



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

4º Trimestre/2023

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 4º trimestre de 2023, 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.

A partir de dezembro de 2023, os sistemas e-SIC e Fala.BR foram descontinuados em conformidade com o Decreto Estadual nº 48.727, de 03 de outubro de 2023, que estabeleceu, no âmbito do Poder Executivo Estadual, o sistema OUVERJ como o canal oficial de ouvidoria e transparência informatizada para o registro eletrônico de denúncias, solicitações de serviços, reclamações e requerimentos de acesso à informação.

Na gestão do OUVERJ, esta Ouvidoria tem como atribuição receber as manifestações e os pedidos de acesso à informação, analisar, orientar, encaminhar às áreas responsáveis pelo tratamento da informação e responder ao manifestante.



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

Essas manifestações se dividem nos seguintes tipos:

Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Estadual;

Elogio: demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

Reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização desse serviço; e

Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de Órgão.

O pedido de acesso à informação é uma solicitação de informações sobre os dados produzidos ou custodiados pelos órgãos e entidades tais como: ações, programas, despesas, contratos, servidores, entre outros temas previstos na Lei de Acesso à Informação nº 12.527/2012.

As manifestações e pedidos de acesso à informação podem ser feitos por qualquer pessoa, física ou jurídica e registrados nas seguintes formas: presencial, pela Internet, por e-mail, ou por telefone, a depender das disponibilidades desta ouvidoria e das necessidades do usuário.

Nesse contexto, a Ouvidoria/SEAS também tem por atribuição informar a Ouvidoria Geral do Estado sobre qualquer erro ou inconsistência que o Sistema OUVERJ apresente.



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

A seguir, demonstramos o quantitativo e o percentual das demandas recebidas por esta Ouvidoria/SEAS:

Demandas recepcionadas na Ouvidoria/SEAS		
4º trimestre de 2023	Quant.	%
e-SIC	15	10
Fala.BR	21	14
OUPERJ	42	28
e-mail ouvidoria.seas@ambiente.rj.gov.br	72	48
TOTAL	150	100

Ressalta-se que além dos canais de atendimento, OUPERJ, Fala.BR, e-SIC e e-mail, os cidadãos também entram em contato com a Ouvidoria da SEAS através do telefone (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.



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

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

É importante ressaltar que a atualização do sítio da SEAS é periódica e permanente e o item Dados Abertos ainda se encontra em construção tendo em vista que o PRODERJ e a Secretaria de Transformação Digital estão treinando as equipes que irão elaborar o referido programa de dados abertos junto aos seus respectivos órgãos.

De acordo com o decreto nº 48.449, de 04 de abril de 2023, que estabelece a política de gestão e controle do programa de dados abertos do governo do Estado do Rio de Janeiro, a equipe de servidores desta Ouvidoria/SEAS foi designada, por meio da Portaria SEAS/DGAF nº 53, de 04 de agosto de 2023, como responsável por assegurar o cumprimento do Programa, bem como monitorar a implementação e recomendar para alta gestão medidas que se façam necessárias, além de orientar os servidores no que se refere ao cumprimento do Decreto em referência.



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

3.2.1 Ranking de Transparência Ativa - 2020

No ano de 2020, a 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, 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.

3.2.2 Ranking de Transparência Ativa e Passiva – 2021

Em 2021 esse ranking não foi realizado pela Controladoria Geral do Estado no exercício de 2021.

3.2.3 Ranking de Transparência Ativa e Passiva – 2022

A Secretaria de Estado do Ambiente e Sustentabilidade conquistou o **conceito A no Ranking de Transparência Ativa e Passiva**, promovido pela Controladoria Geral do



Estado do Rio de Janeiro. O Ranking de Transparência Ativa e Passiva de 2022 buscou fomentar a melhoria na qualidade das informações disponibilizadas nos sites dos órgãos e entidades do Poder executivo do Estado do Rio. Além disso, avalia o cumprimento do prazo legal e o atendimento no

Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão (e-SIC).



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

3.2.4 Ranking de Transparência Ativa e Passiva – 2023

De acordo com a Resolução CGE nº 236, de 18 de setembro de 2023, a avaliação para o Ranking da Transparência instituído pela Resolução CGE nº 140, de 09 de maio de 2022, excepcionalmente não foi realizada no exercício de 2023.

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.



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

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

Para isso é crucial que a Carta de Serviços seja atualizada periodicamente e no caso específico da Carta de Serviços da SEAS, esta necessidade decorre dos seguintes eventos:

- A Carta de Serviços da SEAS foi aprovada pela Resolução SEAS n.º 64 de 24 de julho de 2020, tendo sua última atualização em julho de 2022;
- Nos meses de janeiro e março de 2023, os decretos 48.341, 48.395 e 46.612 foram publicados, promovendo alterações na estrutura organizacional da SEAS;
- Em dezembro de 2023, os sistemas de manifestações de ouvidoria e-SIC e Fala.BR foram substituídos pelo sistema OUVERJ.

Diante do exposto e com o objetivo de subsidiar a revisão da Carta de Serviços da SEAS, esta Ouvidoria aguarda que os setores competentes da SEAS elaborem um novo Regimento Interno e o organograma atualizados conforme a estrutura organizacional da SEAS publicada em 2023.

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.



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

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, entre outros.

Demandas recepcionadas na Ouvidoria/SEAS		
4º trimestre de 2023	Quant.	%
Ministério Público Estadual (MPRJ)	52	83
Ministério Público Federal (MPF)	4	6
Defensoria Pública Estadual (DPERJ)	2	3
Tribunal de Contas do ERJ (TCE)	4	6
Controladoria Geral do ERJ (CGE)	1	2
TOTAL	63	100

Rio de Janeiro, 29 de fevereiro de 2024.

Teresa Nascimento
Ouvidora/SEAS