



Governo do Estado do Ceará
Secretaria do Meio Ambiente - SEMA
Superintendência Estadual do Meio Ambiente - SEMACE

Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria
Superintendência Estadual do Ambiente – SEMACE

Período de 01/01/2015 a 31/12/2015

Superintendente – **JOSÉ RICARDO ARAÚJO LIMA**
Superintendente Adjunto – **VIRGÍNIA ADÉLIA RODRIGUES CARVALHO**
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: 60050-081
Fortaleza-CE, Brasil Fone: (85) 3101-5570 Fax: (85) 3101-5511
www.semace.ce.gov.br - semace@semace.ce.gov.br





Governo do Estado do Ceará
Secretaria do Meio Ambiente - SEMA
Superintendência Estadual do Meio Ambiente - SEMACE

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO	3-5
2. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR	5-7
3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO	7-8
3.1 – Ouvidoria em Números	8-9
3.1.1 Total de Manifestações do Período	9
3.1.2 Manifestações por Meio de Entrada	9-10
3.1.3 Tipo de Manifestação	10
3.1.4 Tipo de Manifestação/Assunto	11-12
3.1.5 Programas Orçamentários	12-13
3.1.6 Unidades/Áreas mais demandadas	13-14
3.1.7 Manifestações por Município	15-16
3.2 Resolutividade das Manifestações	16-17
3.2.1 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria	17-18
4. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS	19-20
5. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS	20-21
6. ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	20
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS	21
8. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES	21-22
9. PRONUNCIAMENTO DO GESTOR DA AUTARQUIA	23



Governo do Estado do Ceará
Secretaria do Meio Ambiente - SEMA
Superintendência Estadual do Meio Ambiente - SEMACE

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Superintendência Estadual do Meio Ambiente – SEMACE, compõe o Sistema de Ouvidoria (SOU), Instituído por meio do Decreto nº. 30.474/2011, sob a ingerência da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE. Tem como finalidade precípua o atendimento das demandas que tratam do meio ambiente, oriundas da sociedade cearense, que são registradas através dos canais disponibilizados. Para tanto, após a análise necessária em face das denúncias, reclamações, questionamentos, elogios e ou sugestões, empenha-se em fornecer as respostas de maneira transparente e eficiente, buscando dirimir quaisquer dúvidas referentes às questões de cunho ambiental, sobretudo que versem acerca de licenciamento, fiscalização e monitoramento, atividades fim desta Autarquia que detêm a competência 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 ameaçam ou incidam danos ambientais, comprometendo, em alguns casos, de maneira irreversível os recursos naturais, os quais representam o patrimônio ecológico não só do nosso estado, mas do Planeta como um todo.

Abrange matéria pertinente à satisfação ou insatisfação em face do atendimento prestado à população em geral, por meio do corpo técnico desta Autarquia, composto por servidores públicos (efetivos/comissionados), técnicos terceirizados e estagiários, sobretudo quanto a ocorrências de atuação inadequada, que contrarie os princípios basilares da administração pública.

Portanto é incumbência da setorial de ouvidoria 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.

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



Governo do Estado do Ceará
Secretaria do Meio Ambiente - SEMA

Superintendência Estadual do Meio Ambiente - SEMACE

acerca de assuntos diversos, estendendo o atendimento aos 184 (cento e oitenta e quatro) municípios cearenses. Dentre as 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.

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, cujo resultado ensejará a elaboração de Relatório Técnico para posterior lavratura de Auto de Infração e consequente aplicação das penalidades previstas em lei, 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, quando recebidos por ocasião de algum atendimento prestado, cuja satisfatividade foi tamanha que o(a) cidadão(ã) ou as pessoas jurídicas de direito privado ou público resolvem anunciar por meio desta setorial, são enviados às Diretorias contempladas, responsáveis pela ampla divulgação em reuniões realizadas com as respectivas gerências permitindo que o agraciado tenha ciência do reconhecimento externado, objetivando desta forma incentivar aos elogiados a continuidade do comportamento condizente com o princípio da eficiência, além de suscitar nos demais 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.

Quanto ao recebimento de sugestões e críticas, são submetidos à apreciação da Diretoria a qual fora destinada, considerando-se a razoabilidade do tema, são 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 apontam as possíveis soluções, se



Governo do Estado do Ceará
Secretaria do Meio Ambiente - SEMA
Superintendência Estadual do Meio Ambiente - SEMACE

acatadas, retornam à Superintendência para manifestação e validação do gestor quanto à implantação das novas ferramentas sugeridas pela sociedade e absorvida pela equipe responsável.

2. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO EXERCÍCIO ANTERIOR

Compreende-se perfeitamente a importância das recomendações apresentadas no relatório anterior, no entanto tais demandas dependem de recursos específicos, motivo pelo qual determinados pontos foram postergados para um futuro próximo, os quais espera-se sejam contemplados no curso do exercício de 2016.

Elencam-se a seguir os itens para os quais foram adotadas as providências que encontram-se explicitadas na sequência. Vejamos:

1 - Destinação espaço físico à equipe de Ouvidoria devidamente sinalizado, cuja visibilidade seja suficiente ao acesso de quaisquer cidadãos (ãs), sobretudo das pessoas com conhecimento mediano;

Em que pese a readequação do espaço físico, com sinalização visível e de fácil acesso aos usuários do serviço público, entendeu-se pertinente a recomendação, motivo pelo qual a equipe de Ouvidoria foi devidamente instalada em sala exclusiva, localizada em ponto estratégico, na entrada das dependências da Semace, entre a Procuradoria Jurídica e os gabinetes do superintendente e superintendente adjunto.

2 – Realização de 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;

3 - 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
Secretaria do Meio Ambiente - SEMA
Superintendência Estadual do Meio Ambiente - SEMACE

Quanto a proposta de realização de encontros, em tempo amíúde, objetivando a discussão e análise das demandas inerentes aos temas versados nas denúncias e reclamações, não obstante a gestão desta Autarquia, por meio de sua Assessoria Especial (ASSESP) e Assessoria de Desenvolvimento Institucional (Adins), manifeste-se rotineiramente, estabeleceu-se que ocorrerá, quinzenalmente, reunião da qual participarão Diretorias, Assessorias e Ouvidoria no fito de avaliar os assuntos recorrentes, de forma a identificar as possíveis fragilidades na atuação deste ente da administração pública que resultam em matéria reincidente, bem como melhorar cada vez mais a qualidade das respostas fornecidas à sociedade.

4 - Promover cursos de nivelamento acerca dos assuntos pertinentes aos processos de licenciamento e fiscalização ambiental, com vistas transmissão das informações de forma precisa e transparente;

Os cursos realizados, destinados aos servidores que atuam no monitoramento, licenciamento e fiscalização ambiental, foram estendidos à equipe da Setorial de Ouvidoria com vistas a esmerar o desempenho e promover a autonomia na consecução de suas atribuições, permitindo que os envolvidos na setorial de ouvidoria tenha razoável conhecimento das informações que são repassadas, possibilitando dirimir dúvidas de forma célere e autônoma, reportando-se às diretorias específicas somente para demandas de maior complexidade.

5 - Divulgar de forma positiva a setorial de Ouvidoria, esclarecendo à sociedade a importância da sua utilização como ferramenta não só de reclamações e críticas mas sobretudo de mudanças sociais;

6 - Disponibilizar os serviços prestados por esta setorial de Ouvidoria nas redes sociais, Facebook, Twitter;

A setorial de Ouvidoria da Semace oferece à sociedade, além das ferramentas tradicionais, a possibilidade de acesso, em tempo real, por meio das redes sociais *Twitter (@semace)*, Facebook (*semace.gov*), mediante a parceria da Assessoria de Comunicação (Ascom), que incumbe-se de realizar monitoramento diário dos temas versados, encaminhando-os à setorial para que se proceda o atendimento adequado somente quando não possui elementos suficientes para responder os questionamentos dos usuários das respectivas ferramentas modernas.



Governo do Estado do Ceará
Secretaria do Meio Ambiente - SEMA
Superintendência Estadual do Meio Ambiente - SEMACE

A despeito dos itens que não foram contemplados em virtude da necessidade de disponibilidade de recursos financeiros para tal fim, bem como de procedimentos peculiares os quais tronam-se mais demorados, serão devidamente reiterados objetivando atendimento no decorrer do exercício de 2016, conforme informado alhures.

- Disponibilizar terminais (computadores/tótems) na Gerência de Atendimento e Protocolo-GAPR que possibilitem ao(à) cidadão(ã) o registro imediato de reclamações em face do atendimento inadequado, bem como elogiar quando for satisfatório;
- Elaborar manual de procedimentos para atuação efetiva da equipe de Ouvidoria, regulamentando o trâmite interno das manifestações, desde a entrada à sua finalização;
- 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;

3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO

O presente relatório tem como objetivo demonstrar o resultado dos serviços realizados pela Ouvidoria da Superintendência Estadual do Meio Ambiente – SEMACE, referentes ao exercício de 2015, período compreendido entre 01 de janeiro de 2015 a 31 de dezembro de 2015. No intuito de conservar a clareza imprescindível na exposição dos resultados, estes serão apresentados em tópicos divididos em subseções, que demonstrarão a ouvidoria em números, expondo ao final a análise das principais manifestações, realizações, sugestões ou recomendações, seguidas das considerações finais, item este sob a responsabilidade, no que diz respeito à elaboração, do Superintendente da SEMACE, **José Ricardo Araújo Lima**.

Nas subseções a seguir as informações serão expostas por meio de gráficos e tabelas quantitativas 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



Governo do Estado do Ceará
Secretaria do Meio Ambiente - SEMA
Superintendência Estadual do Meio Ambiente - SEMACE

possíveis variáveis no que concerne às soluções apontadas e posteriormente adotadas. Para cada tópico, mensurado, exibir-se-á, por meio de gráficos, os resultados alusivos ao exercício anterior, com vistas a possibilitar a análise das diferenças e identificar semelhanças em face das demandas decorrentes, objetivando 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 humanidade, o meio ambiente, açambarcando todos os recursos naturais renováveis e não renováveis.

Ressalte-se que o presente documento, foi elaborado pela equipe da Setorial de Ouvidoria da SEMACE, composta pela Assistente de Ouvidoria/Secretária da Câmara Recursal(CRE), **Valéria Santos Bezerra**, Técnico Administrativo II, a Ouvidora Substituta, **Francisca Sônia Sousa de Andrade**, Mat. nº. 259-1-7, Assessora Especial da Superintendência (ASSESP), sob a orientação e supervisão da Ouvidora desta Autarquia, **Maria do Socorro Araújo Teixeira**, Eng.^a Agrônoma, Mat. nº. 0038-6, em observância às exigências da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, conforme estabelece o Decreto do Governo do Estado do Ceará, Nº. 34.474 de 29 de março de 2011, ao final devidamente apreciado e validado pelo Gestor da Autarquia, o Superintendente, **José Ricardo Araújo Lima**.

3.1 – Ouvidoria em Números

A Ouvidoria em números busca aferir, expondo à sociedade, qual o Meio de Entrada mais utilizado, os Tipos de Manifestação mais recorrente, abrangendo o Assunto, a Tipificação/Assunto, as Manifestações por Unidade, demonstrando quais setores são mais atingidos em relação aos demais, expor os Programas Orçamentários¹, os Municípios demandados em maior número, a

1 - O SOU não disponibiliza relatório por Programas Orçamentários, essa análise deverá ser feita a partir do relatório por assunto e em articulação com a área de planejamento do órgão.
Rua Jaime Benévolo, 1400 - Bairro de Fátima CEP: 60050-081
Fortaleza-CE, Brasil Fone: (85) 3101-5570 Fax: (85) 3101-5511
www.semace.ce.gov.br - semace@semace.ce.gov.br



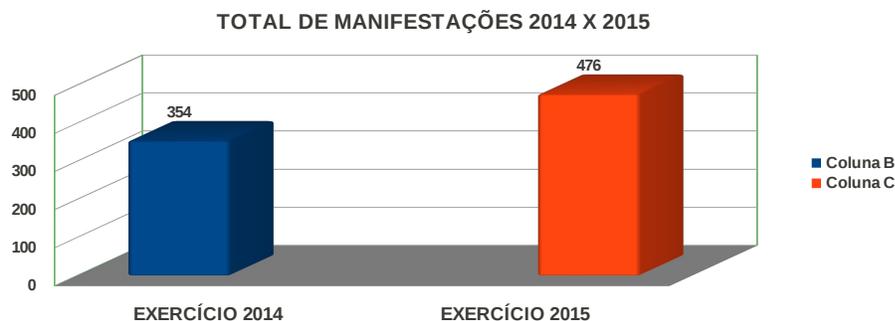
Governo do Estado do Ceará
Secretaria do Meio Ambiente - SEMA
Superintendência Estadual do Meio Ambiente - SEMACE

Resolutividade do atendimento, calculando o Tempo Médio de Resposta e por fim a Pesquisa de Satisfação, a qual é de suma relevância para aferirmos quão satisfeita encontra-se a sociedade ante os serviços ora prestados.

3.1.1 Total de Manifestações do Período:

O total de manifestações aferido no período de 2015 demonstra um ínfimo crescimento em relação ao exercício anterior, 2014, note-se que salta de 354 (trezentos e cinquenta e quatro) manifestações registradas para 476 (quatrocentos e setenta e seis), representando um percentual de 34.46% (trinta e quatro ponto quarenta e seis por cento).

GRÁFICO - 01



3.1.2 Manifestações por Meio de Entrada

A internet permanece como o canal mais utilizado para o registro das manifestações, cujo percentual de acréscimo não sofreu alterações relevantes, ao passo que as demandas oriundas por meio de telefone apresentam um acréscimo significativo, já que no exercício de 2014 contavam com 54(cinquenta e quatro) ocorrências e no exercício de 2015 atingiram o volume de 151(cento e cinquenta e um), perfazendo um percentual de 179.62% (cento e setenta e nove ponto sessenta e dois por cento).

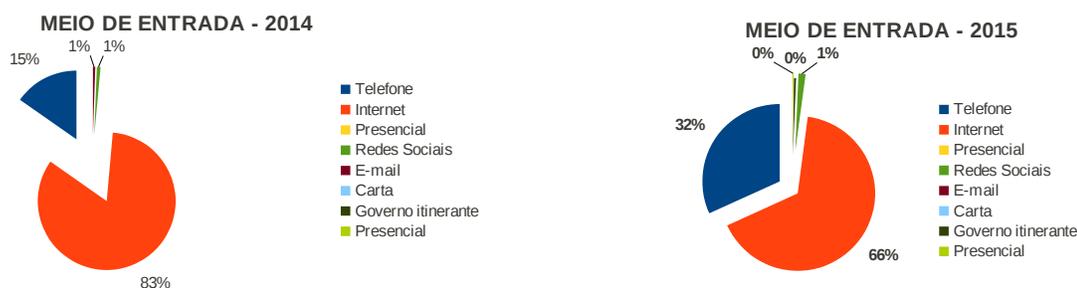


Governo do Estado do Ceará
Secretaria do Meio Ambiente - SEMA
Superintendência Estadual do Meio Ambiente - SEMACE

TABELA - 01

Meio de Entrada	2014	2015	% Variação (+) (-)
Telefone	54	151	179.62% (+)
Internet	295	314	6.44% (+)
Presencial	-	-	-
Redes Sociais	03	7	133% (+)
E-mail	02	1	50% (-)
Carta	-	-	-
Governo itinerante	-	2	100% (+)
Presencial	-	1	100% (+)
Total	354	476	34.46% (+)

GRÁFICO - 02



3.1.3 Tipo de Manifestação

As DENÚNCIAS ocupam lugar de destaque no que diz respeito ao tipo de manifestação, repetindo feito anterior, ressalte-se que, conforme demonstram a tabela e o gráfico a seguir, teve um aumento significativo em relação ao exercício de 2014, saltaram de 202(duzentos e duas) denúncias registradas para 291(duzentos e noventa e um), o que representa um acréscimo no percentual de 44.05% (quarenta e quatro ponto zero cinco por cento). Seguida do assunto RECLAMAÇÃO que das 66(sessenta e seis) registradas em 2014, contabiliza-se 106(cento e seis) no exercício aferido no presente relatório, atingindo portanto um volume de 60.60% (sessenta ponto sessenta por cento).

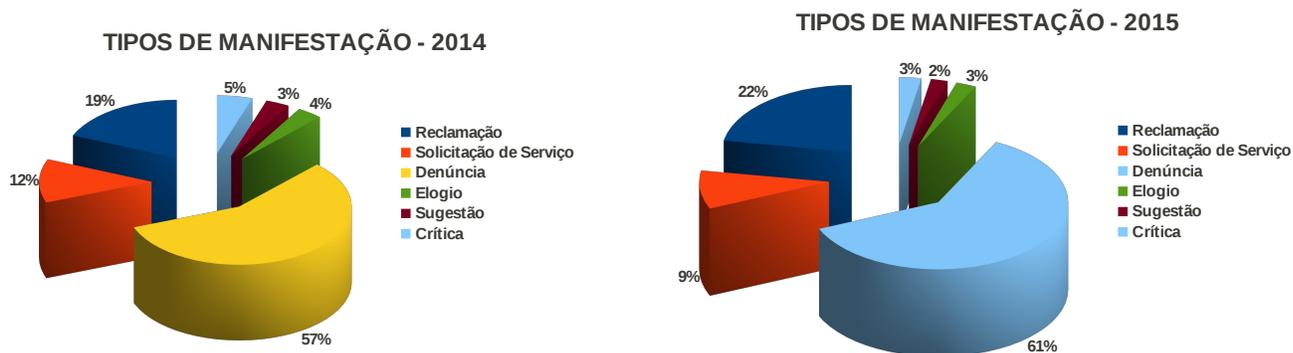


Governo do Estado do Ceará
Secretaria do Meio Ambiente - SEMA
Superintendência Estadual do Meio Ambiente - SEMACE

TABELA - 02

Tipo de Manifestação	2014	2015	% Variação (+) (-)
Reclamação	66	106	60.60% (+)
Solicitação de Serviço	43	44	2.3 % (+)
Denúncia	202	291	44.05% (+)
Elogio	13	12	7.6% (-)
Sugestão	12	10	16.66% (-)
Crítica	18	13	27.77% (-)
Total	354	476	34.46% (+)

GRÁFICO - 03



3.1.4 Tipo de Manifestação/Assunto

Os tipos de manifestações detalhados por assunto foram em dois subtipos: ambientais e administrativas considerando que cada tipo comporta inúmeras ramificações que resumem-se aos dois aspectos suso mencionados. Ressalte-se que no item Elogio minudenciou-se em virtude do caráter de personalidade que lhe é inerente.

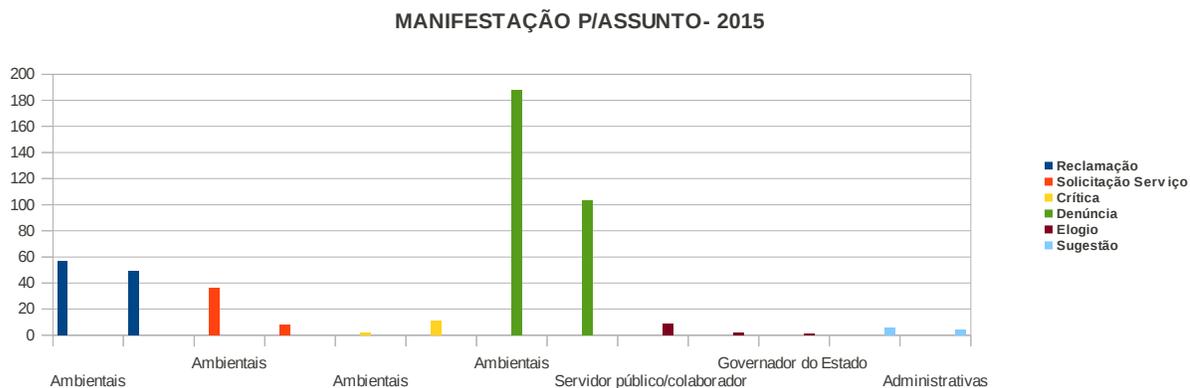


Governo do Estado do Ceará
Secretaria do Meio Ambiente - SEMA
Superintendência Estadual do Meio Ambiente - SEMACE

TABELA - 03

Tipo de Manifestação	Assuntos das Manifestações	Total
Reclamação	Ambientais	57
	Administrativas	49
Solicitação de serviço	Ambientais	36
	Administrativas	8
Crítica	Ambientais	2
	Administrativas	11
Denúncia	Ambientais	188
	Administrativas	103
Elogio	Servidor público/colaborador	9
	Serviços Prestados Pelo Órgão	2
Sugestão	Governador do Estado	1
	Ambientais	6
	Administrativas	4
Total		476

GRÁFICO – 04





Governo do Estado do Ceará
Secretaria do Meio Ambiente - SEMA

Superintendência Estadual do Meio Ambiente - SEMACE

3.1.5 Programas Orçamentários

Os créditos orçamentários do exercício de 2015 foram divididos em dois Programas (Gestão e manutenção da SEMA (500) e Gestão da qualidade dos recursos naturais e ambientais - 082) semelhante ao exercício anterior, o primeiro destinado à gestão e manutenção da SEMA/SEMACE o qual engloba obras de edificações prediais, investindo na estrutura interna e externa, bem como a aquisição de equipamentos necessários à consecução das atividades-fim e funcionamento geral da Autarquia, ao passo que o segundo abrange os temas relacionados à gestão ambiental propriamente dita objeto precípua desta Autarquia.

TABELA - 04

Descrição do Programa	Assuntos das Manifestações relacionados ao Programa/Quantidade	Total
Gestão e manutenção da SEMA (500)	Denúncia – 01 Reclamação – 02 Solicitação de serviço – 01	04
Gestão da qualidade dos recursos naturais e ambientais (082)	Crítica – 01 Denúncia – 184 Reclamação – 50 Solicitação de serviço – 31 Sugestão - 06	272
Não se aplica	Crítica – 12 Denúncia – 106 Reclamação – 54 Solicitação de serviço – 12 Sugestão - 04 Elogio - 12	200
Total		476



Governo do Estado do Ceará
Secretaria do Meio Ambiente - SEMA
Superintendência Estadual do Meio Ambiente - SEMACE

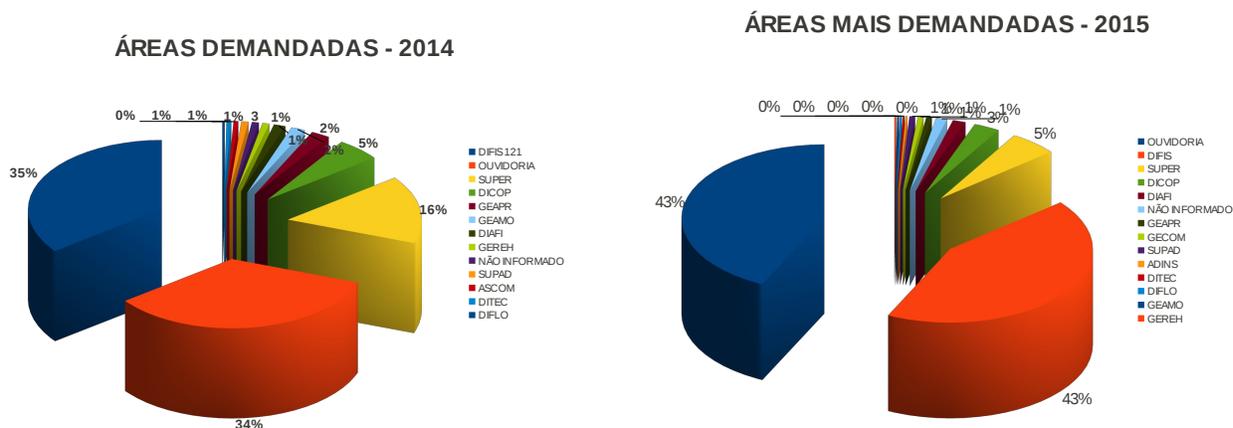
3.1.6 Unidades/Áreas mais demandadas da instituição

Das áreas mais demandadas em 2015 destacam-se a Ouvidoria com 204 (duzentas e quatro) manifestações registradas, superando o valor alcançado em 2014 em 70%(setenta por cento), seguida da Diretoria de Fiscalização – Difis, que contou com 196 (cento e noventa e seis), superior ao ano anterior em 55% (cinquenta e cinco por cento), e, da Superintendência, na qual evidenciou-se uma retração em relação ao exercício anterior, já que em 2015 registrou-se 26(vinte e seis) ao passo que 2014 computava-se 56 (cinquenta e seis), na ordem de 53.57%(cinquenta e três, cinquenta e sete por cento), os demais setores juntos atingiram um total de 36(trinta e seis) resultado semelhante ao obtido em 2014.

TABELA - 05

Unidades	2014	2015	% (-) ou (+)
Ouvidoria	120	204	70% (+)
Diretoria de Fiscalização - Difis	126	196	70% (+)
Diretoria de Controle e Proteção Ambiental - Dicop	19	14	26.31%(-)
Superintendência - Super	56	26	53.57%(-)
Demais Setores	33	36	9%(+)
Total	354	476	-

GRÁFICO - 05





Governo do Estado do Ceará
Secretaria do Meio Ambiente - SEMA
Superintendência Estadual do Meio Ambiente - SEMACE

3.1.7 Manifestações por Município

As manifestações aferidas por município foram explicitadas de forma a contemplar separadamente os municípios que atingiram um valor que os posicione entre os primeiros mais demandados, colocando em grupo aqueles que tiveram pontuação similar, enquanto aqueles que os municípios que registram apenas 01(uma) manifestação ficaram alocados no item “outros”, por fim reuniu-se as manifestações que não forneceram a identificação do município, feito que não será repetido em 2016 já que a informação da localidade será obrigatória.

TABELA - 06

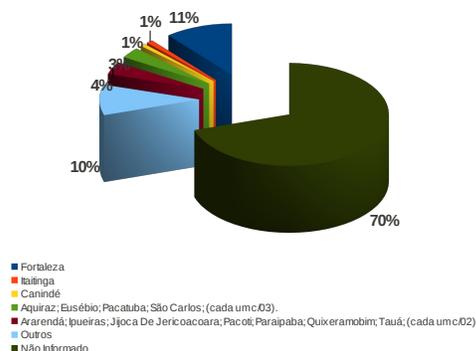
Municípios	Quantidade de Manifestações		% Variação (+) (-)
	2014	2015	
Fortaleza	39	49	25.64% (+)
Horizonte	-	10	-
Itaitinga	04	-	-
Canindé	3	5	66.66% (+)
Aquiraz; Eusébio ; Pacatuba ; São Carlos ; (cada um c/03).	12	-	-
Eusébio ; Fortim ; Ibiapina; Juazeiro do Norte ; Pedra Branca ; Quixadá ; Quixeramobim; (cada um c/04).	-	28	-
Alcântaras ; Russas ; São Luís do Curu; Trairi ; (cada um c/03).	-	12	-
Ararendá ; Ipueiras ; Jijoca De Jericoacoara ; Pacoti; Paraipaba; Quixeramobim; Tauá ; (cada um c/02)	14	-	-
Aracati ; Caucaia ; Crateús ; Crato ; Cruz ; Maranguape; Paramoti ; Uruburetama ; (cada um c/02).	-	16	-
Outros	34	24	-
Não Informado	248	332	33.87% (+)
Total	354	476	34.46% (+)



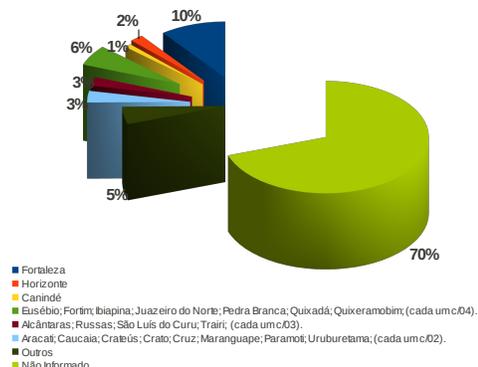
Governo do Estado do Ceará
Secretaria do Meio Ambiente - SEMA
Superintendência Estadual do Meio Ambiente - SEMACE

GRÁFICO - 06

DEMANDAS POR MUNICÍPIOS - 2014



DEMANDAS POR MUNICÍPIOS - 2015



3.2 Resolutividade das Manifestações

Em que pese ao quesito Resolutividade das Manifestações, a setorial de Ouvidoria da Semace mantém um equilíbrio entre os exercícios de 2014 e 2015, conforme demonstrado na tabela a seguir.

Das 354 (trezentas e cinquenta e quatro) manifestações registradas em 2014, foram atendidas no prazo estabelecido 333 (trezentas e trinta e três), o que representa um percentual de 94.06% (noventa e quatro ponto seis por cento). Resultado semelhante ao obtido em 2015, já que das 476 (quatrocentos e setenta e seis) manifestações registradas, 454 (quatrocentos e cinquenta e quatro) observaram novamente o prazo previsto, incidindo um percentual de 95.37% (noventa e cinco ponto trinta e sete por cento).

Ressalte-se que em ambos os exercícios, constata-se, não obstante um percentual ínfimo de respostas que ultrapassaram o prazo estabelecido, não foram contabilizadas quaisquer ocorrências de manifestações que ficaram sem conclusão, isto posto destaca-se que foram atendidas na integralidade.

Há que se destacar por fim que, do exercício de 2014 para 2015 houve uma elevação na ordem de 36.33% (trinta e seis ponto trinta e três por cento) quanto ao grau de respostas apresentadas tempestivamente.

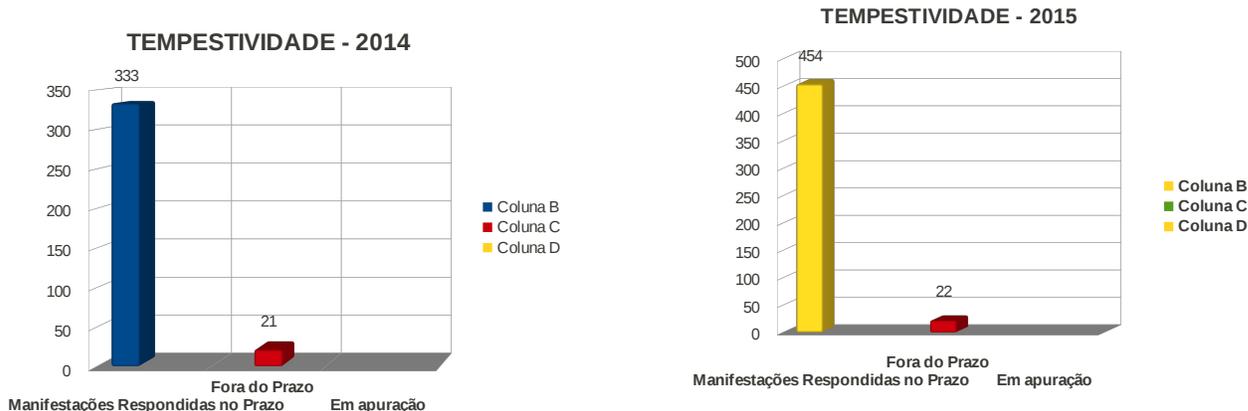


Governo do Estado do Ceará
Secretaria do Meio Ambiente - SEMA
Superintendência Estadual do Meio Ambiente - SEMACE

TABELA - 07

Situação	Quantidade de Manifestações		Percentual %
	2014	2015	
Manifestações Respondidas no Prazo	333	454	36.33% (+)
Manifestações Respondidas fora do Prazo	21	22	4.76% (+)
Manifestações não concluídas (em apuração)	-	-	-
Total	354	476	-

GRÁFICO – 07



3.2.1 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

A aferição da satisfatividade dos usuários da Setorial de Ouvidoria da Semace em face do atendimento realizado, acredita-se, ficar prejudicada em virtude da resistência dos usuários em responder aos questionamentos apresentados quando da conclusão das manifestações. Percebe-se a não participação do usuário mediante paralelo realizado entre o quantitativo dos que reponderam à enquete e o número de manifestações registradas no exercício de 2014, qual seja: 33(trinta e três) pessoas responderam ao passo que foram registradas 476(quatrocentas e setenta e seis) manifestações, destarte conclui-se que apenas 6.93% submeteram-se à enquete enquanto 90%(noventa por cento) se abstiveram de avaliar o atendimento recebido.

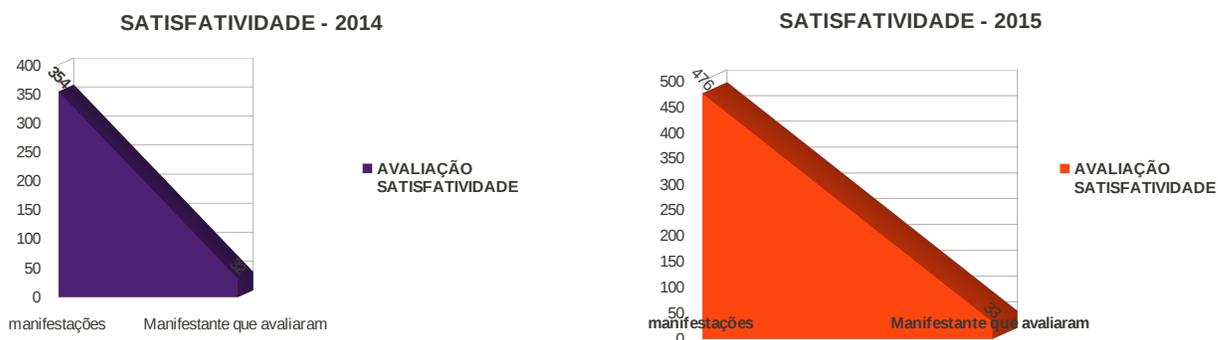


Governo do Estado do Ceará
Secretaria do Meio Ambiente - SEMA
Superintendência Estadual do Meio Ambiente - SEMACE

TABELA - 08

Perguntas	Resultados		Percentual (Excelente, Ótimo e Bom e SIM) %	
	2014	2015	2014	2015
1. Quanto ao Conhecimento da Ouvidoria	32	33		
2. Presteza no Atendimento	22	20	6,25	6,36
3. Qualidade da Resposta	18	18		
4. Recomendação da Ouvidoria para Outras Pessoas	26	25		
Índice/Média (Perguntas 2, 3 e 4)				

GRÁFICO 08



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 da Semace, bem como da equipe que a compõe, esta Autarquia incentiva e propicia as condições necessárias à participação nos cursos de aperfeiçoamento, nos treinamentos, e demais instrumentos de capacitação promovidos pela CGE - Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, elencados a seguir, assim como aos eventos relacionados às discussões pertinentes por meio das quais se busca a melhoria e eficácia no atendimento prestado à sociedade.



Governo do Estado do Ceará
Secretaria do Meio Ambiente - SEMA
Superintendência Estadual do Meio Ambiente - SEMACE

- Reuniões da Rede de Controle Social;
Participante - **Maria do Socorro Araújo Teixeira** – Ouvidora;
- Reunião na Ouvidoria do Ministério Público;
Participante - **Maria do Socorro Araújo Teixeira** – Ouvidora;
- Dia do Ouvidor, Curso Básico de Ouvidoria;
Participante - **Maria do Socorro Araújo Teixeira** – Ouvidora;
- I Encontro de Ouvidorias TCE/CE;
Participante - **Maria do Socorro Araújo Teixeira** – Ouvidora;
- Curso Práticas de Atendimento em Ouvidoria-CGU;
Participante - **Maria do Socorro Araújo Teixeira** – Ouvidora;
- Encontro de Controle Interno;
Participante - **Maria do Socorro Araújo Teixeira** – Ouvidora;
- Oficinas Construção de Relatórios Gerenciais;
Participante - **Maria do Socorro Araújo Teixeira** – Ouvidora;
Valéria Santos Bezerra – Assistente de Ouvidoria;
- Evento Ouvidoria OAB-CE;
Participante - **Maria do Socorro Araújo Teixeira** – Ouvidora;
Valéria Santos Bezerra – Assistente de Ouvidoria;
- Palestras sobre Assédio Moral e PPA Participativo.
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 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.



Governo do Estado do Ceará
Secretaria do Meio Ambiente - SEMA
Superintendência Estadual do Meio Ambiente - SEMACE

5. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS

No primeiro semestre do exercício de 2016 apresentar-se-á ao dirigente da Semace a proposta de implantação do manual de procedimentos que deverá ser adotado pela Ouvidoria da Semace, no qual estarão elencadas as diretrizes que nortearão a distribuição interna das demandas registradas na setorial de Ouvidoria, cuja finalidade precípua será a regulamentação do trâmite interno das manifestações, desde a entrada à sua finalização, se aprovado pelo gestor maior, todos os esforços serão empreendidos no fito de elaborar e publicar o manual de procedimentos da Setorial de Ouvidoria da Semace, objetivando a atuação efetiva da equipe de Ouvidoria no atendimento às necessidades da sociedade.

6 ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE

A Ouvidoria da Semace, na pessoa da Ouvidora, Socorro Teixeira, ao receber as manifestações de cunho funcional, que denigrem a imagem dos servidores e/ou colaboradores terceirizados, a depender do caso, convoca o(a) denunciado, diante do qual expõe a demanda existente contra ele(a), dando-lhe oportunidade de refletir acerca das ações cometidas, ou de apresentar defesa. Se reiteradas, ainda que inexistam provas, esta setorial encaminhará Comunicação Interna (CI) à superintendência sugerindo a propositura de sindicância para apuração dos fatos denunciados.

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, as quais apresentem elementos ensejadores da propositura.



Governo do Estado do Ceará
Secretaria do Meio Ambiente - SEMA
Superintendência Estadual do Meio Ambiente - SEMACE

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O papel exercido pela Ouvidoria da SEMACE assemelha-se ao de um termômetro, cuja finalidade é identificar através das comunicações, advindas do 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 adversas, possibilitando, ainda, constatar a veracidade no caso de denúncias e reclamações direcionadas aos servidores e colaboradores 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.

Encara-se 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 deste Superintendente que vos fala, 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, bem como inerente às atividades-fim, quais sejam, o licenciamento, o monitoramento e a fiscalização ambiental, ações que visam assegurar a manutenção e a preservação ambiental de maneira equilibrada com o desenvolvimento socioeconômico, indispensável ao crescimento do Estado do Ceará.

8. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

Das denúncias acerca dos crimes ambientais constatou-se um crescimento significativo acerca dos temas que envolvem os lixões localizados nos municípios cearenses, os quais afetam não só a saúde da população local mas também contaminam os recursos hídricos existentes sobretudo nos períodos de estiagem.



Governo do Estado do Ceará
Secretaria do Meio Ambiente - SEMA
Superintendência Estadual do Meio Ambiente - SEMACE

Desta forma esta setorial propõem a implementação das ações governamentais existentes junto aos municípios mais atingidos no fito de encontrar solução capaz de extirpar os lixões que resistem à sociedade hodierna, senão de minimizar os efeitos causados pelos danos decorrentes dos resíduos descartados inadequadamente, de forma a envolver todos os entes federativos.

Outro assunto que merece destaque no que concerne às denúncias de crimes ambientais, versa acerca da permanência de barracas no litoral cearense, não obstante haja ação fiscalizatória, os entes governamentais (municipal, estadual e federal) devem atuar horizontalmente no desenvolvimento de estratégias para não só punir os profissionais do ramo de barracas de praia, mas oferecer condições alternativas, buscando equilibrar o desenvolvimento sócio econômico com a preservação e proteção do meio ambiente, cuja atuação ocorra de forma sustentável.

Maria do Socorro Araújo Teixeira
Ouvidoria Setorial da Semace

Valéria Santos Bezerra
Assistente de Ouvidoria

Francisca Sônia Sousa de Andrade
Ouvidora Substituta



Governo do Estado do Ceará
Secretaria do Meio Ambiente - SEMA
Superintendência Estadual do Meio Ambiente - SEMACE

PRONUNCIAMENTO DO SUPERINTENDENTE DA SEMACE

O trabalho executado pela equipe da Ouvidoria da Superintendência Estadual do Meio Ambiente – SEMACE, é de suma relevância, tendo em vista a necessidade de se 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, reclamações em face de 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 e os servidores que executam o serviço de atendimento ao público.

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 obstar e/ou comprometer o andamento das questões relacionadas aos mais diversos tipos de serviços prestados por esta Autarquia à população cearense.

Como gestor desta Autarquia, expresso meu orgulho ao constatar a seriedade, probidade, compromisso, imparcialidade, proatividade, 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, desenvolve suas funções, desempenhando as atribuições que lhes são conferidas, sabemos que muito mais poderá e deverá ser feito para que logremos o êxito almejado, mas os esforços não serão economizados.

Fortaleza, 29 de Janeiro de 2016

José Ricardo Araújo Lima
Superintendente da Semace



Governo do Estado do Ceará
Secretaria do Meio Ambiente - SEMA
Superintendência Estadual do Meio Ambiente - SEMACE
