



GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE ESTADO DE MEIO AMBIENTE E SUSTENTABILIDADE-SEMAS
OUVIDORIA AMBIENTAL

**RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO E MONITORAMENTO DA LEI DE
ACESSO À INFORMAÇÃO 2023**

Belém/PA
2024

SUMÁRIO

A SECRETARIA

APRESENTAÇÃO	4
DADOS GERAIS DO SISTEMA E-SIC.PA	4
SETORES MAIS DEMANDADOS	8
MONITORAMENTO DA LAI	9
DADOS OBRIGATÓRIOS DE TRANSPARÊNCIA ATIVA	10
RECURSOS	12
RECURSO COMISSÃO DE REAVALIAÇÃO DE DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES (CRDI)	12
DISPOSIÇÕES FINAIS	13



SEMAS

SECRETARIA DE ESTADO DE MEIO AMBIENTE E SUSTENTABILIDADE

José Mauro de Lima O' de Almeida

Secretário de Meio Ambiente e Sustentabilidade

Rodolpho Zahluth Bastos

Secretário Adjunto de Gestão e Regularidade Ambiental

Raul Protázio Romão

Secretário Adjunto de Gestão de Recursos Hídricos e Clima

Lília Márcia Ramos Reis

Secretária Adjunta de Gestão Administrativa e Tecnologias

José Moacir Ferreira Ribeiro

Autoridade de Gerenciamento – eSIC

Renilda Medeiros Borges de Conde

Apoio de Autoridade de Gerenciamento – eSIC

Luciana Hegedus Noronha

Apoio de Autoridade de Gerenciamento – eSIC

Ivone da Conceição Ferreira Coelho

Apoio de Autoridade de Gerenciamento – eSIC

Nicolle Ferrari

Apoio de Autoridade de Gerenciamento – eSIC

1 - Apresentação

A Secretaria de Estado de Meio Ambiente e Sustentabilidade (SEMAS) foi criada em 11 de maio de 1988, pela Lei de nº 5.457, quando então era denominada Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Meio Ambiente (SECTAM). O órgão foi reorganizado pela Lei nº 5.752, de 26 de julho de 1993, e, em 30 de julho de 2007, pela Lei de nº 7026, foi desmembrada da Ciência e Tecnologia, ficando apenas com o Meio Ambiente, passando a ter a denominação atual.

A SEMAS tem como missão institucional promover a gestão ambiental integrada, compartilhada e eficiente, compatível com o desenvolvimento sustentável, assegurando a preservação, a conservação do meio ambiente e a melhoria da qualidade de vida.

Objetivando atender o disposto na Lei de Acesso à Informação (12.527/2011), foi instituído nesta Secretaria três canais de comunicação com o usuário, quais sejam: o Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), a plataforma Fala.BR, e o e-mail institucional (ZIMBRA). Todos se constituem canais de comunicação importantes entre o usuário e esta instituição, no que se refere ao acesso à informação, denúncias, reclamação, solicitação, sugestão e elogio, trazendo um caráter de transparência às atividades desenvolvidas pelo órgão. Além desses canais, também há o Formulário Padrão para manifestação presencial.

O presente relatório traz um panorama acerca do cumprimento da Lei de Acesso à Informação (LAI) e dos procedimentos adotados para o atendimento dos pedidos de acesso à informação recebidos e respondidos ao longo do exercício de 2023 na SEMAS, assim como também informa dados referentes ao monitoramento da LAI na secretaria e dados sobre a transparência ativa do Órgão.

2 - Dados Gerais do sistema de Informação aos Cidadãos

São dados gerados e registrados através dos mecanismos de informação ao cidadão, criados para atendimento às manifestações dos usuários. Esses dados abrangem dois eixos importantes de comunicação entre a gestão ambiental da SEMAS e o cidadão: a transparência ativa e a transparência passiva.

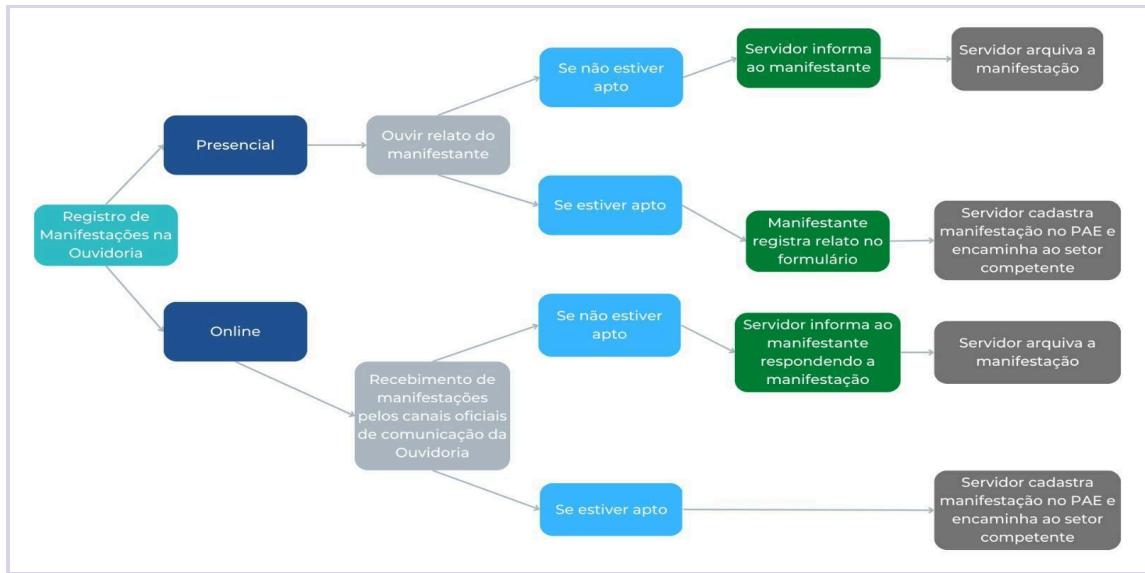
A transparência passiva refere-se às manifestações registradas pelos usuários nos diversos canais que a Ouvidoria dispõe. Tais manifestações são recebidas através do Serviço de Informação ao Cidadão (plataforma e-SIC), Plataforma Fala.BR, e-mail institucional e atendimento presencial.

O ícone para acesso ao sistema e-SIC encontra-se em destaque na página principal do *site* da Secretaria. Todos os canais de comunicação possuem respectivos links para acesso divulgados dentro da página da Ouvidoria ambiental <<https://www.semas.pa.gov.br/institucional/ouvidoria-2/>>.

Os pedidos de acesso à informação, denúncias, reclamações, solicitações, elogios e sugestões, são recebidos pela Ouvidoria, que procede à análise preliminar sobre a aptidão da manifestação. Sendo considerada apta, a demanda em questão é encaminhada à diretoria competente, através do Sistema de Processos Administrativos Eletrônicos (PAE), onde é gerado um número de protocolo para o documento, e este é tramitado pelo setor competente para a apuração.

Após a análise do setor técnico competente, a resposta é encaminhada via PAE, de volta à Ouvidoria, para que seja encaminhada ao usuário solicitante, através do mesmo canal utilizado por ele para a manifestação. Por último, o processo é arquivado na Ouvidoria.

Figura 1- Fluxograma do tratamento dado às manifestações recebidas pela Ouvidoria

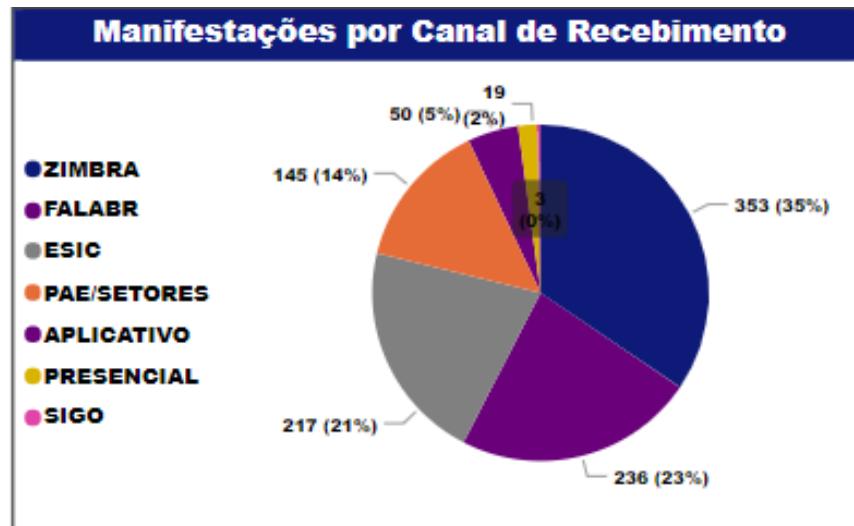


Fonte: Ouvidoria Ambiental (2023).

No exercício de 2023 a Ouvidoria desta SEMAS recebeu o total de 1.023 manifestações, as quais foram registradas através dos quatro canais de atendimento, conforme o quantitativo a seguir: 353 manifestações através do e-mail institucional da Ouvidoria (ZIMBRA); 236 manifestações no Sistema FalaBR; 217 manifestações no sistema e-SIC, 145 manifestação recebidas diretamente via PAE; 50 manifestações no aplicativo Denúncias SEMAS; 19

manifestações registradas presencialmente e 3 manifestações registradas na plataforma do SIGO (Figura 2).

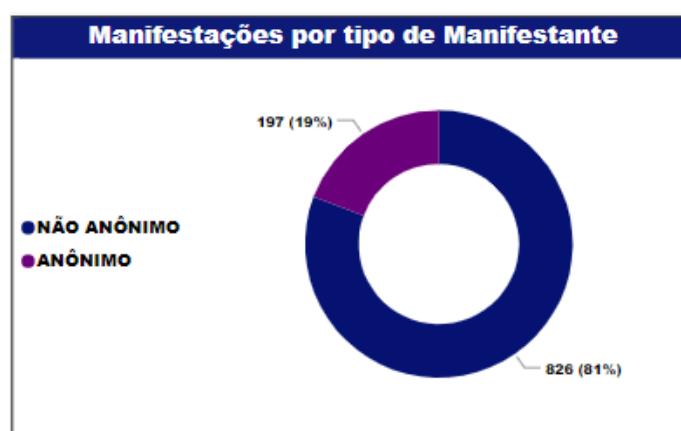
Figura 2: Manifestações recebidas em 2023, por canais de atendimento



Fonte: Ouvidoria Ambiental (2023).

Em relação ao item que trata sobre a identificação do usuário (Figura 3), do total de manifestações recebidas ao longo do ano de 2023, tivemos 826 manifestações onde o usuário se identificou, contabilizando 81% do total de demandas, e 197 registradas de forma anônima, contabilizando 19%. Ressalta-se que a maioria dos anônimos utilizaram a plataforma Fala.BR para manifestação.

Figura 3 - Identificação do Usuário

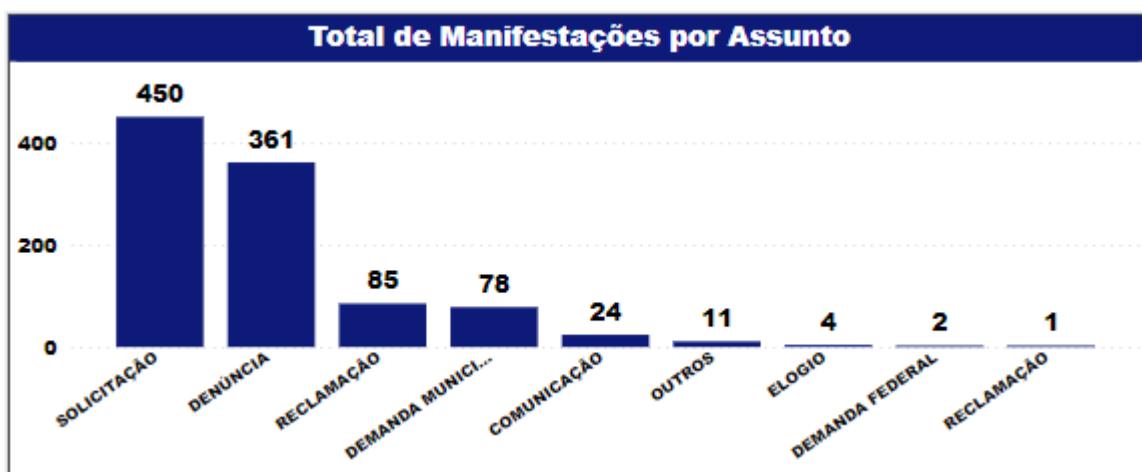


Fonte: Ouvidoria Ambiental (2023).

Do quantitativo de manifestações recebidas em 2023, por tipologia de assunto:

- a) **Denúncias** - Foram registradas 361 denúncias no total. Destas, 310 foram consideradas aptas e encaminhadas para Diretoria de Fiscalização da SEMAS para averiguação e providências; 51 foram consideradas inaptas, pois careciam de informações adicionais ou não.
- b) **Solicitações** - Foram registradas 450 solicitações consideradas aptas e encaminhadas aos setores competentes, e 78 solicitações de competência municipal.
- c) **Reclamações** - Foram recebidas 85 reclamações consideradas aptas e encaminhadas aos setores competentes.
- d) **Comunicações** - Foram recebidas 24 comunicações, onde 11 foram encaminhadas aos setores competentes e 13 foram somente registradas no banco de dados da Ouvidoria.
- e) **Sugestões** - Foi recebida 01 sugestão e encaminhada ao setor em questão.
- f) **Elogios** - Foram recebidos 04 elogios a respeito da qualidade do atendimento desta Ouvidoria.
- g) **Demandas externas** - 78 denúncias de ilícito ambiental de competência municipal e 2 denúncias de ilícito ambiental de competência federal. Nestes casos o usuário é orientado a realizar a sua manifestação nos canais do município em questão.

Figura 4 - Tipologia de Manifestações em 2023.



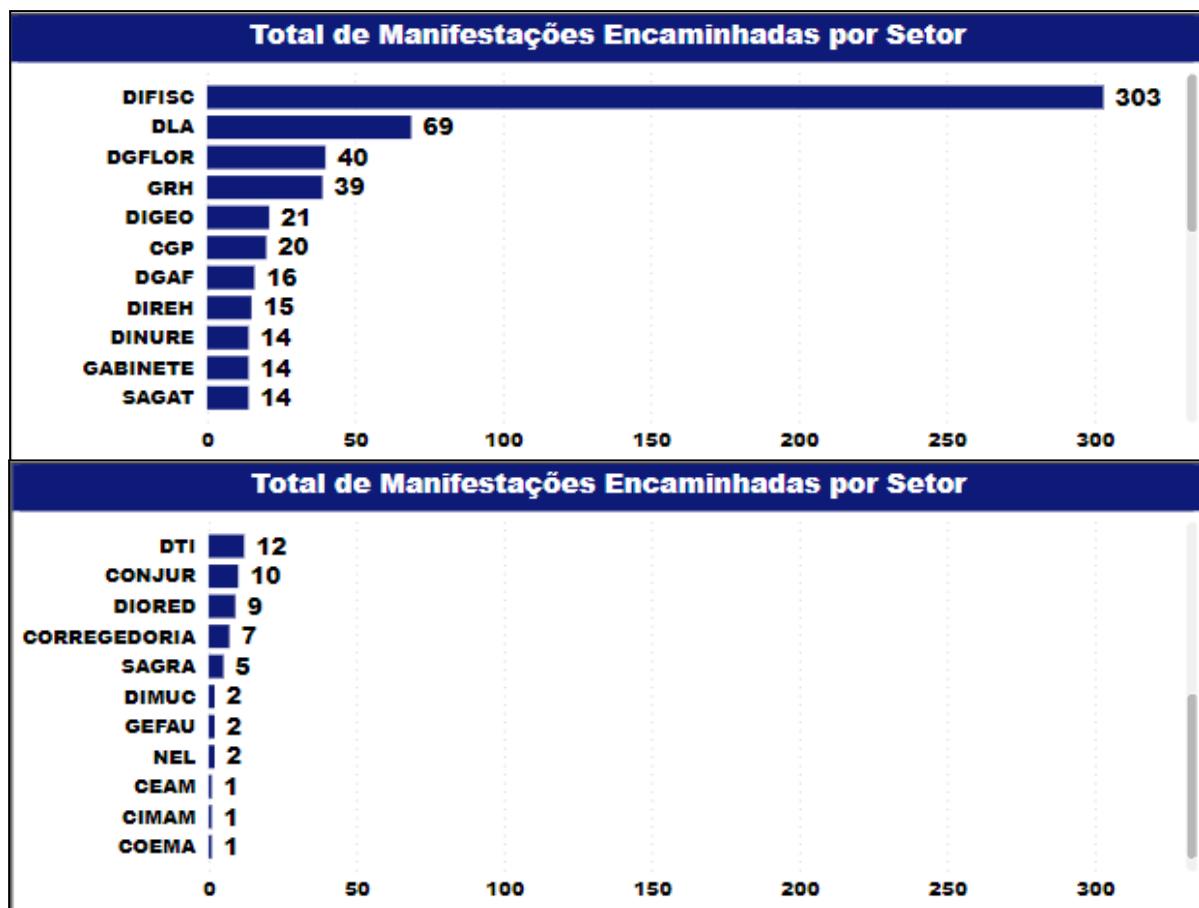
Fonte: Ouvidoria Ambiental (2023)

3 - Setores mais demandados

No decorrer do ano de 2023, conforme pode ser observado no gráfico abaixo, o setor mais demandado foi a Diretoria de Fiscalização (DIFISC), com registro de 303 denúncias de crimes ambientais, em segundo lugar ficou a Diretoria de Licenciamento Ambiental (DLA), com 69 solicitações e em terceiro a Diretoria de Gestão Florestal e Agrossilvipastoril (DGFLOR) com 40 manifestações.

Ressalta-se que do total de manifestações registradas nesta Ouvidoria, 1023 foram encaminhadas aos setores da Semas para conhecimento, providências e manifestação, (figura 5); 79 foram demandas municipais e 292 demandas respondidas diretamente pela Ouvidoria relacionadas a assuntos diversos como: contato de setores, denúncias com informação incompleta, solicitação de checklist, solicitação de informação relacionada ao protocolo de documentos, dentre outros.

Figura 5 - Demandas por setor



Fonte: Ouvidoria Ambiental (2023)

É importante destacar que, além da Ouvidoria, os setores também recebem solicitações dos usuários externos, com demandas referentes a checklist de procedimentos e orientações quanto aos diversos assuntos de competência da secretaria, assim como pedidos de consulta quanto ao andamento de processos e documentos que tramitam internamente na SEMAS.

4 - Monitoramento da LAI

- No que concerne às medidas adotadas por esta SEMAS para o devido monitoramento e cumprimento da LAI, cabe mencionar as ações a seguir, efetuadas no decorrer de 2023:
 - a) Realização de palestra promovida pela Ouvidoria da SEMAS para as outras unidades administrativas (setores), objetivando esclarecer dúvidas sobre o sistema e-SIC e reforçar a importância do cumprimento dos prazos de resposta de cada manifestação;
 - b) Manutenção dos pontos focais em cada diretoria, facilitando o acompanhamento das manifestações registradas via Ouvidoria e encaminhada ao setor competente para atendimento, agilizando, assim, o retorno da resposta ao cidadão.
 - C) Implantação de um Canal de Denúncia via Aplicativo Móvel (DENÚNCIA SEMAS OUVIDORIA).
 - d) Realização reunião com os diretores da Semas para alinhamento de informações sobre o sistema e- SIC e o cumprimento dos prazos para respostas.
 - e) Elaboração, em conjunto com DTI, proposta para utilização da ferramenta de Power BI.
 - f) Realização de mapeamento das diretórias mais demandadas pela Ouvidoria, considerando o aspecto da resolutividade e atendimento no prazo, referente ao primeiro semestre de 2023, e encaminhar levantamento aos setores com maior número de demandas em atraso.
 - g) Atualização da Carta de Serviços ao Usuário.
- Para o ano de 2024, esta Ouvidoria tem o objetivo de alcançar melhorias na divulgação dos seus serviços com vistas à Transparência Ativa. Logo, cabe mencionar as seguintes metas para este ano:

- a) Atualizar as informações no sítio eletrônico do portal da SEMAS.
- b) Designar a nova Autoridade de Gerenciamento do Órgão, através da publicação da Portaria nº n° 1573/2023-GAB/SEMAS, de 22 de março de 2023.
- c) Divulgar, no sítio eletrônico da SEMAS ou no Portal de Transparência, os principais produtos de relatórios produzidos pela Ouvidoria nos anos de 2021, 2022 e 2023.
- d) Atender em até 75% as manifestações registradas nos canais de atendimento disponibilizados pela Ouvidoria, exceto as manifestações que se refiram à denúncias.

5- Dados Obrigatórios de Transparência Ativa

A transparência ativa consiste na divulgação de informações por iniciativa do próprio órgão, sem que tenha havido solicitação por parte de um usuário. No caso da SEMAS, estas informações são apresentadas no portal (www.semas.pa.gov.br) a partir das abas: "Transparência Pública", "Portal da Transparência", "Portal dos Atos Autorizativos" e "Ouvidoria". As informações apresentadas no site da SEMAS, envolvendo essas quatro abas, garante o direito fundamental de acesso à informação previstas na Lei nº 12.527/2011 sobre as iniciativas realizadas pela gestão ambiental desta Secretaria de Estado de Meio Ambiente e Sustentabilidade, gerando transparência e credibilidade dos dados.

a) Itens da aba Transparência Pública:

[https://www.semas.pa.gov.br/](http://www.semas.pa.gov.br/)

- Ações de Controle Interno e Externo
- Audiências de Conciliações Ambientais
- Portal da Transparência
- Transparência Pública do Pará
- Relatórios de Gestão Ambiental
- Sobre a Lei de Acesso às Informações
- Fundo Petrobrás
- Rede Institucional de Parcerias
- Estrutura Organizacional
- Organograma
- Licitações e Contratos

- Painel de Projetos
- Serviço de Informação ao Cidadão - SIC
- Relatórios
- Quadro de Remuneração de Cargos e Funções
- Programa de Capacitação e Treinamentos
- Plano Anual de Compras
- Remuneração de Servidores

b) Itens do Portal da Transparência:

<http://portaldatransparencia.semas.pa.gov.br/#/visao-publica>

- Gestão Florestal
- Recursos Hídricos
- Licenciamento
- Fiscalização
- Monitoramento Ambiental
- Cadastro Ambiental Rural do Pará
- Administrativa
- Legislativo
- Ouvidoria
- Conciliação e Conversão Ambiental
- Bioeconomia
- Projetos e Parcerias
- Publicações

c) Portal dos Atos Autorizativos:

<https://portal-dos-atos-autorizativos.semas.pa.gov.br/>

- Por onde começar
- Atos autorizativos
- Acompanhe sua solicitação
- agendas (azul, marrom e verde)
- Outros conteúdos

d) Itens da Ouvidoria:

- E-mail da Ouvidoria:
ouvidoria@semas.pa.gov.br
- Sistema de Informação ao Cidadão (eSIC):
<https://www.sistemas.pa.gov.br/esic/public/main/index.xhtml>
- Plataforma: “fala.BR” (e-ouv):
<https://falabr.cgu.gov.br/publico/PA/Manifestacao/RegistrarManifestacao>
- Fluxograma
https://www.semas.pa.gov.br/wp-content/uploads/2015/07/eprotocolo_download_1633360881266.pdf

6 - Recursos

O Sistema de Informação ao Cidadão (plataforma e-SIC) contempla a possibilidade de recurso, através do qual o usuário pode solicitar a revisão ou complementação da resposta enviada pelo Órgão em 1^a e 2^a Instâncias. Além das 1^a e 2^a Instâncias, o requerente pode pedir a revisão da decisão tomada em 2^a Instância, à Autoridade Máxima do Órgão, desde que fundamente as razões do pedido, no prazo de 10 (dez) dias, contados da ciência da decisão. Desprovido o recurso, o usuário pode, ainda, apresentar recurso no prazo de 10 (dez) dias, contados da ciência da decisão, à Auditoria Geral do Estado - AGE, que deverá se manifestar no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento do recurso. Por último, pode interpor recurso à Comissão de Reavaliação de Documentos e Informações - CRDI de que trata o inciso III do art. 50, no prazo de 10 (dez) dias

No ano de 2023, dentre os 219 pedidos de acesso à informação encaminhados via e-SIC, 16 tiveram interposição de Recurso à 1^a Instância, tendo sido respondidos pela Coordenadora da Ouvidoria, responsável pelas respostas aos recursos de 1^a instância da SEMAS. Desses quinze, 03 (três) tiveram recurso à 2^a Instância. Desses três, 01 (um) recorreram às três esferas finais: Revisão Acerca da Resposta da Solicitação, Recurso à Auditoria Geral do Estado, e, Recurso à Comissão de Reavaliação de Documentos e Informações (CRDI).

7- Recurso Comissão de Reavaliação de Documentos e Informações (CRDI)

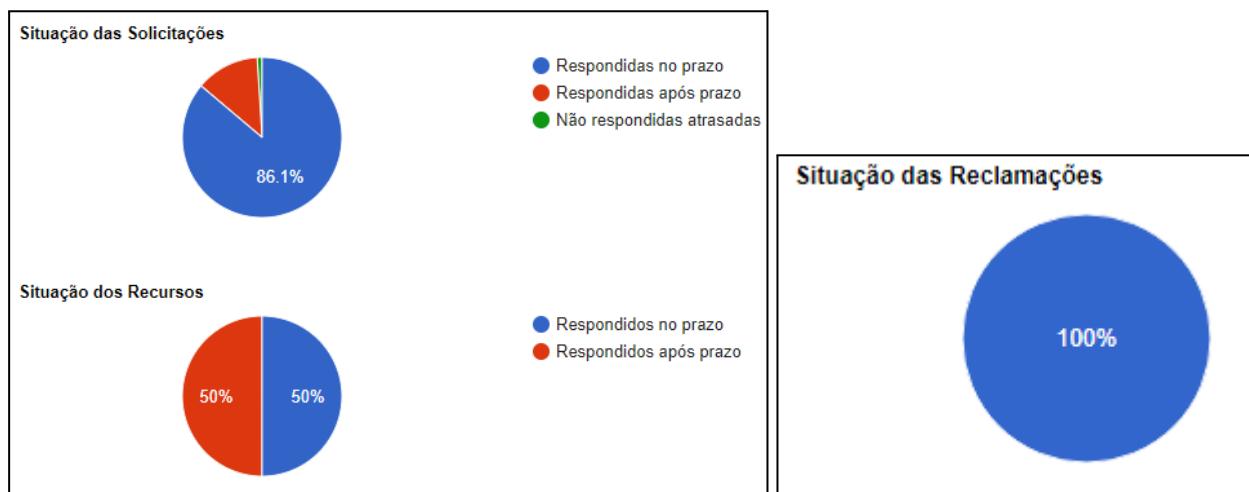
Dos SICs recebidos em 2023, para 01 (um) deles o usuário interpôs recurso à Comissão de Reavaliação de Documentos e Informações (CRDI), sob a responsabilidade da AGE, possibilidade prevista no art. 24 do Decreto Estadual nº 1.359/2015. Os referidos SICs eram do mesmo requerente e tratavam de contestação de resultado obtido no Processo Seletivo Simplificado Nº 02/2021 da SEMAS.

Figura 6: Situação das solicitações por instância

Instância	Respondidas								
	No prazo			Após prazo			Total respondidas		
	Qtd	%	Tempo Médio (dias)	Qtd	%	Tempo Médio (dias)	Qtd	%	Tempo Médio (dias)
Solicitação	174	86,1%	11,4	26	12,9%	39,8	200	99%	15
Reclamação	1	100%	3	0	0%		1	100%	3
Recurso 1 ^a Instância	9	56,2%	1,9	7	43,8%	13,1	16	100%	6,8
Recurso 2 ^a Instância	1	33,3%	1	2	66,7%	6	3	100%	4,3
Solicitação de Revisão	0	0%		1	100%	19	1	100%	19
Total	185			36			221		

Fonte: <https://www.sistemas.pa.gov.br/esic/private/relatorio/index.xhtml?cid=2>



Fonte: <https://www.sistemas.pa.gov.br/esic/private/relatorio/index.xhtml?cid=2>

8 - Disposições Finais

Observa-se que os dados gerais tratados nesta Ouvidoria, cumprem as exigências estabelecidas na transparência passiva, reforçando os procedimentos para atender os itens que compõem a Lei de acesso à informação.

Tivemos uma resolubilidade de 84,2% de manifestações respondidas no prazo, isso reflete nossa constante atualização de dados na plataforma e no site institucional, temos incrementado meios e formas de facilitar o tratamento de dados mantendo a transparência das ações e serviços.

Três setores se destacaram como os mais demandados (DIFISC, DLA e DGFLOR), mostrando o quanto são diversas as demandas e assuntos que competem a esta secretaria, com

ênfase na fiscalização de crimes ambientais, licenciamento ambiental e solicitação de processos e documentos.

Diante do exposto, a SEMAS tem se esforçado em adequar seus procedimentos cada vez mais à gestão da informação, através da revisão da carta do usuário, revisão da cartilha “**Como funciona a Ouvidoria da SEMAS**”, elaboração do protótipo de um aplicativo mobile para denúncia, utilização da ferramenta *Power BI* e a elaboração de projetos como “Ouvidoria Ambiental Itinerante”, que visa a interlocução da SEMAS com regiões de integração e municípios do Estado do Pará. O detalhamento desses instrumentos será feito quando estiverem em efetiva operacionalidade, portanto, nos próximos relatórios.

Além de ajudar no monitoramento da LAI com palestras, estabelecimento de pontos focais, atualização do site eletrônico e designação de autoridade no gerenciamento do e-SIC.PA - SEMAS, essas informações visam assegurar o cumprimento da Lei de Acesso à Informação garantida ao cidadão paraense pelo acesso aos dados desta secretaria.

Belém/Pará, 29 de janeiro de 2024



Maria de Belém Soares Ribeiro da Silva

Ouvidora



José Moacir Ferreira Ribeiro
José Moacir Ferreira Ribeiro
Mat. 366110

José Moacir Ferreira Ribeiro

Autoridade de Gerenciamento da Lei de Acesso à Informação

