



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

## **RELATÓRIO DE ATIVIDADES OUVIDORIA DA SECRETARIA DE ESTADO DO AMBIENTE E SUSTENTABILIDADE – SEAS**

**2º Trimestre/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 2º 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.



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 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 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 recepcionadas através dos canais de atendimento ao cidadão da Ouvidoria/SEAS - 2º trimestre de 2022:

**Demandas recepcionadas na Ouvidoria/SEAS  
2º trimestre de 2022**

| Canal de comunicação                     | Quant.    | %          |
|------------------------------------------|-----------|------------|
| e-SIC                                    | 7         | 7          |
| Fala.BR                                  | 22        | 23         |
| e-mail ouvidoria.seas@ambiente.rj.gov.br | 68        | 70         |
| <b>TOTAL</b>                             | <b>97</b> | <b>100</b> |





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

**b) Comparativo de quantidade de demandas recepcionadas na Ouvidoria/SEAS  
no 1º trimestre de 2022 e no 2º trimestre do exercício de 2022:**

| Comparativo de quantidade de demandas<br>1º Trimestre de 2022 x 2º trimestre de 2022 | 1º<br>trimestre<br>2022 | 2º<br>trimestre<br>2022 |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------|
| Canal de comunicação                                                                 |                         |                         |
| e-SIC                                                                                | 7                       | 7                       |
| Fala.BR                                                                              | 29                      | 22                      |
| e-mail ouvidoria.seas@ambiente.rj.gov.br                                             | 72                      | 68                      |
| <b>TOTAL</b>                                                                         | <b>108</b>              | <b>97</b>               |



Ressalta-se 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.



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 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.

| 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 do sítio da SEAS é periódica e permanente, portanto, alguns itens do Portal da Transparência ainda se encontram em construção.



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

### 3.2.1 Segundo lugar no Ranking de Transparência Ativa

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.

### 3.2.2 Ranking de Transparência Ativa e Passiva - 2022

Em 31/05/2022, foi publicada a Resolução CGE nº 140/2022, que institui e orienta, em 2022, a aplicação do Ranking de Transparência da Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro.

Além da avaliação da transparência ativa, como foi feito em 2020, será avaliada também a transparência passiva, como o objetivo de fomentar a melhoria na qualidade das informações disponibilizadas nos sítios eletrônicos e nas respostas dos pedidos e recursos de acesso à informação, bem como o cumprimento do prazo legal para atendimento no sistema e-SIC realizado pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.



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

### **3.2.2.1 Transparência Ativa**

De acordo com o art. 7º da Resolução CGE nº 140/2022 a avaliação da Transparência Ativa será realizada com base nos critérios e diretrizes descritos no Guia de Transparência Ativa do ERJ, edição 2022.

E assim, considerando que a Resolução CGE, de 13 de maio de 2019, orienta às Unidades de Ouvidoria Setoriais - UOS, nos assuntos relacionados com as atividades de ouvidoria e transparência pública esta Ouvidoria/SEAS instruiu o processo SEI-070026/000802/2022 e o encaminhou, em 07/06/2022, à diversos setores da SEAS, solicitando que sejam encaminhadas, à ASSCOM/SEAS, as informações relacionados no item 3.2 deste relatório, que ainda não foram disponibilizadas ou que necessitam ser atualizadas, no menu “Transparência”, do *site* da SEAS:

### **3.2.2.2 Transparência Passiva**

A Transparência Passiva da SEAS será avaliada com base na análise, quantitativa e qualitativa, das respostas ofertadas pela SEAS aos requerimentos cadastrados, pelos cidadãos, no canal e-SIC.

Sendo assim, esta Ouvidoria monitora os pedidos de informações, realizadas através do canal e-SIC, visando o atendimento tempestivo e a qualidade das informações prestadas aos cidadãos.

## **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.



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

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.





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

### 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.

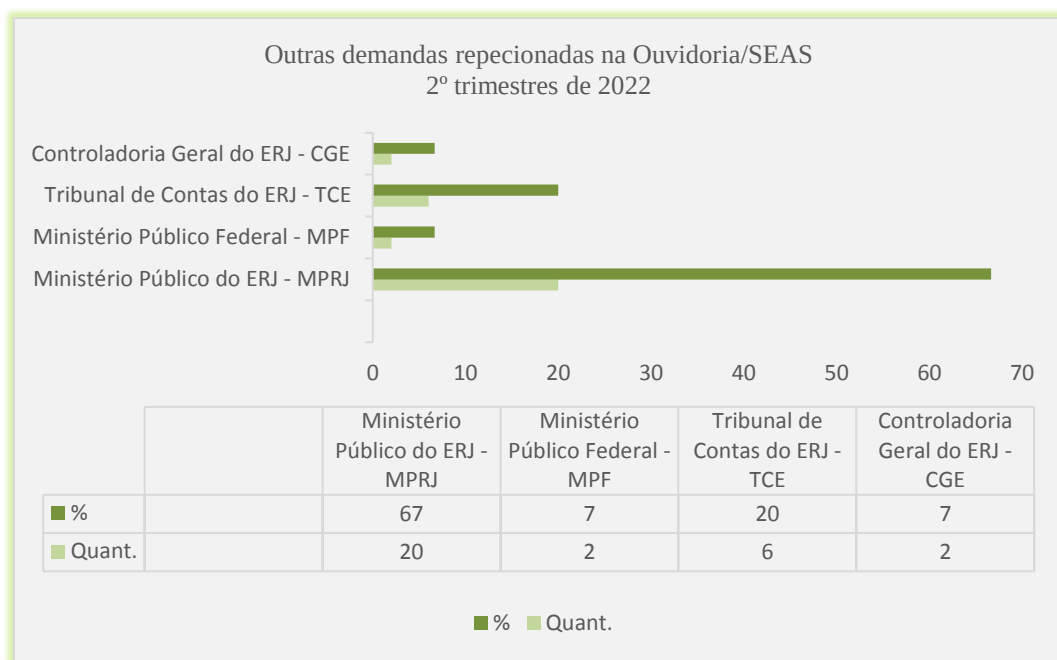
### 3.5 Outras atividades da Ouvidoria/SEAS

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, Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro, entre outros.

| Outras demandas recepcionadas na Ouvidoria/SEAS<br>2º trimestre de 2022 |           |            |
|-------------------------------------------------------------------------|-----------|------------|
| Requerente                                                              | Quant.    | %          |
| Ministério Público do ERJ - MPRJ                                        | 20        | 67         |
| Ministério Público Federal - MPF                                        | 2         | 7          |
| Tribunal de Contas do ERJ - TCE                                         | 6         | 20         |
| Controladoria Geral do ERJ - CGE                                        | 2         | 7          |
| <b>TOTAL</b>                                                            | <b>30</b> | <b>100</b> |



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



Rio de Janeiro, 06 de julho de 2022.

Teresa Nascimento  
Ouvidoria/SEAS