



RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2018

Período 01/01/2018 a 31/12/2018

EXPEDIENTE

Superintendente - Carlos Alberto Mendes Júnior
Ouvidora– Lene Simone de Queiroz Malveira Peixoto
Ouvidora Substituta – Ana Maria Maia



Sumário

1 - INTRODUÇÃO.....	3
2 - PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR.....	5
3 - ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO.....	8
3.1 – Ouvidoria em Números.....	10
3.1.1 - Total de Manifestações do Período.....	10
3.1.2 - Manifestações por Meio de Entrada.....	12
3.1.3 - Tipo de Manifestação.....	13
3.1.4 - Tipo de Manifestação por Assunto.....	15
3.1.5 - Programa de Governo 7 Ceará's.....	19
3.1.6 - Unidades/Áreas mais demandadas do órgão.....	21
3.1.7 - Manifestações por Município.....	26
3.2 - Resolubilidade das Manifestações.....	28
3.2.1 - Satisfação dos Usuários da Ouvidoria.....	30
4. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO.....	31
5 - COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS.....	32
6 – AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS.....	34
7 - ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE.....	36
8 - CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	37
9 - SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES.....	39
PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE.....	40



1 - INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Superintendência Estadual do Meio Ambiente – SEMACE, compõe o Sistema de Ouvidoria Ceará do estado do Ceará, instituído por meio do Decreto nº. 30.474/2011, sob a coordenação 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, registradas junto aos canais disponibilizados.

Para tanto, após a análise necessária em face das manifestações registradas por meio de elogios, sugestões, denúncias, reclamações e solicitações de serviços, 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 ambiental, atividades finalísticas desta Autarquia.

Tais respostas também são fornecidas mantendo coerência com a sua competência para atuar na esfera estadual, adotando medidas eficazes em consonância com a legislação vigente, de forma a solucionar os conflitos existentes em decorrência de ações antrópicas que ameacem ou incidam em danos ambientais, que comprometam os recursos naturais.

O presente relatório abrange matéria pertinente à satisfação ou insatisfação do cidadão, em face do atendimento prestado à população, por meio do corpo técnico e gestores desta Autarquia, sobretudo quanto a ocorrências de atuação inadequada, que contrarie os princípios basilares da administração pública.

Portanto, é incumbência desta setorial de ouvidoria manter-se atenta às questões de ordem interna, por meio da observação e monitoramento, utilizando a mediação de forma transparente, 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 acerca de assuntos diversos, estendendo o atendimento aos 184 (cento e oitenta e quatro) municípios cearenses.

Dentre as demandas apresentadas encontram-se elogios, denúncias, sugestões, reclamações e solicitações de serviços, para as quais não se esquivava esta setorial, aos esclarecimentos devidos, fornecendo as respostas dos itens 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 satisfação foi tamanha que o(a) cidadão(ã) ou as pessoas jurídicas de direito privado ou público resolvem anunciar por meio desta setorial, são enviados ao/á elogiado(a), à Superintendência, às Diretorias e suas Gerências contempladas, responsáveis pela ampla divulgação em reuniões realizadas 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, estas são submetidos à apreciação da Assessoria de Desenvolvimento Institucional - ADINS, responsável pelo planejamento da instituição e 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 acatadas, retornam à Superintendência para manifestação e validação do gestor quanto à implantação das novas ferramentas sugeridas pela sociedade e absorvida pela equipe responsável.

Quanto às Reclamações e Denúncias relacionadas à qualidade dos serviços prestados e à atuação dos técnicos e gestores, estas são encaminhadas à Superintendência, às Diretorias e Gerências envolvidas, no sentido de tomar conhecimento, apurar e, caso constatado alguma irregularidade ou ineficiência na prestação de serviços, tomar as providências cabíveis, bem como utilizar tais manifestações para o constante aperfeiçoamento dos controles internos, dos processos e do atendimento ao cidadão.

2 - PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR

Das recomendações constantes no Relatório de Gestão de Ouvidoria de 2017 nos itens 5.1, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6 e 5.24 compreende-se a importância da implantação dos itens apontados.

Quanto à recomendação 5.1 que trata sobre os órgãos que possuem unidades descentralizadas, no sentido de “*disponibilizar atendimento de ouvidoria em todas as unidades que possuem atendimento ao público*”, a Ouvidoria da Semace, após discussões com a Diretoria, incluiu no seu plano



Superintendência Estadual do Meio Ambiente - SEMACE

de ação a capacitação de dois servidores das unidades descentralizadas, situadas nas cidades do Crato e Sobral, no sentido de que estas orientem o cidadão quanto ao registro de suas demandas, colocando à sua disposição recursos telefônicos e da rede mundial de computadores, a fim de que o cidadão possa registrar suas manifestações. Cabe ressaltar que essa ação foi finalizada em fevereiro de 2019.

Com relação à recomendação 5.3 que trata sobre “*estruturar o Órgão de forma que a Ouvidoria Setorial possua vinculação direta à Gestão*” realizadas objetivando implementação da nova estruturação do órgão, a Ouvidoria que já se reportava à Superintendência, passou a ter assento nas reuniões do Comitê Executivo - COMEX da Superintendência Estadual do Meio Ambiente – Semace o que fortalece as ações da Ouvidoria no sentido de levar à gestão superior, assuntos provenientes das manifestações recebidas, principalmente as pertinentes à melhoria dos serviços prestados pela instituição aos usuários e à sociedade como um todo.

No que trata a recomendação 5.4, que diz respeito a “*estruturar fisicamente a Ouvidoria da Semace para atendimento ao público*”, considerando a política de acessibilidade e espaço reservado com sinalização, cabe informar que a Setorial de Ouvidoria conta com ambiente exclusivo para o atendimento ao cidadão, encontrando-se instalada, desde maio de 2018, ao lado da sala de Atendimento/Recepção da instituição, com infraestrutura física e de comunicação satisfatória ao desenvolvimento de suas atividades. Ressalte-se ainda, que qualquer cidadão ao chegar à Semace encontrará placa de sinalização informando a localização da sala de Ouvidoria. Nesse sentido considera-se que a recomendação foi atendida, uma vez que as instalações da Ouvidoria estão atendendo de forma satisfatória, com fácil acesso aos interessados e com equipamentos suficientes para seu bom funcionamento. Esta situação foi atestada em visita realizada por representante da CGE, no mês de janeiro de 2019, à Setorial de Ouvidoria desta Autarquia.

Quanto à Recomendação 5.5 que enfatiza o “*aprimoramento do processo de apuração das manifestações de ouvidoria, envolvendo Ouvidoria Setorial e as áreas envolvidas, buscando o cumprimento do prazo*”



Superintendência Estadual do Meio Ambiente - SEMACE

regulamentar para conclusão das manifestações de Ouvidoria, cabe ressaltar que a estratégia que vem sendo utilizada para conscientizar Diretores e Gerentes acerca da premência em bem responder às manifestações da Ouvidoria, consiste em apresentar os Boletins Diários fornecidos pelo Ceará Transparente nas reuniões de Diretoria, tal como se fez a partir da reunião do dia 17 de setembro de 2018, do Comitê Executivo da Semace - COMEX. Assim, a apresentação dos Boletins constará das pautas futuras do COMEX.

Ainda com relação ao aprimoramento do processo de apuração no âmbito do cumprimento do prazo, foram realizadas reuniões com as Diretorias de Proteção e Controle Ambiental - DICOP, de Fiscalização Ambiental - DIFIS, Florestal - DIFLO, Administrativo Financeira - DIAFI, e de Tecnologia da Informação – DITEC, com a Procuradoria Jurídica - PROJU e Assessorias, bem como uma reunião conjunta com as Diretorias situadas nos municípios do Crato - DICRA e Sobral - DISOB visando sensibilizar o corpo gerencial acerca do cumprimento do prazo regulamentar para conclusão das manifestações de Ouvidoria.

Quanto à recomendação 5.6, sobre o aperfeiçoamento no “*processo de tratamento e apuração das manifestações de ouvidoria objetivando melhorar a **qualidade das respostas***” oferecidas ao cidadão, foram realizadas reuniões com as Diretorias de Proteção e Controle Ambiental - DICOP, de Fiscalização Ambiental - DIFIS, Florestal - DIFLO, Administrativo Financeira - DIAFI, Diretoria de Tecnologia da Informação – DITEC, com a Procuradoria Jurídica - PROJU, e ASSESSORIAS, bem como uma reunião conjunta DICRA/DISOB visando sensibilizar o corpo gerencial acerca da necessidade de melhoria na qualidade da resposta.

Quanto à recomendação 5.24 que trata sobre “*revisão no processo de licenciamento ambiental*” das atividades e empreendimentos constantes na Resolução do Coema n.º 08/04, cabe ressaltar que o Licenciamento Ambiental da Semace vem passando por constantes atualizações à medida que surgem novas atividades e novas orientações jurídicas em âmbito nacional. Assim, a COEMA 08/2004 que já foi substituída pela COEMA 04/2012, e que esta, por sua vez, já foi substituída também pela Resolução COEMA 10/2015 que inovou



com a Simplificação de Licenças, Isenção de Licença e Licença por Auto declaração, criada pela Lei 14.882/2011. Atualmente a equipe técnica está realizando novos estudos que resultará na atualização da COEMA 10/2015 (SPU 4106869/2018).

Além disso, foi realizado a atualização e modernização do fluxo de licenciamento ambiental, medida está para atender ao acordo de resultado SEMA/SEMACE/SEPLAG. Por fim, com a implantação do sistema eletrônico- Licenciamento Online, que se deu a partir de agosto de 2018, um novo cenário de desafios aportou nesta Superintendência, diante da utilização de ferramentas de informática que intencionam tornar mais célere a prestação de serviço de proteção ao meio ambiente, potencializar o direito de acesso à informação, sem detrimento à segurança das informações.

Ressalta-se que a implantação do processo eletrônico significa a informatização de procedimentos dentro do princípio da eficiência e da sustentabilidade, além trazer a possibilidade de interação com a sociedade em tempo real e de forma mais convidativa, estando a Semace disponível ininterruptamente. Com esse modelo de gestão de processos, ganha-se celeridade, sem a desobediência aos demais princípios constitucionais informativos dos processos.

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, referente ao exercício de 2018, período compreendido entre 01 de janeiro de 2018 a 31 de dezembro de 2018. No intuito de conservar a clareza imprescindível na exposição dos resultados, estes serão apresentados em tópicos divididos em subseções, os quais demonstrarão a ouvidoria em números, expondo ao final a análise das principais manifestações, sugestões ou recomendações, seguidas das considerações finais, item este sob a responsabilidade, no que diz respeito à elaboração, do Superintendente, **Carlos Alberto Mendes Júnior.**



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 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 à elevação ou declínio do tema versado.

Espera-se, ao final do presente relatório, mensurar o resultado obtido dos serviços prestados, considerando a satisfação 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, abrangendo 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 Ouvidora desta Autarquia, Lene Simone de Queiroz Malveira Peixoto, Geógrafa, Mat. nº. 000045-1-0, a Ouvidora Substituta, Ana Maria Maia, Mat. nº. 544-1-0, Gerente de Execução e Fiscalização (GEFIS-DIFIS) e a Ouvidora Substituta, 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, **Carlos Alberto Mendes Júnior**.

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 o Programa de Governo 7 Ceará¹, os Municípios demandados em maior número, a 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 2018 demonstra uma reversão da tendência dos últimos anos, que apresentava um crescimento contínuo desde 2015. Vale destacar que o decréscimo do número de manifestações em 2018, onde apresentou um total de 501 manifestações, contra 564 em 2017, representa uma redução de 12,57% no quantitativo de manifestações registradas. Tal reversão de tendência deveu-se principalmente a um trabalho desenvolvido em parceria com a CGE, no sentido de conscientizar o servidor que a essência do seu trabalho é bem servir e atender o cidadão e que a ouvidoria é um instrumento importante para a melhoria dos serviços a serem oferecidos à população. Também foi importante nesse processo de conscientização a atuação do Ministério Público Estadual com relação às questões ambientais, oriundas de denúncias quanto aos serviços efetuados pela SEMACE, bem como o empenho da nova gestão liderando um trabalho de melhoria dos serviços prestados ao cidadão.

Gráfico - 01

¹

O SOU não disponibiliza relatório por Programa de Governo 7 Ceará, essa análise deverá ser feita a partir do relatório por assunto e em articulação com a área de planejamento do órgão.

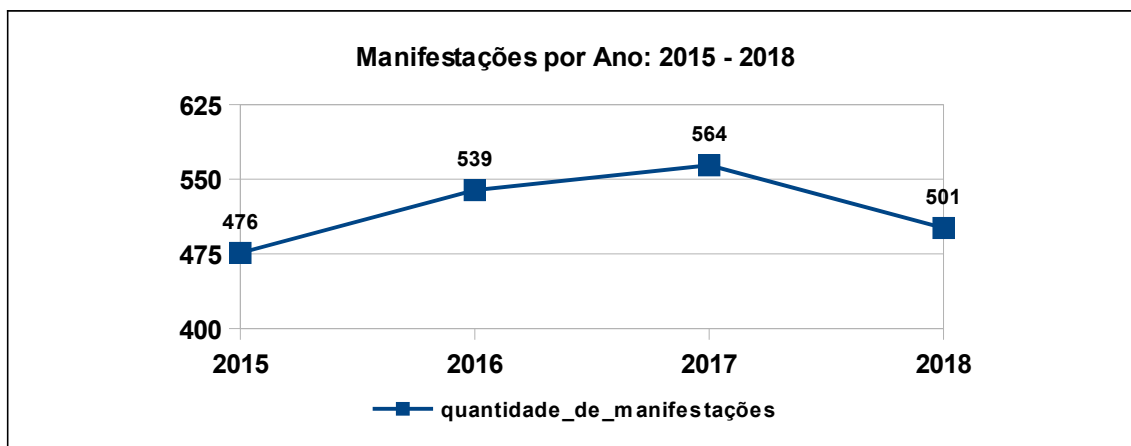
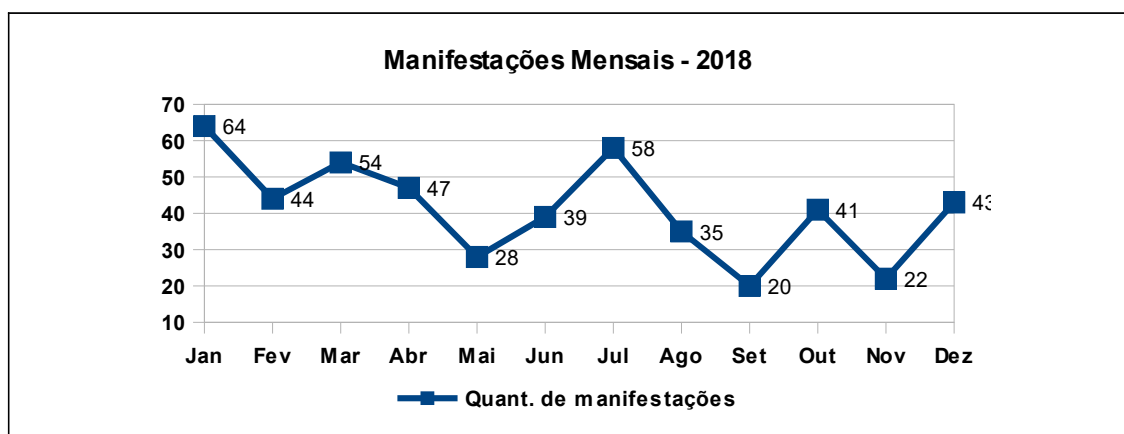


Gráfico - 02



A redução do volume de manifestações ao longo de 2018 decorreu também da disponibilização ao público de um novo sistema denominado Gerenciamento Eletrônico de Documentos – GED, que agiliza sobremaneira a tramitação de documentos e processos, melhorando inclusive o processo de concessão de licenças, evitando assim, maiores reclamações acerca desse serviço. Destaque-se que o pico de manifestações observado em julho/18 decorreu do processo de implantação do GED, provocando manifestações acerca do seu funcionamento. Com efeito, é comum os processos de implantação de novos sistemas provocarem insegurança por parte dos usuários e necessidade de ajustes no seu funcionamento.

3.1.2 - Manifestações por Meio de Entrada

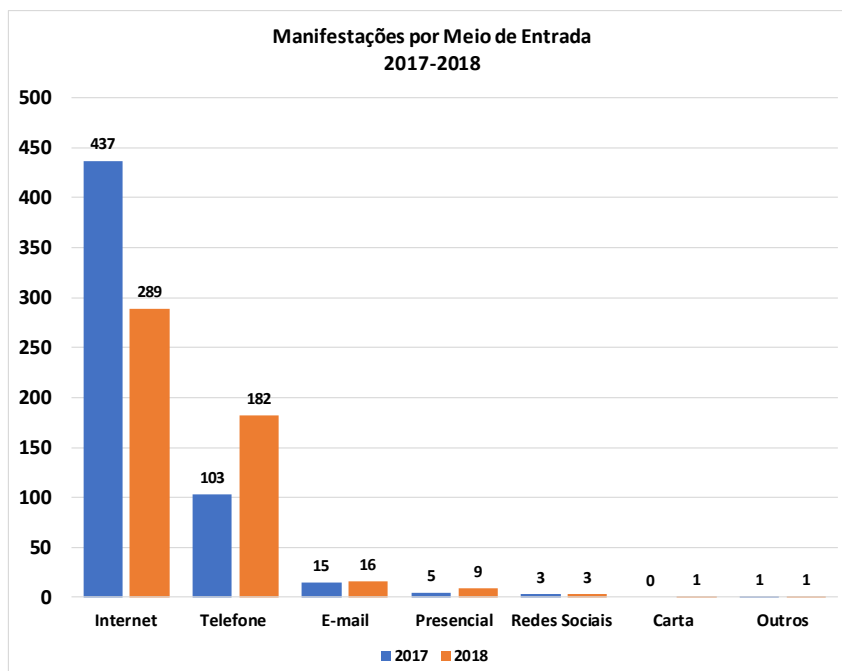


Com relação aos canais utilizados para o registro das manifestações dos cidadãos, observa-se que, embora a internet ainda seja o principal meio utilizado pelo cidadão, com 289 manifestações, este canal sofreu uma redução de 51,2% na sua utilização, quando comparado com o ano de 2017, que contabilizou 437 manifestações. Por outro lado, o telefone como meio de registro de manifestações cresceu 43,9% em relação ao ano anterior, que totalizou 103 manifestações em 2017 e 182 em 2018. Com isso, a participação das manifestações registradas por telefone em relação ao total, aumentou de 18,3% em 2017, para 36,3% em 2018, enquanto que a participação da internet se reduziu de 77,5% para 57,7% em relação ao total. Os demais canais têm pouca relevância, dado que juntos representavam 4,3% em 2017 e 6,0% em 2018, apesar de terem crescido no período.

Quadro – 01 - Manifestações por Meio de Entrada

Meio de Entrada	2017		2018		Variação %
	Quant.	% Total	Quant.	% Total	
Internet	437	77,5%	289	57,7%	-33,9%
Telefone	103	18,3%	182	36,3%	76,7%
E-mail	15	2,7%	16	3,2%	6,7%
Presencial	5	0,9%	9	1,8%	80,0%
Redes Sociais	3	0,5%	3	0,6%	0,0%
Carta	0	0,0%	1	0,2%	-
Outros	1	0,2%	1	0,2%	0,0%
Total	564	100,0%	501	100,0%	-11,2%

Gráfico – 03



3.1.3 - Tipo de Manifestação

No que diz respeito ao tipo de manifestação, observa-se que em 2018 houve um acréscimo na quantidade de reclamações, atingindo um total de 221 manifestações contra 169 em 2017 (vide nota 1 do Quadro 2), o que representa um crescimento de 30,8%. Isso ocorreu primordialmente em função da implantação do GED que, conforme comentado no item 3.1.1, é comum os processos de implantação de novos sistemas provocarem insegurança por parte dos usuários e necessidade de ajustes no seu funcionamento, induzindo a um aumento do número de reclamações.

Em contrapartida, houve uma retração da ordem de 67,6% no número de manifestações para a realização de denúncias, que em 2017 foram 173 manifestações e em 2018 apenas 56. Também é de se observar que o número de manifestações para a solicitação de serviços teve um pequeno acréscimo de 5,7% (194 em 2017 e 205 em 2018).

Todas essas alterações no comportamento do cidadão, no que tange ao tipo de manifestação, resultou em uma mudança no perfil das manifestações. Assim, as solicitações de serviços, que em 2017 representava 34,4% do total de manifestações e era o tipo mais frequente, embora tenha aumentado sua



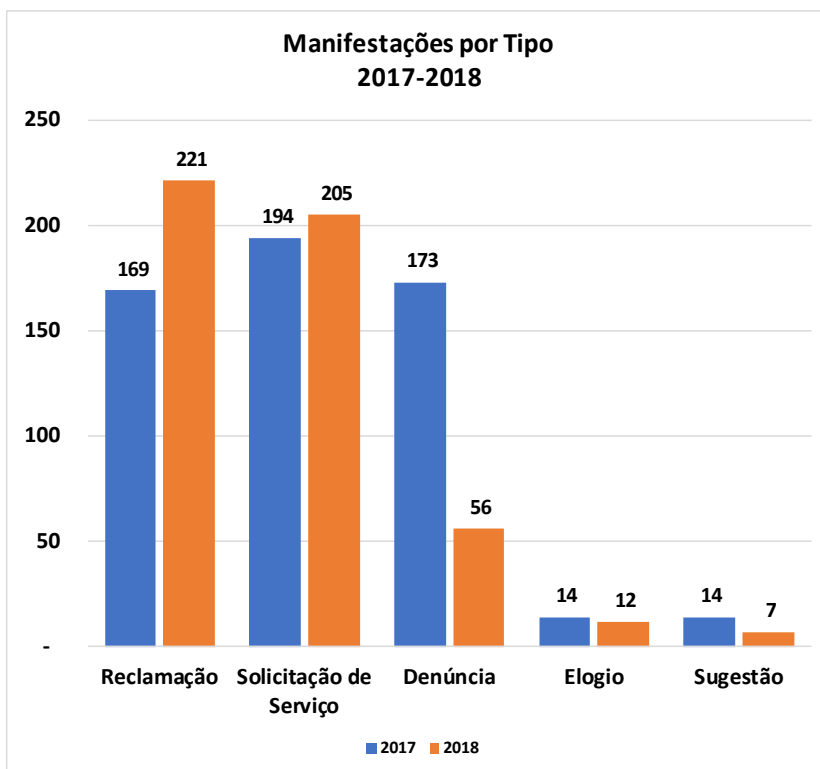
participação para 40,9% do total, passou a ser o segundo mais frequente tipo de manifestação. Enquanto isso, as reclamações passaram a ocupar o posto do mais frequente tipo de manifestação, atingindo um percentual de 44,1%, quando em 2017 representava 30,0%.

Quadro – 02 - Manifestações por Tipo

Tipo de Manifestação	2017		2018		Variação %
	Quant.	% Total	Quant.	% Total	
Reclamação (1)	169	30,0%	221	44,1%	30,8%
Solicitação de Serviço	194	34,4%	205	40,9%	5,7%
Denúncia	173	30,6%	56	11,2%	-67,6%
Elogio	14	2,5%	12	2,4%	-14,3%
Sugestão	14	2,5%	7	1,4%	-50,0%
Total	564	100,0%	501	100,0%	-11,2%

Nota: (1) Em julho de 2018, foi excluído no novo sistema o tipo de manifestação “Crítica”, tornando-a equivalente a “Reclamação”, razão pela qual a quantidade de 2017 do tipo “Reclamação” inclui a quantidade (38) do tipo “Crítica”.

Gráfico 04



3.1.4 - Tipo de Manifestação por Assunto

O Quadro 03 a seguir mostra os assuntos mais frequentes tratados nas manifestações dos cidadãos, agrupados por tipo de manifestação. No caso de reclamações, observa-se que as questões relacionadas às atividades principais da Semace, que é a fiscalização e o Licenciamento, são as mais visadas pelo cidadão quando de suas manifestações. Com efeito, conforme se verifica do Quadro 03, ao considerarmos os 6 principais assuntos objeto de reclamações, 4 deles - **Fiscalização Ambiental**, com 55 manifestações; **Insatisfação com atendimento**, com 53; **Insatisfação com os serviços prestados**, com 30; e **Licenciamento ambiental**, com 18, totalizando 114 manifestações - relacionam-se àqueles dois serviços prestados pela Semace e representaram mais da metade das reclamações em 2018 (114, de 221 manifestações ou 51,6% do total). As reclamações relacionadas a estes assuntos eram, em 2017, da ordem de 54 ou 32% do total deles - **Fiscalização Ambiental**, com 33 manifestações; e **Insatisfação com atendimento**, com 21. Este volume de reclamações decorre basicamente da demora na execução da fiscalização, e na apresentação de um retorno com o seu resultado, bem como da demora na



análise e emissão de licenças ambientais. Vale destacar que, até junho de 2018, o processo de licenciamento ambiental e demais tramitações de documentos não contavam com um sistema informatizado para permitir uma maior agilidade no andamento dos processos, o que só veio a acontecer a partir de agosto/2018 com a implantação do GED. Assim, espera-se que ocorra uma paulatina melhora nos serviços prestados pela Semace.

No caso de solicitação de serviços, como é de se esperar, a maioria das manifestações diz respeito à fiscalização ambiental. Em 2018 esse assunto representou 60,5% do total de solicitações de serviços, enquanto que em 2017, representava 49% do total. O crescimento do número de manifestações tratando deste assunto foi de 30,5% (124 em 2018, contra 95 em 2017).

As denúncias, que se reduziram sobremaneira em 2018, apresentam como maior destaque os assuntos relacionados a propina, onde em 2017 ocorreram 44 denúncias e em 2018 apenas 4 manifestações do tipo. O que reflete uma maior conscientização não só do cidadão, no que diz respeito à seriedade do tema, que exige a apresentação de provas consistentes, quando da realização de denúncias, mas também dos próprios servidores, no que diz respeito à necessidade de se portar com ética e lisura no desempenho do seu trabalho como servidor público.

Quadro 03 – Tipo de Manifestações por Assunto

Tipo de Manifestação por Assunto	2017		2018		Variação
	Quant.	% Total	Quant.	% Total	%
Reclamação	169	100%	221	100%	30,8%



Governo do Estado do Ceará
Secretaria do Meio Ambiente – SEMA

Superintendência Estadual do Meio Ambiente - SEMACE

Fiscalização ambiental	33	19,5%	55	24,9%	66,7%
Insatisfação com a gestão institucional	30	17,8%	53	24,0%	76,7%
Insatisfação com o atendimento/serviço	21	12,4%	30	13,6%	42,9%
Licenciamento ambiental	-	-	18	8,1%	-
Conduta inadequada de servidor	16	9,5%	11	5,0%	-31,3%
Insatisfação com os serviços prestados		0,0%	11	5,0%	-
Outros	69	40,8%	43	19,5%	-37,7%
Denúncia	173	100%	56	100%	-67,6%
Conduta inadequada de servidor	22	12,7%	19	33,9%	-13,6%
Lotação/transferência de servidor	1	0,6%	7	12,5%	600,0%
Conduta inadequada de dirigente	-	-	5	8,9%	-
Licenciamento ambiental	-	-	4	7,1%	-
Não cumprimento de horário de servidor	15	8,7%	4	7,1%	-73,3%
Propina	44	25,4%	4	7,1%	-90,9%
Insatisfação com a gestão institucional	15	8,7%	2	3,6%	-86,7%
Carga horária de servidor/colaborador	13	7,5%	-	-	-
Liberação da licença ambiental	16	9,2%	-	-	-
Outros	47	27,2%	11	19,6%	-76,6%
Solicitação de Serviços	194	100%	205	100%	5,7%
Fiscalização ambiental	95	49,0%	124	60,5%	30,5%
Licenciamento ambiental		0,0%	13	6,3%	-
Crime contra animais/meio ambiente	5	2,6%	6	2,9%	20,0%
Degradação do meio ambiente	15	7,7%	6	2,9%	-60,0%
Liberação da licença ambiental	3	1,5%	5	2,4%	66,7%
Orientações sobre a prestação dos serviços		0,0%	4	2,0%	-
Outros	76	39,2%	47	22,9%	-38,2%
Sugestão	14	100%	7	100%	-50,0%
Consulta de processos ambientais	-	-	1	14,3%	-
Cursos de capacitação	-	-	1	14,3%	-
Educação ambiental	2	14,3%	1	14,3%	-50,0%
Elogio ao dirigente/secretário do órgão	-	-	1	14,3%	-
Insatisfação com a gestão institucional	-	-	1	14,3%	-
Insatisfação com o atendimento/serviço	-	-	1	14,3%	-
Insatisfação com os serviços prestados	-	-	1	14,3%	-
Fiscalização ambiental	6	42,9%	-	-	-100,0%
Outros	6	42,9%	-	-	-100,0%
Elogio	14	100%	12	100%	-14,3%
Elogio a servidor público/colaborador	9	64,3%	8	66,7%	-11,1%
Elogio aos serviços prestados	2	14,3%	3	25,0%	50,0%
Outros	3	21,4%	1	8,3%	-66,7%
Total Geral	564		501		-11,2%

3.1.4.1 - Assunto/Sub-Assunto

Os cinco assuntos mais demandados em 2018 foram os relacionados à Fiscalização Ambiental, Insatisfação com a Gestão Institucional, Licenciamento Ambiental, Insatisfação com o Atendimento e Conduta inadequada do Servidor. No que diz respeito à Fiscalização Ambiental, a maior demanda é para as questões do desmatamento (37 manifestações), intervenção em áreas de preservação permanente (13 manifestações) e saneamento ambiental (13



Superintendência Estadual do Meio Ambiente - SEMACE

manifestações). Com relação ao Licenciamento Ambiental, a maior demanda está relacionada à demora nas atividades de licenciamento (16 manifestações) e a solicitação de licenças para indústrias (10 manifestações).

Quadro 04 –Manifestações por Assunto/Sub-Assunto - 2018

FISCALIZAÇÃO AMBIENTAL	180
Dados legados	76
Desmatamento	37
Intervenção de áreas de preservação permanente	13
Saneamento ambiental	13
Industria	13
Extração mineral	7
Carcinicultura	6
Aterro industrial	4
Demora nas atividades de fiscalização	4
Outros	7
INSATISFAÇÃO COM A GESTÃO INSTITUCIONAL	58
Dados legados	58
LICENCIAMENTO AMBIENTAL	35
Demora nas atividades de licenciamento	16
Industria	10
Orientações e procedimentos	3
Postos de revenda de combustíveis e derivados de petróleo	2
Tipos de licenças, autorização e prazos de validade	2
Custos de licenças, autorizações e análises laboratoriais	1
Infraestrutura urbanística/paisagística	1
INSATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO/SERVIÇO PRESTADO PELO ÓRGÃO	32
Dados legados	32
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR	31
Dados legados	23
Advocacia administrativa	4
Utilização indevida de bens públicos	2
Desídia funcional (negligência, desinteresse, má vontade, outros)	1
Propina/extorsão	1

3.1.5 - Programa de Governo 7 Ceará

Com base no Plano Plurianual 2016-2019, a classificação nesse tópico abordará o quantitativo de manifestações registradas no “Ceará Transparente”



por Eixos Governamentais (7 Cearás) e as Políticas Públicas (Temas), com associação aos tipos e assuntos das demandas e aos seus órgãos gestores.

O Plano Plurianual - PPA é o instrumento de planejamento que estabelece, de forma regionalizada, as diretrizes, objetivos e metas da Administração Pública do Estado do Ceará para as despesas de capital e outras delas decorrentes e para as relativas aos programas de duração continuada, conforme disposto no artigo 165 da Constituição Federal de 1988.

Os eixos governamentais em que a Semace está inerida são o “Ceará Sustentável” e o “Ceará da Gestão Democrática por Resultados”.

Vale destacar que a Semace tem a responsabilidade de executar a Política Ambiental do Estado do Ceará, tendo como missão *“promover a sustentabilidade ambiental e a melhoria da qualidade de vida no Ceará, através do licenciamento, monitoramento e fiscalização”* e a sua atuação busca *“contribuir para manter saudáveis, protegidos e sustentáveis o solo, as águas, o ar, as florestas e a vida selvagem, em harmonia com o projeto de desenvolvimento do Ceará”*.

Assim, no que diz respeito ao eixo *“Ceará Sustentável, que contempla a implementação de uma política ambiental pautada na preservação e utilização econômica criativa dos recursos naturais, valorizando a relevância hídrica para o nosso desenvolvimento econômico e social”*, o tema associado à Semace é o de Meio Ambiente, cujos programas relacionados são: “Ceará mais Verde” e “Ceará no Clima”.

No que diz respeito ao Ceará da Gestão Democrática por Resultados, vale destacar que, a exemplo de todos os órgãos do estado, a Semace enquadrou nesse programa as manifestações de natureza administrativa cujos assuntos estão relacionados à Gestão e Manutenção (Programa 500).

A seguir são apresentados os quadros 05, 06 e 07, onde constam os quantitativos de manifestações, por tipo, cujos assuntos estão enquadrados nos seus respectivos, eixos, temas e programas.



Quadro 05 – Tipificação por Eixo Governamental/Tema/Programa - 2018

Eixo	Tema	Programa	D	E	R	SL	SG	Total
Ceará Sustentável	Meio Ambiente	Ceará Mais Verde	1		36	62		99
		Ceará No Clima	2		29	18		49
Ceará da Gestão Democrática por Resultados	Gestão e Manutenção		9	4	21	8	2	49
Eixo/Temas Não Identificados (Legado)			44	8	135	117	5	304
Total Geral			56	12	221	205	7	501

D = Denúncia; E = Elogio; R = Reclamação; SL = Solicitação; SG = Sugestão

Quadro 06 – Ceará Sustentável/Meio Ambiente - Tipificação por Programa/Assunto-2018

Programa/Assunto	D	E	R	SL	SG	Total
Ceará mais Verde	1		36	62		99
Fiscalização Ambiental			34	57		91
Cadastro Ambiental Rural (CAR)	1		1	2		4
Licenciamento Ambiental			1	1		2
Informação Sobre Legislação				1		1
Orientações Sobre a Prestação dos Serviços				1		1
Ceará no Clima	2		29	18		49
Licenciamento Ambiental	1		14	9		24
Insatisfação com os Serviços Prestados			10	1		11
Fiscalização Ambiental	1		2	3		6
Análise e Monitoramento ambiental				3		3
Consulta de Processos Ambientais			2			2
Orientações Sobre a Prestação dos Serviços				2		2
Conduta Inadequada de Servidor			1			1

D = Denúncia; E = Elogio; R = Reclamação; SL = Solicitação; SG = Sugestão

Quadro 07 – Ceará da Gestão Democrática por Resultados/Gestão e Manutenção – Tipificação por Assunto - 2018

Tema/Assunto	D	E	R	SL	SG	Total
Gestão e Manutenção	9	4	21	8	2	44
Licenciamento Ambiental	3		5	3		11
Conduta Inadequada de Servidor	4		3			7



Superintendência Estadual do Meio Ambiente - SEMACE

Fiscalização Ambiental - Transporte de Animais/Agrotóxicos/Rec Hídricos			5	1		6
Consulta de Processos Ambientais			1	2	1	4
Atendimento Telefônico			3			3
Elogio a Servidor Público/Colaborador		2				2
Elogio aos Serviços Prestados Pelo Órgão		2				2
Insatisfação com os Serviços Prestados Pelo Órgão	1				1	2
Orientações sobre a Prestação dos Serviços			1	1		2
Cadastro Ambiental Rural (CAR)			1			1
Uso Indevido de Veículo Oficial	1					1
Estrutura e Funcionamento da Ouvidoria			1			1
Sites Institucionais			1			1
Unidades de Conservação - UCS				1		1

D = Denúncia; E = Elogio; R = Reclamação; SL = Solicitação; SG = Sugestão

3.1.6 - Unidades/Áreas mais demandadas do órgão

Em decorrência de ser a fiscalização e o licenciamento ambiental as principais atividades fins da Semace, é de se esperar que as áreas mais demandadas pelos cidadãos, ao se manifestar junto à Ouvidoria, sejam as responsáveis por tais atividades. Assim, conforme se observa dos Quadros 08 e 09 a seguir, as diretorias mais demandadas são a Diretoria de Fiscalização (DIFIS) e a Diretoria de Controle e Proteção Ambiental (DICOP).

As manifestações relacionadas à DIFIS sofreram um acréscimo de 24,2% em 2018, quando comparadas com 2017 (195 contra 157 manifestações). Considerando que o número total de manifestações diminuiu no mesmo período (501 em 2018, contra 564 em 2017), aquele crescimento implicou um aumento na participação percentual das manifestações em relação ao total, passando de 27,8% em 2017 para 38,9% em 2018.



Vale destacar que a quase totalidade das manifestações relacionadas à DIFIS são, naturalmente, direcionadas à Gerência de Execução de Fiscalização. É também importante notar que as manifestações mais frequentes, dirigidas à DIFIS, são do tipo “Solicitação”, com 68,2% das manifestações em 2018, e do tipo “Reclamação”, com 30,8%. (Vide Quadro 09).

Por outro lado, as manifestações relacionadas à DICOP sofreram um decréscimo de 15,7% em 2018, quando comparadas com 2017 (97 contra 115 manifestações). Apesar dessa redução, a participação percentual das manifestações direcionadas para a DICOP em relação ao total, sofreu uma pequena queda, passando de 20,4% em 2017 para 19,4% em 2018. Isso porque, além da DICOP, quase todas as demais diretorias (exceto DIFIS e DIFLO) sofreram decréscimo na quantidade de manifestações a elas dirigidas.

Vale destacar que, das 97 manifestações de 2018, relacionadas à DICOP, 75 foram direcionadas à Gerência de Controle Ambiental. Vale também mencionar que pouco mais da metade (51,5%) das manifestações dirigidas à DICOP em 2018 foram do tipo “Reclamação”. As do tipo “Solicitação” representaram 26,8% e do tipo “Denúncia” totalizaram 21,6%. (Vide Quadro 09).

Com relação às manifestações dirigidas à gestão superior da Semace, representada pela Superintendência (SUPER) observa-se uma redução de 17,5% (80 manifestações em 2018, contra 97 em 2017) das manifestações a ela direcionada.

É importante destacar que as manifestações dirigidas à Superintendência são relacionadas não somente à pessoa do Gestor maior, ou à sua forma de conduzir a instituição, mas também relativas à atuação geral do Órgão. A maioria das manifestações direcionadas para a Superintendência em 2018 foi do tipo “Reclamação”, com 61,3% do total (49 manifestações), enquanto que as do tipo “Denúncia” representaram 28,8% (23 manifestações).



Quanto às manifestações dirigidas à Superintendência Adjunta (SUPAD), observa-se um decréscimo de 24,4% no período (62 manifestações em 2018 contra 82 em 2017). Das 62 manifestações de 2018, 51,6%, ou 32, foram do tipo “Reclamação”, enquanto que 37,1%, ou 23, foram do tipo “Solicitação”, valendo destacar que 60 manifestações (80,6% do total) dirigidas à SUPAD em 2018, foram atribuídas à Ouvidoria. Esse fato justifica-se pela prática da própria Ouvidoria efetuar a resposta ao cidadão sem a necessidade de direcionar a manifestação a qualquer outra área da Semace.

Finalmente, vale um destaque para a Diretoria Florestal (DIFLO) que, embora as manifestações a ela dirigida tenham representado apenas 3,8% do total de manifestações de 2018, apresentou o maior crescimento na comparação com 2017, ou seja 171,4%, passando de 7 manifestações em 2017 para 19 em 2018, sendo quase todas elas (17) relacionadas ao Cadastro Ambiental Rural – CAR.



**Quadro 08 - Quantitativo de Manifestações por Unidades e Subunidades
2017/2018**

Unidade/Subunidades	2017		2018		Variação %
	Quant.	% Total	Quant.	% Total	
DIFIS - Diretoria de Fiscalização	157	27,8%	195	38,9%	24,2%
Gerência de Execução de Fiscalização	157		194		
Gerência de Instrução e Julgamento			1		
DICOP - Diretoria de Controle e Proteção Ambiental	115	20,4%	97	19,4%	-15,7%
Gerência de Análise e Monitoramento	23		25		
Gerência de Controle Ambiental	97		72		
SUPER - Superintendência	97	17,2%	80	16,0%	-17,5%
SUPAD - Superintendência Adjunta	82	14,5%	62	12,4%	-24,4%
Gerência de Atendimento e Protocolo	15		11		
Biblioteca			1		
Ouvidoria	67		50		
DIAFI - Diretoria Administrativo-Financeira	23	4,1%	14	2,8%	-39,1%
Gerência de Recursos Humanos	20		7		
Gerência de Suporte Logístico	3		7		
DICRA - Diretoria Regional do Crato	13	2,3%	9	1,8%	-30,8%
DIFLO - Diretoria Florestal	7	1,2%	19	3,8%	171,4%
Cadastro Ambiental Rural - CAR	7		17		
Gerência de Cadastro e Extensão Florestal			2		
ADINS - Assessoria de Desenvolvimento Institucional	6	1,1%	2	0,4%	-66,7%
PROJU - Procuradoria Jurídica	4	0,7%	3	0,6%	-25,0%
ASCOM - Assessoria de Comunicação		0,0%	2	0,4%	
DITEC - Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação	3	0,5%		0,0%	-100,0%
DISOB - Diretoria Regional de Sobral	1	0,2%	1	0,2%	0,0%
Dados Legados	56	10%	17	3,4%	-69,6%
Total Geral	564	100,0%	501	100,0%	-11,2%



Quadro 09 - Quantitativo de Manifestações por Unidade/Tipo– 2017-2018

Unidade/Tipo de Manifestação	2017		2018		Variação
	Quant.	% Total	Quant.	% Total	%
DIFIS - Diretoria De Fiscalização	157	100%	195	100%	24,2%
Reclamação	34	21,7%	60	30,8%	76,5%
Solicitação	112	71,3%	133	68,2%	18,8%
Denúncia	7	4,5%	2	1,0%	-71,4%
Sugestão	4	2,5%	-	-	-100,0%
DICOP - Diretoria de Controle e Proteção Ambiental	115	100%	97	100%	-15,7%
Reclamação	31	27,0%	50	51,5%	61,3%
Solicitação	15	13,0%	26	26,8%	73,3%
Denúncia	66	57,4%	21	21,6%	-68,2%
Elogio	3	2,6%	-	-	-100,0%
SUPER - Superintendência	97	100%	80	100%	-17,5%
Reclamação	22	22,7%	49	61,3%	122,7%
Solicitação	7	7,2%	1	1,3%	-85,7%
Denúncia	63	64,9%	23	28,8%	-63,5%
Elogio	3	3,1%	2	2,5%	-33,3%
Sugestão	2	2,1%	5	6,3%	150,0%
SUPAD - Superintendência Adjunta	82	100%	62	100%	-24,4%
Reclamação	30	36,6%	32	51,6%	6,7%
Solicitação	24	29,3%	23	37,1%	-4,2%
Denúncia	17	20,7%	1	1,6%	-94,1%
Elogio	6	7,3%	5	8,1%	-16,7%
Sugestão	5	6,1%	1	1,6%	-80,0%
DIFLO - Diretoria Florestal	7	100%	19	100%	171,4%
Reclamação	2	28,6%	11	57,9%	450,0%
Solicitação	4	57,1%	5	26,3%	25,0%
Denúncia	1	14,3%	2	10,5%	100,0%
Sugestão	-	-	1	5,3%	0,0%
DIAFI - Diretoria Administrativo-Financeira	23	100%	14	100%	-39,1%
Reclamação	9	39,1%	6	42,9%	-33,3%
Solicitação	5	21,7%	-	-	-100,0%
Denúncia	7	30,4%	5	35,7%	-28,6%
Elogio	2	8,7%	3	21,4%	50,0%
DICRA - Diretoria Regional do Crato	13	100%	9	100%	-30,8%
Reclamação	6	46,2%	3	33,3%	-50,0%
Solicitação	2	15,4%	4	44,4%	100,0%
Denúncia	5	38,5%	1	11,1%	-80,0%
Elogio	-	-	1	11,1%	-
PROJU - Procuradoria Jurídica	4	100%	3	100%	-25,0%
Reclamação	1	25,0%	3	100,0%	200,0%
Solicitação	1	25,0%	-	-	-100,0%
Denúncia	2	50,0%	-	-	-100,0%
ADINS - Assessoria de Desenvolvimento Institucional	6	100%	2	100%	-66,7%
Reclamação	5	83,3%	1	50,0%	-80,0%
Solicitação	-	-	1	50,0%	-
Denúncia	1	16,7%	-	-	-100,0%
ASCOM - Assessoria de Comunicação	-	-	2	100,0%	-
Reclamação	-	-	2	100,0%	-
DISOB - Diretoria Regional de Sobral	1	100%	1	100%	-
Reclamação	1	100%	-	-	-100,0%
Elogio	-	-	1	100,0%	-
DITEC - Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação	3	100%	-	-	-100,0%
Reclamação	1	33,3%	-	-	-100,0%
Sugestão	2	66,7%	-	-	-100,0%
Dados Legados	56	100%	17	100%	-69,6%
Reclamação	27	48,2%	4	23,5%	-85,2%
Solicitação	24	42,9%	12	70,6%	-50,0%
Denúncia	4	7,1%	1	5,9%	-75,0%
Sugestão	1	1,8%	-	-	-100,0%
Total Geral	564		501		-11,2%



3.1.7 - Manifestações por Município

A estatística de manifestação por município apresenta uma questão que impossibilita maiores conclusões, pois a grande maioria das manifestações não possui identificação do município. Com efeito, em 2018, 342 manifestações não contaram com tal identificação, o que representa 68,3% do total de 501 manifestações. Em 2017 este percentual foi de 73,2% (413 de 564 manifestações).

Conforme se depreende do Quadro 10, considerando os municípios que foram identificados nas manifestações, 32 municípios que apresentaram em conjunto 48 manifestações em 2017, não apresentaram em 2018. Outros 32 municípios que não apresentaram manifestações em 2017, apresentaram, também em conjunto, 50 manifestações em 2018. Os destaques ficam por conta dos municípios de Fortaleza, que apresentou 60 manifestações em 2018, contra 38 em 2017 e de Quixeramobim, que apresentou 12 manifestações em 2018, contra apenas 2 em 2017.

Cabe um esforço no sentido de melhorias na obtenção das informações no ato do registro das manifestações no sistema, buscando do cidadão o local de origem da demanda.



Quadro 10 – Manifestações por Município

Municípios	2017	2018
Fortaleza	38	60
Quixeramobim	2	12
Trairi		5
Acopiara		4
Cascavel e Juazeiro (4 manifestações em 2017 e 3 em 2018)	8	6
Iguatu	3	3
Itapipoca	2	3
Itapajé	1	3
Jucás		3
Canindé e Senador Sá (9 manifestações em 2017 e 2 em 2018)	18	4
Cauaia e Eusébio (6 manifestações em 2017 e 2 em 2018)	12	4
Jijoca de Jericoacoara	3	2
Aracati e Ipueiras (1 manifestação em 2017 e 2 em 2018)	2	4
9 Municípios com 2 manifestações em 2018 (Carnaubal, Ibiapina, Ipaporanga, Itaitinga, Jaguaribe, Maceió, Maranguape, Meruoca, Pacoti)		18
Maracanaú e Sobral (3 manifestações em 2017 e 1 em 2018)	6	2
Caririçu e Guaraciaba do Norte (2 manifestações em 2017 e 1 em 2018)	4	2
4 Municípios com 1 manifestação em cada ano (Amontada, Cruz, São José, São Paulo)	4	4
20 Municípios com 1 manifestação em 2018 (Marco, Brasília, Cariré, Chaval, Horizonte, Ipu, Massapê, Monsenhor Tabosa, Mulungu, Natal, Nova Russas, Ocara, Orós, Pacajus, Paraipaba, Potengi, Redenção, Russas, Tabuleiro do Norte, Ubajara)		20
São Gonçalo do Amarante	7	
Pacatuba	5	
Crato	3	
4 Municípios com 2 manifestações em 2017 (Aracoiaba, Missão Velha, Varjota, Várzea Alegre)	8	
25 Municípios com 1 manifestação em 2017 (Acarape, Aquiraz, Banabuiú, Brejo Santo, Camocim, Caridade, Crateús, Frecheirinha, Governador Celso Ramos, Guaramiranga, Ibicuitinga, Itacoatiara, Itapiúna, Itatira, Jaguaratama, Joinville, Limoeiro do Norte, Paramoti, Paulínia, Poranga, Quixadá, Santana do Acaraú, São Marcos, Umirim, Uruburetama)	25	
Não identificado	413	342
Total Geral	564	501



3.2 - Resolubilidade das Manifestações

O prazo das Manifestações de Ouvidoria é instituído por meio do Decreto nº. 30.474/2011. Entendem-se como manifestações atendidas no prazo, as respondidas em até 15 dias, ou no período de 16 a 30 dias com o prazo prorrogado.

Conforme demonstrado nas tabelas 11 e 12 a seguir, das 501 manifestações registradas em 2018, 421 foram respondidas e 80 ainda estão em processo de apuração. Considerando apenas as manifestações já respondidas, 399 foram atendidas no prazo estabelecido, o que representa um percentual de 94,8% de resolubilidade. Considerando apenas as manifestações em apuração, 73 estão dentro do prazo o que representa um percentual de 91,3% de resolubilidade.

Por outro lado, se levarmos em conta todas as manifestações respondidas e as ainda em apuração (501 manifestações), observa-se que o índice de resolubilidade passa a ser de 94,2%, ou seja, 472 manifestações dentro prazo (399 respondidas mais 73 em apuração), o que representa uma pequena melhora em relação a 2017, quando o índice de resolubilidade foi de 92,9% (524 manifestações respondidas no prazo, de um total de 564).

Quadro 11 - Resolubilidade por Situação

Situação	Quantidade de Manifestações em 2017	Quantidade de Manifestações em 2018
Manifestações Respondidas no Prazo	524	399
Manifestações Respondidas fora do Prazo	40	22
Manifestações em apuração no prazo (não concluídas)	-	73
Manifestações em apuração fora prazo (não concluídas)	-	7
TOTAL	564	501



Quadro 12 - Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2017	Índice de Resolubilidade em 2018
Manifestações Respondidas no Prazo	92,9%	94,2%
Manifestações Respondidas fora do Prazo	7,1%	5,8%
Manifestações em Apuração no Prazo	-	91,3%
Manifestações em Apuração fora do Prazo	-	8,7%
Manifestações Totais (Respondidas e em Apuração) no Prazo	92,9%	94,2%
Manifestações Totais (Respondidas e em Apuração) fora do Prazo	7,1%	5,8%

Com relação ao tempo médio de resposta às manifestações dos cidadãos, observa-se uma pequena melhoria em 2018 (11,66 dias), em relação a 2017 (12 dias).

Quadro 13 -Tempo Médio de Resposta

Índice	
Tempo Médio de Resposta 2017	12 dias
Tempo Médio de Resposta 2018	11,66 dias

3.2.1 - Satisfação dos Usuários da Ouvidoria



Após a conclusão da manifestação, a pesquisa de satisfação é disponibilizada na internet por meio do Sistema de Ouvidoria - SOU para o cidadão respondê-la de forma espontânea. A pesquisa também é aplicada por telefone após o repasse da resposta pela Central de Atendimento 155, quando o cidadão concordar em participar. A outra forma é o envio da pesquisa por e-mail, nos casos em que a preferência de resposta for por esse meio.

A aferição da satisfação 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 responderam à enquete e o número de manifestações registradas no exercício de 2018, qual seja: apenas 8 usuários (1,6%) responderam quanto à recomendação ou não dos serviços prestados pela Setorial de Ouvidoria, de um universo de 501 manifestações registradas. Em 2017 36 usuários (6,4%), de um total de 564, responderam à pesquisa. O Quadro 14 a seguir, mostra os resultados da pesquisa, indicando um índice de satisfação de 80,6%.

Quadro 14 - Pesquisa de Satisfação

Questão: De um modo geral qual sua satisfação	Pontuação Máxima	Média por questão	Índice de Satisfação
a. Com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	5	3,89	77,8%
b. Com o tempo de retorno da resposta	5	4,11	82,2%
c. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	5	4,22	84,4%
d. Com a qualidade da resposta apresentada	5	3,89	77,8%
Total	20	16,11	80,6%



4. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO

Conforme comentado no item 3.1.4, as principais manifestações do ano de 2018 foram as relacionadas às atividades principais da Semace, que é a Fiscalização e o Licenciamento.

Assim, considerando as 221 manifestações do tipo **Reclamações**, 114 (51,6%) concentraram-se em 4 assuntos: Fiscalização Ambiental (55); Insatisfação com atendimento (53); Insatisfação com os serviços prestados (30); e Licenciamento ambiental (18).

Ações que visem uma maior agilidade na execução da fiscalização, e na apresentação de um retorno com o seu resultado, bem como na análise e emissão de licenças ambientais, são necessárias. Vale destacar, ainda conforme adiantado no item 3.1.4, que até junho de 2018 o processo de licenciamento ambiental e demais tramitações de documentos não contavam com um sistema informatizado para permitir uma maior agilidade no andamento dos processos, o que só veio a acontecer a partir de julho/2018 com a implantação do GED. Assim, espera-se que ocorra uma paulatina melhora nos serviços prestados pela Semace.

No caso da **Solicitação de Serviços**, novamente as principais manifestações em 2018, dizem respeito à fiscalização ambiental que representou 60,5% do total de solicitações de serviços.

Com relação às **Denúncias**, que se reduziram sobremaneira em 2018, o maior destaque ficou por conta dos assuntos relacionados a propina, onde ocorreram apenas 4 manifestações do tipo (contra 44 em 2017). O que reflete uma maior conscientização não só do cidadão, no que diz respeito à seriedade do tema, que exige a apresentação de provas consistentes, quando da realização de denúncias, bem como o trabalho educativo da Ouvidoria



desenvolvido ao longo do ano de 2018 junto aos servidores e colaboradores da Semace.

5 - COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

Considerando a relevância da capacitação contínua da servidora, que ora responde pela Unidade Setorial da Ouvidoria da Semace, bem como da Ouvidora Substituta, necessário se faz a participação nos cursos de aperfeiçoamentos, treinamentos, formação e demais instrumentos de capacitação promovidos pela CGE - Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, bem como aos eventos relacionados às discussões pertinentes em outras instituições por meio das quais se busca a melhoria e eficácia no atendimento prestado à sociedade conforme relacionados a seguir.

- 1ª Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social, em 16/02/2018, realizada na ARCE.
Participante: Lene Simone de Queiroz Malveira Peixoto – Ouvidora;
- 2ª Reunião de Trabalho da Rede de Fomento ao Controle Social, em 25/04/2018, realizada na SEPLAG.
Participantes: Lene Simone de Queiroz Malveira Peixoto – Ouvidora;
- 3ª Reunião de Trabalho da Rede de Fomento ao Controle Social, em 27/06/2018, realizada na SEPLAG.
Participante: Lene Simone de Queiroz Malveira Peixoto – Ouvidora.
- 4ª Reunião de Trabalho da Rede de Fomento ao Controle Social, em 22/08/2018, realizada na SEPLAG.
Participantes: Lene Simone de Queiroz Malveira Peixoto – Ouvidora;
Ana Maria Maia – Ouvidora Substituta.
- 5ª Reunião de Trabalho da Rede de Fomento ao Controle Social, em 31/10/2018, realizada na SEPLAG.
Participante: Lene Simone de Queiroz Malveira Peixoto – Ouvidora.
- 6ª Reunião de Trabalho da Rede de Fomento ao Controle Social, em



05/12/2018, realizada na SEPLAG.

Participante: Lene Simone de Queiroz Malveira Peixoto – Ouvidora.

- Treinamento da Plataforma Ceará Transparente promovido pela CGE, Caiena Tecnologia Design e Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará, em Fortaleza-Ce.

Participantes – Lene Simone de Queiroz Malveira Peixoto – Ouvidora, período 19/03/2018 a 23/03/2018 e Ana Maria Maia – Ouvidora Substituta, no período de 26/02/2018 a 02/03/2018,

- XLI Fórum Permanente de Controle Interno promovido pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE e Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará – EGPCCE realizado no dia 20 de junho de 2018, em Fortaleza-Ce.

Participante – Lene Simone de Queiroz Malveira Peixoto.

- 23º Fórum de Regulação e Cidadania com o tema “O Controle da Administração Pública”, promovido pela ARCE, realizado no dia 23 de outubro de 2018, em Fortaleza-Ce.

Participante – Lene Simone de Queiroz Malveira Peixoto.

- IV Encontro de Ouvidorias promovido pelo Tribunal de Contas do Estado do Ceará com o tema “Humanização no Serviço Público”, realizado no dia 08 de novembro de 2018, em Fortaleza-Ce.

- Oficina Para Construção de Relatórios Gerenciais na Área de Ouvidoria realizado pela CGE em Parceria com a Escola de Gestão Pública – EGPCCE no dia 30 de novembro de 2018.

Participantes: Lene Simone de Queiroz Malveira Peixoto – Ouvidora.

- XII Encontro Estadual de Controle Interno sobre o tema “Integridade e Sistema de Controle Interno”, promovido pela CGE, realizado no dia 06/12/2018 no Hotel Oásis Atlântico, em Fortaleza – Ce.

Participante - Lene Simone de Queiroz Malveira Peixoto – Ouvidora.

- Formação em Ouvidoria da Rede Ouvir-Ce, realizado pela CGE em



Parceria com a Escola de Gestão Pública – EGPCE, com carga horária de 100 horas/aula, em Fortaleza-Ce, onde foram abordando os módulos a seguir:

- Módulo I – Ouvidoria como Instrumento de Cidadania realizado nos dias 16 e 17 de agosto de 2018, perfazendo 16 h/a.
- Módulo II – a Lei de Acesso à Informação e um Novo Tempo de Transparência realizado nos dias 10 e 11 de setembro de 2018, perfazendo 16 h/a.
- Módulo III – Gestão de Processos para Ouvidoria realizado nos dias 01 e 02/10 de 2018, perfazendo 16h/a.
- Módulo IV – Ética no Serviço Público realizado nos dias 24 e 25/10/2018, perfazendo 16 h/a.
- Módulo V – Sistema Público de Acesso à Informação realizado nos dias 19/11 e 20/11/2018, perfazendo 16 h/a.
- Módulo VI – Ouvidoria como Instrumento de Gestão, nos dias 10/12 a 11/12/2018 perfazendo 16 h/a.
- Módulo Avaliação, 12/12/2018, perfazendo 04 h/a.

Participante – Lene Simone de Queiroz Malveira Peixoto – Ouvidora (Aprovada no Curso de Formação de Ouvidoria).

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

6 - AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS



No segundo semestre de 2018 a Setorial de Ouvidoria juntamente com a Comissão Setorial de Ética Pública da Semace, onde a Ouvidora e a Ouvidora Substituta fazem parte como titular e suplente respectivamente, desenvolveram junto à Diretoria de Tecnologia e Comunicação – Ditec, ferramenta que possibilitou ao servidor e demais colaboradores, receber sempre que acessarem o sistema Nattur, sistema este mais usado pelos funcionários da Semace, visualizar charges com dicas de um direito e um dever dos servidores públicos em consonância com o Estatuto dos Funcionários Públicos Civis do Estado do Ceará.

Ainda no segundo Semestre de 2018, precisamente na Semana em Comemoração ao Servidor Público, a Ouvidoria da Semace promoveu, juntamente com a área de Recursos Humanos e Comissão de Ética um Seminário onde foi realizada, entre outras, palestra sobre o Papel da Ouvidoria como Instrumento de Gestão, realizada no Auditório Régia Nântua da Semace para servidores, gestores e convidados.

Oportuno informar ainda, que a Setorial de Ouvidoria, em parceria com a Comissão Setorial de Ética Pública da Semace, realizou convite junto à CGE para participar do “Seminário em Comemoração ao dia do Servidor Público” que indicou representantes da referida instituição para realizar palestras sobre a Importância do Papel da Ouvidoria como Instrumento de Cidadania e Ética no Serviço Público realizadas pelos representantes da CGE Jean Lopes e Benevides Neto, respectivamente.

Ressalte-se também que a Ouvidoria da Semace, desde 17 de dezembro de 2018, passou a ter assento às reuniões no Comitê Executivo - COMEX da Superintendência Estadual do Meio Ambiente. Cabe ressaltar que no âmbito das reuniões a estratégia da Ouvidoria vem sendo utilizada para conscientizar Diretores e Gerentes acerca da importância em bem responder às manifestações da Ouvidoria, em que consiste em apresentar os Boletins Diários fornecidos pelo Ceará Transparente nas reuniões da Diretoria, tal como se fez a partir da reunião do dia 17 de setembro de 2018, do Comitê Executivo da Semace - COMEX. Assim, a apresentação dos Boletins constará das pautas futuras das reuniões do COMEX.



Considerando uma política de acessibilidade e destinação de um espaço reservado para atendimento presencial da Ouvidoria, a Setorial da Semace passou a contar, a partir de maio de 2018, com ambiente exclusivo para o atendimento ao cidadão, encontrando-se instalada ao lado da sala de Atendimento/Recepção da instituição, com infraestrutura física e de comunicação satisfatória ao desenvolvimento de suas atividades. Ressalte-se ainda, que qualquer cidadão ao chegar à Semace encontrará placa de sinalização informando a localização da sala de Ouvidoria. Nesse sentido, a Ouvidoria passou a atender o cidadão de forma mais satisfatória, com fácil acesso aos interessados e com equipamentos suficientes para seu bom funcionamento. Esta nova estrutura física foi constatada em visita realizada por representante da CGE, no mês de janeiro de 2019, à Setorial de Ouvidoria da Semace.

Elaborar e apresentar relatórios periódicos de Ouvidoria (Sumário Executivo) quando das reuniões do Comitê Executivo-Comex, bem como em outras oportunidades que se fizerem necessários.

7 - ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Como informado no item anterior, a Ouvidoria da Semace, desde 17 de setembro de 2018, passou a ter assento às reuniões no Comitê Executivo - COMEX da Superintendência Estadual do Meio Ambiente. Cabe ressaltar que no âmbito das reuniões a estratégia da Ouvidoria vem sendo utilizada para conscientizar Diretores e Gerentes acerca da premência em bem responder às manifestações da Ouvidoria, em que consiste em apresentar os Boletins Diários fornecidos pelo Ceará Transparente nas reuniões da Diretoria, tal como se fez no último dia 17 de dezembro, quando foi realizada a última reunião, de 2018, do Comitê Executivo da Semace - COMEX. Assim, a apresentação dos Boletins constará das pautas futuras das reuniões do COMEX

Além disso, a Ouvidora e Ouvidora Substituta da Semace têm acesso direto junto à gestão superior para, quando necessário, tratar de



manifestações. Valendo destacar que as manifestações dos tipos sugestão, reclamação e denúncia, embora sejam encaminhadas para as áreas internas, em função do assunto, é direcionada também para a gestão superior no sentido de aprimorar a gestão Institucional.

A Ouvidoria da Semace, na pessoa da Ouvidora, Lene Simone de Queiroz Malveira Peixoto e/ou da Ouvidora Substituta, Ana Maria Maia, ao receber as manifestações de cunho funcional, que denigrem a imagem dos servidores e/ou colaboradores terceirizados, a depender do caso, encaminha à chefia imediata sob a qual encontra-se o(a) denunciado(a) com vistas a dar ciência do ocorrido, que após averiguação, deverá apresentar os subsídios necessários à resposta que será remetida ao denunciante. Havendo denúncias reiteradas, ainda que inexistam provas, esta setorial encaminhará Comunicação Interna (CI) à superintendência para conhecimento e providências cabíveis a serem adotadas.

A Ouvidoria monitora, também, 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 em tempo hábil.

Nos casos 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, esta deverá ser informada do resultado do processo.

A Ouvidoria participará de forma efetiva das reuniões de Diretorias e Gestão Superior, representada pela Ouvidora e/ou Ouvidora Substituta, devendo, ainda, ter espaço para reuniões quinzenais com a Superintendência, ocasião em que serão deliberados os temas alusivos às demandas mais complexas, bem como apresentação de assuntos reincidentes.

8 - 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 reclamações 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 os gestores, 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, 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.

Vale ressaltar que em maio de 2018 foi instalado um espaço exclusivo para o bom funcionamento da Ouvidoria, proporcionando um ambiente adequado para a recepção do cidadão que se dirige a esta Setorial com o objetivo de registrar manifestação presencial.

9 - 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 a Setorial de Ouvidoria sugere que sejam implementadas ações governamentais por meio da Secretaria das Cidades 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, atuando em parceria com os municípios.

Lene Simone de Queiroz Malveira Peixoto

Ouvidoria da Semace

Ana Maria Maia

Ouvidora Substituta



PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

O trabalho executado pela Setorial de 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 a sociedade que busca por meio 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.

Com efeito, como gestor desta Autarquia, expresso meu orgulho ao constatar a seriedade, probidade, compromisso, sobretudo a transparência, características inerentes à administração pública, que são peculiares à forma como a Setorial de 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, 28 de fevereiro de 2019

CARLOS ALBERTO MENDES JÚNIOR
Superintendente da SEMACE