



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 2º 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 do 2º trimestre 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 nº 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 nº 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, pela Ouvidoria/SEAS, no atendimento as demandas dos cidadãos no 2º trimestre de 2020

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 os pedidos de acesso à informação, recebidas por e-mails e pelos sistemas e-SIC e Fala.BR.

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.

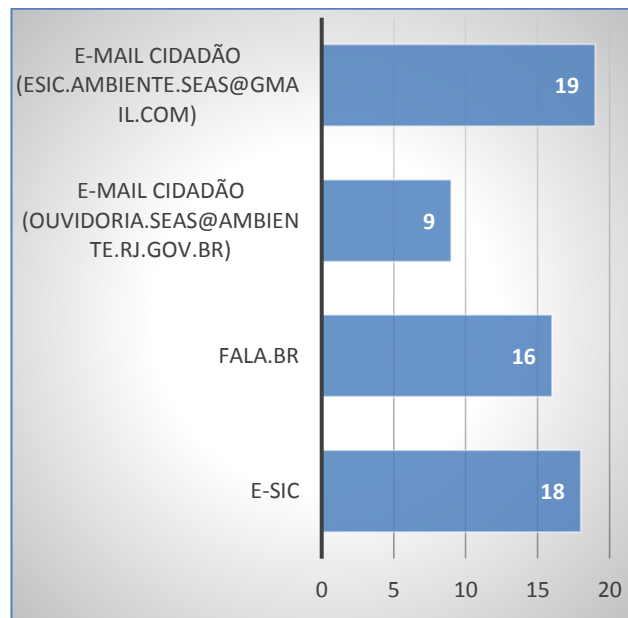
Já o Sistema fala.BR é um canal integrado para registro e encaminhamento de manifestações, denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios a órgãos e entidades do poder público.



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

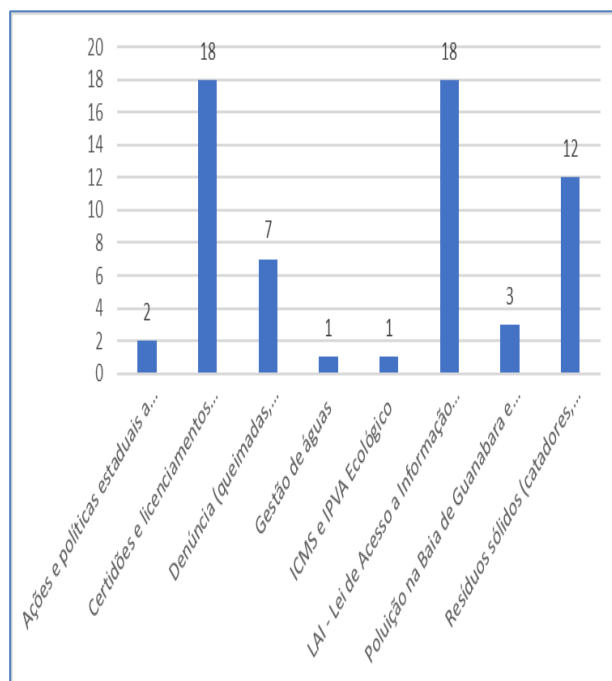
a) Demandas registradas pelos canais de atendimento na Ouvidoria/SEAS:

Demandas recepcionadas no 2º trimestre de 2020		
Canal de comunicação	Quant.	%
e-SIC	18	29
Fala.BR	16	26
e-mail cidadão (ouvidoria.seas@ambiente.rj.gov.br)	9	15
e-mail cidadão (esic.ambiente.seas@gmail.com)	19	31
TOTAL	62	100



b) Demandas registradas na Ouvidoria/SEAS por assunto:

Demandas classificadas por assunto	Quant.	%
Ações e políticas estaduais a respeito do enfrentamento a mudanças climáticas	2	3
Certidões e licenciamentos ambiental	18	29
Denúncia (queimadas, desmatamentos, cortes indevidos de árvores, construções irregulares, despejo de esgoto em rios e manguezais)	7	11
Gestão de águas	1	2
ICMS e IPVA Ecológico	1	2
LAI - Lei de Acesso a Informação (cópias de processos administrativos, legislação ambiental, dados de pessoal e outros)	18	29
Poluição na Baía de Guanabara e saneamento básico	3	5
Resíduos sólidos (catadores, entulhos, logística reserva e outros)	12	19
TOTAL	62	100

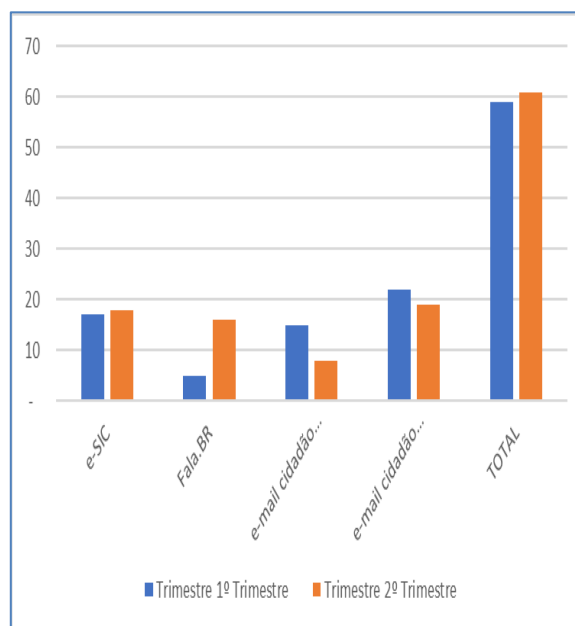




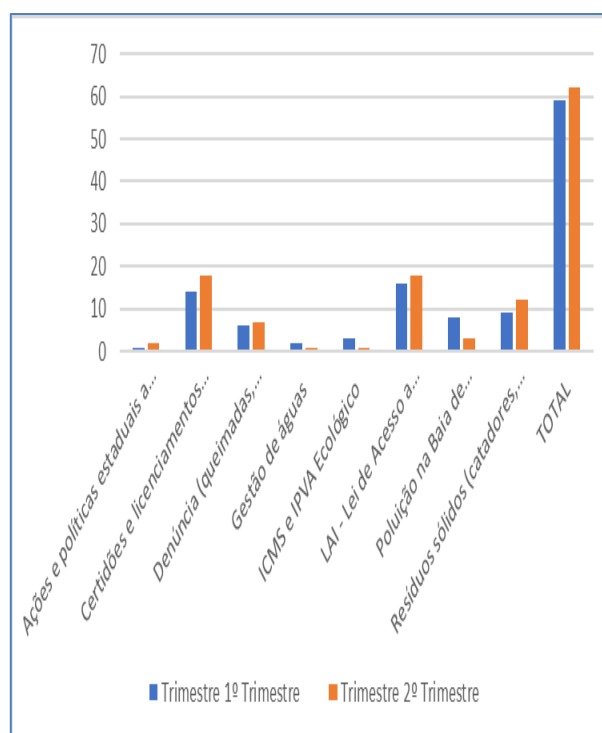
Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado do Ambiente e Sustentabilidade
Ouvidoria

3.1.1 Compartaivo das demandas registradas na Ouvidoria/SEAS no 1º e 2º trimestre de 2020

Comparativo por canal de atendimento	Trimestre	
	1º	2º
e-SIC	17	18
Fala.BR	5	16
e-mail cidadão (ouvidoria.seas@ambiente.rj.gov.br)	15	8
e-mail cidadão (esic.ambiente.seas@gmail.com)	22	19
TOTAL	59	61



Comparativo por assunto	Trimestre	
	1º	2º
Ações e políticas estaduais a respeito do enfrentamento a mudanças climáticas	1	2
Certidões e licenciamentos ambiental	14	18
Denúncia (queimadas, desmatamentos, cortes indevidos de árvores, construções irregulares, despejo de esgoto em rios e manguezais)	6	7
Gestão de águas	2	1
ICMS e IPVA Ecológico	3	1
LAI - Lei de Acesso a Informação (cópias de processos administrativos, legislação ambiental, dados de pessoal e outros)	16	18
Poluição na Baía de Guanabara e saneamento básico	8	3
Resíduos sólidos (catadores, entulhos, logística reserva e outros)	9	12
TOTAL	59	62





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

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 recebeu informou de 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>

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



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

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 e segundo trimestre esta Ouvidoria realizou 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.

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



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

Rio de Janeiro, 09 de julho de 2020.

Teresa Francisca do Nascimento

Ouvidoria

Id. Funcional nº 1943616-8