



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado do Ambiente e Sustentabilidade  
Ouvidoria

## **RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA DA SECRETARIA DE ESTADO DO AMBIENTE E SUSTENTABILIDADE – SEAS 1º TRIMESTRE DE 2020**

### **1. APRESENTAÇÃO**

Em cumprimento ao inciso III, do art. 3º Resolução CGE Nº 13, de 02 de maio de 2019, apresentamos o relatório trimestral referente ao exercício de 2020, das atividades da Ouvidoria da Secretaria de Estado do Ambiente e Sustentabilidade - SEAS

### **2. CRIAÇÃO, VINCULAÇÃO E COMPETÊNCIA DA OUVIDORIA/SEAS**

A Lei 7.989, de 14 de junho de 2018, que dispõe sobre o Sistema de Controle Interno do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro e cria a Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro determina que os órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta deverão, em um prazo de 180 (cento e oitenta) dias, a partir da promulgação desta Lei, organizar as respectivas unidades de controle interno, corregedoria e **ouvidoria setoriais**.

Assim, em cumprimento a mencionada Lei 7.989/2018, foi publicado em 05/04/2019, o Decreto nº 46.627, que dispõe sobre a estrutura organizacional da Secretaria de Estado do Ambiente e Sustentabilidade – SEAS e cria, entre outras, a **Unidade Setorial de Ouvidoria**, com vinculação direta ao Secretário da pasta e tecnicamente subordinada à Ouvidoria e Transparência Geral do Estado.



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado do Ambiente e Sustentabilidade  
Ouvidoria

### 3. ATIVIDADES DA OUVIDORIA/SEAS

Em cumprimento ao art. 3º da resolução CGE nº 13, de 2 de maio de 2019, que estabelece orientações para a atuação das unidades da Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo Estadual, esta Ouvidoria/SEAS organizou suas atividades da seguinte forma:

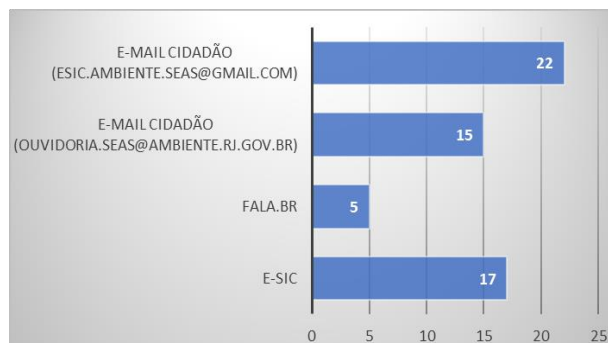
#### 3.1 Recepção e intermediação no atendimento as demandas dos cidadãos

Esta Ouvidoria atua como gestora dos sistemas e-SIC e Fala.BR recepcionando, e encaminhando aos setores internos competentes para providências cabíveis, às manifestações, representações, denúncias e aos pedidos de acesso à informação, recebidas pelos sistemas e-SIC, Fala.BR e e-mails.

O Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC) registra pedidos, dos cidadãos, de acesso à informação, nos termos da Lei Federal nº 12.527/11 e do Decreto Estadual nº 46.475/18.

O Sistema fala.BR é um canal integrado para registro e encaminhamento de manifestações, denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios a órgãos e entidades do poder público.

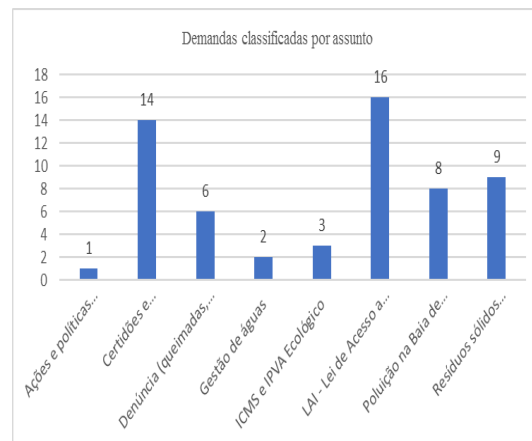
| Demandas recepcionadas no 1º trimestre de 2020     |           |            |
|----------------------------------------------------|-----------|------------|
| Canal de comunicação                               | Quant.    | %          |
| e-SIC                                              | 17        | 29         |
| Fala.BR                                            | 5         | 8          |
| e-mail cidadão (ouvidoria.seas@ambiente.rj.gov.br) | 15        | 25         |
| e-mail cidadão (esic.ambiente.seas@gmail.com)      | 22        | 37         |
| <b>TOTAL</b>                                       | <b>59</b> | <b>100</b> |





Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado do Ambiente e Sustentabilidade  
Ouvidoria

| Demandas classificadas por assunto                                                                                                | Quant.    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Ações e políticas estaduais a respeito do enfrentamento a mudanças climáticas                                                     | 1         |
| Certidões e licenciamentos ambiental                                                                                              | 14        |
| Denúncia (queimadas, desmatamentos, cortes indevidos de árvores, construções irregulares, despejo de esgoto em rios e manguezais) | 6         |
| Gestão de águas                                                                                                                   | 2         |
| ICMS e IPVA Ecológico                                                                                                             | 3         |
| LAI - Lei de Acesso a Informação (cópias de processos administrativos, legislação ambiental, dados de pessoal e outros)           | 16        |
| Poluição na Baía de Guanabara e saneamento básico                                                                                 | 8         |
| Resíduos sólidos (catadores, entulhos, logística reserva e outros)                                                                | 9         |
| <b>TOTAL</b>                                                                                                                      | <b>59</b> |



### 3.2 Assessoramento na gestão da transparência ativa

Entende-se por transparência ativa a atuação do poder público em liberar o maior número de informações e dados possíveis em seu Portal de Transparência, seguindo as regras estabelecidas pela legislação e sem necessidade de pedidos prévios.

Assim, esta Ouvidoria colheu informou em diversos setores da SEAS e as encaminhou à Assessoria de Comunicação para divulgação no Portal da Transparência/SEAS, estando disponível para consulta as seguintes informações da Secretaria:

| Transparência             |                            |                                 |                                  |
|---------------------------|----------------------------|---------------------------------|----------------------------------|
| Perguntas Frequentes      | Convênios e Transferências | Servidores                      | Ações e Programas                |
| Informações Classificadas | Participação Social        | Institucional                   | Receitas e Despesas              |
| Dados Abertos             | Auditorias                 | Licitações, Contratos e Sanções | Serviço de Informação ao Cidadão |

Fonte: <http://www.rj.gov.br/secretaria/Default.aspx?sec=AMBIENTE>



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado do Ambiente e Sustentabilidade  
Ouvidoria

É importante ressaltar que a atualização é periódica e permanente, portanto, alguns itens do Portal Transparência/SEAS ainda se encontram em construção.

### **3.3 Elaboração e atualização da Carta de Serviços da SEAS**

Por meio da Carta de Serviços ao Cidadão, a Secretaria de Estado do Ambiente e Sustentabilidade – SEAS orientará e informará a sociedade sobre os serviços prestados pela instituição, as formas de acessá-los e avaliá-los. Trata-se de uma declaração do compromisso assumido pela SEAS de prestar serviços com qualidade e eficiência, esclarecendo quais são os canais apropriados para que as demandas do cidadão possam ser adequadamente encaminhadas, analisadas e respondidas.

No primeiro trimestre esta Ouvidoria iniciou o levantamento de informações junto aos diversos setores da SEAS para a elaboração da carta de serviços ao cidadão, cuja publicação no Portal da Transparência/SEAS deve ocorrer até o mês de julho/2020.

### **3.4 Zelar pelo cumprimento das determinações da CGE/OGE**

A Controladoria Geral do Estado – CGE, por intermédio da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado - OGE edita regulamentações e determinações que devem ser cumpridas pelas Ouvidorias Setoriais.

A CGE/OGE enviou à SEAS, em junho/20, o processo SEI-320001/001450/2020 com recomendação para serem implementadas por esta Secretaria.



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado do Ambiente e Sustentabilidade  
Ouvidoria

A implementação dessas recomendações está sendo monitorada por esta Ouvidoria/SEAS.

Rio de Janeiro, 22 de junho de 2020.

Teresa Francisca do Nascimento  
Ouvidoria  
Id. Funcional nº 1943616-8