

# Instrumentalização e Funcionamento da Ouvidoria do SISA

SISA

Sistema Estadual de Incentivos a Serviços Ambientais - Lei N°. 2.308/2010.

Luiz Fernando Silva Nogueira

Ouvidor do SISA  
Ouvidor da SEMA

Mavi de Souza Migueis

Técnica

# Ouvidoria do SISA

É um instrumento de gestão para a administração pública, capaz de oferecer espaço para a criação de soluções construtivas e de garantir a participação social.

# Missão

Dar voz aos beneficiários do Sisa, da sociedade civil ou servidores públicos, transformando suas manifestações em elementos norteadores da administração pública.

# Visão

Ser uma instância de participação social efetiva e indutora de transformações na gestão do Sisa.

# Público Alvo

O público alvo desta ouvidoria são todos os beneficiários do SISA, integrados aos programas, subprogramas, planos de ação ou projetos especiais aprovados nos termos da Lei nº 2.308, de 22 de outubro de 2010.

# Marco legal Lei n. 2.308/2010.

## Seção V

Dos instrumentos do SISA

### Subseção I

Instrumentos de participação, gestão, controle e registro

**Art. 6º** São instrumentos de participação, gestão, controle e registro do SISA:

- I. o Instituto de Regulação, Controle e Registro;
- II. a Comissão Estadual de Validação e Acompanhamento;
- III. o Comitê Científico; e
- IV. a Ouvidoria do SISA.

# Atribuições:

**Art. 14 da Lei 2.308/2010:** “*Fica criada a Ouvidoria do SISA, constituída por um ouvidor escolhido na forma do regulamento, vinculada à SEMA e com as seguintes atribuições”:*

- I. Receber sugestões, reclamações, denúncias e propostas de qualquer cidadão ou entidades relativas às questões do SISA;
- II. Receber denúncia de Ato ilegal, irregular, abusivo, arbitrário ou desonesto praticado por servidor público ou particular em atividades vinculadas ao SISA;
- III. Analisar e acompanhar a tramitação das denúncias recebidas e transmitir as soluções ao interessado;

# Atribuições:

**IV.** 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;

**V.** Mediar conflitos entre os vários atores do SISA, buscando elucidar dúvidas acerca da execução dos programas, subprogramas, planos de ação e projetos especiais; e

**VI.** Outras definidas em regulamento.

# REGULAMENTAÇÃO

## DECRETO Nº 8.102 DE 25 DE JULHO DE 2014

Cria o Regimento Interno da Ouvidoria do Sisa



# REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DO - SISA, DECRETO Nº 8.102 DE 25 DE JULHO DE 2014

## CAPÍTULO I

### DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

**Art. 1º** A Ouvidoria é um órgão vinculado à Secretaria de Estado de Meio Ambiente – SEMA, destinado a atender às manifestações dos cidadãos concernentes a fatos, sugestões e propostas relativos ao Sistema Estadual de Incentivos a Serviços Ambientais – SISA.

**Art. 2º** A Ouvidoria do SISA possui independência funcional em relação a todos os entes e órgãos da Administração Pública Direta e Indireta do Estado do Acre.

**Art. 3º** Os entes e órgãos da Administração Pública Direta e Indireta do Estado do Acre deverão, no prazo de quinze dias, prestar as informações e documentos solicitados pela Ouvidoria do SISA, nos assuntos de sua competência, salvo nos casos em que a lei imponha o sigilo.

# REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DO - SISA, DECRETO Nº 8.102 DE 25 DE JULHO DE 2014

## CAPÍTULO II

### DO OUVIDOR

**Art. 4º** O Ouvidor será indicado pela Procuradoria-Geral do Estado do Acre – PGE/AC, dentre profissionais com formação jurídica e reputação ilibada, e será designado pela SEMA, salvo se houver a recusa fundamentada.

**§ 1º** O Ouvidor terá mandato de dois anos, podendo ser reconduzido.

**§ 2º** O Ouvidor terá um substituto, indicado e designado na forma do caput deste artigo, com mandato coincidente, para atuar temporariamente na sua ausência ou definitivamente na sua destituição.

# REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DO - SISA, DECRETO Nº 8.102 DE 25 DE JULHO DE 2014

**Art. 5º** O Ouvidor poderá ser destituído nas seguintes hipóteses:

- I – insuficiência de desempenho, caracterizada pela falta ou demora injustificada no cumprimento de suas atribuições, em dois trimestres, consecutivos ou alternados;
- II – prática de quaisquer atos incompatíveis com o exercício desse múnus público.

§ 1º O desempenho do Ouvidor será trimestralmente avaliado pelo Instituto de Mudanças Climáticas e Regulação de Serviços Ambientais – IMC, que encaminhará os relatórios à SEMA.

§ 2º A SEMA, diante dos relatórios do IMC, poderá instaurar processo administrativo, assegurado o contraditório e a ampla defesa, para a destituição do Ouvidor, antes do término do mandato.

# REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DO - SISA, DECRETO Nº 8.102 DE 25 DE JULHO DE 2014

## CAPÍTULO III

### DAS ATRIBUIÇÕES

**Art. 6º** Compete à Ouvidoria do SISA:

**I** – receber sugestões, reclamações, denúncias e propostas de qualquer cidadão ou entidade relativas a questões do SISA;

**II** – receber denúncia de ato ilegal, irregular, abusivo, arbitrário ou desonesto praticado por servidor público ou particular em atividades vinculadas ao SISA;

# REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DO - SISA, DECRETO Nº 8.102 DE 25 DE JULHO DE 2014

**III** – analisar e acompanhar a tramitação das denúncias recebidas e transmitir as soluções ao interessado;

**IV** – 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 própria Ouvidoria;

**V** – mediar conflitos entre os vários atores do SISA, buscando elucidar dúvidas acerca da execução dos programas, subprogramas, planos de ação e projetos especiais;

**VI** – outros atos inerentes à função de mediação e conciliação.

# REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DO - SISA, DECRETO Nº 8.102 DE 25 DE JULHO DE 2014

## CAPÍTULO IV DOS EXPEDIENTES E DO PROCEDIMENTO

**Art. 7º** A Ouvidoria do SISA receberá manifestações escritas e verbais.

**Art. 8º** São requisitos de admissibilidade das manifestações endereçadas à Ouvidoria do SISA:

- I – qualificação do interessado;
- II – endereço completo e meios de contato;
- III – descrição da sugestão ou da proposta, e, nas reclamações ou denúncias, do fato e sua provável autoria;
- IV – remissão ou juntada das provas que tenha conhecimento;
- V – data e assinatura do interessado.

# REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DO - SISA, DECRETO Nº 8.102 DE 25 DE JULHO DE 2014

**Art. 9º** Todas as manifestações encaminhadas a Ouvidoria do SISA serão registradas, autuadas e numeradas, devendo as recebidas de forma verbal ser reduzidas a termo.

**§ 1º** A Ouvidoria do SISA deverá encaminhar às autoridades competentes as manifestações que não forem da sua atribuição, mantendo cópia dos autos em meio digital.

**§ 2º** A Ouvidoria do SISA deverá informar ao interessado o número dos autos do procedimento, para fins de acompanhamento.

**§ 3º** As manifestações encaminhadas por meio eletrônico serão respondidas no mesmo endereço eletrônico que as enviou, assim como as notificações que se fizerem necessárias.

# REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DO - SISA, DECRETO Nº 8.102 DE 25 DE JULHO DE 2014

§ 4º As manifestações encaminhadas por via postal em cujo envelope constar a confidencialidade da correspondência só poderão ser abertas pelo Ouvidor.

§ 5º A Ouvidoria do SISA deverá notificar os reclamantes para complementação das informações do art. 8º deste Regimento, no prazo de quinze dias, sob pena de arquivamento, sem prejuízo da possibilidade de reabertura do procedimento.

§ 6º Tendo ciência de possível conflito relativo ao SISA, a Ouvidoria promoverá a mediação.

§ 7º Havendo indícios de crime ou violação de salvaguardas, a Ouvidoria do SISA deverá encaminhar cópia dos autos as autoridades competentes.



# REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DO - SISA, DECRETO Nº 8.102 DE 25 DE JULHO DE 2014

**Art. 10.** Autuado o expediente, a Ouvidoria do SISA, fundamentadamente, decidirá pela instauração do procedimento ou pelo arquivamento, caso conclua que a manifestação não preencha seus requisitos de admissibilidade ou não seja de sua competência, neste caso encaminhando ao órgão competente.

**Art. 11.** Instaurado o procedimento, a Ouvidoria do SISA ouvirá os interessados ou envolvidos e suas testemunhas, reduzindo a termo suas declarações, autuará os documentos pertinentes, e expedirá recomendação para a solução do conflito ou para o aperfeiçoamento o SISA.

**Parágrafo único.** As recomendações da Ouvidoria não implicam julgamento e sua aceitação pelos envolvidos não caracteriza reconhecimento de culpa, servindo apenas para mediar a solução do conflito ou para o aperfeiçoamento o SISA.

# REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DO - SISA, DECRETO Nº 8.102 DE 25 DE JULHO DE 2014

## CAPÍTULO V

### DISPOSIÇÕES FINAIS

**Art. 12.** A Ouvidoria do SISA deverá criar e divulgar endereço eletrônico para receber reclamações, denúncias, sugestões e propostas.

**Art. 13.** As omissões deste Regimento Interno serão resolvidas pelo Ouvidor quando não importarem despesas para a PGE/AC.

**Parágrafo único.** A solução adotada no caso paradigma deverá ser reproduzida em instrução normativa para ser aplicada aos casos posteriores.

**Art. 14.** Este Regimento Interno entra em vigor na data de sua publicação.

# Funcionamento Ouvidoria do Sisa

# Logos da ouvidoria do Sisa



# Canais de comunicação com a ouvidoria do SISA

Manifestações  
do Cidadão ou  
Instituição

Presencial

**Direta** - Secretaria de Estado de Meio Ambiente –  
SEMA (Rua Benjamim Constant, 856, Centro, CEP 69900-160 –  
Rio Branco – Acre.)

**Indireta** (Via instituições parceiras)

Telefone

Chamada e WhatsApp - (68)3223-2760

E-mail

[ouvidoria.sisa@ac.gov.br](mailto:ouvidoria.sisa@ac.gov.br)

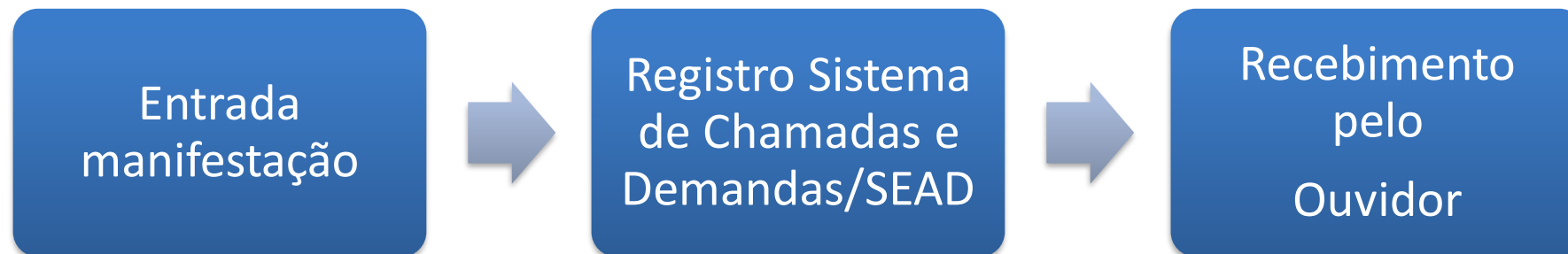
Sistema e  
Sites

# Determinação de pontos focais

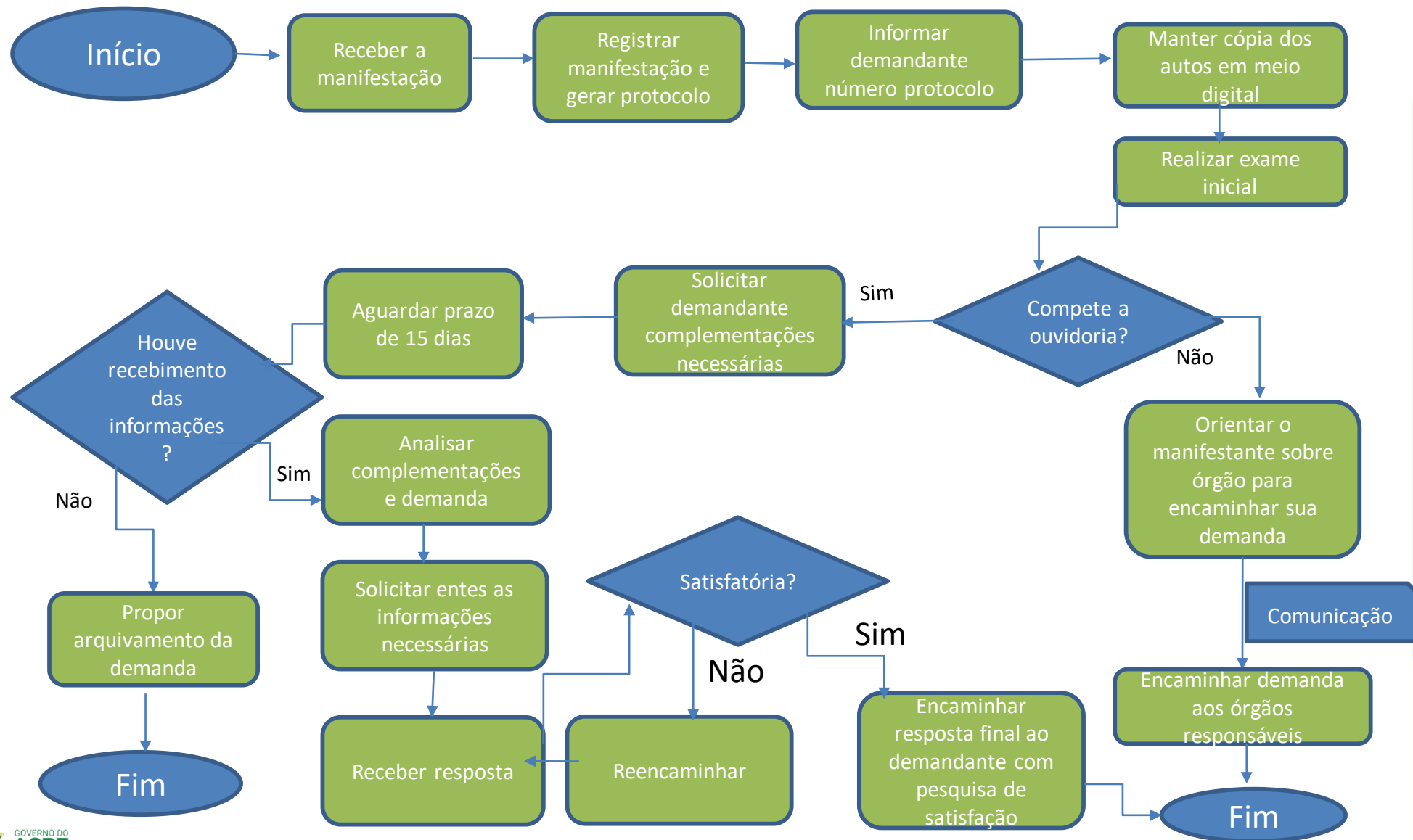
Via Instituições parceiras

SEMA	IMC	IMAC	ITERACRE
SEPLAN	PGE	SEAGRI	SEPI
SEET	SEE	FUNTAC	Defensoria Pública
UFAC	FUNAI	ICMbio	IBAMA
BPA	CBMA	MPAC	CDSA

# Registro

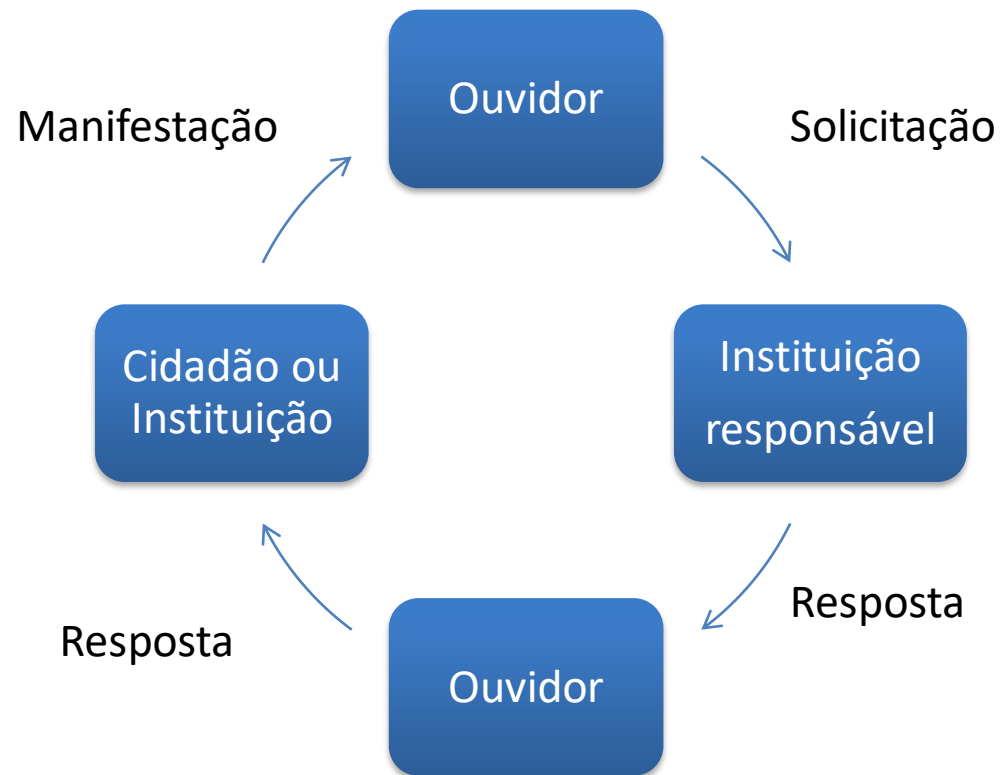


# Fluxograma de Manifestações

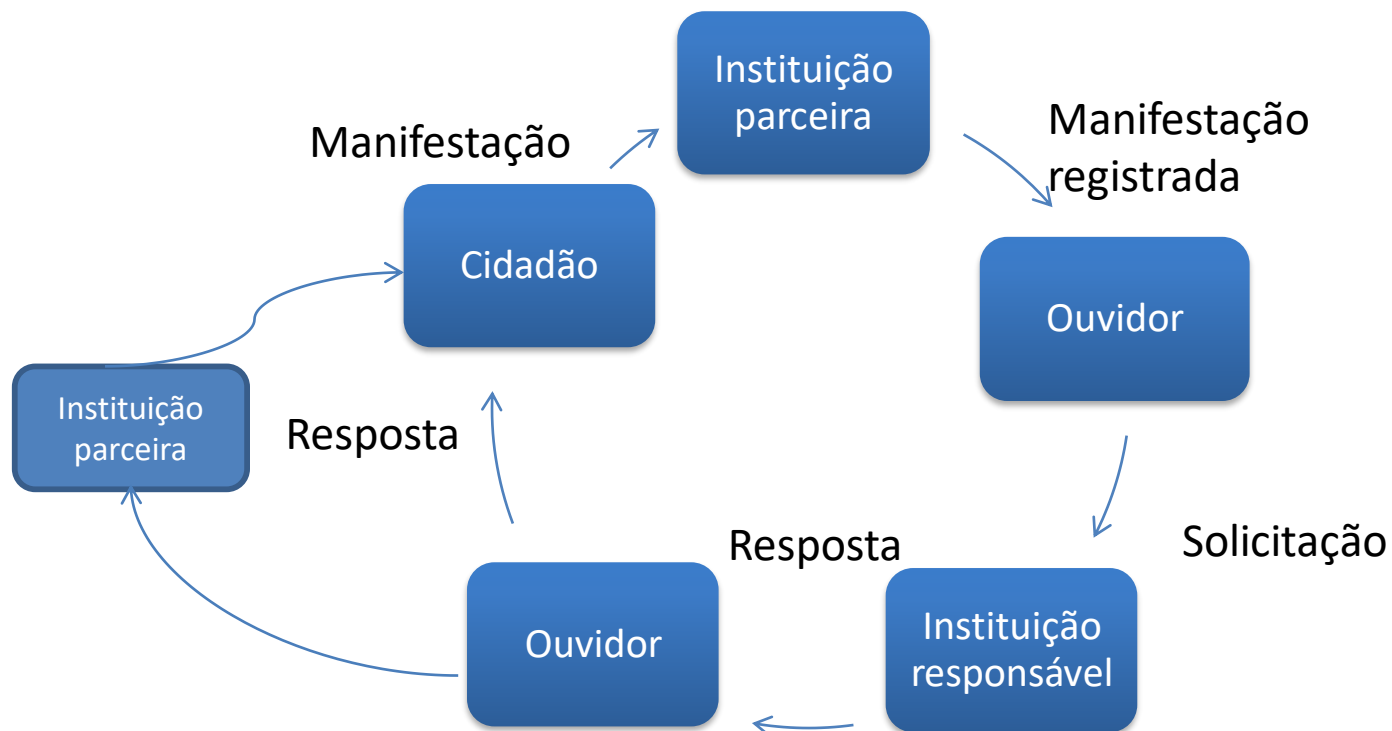




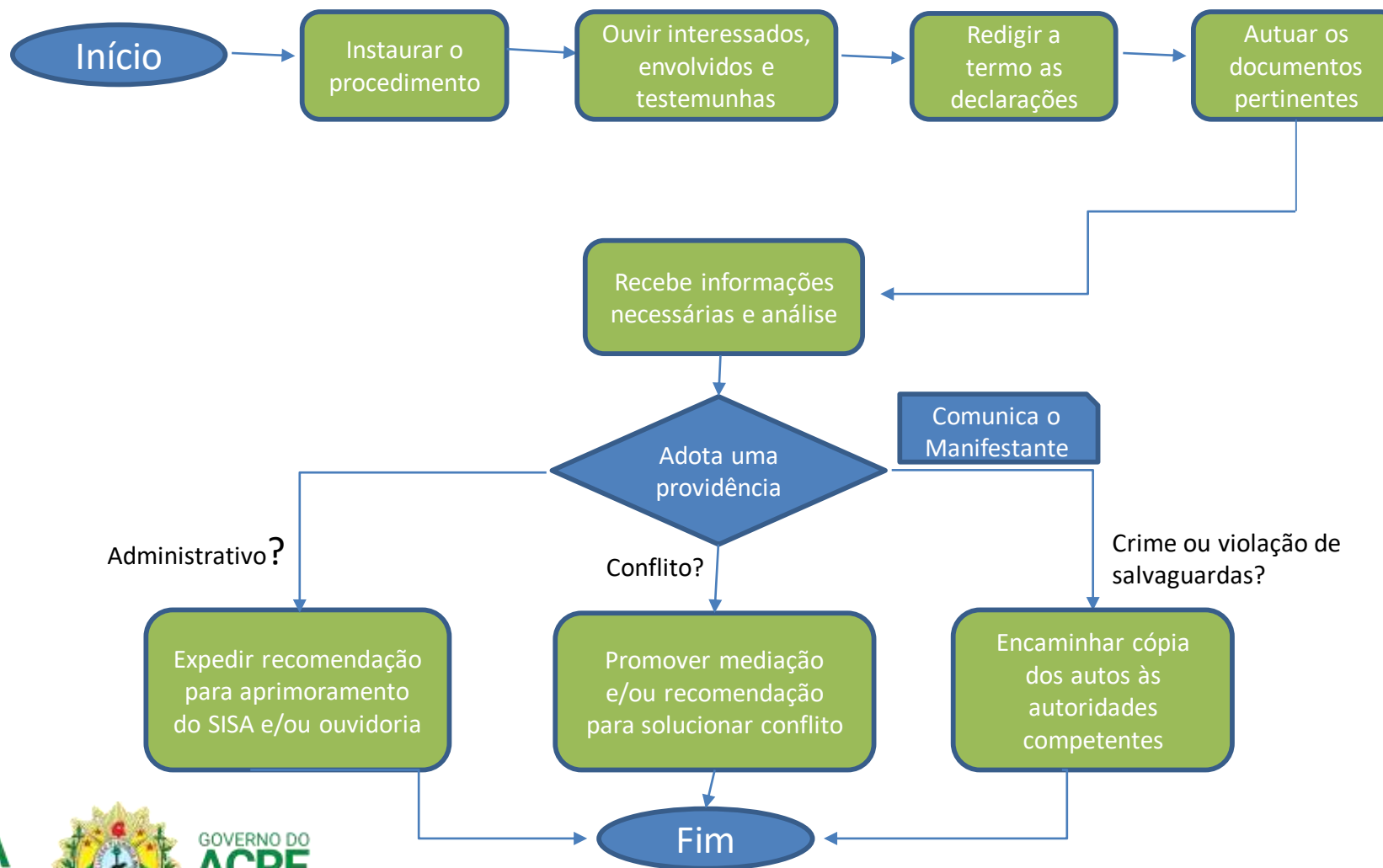
# Ciclo de Resposta Direto



# Ciclo de Resposta Indireto



# Fluxograma Procedimental



# Desafios

- Revisar e atualizar o Regimento Interno;
- Estabelecer os Fluxos ;
- Estabelecer parcerias e diálogos com instituições parceiras;
- Finalizar e a Carta de Serviços da Ouvidoria do SISA;
- Definir o Status da Ouvidoria.

# Desafios

OBRIGADO PELA ATENÇÃO!