



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/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 4º trimestre de 2024, das atividades da Ouvidoria, da Secretaria de Estado do Ambiente e Sustentabilidade – SEAS.

2. CRIAÇÃO E VINCULAÇÃO 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 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 do Rio de Janeiro (OGE-RJ).

3. ATIVIDADES DA OUVIDORIA/SEAS

As atividades da Ouvidoria da Secretaria de Estado do Ambiente e Sustentabilidade (SEAS) são regulamentadas por uma série de atos normativos que visam assegurar a transparência, a participação do cidadão e a proteção dos direitos dos usuários de serviços públicos. Os principais atos normativos incluem:



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

- **Resolução CGE nº 13, de 02 de maio de 2019:** Estabelece diretrizes para as unidades da Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo Estadual, definindo competências e procedimentos para o recebimento e tratamento de manifestações dos usuários.
- **Resolução SEAS nº 67, de 17 de setembro de 2020:** Aprova o regimento interno da SEAS e detalha as competências da Ouvidoria, incluindo a gestão de manifestações, o acesso à informação e a intermediação entre cidadãos e setores internos.
- **Resolução CGE nº 319, de 27 de setembro de 2024:** Define procedimentos para o monitoramento das atribuições de Ouvidoria e Transparência dos órgãos e entidades da Rede de Ouvidorias do Estado do Rio de Janeiro, estabelecendo responsabilidades e consequências para o descumprimento das diretrizes.

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

3.1.1 Demandas registradas no sistema de ouvidoria OOVERJ

O Decreto Estadual nº 48.727, de 03 de outubro de 2023, criou o sistema OOVERJ como o canal oficial de ouvidoria e transparência informatizada no âmbito do Poder Executivo Estadual, destinado ao registro eletrônico de denúncias, solicitações de serviços, reclamações e requerimentos de acesso à informação.





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

Desenvolvido pela Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro (CGE RJ), em parceria com o Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do RJ (PRODERJ) e a Secretaria de Transformação Digital (SETD), o OUVERJ visa facilitar a comunicação entre os cidadãos fluminenses e o governo, incentivando a participação popular e o controle social.

O OUVERJ oferece um canal integrado para encaminhar as **manifestações de ouvidoria e os pedidos de acesso à informação** aos órgãos e entidades que compõem a Rede de Ouvidorias e Transparência do Estado do Rio de Janeiro (OGE-RJ).

➤ Manifestação de Ouvidoria

As manifestações de ouvidoria permitem que o cidadão expresse seus anseios, dúvidas, opiniões ou avaliações sobre um serviço público recebido. Dessa forma, o cidadão contribui para o aprimoramento da gestão de políticas e serviços ou para o combate a atos ilícitos.

As manifestações podem ser classificadas como:

- **Denúncia:** relato sobre prática de ato ilícito que requer ação de órgãos de controle;
- **Reclamação:** expressão de insatisfação quanto a um serviço público;
- **Elogio:** reconhecimento de um serviço prestado ou atendimento recebido;
- **Solicitação:** pedido para que a Administração Pública tome providências;
- **Sugestão:** proposta para melhorar políticas e serviços; e
- **Simplifique:** sugestão para reduzir a burocracia nos serviços públicos.

➤ Acesso à informação

O cidadão tem a opção de solicitar informações produzidas por órgãos e entidades públicas, conforme estabelece a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2012). Essa lei é fundamental para garantir a transparência, permitindo que os cidadãos tenham acesso a dados e informações de interesse público, promovendo a *accountability* e o controle social.

Na gestão do OUVERJ, a Ouvidoria/SEAS é responsável por receber manifestações e pedidos de acesso à informação, além de orientar, encaminhar às áreas competentes e responder ao cidadão. A Ouvidoria/SEAS também tem a função de informar à Ouvidoria Geral do Estado sobre erros ou inconsistências no sistema OUVERJ.



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

3.1.2 Atendimento via Correio Eletrônico e Telefone

A Ouvidoria/SEAS, através do correio eletrônico ouvidoria.seas@ambiente.rj.gov.br e do telefone (21) 96502-5655, recebe diariamente uma variedade de solicitações dos cidadãos, que vão desde denúncias até pedidos de documentos. Os cidadãos são rapidamente orientados a registrar suas demandas no sistema OUVÉRJ, que é o canal oficial para esse tipo de manifestação.

Além disso, a Ouvidoria frequentemente recebe consultas sobre licenciamento ambiental. Nesses casos, recomendamos que os interessados entrem em contato com a Gerência de Atendimento do INEA pelo endereço eletrônico gasede@inea.rj.gov.br.

É importante ressaltar que a equipe da Ouvidoria/SEAS está comprometida em garantir que os cidadãos recebam um atendimento adequado e o suporte necessário para atender suas demandas na SEAS.

3.2 Requisições do Ministério Público Federal e Estadual

Esta Ouvidoria atua em conformidade com as Resoluções CGE nº 13/2019, nº 319/2024 e a Resolução SEAS nº 67/2020. Além das atividades estabelecidas por essas normas, a Ouvidoria também tem a responsabilidade de receber e encaminhar, aos setores técnicos da SEAS, as solicitações do Ministério Público Estadual e do Ministério Público Federal para o devido atendimento.

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.



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

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.

3.3 Requisições do Tribunal de Contas

A Ouvidoria/SEAS recebe e direciona 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.

3.4 Outras Requisições

A Ouvidoria da SEAS é responsável por receber e acompanhar demandas relacionadas às suas atividades de intermediação entre os cidadãos, o Ministério Público Federal e Estadual, e o Tribunal de Contas, conforme detalhado nos itens 3.1, 3.2 e 3.3.

Demandas que não se enquadram nessas categorias — incluindo questões jurídicas de órgãos como a Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro (DPRJ), a Procuradoria Geral do Estado (PGE), o Tribunal de Justiça (TJ) e as Delegacias de Polícia — devem ser encaminhadas à Assessoria Jurídica da SEAS. Além disso, solicitações de órgãos como a Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro (ALERJ), prefeituras municipais e outras entidades estaduais ou federais serão tratadas pela Ouvidoria somente se estiverem alinhadas com suas funções específicas, como denúncias, reclamações ou pedidos de informação. Caso contrário, essas demandas devem ser direcionadas ao Gabinete e a outros setores competentes da SEAS.

Esse direcionamento claro garante que as demandas sejam tratadas de maneira eficiente e organizada, respeitando as atribuições de cada unidade administrativa da SEAS.



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

3.5 Assessoramento na Gestão da Transparência

3.5.1 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 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.

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



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

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.

3.5.2 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.





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

3.5.3 Ranking de Transparência Ativa e Passiva – 2021

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

3.5.4 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 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).



3.5.5 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.

3.5.6 Ranking de Transparência Ativa e Passiva – 2024

De acordo com a Resolução CGE nº 281, de 10 de julho de 2024, 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 2024.



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

3.6 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. 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

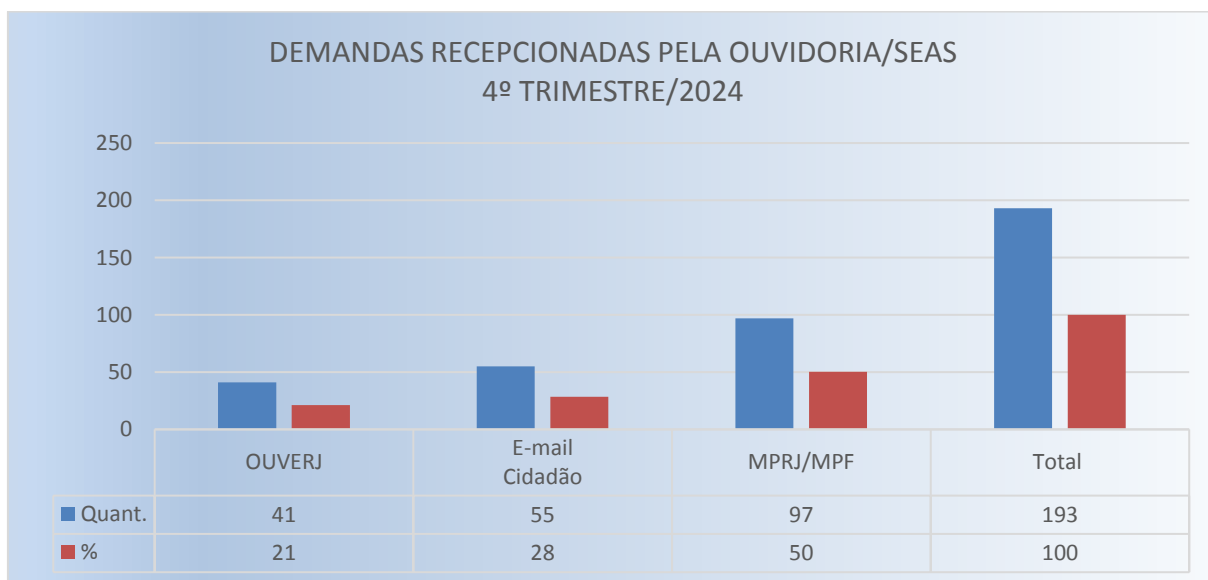
3.7 Zelar pelo Cumprimento das Determinações da CGE/OGE

A Controladoria Geral do Estado (CGE-RJ), por meio da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado (OGE-RJ), emite regulamentações e determinações que devem ser rigorosamente seguidas pelas Ouvidorias Setoriais.

Dessa forma, a Ouvidoria/SEAS tem a responsabilidade de observar e implementar as normas e diretrizes estabelecidas por esses órgãos, garantindo a conformidade e a efetividade das ações de ouvidoria.

3.8 Demonstrativo das demandas recepcionadas pela Ouvidoria/SEAS

Apresentamos, a seguir, o quantitativo de demandas recepcionadas pela Ouvidoria/SEAS no 4º trimestre de 2024.



Observações sobre essas demandas:

- **OOUVERJ:** Das 41 demandas registradas, 23 são manifestações do tipo denúncias/reclamações ou solicitações de serviços, enquanto 18 correspondem a pedidos de informação com base na Lei de Acesso à Informação (LAI).
- **E-mail Cidadão:** Abrange diversas solicitações de cidadãos, incluindo pedidos de



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

informações de contato com outros setores da SEAS, orientações sobre licenças ambientais, denúncias, reclamações e outros assuntos.

- **MPRJ/MPF:** Das 97 demandas totalizadas, 92 são oriundas do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ) e 5 do Ministério Público Federal (MPF).

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 Controladoria 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.

4.1 Aperfeiçoamento Contínuo da Equipe da Ouvidoria/SEAS

A equipe da Ouvidoria/SEAS reafirma seu compromisso com o aprimoramento contínuo, participando de palestras, congressos e cursos que fortalecem as ouvidorias estaduais e promovem um governo mais eficiente e transparente.

A participação da Ouvidoria/SEAS nesses eventos é fundamental para manter a equipe atualizada e capacitada em áreas essenciais para a qualidade do atendimento. Esse compromisso com o aperfeiçoamento contínuo é crucial para garantir um atendimento eficiente e transparente, alinhado às melhores práticas do setor.



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

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O trabalho incansável da equipe da Ouvidoria/SEAS transcende o simples atendimento às demandas dos cidadãos, abrangendo também a recepção e o acompanhamento das solicitações do Ministério Público Estadual e Federal, entre outras. Essa abordagem proativa destaca a Ouvidoria como um instrumento crucial na promoção da transparência, responsabilidade e eficácia na gestão ambiental da Secretaria de Estado do Ambiente e Sustentabilidade.

Além disso, a evolução contínua das práticas adotadas não apenas fortalece a confiança da população nos canais de comunicação, mas também aprimora a eficiência no atendimento às questões ambientais. Dessa forma, a Ouvidoria se consolida como um pilar fundamental na proteção do meio ambiente e no fortalecimento da cidadania, assegurando que os direitos e preocupações dos cidadãos sejam devidamente ouvidos e atendidos.

Rio de Janeiro, 14 de janeiro de 2025.

Ana Beatriz C. Santos
Assistente da Ouvidoria/SEAS

Teresa Nascimento
Ouvidora/SEAS