



## SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE

GABINETE DO SECRETÁRIO

### RESOLUÇÃO SMA-16 DE 14 DE MARÇO DE 2008.

*Dispõe sobre as normas complementares ao Decreto nº 36.862, de 5 de junho de 1993, que criou, na Secretaria do Meio Ambiente, a Ouvidoria Ambiental e deu providências correlatas.*

O SECRETÁRIO DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE, no uso de suas atribuições legais, e:

Considerando a Lei nº 10.294, de 20 de abril de 1999, que dispõe sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público do Estado de São Paulo e dá outras providências;

Considerando a necessidade de agilizar o atendimento das demandas da Ouvidoria Ambiental e, visando à melhoria da qualidade na prestação de serviços aos cidadãos;

RESOLVE:

**Artigo 1º** - As Coordenadorias, os Departamentos, os Institutos da Secretaria do Meio Ambiente, a Fundação Florestal, a Fundação Parque Zoológico de São Paulo e a Companhia de Tecnologia de Saneamento Ambiental – CETESB indicarão um responsável pela obtenção e consolidação das respostas e informações solicitadas pela Ouvidoria Ambiental.

**Artigo 2º** - As informações solicitadas pela Ouvidoria Ambiental devem ser atendidas em caráter prioritário e em regime de urgência, sobre o objeto das demandas que lhes forem apresentadas, no prazo máximo de 10 (dez) dias, com resposta clara, objetiva e eficaz, quanto à questão apresentada, ou versão completa dos acontecimentos, informando as providências tomadas para a solução do problema ou, na impossibilidade, a justificativa do impedimento, que serão repassadas ao manifestante.

Parágrafo 1º - O prazo de resposta pode, excepcionalmente, ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, desde que haja justificativa por escrito.



## **SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE**

### **GABINETE DO SECRETÁRIO**

Parágrafo 2º - Findo o prazo estipulado, na ausência de resposta justificada à Ouvidoria Ambiental, o Ouvidor requererá aos dirigentes dos órgãos da Secretaria do Meio Ambiente a resposta à consulta formulada e, estes a prestarão, no prazo inadiável de 10 (dez) dias, contados a partir da data de recebimento do requerimento do Ouvidor Ambiental.

**Artigo 3º** - Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

**FRANCISCO GRAZIANO NETO**  
**Secretário de Estado do Meio Ambiente**