RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA DA SECRETARIA DE ESTADO DO AMBIENTE E SUSTENTABILIDADE – SEAS 1º TRIMESTRE DE 2021

1. APRESENTAÇÃO

Em cumprimento ao inciso III, do art. 3º, da Resolução CGE Nº 13, de 02 de maio de 2019, apresentamos o relatório referente ao 1º trimestre de 2021, 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 dessa Lei, organizar as respectivas Unidades de Controle Interno, Corregedorias e **Ouvidorias 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.

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

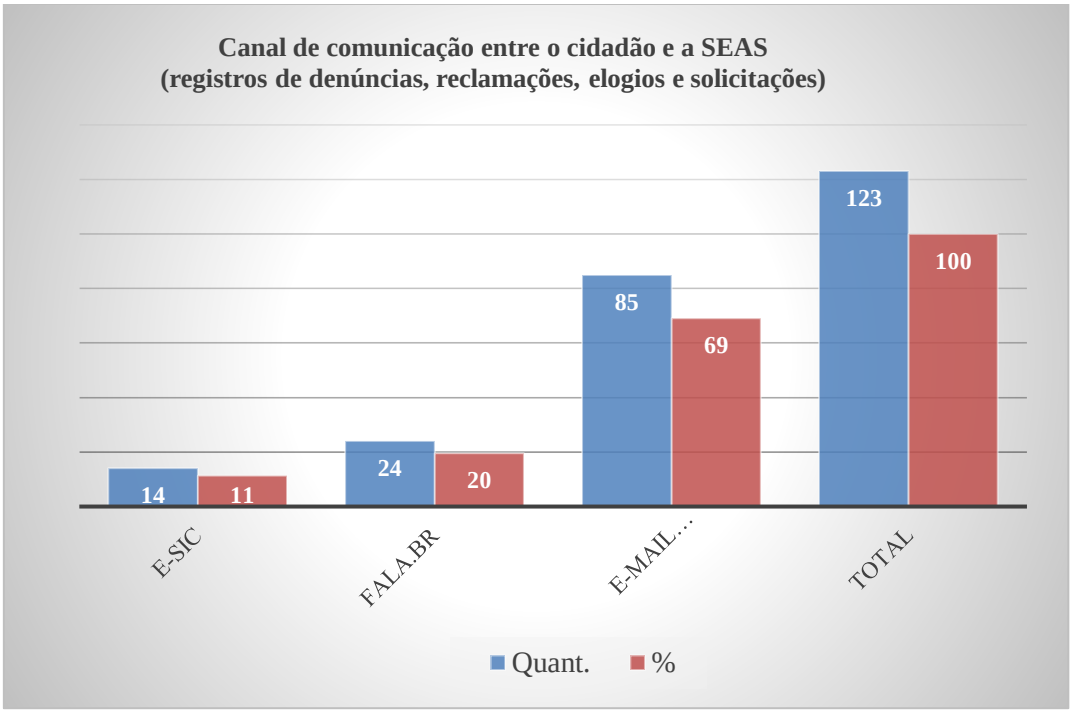
Esta Ouvidoria atua como gestora dos sistemas e-SIC e Fala.BR recepcionando, e encaminhando aos setores internos competentes, para providências cabíveis, às manifestações, representações, denúncias e os pedidos de acesso à informação, recebidas por e-mails e pelos sistemas e-SIC e Fala.BR.

O Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC) registra pedidos, dos cidadãos, de acesso à informação, nos termos da Lei Federal n° 12.527/11 e do Decreto Estadual n° 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.

a) Demandas registradas pelos canais de atendimento na Ouvidoria/SEAS - 1º trimestre:

Canal de comunicação entre o cidadão e a SEAS (registros de denúncias, reclamações, elogios e solicitações)	Quant.	%
e-SIC	14	11
Fala.BR	24	20
e-mail ouvidoria.seas@ambiente.rj.gov.br	85	69
TOTAL	**123**	**100**



b) Demandas registradas por assunto na Ouvidoria/SEAS - 1º trimestre:

Denúncias/reclamações encaminhadas à SEAS no 1º trimestre/2021	Quant.	%
Assoreamento de rios e lagoas	2	4
Ausência de fiscalização nos Parques Estaduais e APAS	9	17
Ausência de licenciamento ambiental em diversos empreendimentos	6	11
Contaminação do solo por chorume e agrotóxicos	2	4
Aterro sanitário irregular e descarte indevido de lixo	7	13
Extração irregular de areia	1	2
Maus tratos à animais	8	15
Perfuração irregular de poços artesianos	1	2
Perturbação do sossego, poluição sonora	2	4
Poda e corte irregular de árvores	4	7
Queimadas, desmatamento, invasão e construção irregular	12	22
Total	54	100

Solicitações encaminhadas à SEAS no 1º trimestre/2021	Quant.	%
Cadastro de associação e catadores de resíduos sólidos	9	13
Catálogo e inventário de plantas nativas e em extinção	4	6
Cópia de processos administrativos	7	10
Estágio e emprego	13	19
informações de Pessoal	1	1
Informações sobre as RPPNs e APAs*	4	6
Informações sobre coleta, transporte e destino de resíduos sólidos	4	6
Informações sobre ICMS Ecológico	2	3
Leis, decretos e resoluções	3	4
Licença e certidão ambientais*	8	12
Licença para criação de pássaros*	6	9
Manifesto de resíduos sólidos	1	1
Orientações sobre logística reserva	2	3
Plano de resíduos sólidos	1	1
Relação das Centrais de Tratamento de Resíduos Sólidos - CTRS	1	1
Relatórios de execução financeira do PSAM	1	1
Termo de Apostilamento de Contrato	1	1
Visita Técnica à SEAS	1	1
Total	69	100

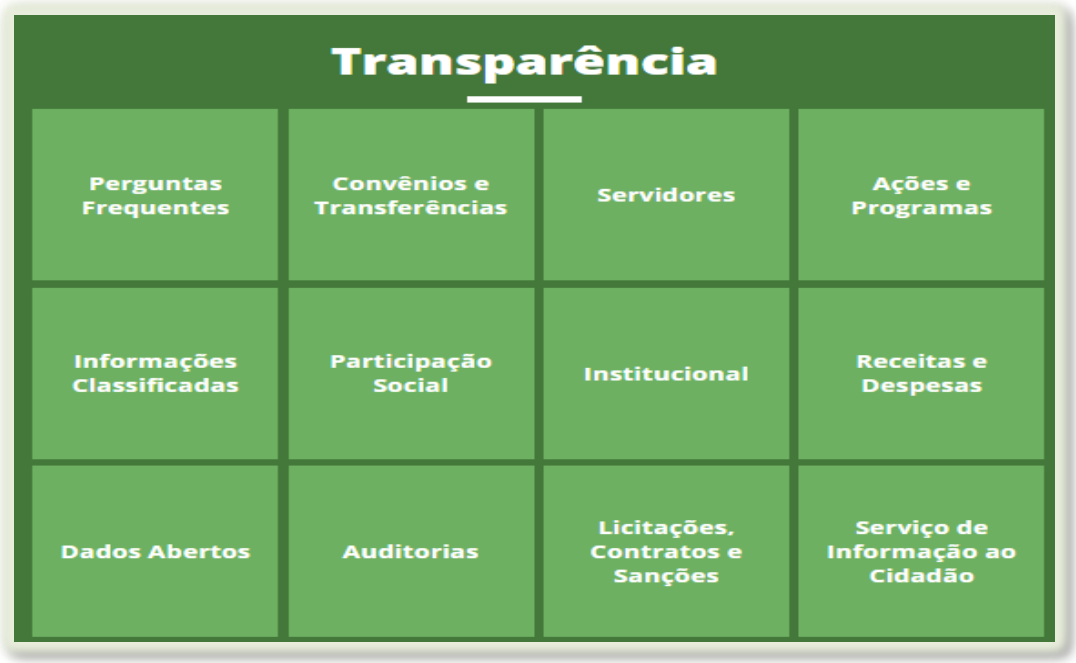
*Nesses casos o cidadão é orientado a encaminhar sua solicitação ao INEA.

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 da Transparência, seguindo as regras estabelecidas pela legislação e sem necessidade de pedidos prévios.

Assim, esta Ouvidoria recebe informações, de diversos setores da SEAS, e as encaminha à Assessoria de Comunicação para divulgação no Portal da Transparência/SEAS, estando disponível para consulta as seguintes informações:

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



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

3.2.1 Conquista do 2º lugar no Ranking de Transparência Ativa da OGE/RJ

No ano de 2020, o portal da Secretaria de Estado do Ambiente e Sustentabilidade/SEAS conquistou, com a Assessoria desta Ouvidoria, o 2º lugar na primeira edição do Ranking de Transparência Ativa da Ouvidoria Geral do Estado do Rio de Janeiro, realizado em agosto de 2020, quando foram verificados os sites de 65 órgãos do Poder Executivo do ERJ.

Esse *ranking*, recém-criado pela Controladoria-Geral do Estado do Rio de Janeiro (CGE-RJ), tem o objetivo de estimular o cumprimento da Lei de Acesso à Informação - LAI.

3.3 Elaboração e atualização da Carta de Serviços da SEAS

Esta Ouvidoria realizou o levantamento de informações, junto aos diversos setores da SEAS, e elaborou a carta de serviços ao cidadão que foi aprovada pela Resolução SEAS n.º 64 de 24 de julho de 2020, publicada no Diário Oficial de 28 de julho de 2020.

Por meio da Carta de Serviços ao Cidadão, a Secretaria de Estado do Ambiente e Sustentabilidade – SEAS busca orientar e informar 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.

As informações desta carta buscam possibilitar plena transparência sobre as atividades e serviços prestados pela SEAS. Além de servir como base para que a sociedade acompanhe e fiscalize sua atuação e, por meio de avaliação, ajude-a a melhorar continuamente.

Neste documento o cidadão encontrará informações sobre a Secretaria de Estado do Ambiente e Sustentabilidade, estrutura organizacional da secretaria, canais gerais de atendimento ao cidadão, serviços e informações que viabilizem o acesso do cidadão à SEAS.

Além disso, sugere uma organização voltada para o processo de transformação com foco no cidadão e sustentada nos princípios da participação, comprometimento, informação, transparência, aprendizagem, avaliação e melhoria.

Portanto, a Carta de Serviços ao Cidadão da SEAS objetiva envolver e informar a sociedade, servidores e colaboradores com os compromissos e padrões de atendimento dos serviços prestados pela Secretaria de Estado do Ambiente e Sustentabilidade.

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.

3.5 Outras atividades da Ouvidoria/SEAS

Esta Ouvidoria realiza suas atividades conforme orientação do 3º da resolução CGE nº 13, de 2 de maio de 2019, e ainda recepciona e encaminha, aos setores técnicos da SEAS, para atendimento, as solicitações do Ministério Público e do Tribunal de Contas do Estado do Rio de Janeiro.

Rio de Janeiro, 12 de maio de 2021.

Teresa Francisca do Nascimento
Ouvidoria/SEAS