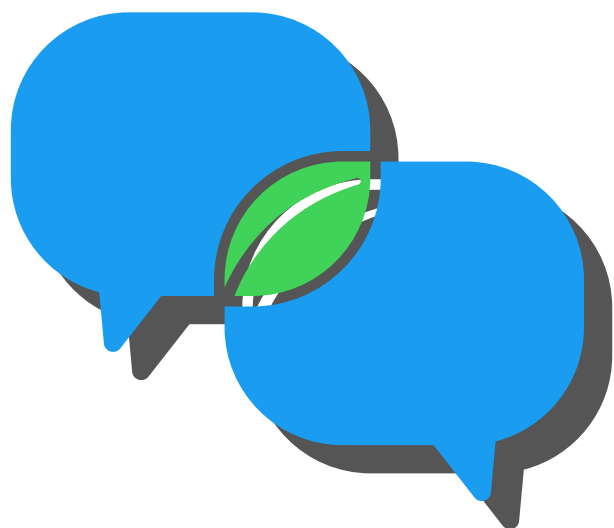




OUVIDORIA
INEA INSTITUTO ESTADUAL
DO AMBIENTE

Relatório de **resultados**

1º SEMESTRE DE 2025

O que é o Inea?

O Instituto Estadual do Ambiente (INEA) é o órgão responsável pela gestão ambiental no Estado do Rio de Janeiro. Foi criado pela Lei Estadual nº 5.101/2007 e efetivamente implantado em 2009, unificando as funções antes desempenhadas pela Fundação Estadual de Engenharia do Meio Ambiente (FEEMA), pela Superintendência Estadual de Rios e Lagoas (SERLA) e pelo Instituto Estadual de Florestas (IEF). Sua criação teve como objetivo aumentar a eficiência da administração pública, garantindo maior agilidade, unificação de posicionamentos e segurança jurídica na área ambiental.



O que é a Ouvidoria do Inea?

A Ouvidoria do INEA é um órgão de controle interno, responsável por atuar como canal de comunicação com o público externo e com o Ministério Público. Suas funções incluem receber e tratar manifestações (reclamações, denúncias, solicitações, elogios e sugestões), acompanhar e atender as requisições do Ministério Público, avaliar a transparência dos dados da instituição e zelar pela observância do princípio da legalidade na administração pública.



Relatórios da Ouvidoria do Inea

A produção de relatórios faz parte de uma obrigação legal, prevista em:

- Lei Estadual nº 5.101/2007 (art. 20).
- Decreto Estadual nº 46.619/2019 (art. 38).
- Lei Federal nº 13.460/2017 (art. 14).

Esses relatórios têm como objetivo mostrar as atividades da Ouvidoria, reforçando a transparência e a prestação de contas à sociedade.



ATENÇÃO:

Solicitações que são tratadas diretamente pelas unidades descentralizadas do INEA (como superintendências) não entram nesse levantamento, já que o acompanhamento é feito por elas próprias.

| O que mudou nos últimos anos?

A implantação do Sistema Eletrônico de Informações (SEI-RJ), plataforma eletrônica para tramitação e gestão de processos administrativos e documentos, no final de 2019 e início de 2020, representou um marco na modernização da administração pública estadual, proporcionando uma maior eficiência, agilidade, transparência e sustentabilidade para a gestão pública.

Na Ouvidoria, os ofícios e manifestações externas, após cadastramento nos sistemas de controle interno, passaram a ser digitalizados e incorporados ao SEI, recebendo numeração específica e encaminhados às áreas técnicas para o devido atendimento.

Desde 04/12/2023, o Núcleo de Atendimento ao Público passou a receber e registrar as manifestações de ouvidoria e transparência no Sistema OuvERJ, sistema oficial de ouvidoria e transparência informatizado para o registro eletrônico de manifestações e solicitações de acesso à informação, em toda a rede de ouvidorias e transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro, substituindo os sistemas Fala.BR e e-SIC, com acesso público pelo link: <https://www.rj.gov.br/ouverj/>.

Quanto ao Núcleo de Atendimento ao Ministério Público, desde 2025, a **reestruturação do controle de atendimento** às demandas resultou em uma **significativa redução das reiteraões ministeriais**.





NUCAMP

Núcleo de atendimento ao Ministério Público





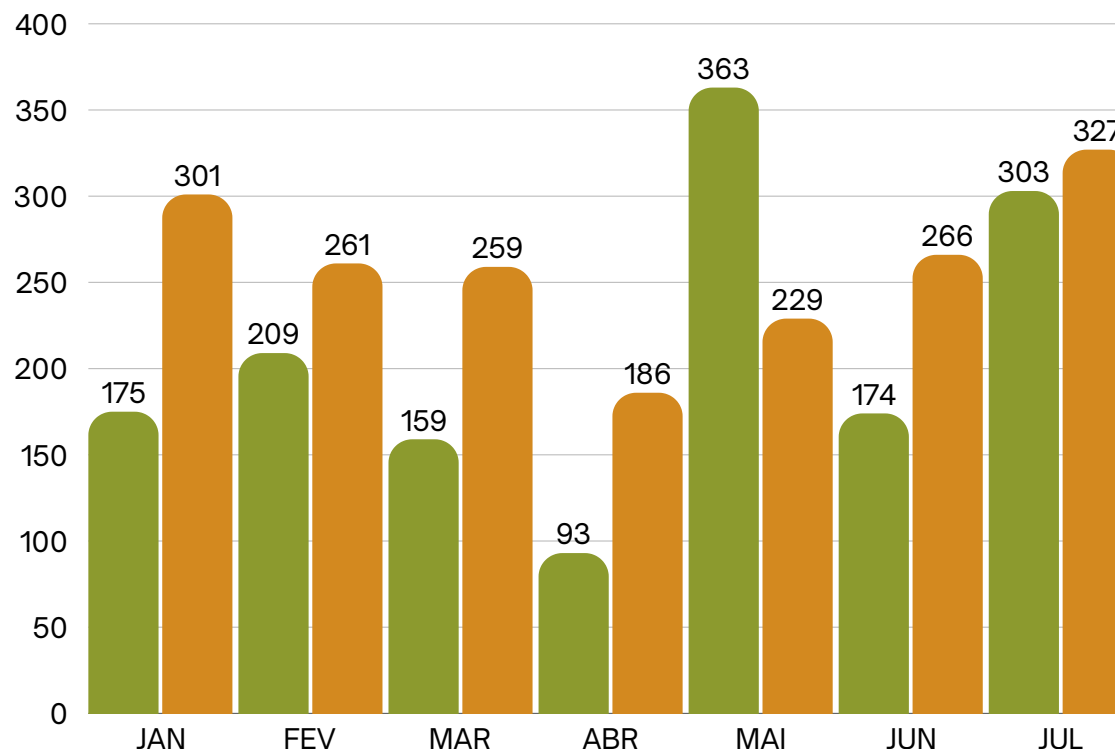
Requisições do Ministério Público

O **Núcleo de Atendimento ao Ministério Público (NUCAMP)** é o setor do Instituto Estadual do Ambiente (INEA), dentro da ouvidoria, responsável por acompanhar e responder, de forma organizada e transparente, às solicitações encaminhadas pelos Ministérios Públicos Federal, Estadual e do Trabalho.

Esse núcleo centraliza o controle das demandas ministeriais e mantém a interlocução direta com promotores e procuradores, fortalecendo a cooperação institucional em prol da proteção do meio ambiente.

O gráfico a seguir apresenta a quantidade de ofícios recebidos do Ministério Público e os ofícios expedidos pela Ouvidoria em resposta, no período de janeiro a junho de 2025.

DEMANDAS MINISTERIAIS



	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL
Entradas	175	209	159	93	363	174	303
Saídas	301	261	259	186	229	266	327

| Resultados das requisições

Conforme demonstrado no gráfico anteriormente, durante o primeiro semestre de **2025** foi elaborado um total de **1.829** ofícios respostas pela Ouvidoria, o que corresponde à aproximadamente **261** ofícios respostas elaborados por assessor, tendo em vista que o Núcleo de Atendimento ao Ministério Público da Ouvidoria possui atualmente **5** assessores e **2** estagiárias.

Total de ofícios respostas

1.829

Número de colaboradoras

7 (5 assessores e 2 estagiárias)

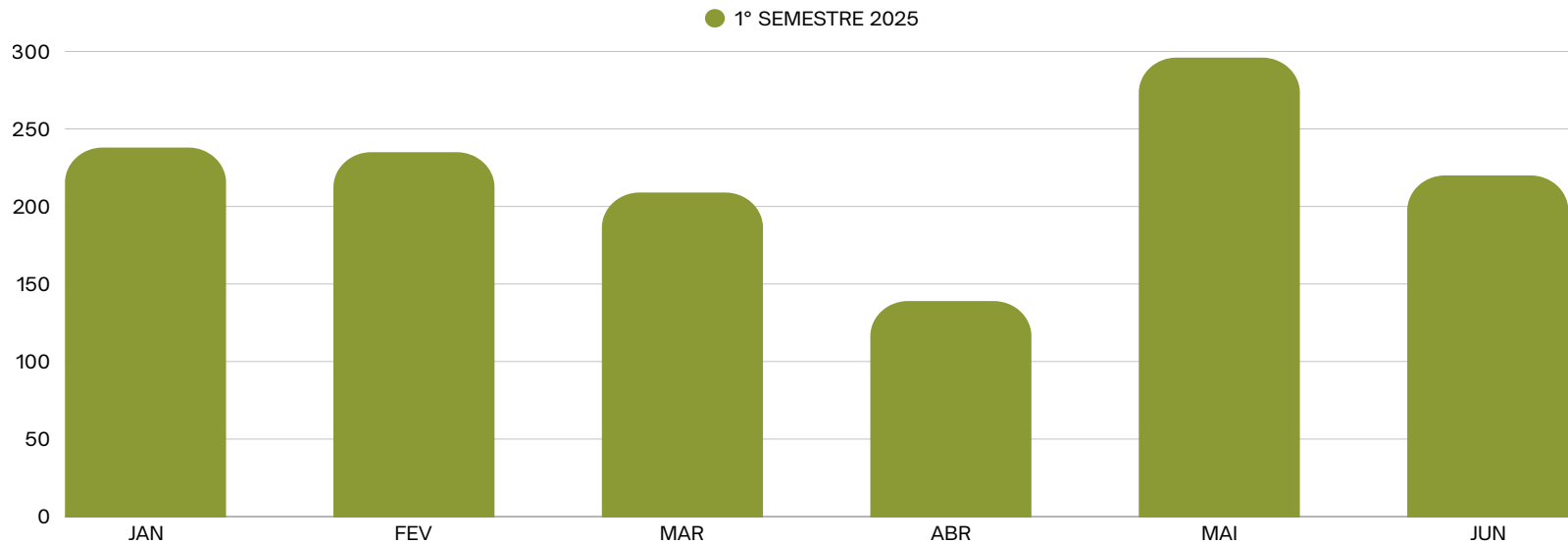
Média de atendimentos por colaboradora

Aproximadamente 261



Evolução das demandas

1º SEMESTRE 2025



valores aproximados

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL
1º SEMESTRE 2025	476	470	418	279	592	440	630

Como é realizado o procedimento?

Após o recebimento das demandas Ministeriais:

1. Análise

Após o recebimento das demandas do Ministério Público, seja por e-mail ou meio físico, o setor administrativo deste Núcleo realiza o cadastro e a inclusão no sistema SEI. Em seguida, o assessor responsável analisa a requisição e avalia a necessidade de encaminhamento para as áreas técnicas do INEA, a fim de fornecer as informações solicitadas.

2. Cobrança dos Prazos

Com a proximidade do término do prazo estabelecido, o assessor responsável pelo atendimento da requisição encaminha expediente de cobrança à(s) área(s) técnica(s), para que não haja necessidade de reiteração por parte do MP.

3. Resposta

De posse dos subsídios a serem prestados ao Ministério Público, o assessor responsável procede à elaboração do ofício resposta, registra a baixa no controle interno deste Núcleo e, em seguida, realiza o envio do referido ofício por meio eletrônico (e-mail)



NUCAP

Núcleo de atendimento ao público



Manifestações Externas

O **Núcleo de Atendimento ao Público (NUCAP)** é o setor responsável por receber e tratar as manifestações dos cidadãos relacionadas ao Instituto Estadual do Ambiente (INEA).

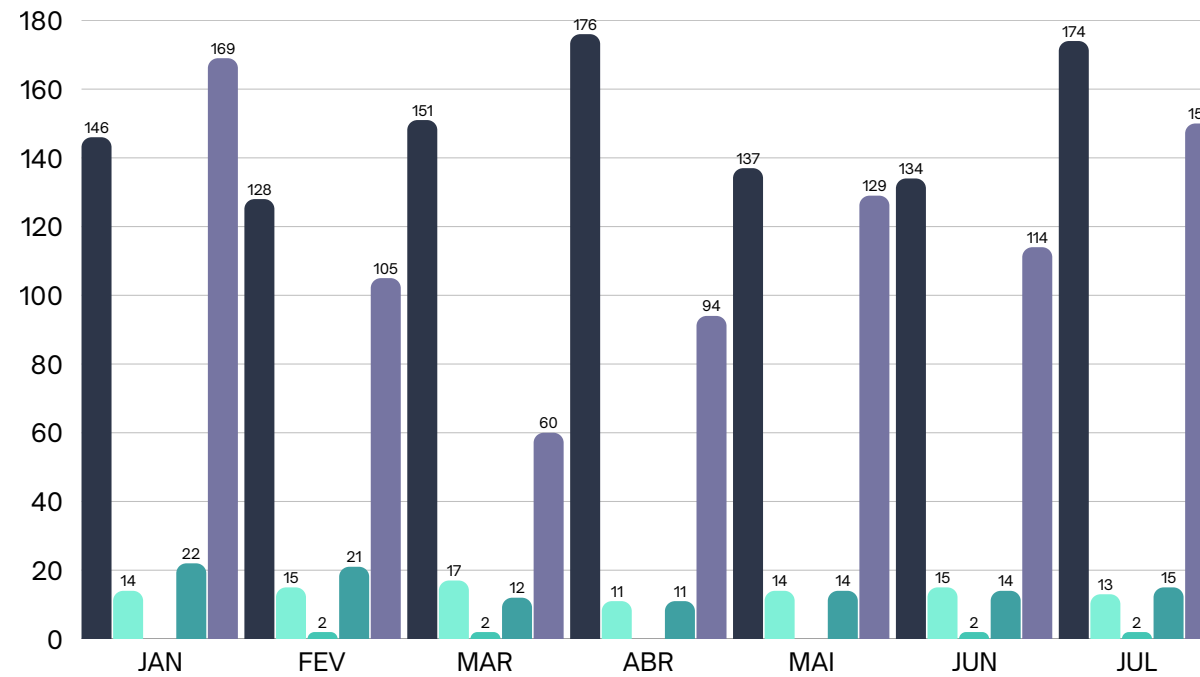
Os gráficos a seguir apresentam a quantidade de manifestações registradas e respondidas pela Ouvidoria do INEA no período de janeiro a julho de 2025.

Essas manifestações fazem parte do trabalho da Ouvidoria e abrangem diferentes tipos de demandas apresentadas pela sociedade, tais como:

- Manifestações gerais (denúncias, reclamações, sugestões, elogios e solicitações);
- Pedidos de acesso à informação;
- Recursos.

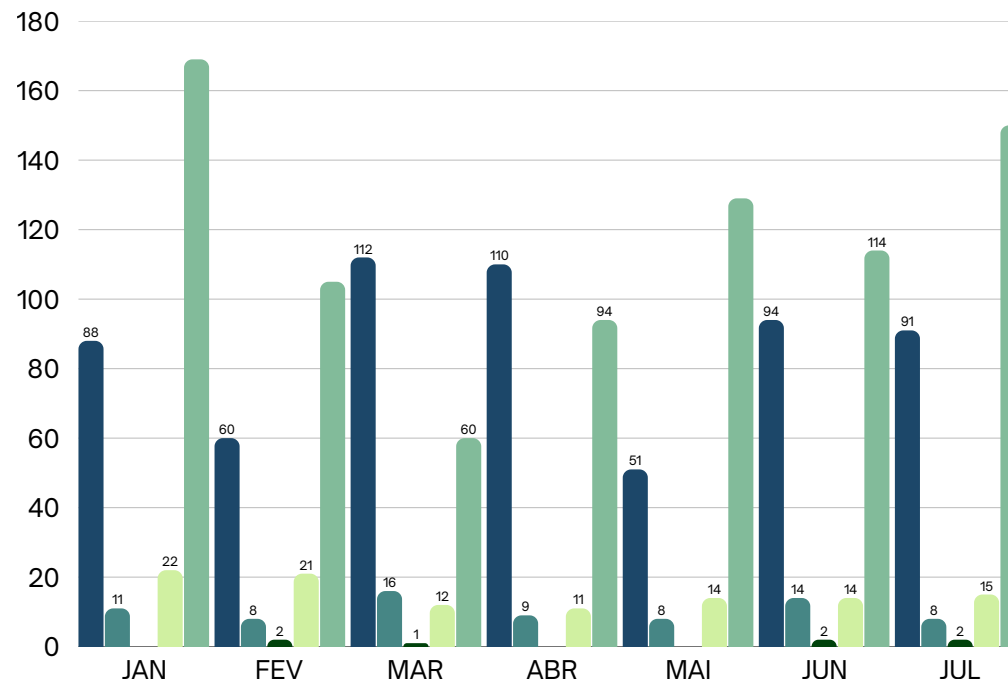


REGISTROS



	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL
● OuvERJ Manif.	146	128	151	176	137	134	174
● OuvERJ Inf.	14	15	17	11	14	15	13
● Recurso	0	2	2	0	0	2	2
● Presencial	22	21	12	11	14	14	15
● Telefone	169	105	60	94	129	114	150

RESPOSTAS



	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL
● OuvERJ Manif.	88	60	112	110	51	94	91
● OuvERJ Inf.	11	8	16	9	8	14	8
● Recurso	0	2	1	0	0	2	2
● Presencial	22	21	12	11	14	14	15
● Telefone	169	105	60	94	129	114	150

Resultados das manifestações

Conforme demonstrado nos gráficos anteriores, durante o primeiro semestre de **2025** o Núcleo de Atendimento ao Público - NUCAP recebeu **2.083** manifestações externas, o que corresponde a aproximadamente **347** atendimentos realizados por cada servidora, tendo em vista que o Núcleo possui **6** colaboradoras, sendo **4** assistentes e **2** estagiárias.

Total de manifestações externas

2.083

Número de colaboradoras

6 (4 assistentes e 2 estagiárias)

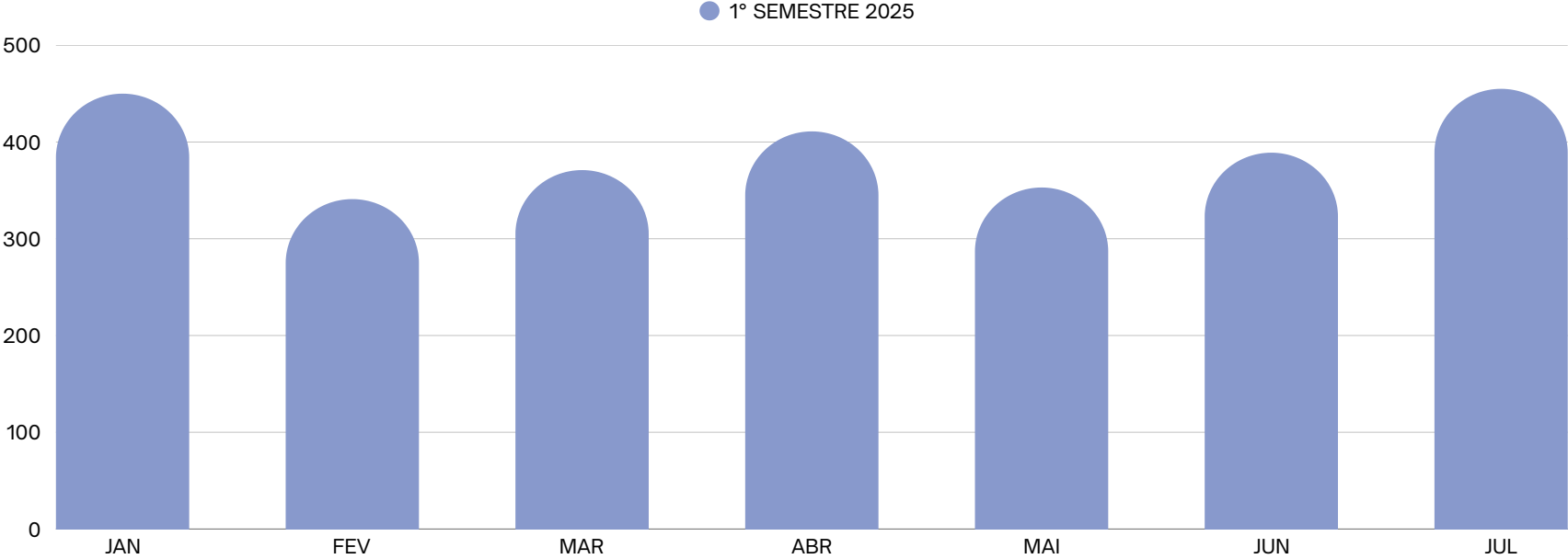
Média de atendimentos por colaboradora

Aproximadamente 347



Evolução das demandas

1º SEMESTRE 2025



valores aproximados

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL
1º SEMESTRE 2025	450	341	371	411	353	389	455

Como é realizado o **procedimento**?

Após o recebimento das manifestações externas:

1. Encaminhamento

Após o recebimento da manifestação, a mesma é enviada à área técnica responsável, com solicitação de esclarecimentos.

2. Análise

As informações retornam à Ouvidoria, onde os servidores do Núcleo avaliam o conteúdo elaborado pela área técnica.

3. Resposta

Os servidores do Núcleo registram a resposta na plataforma OuvERJ, que permite ao cidadão acompanhar o andamento e obter maior transparência no processo.

Manifestações Externas

Atualmente, todas as manifestações são tratadas por meio da plataforma **OuvERJ**, de uso obrigatório para os órgãos da Administração Direta e Indireta do Estado.

QUAL A VANTAGEM PARA O CIDADÃO?



O **OuvERJ** possibilita acompanhar de forma mais ágil a tramitação de sua manifestação, trazendo maior transparência à atuação da administração pública.

Além disso, o sistema oferece ao cidadão a possibilidade de registrar sua manifestação de forma remota, sem a necessidade de deslocamento até uma unidade do INEA, tornando o processo mais acessível e eficiente.

A Ouvidoria do INEA destaca ainda que melhorias vêm sendo implementadas continuamente, com apoio da Ouvidoria Geral do Estado (OGE), por meio de reuniões e treinamentos voltados ao aprimoramento do uso da plataforma e à garantia de um melhor atendimento ao cidadão.



Conheça nosso time

NUCAMP

Ana Cecília Gama e Silva Barretto
Brenda da Souza Pereira
Caroline Moreno Ribeiro dos Santos
Giovanna Madeiro da Silva Souza
Juan Camilo Avila Uribe
Amanda de Alcântara Tellini
Nivea de Alcântara Ramalheda
Livia Cantuaria da Silva

NUCAP

Cristiane dos Santos Pereira
Sandra de Souza Vieira
Gabriela Nunes de Oliveira Pessanha
Giovanna Barcelo Evangelista
Maria Clara Pereira Pires Gonzaga
Anna Júlia Costa de Almeida

Ouvidor: Leno Cunha

Criação e Desenvolvimento: Giovanna Barcelo Evangelista

Revisão: Ana Cecília Gama e Silva Barretto