



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

RELATÓRIO DE ATIVIDADES OUVIDORIA DO INEA 2021 – 1º SEMESTRE



Fabiana Coelho da Silva
Ouvidora
Julho/2021



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

I – Introdução

O Instituto Estadual do Ambiente (INEA) foi criado pela Lei Estadual 5.101, publicada em 05 de outubro de 2007. Muito embora sua criação tenha ocorrido em 2007, somente em 13 de janeiro de 2009, com a publicação do Decreto Estadual 41.628, o Instituto foi efetivamente implantado.

Do referido Decreto, resultou também a extinção das antigas autarquias responsáveis pela gestão ambiental no Estado do Rio de Janeiro: Fundação Estadual de Engenharia de Meio Ambiente (FEEMA), Fundação Superintendência Estadual de Rios e Lagoas (SERLA) e Fundação Instituto Estadual de Florestas (IEF).

Deste momento em diante, a gestão ambiental estadual passou a ser feita por uma única entidade, o INEA. Tal medida teve como objetivo aumentar a eficiência da administração pública, garantindo maior celeridade, unificação de posicionamentos e segurança jurídica.

A Ouvidoria do Inea constitui órgão de controle interno previsto desde o momento da criação do Instituto, conforme artigo 2º, §1º da Lei Estadual 5.101/07. Além das atividades típicas de Ouvidoria, o controle e acompanhamento das requisições do Ministério Público também foram acrescidos às atribuições do órgão, assim como, em junho de 2018, também foi acrescida a função de gestão da transparência do órgão, e em 2020 foi acrescida a atividade de coordenação dos TACs I e II do COMPERJ, a qual perdurou até o mês de dezembro do corrente ano.

Com a criação do Instituto e o surgimento de numerosas requisições do Ministério Público, fez-se necessária a gestão sistematizada de tais ofícios, em especial com objetivo de resguardar a instituição e seus servidores. Neste contexto, a Deliberação 01 do Conselho Diretor do Inea outorgou à Ouvidoria a competência para atender as demandas do Ministério Público Estadual e Federal, desde o recebimento dos ofícios, até a sua efetiva resposta, e com a edição do Decreto



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

Estadual nº 46.619/2019, ficou sacramentado em seu art. 40 que é atribuição da Ouvidoria do INEA gerir os escritórios e requisições do Ministério Público.

A Ouvidoria do INEA possui outras funções de igual relevo, como atuar como o canal de comunicação interativo com o público externo e com o Ministério Público, receber e tratar reclamações, denúncias, solicitações, elogios e sugestões, bem como, avaliar a transparência dos dados produzidos pela Instituição. Algumas das atividades também incluem a participação em grupos de trabalho, apoio na elaboração de normas, apoio no cumprimento de determinações judiciais provenientes de ações propostas pelo Ministério Público, coordenação de Termos de Ajustamento de Conduta e orientação dos servidores em eventuais procedimentos administrativo, inclusive de investigação.

II – Relatórios

A obrigação de elaboração de relatórios acerca das atividades da Ouvidoria está prevista na Lei Estadual nº 5.101/2007 (art. 20), no Decreto Estadual nº 46.619/2019 (art. 38), bem como na Lei Federal nº 13.460/2017 (art. 14). Neste sentido, o primeiro relatório da Ouvidoria foi elaborado em 2009 e o segundo em 2014 (referente aos anos de 2011, 2012 e 2013). A partir de 2017 foram elaborados relatórios anuais de 2017 e 2018, e para atender a previsão da Lei Estadual nº 5.101/2007 e do Decreto Estadual nº 46.619/2019, foi elaborado o presente relatório com os dados de 2020.

Vale acrescentar, ainda, que eventuais requisições e pedidos de informação recebidos e respondidos diretamente pelas unidades descentralizadas do INEA (como as superintendências) não foram incluídos no presente levantamento. Isso porque parte destas requisições tramitam exclusivamente pelas unidades descentralizadas, que fazem diretamente o acompanhamento de prazos e conteúdo.



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

III – O que mudou nos últimos anos

Desde o ano de 2016, a totalidade das demandas de Ministério Público referentes à sede do INEA, bem como às Unidades de Conservação, são elaboradas e encaminhadas por esta Ouvidoria, o que aumentou significativamente a demanda desta unidade. Antes, a Ouvidoria era o canal de entrada dos ofícios de Ministério Público, porém os ofícios direcionados às Diretorias eram respondidos diretamente pelos próprios diretores.

O procedimento atual de atendimento tanto ao Ministério Público, quanto ao Cidadão consiste na seguinte rotina: (i) recebimento dos ofícios ou manifestação externa pela Ouvidoria; (ii) cadastramento no sistema; (iii) instauração de processo no sistema sei; (iv) encaminhamento para área técnica para obtenção de subsídios^{1 2}; (v) devolução dos autos para avaliação pela Ouvidoria³; e, por fim, (vi) elaboração de ofício e/ou emissão de resposta pela Ouvidoria nos sistemas⁴.

Em adição a esta demanda incremental, foram implementados no ano de 2019 dois novos sistemas de transparência e ouvidoria, em âmbito estadual, o e-Sic, implementado em fevereiro de 2019, e e-Ouv, implementado em junho de 2019, o qual foi suprimido pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala Br. A implementação de novos mecanismos de transparência e gestão traz impactos positivos para a sociedade, que passa a contar com instrumentos mais simples e ágeis para acompanhamento e cobrança de ações do poder público. O acompanhamento de tais sistemas também é feito pela Ouvidoria do INEA.

O sistema e-Sic tem por objeto o atendimento às demandas referentes às solicitações de acesso à informação com base na Lei Federal nº 12.527/2011. Já o sistema Fala Br., tem por

¹ Parte de tais ofícios e manifestações é respondida diretamente pela Ouvidoria do INEA, sem necessidade de encaminhamento à área técnica. Isto ocorre, principalmente, nos casos de informações disponíveis no sistema, nas hipóteses de competência de outro ente federativo e questionamentos de ordem administrativa ou jurídica.

² Comumente o mesmo ofício demanda a manifestação de diversos setores e diretorias do INEA. Neste caso, o sistema sei permite que o processo seja encaminhado para diversas áreas ao mesmo tempo.

³ No caso de resposta insuficiente, os autos são encaminhados novamente para área técnica, com pedido específico de complementação de informações.

⁴ O mesmo ofício pode ensejar à emissão de diversos ofícios em resposta, como no caso de respostas parciais de diversos setores.



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

objeto o atendimento de denúncias, reclamações, solicitações e elogios de todo cidadão direcionado ao INEA.

A implementação do sistema Fala Br. vem sendo objeto de constante evolução na sua aplicação dentro do Instituto, visto que com a utilização do sistema, todas as demandas externas também passaram a se concentrar em um único canal de entrada, a Ouvidoria do INEA.

Verifica-se, portanto, a necessidade de se reforçar alguns setores do Inea, quais sejam:

(i) o Núcleo de Atendimento ao Público da Ouvidoria, responsável pelos atendimentos por telefone, presencial e via sistema; e (ii) a GERFISO; (iii) as Superintendências; e (iv) as Unidades de Conservação, setores com atribuição para executar as ações de fiscalização do Instituto.

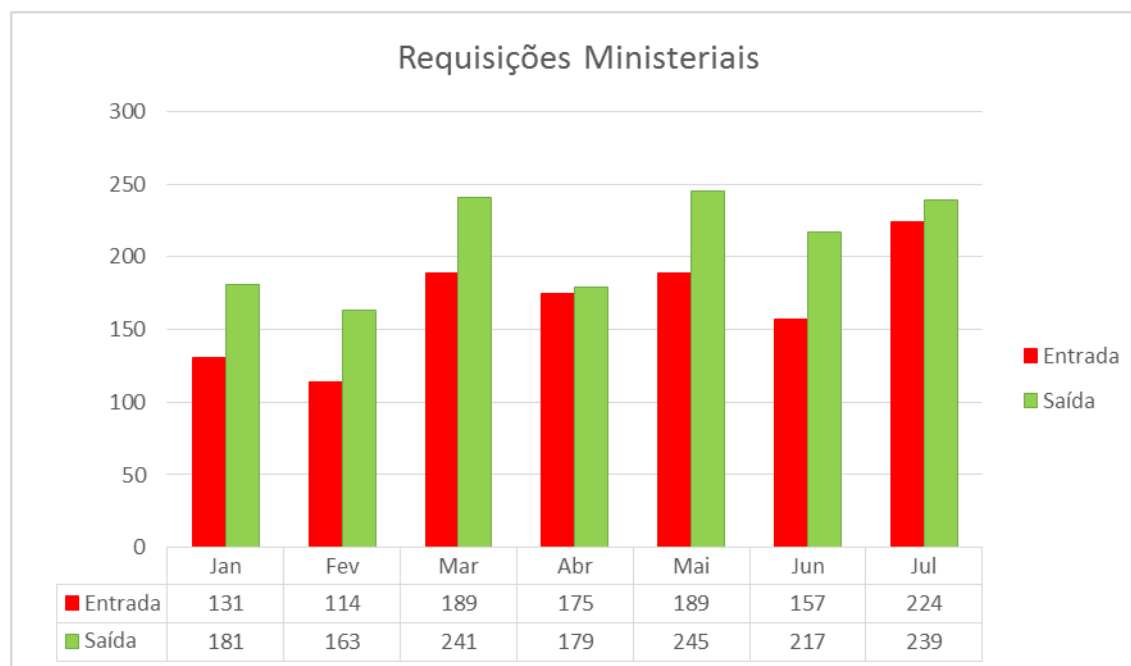
IV – Requisições do Ministério Público

Conforme relatado na introdução, o Inea, com a finalidade de atender de forma sistematizada e precisa as requisições do Ministério Público, e considerando que ambas as instituições possuem o interesse comum de proteção do patrimônio ambiental, decidiu por reunir num único setor o controle quanto ao atendimento das demandas ministeriais, bem como a interface com promotores e procuradores.

O gráfico a seguir apresenta a quantidade de ofícios recebidos pela sede deste Instituto Estadual do Ambiente oriundos do Ministério Público Federal, Estadual e do Trabalho, bem como os ofícios expedidos pela Ouvidoria em atendimento às requisições do *Parquet*, desde janeiro/2021 até julho/2021.



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



Importante destacar que, conforme demonstrado no gráfico acima, durante o primeiro semestre de 2021 foi elaborado um total de **1.465 ofícios respostas** pela Ouvidoria, o que corresponde a aproximadamente **489 ofícios por assessor**, tendo em vista que o Núcleo de Atendimento ao Ministério Público da Ouvidoria possui apenas 3 assessores, necessitando, portanto, de ser reforçado com pelo menos mais 1 assessor.

Conforme vem sendo informado em todos os relatórios já elaborados pela Ouvidoria, a grande quantidade de ofícios enviados pelo Ministério Público ao INEA, demanda significativa dedicação por parte dos servidores deste Instituto, o que implica na atuação de técnicos, advogados, gestores, além de gastos com logística como diárias, veículos e combustível.

Cabe pontuar, que a demanda do Ministério Público não se restringe às requisições proferidas por meio de ofícios, além destes são solicitadas reuniões diversas, vistorias conjuntas, formação de grupos de trabalho, assim como, elaboração/análise de Termos de Ajustamento de Condutas.



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

Tal número é particularmente relevante se considerarmos as demais tarefas típicas do INEA, que incluem o licenciamento ambiental, a fiscalização de infrações e empreendimentos, gestão de recursos hídricos, gestão de unidades de conservação, execução de projetos e obras, entre outras. Em se tratando de entidade da administração pública indireta, com recursos limitados, o deslocamento de equipes para atendimento ao Ministério Público implica, obrigatoriamente, a redução da dedicação às demais tarefas acima mencionadas.

Embora haja o objetivo comum do Ministério Público e do INEA pela proteção do meio ambiente ecologicamente equilibrado, o elevado volume de requisições prejudica a execução de ações de forma planejadas por parte do INEA, que em razão de ter que atender os prazos determinados nos ofícios, se vê inviabilizado de fazer um juízo de qual demanda seria mais urgente para ser atendida. A esse respeito, a colaboração do próprio Ministério Público seria de grande valia, fazendo um crivo preliminar das reclamações que recebe e encaminhando ao INEA somente aquelas de fato de competência estadual, com relevância para o meio ambiente e cujas informações não possam ser obtidas diretamente pelo *Parquet*.

Destaque especial, deve ser dado às recomendações do Ministério Público. Tais casos, em geral, envolvem um esforço maior de atendimento do Instituto, considerando que muitas vezes solicitam a revisão de atos e processos administrativos, assim como a tomada de decisão de diversas instâncias, incluindo o Conselho Diretor.

Em poucas palavras, o Ministério Público continua sendo um importante demandante da atuação do Instituto Estadual do Ambiente. Se por um lado a atuação coordenada com a instituição de controle traz benefícios para a gestão ambiental, por outro, o atendimento apenas às prioridades do órgão ministerial pode prejudicar as funções típicas do INEA.

Neste sentido, a Ouvidoria do Inea vem buscando uma aproximação cada vez maior com os promotores e procuradores, colocando a Ouvidora do Inea à sua disposição para intermediar

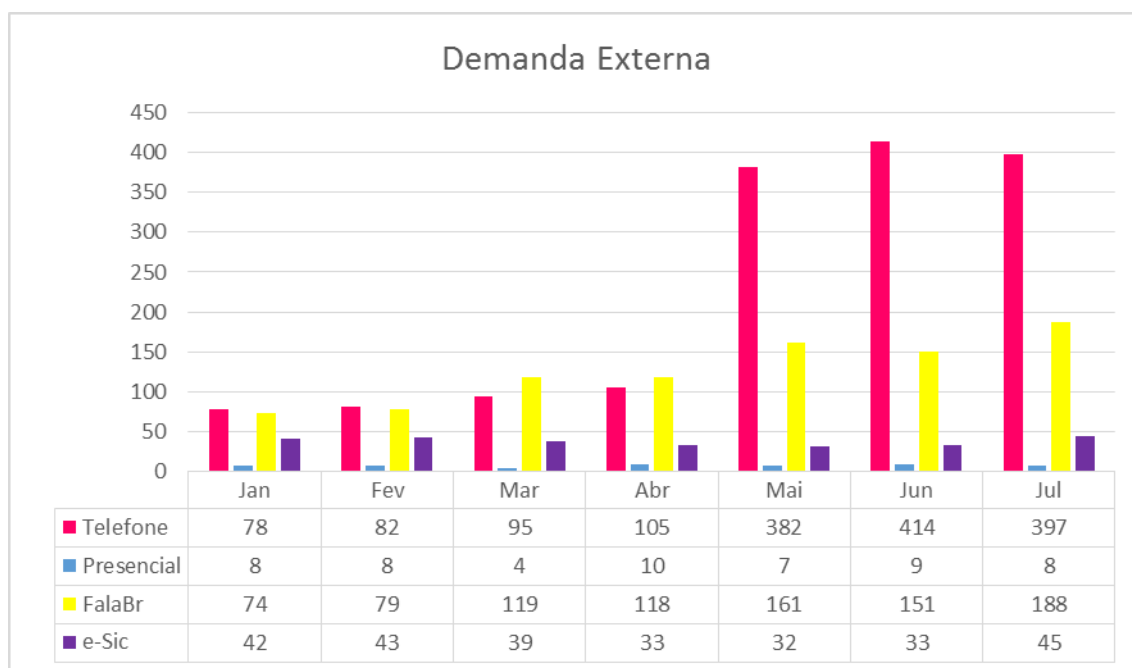


Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado do Ambiente e Sustentabilidade
Instituto Estadual do Ambiente
Ouvidoria

o diálogo com as áreas técnicas do Instituto, atendendo aos pleitos de disponibilização de informações no site do órgão, dentre outras ações.

V – Manifestações Externas

O gráfico a seguir apresenta a quantidade de manifestações externas recebidas pela Ouvidoria deste Instituto Estadual do Ambiente, desde janeiro/2020 até julho/2021. Tais manifestações constituem as atividades típicas de ouvidoria e envolvem pedidos de vistoria, denúncias, reclamações, elogios e solicitações de informações.



Importante destacar que, conforme demonstrado no gráfico acima, durante o ano de 2021 o Núcleo de Atendimento ao Público - NAP recebeu **2.764** solicitações externas, o que corresponde a aproximadamente **691 atendimentos por servidor**, tendo em vista que o Núcleo possuía apenas 4 servidores. Portanto, observa-se a necessidade de ser reforçado o corpo de servidores do NAP com pelo menos mais 1 colaborador.



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

Outrossim, cabe esclarecer o procedimento adotado quando do recebimento das manifestações externas. Após o recebimento das manifestações externas, os documentos são encaminhados para as áreas técnicas específicas, com solicitação de esclarecimentos. Quando tais informações retornam à Ouvidoria, são avaliadas pelos servidores lotados no referido Núcleo, que elaboram a resposta e abastecem os sistemas, visando sempre simplificar eventuais conceitostécnicos complexos em linguagem acessível ao público.

A esse respeito, cabe apontar mais uma vez os mecanismos de controle e transparência atualmente utilizados (e-Sic e Fala Br.). O uso de tais sistemas vem permitindo que o cidadão possa consultar mais rapidamente a administração pública acerca de assuntos de seu interesse.

Contudo, mesmo diante do cenário acima exposto, a Ouvidoria do Inea reporta que mudanças vem ocorrendo no atendimento ao cidadão, como: a implementação de novos sistemas; edição de legislação específica sobre o tema, como é o caso da Lei Federal nº 13.460/2017 e regulamentações promovidas pela Controladoria Geral do Estado; e a criação no Estado do Rio de Janeiro da Ouvidoria Geral do Estado.

Ressalta-se que a Lei Federal nº 13.460/2017 estabeleceu em seu art. 16 o prazo de 30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias, para que as demandas de Ouvidoria sejam respondidas, neste sentido, temos a expectativa de que num curto espaço de tempo a Ouvidoria do Inea consiga obter respostas mais céleres às demandas registradas pelo cidadão.

VI - Transparência

A Lei Estadual nº 7.989 de 14 de junho de 2018, que tratou do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro – SICIERJ e criou a Controladoria Geral



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

do Estado do Rio de Janeiro – CGE, estabeleceu em seu art. 7º, I, ‘b’, que no âmbito do Estado do Rio de Janeiro, as Ouvidorias também teriam a função de ser o órgão responsável por fiscalizar a transparência de suas instituições.

Ou seja, há pouco mais de dois anos, a Ouvidoria do INEA também assumiu a função de desempenhar o controle interno e fomentar o controle social e a participação popular, por meio de definição de mecanismos que contribuam para a acessibilidade, clareza e integridade das informações disponibilizadas à sociedade (art. 6º, I, ‘c’, da Lei Estadual nº 7.989/2018).

No que tange à transparência ativa do INEA, no ano de 2019, começamos a referida tarefa, com a criação de um Grupo de Trabalho composto por um representante de cada Diretoria do INEA, e áreas afins, com objetivo de conferir maior transparência ao Portal do Inea (Portaria INEA/PRES nº 842/2019), bem como, estamos trabalhando em conjunto com o MPRJ, já tendo sido realizadas reuniões entre INEA e MPRJ sobre o assunto.

Quanto à transparência passiva, por meio do sistema e-Sic, vimos atendendo a todos os pedidos de acesso às informações produzidas pelo INEA, valendo registrar que desde que começamos a gerir o sistema e-Sic, em fevereiro de 2019, procuramos atender as solicitações dentro do prazo legal de 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias (art. 11 da Lei Federal nº 12.527/2011). No entanto, faz-se necessário frisar que, na maioria dos casos, a demanda precisa ser encaminhada para as áreas técnicas do Inea, ficando a Ouvidoria na dependência desse retorno para que possa responder efetivamente ao cidadão.

No que se refere aos recursos protocolados pelo sistema, ainda não conseguimos conferir a celeridade que se requer, e atende-los todos dentro do prazo de 5 dias (art. 15, parágrafo único da Lei Federal nº 12.527/2011), contudo vale registrar, que muitas solicitações novas são realizadas em formato de recurso, o que a Ouvidoria Geral do Estado informou já estar atenta e trabalhando numa regulamentação para evitar essa utilização equivocada do instrumento recurso.



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

Outrossim, ainda dentro do tema transparência, a Ouvidoria do INEA juntamente com a DIGGES, concluiu a redação da Carta de Serviços ao Usuário do INEA, em atenção ao estabelecido no art. 7º da Lei Federal nº 13.460/2017, a qual se encontra em fase de diagramação pela Gerência de Publicação e Acervo Técnico - GERPAT.

Em relação à Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei Federal n.13.709/2018), a qual entrou em vigor em setembro/2020, esta Ouvidoria levou ao conhecimento da Presidência desta autarquia a importância do cumprimento do diploma legal, bem como da necessidade de criação de um setor ou a designação de servidores em cada diretoria com o intuito de observar as exigências estabelecidas pela LGPD.

VII – Regime Especial de Trabalho Durante a Pandemia

Desde o dia 16 de março de 2020, os servidores do Inea passaram a adotar o sistema de trabalho de revezamento, adotando ainda o sistema *home office*, objetivando atender aos Decretos Estaduais que determinaram as medidas de enfrentamento ao COVID-19.

Com isso, alguns serviços tiveram que ser suspensos, como por exemplo o atendimento presencial na Ouvidoria, tendo essa suspensão durado até agosto, quando o Instituto foi autorizado pelo Governo Estadual a retomar os serviços presenciais.

Importante frisar que nenhum outro serviço da Ouvidoria foi suspenso, tendo sido instalado o programa “SIGA-ME” da operadora oi ao número de telefone de atendimento ao cidadão, o qual possibilitou que o atendimento fosse realizado pelo celular.

Durante o período de trabalho remoto abrimos um novo canal para o recebimento dos ofícios oriundos do Ministério Público, qual seja o email. As medidas estabelecidas através do Decreto Estadual nº 47.287/2020 e suas alterações, continuam sendo seguidas, no entanto, estamos



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

dando continuidade ao nosso trabalho de modo que toda solicitação ministerial seja atendida a contento.

VIII – Conclusões

Diante de todo o exposto, conclui-se que o INEA vem aprimorando os seus mecanismos de transparência ativa no Portal do INEA, especialmente em cooperação com o Ministério Público, de forma a reduzir o significativo número de requisições ministeriais e demandas externas recebidas e, conseqüentemente, o risco de responsabilização dos gestores pelo não atendimento tempestivo.

Importante destacar a necessidade de alocação de um assessor para o Núcleo de Atendimento ao Ministério Público, tendo em vista o número de requisições ministeriais recebidas pela Ouvidoria, como demonstrado no presente relatório.

Convém reiterar a necessidade de melhoria estrutural no Núcleo de Atendimento ao Público. Neste sentido, é importante a alocação de 1 servidor para compor o quadro do referido núcleo, bem como o oferecimento de cursos para as atendentes.

Em adição a isto, sugere-se a criação de um corpo técnico para compor a Ouvidoria, o qual teria como atribuição realizar as vistorias e solucionar as demandas consideradas como prioritárias pela Ouvidora, bem como pela Presidência do Inea.

É oportuno ressaltar que, embora ainda sejam observados alguns casos de atrasos no atendimento às requisições ministeriais e manifestações externas, não se trata de omissão voluntária ou dolosa do Instituto ou de seus servidores, mas de limitação de recursos associada à expressiva demanda, conforme pode ser verificado do presente relatório.



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

Isso se comprova pelo insucesso das tentativas de imputação de responsabilidade penal aos servidores do INEA pelo crime previsto no art. 10 da Lei 7.347/85 (“*constitui crime (...), a recusa, o retardamento ou a omissão de dados técnicos indispensáveis à propositura da ação civil, quando requisitados pelo Ministério Público*”). Pelo que se tem conhecimento, até o momento, todas as ações intentadas resultaram em absolvição, e a maioria dos inquéritos policiais instaurados, foram arquivados.

A esse respeito, todas as evidências apontam para a existência de grande preocupação institucional com o atendimento ao Ministério Público e ao Público Externo, de forma conclusiva e tempestiva, o que pode ser verificado por diversos fatores: (i) existência de setor exclusivamente dedicado a esta função; (ii) grande número de respostas emitidas anualmente pelo INEA; (iii) mapeamento e controle das demandas; (iv) ações de transparência ativa e passiva; etc.

Neste sentido, embora ainda não haja o atendimento tempestivo de todas as demandas, o Instituto vem caminhando para a melhoria dos serviços prestados, de forma que os casos isolados de não atendimento, ao nosso ver, não configuram hipótese de omissão dolosa, mas sim de efetiva impossibilidade de atendimento.

Por fim, ressalta-se a necessidade de observância dos preceitos legais estabelecidos pela Lei Geral de Proteção de Dados, a qual dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.