RELATÓRIO DE ATIVIDADES
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE ESTADO DO AMBIENTE E SUSTENTABILIDADE – SEAS
1º TRIMESTRE DE 2022

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 2022, 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 às demandas dos cidadãos

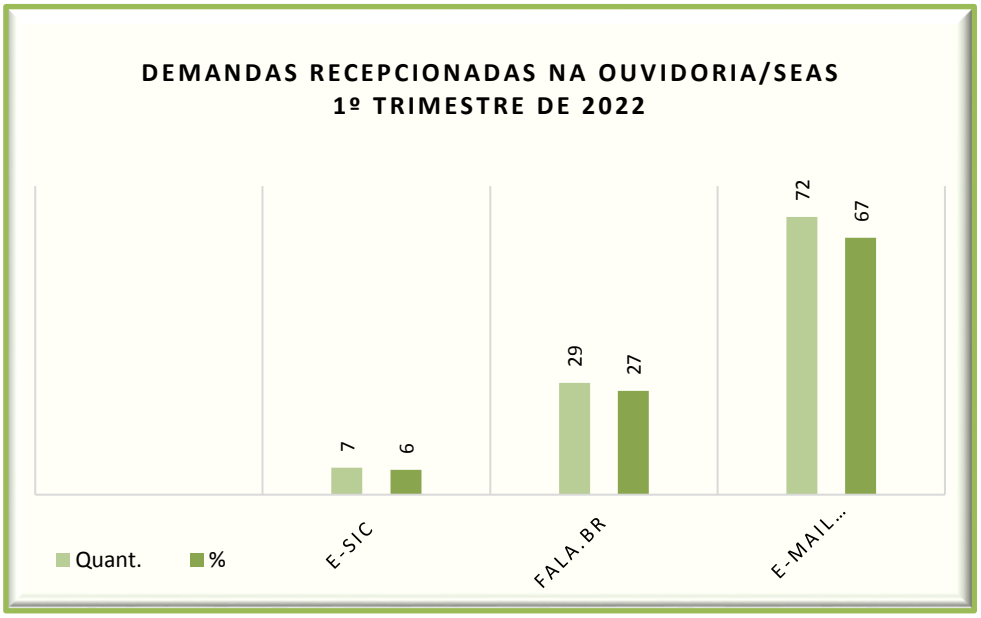
Esta Ouvidoria atua como gestora dos sistemas e-SIC e Fala.BR recepcionando, e encaminhando aos setores internos competentes, para providências cabíveis, às manifestações, representações, denúncias e os pedidos de acesso à informação, recebidas por e-mails e pelos sistemas e-SIC e Fala.BR.

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.

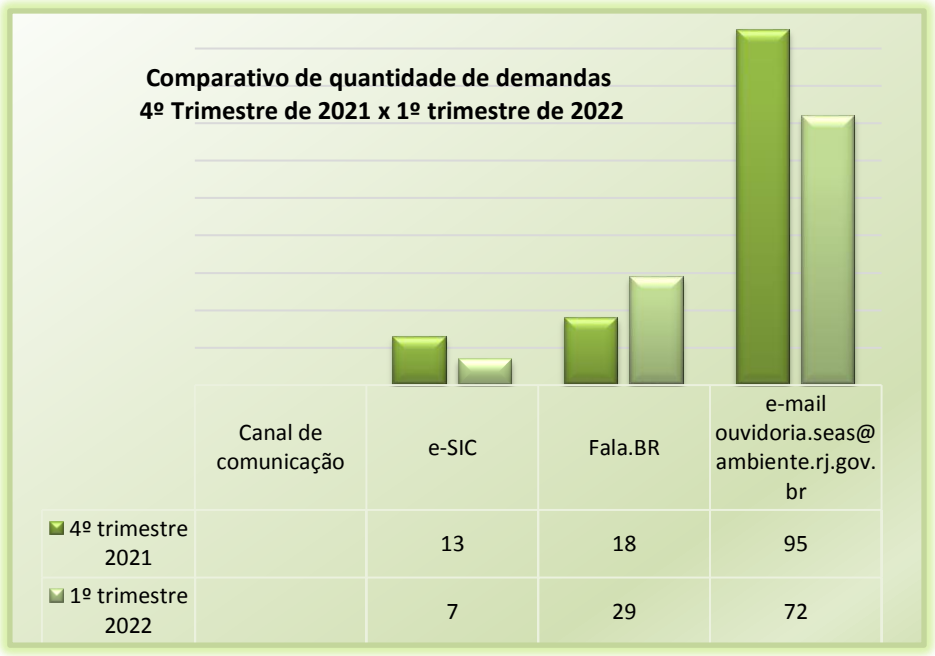
a) Demandas recepcionadas através dos canais de atendimento ao cidadão da Ouvidoria/SEAS - 1º trimestre de 2022:

Demandas recepcionadas na Ouvidoria/SEAS 1º trimestre de 2022		
Canal de comunicação	**Quant.**	**%**
e-SIC	7	6
Fala.BR	29	27
e-mail ouvidoria.seas@ambiente.rj.gov.br	72	67
TOTAL	**108**	**100**



b) Comparativo de quantidade de demandas recepcionadas na Ouvidoria/SEAS no 4º trimestre de 2021 e no 1º trimestre do exercício de 2022:

Comparativo de quantidade de demandas 4º Trimestre de 2021 x 1º trimestre de Canal de comunicação	4º trimestre 2021	1º trimestre 2022
e-SIC	13	7
Fala.BR	18	29
e-mail ouvidoria.seas@ambiente.rj.gov.br	95	72
TOTAL	126	108



Ressalto que além dos canais de atendimento, Fala.BR, e-SIC e e-mail, os cidadãos também entram em contato com a Ouvidoria da SEAS através dos seguintes telefones: (21) 2332-5601 e (21) 96502-5655.

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.

É importante ressaltar que esse *ranking* não foi realizado pela Controladoria Geral do Estado no exercício de 2021. Desta forma a SEAS permanece em 2º lugar no *Ranking* de Transparência Ativa OGE-RJ.

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.

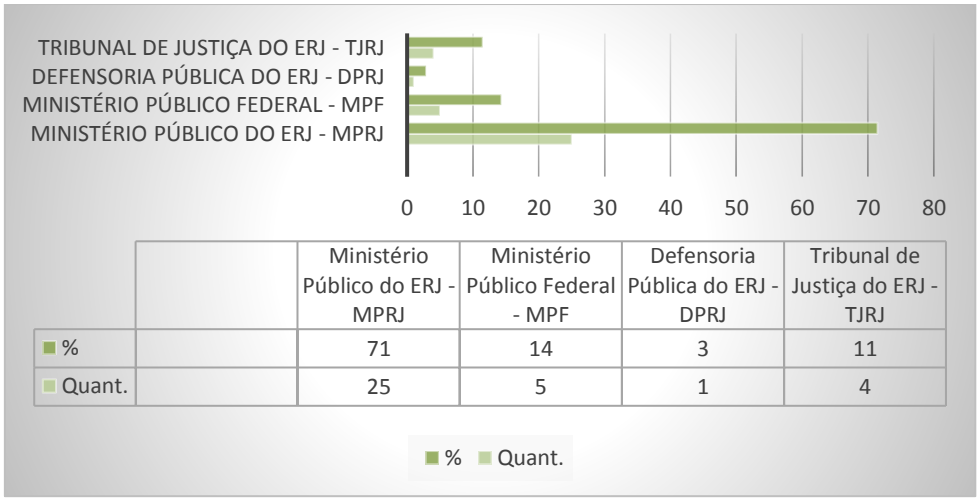
A CGE/OGE enviou à SEAS, em junho/20, o processo SEI-320001/001450/2020 com recomendação para serem implementadas por esta Secretaria.

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 da Resolução CGE nº 13, de 2 de maio de 2019, contudo, além das atividades prevista nessa resolução, recepciona e encaminha, aos setores técnicos da SEAS, para atendimento, as solicitações do Ministério Público Estadual, Ministério Público Federal, Tribunal de Contas do Estado do Rio de Janeiro, Defensoria Pública, entre outros.

Outras demandas recepcionadas na Ouvidoria/SEAS 1º trimestre de 2022		
Canal de comunicação	**Quant.**	**%**
Ministério Público do ERJ - MPRJ	25	71
Ministério Público Federal - MPF	5	14
Defensoria Pública do ERJ - DPRJ	1	3
Tribunal de Justiça do ERJ - TJRJ	4	11
TOTAL	**35**	**100**



Rio de Janeiro, 07 de abril de 2022.

Teresa Francisca do Nascimento

Ouvidoria/SEAS