados pela Ouvidoria do SISA buscam esclarecer aos cidadãos sobre a missão e os objetivos da Ouvidoria, incentivando-os, de forma didática, a participar das melhorias dos serviços prestados e da gestão pública no âmbito do SISA.

A divulgação ocorre através de palestras para grupos de beneficiários e equipes técnicas das Instituições que estão ligadas a execução das atividades da política estadual de serviços ambientais, bem como, nos sites e redes sociais da SEMA, IMC e Programa REM Acre/SEPLAN, adesivos em veículos, distribuição de panfletos, banners e folders.

PROJETOS:

O Subprograma do Programa REM Acre Fase II - Mecanismo de REDD+ e Fortalecimento do SISA, Visa o fortalecimento do SISA através de capacitação para integrantes das instâncias de governança do Sistema (CEVA/CT Indígena e CT Mulher, Comitê Científico, Ouvidoria); estudos e trabalhos para melhorar a base de informações do SISA; geração e gestão de conhecimento, comunicação e produção de material de divulgação; salvaguardas; processos de Monitoramento, Reporte e Verificação (MRV); intercâmbio de experiências em foros nacionais e internacionais para divulgação de lições aprendidas; comando e controle do desmatamento e queimadas; gestão de unidades de conservação (UC); ordenamento territorial; e gestão operacional administrativa, técnica e financeira do próprio Programa. Os recursos destinados

R. Benjamin Constant, 871-1075 - Centro, Rio Branco - AC, 69900-160

SEMAPI – Secretaria de Estado do Meio Ambiente e das Políticas Indígenas

ao fortalecimento do SISA visam apoiar ações e atividades que contribuam para o fortalecimento do arranjo institucional criado pela Lei do SISA.

METAS

01 Sistema Informatizado para gerenciamento das demandas geradas na Ouvidoria do SISA; 33 ações de difusão da Ouvidoria envolvidas no Programa REM (Ouvidoria Itinerante)

ATIVIDADES IMPLEMENTADAS

	Grandes metas (NTRB)	Meta Planejada para 2023-2024*	Atividades
Ouvidoria	Constituir a Ouvidoria do SISA em uma instância legítima de acesso a todos, consultiva, de forma a potencializar a voz da sociedade, de forma a debater, mediar conflitos e articular politicamente estes questionamentos, de forma a promover princípios de democracia participativa.	01 Sistema Informatizado para gerenciamento das demandas geradas na Ouvidoria do SISA; 33 ações de difusão da Ouvidoria envolvidas no Programa REM (Ouvidoria Itinerante)	<p>Modernizar e disponibilizar canais de acesso à Ouvidoria do SISA (adquirindo equipamentos e difundindo materiais informativos);</p> <p>Realizar oficinas e palestras para divulgar a Ouvidoria do SISA para o público envolvido diretamente e indiretamente na implementação do Programa REM Acre Fase II;</p> <p>Realizar 10 atividades de capacitação/formação (intercâmbios, cursos, treinamentos, seminários ou debates) para a equipe técnica da ouvidoria</p>

RESULTADOS ALCANÇADOS

- Implantação de um Sistema Módulo Ouvidoria do Sistema de Chamadas e Demandas Fornecido pela Secretaria de Estado de Administração - SEAD, através do qual disponibilizamos ao público beneficiário da Ouvidoria do SISA, um canal de acesso digital, onde o usuário poderá registrar sua manifestação, sendo este mais uma opção para acesso aos serviços oferecidos;
- 17 (dezessete) manifestações registradas (08 Solicitações, 06 Reclamações e 03 Sugestões).

AÇÕES/ATIVIDADES

- Participação na Expoacre 2023;
- Participação na Missão do Programa REM;
- Divulgação da ouvidoria do SISA por meio digital, cartazes, banners, folders;
- Participação no dia do Ouvidor (Ouvidoria DAY) o Tema: Controle Social e a Transparência Pública – A necessidade do Cumprimento às Leis 13.460/2017 e 2.527/2011 (Lai nos órgãos Públicos);
- Participação em Reuniões:

Assunto: Integração da Ouvidoria nas ações da governança do SISA e demais instrumentos de REDD – Plano de Trabalho

Data: 09/01/2023

Horário:

Local: Online

Assunto: Evento de Ambientação e Orientações aos gestores e Técnicos na nova comp. Governamental 2023 no âmbito do Programa REM Acre fase II

Data: 30/01/2023

Local: SEPLAN

Assunto: Planejamento da Governança do SISA, envolvendo as instâncias existentes (CEVA, Câmaras Temáticas e ouvidoria)

Data: 30/01/2023

Local: SEPLAN

Assunto: Reunião Câmara Temática de mulheres

Data: 15/03/2023

Local: SEPLAN

Ouvidoria DAY

Data: 16 a 17/03/2023

Local: Auditório Tribunal de Contas

Assunto: Sexta oficina do Grupo de trabalho técnico sobre salvaguardas do TREES

R. Benjamin Constant, 871-1075 - Centro, Rio Branco - AC, 69900-160

SEMAPI – Secretaria de Estado do Meio Ambiente e das Políticas Indígenas

Data: 24/03/2023
Horário: 15h00 as 18h00
Local Brasília (online)

Assunto: Oitava oficina do Grupo de trabalho Técnico sobre salvaguardas do TREES
Data: 14/04/2023
Horário: 15h00 às 18h00

Assunto: Sétima oficina do GT Técnico sobre salvaguardas do TREES
Local: Brasília Online
Data: 31/04/2023
Local Brasília (online)
Data: 18 a 19/05/2023
Horário: 08h30min às 17h00
Local: Sala de governança da Sec. De Estado de Planejamento – SEPLAN

Assunto: Incentivo à inclusão Produtiva familiar na Região Tarauacá/Enviara
Data: 20/05/2023
Horário: 8h30 min
Local: Ugai do Liberdade
Assunto: 3ª reunião extraordinária da CEVA
Data: 22/06/2023
Horário: 8h00às 12h00
Local: Auditório SOS Amazônia

Assunto: Missão de Monitoramento e Avaliação do Programa REDD – REM ACRE FASE II
Data: 01 a 05/07/2023
Local: Cruzeiro do Sul, Rodrigues Alves e Mâncio Lima
Assunto: 2ª Reunião Ordinária da Comissão Estadual de Validação e acompanhamento (CEVA) do Sistema Estadual por Incentivos a Serviços Ambientais (SISA)
Data: 19/09/23
Local: Online:

Assunto: Oficina de Salvaguardas socioambientais do Acre
Data: 21 e 22/09/23
Horário: das 8h30min às 17h30min
Local: Escola Técnica em saúde Maria Moreira da Rocha

Assunto: Oficina de equidade e gênero (Ações de Integração no Contexto de Pagamentos por serviços Ambientais e RED + no Estado do Acre
Data: 03 /10/23
Horário: 8h30min às 12h00
Local: Auditório da Secretaria Estadual de Planejamento – SEPLAN

R. Benjamin Constant, 871-1075 - Centro, Rio Branco - AC, 69900-160

SEMAPI – Secretaria de Estado do Meio Ambiente e das Políticas Indígenas

Assunto: segunda reunião Extraordinária da CTM - Projeto Destravando e alavancando o desenvolvimento de baixas emissões na Amazônia – Ações de integração no contexto de pagamento por serviços ambientais e REDD + no Estado do Acre

Data: 09/10/2023

Horário: 14h30min às 17h30min.

Local: SEPLAN (evento presencial na sala de governança e online)

Assunto: 5ª Reunião Extraordinária da Comissão Estadual de Validação e Acompanhamento (CEVA) do Sistema Estadual de Incentivo a Serviços Ambientais (SISA pauta: • Programa LEAF – Financiamento Climático; • Apresentação da estratégia do programa; • Momento de compartilhamento inicial de informações com a governança do SISA; • Escuta de sugestões e recomendações.

Data: 09 de outubro de 2023

Horário: das 14h30min às 17h30min

Local: na sala de reunião da Governança da SEPLAN e por meio virtual através do link:

<https://meet.google.com/jto-rzob-qdv>.

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS

No ano de 2023 a Ouvidoria do SISA atendeu a 17 (dezesete) chamadas, as quais foram registradas no Sistema de Chamadas e Demandas Disponibilizado pela Secretaria de Estado de Administração – SEAD do Acre. É possível observar que toda demanda está relacionada ao Projeto ISA Carbono/Programa REM Acre Fase II, vez que, este programa dispõe de execução financeira. Quanto aos demais programas do SISA, que estão em fase de estruturação para captação de recursos, não houve manifestações.

Classificação das Chamadas

Conforme Instrução Normativa nº 1, da Ouvidoria-Geral da União e da Controladoria-Geral da União, de 5/11/2014:

Sugestão – proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública;

Elogio – demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

Solicitação – requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

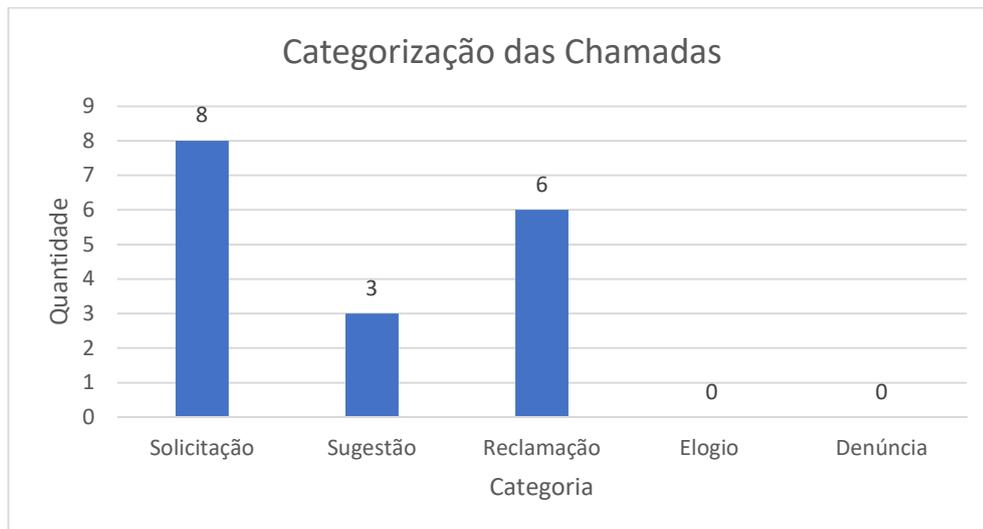
Reclamação – demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

Denúncia – comunicação de prática de ato ilícito cuja solução depende da atuação de órgão de controle interno ou externo.

As chamadas recebidas pela Ouvidoria do SISA estão classificadas conforme categorização demonstrada no gráfico abaixo:

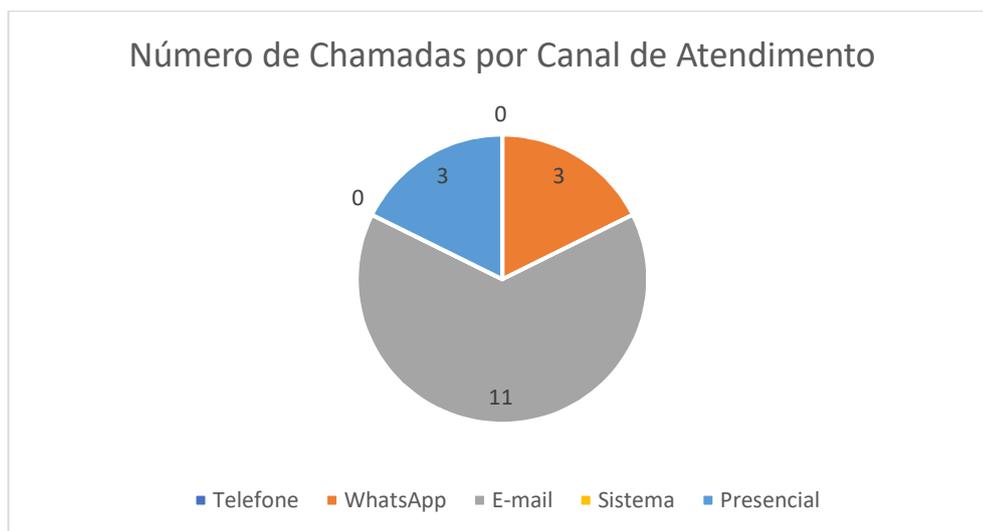
R. Benjamin Constant, 871-1075 - Centro, Rio Branco - AC, 69900-160

SEMAPI – Secretaria de Estado do Meio Ambiente e das Políticas Indígenas



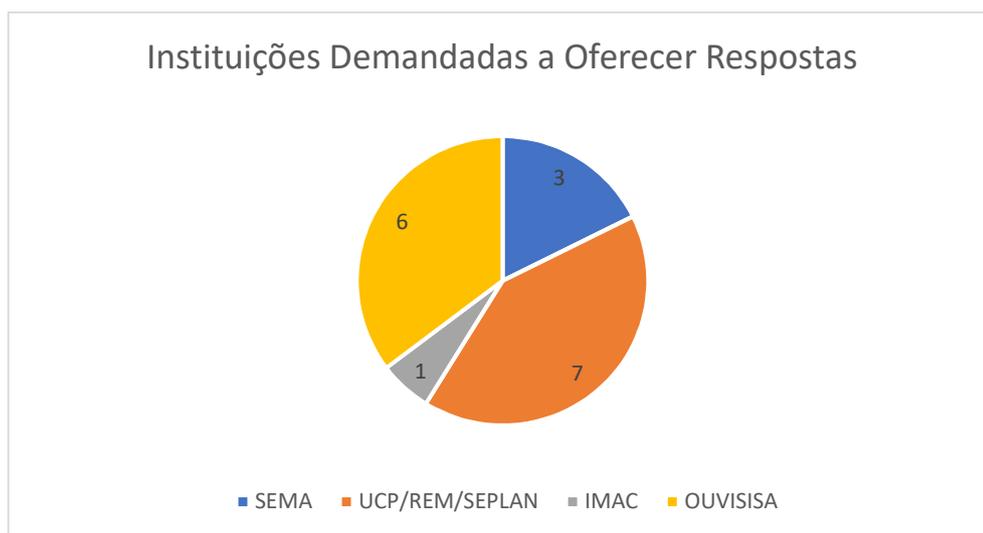
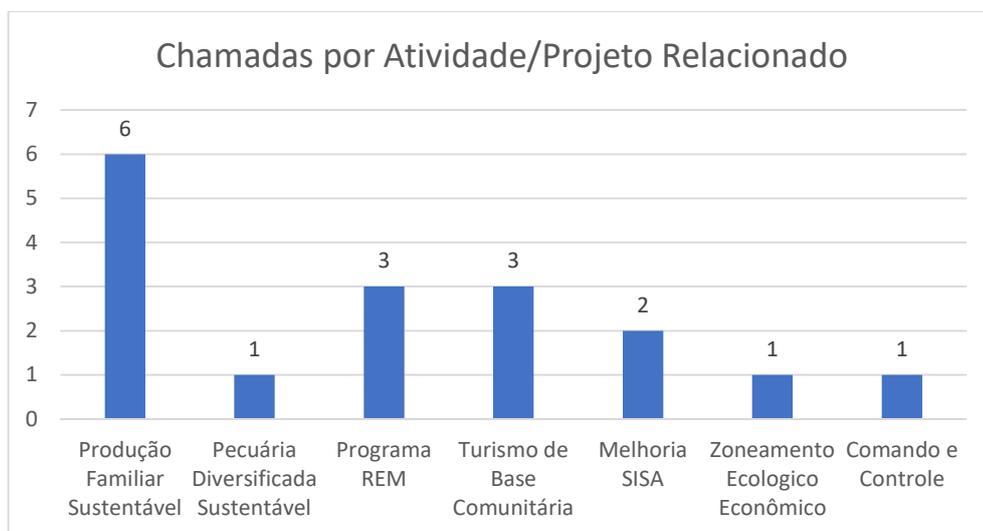
Canais de Acesso

Quanto aos canais de acesso à Ouvidoria do SISA disponibilizados aos usuários, ressaltamos que desde o mês de abril de 2023 a linha telefônica da ouvidoria do SISA, não está funcionando, tal fato ocorreu devido a problemas técnicos na rede de transmissão da operadora que fornece o serviço, embora a Administração da SEMA já tenha protocolado vários pedidos de reparo, até o momento ainda não houve o reestabelecimento do serviço. Quanto aos registros, observamos que a maioria das chamadas ocorreram via e-mail, conforme demonstrado a seguir:

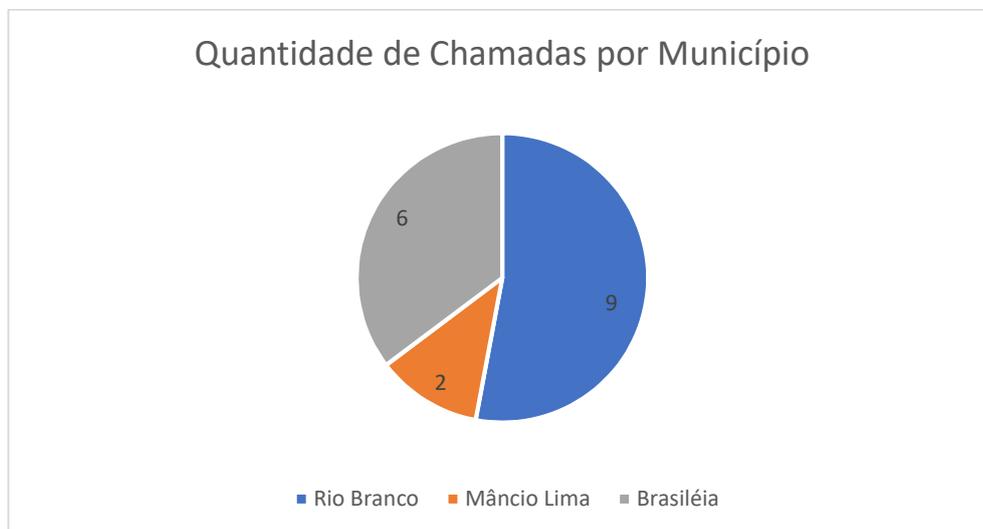


Origem das Chamadas

A Nota Técnica de Repartição de Benefícios do Programa REM apresenta o conjunto de ações estruturadas por Subprogramas. Essas ações incluem atividades de bioeconomia e apoio a povos indígenas, extrativistas e agricultores familiares, incluindo produtos florestais, turismo, artesanato e pecuária sustentável. Essa estratégia expressa o compromisso de destinar 70% dos recursos aos beneficiários finais (indígenas, agricultores, pecuaristas) e 30% a políticas públicas. A seguir apresentamos a relação entre as chamadas e os Subprogramas do Programa REM, bem como as Instituições que foram demandadas a oferecer respostas aos solicitantes.

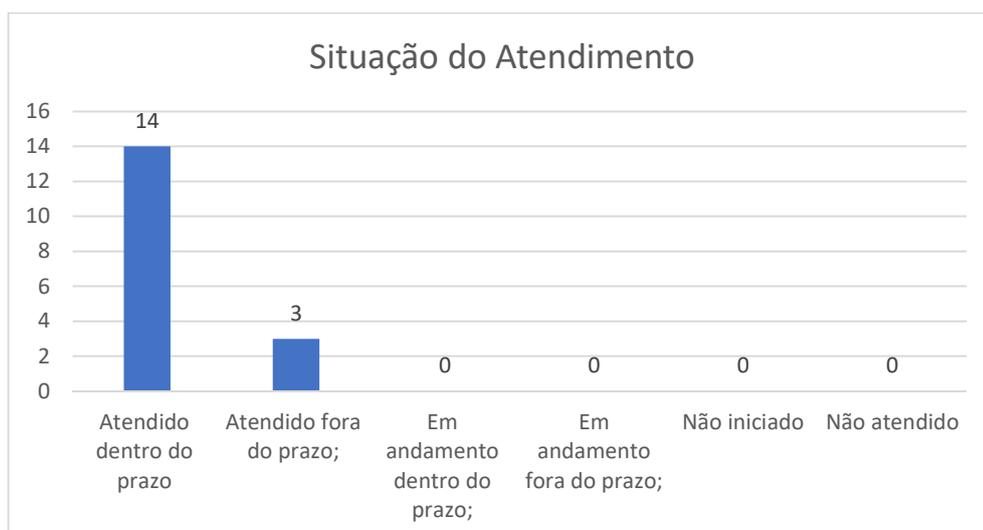


Distribuição da origem das chamadas por municípios do Acre



Situação do Atendimento

Em relação ao tempo de resposta, a Lei nº 13.460/17 estabelece 30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias, o prazo para oferecer resposta conclusiva à manifestação registrada pelo usuário de serviços públicos. Para acompanhamento dos prazos na Ouvidoria do SISA as chamadas foram classificadas em: a) Atendimento dentro do prazo; b) Atendimento fora do prazo; c) Em andamento dentro do prazo; d) Em andamento fora do prazo; e) Não iniciado e f) Não atendido. A seguir demonstrativo da situação dos atendimentos das chamadas registradas na Ouvidoria do SISA.

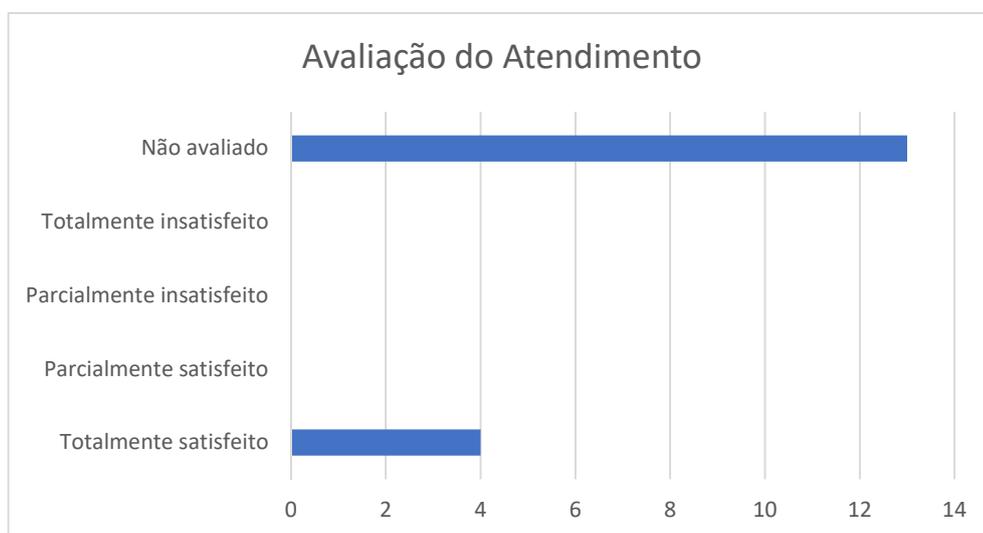


R. Benjamin Constant, 871-1075 - Centro, Rio Branco - AC, 69900-160

SEMAPI – Secretaria de Estado do Meio Ambiente e das Políticas Indígenas

Avaliação do Atendimento da Ouvidoria do SISA

No final de cada atendimento realizado pela equipe da Ouvidoria do SISA um formulário de avaliação do atendimento recebido é disponibilizado ao usuário, tal procedimento visa identificar possíveis falhas durante o atendimento e propor providências para saná-las. O formulário propõe a seguinte classificação: a) Totalmente satisfeito; b) Parcialmente satisfeito; c) Parcialmente insatisfeito; d) Totalmente insatisfeito e; e) Não avaliado. Abaixo segue demonstrativo de avaliações realizadas pelos usuários quanto aos atendimentos realizados pela Ouvidoria do SISA.



PÚBLICO BENEFICIADO:

Beneficiários do Sistema de Incentivos por Serviços Ambientais

PARCERIAS:

IMAC, IMC, SEPA, SEET, SEPLAG, ICMBIO, Prefeitura de Cruzeiro do Sul, Prefeitura de Mâncio Lima.

FONTES E RECURSOS: REM ACRE FASE II

PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

SERVIDOR	EVENTO	MODALIDADE	LOCAL/DATA
Luiz Fernando Silva Nogueira	Dia Do Ouvidor	Presencial	Tribunal de Contas Estadual , 16/03/2023
Mavi de Souza Migueis	Dia Do Ouvidor	Presencial	Tribunal de Contas Estadual , 16/03/2023
Luiz Fernando Silva Nogueira	ExpoAcre	Presencial	Rio Branco -Ac

R. Benjamin Constant, 871-1075 - Centro, Rio Branco - AC, 69900-160

SEMAPI – Secretaria de Estado do Meio Ambiente e das Políticas Indígenas

ANEXOS FOTOGRÁFICO

Participação da ouvidoria do SISA em reuniões da CEVA e CT Mulheres.



R. Benjamin Constant, 871-1075 - Centro, Rio Branco - AC, 69900-160
SEMAPI – Secretaria de Estado do Meio Ambiente e das Políticas Indígenas

Participação da equipe no encontro de ouvidores e Ouvidoria DAY.



R. Benjamin Constant, 871-1075 - Centro, Rio Branco - AC, 69900-160
SEMAPI – Secretaria de Estado do Meio Ambiente e das Políticas Indígenas