



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

1º TRIMESTRE/2024

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 2024, 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:



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

3.1 Recepção e intermediação, pela Ouvidoria/SEAS, no atendimento às demandas dos cidadãos.

3.1.1 Demandas registradas no sistema de ouvidoria OUVERJ

O Decreto Estadual nº 48.727, de 03 de outubro de 2023, 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, e a partir de dezembro de 2023, os sistemas e-SIC e Fala.BR foram descontinuados.

O OUVERJ foi desenvolvido pela Controladoria Geral do Estado, CGE RJ, em parceria com o Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do RJ, PRODORJ e a Secretaria de Transformação Digital, SETD com o objetivo de facilitar a comunicação entre os cidadãos fluminenses e o governo, promovendo a participação popular e o controle social.

Na gestão do OUVERJ, a Ouvidoria/SEAS 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.

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.



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

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.

3.1.2 Demandas recepcionadas através do e-mail e telefone da Ouvidoria/SEAS

A Ouvidoria/SEAS, através do correio eletrônico ouvidoria.seas@ambiente.rj.gov.br, recebe diariamente mensagens de cidadãos abordando uma variedade de questões, desde denúncias até solicitações de documentos. Esses cidadãos são prontamente orientados a registrar suas demandas no sistema OUVERJ, que é o canal designado para esse fim.

Adicionalmente, a Ouvidoria também é procurada por pessoas em busca de informações sobre licenciamento ambiental. Nesses casos, a orientação é direcioná-las a entrar em contato com a Gerência de Atendimento do INEA, por meio do endereço eletrônico gasede@inea.rj.gov.br.

Além desses canais de comunicação com o cidadão, a Ouvidoria/SEAS recebe uma variedade de ligações através do telefone (21) 96502-5655, principalmente reclamações relacionadas à dificuldade em entrar em contato com a SEAS e o INEA através dos números de telefone fixos.

Ressaltamos que a equipe da Ouvidoria/SEAS se empenha ao máximo para assegurar que os cidadãos recebam o atendimento adequado e o suporte necessário ao atendimento de suas demandas na SEAS.

3.2 Assessoramento na Gestão da Transparência

3.2.1 Portal da Transparência

A Lei Estadual nº 7.989, de 14 de junho de 2018, que instituiu a Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro – CGE, determinou em seu art. 7º, I, 'b', que a



Ouvidoria e Transparência Geral do Estado (CGE/OGE) teria a responsabilidade de fiscalizar a transparência das instituições estaduais.

Portanto, a CGE/OGE, por meio do Guia de Transparência Ativa, orienta que a

Transparência			
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

divulgação de dados e informações relacionadas à Lei de Acesso à Informação nos sites institucionais dos órgãos e entidades deve ser realizada em uma seção específica denominada "Transparência". Essa seção deve obrigatoriamente constar no menu principal dos sites, composto pelos seguintes itens: Institucional, Ações e Programas, Participação Social, Auditorias,

Convênios e Transferências, Receitas e Despesas, Licitações e Contratos, Servidores, Informações Classificadas, Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, Perguntas Frequentes e Dados Abertos.

Desta forma, esta Ouvidoria recebe informações de diversos setores da SEAS e as encaminha à Assessoria de Comunicação para divulgação no Portal da Transparência/SEAS.

É importante ressaltar que a atualização do sítio da SEAS é periódica e permanente e que o item Dados Abertos ainda está em fase de desenvolvimento, uma vez que o PRODERJ e a Secretaria de Transformação Digital estão capacitando as equipes responsáveis pela elaboração do programa de dados abertos em seus respectivos órgãos.

Por meio da Portaria SEAS/DGAF nº 53, de 04 de agosto de 2023, a equipe de servidores desta Ouvidoria/SEAS foi designada como responsável por garantir o cumprimento do Programa Dados Abertos, monitorar sua implementação e recomendar medidas necessárias à alta gestão. Além disso, cabe a esta equipe orientar os servidores sobre o cumprimento do 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.



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

3.2.2 Ranking de Transparência Ativa - 2020

No ano de 2020, a Secretaria de Estado do Ambiente e Sustentabilidade/SEAS, com a Assessoria desta Ouvidoria, **alcançou o 2º lugar** na primeira edição do Ranking de Transparência Ativa da Ouvidoria Geral do Estado do Rio de Janeiro, 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.



3.2.3 Ranking de Transparência Ativa e Passiva – 2021

Em 2021 esse ranking não foi realizado pela Controladoria Geral do Estado.

3.2.4 Ranking de Transparência Ativa e Passiva – 2022

A Secretaria de Estado do Ambiente e Sustentabilidade com a Assessoria desta Ouvidoria, **alcançou 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



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

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).

3.2.5 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.

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

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, recebe 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.

3.5.1 Requisições do Ministério Público Estadual e Federal

A Ouvidoria/SEAS desempenha um papel crucial na gestão das demandas provenientes do Ministério Público Estadual e Federal. Responsável por receber e encaminhar essas demandas, a equipe da Ouvidoria direciona-as para as áreas pertinentes dentro da SEAS, garantindo que sejam atendidas de forma adequada e oportuna. Além disso, a Ouvidoria acompanha de perto os prazos estabelecidos, buscando garantir o fiel cumprimento deles.

É importante ressaltar que o volume de demandas recebidas pela Ouvidoria/SEAS é significativo, demandando um esforço considerável por parte da equipe. Esse trabalho árduo e dedicado é essencial para assegurar que as questões levantadas pelo Ministério Público sejam tratadas de maneira eficiente e eficaz. Isso não apenas cumpre as obrigações legais, mas também fortalece o relacionamento da SEAS com esses órgãos do Ministério Público Estadual e Federal, promovendo uma colaboração sólida e construtiva.

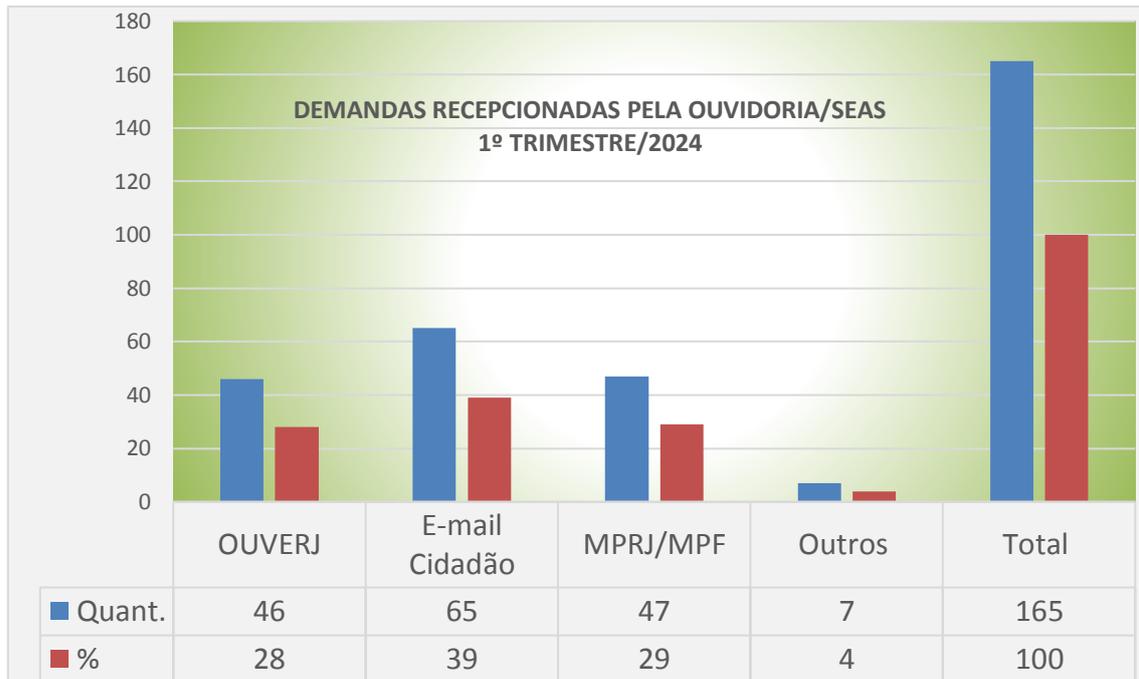
3.5.2 Requisições do Tribunal de Contas

A Ouvidoria/SEAS é encarregada de receber e direcionar as áreas técnicas para atender às solicitações do Tribunal de Contas do Estado do Rio de Janeiro (TCE-RJ), e a Assessoria Setorial de Auditoria (ASSAUD/SEAS), em conformidade com suas atribuições institucionais e legais, assume a responsabilidade de acompanhar as recomendações do TCE-RJ à SEAS.



3.6 Demonstrativo das demandas recepcionadas pela Ouvidoria/SEAS

Apresentamos, a seguir, o quantitativo de demandas recepcionadas pela Ouvidoria/SEAS no primeiro trimestre de 2024.



Observações sobre essas demandas:

- ✓ OUVERJ: Das 46 demandas registradas no OUVERJ, 38 são manifestações do tipo denúncias/reclamações ou solicitações de serviços, 5 são pedidos de informações com base na Lei de Acesso à Informação (LAI) e 3 são recursos da LAI;
- ✓ E-mail Cidadão: Refere-se a diversas solicitações de cidadãos, incluindo pedidos de informações de contato com outros setores da SEAS, orientações sobre licenças ambientais, denúncias, reclamações e outros assuntos;
- ✓ MPRJ/MPF: Do total de 47 demandas, 45 são do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ) e 2 são do Ministério Público Federal (MPF).
- ✓ Outros: Das 6 demandas, 2 estão relacionadas ao Tribunal de Contas do Estado do Rio de Janeiro (TCE/RJ), 1 à Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro (CGE/RJ), 1 à Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro (DPRJ) e 2 à Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro (ALERJ). No entanto, as demandas da ALERJ, assim como as demandas de prefeituras, devem ser recepcionadas e acompanhadas



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

pelo Gabinete do Secretário. As demandas jurídicas, tais como Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro (DPRJ), Procuradoria Geral do Estado (PGE) e Tribunal de Justiça (TJ), exceto as do Ministério Público, devem ser recepcionadas e acompanhadas pela Assessoria Jurídica desta Secretaria, visto que essas demandas não estão relacionadas com as atividades da Ouvidoria/SEAS.

4. EQUIPE DA OUVIDORIA/SEAS

Para realizar as atividades relacionadas no item 3 do presente relatório, a SEAS conta com a seguinte equipe:

- Ouvidora: Teresa Nascimento, Auditora do Estado e Especialista em Gestão Pública, foi cedida pela Ouvidoria Geral do Estado à SEAS e nomeada para o cargo da Ouvidora em 29 de janeiro de 2020.
- Assistente: Ana Beatriz C. Santos, Advogada e Especialista em Direito Público, foi nomeada na SEAS em 2020. Por meio da Resolução SEAS nº 174, de 15 de dezembro de 2023, foi designada para, nos impedimentos legais e eventuais da Ouvidora e sem prejuízo de suas atribuições, responder pela Ouvidoria/SEAS.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O trabalho incansável da equipe da Ouvidoria/SEAS não se limita apenas ao atendimento das demandas dos cidadãos, mas também se estende ao acompanhamento das solicitações do Ministério Público Estadual e Federal, assim como do Tribunal de Contas do Estado do Rio de Janeiro (TCE-RJ) entre outras.

Portanto, essa abordagem proativa reforça a importância da Ouvidoria como um instrumento essencial na promoção da transparência, responsabilidade e efetividade na gestão ambiental desta Secretaria de Estado do Ambiente e Sustentabilidade.

Rio de Janeiro, 18 de abril de 2024.

Teresa Nascimento
Ouvidora/SEAS