



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 2023 – 2º SEMESTRE



Fabiana Coelho da Silva
Ouvidora
Dezembro/2023

inea instituto estadual
do ambiente

Secretaria do
Ambiente e
Sustentabilidade



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO



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/2020.

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



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

e Federal, desde o recebimento dos ofícios, até a sua efetiva resposta, e com a edição do Decreto Estadual nº 46.619/2019, ficou sacramentado em seu art. 40 que é atribuição da Ouvidoria do INEA gerir os ofícios e requisições do Ministério Público.

Em 21/03/23, foi publicada a Resolução Inea nº 272, a qual estabeleceu o Regimento Interno do Instituto estadual do Ambiente – INEA, e, em sua Seção IV definiu as atribuições da Ouvidoria.

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 e orientação dos servidores em eventuais procedimentos administrativo.

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).

Vale acrescentar ainda que, eventuais ofícios, requisições, denúncias e pedidos de acesso à 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 tratadas e encaminhadas por esta Ouvidoria aos setores competentes, 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 subsídios¹; (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, tendo sido este último 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.

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 na emissão de diversos ofícios 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

O sistema e-Sic teve 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., tinha por objeto o atendimento de denúncias, reclamações, solicitações e elogios de todo cidadão direcionado ao INEA.

Ocorre que em 03/10/23, o Decreto Estadual nº 48.727, instituiu o sistema OuvERJ como sistema de ouvidoria e transparência informatizado oficial para o registro eletrônico de manifestações e solicitações de acesso à informação, a ser utilizado pela Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro.

Assim, a partir de 04/12/23, as manifestações de ouvidoria e transparência dos usuários deixaram de ser acolhidas pelos sistemas Fala.BR e e-SIC, no âmbito do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro, sendo utilizado para tal fim apenas o sistema OuvERJ, o qual pode ser acessado pelo cidadão por meio do link <https://www.rj.gov.br/ouverj/>.

Além disso, o § 1º do art. 5º do diploma legal em questão estabeleceu o prazo de 90 dias, contados a partir de sua publicação, para o tratamento e encerramento das manifestações que tenham sido recebidas pelos sistemas Fala BR e e-SIC, motivo pelo qual, esta Ouvidoria, por meio da CI INEA/OUVI Nº 45/2023, solicitou a colaboração das Diretorias desta autarquia no atendimento das demandas que se encontravam pendentes de atendimento, objetivando cumprir o prazo legal.

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

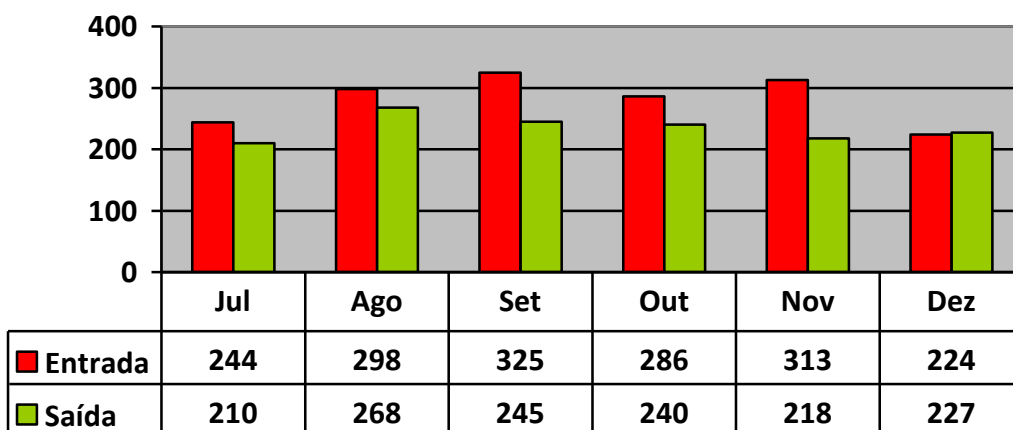


Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado do Ambiente e Sustentabilidade
Instituto Estadual do Ambiente
Ouvidoria

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 julho de 2023 até dezembro de 2023.

Demandas Ministeriais



Importante destacar que, conforme demonstrado no gráfico acima, durante o segundo semestre de 2023 foi elaborado um total de 1.408 ofícios respostas pela Ouvidoria, o que corresponde à aproximadamente 235 ofícios respostas elaborados por assessor, tendo em vista que o Núcleo de Atendimento ao Ministério Público da Ouvidoria possui atualmente 6 assessores, uma vez que recebemos no mês de outubro a servidora Juliana Galvão que trabalhava no SIAI.



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

Conforme vem sendo informado em todos os relatórios já elaborados pela Ouvidoria, a grande quantidade de ofícios emitidos pelo Ministério Público ao INEA demanda significativa dedicação por parte desta Ouvidoria e dos demais setores 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.

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, na 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*.



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

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, comparecendo às reuniões específicas de temáticas ambientais com o GTT-RH do MPRJ, colocando a Ouvidora do Inea à sua disposição para intermediar o diálogo com as áreas técnicas do Instituto, atendendo aos pleitos de disponibilização de informações no site do órgão, dentre outras ações.

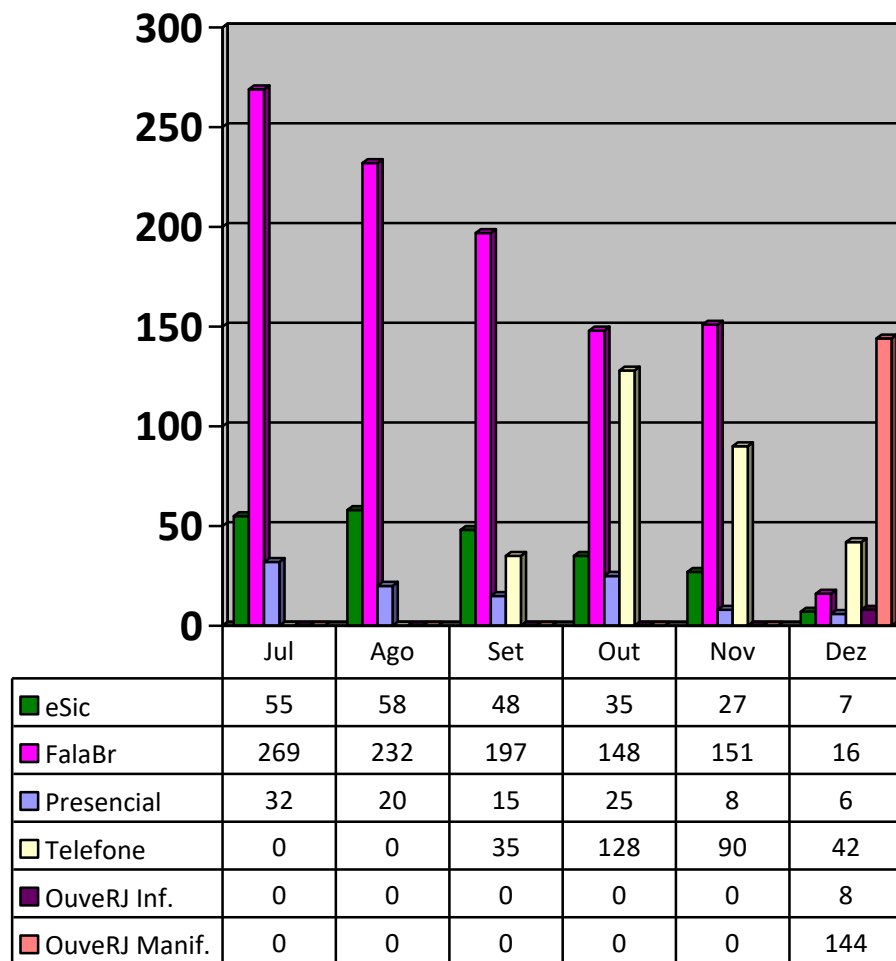
V – Manifestações Externas

Os gráficos a seguir apresentam a quantidade de manifestações externas tratadas pela Ouvidoria deste Instituto Estadual do Ambiente desde julho/2023 até dezembro/2023. Tais manifestações constituem as atividades típicas de ouvidoria e envolvem denúncias, reclamações, elogios, solicitações de informações e solicitações de acesso à informação.



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

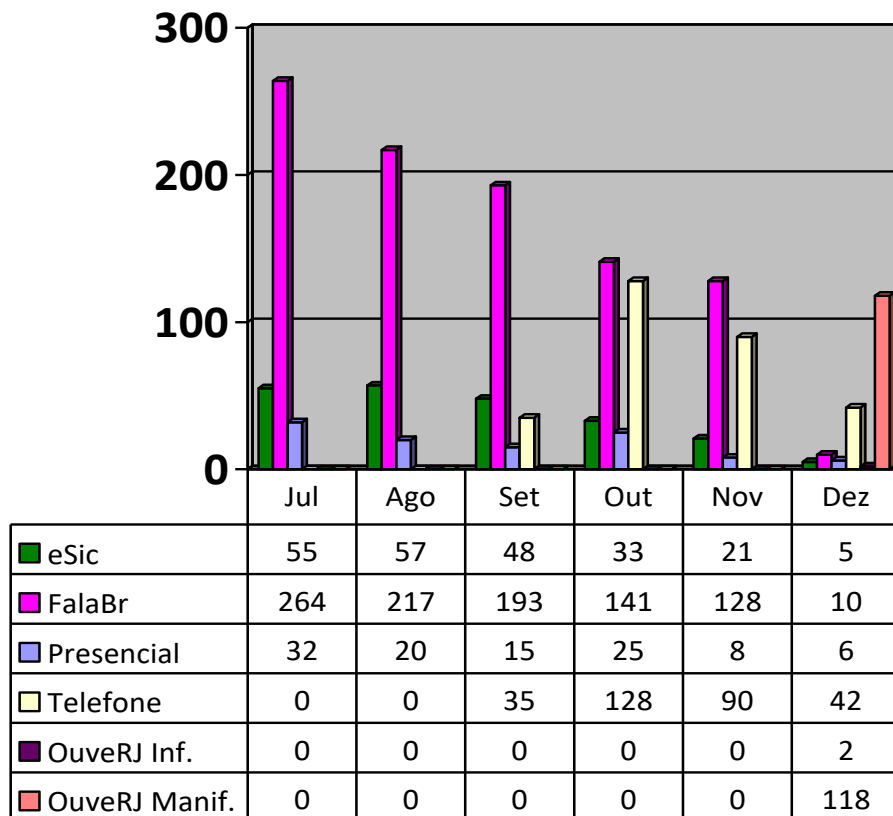
Entradas





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

Saídas



Primeiramente, cumpre destacar que, em meados de setembro de 2022 o prédio do Inea sofreu furto de cabos de telefonia, o que acarretou na ausência do serviço telefônico de vários setores, sendo a Ouvidoria afetada por esse evento.

Com o intuito de manter a transparência, a Ouvidoria comunicou o fato à Ouvidoria Geral do estado – OGE, e solicitou ao setor responsável desta autarquia que fosse colocado no site



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

do Inea um aviso sobre a indisponibilidade do serviço, o qual foi solucionado pela companhia telefônica somente em 22/09/23, fato este que justifica os números de atendimento relatados nos gráficos acima.

Além disso, conforme já mencionado no decorrer deste relatório, somente em 04/12/23 foi implementado o sistema OuveRJ nesta autarquia, momento em que deixou-se de serem utilizados os sistemas Fala Br. E e-Sic.

Conforme demonstrado no gráfico acima, durante o segundo semestre de 2023 o Núcleo de Atendimento ao Público - NAP **recebeu 1.796** solicitações externas, o que corresponde a aproximadamente 360 atendimentos realizados por cada servidora, tendo em vista que o Núcleo possui 5 colaboradores, sendo 3 atendentes e 2 estagiária.

O procedimento, neste caso, é aquele descrito anteriormente: 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 alimentam os sistemas, visando sempre simplificar eventuais conceitos técnicos complexos em linguagem acessível ao público.

A esse respeito, cabe apontar mais uma vez os mecanismos de controle e transparência utilizados (e-Sic e Fala Br. e OuveRJ). 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



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

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 pelos cidadãos.

Por oportuno, cumpre salientar que ainda no ano de 2022 ocorreu a alteração na coordenação do Núcleo de Atendimento ao Público, tendo sido realocado para a citada coordenação o Coordenador da SUPCON.

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 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 três 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



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

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 a OGE, o MPF, MPRJ, representado pelo CAO⁵ e GAEMA⁶, já tendo sido realizadas reuniões entre INEA e MPRJ sobre o assunto.

Assim, após serem cumpridas diversas exigências dos órgãos de controle acima citados, este Inea promoveu a adequação de seu site, estando o mesmo de acordo com os preceitos legais estabelecidos no Decreto estadual nº 46.475/18.

Outrossim, ainda dentro do tema transparência ativa, 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 devidamente publicada no site do Inea desde outubro/ 2021, estando disponível através do link: <http://www.inea.rj.gov.br/wp-content/uploads/2021/10/Carta-de-Servi%C3%A7os-ao-Cidad%C3%A3o-Inea.pdf>.

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.

⁵ Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Meio Ambiente e do Patrimônio Cultural.

⁶ Grupo de Atuação Especializada em Meio Ambiente.



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

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.

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.

Ainda no tema transparência, cabe destacar que esta Ouvidoria tem recebido diversas reclamações sobre o não atendimento telefônico e por email das diversas diretorias desta autarquia, bem como sobre a dificuldade de agendamento de reuniões/atendimentos com os técnicos.

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/2020, quando o Instituto foi autorizado pelo Governo Estadual a retomar os serviços presenciais.



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

Importante frisar que nenhum outro serviço da Ouvidoria foi suspenso, tendo sido instalado o programa “SIGA-ME” da operadora de telefonia 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*.

VII – Conclusões

Frisa-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 recebidas e, conseqüentemente, o risco de responsabilização dos gestores pelo não atendimento tempestivo.

Assim, a Ouvidoria do Inea vem buscando fazer reuniões com o Ministério Público com o objetivo de, além do estreitamento de laços institucionais, a colheita de sugestões para redução do número de requisições, envolvendo mecanismos de consulta direta pelo Ministério Público, assim como demais ações de transparência ativa.

Além disso, a Ouvidoria tem também tentado estreitar seus laços institucionais com a Ouvidoria Geral do Estado – OGE, participando de reuniões e eventos, objetivando cada vez mais cumprir com as regras da transparência ativa e passiva.

Convém reiterar a necessidade de melhoria estrutural no Núcleo de Atendimento ao Público. Neste sentido, é importante que o referido órgão tenha capacidade de atendimento às novas demandas a serem recebidas em decorrência do novo Sistema OuvERJ.



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

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 pelo Presidente 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.

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.



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

Ressalta-se também 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.

Por fim, esta Ouvidoria sugere a criação de um serviço dentro da estrutura da Gerência de Atendimento destinado ao acolhimento do cidadão. Este serviço teria como objetivo fazer uma triagem no primeiro atendimento ao cidadão. Seria composto por servidores capazes de identificar a demanda solicitada, bem como para qual setor a mesma deveria ser encaminhada.

Esta Ouvidoria entende como necessária a criação desse Serviço, uma vez que tem percebido que não há uma triagem no primeiro contato com o cidadão, sendo o mesmo direcionado para a Ouvidoria mesmo quando a sua demanda não é afeta a esta especializada.