

Carta de Serviços ao Cidadão

Secretaria de Estado do
Ambiente e Sustentabilidade - SEAS

SUMÁRIO

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	2
SOBRE A SECRETARIA DE ESTADO DO AMBIENTE E SUSTENTABILIDADE	3
Missão	3
Compromissos de atendimento assumidos pela SEAS	3
Organograma	4
Localização	4
Sites	4
Fale com a SEAS	5
SERVIÇOS AO CIDADÃO	6
1. ICMS Ecológico	6
2. Olho no Verde	8
3. Programa de Apoio às Unidades de Conservação Municipais - ProUC	9
4. Zoneamento Ecológico Econômico	12
5. Programa Clima Rio de Janeiro	13
6. Plano de Restauração e Desenvolvimento Florestal do RJ	14
7. Inventário Florestal do RJ	15
8. Fórum Mudanças Climáticas RJ	16
9. Fundo Estadual de Conservação Ambiental e Desenvolvimento Urbano - FECAM	17
10. Fundo da Mata Atlântica - FMA	19
11. Conselho Estadual de Recursos Hídricos - CERHI-RJ	20
12. Desenvolvimento de Políticas Públicas para a Gestão de Resíduos Sólidos	22
13. Espaço Convivência Sustentável (Ecos)	23
14. Comissão Estadual de Controle Ambiental – CECA	25
15. Programa de Saneamento Ambiental dos Municípios do Entorno da Baía de Guanabara -PSAM	26
16. Protocolo	27
17. Assessoria de Comunicação	28
18. Ouvidoria	29
18.1 Serviço Eletrônico de Informação ao Cidadão – e-SIC.RJ (Lei de Acesso à Informação)	30
18.2 Serviço de Informação ao Cidadão - SIC Presencial	30
18.3 Atendimento Eletrônico de recebimento de manifestações (Fala.BR)	31

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

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.

Além disso, sugere uma organização voltada para o processo de transformação com foco no cidadão e sustentada nos princípios da participação e comprometimento, informação, transparência, aprendizagem, avaliação e melhoria.

Portanto esta Carta de Serviços ao Cidadão 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 qualquer dúvida, crítica, sugestão ou informação complementar, indicamos os canais de atendimento, informação e ouvidoria relacionados no final deste documento.

Aprovada pela Resolução SEAS n.º 64 de 24 de julho de 2020.
Publicada no Diário Oficial de 28 de julho de 2020.

SOBRE A SECRETARIA DE ESTADO DO AMBIENTE E SUSTENTABILIDADE - SEAS

A Secretaria de Estado do Ambiente Sustentabilidade (SEAS), de acordo com o decreto nº 46.544, de 01 de janeiro de 2019, compõe a estrutura do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro.

A SEAS constitui órgão de primeiro nível hierárquico da administração estadual. A gestão ambiental pública no Estado do Rio de Janeiro se apoia no sistema estadual de meio ambiente, coordenado por esta secretaria da qual fazem parte:

- Instituto Estadual do Ambiente (INEA): Criado através da Lei nº 5.101, de 04 de outubro de 2007, o INEA tem como missão proteger, conservar e recuperar o meio ambiente para promover o desenvolvimento sustentável. O novo instituto, instalado em 12 de janeiro de 2009, unificou e ampliou as ações dos três órgãos ambientais, à época, vinculados à Secretaria de Estado do Ambiente (SEA): a Fundação Estadual de Engenharia e Meio Ambiente (FEEMA), a Superintendência Estadual de Rios e Lagoas (SERLA) e o Instituto Estadual de Florestas (IEF);
- Comissão Estadual de Controle Ambiental (CECA): órgão colegiado diretamente vinculado ao Secretário, a quem compete, entre outras atribuições, baixar as normas ambientais e outros atos complementares necessários ao funcionamento do licenciamento ambiental; aplicar as penalidades cabíveis aos infratores da legislação de controle ambiental, mediante apreciação dos Autos de Constatação lavrados pelos órgãos fiscalizadores; e dar solução final aos processos de licenciamento ambiental;
- Conselho Estadual de Meio Ambiente (CONEMA), órgão deliberativo e normativo a quem cabe o estabelecimento das diretrizes da Política Estadual de Controle Ambiental;
- Fundo Estadual de Controle Ambiental (FECAM), fundo de natureza contábil que tem por objetivo financiar projetos de apoio à execução da Política Estadual de Meio Ambiente. Os recursos são provenientes, principalmente, da arrecadação de multas e indenizações por infração à legislação ambiental estadual e de royalties de petróleo.

MISSÃO

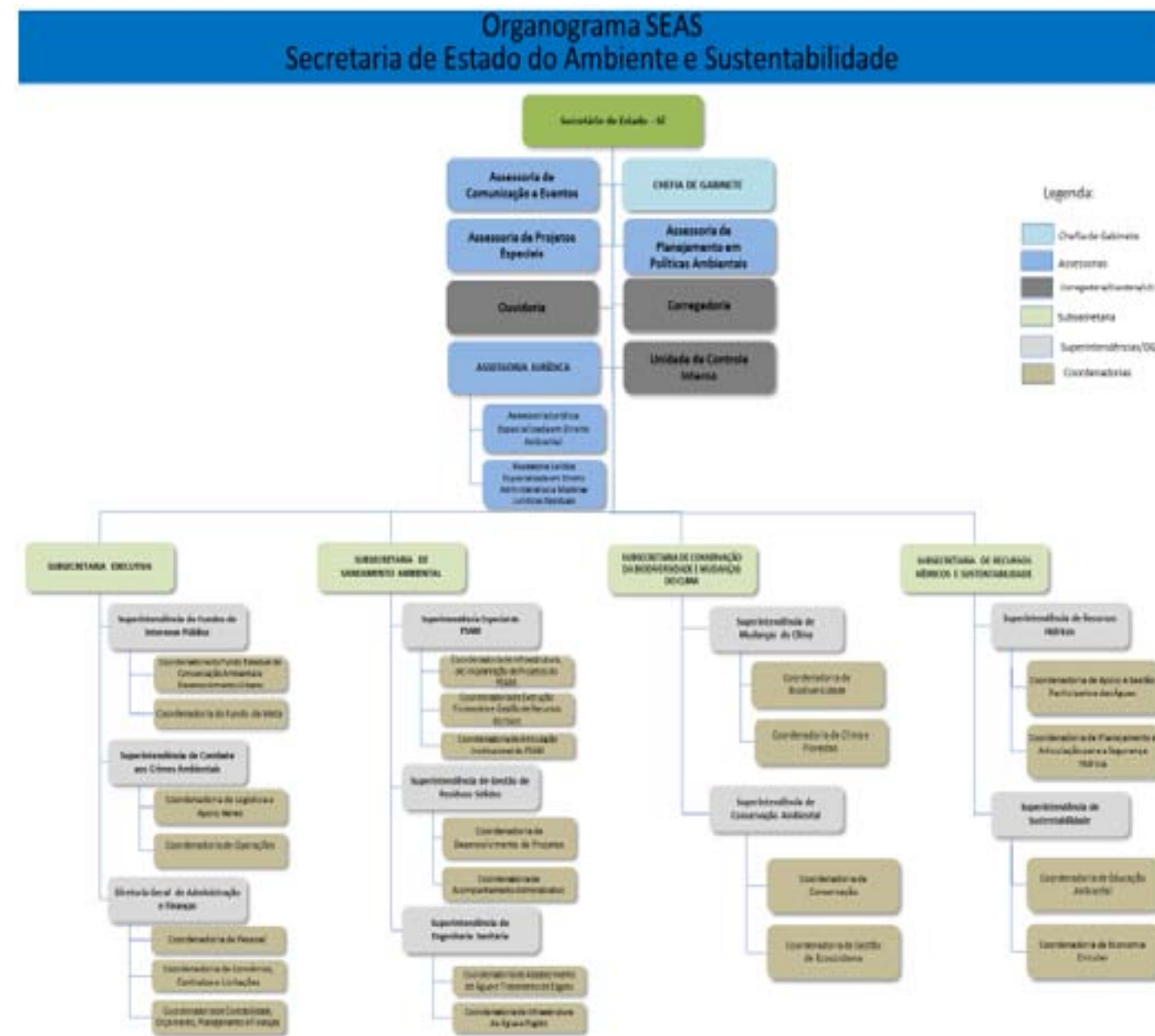
A Secretaria de Estado do Ambiente e Sustentabilidade (SEAS) tem como missão formular e coordenar a política estadual de proteção e conservação do meio ambiente e de gerenciamento dos recursos hídricos, visando ao desenvolvimento sustentável do Estado do Rio de Janeiro.

COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO ASSUMIDOS

A SEAS tem o compromisso de manter um contínuo aperfeiçoamento da gestão de seus serviços visando um atendimento de qualidade ao cidadão. Para tanto, estabelece:

- prestar atendimento prioritário às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes, às pessoas com crianças de colo e aos obesos;
- atender o cidadão com respeito, urbanidade e cortesia;
- realizar campanhas internas de treinamento dos servidores, buscando continuamente excelência nos serviços de atendimento;
- Receber denúncias, reclamações, elogios, sugestões e pedidos de informação referentes a procedimentos de ações de proteção ao meio ambiente;
- Fomentar a participação e discussão dos cidadãos em foros sobre temas relacionados ao meio ambiente.

ORGANOGRAMA



LOCALIZAÇÃO:

Avenida Venezuela, 110, 5º andar - Saúde
Rio de Janeiro - RJ
CEP 20.081-312

SITES:

- <http://www.rj.gov.br/secretaria/Default.aspx?sec=AMBIENTE>
- <https://www.instagram.com/ambienterj/>
- <https://www.facebook.com/ambiente.rj.gov.br/>
- <https://twitter.com/ambienterj>

Fale com a SEAS

Sector	Telefone	E-mail
Gabinete	2332-5620/ 5621/5622	ambiente@ambiente.rj.gov.br
Recepção	2332-5609	
Assessoria de Planejamento em Políticas Ambientais - ASPPAM	2332-3930	
Assessoria de Projetos Especiais - APES	2334-5902/5909	
Auditoria	2332-3978	auditoria.uri.seas@gmail.com
Corregedoria	2332-5605	corregedoria.seas@gmail.com
Ouvidoria	2332-5601	ouvidoria.seas@ambiente.rj.gov.br
Assessoria Jurídica - ASJUR	2332-5624/5613	asjur.ambiente@gmail.com
Comissão Estadual de Controle Ambiental - CECA	2334-5905/5876	ceca.ambiente@yahoo.com.br
Assessoria de Comunicação Social - ASCOM	2334-5411/4444	ascom.ambiente@gmail.com
Subsecretaria Executiva - SUBEXEC	2331-5901	subexec.seas@ambiente.rj.gov.br
Superintendência Integrada de Combate aos Crimes Ambientais - SICCA	2334-5906	coord.cicca@gmail.com
Superintendência de Fundos de Interesse Público - SUPFIP	2332-5598	cca.sea.rj@gmail.com
Fundo Est. de Conservação Amb.Desenv. Urbano - FECAM	2332-5598	fecam.ambiente.rj@gmail.com
Fundo da Mata Atlântica - FECAM	2332-5598	cca.sea.rj@gmail.com
Diretoria Geral de Administração e Finanças - DGAF	2332-5603/5612	dgaf.seas@gmail.com
Coordenação de Convênios, Contratos e Licitações	2332-5608	
Coordenação de Contabilidade, Orçamento, Planejamento e Finanças	2223-2641	
Coordenadoria de Pessoal - COPEP	2332-5509	sea.depes@gmail.com
Protocolo	2332-5610	proseas@gmail.com
Subsecretaria de Saneamento Ambiental - SUBSAN	2332-5627/5884	subsecretaria.saneamento@gmail.com
Superintendência de Engenharia Sanitária - SUPENGS	2334-9670	
Coordenadoria de Infraestrutura de Água e Esgoto	2334-9670	
Superintendência de Gestão de Resíduos Sólidos - SUPGER	2331-5737	supgres.ambiente@gmail.com
Superintendência do Prog. Saneamento Ambiental dos Municípios da Baía da Guanabara - PSAM	3575-5680/5660	psam@psam.eco.br
Subsecretaria Conserv.Biodiversidade e Mudanças do Clima - SUBCON	2332-5626	subcon.ambiente@gmail.com
Superintendência de Mudanças Climáticas - SUPCLIM	2332-5719/5907	suplim.supclim@gmail.com
Superintendência de Conservação Ambiental - SUPCON	2334-5739	supcon.seas@gmail.com
Subsecretaria de Recursos Hídricos e Sustentabilidade - SUBRHES	2334-9646	
Superintendência de Sustentabilidade - SUPSUS	2334-9596	
Superintendência de Recursos Hídricos - SUPREH	2334-9597/9659	

SERVIÇOS DA SEAS AOS CIDADÃOS

1. ICMS Ecológico

O que é?

Criado a partir da Lei Estadual nº 5.101, de 04 de outubro de 2007, o ICMS Ecológico acresce aos critérios estabelecidos para o repasse dos recursos aos municípios destinados a conservação ambiental, considerando em seu cálculo as áreas pertencentes às unidades de conservação ambiental, a qualidade ambiental dos recursos hídricos, além de outros critérios referentes ao saneamento básico. Os valores totais, repassados aos municípios através do ICMS ECOLÓGICO, correspondem ao percentual de 2,5% (dois vírgula cinco pontos percentuais), do total de ICMS arrecadado pelo Estado.

Após análises realizadas em cooperação técnica com os órgãos ambientais do Estado, a SEAS, o INEA e a Fundação Centro Estadual de Estatísticas, Pesquisas e Formação de Servidores Públicos do Rio de Janeiro (CEPERJ), é publicado o Índice Final de Conservação Ambiental (IFCA), cujo cálculo, consolidação e publicação ficam a cargo da Fundação CEPERJ.

Os objetivos do ICMS Ecológico são: ressarcir os municípios pela restrição ao uso de seu território, no caso de unidades de conservação da natureza e mananciais de abastecimento; e recompensar os municípios pelos investimentos ambientais realizados, uma vez que os benefícios são compartilhados por todos os vizinhos, como no caso do tratamento do esgoto e na gestão adequada de seus resíduos, corroborando o princípio do protetor-recebedor originado do princípio da precaução. Deste modo, o ICMS Ecológico constitui um importante instrumento de política pública, cujos efeitos se fazem notar nas ações governamentais, em nível municipal, voltadas para a conservação e preservação do meio ambiente.

O percentual correspondente a cada componente no cálculo do Índice de Conservação Ambiental, utilizado para o repasse do ICMS Ecológico aos municípios, é: 45% para unidades de conservação; 30% para qualidade da água; e 25% para gestão dos resíduos sólidos. Cada componente temático do IFCA possui uma fórmula matemática que pondera e/ou soma indicadores. Após a obtenção dos subíndices temáticos relativos do município, estes são inseridos na seguinte fórmula, gerando o Índice Final de Conservação Ambiental do Município, que indica o percentual do ICMS Verde que cabe ao município:

$$IFCA (\%) = (10 \times IrMA) + (20 \times IrTE) + (20 \times IrDL) + (5 \times IrRV) + (36 \times IrAP) + (9 \times IrAPM)$$

Sendo, IrMA = Índice relativo de Mananciais de Abastecimento; IrTE = Índice relativo de Tratamento de Esgoto; IrDL = Índice relativo de Destinação Final de Resíduos Sólidos Urbanos; IrRV = Índice relativo de Remediação de Vazadouros; IrAP = Índice relativo de Área Protegida e IrAPM = Índice relativo de Áreas Protegidas Municipais.

O IFCA é recalculado a cada ano, oferecendo aos municípios que investiram em conservação ambiental oportunidade para aumentar sua arrecadação de ICMS. Para aumentar seu IFCA, o município precisará saber como é realizado o cálculo, quais variáveis podem ser consideradas e como ampliar o seu repasse através de diagnósticos sobre o potencial de arrecadação do município para cada variável.

O pré-requisito de cada município para beneficiar-se dos recursos é a organização de um Sistema Municipal do Meio Ambiente, composto no mínimo por um Conselho Municipal do Meio Ambiente, um Fundo Municipal do Meio Ambiente, um Órgão Administrativo executor da política ambiental municipal e da Guarda Municipal Ambiental. Neste último, o Decreto nº 43.284/2011 estabelece requisitos relativos à Guarda Municipal Ambientais, para efeito de repartição do ICMS Ecológico.

O prazo concedido para os municípios implantarem a Guarda Municipal Ambiental, visando à repartição dos recursos do ICMS Ecológico, foi 31/03/2017, segundo o Decreto nº 45.691, de 15/06/2016.

Após o período de recurso das prefeituras e julgamento (respostas) por parte da SEAS, segue para a republicação do Índice Final de Conservação Ambiental relativo ao ICMS Ecológico do Estado do Rio de Janeiro – Ano Fiscal 2020, conforme Portaria CEPERJ/PR N° 8609, publicada no Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro no dia 2 de outubro de 2019.

Quem pode acessar: Qualquer cidadão

Prioridade de atendimento presencial (Lei Federal nº 10.048/00 e 13.466/17): Atendimento prioritário às pessoas com deficiência, aos idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, às gestantes, às lactantes, às pessoas com crianças de colo e aos obesos. Dentre os idosos é assegurada prioridade especial aos maiores de 80 (oitenta) anos.

Requisitos de atendimento: Não há.

Formas e Horário de atendimento: presencial das 9h às 17h, por serviços postais, ou e-mail.

Prazo de resposta: O mais breve possível, limitado a 30 dias corridos, podendo ser prorrogado por igual período, de acordo com a complexidade do caso e mediante justificativa.

Meios para o acompanhamento do serviço: O Cidadão ao ingressar com uma solicitação na SEAS, receberá a numeração de um processo administrativo, que será gerado pela área responsável, para tramitação dos documentos necessários ao atendimento do serviço demandado, já que informações, conhecimento e decisões são compartilhados em tempo real. Assim sendo o cidadão, de posse da numeração do processo administrativo, poderá realizar a consulta pública acessando o seguinte link: https://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/modulos/pesquisa/md_pesq_processo_pesquisar.php?acao_externa=protocolo_pesquisar&acao_origem_externa=protocolo_pesquisar&id_orcao_acesso_externo=0

Taxa / Custo: Não há.

Área responsável: SUBCON/SUPCON

Endereço: Av. Venezuela, 110, 5º andar, Saúde, Rio de Janeiro, RJ, CEP: 20.081-312

Telefone: (21) 2234-5739

E-mail: icmsverde.searj@gmail.com

Qualidade do Serviço Público: A SEAS tem como meta a prestação de serviços de qualidade ao cidadão, primando pela tempestividade e satisfação das demandas da sociedade, razão pela qual, caso o cidadão avalie que há pontos em que o serviço prestado, pela área responsável, não correspondeu às suas expectativas, poderá registrar reclamação no canal Fala.BR, disponível no link: <https://falabr.cgu.gov.br/publico/RJ/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

2. Olho no Verde

O que é?

Utilizando imagens de satélite de alta resolução espacial, o projeto Olho no Verde faz o monitoramento da cobertura florestal e a identificação de áreas que sofreram desmatamento na Mata Atlântica. Seu objetivo é detectar e fornecer informações inteligentes e estratégicas de desmatamento para subsidiar ações rápidas e eficazes de fiscalização para combater o desmatamento ilegal no Estado do Rio de Janeiro.

Os alertas de desmatamento são recebidos semanalmente e passam por uma validação minuciosa pelos técnicos da Secretaria de Estado do Ambiente e Sustentabilidade (SEAS) e do Instituto Estadual do Meio Ambiente (INEA). A partir daí os alertas são encaminhados para as equipes de fiscalização, que realizam operações de fiscalização em campo, lavrando os atos administrativos pertinentes. Além da imagem do antes e do depois da área desmatada, os alertas também fornecem informações úteis para as operações de campo, como localidade, melhor rota para acesso, entre outras.

Ao longo do tempo, o projeto também se tornou um fomentador de parcerias institucionais entre as diferentes esferas de governo (federal e municipal), além de algumas iniciativas que também visam a conservação da mata atlântica (Map Biomas por exemplo).

Todos os alertas e suas respostas ficam armazenadas em um banco de dados espacial, auxiliando no entendimento do perfil de desmatamento e no planejamento das políticas públicas.

Para ampliar e intensificar a atuação e a capilaridade no combate aos desmatamentos ilegais no Estado, a SEAS criou o Programa “Parceiro Olho no Verde” (Resolução SEAS nº 22/2019). O objetivo é incentivar os municípios a colaborarem de forma voluntária e independente com o Projeto “Olho no Verde” por meio da apuração dos alertas em seus territórios.

Quem pode acessar: Equipe Olho no Verde, Equipes de fiscalização ambiental internas da SEAS/INEA e externas (federal, estadual e municipal).

Prioridade de atendimento presencial (Lei Federal nº 10.048/00 e 13.466/17): Atendimento prioritário às pessoas com deficiência, aos idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, às gestantes, às lactantes, às pessoas com crianças de colo e aos obesos. Dentre os idosos é assegurada prioridade especial aos maiores de 80 (oitenta) anos.

Requisitos de atendimento: Áreas com maior vulnerabilidade de desmatamento dentro da abran-

gência de atuação do Programa. Desmatamento visíveis por imagem de satélite, podendo ser:

- Através dos alertas emitidos pela plataforma de monitoramento para supressão de vegetação;
- Aplicativo oficial do Disque Denúncia do Rio de Janeiro, que também aceita denúncias de crimes ambientais;
- Linha Verde para denúncia de ilícitos ambientais em todo o Estado do Rio;
- Constatação através do Município parceiro in loco

Formas e Horário de atendimento:

- Atendimento presencial na SEAS e INEA, das 9h às 17h, por serviços postais, ou e-mail;
- Superintendências do INEA e Unidades de Conservação, de segunda a sexta das 9h às 17h;

Meios para o acompanhamento do serviço: O Cidadão ao ingressar com uma solicitação na SEAS, receberá a numeração de um processo administrativo, que será gerado pela área responsável, para tramitação dos documentos necessários ao atendimento do serviço demandado, já que informações, conhecimento e decisões são compartilhados em tempo real. Assim sendo o cidadão, de posse da numeração do processo administrativo, poderá realizar a consulta pública acessando o seguinte link: https://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/modulos/pesquisa/md_pesq_processo_pesquisar.php?acao_externa=protocolo_pesquisar&acao_origem_externa=protocolo_pesquisar&id_orgao_acesso_externo=0

Prazo de resposta: O mais breve possível, limitado a 15 dias corridos, podendo ser prorrogado por igual período, de acordo com a complexidade do caso e mediante justificativa.

Taxa / Custo: Não há.

Área responsável: SUBCON/ SUPCON

Endereço: Av. Venezuela, 110, 5º andar, Saúde, Rio de Janeiro, RJ, CEP: 20.081-312

Telefones: (21) 2234-5739 / 2332-5626

E-mail: supcon.seas@gmail.com / olhonoverde.contato@gmail.com

Qualidade do Serviço Público: A SEAS tem como meta a prestação de serviços de qualidade ao cidadão, primando pela tempestividade e satisfação das demandas da sociedade, razão pela qual, caso o cidadão avalie que há pontos em que o serviço prestado, pela área responsável, não correspondeu às suas expectativas, poderá registrar reclamação no canal Fala.BR, disponível no link:

3. Programa de Apoio às Unidades de Conservação Municipais - ProUC

O que é?

O Programa de Apoio às Unidades de Conservação Municipais (ProUC) da Secretaria de Estado do Ambiente do Rio de Janeiro orienta cidades a implantar áreas de preservação de remanescentes de Mata Atlântica em várias regiões do Estado do Rio de Janeiro.

A Mata Atlântica, um dos biomas mais ricos do país, foi durante anos duramente devastado e hoje encontra-se muito fragmentado. No Estado do Rio de Janeiro, os maiores e mais expressivos remanescentes desse rico bioma se encontram protegidos em Unidades de Conservação (UCs) federais e estaduais.

Os fragmentos de médio e pequeno porte são extremamente importantes para a conservação dos processos ecológicos, manutenção dos recursos hídricos e a funcionalidade da paisagem em todo território municipal. Além disso, esses fragmentos ainda abrigam exemplares da fauna e flora endêmica e/ou ameaçada de extinção. Para este a criação de UCs municipais é estratégica fundamental de conservação de sua biodiversidade, em especial pelas oportunidades da formação de corredores de biodiversidade no estado do Rio de Janeiro.

Considerando as dificuldades encontradas pelos municípios, visando apoiar a gestão ambiental municipal e orientar estrategicamente a proteção da biodiversidade, a Secretaria de Estado do Ambiente e Sustentabilidade (SEAS) instituiu, por meio da Resolução nº 130 de 28 de outubro de 2009, o Programa de Apoio às Unidades de Conservação Municipais (ProUC). Conduzido pela Superintendência de Biodiversidade e Florestas (SBF), o ProUC tem o objetivo de incrementar o tamanho e a qualidade das áreas destinadas à conservação da biodiversidade no Estado do Rio de Janeiro, por meio do desenvolvimento e aplicação de mecanismos de apoio à criação (estudos técnicos, delimitação, consulta e audiência pública), e gestão (elaboração e implantação do plano de manejo e criação do Conselho gestor) de unidades de conservação municipais.

Em geral os municípios menores possuem deficiências como a falta de equipe técnica, ou falta de experiência ou orientação para criação de UCs e ausência de recursos para a realização de estudos técnicos precedentes à criação de UCs, o ProUC vem a suprir essas deficiências.

Apoio aos municípios

Atualmente o ProUC tem apoiado 34 municípios, nas mais diversas atividades.

- 1) Categorização da unidade;
- 2) Orientação nos passos da criação da UC;
- 3) Apoio a gestão;
- 4) Definição de limites;
- 5) Auxílio na elaboração dos estudos técnicos;
- 6) Adequação de informações para inserção de UCs no Cadastro Nacional de Unidades de Conservação;
- 7) Apoio na implementação;
- 8) Apoio na elaboração do Plano de Manejo
- 9) Orientação na formação do Conselho Gestor da unidade, dentre outras ações.

Planos Municipais de Recuperação e Conservação da Mata Atlântica

A partir de 2013, além de atender às demandas espontâneas, o ProUC incluiu em seu Plano de Ação, também como prioridade, a realização dos Planos Municipais de Recuperação e Conserva-

ção da Mata Atlântica, contribuindo para a identificação de áreas frágeis e ricas em biodiversidade e que devem ser transformadas em unidades de conservação municipais.

Em 2012, como iniciativa pioneira no país, a SEAS iniciou a elaboração dos Planos Municipais de Conservação e Recuperação da Mata Atlântica do Noroeste do Estado do Rio de Janeiro. Foram beneficiados os seguintes municípios: Aperibé, Bom Jesus do Itabapoana, Cambuci, Italva, Itaocara, Itaperuna, Laje do Muriaé, Miracema, Natividade, Porciúncula, Santo Antônio de Pádua, São José de Ubá e Varre-Sai (Noroeste Fluminense) e São Fidelis e Cardoso Moreira (Norte Fluminense). Foi a primeira iniciativa do país na adoção de uma estratégia regional de conservação e recuperação desse bioma.

Como resultado da elaboração desses planos, a região ganhou seis Unidades de Conservação. Somadas as áreas dessas novas unidades serão 19.584 hectares de preservação e conservação, com a proteção de 295 nascentes e cinco espécies de animais ameaçadas de extinção. Para partes devastadas, está previsto o plantio de 24 milhões de mudas.

Para o período de 2015 - 2016, dentro do escopo do ProUC, a Secretaria do Ambiente e Sustentabilidade assumiu o desafio de elaborar o Plano de Áreas Prioritárias para Conservação e Recuperação Municipais. Voltado para a criação de unidades de conservação municipais no Estado do Rio de Janeiro, o plano utilizará critérios técnicos científicos e modelagem espacial objetivando a preservação e a conservação do Bioma Mata Atlântica e de seus ecossistemas associados, de restinga e mangue.

O ProUC está compilando e analisando informações sobre a situação das Unidades de Conservação em 12 municípios da Região dos Lagos: Araruama, Arraial do Cabo, Armação dos Búzios, Cabo Frio, Casimiro de Abreu, Iguaba Grande, Maricá, Rio Bonito, Rio das Ostras, São Pedro da Aldeia, Saquarema e Silva Jardim. Como a SEAS está elaborando os Planos Municipais de Recuperação e Conservação da Mata Atlântica nesses municípios, essas informações subsidiarão as estratégias de apoio à gestão, regularização, eventuais alterações de limites e até a recategorização.

São 107.375,50 ha de Áreas Protegidas criadas sob a forma de Unidades de Conservação com apoio do ProUC no período de 2009 a 2015.

Quem pode acessar: Prefeituras Municipais

Prioridade de atendimento presencial (Lei Federal nº 10.048/00 e 13.466/17): Atendimento prioritário às pessoas com deficiência, aos idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, às gestantes, às lactantes, às pessoas com crianças de colo e aos obesos. Dentre os idosos é assegurada prioridade especial aos maiores de 80 (oitenta) anos.

Requisitos de atendimento: Não há.

Formas e Horário de atendimento: Presencial das 9h às 17h, por serviços postais, telefônicos ou e-mail.

Meios para o acompanhamento do serviço: O Cidadão ao ingressar com uma solicitação na SEAS,

receberá a numeração de um processo administrativo, que será gerado pela área responsável, para tramitação dos documentos necessários ao atendimento do serviço demandado, já que informações, conhecimento e decisões são compartilhados em tempo real. Assim sendo o cidadão, de posse da numeração do processo administrativo, poderá realizar a consulta pública acessando o seguinte link: https://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/modulos/pesquisa/md_pesq_processo_pesquisar.php?acao_externa=protocolo_pesquisar&acao_origem_externa=protocolo_pesquisar&id_orcao_acesso_externo=0

Prazo de resposta: Variável de acordo com a demandada. Se específico para criação de UC estimado em no mínimo 3 meses.

Taxa / Custo: Não há.

Área responsável: SUBCON/SUPCON

Endereço: Av. Venezuela, 110, 5º andar, Saúde, Rio de Janeiro, RJ, CEP: 20.081-312.

Telefone: (21) 2334-5908

E-mail: prouc.seas@gmail.com

Qualidade do Serviço Público: A SEAS tem como meta a prestação de serviços de qualidade ao cidadão, primando pela tempestividade e satisfação das demandas da sociedade, razão pela qual, caso o cidadão avalie que há pontos em que o serviço prestado, pela área responsável, não correspondeu às suas expectativas, poderá registrar reclamação no canal Fala.BR, disponível no link: <https://falabr.cgu.gov.br/publico/RJ/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

4. Zoneamento Ecológico Econômico

O que é?

O Zoneamento Ecológico-Econômico (ZEE) é um instrumento estratégico de planejamento regional e de gestão territorial que estabelece indicadores sobre limites e potencialidades de uso dos recursos naturais através de estudos tanto geobiofísicos, quanto socioeconômicos. O ZEE/RJ foi previsto pela Política Nacional de Meio Ambiente (Lei nº 6.938/1981) estabelecido em Lei Estadual nº 5.067/2007.

Quem pode acessar: Qualquer cidadão e entidade pública ou privada.

Prioridade de atendimento presencial (Lei Federal nº 10.048/00 e 13.466/17): Atendimento prioritário às pessoas com deficiência, aos idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, às gestantes, às lactantes, às pessoas com crianças de colo e aos obesos. Dentre os idosos é assegurada prioridade especial aos maiores de 80 (oitenta) anos.

Requisitos de atendimento: Não há.

Formas e Horário de atendimento: presencial das 9h às 17h, por serviços postais, ou e-mail.

Meios para o acompanhamento do serviço: O Cidadão ao ingressar com uma solicitação na SEAS, receberá a numeração de um processo administrativo, que será gerado pela área responsável, para tramitação dos documentos necessários ao atendimento do serviço demandado, já que informações, conhecimento e decisões são compartilhados em tempo real. Assim sendo o cidadão, de posse da numeração do processo administrativo, poderá realizar a consulta pública acessando o seguinte link: https://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/modulos/pesquisa/md_pesq_processo_pesquisar.php?acao_externa=protocolo_pesquisar&acao_origem_externa=protocolo_pesquisar&id_orgao_acesso_externo=0

Prazo de resposta: O mais breve possível, limitado a 30 dias corridos, podendo ser prorrogado por igual período, de acordo com a complexidade do caso e mediante justificativa.

Taxa / Custo: Não há.

Área responsável: SUPCLIN

Endereço: Av. Venezuela, 110, 5º andar, Saúde, Rio de Janeiro, RJ, CEP: 20.081-312

Telefone: (21) 2332-5719

E-mail: suplim.supclim@gmail.com

Mais informações acesse o link: <https://inea.maps.arcgis.com/apps/MapSeries/index.html?appid=73adad21578046c08462fb128f489200>

Qualidade do Serviço Público: A SEAS tem como meta a prestação de serviços de qualidade ao cidadão, primando pela tempestividade e satisfação das demandas da sociedade, razão pela qual, caso o cidadão avalie que há pontos em que o serviço prestado, pela área responsável, não correspondeu às suas expectativas, poderá registrar reclamação no canal Fala.BR, disponível no link: <https://falabr.cgu.gov.br/publico/RJ/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

5. Programa Clima Rio de Janeiro

O que é?

O Programa visa dentre outras atividades, desenvolver a primeira plataforma pública de negociação de ativos ambientais, lastreada no plano de gestão das emissões na bacia atmosférica estadual, controlando indicadores de desempenho das indústrias/empresas no tocante às metas de redução de emissões de gases do efeito estufa, principalmente o CO₂.

Quem pode acessar: Qualquer cidadão e entidade pública ou privada

Prioridade de atendimento presencial (Lei Federal nº 10.048/00 e 13.466/17): Atendimento prioritário às pessoas com deficiência, aos idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, às

gestantes, às lactantes, às pessoas com crianças de colo e aos obesos. Dentre os idosos é assegurada prioridade especial aos maiores de 80 (oitenta) anos.

Requisitos de atendimento: Não há.

Formas e Horário de atendimento: presencial das 9h às 17h, por serviços postais, ou e-mail.

Meios para o acompanhamento do serviço: O Cidadão ao ingressar com uma solicitação na SEAS, receberá a numeração de um processo administrativo, que será gerado pela área responsável, para tramitação dos documentos necessários ao atendimento do serviço demandado, já que informações, conhecimento e decisões são compartilhados em tempo real. Assim sendo o cidadão, de posse da numeração do processo administrativo, poderá realizar a consulta pública acessando o seguinte link: https://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/modulos/pesquisa/md_pesq_processo_pesquisar.php?acao_externa=protocolo_pesquisar&acao_origem_externa=protocolo_pesquisar&id_orgao_acesso_externo=0

Prazo de resposta: O mais breve possível, limitado a 30 dias corridos, podendo ser prorrogado por igual período, de acordo com a complexidade do caso e mediante justificativa.

Taxa / Custo: Não há.

Área responsável: SUPCLIM

Endereço: Av. Venezuela, 110, 5º andar, Saúde, Rio de Janeiro, RJ, CEP: 20.081-312

Telefone: (21) 2332-5719

E-mail: suplim.supclim@gmail.com

Qualidade do Serviço Público: A SEAS tem como meta a prestação de serviços de qualidade ao cidadão, primando pela tempestividade e satisfação das demandas da sociedade, razão pela qual, caso o cidadão avalie que há pontos em que o serviço prestado, pela área responsável, não correspondeu às suas expectativas, poderá registrar reclamação no canal Fala.BR, disponível no link: <https://falabr.cgu.gov.br/publico/RJ/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

6. Plano de Restauração e Desenvolvimento Florestal do RJ

O que é?

Plano Estadual de Restauração e Desenvolvimento Florestal do Rio de Janeiro (PRDF) tem por objetivo promover a conservação da biodiversidade e o uso sustentável dos recursos naturais para atender as necessidades locais, nacionais e globais.

Quem pode acessar: Qualquer cidadão e entidade pública ou privada.

Prioridade de atendimento presencial (Lei Federal nº 10.048/00 e 13.466/17): Atendimento prio-

ritário às pessoas com deficiência, aos idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, às gestantes, às lactantes, às pessoas com crianças de colo e aos obesos. Dentre os idosos é assegurada prioridade especial aos maiores de 80 (oitenta) anos.

Requisitos de atendimento: Não há.

Formas e Horário de atendimento: presencial das 9h às 17h, por serviços postais, ou e-mail.

Meios para o acompanhamento do serviço: O Cidadão ao ingressar com uma solicitação na SEAS, receberá a numeração de um processo administrativo, que será gerado pela área responsável, para tramitação dos documentos necessários ao atendimento do serviço demandado, já que informações, conhecimento e decisões são compartilhados em tempo real. Assim sendo o cidadão, de posse da numeração do processo administrativo, poderá realizar a consulta pública acessando o seguinte link: https://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/modulos/pesquisa/md_pesq_processo_pesquisar.php?acao_externa=protocolo_pesquisar&acao_origem_externa=protocolo_pesquisar&id_orgao_acesso_externo=0

Prazo de resposta: O mais breve possível, limitado a 30 dias corridos, podendo ser prorrogado por igual período, de acordo com a complexidade do caso e mediante justificativa.

Taxa / Custo: Não há.

Área responsável: SUPCLIM

Endereço: Av. Venezuela, 110, 5º andar, Saúde, Rio de Janeiro, RJ, CEP: 20.081-312

Telefone: (21) 2332-5719

E-mail: suplim.supclim@gmail.com

Qualidade do Serviço Público: A SEAS tem como meta a prestação de serviços de qualidade ao cidadão, primando pela tempestividade e satisfação das demandas da sociedade, razão pela qual, caso o cidadão avalie que há pontos em que o serviço prestado, pela área responsável, não correspondeu às suas expectativas, poderá registrar reclamação no canal Fala.BR, disponível no link: <https://falabr.cgu.gov.br/publico/RJ/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

7. Inventário Florestal do RJ

O que é?

Projeto para ampliar o conhecimento da biodiversidade fluminense e estabelecer parâmetros quantitativos e qualitativos das florestas que ainda existem no nosso Estado, saber qual é seu estado de conservação ou degradação, conhecer a distribuição e o potencial das diversas espécies de árvores, inclusive das raras e ameaçadas de extinção, para fundamentar políticas corretas para o uso do solo e para a conservação dos recursos naturais, principalmente no que tange as unidades de conservação.

Quem pode acessar: Qualquer cidadão e entidade pública ou privada.

Prioridade de atendimento presencial (Lei Federal nº 10.048/00 e 13.466/17): Atendimento prioritário às pessoas com deficiência, aos idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, às gestantes, às lactantes, às pessoas com crianças de colo e aos obesos. Dentre os idosos é assegurada prioridade especial aos maiores de 80 (oitenta) anos.

Requisitos de atendimento: Não há.

Formas e Horário de atendimento: presencial das 9h às 17h, por serviços postais, ou e-mail.

Meios para o acompanhamento do serviço: O Cidadão ao ingressar com uma solicitação na SEAS, receberá a numeração de um processo administrativo, que será gerado pela área responsável, para tramitação dos documentos necessários ao atendimento do serviço demandado, já que informações, conhecimento e decisões são compartilhados em tempo real. Assim sendo o cidadão, de posse da numeração do processo administrativo, poderá realizar a consulta pública acessando o seguinte link: https://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/modulos/pesquisa/md_pesq_processo_pesquisar.php?acao_externa=protocolo_pesquisar&acao_origem_externa=protocolo_pesquisar&id_orgao_acesso_externo=0

Prazo de resposta: O mais breve possível, limitado a 30 dias corridos, podendo ser prorrogado por igual período, de acordo com a complexidade do caso e mediante justificativa.

Taxa / Custo: Não há.

Área responsável: SUPCLIM

Endereço: Av. Venezuela, 110, 5º andar, Saúde, Rio de Janeiro, RJ, CEP: 20.081-312

Telefone: (21) 2332-5719

E-mail: suplim.supclim@gmail.com

Qualidade do Serviço Público: A SEAS tem como meta a prestação de serviços de qualidade ao cidadão, primando pela tempestividade e satisfação das demandas da sociedade, razão pela qual, caso o cidadão avalie que há pontos em que o serviço prestado, pela área responsável, não correspondeu às suas expectativas, poderá registrar reclamação no canal Fala.BR, disponível no link: <https://falabr.cgu.gov.br/publico/RJ/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

8. Fórum Mudanças Climáticas RJ

O que é?

Ente consultivo da sociedade civil, com o objetivo geral de monitorar o Plano Estadual de Mudanças do Clima PEMC, engajar a sociedade e o Governo do Estado do Rio de Janeiro para discussão e

apoio sobre o fenômeno das mudanças climáticas globais.

Quem pode acessar: Qualquer cidadão e entidade pública ou privada

Prioridade de atendimento presencial (Lei Federal nº 10.048/00 e 13.466/17): Atendimento prioritário às pessoas com deficiência, aos idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, às gestantes, às lactantes, às pessoas com crianças de colo e aos obesos. Dentre os idosos é assegurada prioridade especial aos maiores de 80 (oitenta) anos.

Requisitos de atendimento: Não há.

Formas e Horário de atendimento: presencial das 9h às 17h, por serviços postais, ou e-mail.

Meios para o acompanhamento do serviço: O Cidadão ao ingressar com uma solicitação na SEAS, receberá a numeração de um processo administrativo, que será gerado pela área responsável, para tramitação dos documentos necessários ao atendimento do serviço demandado, já que informações, conhecimento e decisões são compartilhados em tempo real. Assim sendo o cidadão, de posse da numeração do processo administrativo, poderá realizar a consulta pública acessando o seguinte link: https://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/modulos/pesquisa/md_pesq_processo_pesquisar.php?acao_externa=protocolo_pesquisar&acao_origem_externa=protocolo_pesquisar&id_orgao_acesso_externo=0

Prazo de resposta: O mais breve possível, limitado a 30 dias corridos, podendo ser prorrogado por igual período, de acordo com a complexidade do caso e mediante justificativa.

Taxa / Custo: Não há.

Área responsável: SUPCLIM

Endereço: Av. Venezuela, 110, 5º andar, Saúde, Rio de Janeiro, RJ, CEP: 20.081-312

Telefone: (21) 2332-5719

E-mail: suplim.supclim@gmail.com

Qualidade do Serviço Público: A SEAS tem como meta a prestação de serviços de qualidade ao cidadão, primando pela tempestividade e satisfação das demandas da sociedade, razão pela qual, caso o cidadão avalie que há pontos em que o serviço prestado, pela área responsável, não correspondeu às suas expectativas, poderá registrar reclamação no canal Fala.BR, disponível no link: <https://falabr.cgu.gov.br/publico/RJ/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

9. Fundo Estadual de Conservação Ambiental e Desenvolvimento Urbano - FECAM

O que é?

O Fundo Estadual de Conservação Ambiental e Desenvolvimento Urbano (FECAM) foi criado pela Lei nº 1.060, de 10 de novembro de 1986 – mais tarde alterado pelas leis nº 2575, de 19 de junho

de 1996; 3520, de 27 de dezembro de 2000; e 4143, de 28 de agosto de 2003 –, com o objetivo de atender às necessidades financeiras de projetos e programas ambientais e de desenvolvimento urbano em consonância com o disposto no parágrafo 3º do artigo 263 da Constituição Estadual.

Os recursos do FECAM são oriundos dos royalties do petróleo atribuídos ao Estado do Rio de Janeiro, cabendo ao FECAM 5% do valor relativo à extração na camada pós-sal e 5% na camada pré-sal. Também constituem recursos do FECAM o resultado de multas administrativas aplicadas e condenações judiciais por irregularidade constatadas pelos órgãos fiscalizadores do meio ambiente.

O FECAM é gerido por um Conselho Superior, presidido pelo titular da Secretaria de Estado do Ambiente e integrado por um representante da Secretaria de Estado de Fazenda, da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, do Instituto Estadual do Ambiente (INEA), da Federação das Indústrias do Estado do Rio de Janeiro (FIRJAN); da Assembleia Permanente de Entidades em Defesa do Meio Ambiente do Estado do Rio de Janeiro (APEDEMA). As atividades administrativas inerentes a operacionalização do FECAM estão a cargo da Secretaria Executiva, coordenada por Secretário Executivo que se reporta diretamente ao Secretário de Estado do Ambiente.

O FECAM financia projetos ambientais e para o desenvolvimento urbano em todo o Estado do Rio de Janeiro, englobando diversas áreas, tais como reflorestamento, recuperação de áreas degradadas, canalização de cursos d'água, educação ambiental, implantação de novas tecnologias menos poluentes, despoluição de praias e saneamento.

O FECAM busca, assim, atender as necessidades ambientais do estado, minorando seu passivo ambiental.

Quem pode acessar: Qualquer cidadão e entidade pública ou privada podem acessar o sítio eletrônico do FECAM (<http://www.fecam.rj.gov.br/>) e obter relatórios anuais de execução financeira, porém os recursos do FECAM somente poderão ser utilizados em programas e projetos ambientais de órgãos públicos estaduais, prefeituras municipais, universidades públicas e organizações não-governamentais sem fins lucrativos, cujos objetivos estejam em consonância com o objeto do FECAM. Lei Estadual 1.060/1986, art. 2º, parágrafo único. Os projetos aprovados pelo Conselho Superior do FECAM.

Prioridade de atendimento presencial (Lei Federal nº 10.048/00 e 13.466/17): Atendimento prioritário às pessoas com deficiência, aos idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, às gestantes, às lactantes, às pessoas com crianças de colo e aos obesos. Dentre os idosos é assegurada prioridade especial aos maiores de 80 (oitenta) anos.

Requisitos de atendimento: - Não há.

Formas e Horário de atendimento: presencial das 9h às 17h, por serviços postais, ou e-mail.

Meios para o acompanhamento do serviço: O Cidadão ao ingressar com uma solicitação na SEAS, receberá a numeração de um processo administrativo, que será gerado pela área responsável, para tramitação dos documentos necessários ao atendimento do serviço demandado, já que informações, conhecimento e decisões são compartilhados em tempo real. Assim sendo o cidadão, de posse da numeração do processo administrativo, poderá realizar a consulta pública acessando

o seguinte link:

https://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/modulos/pesquisa/md_pesq_processo_pesquisar.php?acao_externa=protocolo_pesquisar&acao_origem_externa=protocolo_pesquisar&id_orgao_acesso_externo=0

Prazo de resposta: Condicionado à complexidade da demanda.

Taxa / Custo: Não há

Área responsável: SUBEXEC/SUPFIP/CFECAM

Endereço: Av. Venezuela, 110, 5º andar, Saúde, Rio de Janeiro, RJ, CEP: 20.081-312

Telefone: (21) 2332-5598

E-mail: fecam.ambiente.rj@gmail.com

Mais informações acesse o link: <http://www.fecam.rj.gov.br/>

Qualidade do Serviço Público: A SEAS tem como meta a prestação de serviços de qualidade ao cidadão, primando pela tempestividade e satisfação das demandas da sociedade, razão pela qual, caso o cidadão avalie que há pontos em que o serviço prestado, pela área responsável, não correspondeu às suas expectativas, poderá registrar reclamação no canal Fala.BR, disponível no link: <https://falabr.cgu.gov.br/publico/RJ/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

10. Fundo da Mata Atlântica - FMA

O que é?

O Fundo da Mata Atlântica é um inovador mecanismo operacional e financeiro que permite uma execução mais ágil, eficiente e transparente dos projetos voltados para as unidades de conservação – parques, reservas biológicas, estações ecológicas e outras – do Rio de Janeiro com recursos de compensações ambientais e outras verbas.

A compensação ambiental é um valor, definido em lei federal, em que os empreendimentos que causem um significativo impacto ambiental devem contribuir para apoiar a implantação destas unidades de Conservação, incluindo regularização fundiária; construção de sedes, alojamentos, centros de visitantes, guaritas, pórticos, cercamento, sinalização etc.; contratação de planos de manejo; aquisição de veículos, equipamentos e mobiliário e outras atividades imprescindíveis para o seu bom funcionamento.

A efetividade do Mecanismo do FMA-RJ pode ser verificada através das “notas” (avaliações) das UCs estaduais, oriundas do grau de estruturação e preservação destas unidades, obtidas através de critérios de avaliação elaborados pela equipe de Biodiversidade do INEA.

Quem pode acessar: Qualquer cidadão pode obter Informações do Fundo da Mata Atlântica no

sítio eletrônico do FMA (<http://www.fmarj.org/>), contudo os proponentes dos projetos são órgãos integrantes de SISNAMA e as instituições gestoras de unidades de conservação e os projetos aprovados na Câmara de Compensação Ambiental (CCA).

Prioridade de atendimento presencial (Lei Federal nº 10.048/00 e 13.466/17): Atendimento prioritário às pessoas com deficiência, aos idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, às gestantes, às lactantes, às pessoas com crianças de colo e aos obesos. Dentre os idosos é assegurada prioridade especial aos maiores de 80 (oitenta) anos.

Requisitos de atendimento: Não há.

Formas e Horário de atendimento: presencial das 9h às 17h, por serviços postais, ou e-mail.

Meios para o acompanhamento do serviço: O Cidadão ao ingressar com uma solicitação na SEAS, receberá a numeração de um processo administrativo, que será gerado pela área responsável, para tramitação dos documentos necessários ao atendimento do serviço demandado, já que informações, conhecimento e decisões são compartilhados em tempo real. Assim sendo o cidadão, de posse da numeração do processo administrativo, poderá realizar a consulta pública acessando o seguinte link: https://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/modulos/pesquisa/md_pesq_processo_pesquisar.php?acao_externa=protocolo_pesquisar&acao_origem_externa=protocolo_pesquisar&id_orgao_acesso_externo=0

Prazo de resposta: Condicionado à complexidade da demanda.

Taxa / Custo: Não há.

Área responsável: SUBEXEC/SUPFIP/CFMA

Endereço: Av. Venezuela, 110, 5º andar, Saúde, Rio de Janeiro, RJ, CEP: 20.081-312
Telefone: (21) 2332-5598

E-mail: cca.sea.rj@gmail.com

Mais informações acesse o link: <http://www.fmarj.org/>

Qualidade do Serviço Público: A SEAS tem como meta a prestação de serviços de qualidade ao cidadão, primando pela tempestividade e satisfação das demandas da sociedade, razão pela qual, caso o cidadão avalie que há pontos em que o serviço prestado, pela área responsável, não correspondeu às suas expectativas, poderá registrar reclamação no canal Fala.BR, disponível no link: <https://falabr.cgu.gov.br/publico/RJ/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

11. Conselho Estadual de Recursos Hídricos - CERHI-RJ

O que é?

O Conselho Estadual de Recursos Hídricos foi instituído pela Lei Estadual nº 3.239/1999 que o defi-

ne como parte do Sistema Estadual de Gerenciamento de Recursos Hídricos – SEGRHI. É um órgão colegiado com atribuições normativa, consultiva e deliberativa, responsável pela promoção e pela implementação das diretrizes da Política Estadual de Recursos Hídricos.

Compete ao CERHI-RJ: estabelecer as diretrizes para a formação, a organização e o funcionamento dos Comitês de Bacia Hidrográfica (CBHs) e Agências de Água; exercer a arbitragem, em última instância administrativa, dos conflitos entre os Comitês; estabelecer os critérios gerais sobre a outorga de direito de uso de recursos hídricos e a sua cobrança – Outorga de Direito de Uso de Recursos Hídricos (OUT) ; deliberar sobre os projetos de aproveitamento de recursos hídricos dentro do Estado, além de analisar as propostas de alteração da legislação pertinente a recursos hídricos e à Política Estadual de Recursos Hídricos.

Quem pode acessar: Qualquer cidadão

Prioridade de atendimento presencial (Lei Federal nº 10.048/00 e 13.466/17): Atendimento prioritário às pessoas com deficiência, aos idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, às gestantes, às lactantes, às pessoas com crianças de colo e aos obesos. Dentre os idosos é assegurada prioridade especial aos maiores de 80 (oitenta) anos.

Requisitos de atendimento: Não há.

Formas e Horário de atendimento: Presencial, e-mail e telefone - 9h às 18h.

Meios para o acompanhamento do serviço: O Cidadão ao ingressar com uma solicitação na SEAS, receberá a numeração de um processo administrativo, que será gerado pela área responsável, para tramitação dos documentos necessários ao atendimento do serviço demandado, já que informações, conhecimento e decisões são compartilhados em tempo real. Assim sendo o cidadão, de posse da numeração do processo administrativo, poderá realizar a consulta pública acessando o seguinte link: https://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/modulos/pesquisa/md_pesq_processo_pesquisar.php?acao_externa=protocolo_pesquisar&acao_origem_externa=protocolo_pesquisar&id_orgao_acesso_externo=0

Prazo de resposta: O mais breve possível, podendo variar de acordo com a demanda e a necessidade de internalização no colegiado.

Taxa / Custo: Não há.

Área responsável: SUBRHES/SUPRH/COPART

Endereço: Av. Venezuela, 110, 5º andar, Saúde, Rio de Janeiro, RJ, CEP: 20.081-312

Telefone: (21) 2334-9659

E-mail: cerhi.rj@gmail.com

Qualidade do Serviço Público: A SEAS tem como meta a prestação de serviços de qualidade ao

cidadão, primando pela tempestividade e satisfação das demandas da sociedade, razão pela qual, caso o cidadão avalie que há pontos em que o serviço prestado, pela área responsável, não correspondeu às suas expectativas, poderá registrar reclamação no canal Fala.BR, disponível no link: <https://falabr.cgu.gov.br/publico/RJ/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

12. Desenvolvimento de Políticas Públicas para a Gestão de Resíduos Sólidos

O que é?

A SEAS desenvolvimento de Políticas Públicas para a Gestão de Resíduos Sólidos, em consonância com o Pacto pelo Saneamento, a Política Estadual de Resíduos Sólidos e demais normas e regulamentos sobre o tema.

Principais atividades em desenvolvimento:

- Apoio aos municípios para implantação dos sistemas públicos de coleta seletiva.
- Apoio técnico e financeiro aos Consórcios Intermunicipais para Gestão de Resíduos Sólidos Urbanos e disposição final ambientalmente adequada de dos rejeitos.
- Elaboração de modelagem, regulamentação e fomento à implantação da Logística reversa no Estado,
- Revisão do Plano Estadual de Gestão de Resíduos Sólidos, instrumento fundamental para o planejamento e desenvolvimento das políticas de resíduos em território fluminense, bem como acompanhamento de indicadores.

Quem pode acessar: Gestores Municipais, Presidentes de Consórcios Intermunicipais de Resíduos Sólidos Urbanos e Entidades gestoras.

Prioridade de atendimento presencial (Lei Federal nº 10.048/00 e 13.466/17): Atendimento prioritário às pessoas com deficiência, aos idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, às gestantes, às lactantes, às pessoas com crianças de colo e aos obesos. Dentre os idosos é assegurada prioridade especial aos maiores de 80 (oitenta) anos.

Requisitos de atendimento: Não há.

Formas e Horário de atendimento: Enviar solicitação formal para o endereço eletrônico suppres.ambiente@gmail.com.

Meios para o acompanhamento do serviço: O Cidadão ao ingressar com uma solicitação na SEAS, receberá a numeração de um processo administrativo, que será gerado pela área responsável, para tramitação dos documentos necessários ao atendimento do serviço demandado, já que informações, conhecimento e decisões são compartilhados em tempo real. Assim sendo o cidadão, de posse da numeração do processo administrativo, poderá realizar a consulta pública acessando o seguinte link: https://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/modulos/pesquisa/md_pesq_processo_pesquisar.php?acao_

[externa=protocolo_pesquisar&acao_origem_externa=protocolo_pesquisar&id_orgao_acesso_externo=0](#)

Prazo de resposta: Condicionado à complexidade da demanda.

Taxa / Custo: Não há.

Área responsável: SUBSAN/SUPGER

Endereço: Av. Venezuela, 110, 5º andar, Saúde, Rio de Janeiro, RJ, CEP: 20.081-312

Telefone: (21) 2332-5910

E-mail: supgres.ambiente@gmail.com

Qualidade do Serviço Público: A SEAS tem como meta a prestação de serviços de qualidade ao cidadão, primando pela tempestividade e satisfação das demandas da sociedade, razão pela qual, caso o cidadão avalie que há pontos em que o serviço prestado, pela área responsável, não correspondeu às suas expectativas, poderá registrar reclamação no canal Fala.BR, disponível no link: <https://falabr.cgu.gov.br/publico/RJ/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

13. Espaço Convivência Sustentável (Ecos)

O que é?

É o espaço criado com o compromisso de ser mais que uma instalação física capaz de concentrar exposições e ações sobre temas relevantes para a sociedade, o ECOS visa promover a conscientização e o engajamento da sociedade sobre temas relevantes para o desenvolvimento sustentável, bem como pretende estimular o diálogo da população com a SEAS e outros órgãos do governo do estado.

E vai além: o espaço tem o intuito de mostrar que é necessário e possível mudar ações e hábitos cotidianos para construir um mundo melhor para todos.

Não por acaso, o ECOS tem um jardim comestível, com plantas alimentícias não convencionais e outras espécies amplamente utilizadas na culinária tradicional e que podem fazer parte de hortas domésticas.

O ECOS também oferece à população uma agenda de atividades que estimulam o conhecimento sobre os 'Objetivos de Desenvolvimento Sustentável' estabelecidos pela Organização das Nações Unidas (ONU).

Para tanto, palestras e oficinas também integram a programação periódica do local, cuja agenda é disponibilizada, continuamente, nas redes sociais da SEAS.

Atualmente o ECOS disponibiliza uma mostra sobre resíduos: "Do Lixo ao Recurso". A exposição

visa engajar os cidadãos na mudança em relação aos resíduos – tema prioritário na agenda da SEAS para esse ano (2020), por meio do Programa FINS (Foco e Inovação, SEAS).

Outro diferencial do local é o Ponto de Entrega Voluntária, instalado para promover o descarte correto de resíduos e o encaminhamento para reutilização e reciclagem. A iluminação da área também foi previamente pensada e provém de painéis fotovoltaicos, gerando energia renovável para o consumo.

Além disso, o espaço coloca em prática a contínua proposta da SEAS de incentivar a Educação Ambiental – e dela colher bons frutos para todos. Neste sentido, recebe grupos escolares, semanalmente, para conhecerem a exposição e realizarem atividades diferenciadas. O ECOS fica aberto ao público aos sábados e domingo, das 9h às 16h. A entrada é gratuita.

Quem pode acessar: Qualquer cidadão

Prioridade de atendimento presencial (Lei Federal nº 10.048/00 e 13.466/17): Atendimento prioritário às pessoas com deficiência, aos idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, às gestantes, às lactantes, às pessoas com crianças de colo e aos obesos. Dentre os idosos é assegurada prioridade especial aos maiores de 80 (oitenta) anos.

Requisitos de atendimento: Não há.

Formas e Horário de atendimento: O espaço fica aberto ao público nos finais de semana (sábados e domingos), das 09:00h às 16:00h, e visitas escolares semanais são agendadas para que estudantes possam conhecer o espaço e seu conteúdo, participando de palestras e dinâmicas. Esclarecimentos e marcações podem ser realizados via e-mail e telefone, de segunda a sexta de 09:00h às 18:00h.

Meios para o acompanhamento do serviço: via e-mail e telefone, de segunda a sexta de 09:00h às 18:00h.

Prazo de resposta: O mais breve possível, limitado a 5 dias corridos, podendo ser prorrogado por igual período, de acordo com a complexidade do caso e mediante justificativa.

Taxa / Custo: Não há.

Área responsável: SUBRHES/SUPSUS

Endereço: Av. Venezuela, 110, quinto andar, Sala 508, Saúde, Rio de Janeiro, RJ, CEP: 20.081-312

Telefone: (21) 2334-9619

E-mail: convivenciasustentavel.seas@gmail.com

Qualidade do Serviço Público: A SEAS tem como meta a prestação de serviços de qualidade ao cidadão, primando pela tempestividade e satisfação das demandas da sociedade, razão pela qual,

caso o cidadão avalie que há pontos em que o serviço prestado, pela área responsável, não corresponde às suas expectativas, poderá registrar reclamação no canal Fala.BR, disponível no link: <https://falabr.cgu.gov.br/publico/RJ/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

14. Comissão Estadual de Controle Ambiental – CECA

O que é?

A Comissão Estadual de Controle Ambiental – CECA é órgão colegiado integrante da estrutura básica da Secretaria de Estado do Ambiente e Sustentabilidade, instituída pelo Decreto-Lei nº 134, de 16 de junho de 1975, regulada pelo Decreto Estadual nº 21.287, de 23 de janeiro de 1995, pela Lei 5101/2007 regulada pelo Decreto 46.619/2019.

Compete a CECA a expedição da licença ambiental nas seguintes hipóteses:

I - licenças de atividades e empreendimentos executados pelo próprio instituto e que estejam sujeitos ao licenciamento ambiental, independentemente de a atividade estar sujeita ou não à elaboração de EIA/RIMA;

II - licenças de atividades e empreendimentos previstos nos incisos III, V e XII do art. 1º da Lei nº 1.356, de 03 de outubro de 1988;

III - licença prévia ou instrumento equivalente que se preste, ainda que não exclusivamente, a atestar a viabilidade locacional e ambiental de atividades e empreendimentos previstos nos incisos I, II, IV, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XIII, XIV, XV e XVI do art. 1º da Lei nº 1.356, de 03 de outubro de 1988.

Caberá recurso junto a CECA, da decisão administrativa que indeferir o pedido de licenciamento, em um único recurso, no prazo de 15 (quinze) dias, nas decisões proferidas pelo Conselho Diretor do INEA;

Quem pode acessar: O Acesso as Deliberações, Agendas e ATAs, da CECA estão disponíveis a toda a população através do sítio eletrônico do INEA/SEAS

Prioridade de atendimento (Lei Federal nº 10.048/00 e 13.466/17): Atendimento prioritário às pessoas com deficiência, aos idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, às gestantes, às lactantes, às pessoas com crianças de colo e aos obesos. Dentre os idosos, é assegurada prioridade especial aos maiores de 80 (oitenta) anos.

Requisitos de atendimento: Não há.

Formas e Horário de atendimento: Através de Ofícios para órgãos públicos, cartas e e-mails para as demais organizações e entidades civis.

Meios para o acompanhamento do serviço: O Cidadão ao ingressar com uma solicitação na SEAS, receberá a numeração de um processo administrativo, que será gerado pela área responsável,

para tramitação dos documentos necessários ao atendimento do serviço demandado, já que informações, conhecimento e decisões são compartilhados em tempo real. Assim sendo o cidadão, de posse da numeração do processo administrativo, poderá realizar a consulta pública acessando o seguinte link: https://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/modulos/pesquisa/md_pesq_processo_pesquisar.php?acao_externa=protocolo_pesquisar&acao_origem_externa=protocolo_pesquisar&id_orgao_acesso_externo=0

Prazo de resposta: De acordo com a disponibilidade da informação, não superior a 5 dias úteis.

Taxa / Custo: não há.

Área responsável: CECA

Endereço: Av. Venezuela, 110, quinto andar, Sala 508, Saúde, Rio de Janeiro, RJ, CEP: 20.081-312
Telefone: (21) 2334-5905

E-mail: ceca.ambiente@yahoo.com.br

Mais informações acesse o link: <http://www.inea.rj.gov.br/institucional/sobre-a-ceca/>

Qualidade do Serviço Público: A SEAS tem como meta a prestação de serviços de qualidade ao cidadão, primando pela tempestividade e satisfação das demandas da sociedade, razão pela qual, caso o cidadão avalie que há pontos em que o serviço prestado, pela área responsável, não corresponde às suas expectativas, poderá registrar reclamação no canal Fala.BR, disponível no link: <https://falabr.cgu.gov.br/publico/RJ/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

15. Programa de Saneamento Ambiental dos Municípios do Entorno da Baía de Guanabara - PSAM

O que é?

O Programa de Saneamento Ambiental dos Municípios do Entorno da Baía de Guanabara -PSAM é a iniciativa do estado para ampliação do serviço de saneamento básico no Estado do Rio de Janeiro.

Quem pode acessar: Qualquer pessoa física ou jurídica.

Prioridade de atendimento (Lei Federal nº 10.048/00 e 13.466/17): Atendimento prioritário às pessoas com deficiência, aos idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, às gestantes, às lactantes, às pessoas com crianças de colo e aos obesos. Dentre os idosos, é assegurada prioridade especial aos maiores de 80 (oitenta) anos.

Requisitos de atendimento: Não há.

Formas e Horário de atendimento: Atendimento presencial das 9h às 17h, por serviços postais, ou e-mail.

Meios para o acompanhamento do serviço: O Cidadão ao ingressar com uma solicitação na SEAS, receberá a numeração de um processo administrativo, que será gerado pela área responsável, para tramitação dos documentos necessários ao atendimento do serviço demandado, já que informações, conhecimento e decisões são compartilhados em tempo real. Assim sendo o cidadão, de posse da numeração do processo administrativo, poderá realizar a consulta pública acessando o seguinte link: https://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/modulos/pesquisa/md_pesq_processo_pesquisar.php?acao_externa=protocolo_pesquisar&acao_origem_externa=protocolo_pesquisar&id_orgao_acesso_externo=0

Prazo de resposta: Condicionado à complexidade da demanda.

Taxa / Custo: Não há.

Área responsável: SEAS/UEPSAM

Endereço: Av. Rio Branco nº 26 - 9º andar - Rio de Janeiro - RJ - CEP: 20091-001

Telefone: (21) 3575-5880

E-mail: psam@psam.eco.br

Mais informações acesse o link: <http://www.psam.eco.br/>

Qualidade do Serviço Público: A SEAS tem como meta a prestação de serviços de qualidade ao cidadão, primando pela tempestividade e satisfação das demandas da sociedade, razão pela qual, caso o cidadão avalie que há pontos em que o serviço prestado, pela área responsável, não corresponde às suas expectativas, poderá registrar reclamação no canal Fala.BR, disponível no link: <https://falabr.cgu.gov.br/publico/RJ/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

16. Protocolo

O que é?

O Protocolo é setor responsável pelo recebimento de documentos direcionados à SEAS.

Quem pode acessar: Qualquer pessoa física ou jurídica.

Prioridade de atendimento presencial (Lei Federal nº 10.048/00 e 13.466/17): Atendimento prioritário às pessoas com deficiência, aos idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, às gestantes, às lactantes, às pessoas com crianças de colo e aos obesos. Dentre os idosos é assegurada prioridade especial aos maiores de 80 (oitenta) anos.

Requisitos de Atendimento: Não há.

Formas e Horários de Atendimento: Atendimento presencial das 9h às 17h, por serviços postais, ou e-mail.

Meios para o acompanhamento do serviço: O Cidadão ao ingressar com uma solicitação na SEAS, receberá a numeração de um processo administrativo, que será gerado pela área responsável, para tramitação dos documentos necessários ao atendimento do serviço demandado, já que informações, conhecimento e decisões são compartilhados em tempo real. Assim sendo o cidadão, de posse da numeração do processo administrativo, poderá realizar a consulta pública acessando o seguinte link: https://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/modulos/pesquisa/md_pesq_processo_pesquisar.php?acao_externa=protocolo_pesquisar&acao_origem_externa=protocolo_pesquisar&id_orgao_acesso_externo=0

Prazo de resposta: Atendimento imediato.

Taxa / Custo: Não há.

Área responsável: Protocolo

Endereço: Av. Venezuela, 110, térreo, Saúde, Rio de Janeiro, RJ, CEP: 20.081-312

Telefone: (21) 2332-5610

E-mail: ascom.ambiente@gmail.com

Qualidade do Serviço Público: A SEAS tem como meta a prestação de serviços de qualidade ao cidadão, primando pela tempestividade e satisfação das demandas da sociedade, razão pela qual, caso o cidadão avalie que há pontos em que o serviço prestado, pela área responsável, não corresponde às suas expectativas, poderá registrar reclamação no canal Fala.BR, disponível no link: <https://falabr.cgu.gov.br/publico/RJ/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

17. Assessoria de Comunicação

O que é?

É o setor da SEAS responsável pelo atendimento a jornalistas de veículos de comunicação em geral, organização de eventos e serviços de comunicação em geral.

Quem pode acessar: Profissionais que exerçam a atividade de jornalista.

Prioridade de atendimento presencial (Lei Federal nº 10.048/00 e 13.466/17): Atendimento prioritário às pessoas com deficiência, aos idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, às gestantes, às lactantes, às pessoas com crianças de colo e aos obesos. Dentre os idosos é assegurada prioridade especial aos maiores de 80 (oitenta) anos.

Requisitos de Atendimento: Não há.

Formas e Horários de Atendimento: Atendimento presencial das 9h às 18h, por telefone (21-2334-5911/9444) ou e-mail (ascom.ambiente@gmail.com).

Meios para o acompanhamento do serviço: por telefone ou e-mail (ascom.ambiente@gmail.com).

Prazo de resposta: Condicionado à complexidade da demanda.

Taxa / Custo: Não há.

Área responsável: ASCOM

Endereço: Av. Venezuela, 110, 5º andar, Saúde, Rio de Janeiro, RJ, CEP: 2081-312

Telefone: 2334-5911/9444

E-mail: ascom.ambiente@gmail.com

Qualidade do Serviço Público: A SEAS tem como meta a prestação de serviços de qualidade ao cidadão, primando pela tempestividade e satisfação das demandas da sociedade, razão pela qual, caso o cidadão avalie que há pontos em que o serviço prestado, pela área responsável, não correspondeu às suas expectativas, poderá registrar reclamação no canal Fala.BR, disponível no link: <https://falabr.cgu.gov.br/publico/RJ/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

18. Ouvidoria

O que é?

A Ouvidoria é órgão de vinculação direta ao Gabinete do Secretário de Estado do Ambiente e Sustentabilidade conforme decreto nº 46.627/2019, sendo um canal de comunicação da sociedade e dos servidores com a SEAS com o objetivo de contribuir para a excelência de seus serviços prestados e o exercício da cidadania por parte do cidadão.

A Ouvidoria atua em questões relacionadas a procedimentos, processos, comunicação e transparência, devendo ser acionada em casos de denúncias, críticas, consultas, sugestões e elogios, e nas reclamações de última instância, nas quais o cidadão não consiga resposta para seu questionamento ou pedido de informação com a área técnica responsável no âmbito da SEAS.

Telefone: (21) 2332-5601

E-mail: ouvidoria.seas@ambiente.rj.gov.br

Endereço: Av. Venezuela, 110, 5º andar, Saúde, Rio de Janeiro, RJ, CEP: 2081-312

Qualidade do Serviço Público: A SEAS tem como meta a prestação de serviços de qualidade ao cidadão, primando pela tempestividade e satisfação das demandas da sociedade, razão pela qual, caso o cidadão avalie que há pontos em que o serviço prestado, pela área responsável, não correspondeu às suas expectativas, poderá registrar reclamação no canal Fala.BR, disponível no link: <https://falabr.cgu.gov.br/publico/RJ/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

18.1 Serviço Eletrônico de Informação ao Cidadão – e-SIC.RJ (Lei de Acesso à Informação)

O que é?

Recebimento eletrônico dos pedidos de acesso à informação, nos termos da Lei Federal nº 12.527/11 e do Decreto Estadual nº 46.475/18.

Quem pode acessar? Qualquer cidadão

Funciona 24 horas e está disponível na Internet no Endereço:
<http://www.esicrj.rj.gov.br/>

Prioridade de atendimento: Não há.

Requisitos de atendimento: Acesso à internet e realização de cadastro que deverá conter nome completo, CPF e e-mail.

Formas e Horário de acesso: Internet (www.esicrj.rj.gov.br) - 24 horas.

Meios para o acompanhamento do serviço: O Cidadão ao ingressar com uma solicitação no canal e-SIC, receberá a numeração de protocolo e permitirá acompanhar a situação atual de sua demanda (aberta, em andamento ou resposta enviada).

Prazo de resposta: em até 20 dias corridos, dependendo da complexidade da demanda, podendo ser prorrogado por 10 dias corridos, mediante justificativa.

Taxa / Custo: Não há.

Qualidade do Serviço Público: A SEAS tem como meta a prestação de serviços de qualidade ao cidadão, primando pela tempestividade e satisfação das demandas da sociedade, razão pela qual, caso o cidadão avalie que há pontos em que o serviço prestado, pela área responsável, não correspondeu às suas expectativas, poderá registrar reclamação no canal Fala.BR, disponível no link: <https://falabr.cgu.gov.br/publico/RJ/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

18.2 Serviço de Informação ao Cidadão - SIC Presencial

O que é?

Recebimento presencial dos pedidos de acesso à informação, nos termos da Lei Federal nº 12.527/11 e do Decreto Estadual nº 46.475/18.

Quem pode acessar: Qualquer cidadão.



Prioridade de atendimento presencial (Lei Federal nº 10.048/00 e 13.466/17):

Atendimento prioritário às pessoas com deficiência, aos idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, às gestantes, às lactantes, às pessoas com crianças de colo e aos obesos. Dentre os idosos é assegurada prioridade especial aos maiores de 80 (oitenta) anos.

Requisitos de atendimento: Apresentação de documento com foto, onde conste CPF e RG.

Horários de atendimento: Atendimento presencial das 9h às 17h.

Meios para o acompanhamento do serviço: O Cidadão ao ingressar com uma solicitação, de forma presencial, terá sua demanda registrada pelo atendente no canal e-SIC, e receberá a numeração de protocolo lhe permitirá acompanhar a situação atual de sua demanda (aberta, em andamento ou resposta enviada).

Prazo de resposta: em até 20 dias corridos, dependendo da complexidade da demanda, podendo ser prorrogado por 10 dias corridos, mediante justificativa.

Taxa / Custo: Não há.

Endereço: Avenida Venezuela, 110, sala 513, Saúde, Rio de Janeiro, RJ, CEP: 2081-312

Qualidade do Serviço Público: A SEAS tem como meta a prestação de serviços de qualidade ao cidadão, primando pela tempestividade e satisfação das demandas da sociedade, razão pela qual, caso o cidadão avalie que há pontos em que o serviço prestado, pela área responsável, não correspondeu às suas expectativas, poderá registrar reclamação no canal Fala.BR, disponível no link: <https://falabr.cgu.gov.br/publico/RJ/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

18.3 Atendimento Eletrônico de recebimento de manifestações (Fala.BR)**O que é?**

É um canal integrado para encaminhamento de manifestações, denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios a órgãos e entidades do poder público.

Funciona 24 horas e está disponível na Internet no Endereço:
<https://falabr.cgu.gov.br/publico/RJ/>



[Manifestacao/RegistrarManifestacao](#)

Quem pode acessar: Qualquer pessoa física ou jurídica

Prioridade de atendimento: Não há

Requisitos de atendimento: Acesso à internet e realização de cadastro com nome completo e e-mail, exceto para reclamações e denúncias que, quando realizadas de forma anônima, serão tratadas como comunicações, sem o cidadão poder realizar o acompanhamento e receber resposta conclusiva.

Formas de acesso: Internet - 24 horas

Meios para o acompanhamento do serviço: O Cidadão ao ingressar com uma solicitação no canal Fala.BR, receberá a numeração de protocolo lhe permitirá acompanhar a situação atual de sua demanda (aberta, em andamento ou resposta enviada).

Prazo de resposta: O mais breve possível, limitado a 30 dias corridos, podendo ser prorrogado por igual período, de acordo com a complexidade do caso e mediante justificativa.

Taxa / Custo: Não há

Qualidade do Serviço Público: A SEAS tem como meta a prestação de serviços de qualidade ao cidadão, primando pela tempestividade e satisfação das demandas da sociedade, razão pela qual, caso o cidadão avalie que há pontos em que o serviço prestado, pela área responsável, inclusive pelo própria Ouvidoria não correspondeu às suas expectativas, poderá registrar outra reclamação na mesma no canal Fala.BR, disponível no link: <https://falabr.cgu.gov.br/publico/RJ/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

