



**Governo do Estado do Ceará**  
Conselho de Políticas e Gestão do Meio Ambiente – CONPAM  
**Superintendência Estadual do Meio Ambiente - SEMACE**

---

**Relatório Semestral de Gestão da Ouvidoria da  
Superintendência Estadual do Meio Ambiente – SEMACE  
(2014.2)**

*Período de 01/07/2014 a 31/12/2014*

Superintendente – **JOSÉ RICARDO ARAÚJO LIMA**  
Ouvidora – **MARIA DO SOCORRO ARAÚJO TEIXEIRA**  
Ouvidora Substituta – **FRANCISCA SÔNIA SOUSA DE ANDRADE**  
Assistente de Ouvidoria – **VALÉRIA SANTOS BEZERRA**

---

Rua Jaime Benévolo, 1400 - Bairro de Fátima CEP: 60.050-081  
Fortaleza-CE, Brasil – Fone: (85) 3101-5570 Fax: (85) 3101-5511  
[www.semace.ce.gov.br](http://www.semace.ce.gov.br) - [semace@semace.ce.gov.br](mailto:semace@semace.ce.gov.br)





**Governo do Estado do Ceará**  
Conselho de Políticas e Gestão do Meio Ambiente – CONPAM  
**Superintendência Estadual do Meio Ambiente - SEMACE**

---

## 1. INTRODUÇÃO

**A** Ouvidoria da Superintendência Estadual do Meio Ambiente – SEMACE, unidade setorial do Sistema de Controladoria e Ouvidoria do Estado do Ceará, tem como finalidade precípua o atendimento das demandas oriundas da sociedade cearense, que são registradas através dos canais disponibilizados. Para tanto, após a análise necessária face aos questionamentos, denúncias, reclamações, elogios e ou sugestões, empenha-se em fornecer as respostas apresentando as soluções viáveis de maneira transparente e eficiente, buscando dirimir quaisquer dúvidas alusivas às questões de cunho ambiental, sobretudo que versem acerca de licenciamento, fiscalização e monitoramento. Atividades estas que são exercidas em virtude da competência que cabe a esta Autarquia para atuar na esfera estadual, adotando medidas eficazes em consonância com a legislação vigente, de forma a solucionar os conflitos existentes em decorrência das ações antrópicas que colocam em risco a natureza, ocasionando danos ambientais, comprometendo, em alguns casos, de maneira irreversível os recursos naturais renováveis e não renováveis, que representam o patrimônio ecológico não só do nosso estado, mas do Planeta como um todo. Abrange, ainda, matéria pertinente ao atendimento prestado à população em geral, pelo corpo técnico desta Autarquia, composto de servidores públicos, técnicos terceirizados e estagiários.

É compromisso da equipe que compõe a setorial de Ouvidoria da Semace extrair o objeto principal da manifestação, reconhecer e valorizar os sentimentos nela intrínsecos, utilizando-se da empatia, imprescindível ao papel daquele que ouve (ler) o que lhe é dito, para colocar-se no lugar do(a) cidadão(ã) e procurar responder de forma objetiva porém sensível, demonstrando verdadeira e inequivocamente, que preocupa-se com o que aflige àqueles que buscam, por meio deste canal, soluções para suas demandas.



**Governo do Estado do Ceará**  
Conselho de Políticas e Gestão do Meio Ambiente – CONPAM  
**Superintendência Estadual do Meio Ambiente - SEMACE**

---

É incumbência, ainda, manter-se atenta às questões de ordem interna, por meio da observação e monitoramento, utilizando a mediação de forma diáfana, proporcionando um tratamento com justiça e imparcialidade, condições indispensáveis à manutenção do equilíbrio e harmonia, objetivando o funcionamento eficiente desta Autarquia, sobretudo no que diz respeito à devida prestação dos serviços públicos de interesse da coletividade.

A regulamentação do Art. 5º, inciso XXXIII, da Constituição Federal, por meio da Lei nº. 12.527 de 18 de novembro de 2011, a Lei de Acesso à Informação - LAI, acresceu às atribuições já açambarcadas por esta setorial o atendimento às demandas pertinentes ao fornecimento das informações solicitadas pela sociedade, durante o período de implementação do setor que abrigará o Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI, implementação esta que abrange não só o contingente, hoje definido, mas também o espaço físico, que funcionará exclusivamente para tal finalidade.

Ressalte-se que a mencionada Ouvidoria, apesar do advento da Lei Complementar nº 140 de 08 de Dezembro de 2011, que determina a competência legal para que os municípios exerçam o controle e a fiscalização das atividades e empreendimentos instalados nos Municípios, atende às demandas que versam acerca de assuntos diversos, estendendo o atendimento aos 184 (cento e oitenta e quatro) municípios cearenses. Dentre os assuntos apresentadas encontram-se elogios, denúncias, sugestões, reclamações, críticas, solicitações de informação e de serviços, para as quais não se esquivava esta setorial, aos esclarecimentos devidos, fornecendo as respostas dos itens suso mencionados, adotando em todas as circunstâncias, os princípios da prevenção e da legalidade, em observância à legislação vigente, mantendo sigilo quando necessário, sobretudo para os casos que dizem respeito às denúncias anônimas que atinjam a integridade dos servidores públicos, terceirizados ou, ainda, àquelas que se reportem aos cidadãos de maneira geral.



**Governo do Estado do Ceará**  
Conselho de Políticas e Gestão do Meio Ambiente – CONPAM  
**Superintendência Estadual do Meio Ambiente - SEMACE**

---

**O** **Relatório Semestral de Gestão da Ouvidoria** tem como objetivo demonstrar o resultado dos serviços realizados pela setorial de Ouvidoria da Superintendência Estadual do Meio Ambiente – SEMACE, referentes ao 2º (segundo) semestre de 2014, período compreendido entre 1º de julho e 31 de dezembro de 2014. No fito de conservar a clareza, imprescindível à exposição dos resultados, o item ouvidoria em números, no que couber, será apresentado em gráficos, divididos em seções (3.1.1; 3.1.2; 3.1.3; 3.1.4; 3.1.5) que demonstrarão as ações da ouvidoria de forma quantitativa, expondo ao final a análise das principais manifestações, realizações, sugestões ou recomendações seguidas das considerações finais. Ressalte-se que estas sob a responsabilidade, no que diz respeito à elaboração, do Superintendente da SEMACE, **José Ricardo Araújo Lima**.

Nas aludidas seções serão expostas informações em gráficos objetivando demonstrar estatisticamente as peculiaridades acerca do meio de entrada utilizado, cujos canais de atendimento são disponibilizados aos(às) cidadãos(ãs); a natureza das manifestações e as possíveis variáveis no que concerne às soluções apontadas e posteriormente adotadas. Para cada tópico, mensurado em gráfico, ao final haverá um gráfico comparativo demonstrando o quantitativo do semestre anterior, a fim de se estabelecer um parâmetro possível à avaliação no que concerne a elevação ou declínio do tema versado.

Espera-se, ao final do presente relatório, mensurar o resultado obtido dos serviços prestados, considerando a satisfatividade ante as reais expectativas por parte da população cearense, necessários à implementação de novas ferramentas que possibilitem a melhoria no que se refere ao atendimento eficiente desta Instituição que procura resguardar e preservar, no âmbito da esfera estadual, o que o indivíduo tem de mais precioso, o patrimônio natural da



## **Governo do Estado do Ceará**

Conselho de Políticas e Gestão do Meio Ambiente – CONPAM

### **Superintendência Estadual do Meio Ambiente - SEMACE**

humanidade, o meio ambiente açambarcando todos os recursos naturais renováveis e não renováveis.

Exibir-se-á por meio de gráficos os resultados alusivos aos dois semestres do exercício de 2014, com vistas a analisar as diferenças e identificar possibilidades de melhorias no que diz respeito às demandas decorrentes.

O presente documento, foi elaborado pela equipe de Ouvidoria da SEMACE, composta pelos membros a seguir, sob a supervisão da Ouvidora Maria do **Socorro** de Araújo **Teixeira**, Eng.<sup>a</sup> Agrônoma, Mat. nº. 0038-6, em consonância com as exigências da **Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE**:

- **Assistente** de Ouvidoria **Valéria** Santos Bezerra;
- **Ouvidora** Substituta Francisca **Sônia** Sousa de Andrade, Mat. nº. 259-1-7, Diretora Administrativo – Financeira – DIAFI;

Observando, ainda, o Decreto do Governo do Estado do Ceará, Nº. 34.474 de 29 de março de 2011, sendo, ao final, devidamente apreciado e validado pelo Gestor do Órgão, o Superintendente **José Ricardo Araújo de Lima**.



**Governo do Estado do Ceará**  
Conselho de Políticas e Gestão do Meio Ambiente – CONPAM  
**Superintendência Estadual do Meio Ambiente - SEMACE**

---

## **2 – PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO SEMESTRE ANTERIOR**

As recomendações apontadas no Relatório de Gestão de Ouvidoria 2014.1, foram atendidas de forma parcial em virtude das peculiaridades e investimentos que envolvem a implantação de novas medidas, conforme exposição a seguir:

- os membros componentes da equipe de Ouvidoria, excetuando-se a Ouvidora substituta em virtude do acúmulo de cargos, concentraram-se em espaço único propiciando atendimento efetivo às demandas registrados no SOU/SIC, bem como ao presencial;
- cartazes informativos foram afixados na Gerência de Atendimento e Protocolo - GEAPR de forma a propiciar aos(às) cidadãos(ãs) a exata localização da Ouvidoria, bem como sua finalidade;
- 02 (dois) terminais de auto atendimento foram disponibilizados na GEAPR por meio dos quais os cidadãos(ãs) consultam o trâmite dos processos;
- foram promovidos cursos de licenciamento ambiental, possibilitando o nivelamento;
- membros da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, **Ítalo** José Brígido Coelho e **Jean** Lopes dos Santos, se fizeram presentes na Setorial de Ouvidoria da Semace, no segundo semestre, para discutir com a equipe da setorial, ações que possibilitassem o alinhamento das condutas adotadas em face das demandas recebidas. Na ocasião a equipe expôs dúvidas, que foram dirimidas, sobretudo quanto aos procedimentos adotados;
- o setor de Ouvidoria realizou ações que visavam a integração com os demais setores desta Autarquia, através de visitas da Ouvidora nas respectivas diretorias, por meio das quais esclareceu a importância do atendimento quando do envio das manifestações, via SOU, para que fossem apresentados posicionamentos ante os questionamentos advindos da população cearense;



**Governo do Estado do Ceará**  
Conselho de Políticas e Gestão do Meio Ambiente – CONPAM  
**Superintendência Estadual do Meio Ambiente - SEMACE**

---

### 3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO

#### 3.1 – Ouvidoria em números

##### 3.1.1 – Programa Orçamentário

Os programas orçamentários previstos para o exercício de 2014 contemplam as áreas ambientais e de custeio, abrangidos pelo Conselho de Políticas e Gestão do Meio Ambiente – Conpam e a Semace, esta ocupa a posição de vinculada ao citado conselho. Os respectivos programas são distribuídos em ações, elencadas a seguir, as quais são executadas em etapas distintas. Ressalte-se que as ações aqui expostas versarão tão somente acerca dos investimentos aplicados e serviços executados na Semace.

CÓDIGO DO PROGRAMA	NOME DO PROGRAMA	REGIÃO/ESTADO DO CEARÁ	CONCEDENTE
500	GESTÃO E MANUTENÇÃO DO CONPAM E VINCULADA (SEMACE)	LITORAL OESTE SERTÃO CENTRAL, BATURITÉ, LITORAL LESTE/JAGUARIBE, SOBRAL IBIAPABA, SERTÃO DOS INHAMUNS, CARIRI/CENTRO SUL, REGIÃO METROPOLITANA DE FORTALEZA	CONSELHO DE POLITICAS E GESTÃO MEIO AMBIENTE – CONPAM/SUPERINTENDÊNCIA ESTADUAL DO MEIO AMBIENTE – SEMACE
082	GESTÃO DA QUALIDADE DOS RECURSOS NATURAIS E AMBIENTAIS	SOBRAL IBIAPABA, SERTÃO DOS INHAMUNS, LITORAL LESTE/JAGUARIBE, LITORAL OESTE, REGIÃO METROPOLITANA DE FORTALEZA, SERTÃO CENTRAL, ESTADO DO CEARÁ, BATURITÉ, CARIRI/CENTRO SUL	CONSELHO DE POLITICAS E GESTÃO MEIO AMBIENTE – CONPAM/SUPERINTENDÊNCIA ESTADUAL DO MEIO AMBIENTE – SEMACE

<https://scc.cge.ce.gov.br/scc-web/paginas/programa/ProgramaList.seam>

#### 500 – GESTÃO E MANUTENÇÃO (CONPAM/SEMACE)

- 00001 – **ampliação, modernização da infraestrutura e desenvolvimento institucional do Conpam e da Semace;**
  - REFORMA DA DIRETORIA DE CONTROLE E PROTEÇÃO AMBIENTAL - DICOP (GECOM E GEAMO), INCLUINDO SUBSTITUIÇÃO DE PISO, REFAZIMENTO DE TETO E INSTALAÇÕES ELÉTRICAS E HIDRÁULICAS;
  - REFORMA DA DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO – DIFIS E DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO – DITEC, INCLUINDO SUBSTITUIÇÃO DE PISO, REFAZIMENTO DE TETO E INSTALAÇÕES ELÉTRICAS E HIDRÁULICAS, AMBAS COM AMPLIAÇÃO DE ESPAÇO FÍSICO;



## Govorno do Estado do Ceará

Conselho de Políticas e Gestão do Meio Ambiente – CONPAM

### Superintendência Estadual do Meio Ambiente - SEMACE

---

- RESTAURAÇÃO DO PISO DOS CORREDORES INTERNOS E RAMPAS;
  - REVITALIZAÇÃO DE 10 (DEZ) BANHEIROS;
  - REESTRUTURAÇÃO DO ESPAÇO DO SERVIDOR COM AMPLIAÇÃO DE ÁREA EXTERNA;
  - EDIFICAÇÃO DE AMBIENTES TÉRREO E PAVIMENTO SUPERIOR, DESTINADOS AOS SETORES GEAPR E PROJU (OBRA EM ANDAMENTO);
  - EXECUÇÃO DO PROJETO PAISAGÍSTICO;
  - IMPLANTAÇÃO DE ESTRUTURA FÍSICA DA DIRETORIA REGIONAL DE SOBRAL – DISOB;
  - AQUISIÇÃO DE MOBÍLIA PARA NOVAS INSTALAÇÕES DA DIRETORIA ADMINISTRATIVO FINANCEIRA – DIAFI E GEAPR;
  - AQUISIÇÃO DE 21 (VINTE E UM) VEÍCULOS TIPO PICK – UP; 01 (UM) CAMINHÃO; 05 (CINCO) MOTOCICLETAS; 02(DUAS) EMBARCAÇÃO (DUAS UNIDADES);
  - AQUISIÇÃO E IMPLANTAÇÃO DE 02 (DOIS) TERMINAIS DE AUTO ATENDIMENTO;
  - RENOVAÇÃO DO ACERVO JURÍDICO DA BIBLIOTECA DA SEMACE;
  - AQUISIÇÃO DE CENTRAL TELEFÔNICA PARA DICRA E DISOB;
  - AQUISIÇÃO DE 54 (CINQUENTA E QUATRO) LEITORES DE CÓDIGO DE BARRA;
  - AQUISIÇÃO DE PAQUÍMETROS DIGITAIS; AQUISIÇÃO E INSTALAÇÃO DE 33 (TRINTA E TRÊS) APARELHOS DE REFRIGERAÇÃO;
  - MODERNIZAÇÃO DO SISTEMA DE ÁUDIO E VÍDEO PARA O AUDITÓRIO RÉGIA NÂNTUA;
- 
- **00002 – manutenção e funcionamento do Conpam e da Semace;**
    - DISSOCIAÇÃO DO SETOR DE PESSOAL E RECURSOS HUMANOS;
    - IMPLANTAÇÃO DO NUCLEO DE ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL – NAPS;
    - CAMPANHAS DE CONSCIENTIZAÇÃO (OUTUBRO ROSA E NOVEMBRO AZUL);
    - GINASTICA LABORAL, MASSOTERAPIA;
    - ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NA SEMANA DO SERVIDOR E DEMAIS DATAS COMEMORATIVAS;
    - ELABORAÇÃO E IMPLANTAÇÃO DO PLANO DE CAPACITAÇÃO;
    - ASSINATURA DO TERMO DE ADESÃO E IMPLANTAÇÃO DA A3P;
    - REESTRUTURAÇÃO DO FLUXOGRAMA E ORGANOGRAMA DA DIAFI;
- 
- **00003 – manutenção e custeio de bens e serviço de tecnologia da informação do Conpam e da Semace;**
    - MODERNIZAÇÃO DE PROCESSOS E AVANÇO TECNOLÓGICO
    - AGENDAMENTO ELETRÔNICO;
    - GERENCIAMENTO ELETRÔNICO DE DOCUMENTOS – GED;
    - ATUALIZAÇÃO DOS PROCEDIMENTOS DE LICENCIAMENTO, FISCALIZAÇÃO E MONITORAMENTO AMBIENTAL;
    - REESTRUTURAÇÃO NA REDE LÓGICA DA SEMACE;
    - DESENVOLVIMENTO DA FERRAMENTA NATUUR - JULGAMENTO DOS AUTOS DE INFRAÇÃO e NATUUR–GEO;
    - ATUALIZAÇÃO DO ZONEAMENTO ECOLÓGICO ECONÔMICO DO ESTADO DO CEARÁ;





**Governo do Estado do Ceará**  
Conselho de Políticas e Gestão do Meio Ambiente – CONPAM  
**Superintendência Estadual do Meio Ambiente - SEMACE**

---

- **00004 – desenvolvimento e capacitação do Conpam e da Semace;**
  - A SEMACE FINANCIOU A CAPACITAÇÃO REALIZADA EM DIFERENTES ESTADOS, INCLUINDO PASSAGENS AÉREAS, DIÁRIAS E AJUDA DE CUSTO AOS SERVIDORES PÚBLICOS, ALCANÇANDO 85.83% DO CONTINGENTE FUNCIONAL EXISTENTE;
  - SERVIDORES E COLABORADORES TERCEIRIZADOS PARTICIPARAM DOS CURSOS OFERTADOS PELA ESCOLA DE GESTÃO PÚBLICA;
  - SEMINÁRIOS, CURSOS E PALESTRAS DESTINADOS AOS SERVIDORES E COLABORADORES TERCEIRIZADOS FORAM REALIZADOS INTERNAMENTE NO SEGUNDO SEMESTRE;

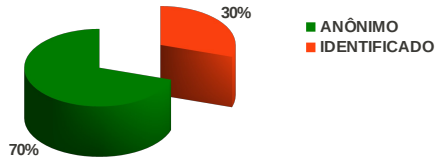
**082- GESTÃO DA QUALIDADE DOS RECURSOS NATURAIS E AMBIENTAIS**

- 02464 – Aquisição e manutenção das estações de monitoramento da qualidade do ar;
- 02465 – implantação do Plano de Controle de Poluição Veicular do estado – PCPV;
- 02466 – realização do monitoramento da Poluição/contaminação dos recursos hídricos do estado;
- 02840 – elaboração de planos, estudos e projetos ambientais;
- 02857 – administração e operacionalização do Programa – Semace;
- 04815 – monitoramento, controle e fiscalização das Unidades de Conservação do Estado do Ceará;
- 05155 – realização do monitoramento da poluição contaminação das praias do litoral cearense;
- 05170 – monitoramento, controle e fiscalização das Unidades de Conservação do Estado do Ceará;
- Manutenção e operacionalização das sedes regionais do Crato e Sobral;

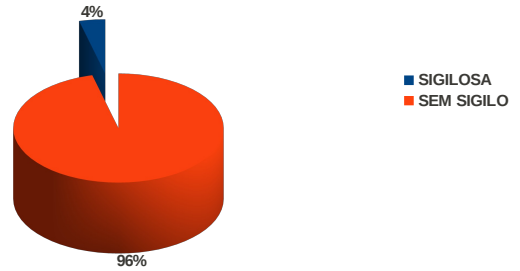


**Governo do Estado do Ceará**  
Conselho de Políticas e Gestão do Meio Ambiente – CONPAM  
**Superintendência Estadual do Meio Ambiente - SEMACE**  
**OUVIDORIA EM NÚMEROS**

**PERFIL MANIFESTANTE**  
TOTAL - 150 MANIFESTAÇÕES

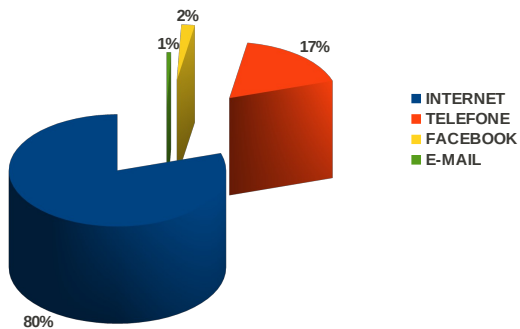


**CARÁTER MANIFESTAÇÃO**  
TOTAL - 150 MANIFESTAÇÕES



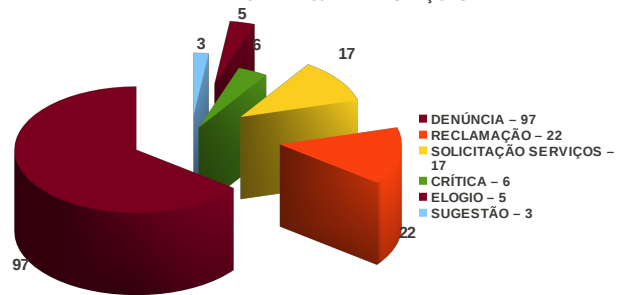
**CANAL DE ENTRADA**

TOTAL - 150 MANIFESTAÇÕES



**TIPO DE MANIFESTAÇÃO**

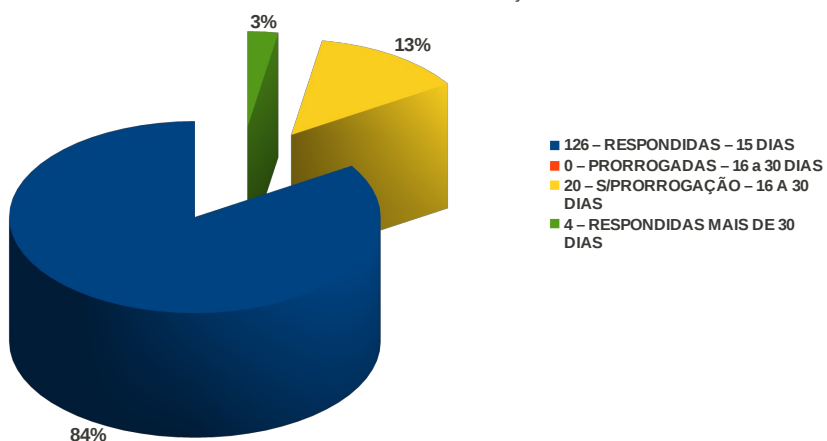
TOTAL - 150 MANIFESTAÇÕES





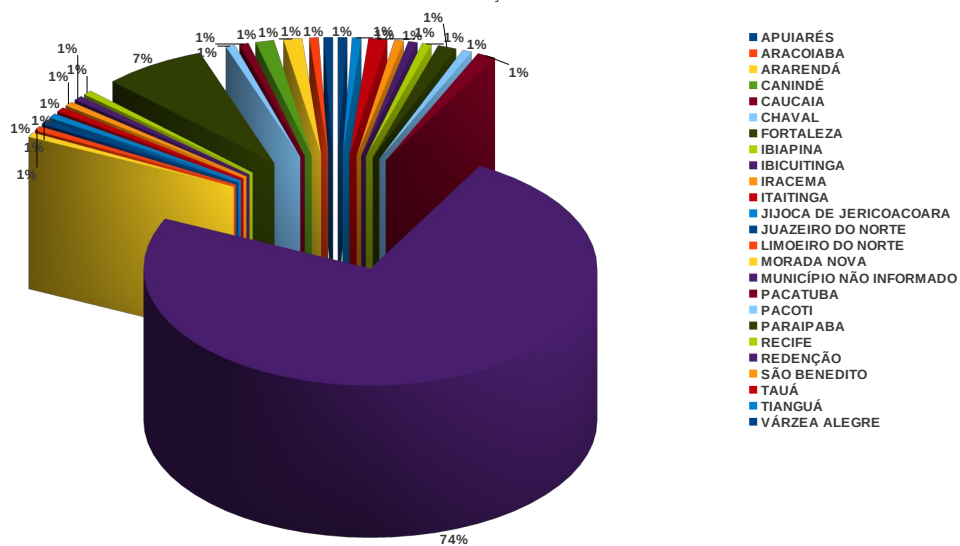
**Governo do Estado do Ceará**  
Conselho de Políticas e Gestão do Meio Ambiente – CONPAM  
**Superintendência Estadual do Meio Ambiente - SEMACE**

**RESOLUTIVIDADE**  
TOTAL - 150 MANIFESTAÇÕES



**DEMANDA POR MUNICÍPIO**

TOTAL - 150 MANIFESTAÇÕES

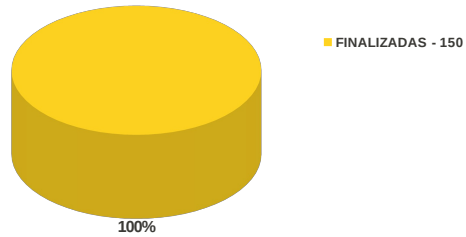




**Governo do Estado do Ceará**  
Conselho de Políticas e Gestão do Meio Ambiente – CONPAM  
**Superintendência Estadual do Meio Ambiente - SEMACE**

---

**SITUAÇÃO**  
TOTAL - 150 MANIFESTAÇÕES





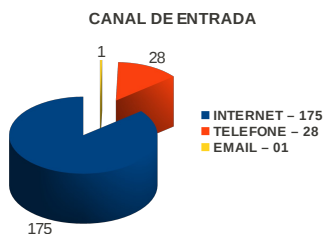
**Governo do Estado do Ceará**  
Conselho de Políticas e Gestão do Meio Ambiente – CONPAM  
**Superintendência Estadual do Meio Ambiente - SEMACE**

---

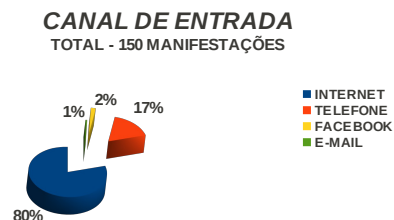
**GRÁFICOS COMPARATIVOS – EXERCÍCIO 2014**

**CANAL DE ATENDIMENTO**

1º SEMESTRE – 2014

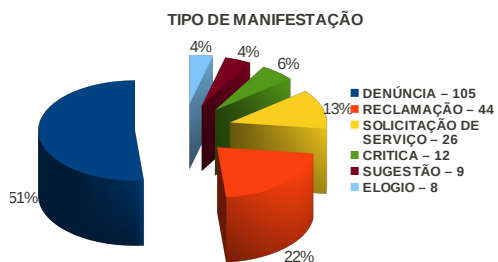


2º SEMESTRE – 2014

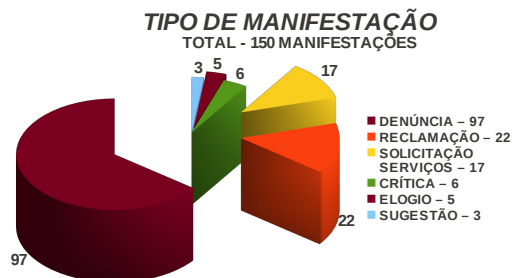


**ASSUNTO MANIFESTAÇÃO**

1º SEMESTRE – 2014



2º SEMESTRE – 2014





**Governo do Estado do Ceará**  
Conselho de Políticas e Gestão do Meio Ambiente – CONPAM  
**Superintendência Estadual do Meio Ambiente - SEMACE**

**RESOLUTIVIDADE DAS MANIFESTAÇÕES**

**1º SEMESTRE – 2014**



**2º SEMESTRE – 2014**



**3.2 – Providências quanto às Principais Manifestações do Período**

Conforme demonstra as tabelas quantitativas, alusivas ao primeiro e segundo semestres de 2014, expostas acima, observa-se um declínio no que diz respeito ao número total das manifestações, as quais anteriormente contabilizavam 204 (duzentos e quatro), foram reduzidas ao valor de 150 (cento e cinquenta), o que traduz um percentual de 26.47% inferior ao semestre anterior. As **DENÚNCIAS** permanecem como assunto mais demandado, similar ao semestre anterior, liderando com 64.66% do total, no entanto em relação ao semestre anterior registra-se uma redução ínfima de 7.61%.

Percebe-se uma inversão no que diz respeito às críticas recebidas, enquanto no primeiro semestre contabilizou-se 12(doze) registros, no segundo este número diminuiu em 50%, registrando-se 06(seis). Quanto as reclamações houve uma redução significativa, considerando que no semestre anterior havia um quantitativo de 44(quarenta e quatro), ao passo que no 2º semestre de 2014 contabilizou-se 22(vinte e duas), percentual decrescido em 50%. Ressalte-



## Governo do Estado do Ceará

Conselho de Políticas e Gestão do Meio Ambiente – CONPAM

### Superintendência Estadual do Meio Ambiente - SEMACE

---

se que as demandas que lideram na setorial desta Autarquia permanecem semelhantes ao semestre anterior, são as denúncias seguidas das reclamações, cujo posicionamento adotado ocorre da forma exposta na apresentação constante do presente instrumento.

Em que pese as denúncias relacionadas às possíveis ocorrências de crimes ambientais, estas são registradas no sistema interligado com a Diretoria de Fiscalização – DIFIS, Natuur ERP da SEMACE, a qual designa a equipe de fiscais que executará ação de fiscalização “*in loco*”, realizada com vistas à averiguação e constatação da veracidade das informações pertinentes às situações apresentadas. A ação fiscalizatória resulta em Relatório Técnico, que explicitará a existência ou não de crime ambiental, se constatado haverá lavratura de autos de infração, dentre os demais recursos cabíveis, evitando desta forma que sejam cometidos atos que denotem injustiça além de garantir a legalidade das ações punitivas quando inevitáveis.

Face aos elogios e congratulações, recebidos por ocasião dos atendimentos prestados, cuja satisfatividade foi tamanha que o(a) cidadão(ã) ou pessoa jurídica registraram por meio desta setorial, foram enviados às Diretorias contempladas, que se responsabilizaram pela ampla divulgação em reuniões realizadas com as respectivas gerências, dando ciência do reconhecimento externado ao agraciado, como forma de incentivar a continuidade do comportamento condizente com o princípio da eficiência, além de suscitar nos colegas o desejo de melhorar a cada dia, buscando a valorização e enaltecendo sempre a conduta digna, proba, transparente, escolhida não apenas como o melhor caminho a ser seguido, mas o único.

No que diz respeito as informações solicitadas ao **Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI**, embora não encontrem-se computadas nos gráficos, primou-se pela transparência e segurança das respostas apresentadas, evitando o fornecimento de dados equivocados. Para tanto as mesmas quando relacionadas às áreas técnicas foram enviadas às diretorias competentes para apreciação e posterior posicionamento, que nos retornaram demonstrando



## **Governo do Estado do Ceará**

Conselho de Políticas e Gestão do Meio Ambiente – CONPAM

### **Superintendência Estadual do Meio Ambiente - SEMACE**

---

os resultados, estes foram filtrados e devidamente encaminhados ao solicitante. As demandas relacionadas às demais instituições, orientou-se acerca dos procedimentos necessários ao redirecionamento, informando, sempre, quais entidades deveriam ser acionadas, fornecendo inclusive os endereços disponíveis.

Quanto ao recebimento de sugestões e críticas, foram submetidas a apreciação das Diretorias as quais foram destinadas, considerando-se a razoabilidade do assunto, empós apresentadas e discutidas entre a Superintendência, Ouvidoria, Diretorias e Assessorias, com vistas a possibilidade de adequação à realidade desta Autarquia, os membros envolvidos na discussão apontaram as possíveis soluções, aquelas acatadas, retornaram à Superintendência para manifestação e validação do gestor quanto à implantação das novas ferramentas sugeridas pela sociedade e absorvidas pela equipe responsável pela análise.

As denúncias de irregularidades administrativas e funcionais, sobretudo as que versavam acerca da conduta inadequada dos servidores e demais colaboradores, geralmente registradas anonimamente, foram divididas em dois grupos: as que não possuíam elementos consistentes, o que obstava a adoção de medidas enérgicas por parte da gestão superior, foram arquivadas; as que se pautavam em elementos que podiam ser averiguados, como pesquisas no sistema a fim de constatar quaisquer irregularidades deu-se prosseguimento resultando em sindicâncias. Destaca-se contudo, que todo servidor(a) de alguma forma denunciado foi convocado pela Ouvidora e/ou Diretoria a qual se encontrasse subordinado, a depender do caso levado à Superintendência para prestar esclarecimentos. Ressalte-se que algumas das denúncias que ensejaram abertura de sindicâncias foram arquivadas por falta de indícios que comprovassem os fatos denunciados, entretanto as demais permanecem em fase investigativa, cuja conclusão será amplamente divulgada através do Diário Oficial do Estado, caso evidencie-se a comprovação das irregularidades apontadas.





**Governo do Estado do Ceará**  
Conselho de Políticas e Gestão do Meio Ambiente – CONPAM  
**Superintendência Estadual do Meio Ambiente - SEMACE**

---

### 3.3. Sugestões e Recomendações

Entende-se como ponto primordial, no que diz respeito ao atendimento das demandas apresentadas, a clareza das respostas fornecidas sobretudo as que se referem às reclamações acerca da demora na tramitação dos processos, denúncias relacionadas às práticas de degradação ambiental, bem como as que versam sobre condutas inadequadas dos servidores, desta forma a observância aos preceitos fundamentais deverá ser contínua, para tanto faz-se necessário a adoção de medidas que viabilizem a presteza, transparência, celeridade e eficiência, por meio dos procedimentos abaixo sugeridos:

- providenciar a criação do cargo de Ouvidora da Superintendência Estadual do Meio Ambiente;
- otimizar atendimento através do Call Center, disponibilizando um número maior de operadores, substituindo, ainda, telefone convencional por equipamento moderno com possibilidade de gravação com vistas a posterior compilação das informações coletadas;
- promover encontros semanais ou quinzenais, com a equipe que absorve as demandas, para discutir e analisar, em tempo hábil, as definições que são dadas às questões apresentadas por ocasião das denúncias e reclamações, como forma de aferir o nível de satisfação e credibilidade da sociedade que busca auxílio através desta Ouvidoria;
- Promover a integração do setor de Ouvidoria com os demais setores desta Autarquia para elaboração de estratégias que visem o atendimento eficiente possibilitando uma resposta satisfatória às demandas apresentadas, sobretudo no que se refere às denúncias de crimes ambientais e conduta inadequada dos servidores que se apresentam em percentual de maior elevação;



## Governo do Estado do Ceará

Conselho de Políticas e Gestão do Meio Ambiente – CONPAM

### Superintendência Estadual do Meio Ambiente - SEMACE

---

- elaborar manual de procedimentos para atuação efetiva da equipe de Ouvidoria, regulamentando o trâmite interno das manifestações, desde a entrada à sua finalização;
- disponibilizar os serviços prestados por esta setorial de Ouvidoria nas redes sociais, Facebook, Twitter;

#### 4. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

Considerando a relevância da capacitação contínua do servidor, que ora responde pela Unidade Setorial da Ouvidoria Estadual, bem como a equipe que a compõe, esta Autarquia incentiva e propicia as condições necessárias à participação nos cursos de aperfeiçoamento, os treinamentos, instrumentos de capacitação promovidos pela CGE - Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, elencados a seguir, assim como aos eventos relacionados às discussões pertinentes que buscam a melhoria e eficácia no atendimento realizado por esta setorial.

Ressalte-se que os eventos promovidos pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, são destinados, geralmente, à figura do(a) Ouvidor(a), não se estendendo aos demais colaboradores, motivo pelo qual, no que diz respeito à capacitação dos demais membros da equipe de Ouvidoria, não houve ações neste sentido. A participação da equipe de Ademais integração com as demais setoriais, momento em que seria oportunizada a troca de experiências.

- **Reunião da Rede de Controle Social** – 12 de outubro de 2014;  
Participante - Maria do **Socorro Araújo Teixeira** – Ouvidora;
- **Gestão da Qualidade que faz parte do Programa de Gestão Compartilhada** – 12 de outubro de 2014;



**Governo do Estado do Ceará**  
Conselho de Políticas e Gestão do Meio Ambiente – CONPAM  
**Superintendência Estadual do Meio Ambiente - SEMACE**

---

- Participante - Maria do **Socorro Araújo Teixeira** – Ouvidora;
- **Forum Permanente de Controle Interno** – 20 de novembro de 2014;  
Participante - Maria do **Socorro Araújo Teixeira** – Ouvidora;
  - **VIII Encontro Estadual de Controle Interno** – “O Controle Interno e o Equilíbrio das Contas Públicas” – 21 de novembro de 2014;  
Participante - **Maria do Socorro Araújo Teixeira** – Ouvidora;
  - **6ª Reunião da Rede de Controle Social** - 26 de novembro de 2014;  
Participante - **Maria do Socorro Araújo Teixeira** – Ouvidora;

Vale frisar, por fim, que a equipe desta Setorial busca fundamentação legal para subsidiar as respostas enviadas, assim como orientar de maneira inequívoca e precisa quanto ao possível redirecionamento da demanda às unidades específicas, fornecendo inclusive endereços físicos e contatos disponibilizados nos sítios eletrônicos, quando a competência não couber a esta Autarquia, de forma que o órgão ou a instituição pronuncie-se acerca do assunto demandado.

## 5. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS

Ao longo do exercício de 2015 esforços serão empreendidos no fito de elaborar e publicar o manual de procedimentos da Setorial de Ouvidoria da Semace, cuja finalidade precípua será a regulamentação do trâmite interno das manifestações, desde a entrada à sua finalização, objetivando a atuação efetiva da equipe de Ouvidoria.

## 6. ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE

A Ouvidoria da Semace, na pessoa da Ouvidora, **Socorro Teixeira**, ao receber as manifestações de cunho pessoal, que denigrem a imagem dos servidores e/ou colaboradores terceirizados, a depender do caso, convoca o(a) denunciante, diante do qual expõe a demanda



## **Governo do Estado do Ceará**

Conselho de Políticas e Gestão do Meio Ambiente – CONPAM

### **Superintendência Estadual do Meio Ambiente - SEMACE**

---

existente contra ele(a), dando-lhe oportunidade de refletir acerca das ações cometidas, ou de apresentar defesa.

Monitora, ainda, e, de forma incansável, junto às diretorias, gerências, e Superintendência as demandas encaminhadas através do sistema SOU, requerendo as devidas respostas ante os questionamentos registrados, a fim de apresentá-las aos manifestantes.

Realiza o acompanhamento dos Processos de Sindicância deflagrados em desfavor dos servidores, os quais são originados a partir das denúncias de improbidade administrativa registradas na setorial de Ouvidoria da Semace.

## **7. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O trabalho executado pela equipe da Ouvidoria da Superintendência Estadual do Meio Ambiente – SEMACE, é de fundamental relevância, tendo em vista a necessidade de promover o atendimento às demandas apresentadas, que vão desde a solicitação de informações acerca da tramitação dos processos de licenciamento às denúncias mais complexas dos casos de degradação ambiental ou, ainda, condutas inadequadas por parte dos servidores públicos. Ademais estabelece um vínculo de confiança entre à sociedade que busca através desta Autarquia a garantia de seus direitos, concernentes às questões que envolvem a preservação e manutenção do meio ambiente, extensivas aos servidores que executam o serviço de atendimento ao público.

O papel exercido pela Ouvidoria da SEMACE assemelha-se ao de um termômetro, cuja finalidade é identificar através da comunicação, com o público externo e interno, as dificuldades existentes capazes de impedir o atendimento ideal às situações apresentadas, buscando sempre que possível a mediação como solução dos conflitos oriundos das circunstâncias



## **Governo do Estado do Ceará**

Conselho de Políticas e Gestão do Meio Ambiente – CONPAM

### **Superintendência Estadual do Meio Ambiente - SEMACE**

adversas, possibilitando, ainda, constatar a veracidade no caso de denúncias e reclamações direcionadas aos servidores desta Autarquia, evitando desta forma que injustiças sejam cometidas por ocasião da aplicação das medidas pertinentes aos casos em que o servidor público apresente comportamento contrário ao exigido na prestação do serviço público.

Encaramos as críticas e sugestões recebidas por este canal de acesso da sociedade com a administração pública, com total seriedade e atenção, procurando desenvolver estratégias, em consenso com o corpo técnico administrativo, submetendo-as à aprovação dos Diretores, Gerentes e a Superintendência, de forma a compatibilizar as expectativas da população com a realidade da Instituição, buscando incansavelmente aplicar com eficiência as medidas elaboradas a partir de sugestões que corroborem com o desenvolvimento desta Autarquia nos aspectos alusivos as relações interpessoais, bem como nos procedimentos administrativos e de licenciamento ambiental que visam assegurar a manutenção e a preservação ambiental de maneira equilibrada com o desenvolvimento socioeconômico, indispensável ao crescimento do Estado do Ceará.

Cabe ressaltar que diante dos itens apontados nos gráficos expostos no presente relatório, serão desenvolvidas estratégias com vistas a suplantação de quaisquer dificuldades que possam obstruir e comprometer o andamento das questões relacionadas aos mais diversos tipos de serviços prestados por esta Autarquia à população cearense.

## **8. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO**

Como gestor desta Autarquia, expresso meu orgulho ao constatar a seriedade, probidade, compromisso, imparcialidade, sobretudo a transparência, características inerentes à administração pública, que são peculiares à forma como a equipe da Ouvidoria desta Superintendência Estadual do Meio Ambiente – SEMACE, a qual desenvolve suas funções, desempenhando as atribuições que lhes são conferidas. Sabe-se que muito mais poderá e



## **Governo do Estado do Ceará**

Conselho de Políticas e Gestão do Meio Ambiente – CONPAM

### **Superintendência Estadual do Meio Ambiente - SEMACE**

---

deverá ser feito para que logremos o êxito almejado, para tanto todos os esforços não serão economizados.

Em que pese as recomendações assentadas no **Relatório de Gestão de Ouvidoria** do semestre anterior, conforme aponta item 2 do presente relatório, foram atendidas de forma parcial considerando a capacidade de execução desta Autarquia, bem como a conveniência e necessidade.

Quanto as medidas sugeridas no item 3.3 do presente instrumento novamente deverão ser analisadas e observadas com rigor, priorizando a execução de acordo a conveniência e necessidade desta Autarquia.

Fortaleza, 20 de janeiro de 2015.

### **Superintendente da SEMACE**

**MARIA DO SOCORRO ARAÚJO TEIXEIRA**  
*Ouvidor(a) Setorial*