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

Período de 01/01/2016 a 31/12/2016

Superintendente – *JOSÉ **RICARDO** ARAÚJO LIMA*
Superintendente Adjunto – ***VIRGÍNIA ADÉLIA** RODRIGUES CARVALHO*
Ouvidora– ***LENE SIMONE DE QUEIROZ MALVEIRA PEIXOTO***
Ouvidora Substituta – ***ANA SYLVIA** CRIVELLARO MARQUES*
Assistente de Ouvidoria – ***VALÉRIA** SANTOS BEZERRA*

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO 3-5

2. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR 5

3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO 5-6

3.1 – Ouvidoria em Números 6-7

3.1.1 Total de Manifestações do Período 7

3.1.2 Manifestações por Meio de Entrada 7-08

3.1.3 Tipo de Manifestação 8-9

3.1.4 Tipo de Manifestação/Assunto 09-11

3.1.5 Programas Orçamentários 11

3.1.6 Unidades/Áreas mais demandadas 12-13

3.1.7 Manifestações por Município 13-14

3.2 Resolutividade das Manifestações 15-16

3.2.1 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria 17-18

4. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

5. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS

6. ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

8. PRONUNCIAMENTO DO GESTOR DA AUTARQUIA

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

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 esquiva 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

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

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

Das recomendações constantes no Relatório Geral de Ouvidoria itens 5.3 - 5.4 e 5.5, compreende-se perfeitamente a importância da implantação dos itens apontados, contudo em virtude da necessidade de se abrigar contingente (aproximadamente 30 pessoas) advindo de unidade desativada por conta das medidas adotadas em face da contenção de despesas, por ordem do executivo estadual, tornou-se inviável destinar ambiente exclusivo para o funcionamento adequado da setorial de Ouvidoria. Quanto ao aprimoramento do processo de apuração, destaca-se a instituição da Comissão Permanente de Inquérito Administrativo – CPIA, bem como da Comissão de Ética, ambas compostas por servidores de carreira, sendo que a segunda participa como membro a Ouvidora. No que se refere a qualidade das respostas, estas são elaboradas após apuração das irregularidades junto aos setores demandas, observando os princípios que regem à administração pública.

2. 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 2016, período compreendido entre 01 de janeiro de 2016 a 31 de dezembro de 2016. 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 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 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, **Ana Sylvia Crivellaro Marques**, Mat. nº. 3000641-0, Assessora Especial da Superintendência (ASSESP), sob a orientação e supervisão da Ouvidora desta Autarquia, **Lene Simone de Queiroz Malveira Peixoto, Geógrafa**, Mat. nº. 000045-1-0, 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 de Lima.**

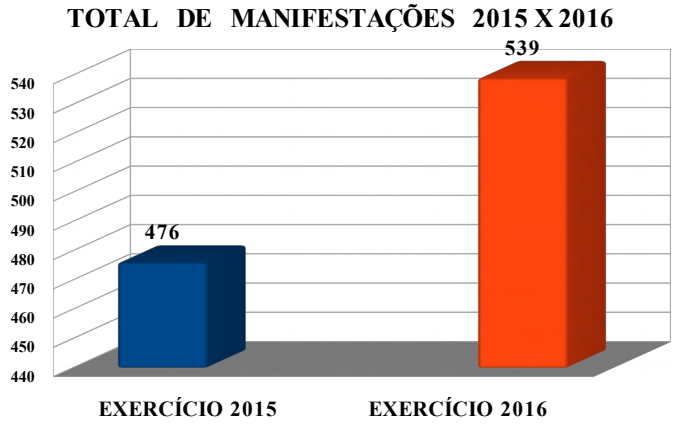
3.1 – Ouvidoria em Números

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 Orçamentários[1], 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 2016 demonstra um ínfimo crescimento em relação ao exercício anterior, 2015, note-se que salta de 476 (quatrocentos e setenta e seis) manifestações registradas para 539 (quinhentos trinta e nove), representando um percentual positivo de 13.23% (treze vírgula vinte três 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, assim como as demandas advindas da telefonia convencional, que demonstram o decréscimo insignificante, já que em 2015 contava-se 151(cento e

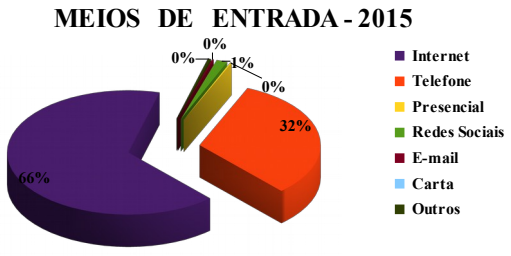
1 - O SOU não disponibiliza relatório por Programas Orçamentários, essa análise deverá ser feita a partir do relatório por assunto e em articulação com a área de planejamento do órgão.

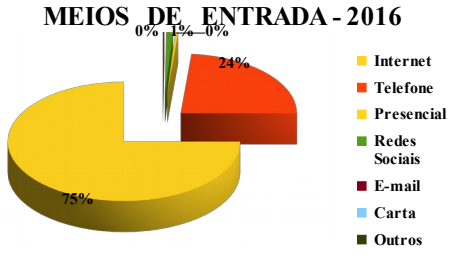
cinquenta e um) registros ao passo que em 2016 reduziu-se para 127(cento e vinte sete).

TABELA - 01

Meio de Entrada	2015	2016	% Variação (+) (-)
Internet	314	404	28,66% (+)
Telefone	151	127	15,83% (-)
Presencial	-	2	Não houve variação
Redes Sociais	07	05	28% (-)
E-mail	01	01	Não houve variação
Carta	-	-	-
Outros	2	-	100% (-)
Total	**476**	**539**	**13.23%** (+)

GRÁFICO - 02





3.1.3 Tipo de Manifestação

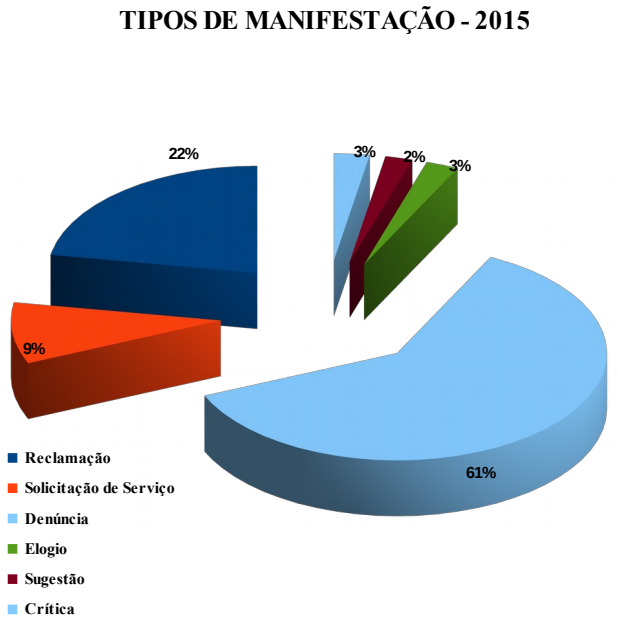
As SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO ocupam lugar de destaque no que diz respeito ao tipo de manifestação, diferindo do exercício anterior, ressalte-se que, conforme demonstram a tabela e o gráfico a seguir, teve um aumento significativo em relação ao exercício de 2015, saltaram de 44(quarenta e quatro) solicitações registradas para 194(cento e noventa e quatro), o que representa um acréscimo no percentual de 340.9% (trezentos quarenta ponto nove por cento). Na sequência desponta o assunto DENÚNCIA que teve uma redução significativa, enquanto em 2015 registrou-se 291(duzentos e noventa e uma), em 2016 contabiliza-se 180(cento e oitenta), reduzindo portanto um volume de 38.14% (trinta e oito ponto quatorze por cento). No que se refere ao assunto CRÍTICA observa-se um expressivo crescimento, em 2015 foram

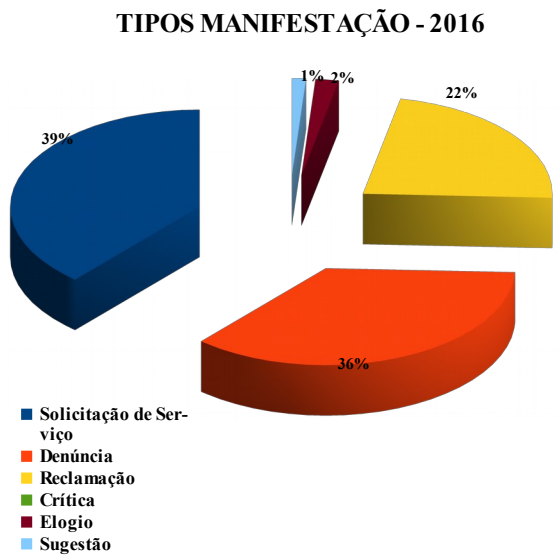
13(treze) registradas, ao passo que em 2016 este número elevou-se para 36(trinta e seis), o que representa um percentual de 176,92%(cento e setenta e seis ponto noventa e dois por cento).

TABELA - 02

Tipo de Manifestação	2015	2016	% Variação (+) (-)
Solicitação de Serviço	44	194	340.9 **%** (+)
Denúncia	291	180	38.14**%** (-)
Reclamação	106	113	6.6**%** (+)
Crítica	13	36	176.92**%** (-)
Elogio	12	10	16.66**%** (-)
Sugestão	10	06	40.0**%** (-)
Total	476	539	**13,23%** (+)

GRÁFICO - 03





3.1.4 Tipo de Manifestação/Assunto

Os tipos de manifestações detalhados por assunto foram divididos em seis grupos, quais sejam:

Solicitação de Serviços, Denuncia, Reclamação, Crítica, Elogio e Sugestão, cujas especificidades encostram-se detalhadas observando a ordem de classificação das 10(dez) mais demandadas, conforme demonstra Tabela 03 exposta a seguir:

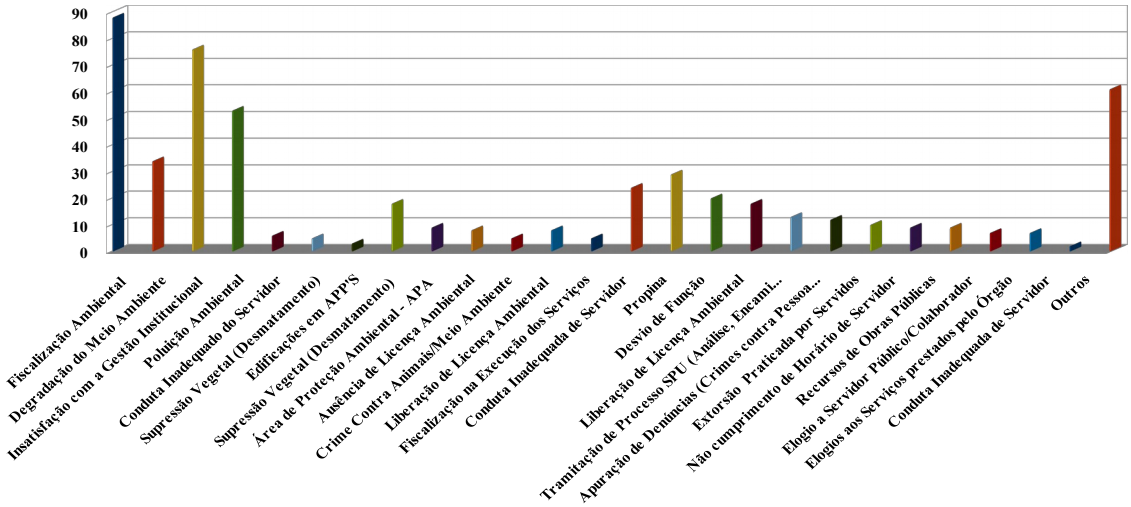
TABELA - 03

Tipo de Manifestação	Assuntos das Manifestações	Total
Reclamação	Fiscalização Ambiental	14
	Degradação do Meio Ambiente	12
	Insatisfação com a Gestão Institucional	11
	Insatisfação c/Atendimento/Serviço prestado p/Órgão	7
	Poluição Ambiental	12
	Conduta Inadequado do Servidor	6
	Supressão Vegetal (Desmatamento)	5
	Insatisfação com Resposta da Instituição	4
	Edificações em APP'S	3
	Outros	39
Total		**113**
Solicitação de Serviço	Fiscalização Ambiental	74
	Poluição Ambiental	40
	Degradação do Meio Ambiente	18
	Supressão Vegetal (Desmatamento)	9
	Área de Proteção Ambiental - APA	8
	Ausência de Licença Ambiental	5
	Crime Contra Animais/Meio Ambiente	8
	Liberação de Licença Ambiental	5
	Fiscalização na Execução dos Serviços	3
	Outros	24
Total		**194**
Crítica	Insatisfação com a gestão institucional	24
	Outros (cada c/1)	12
Total		**36**
Denúncia	Conduta Inadequada de Servidor	29
	Propina	23
	Insatisfação com a Gestão Institucional	20
	Desvio de Função	18
	Liberação de Licença Ambiental	13
	Tramitação de Processo SPU (Análise, Encaminhamento, Consulta	12
	Apuração de Denúncias (Crimes contra Pessoa, Vida, Liberdade	10
	Extorsão Praticada por Servidos	9
	Não cumprimento de Horário de Servidor	9
	Recursos de Obras Públicas	7
	Outros	30
Total		**180**
Elogio	Elogio a Servidor Público/Colaborador	7
	Elogios aos Serviços prestados pelo Órgão	2
	Conduta Inadequada de Servidor	1
Total		**10**
Sugestão	Área de Proteção Ambiental - APA	1
	Educação Ambiental	1
	Efetivo de Pessoal (Cargos Efetivos, Comissionados, Temporários	1
	Fiscalização Ambiental	1
	Insatisfação com a Gestão Institucional	1

	Unidades de Conservação	1
Total		**6**
Total Geral		**539**

GRÁFICO – 04

MANIFESTAÇÃO P/ASSUNTO - 2016



3.1.5 Programas Orçamentários

Os créditos orçamentários do exercício de 2016
TABELA - 04

Descrição do Programa	Assuntos das Manifestações relacionados ao Programa/Quantidade	Total
Gestão e manutenção da SEMA e Vinculada (500)	Denúncia - 130 Reclamação - 28 Solicitação de Serviços – 0 Crítica – 24 Elogio – 10 Sugestão - 03	195
Ceará mais verde (066) e Ceará no Clima(067)	Crítica - 0 Denúncia - 20 Reclamação - 46 Solicitação de Serviços - 178 Sugestão - 4	248

	Elogio - 0	
Não se aplica	Outros - 93	93

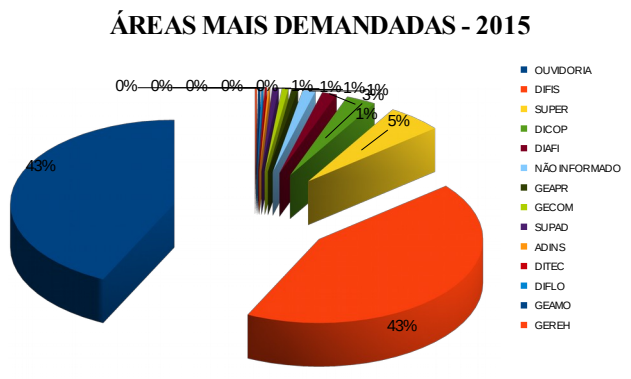
3.1.6 Unidades/Áreas mais demandadas da instituição

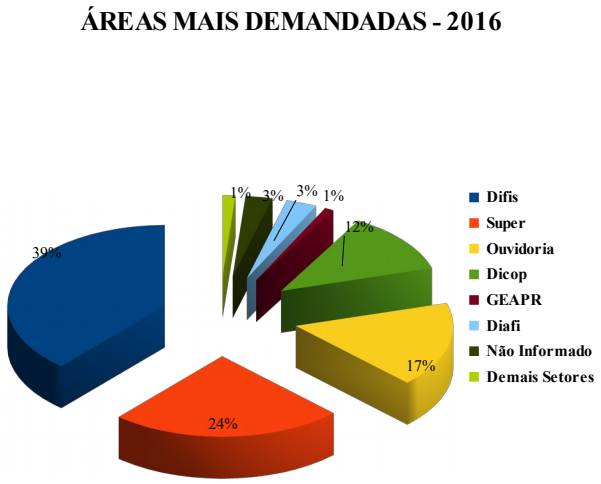
Das áreas mais demandadas em 2016 destacam-se, em primeiro lugar, a Diretoria de Fiscalização – Difis com 208 (duzentos e oito) manifestações registradas, superando o valor alcançado em 2015 (196) em ínfimos 6,12% (seis vírgula doze por cento); na sequência desponta a Superintendência, que saltou de 26 (vinte e seis) para 129 (cento e vinte e nove) resultando em um aumento estratosférico, 396.15% (trezentos e noventa e seis vírgula setenta e cinco por cento); observa-se uma retração significativa no que diz respeito às demandas registradas no setor de Ouvidoria, enquanto em 2015 foram 204(duzentos e quatro) denúncias, no exercício de 2016 contabilizou-se apenas 92 (noventa e duas) redução aferida em 54,90% (cinquenta e quatro vírgula noventa por cento); a Diretoria de Controle e Proteção Ambiental – Dicop, evidencia uma elevação da ordem 371.42%, das 14 (quatorze) registradas em 2015 alcançou o número de 66 (sessenta e seis) em 2016. Nota-se que a Gerência de Atendimento e Protocolo – GEAPR e a Diretoria Administrativo-Financeira – Diafi que não haviam pontuado no exercício anterior, apresentam-se em 2016 a primeira (GEAPR) com 05(cinco) manifestações registradas ao passo que a segunda (Diafi) registrou 17 (dezessete).

TABELA - 05

Ordem	Unidades	2015	2016	% (-) ou (+)
1º	Diretoria de Fiscalização -Difis	196	208	6.12% (+)
2º	Superintendência -Super	26	129	396.15% (+)
3º	Ouvidoria	204	92	54.90% (-)
4º	Diretoria de Controle e Proteção Ambiental - Dicop	14	66	371.42% (+)
5º	Gerência de Atendimento e Protocolo - GEAPR	-	5	Não houve variação
6º	Diretoria Administrativo-Financeiro - Diafi	-	17	Não houve variação
7º	Não Informado	-	15	Não houve variação
8º	Demais Setores	36	07	9%(+)
Total		476	539	13.23%(+)

GRÁFICO - 05





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 10(dez)primeiros mais demandados, enquanto aqueles em que os municípios registram apenas 01(uma) manifestação ficaram alocados no item "outros", por fim reuniu-se as manifestações que não forneceram a identificação do município. Não obstante o Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria alusivo ao exercício de 2015 indique que a partir de 2016 a informação acerca da localidade será obrigatória, observa-se que além de manter-se um número houve acréscimo no percentual de 30.12% (trinta ponto doze por cento), considerando que em 2015, registrou-se 332 (trezentas e trinta duas) manifestações que não informaram o município e em 2016 esse número elevou-se para 432(quatrocentos e trita e dois). Ressalte-se que no quantitativo geral equivale a

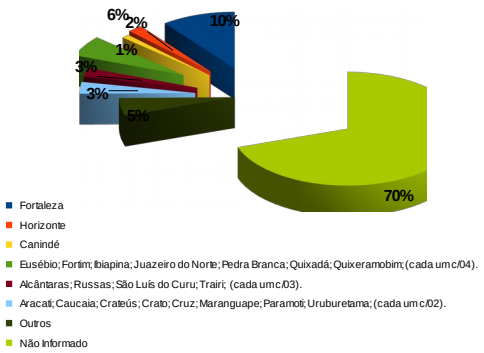
80%(oitenta por cento) do total de demandas, o que dificulta avaliar com precisão quais municípios mais recorrem à setorial de Ouvidoria da Semace. Superando esse fato conclui-se que o município com maior número de demandas permanece a capital cearense, contudo com expressiva redução, em 2015 registrou 49(quarenta e nove) manifestações, enquanto em 2016 apenas 20(vinte), incidindo portanto um percentual de 59.18% (cinquenta e nove ponto dezoito por cento).

TABELA - 06

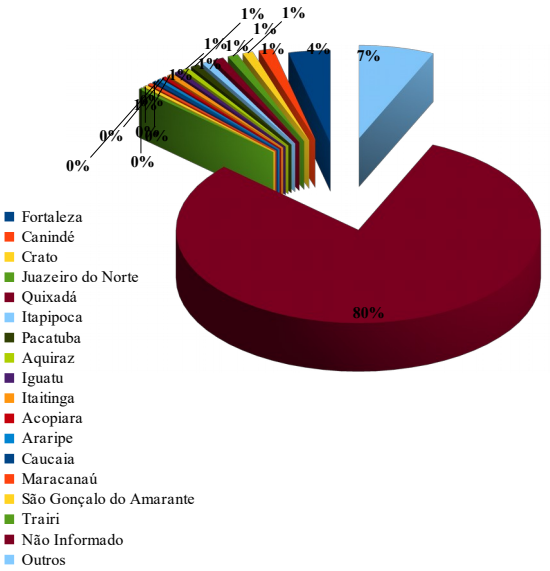
Ordem	Municípios	Quantidade de Manifestações 2015	2016	% Variação (+) (-)
1º	Fortaleza	49	20	59.18% (-)
2º	Canindé	5	7	40% (+)
3º	Crato	2	5	150.% (+)
4º	Juazeiro do Norte	4	5	25% (+)
5º	Quixadá	4	5	25% (+)
6º	Itapipoca	-	4	-
7º	Pacatuba	-	4	-
8º	Aquiraz	3	3	Não houve variação
9º	Iguatu	-	3	-
10º	Itaitinga	-	3	-
11º	Acopiara	-	2	-
12º	Araripe	-	2	-
13º	Caucaia	-	2	Não houve variação
14º	Maracanaú	-	2	Não houve variação
15º	São Gonçalo do Amarante	-	2	Não houve variação
16º	Trairi	3	2	33,33% (-)
17º	Não Informado	332	432	30.12% (+)
18º	Outros	24	36	100% (+)
Total		476	539	13,23% (+)

GRÁFICO - 05

DEMANDAS POR MUNICÍPIOS - 2015



DEMANDAS POR MUNICÍPIOS - 2016



3.2 Resolubilidade das Manifestações

Em que pese ao quesito Resolutividade das Manifestações, a setorial de Ouvidoria da Semace apresentou um descompasso expressivo entre os exercícios de 2015 e 2016, conforme demonstrado na tabela a seguir. Das 476 (quatrocentos e setenta e seis) manifestações registradas em 2015, 454(quatrocentos e cinquenta e quatro) foram atendidas no prazo estabelecido, o que representa um percentual de 95.37% (noventa e cinco ponto trinta e sete por cento) de resolutividade. Já no exercício de 2016 onde registrou-se um número de 539(quinhentos e trinta e nove) manifestações, 376(trezentos e setenta e seis) o que representa uma variação de 17,18% (dezessete ponto dezoito por cento) em relação ao ano anterior, depreende-se um percentual de de 69.75% (sessenta e nove por cento) de resolutividade.

O resultado obtido incide em um aumento significativo no que se refere as manifestações respondidas fora do prazo, vejamos: em 2015 o número das manifestações respondidas fora do prazo foi de 22(vinte e duas) ao passo que em 2016 atingiram o valor de 159 (cento e cinquenta e nove), cuja variação aferida em percentuais alça ao patamar de 622,72% (seiscentos e vinte e dois por cento). Ressalte-se que ao contrário

do exercício de 2015, constata-se que em 2016 um percentual ínfimo de ocorrências de manifestações que ficaram sem conclusão, 0.74% (zero vírgula setenta e quatro por cento), isto posto destaca-se que foram atendidas quase que na integralidade.

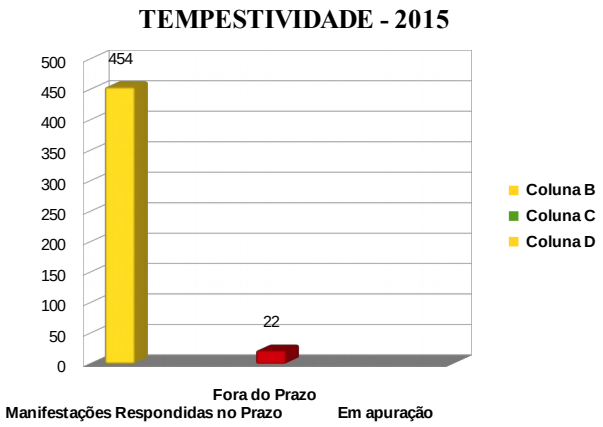
Há que se destacar que no exercício de 2016 houve uma reestruturação da equipe da Setorial de Ouvidoria, cujo período de transição, lapso temporal compreendido entre a escolha e nomeação da nova equipe, (Ouvidora e Ouvidora Substituta), bem assim o treinamento indispensável a que a nova composição fora submetida indubitavelmente contribuiu para o resultado apresentado.

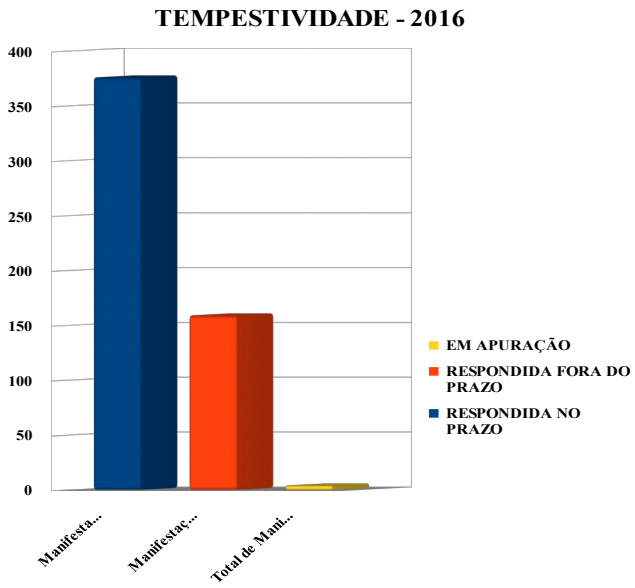
Desta forma vale mencionar que a variação ora exposta não incide em prejuízos aos trabalhos realizados por esta setorial, tratando-se tão somente das peculiaridades inerentes à acomodação da nova equipe.

TABELA - 07

Situação	Quantidade de Manifestações		Percentual %
	2015	2016	
Manifestações Respondidas no Prazo	454	376	17,18% (-)
Manifestações Respondidas Fora do Prazo	22	159	622.72% **(+)**
Total de Manifestação em Apuração Fora do Prazo	-	4	-
Total	476	539	13,23% (+)

GRÁFICO – 06





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

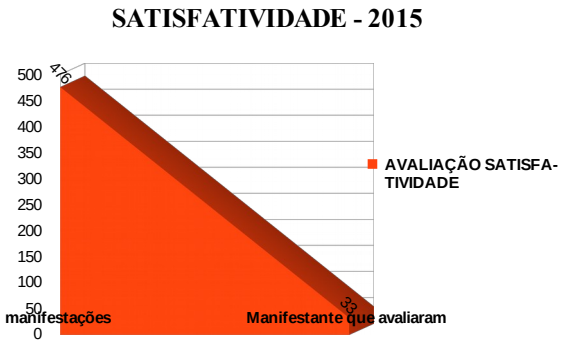
do usuário mediante paralelo realizado entre o quantitativo dos que reponderam à enquete e o número de manifestações registradas no exercício de 2016, qual seja: apenas 37(trinta e sete) usuários responderam quanto a recomendação ou não dos serviços prestados pela Setorial de Ouvidoria, de um universo de 539(quinhentos trinta e nove) manifestações registradas, destarte conclui-se que apenas 6,86%(seis vírgula oitenta e seis por cento), dos manifestantes submeteram-se à enquete, enquanto 83,14%(oitenta e três vírgula quatorze por cento) se abstiveram de avaliar o atendimento recebido.

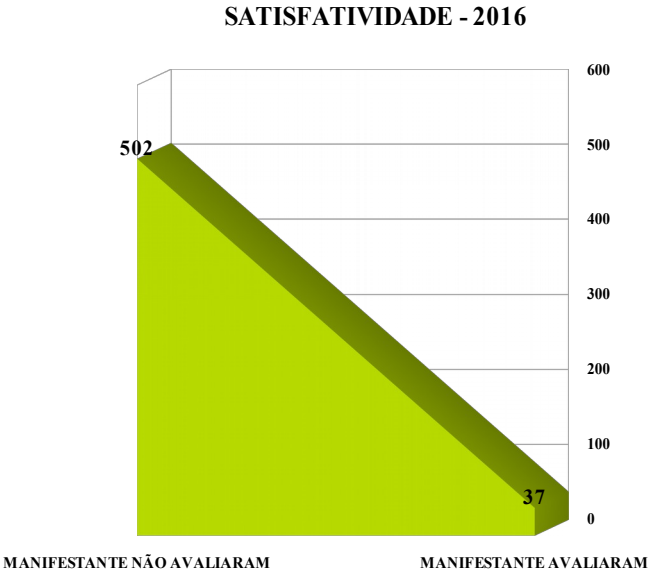
TABELA - 08

Perguntas	Resultado - 2016	Percentual das Respostas Excelente, Ótimo e Bom
Presteza no Atendimento	Excelente -13	**70,3**
	Ótimo - 7	
	Bom - 6	
	Regular -3	
Qualidade da Resposta	Excelente - 14	**64,8**
	Ótimo - 5	
	Bom - 5	
	Regular - 4	
	Insuficiente - 9	Percentual das Respostas "Sim"
Recomendação da Ouvidoria para outras pessoas	Sim -27	**72,9**
	Não- 10	
Índice/Média (Perguntas 2,3 e 4	**69,33**	

Comparativo 2015/2016	Resultados		Percentual (Excelente, Ótimo e Bom e SIM) %	
	2015	2016	2015	2016
1. Presteza no Atendimento	20	37	**6,36**	**6,93**
2. Qualidade da Resposta	18	37		
3. Recomendação da Ouvidoria para Outras Pessoas	25	37		
Índice/Média (Perguntas 2, 3 e 4)				

GRÁFICO 07





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. Vale destacar, no entanto, que em virtude da reestruturação contingencial da Setorial de Ouvidoria da Semace a participação nos eventos realizados pela CGE, no que se refere a equipe atual, deu-se a partir do segundo semestre.

- 5ª Reunião de Trabalho da Rede de Fomento ao Controle Social
  Participantes: **Lene Simone** de Queiroz Malveira Peixoto – Ouvidora;
  Ana Sylvia Crivellaro Marques – Ouvidora Substituta;
- Oficinas Construção de Relatórios Gerenciais;
  Participantes: **Lene Simone** de Queiroz Malveira Peixoto – Ouvidora;
  Ana Sylvia Crivellaro Marques – Ouvidora Substituta;
- Evento Realizado pela Ouvidoria da Semace
  Palestras: "A Importância da Ouvidoria para as Instituições como Ferramenta de Gestão" e "Ética no Serviço Público" - Ministradas pelos servidores da CGE – Ítalo Brigido e Thiago Peixoto
  Participantes: **Lene Simone** de Queiroz Malveira Peixoto – Ouvidora;
  Ana Sylvia Crivellaro Marques – Ouvidora Substituta;
  José **Ricardo Araújo** Lima – Superintendente;
  Corpo Gestor e demais servidores da Semace;
- Curso promovido pela CGE sobre: "Noções de Ouvidoria e Acesso à Informação"
  Participantes – **Lene Simone de Queiroz Malveira Peixoto** – Ouvidora
  Ana Sylvia Crivellaro Marques – Ouvidora Substituta;
- 6ª Reunião de de Trabalho da Rede de Fomento ao Controle Social
  Participantes: Lene Simone de Queiroz Malveira Peixoto – Ouvidora

Vale frisar, por fim, que a equipe desta Setorial 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.

5. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS

No primeiro semestre do exercício de 2017 apresentar-se-á ao dirigente da Semace a proposta 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, Lene Simone de Queiroz Malveira Peixoto, 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 presentar 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 posterior decisão quanto a propositura ou não 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 em tempo hábil.

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

7 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

O 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.

Desta forma esta setorial propõem implementar ações governamentais 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 Sylvia Crivellaro Marques
Ouvidora Substituta

***Valéria** Santos Bezerra*
Assistente de Ouvidoria

PRONUNCIAMENTO DO SUPERINTENDENTE DA SEMACE

O trabalho executado pela equipe da 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 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, sobretudo a transparência, características inerentes à administração pública, que são peculiares à forma como a equipe da 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, 30 de Janeiro de 2017

José Ricardo Araújo Lima
Superintendente da Semace