Governo do Estado do Ceará

Secretaria do Meio Ambiente - SEMA

Superintendência Estadual do Meio Ambiente - SEMACE

Ouvidoria do Ceará

Relatório de Gestão de Ouvidoria

Período 01/01/2017 a 31/12/2017

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 6

3.1 – Ouvidoria em Números 7

3.1.1 Total de Manifestações do Período 7-8

3.1.2 Manifestações por Meio de Entrada 8-9

3.1.3 Tipo de Manifestação 10-11

3.1.4 Tipo de Manifestação/Assunto 12-13

3.1.5 Programas de Governo 7 Cearás 14-18

3.1.6 Unidades/Áreas mais demandadas 18-19

3.1.7 Manifestações por Município 20-21

3.2 Resolutividade das Manifestações 21-24

3.2.1 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria 24-26

4. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIA 26-28

5. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS 28-29

6. ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE 9-30

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS 30

8. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES 31

9. PRONUNCIAMENTO DO GESTOR DA AUTARQUIA 32

EXPEDIENTE

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

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, registradas junto aos 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 finalísticas desta Autarquia, a qual 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 desta 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 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 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.

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

Das recomendações constantes no Relatório Geral de Ouvidoria itens 5.2 - 5.3 - 5.5 e 5.16, compreende-se perfeitamente a importância da implantação dos itens apontados, ao tempo que se esclarece que conforme reuniões realizadas objetivando implementação da nova estruturação do órgão, a Ouvidoria passa a ser vinculada à Superintendência Adjunta – Supad, prevendo a realização de encontros semanais para análise das manifestações pertinentes à melhoria do serviço prestado pela instituição. Cabe ressaltar que atualmente a setorial de Ouvidoria conta com ambiente exclusivo para o atendimento ao cidadão. Quanto ao aprimoramento do processo de apuração, destaca-se a instituição da Comissão Permanente de Inquérito Administrativo – CPIA, bem como a nova composição da Comissão de Ética, ambas compostas por servidores de carreira, sendo que da segunda permanece como membro a Ouvidora desta setorial ocupando o assento de titular, ao passo que a Ouvidora Substituta ocupa a suplencia. 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.

Em relação ao item 5.16, tem-se registrado o número de protocolo gerado no sistema SOU no sistema interno, *Natuur* ERP da SEMACE, de forma a facilitar o envio da resposta conclusiva.

3.ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO

O presente relatório tem como objetivo demonstrar o resultado dos serviços realizados pela Ouvidoria da Superintendência Estadual do Meio Ambiente – SEMACE, referentes ao exercício de 2017, período compreendido entre 01 de janeiro de 2017 a 31 de dezembro de 2017. 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, em exercício da SEMACE**, Virgínia Adélia Rodrigues Carvalho.**

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 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, 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 Maria** Maia, Mat. nº. 544-1-0, Gerente de

Execução e Fiscalização (GEFIS-DIFIS), 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 em exercício, o Superintendente, **Virgínia Adélia** Rodrigues Carvalho**.**

3.1 – Ouvidoria em Números

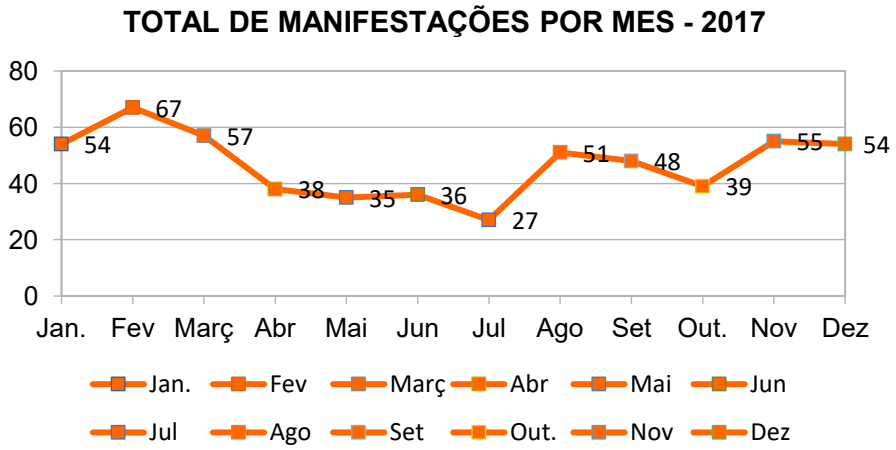
A Ouvidoria em números busca aferir, expondo à sociedade, qual o Meio de Entrada mais utilizado, os Tipos de Manifestação mais recorrente, abrangendo o Assunto, a Tipificação/Assunto, as Manifestações por Unidade, demonstrando quais setores são mais atingidos em relação aos demais, expor o Programa de Governo 7 Cearás[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 2017 demonstra um ínfimo crescimento em relação ao exercício anterior, 2016, note-se que salta de 539 (quinhentos e trinta e nove) manifestações registradas para 563 (quinhentos e sessenta e três), representando um percentual positivo de 4,45% (quatro vírgula quarenta e cinco por cento).

GRÁFICO – 01

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



3.1.2 Manifestações por Meio de Entrada

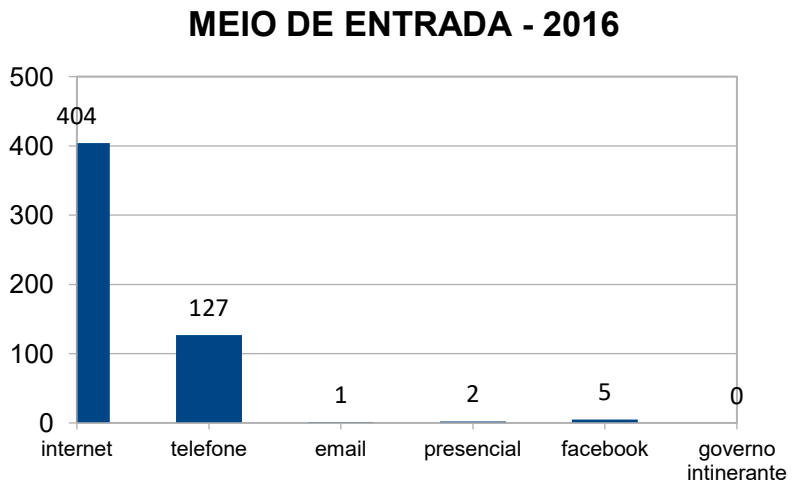
A internet permanece como o canal mais utilizado para o registro das manifestações, cujo percentual de acréscimo não sofreu alterações relevantes, assim como as demandas advindas da telefonia convencional, que demonstram o decréscimo insignificante, já que em 2016 contava-se 127 (cento e vinte e sete) registros ao passo que em 2017 reduziu-se para 102 (cento e dois).

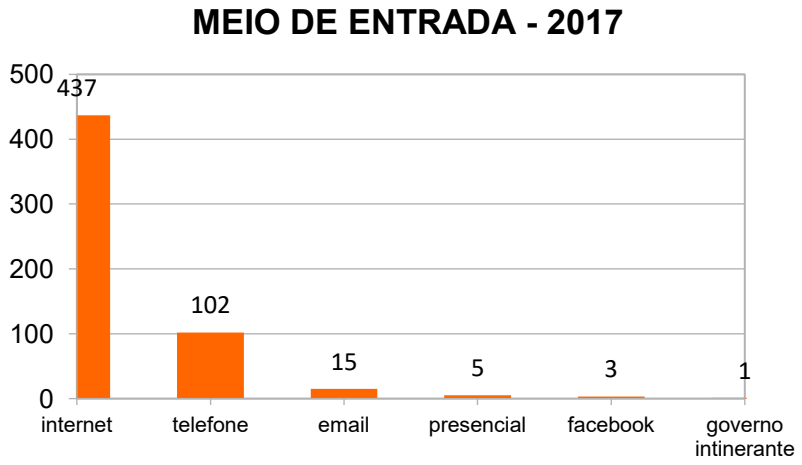
Os canais de manifestação presencial e e-mail apresentaram um aumento significativo no ano de 2017.

TABELA - 01

Meio de Entrada	2016	2017	% Variação (+) (-)
Internet	404	437	8,16% (+)
Telefone	127	102	19,68% (-)
Presencial	02	05	150% (+)
Redes Sociais	05	03	40% (-)
E-mail	01	15	1400%(+)
Carta	-	-	-
Outros	-	01	100% (-)
Total	**539**	**563**	**4,45%** (+)

GRÁFICO – 02





3.1.3 Tipo de Manifestação

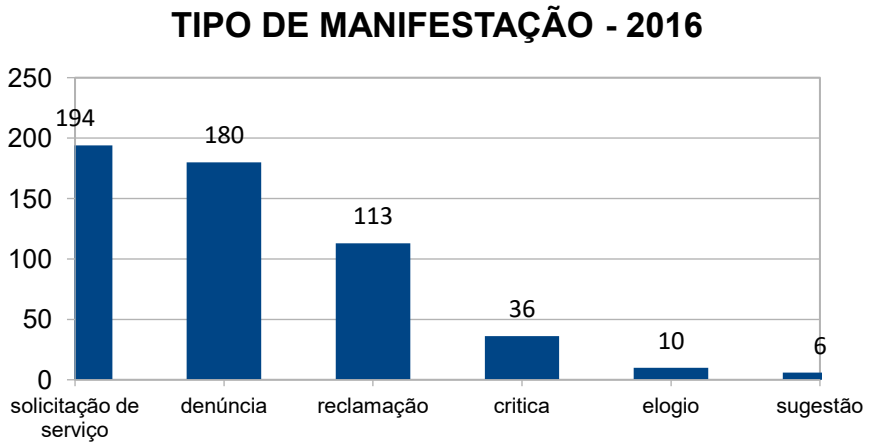
As SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO ocupam lugar de destaque no que diz respeito ao tipo de manifestação, permanecendo semelhante ao quantitativo do exercício anterior. Na sequência desponta o assunto DENÚNCIA que teve uma redução pouco significativa, enquanto em 2016 registrou-se 180 (cento e oitenta), em 2017 contabiliza-se 173 (cento e setenta e três), reduzindo um volume de 3,88% (três virgula oitenta e oito por cento). Quanto ao assunto RECLAMAÇÃO observa-se um aumento significativo de 15,04% (quinze vírgula quatro por cento). No que se refere ao assunto CRÍTICA observa-se que não houve aumento expressivo de crescimento, em 2016 foram 36 (trinta e seis) registradas, ao passo que em 2017 foram 38 (trinta e oito), representando um percentual de 5,55% (cinco vírgula cinquenta e cinco por cento). Os assuntos ELOGIO e SUGESTÃO tiveram crescimento expressivo nas manifestações, no ano de 2016 foram registradas 10 (dez) e 06 (seis) manifestações respectivamente, em 2017 contabiliza-se 14 e

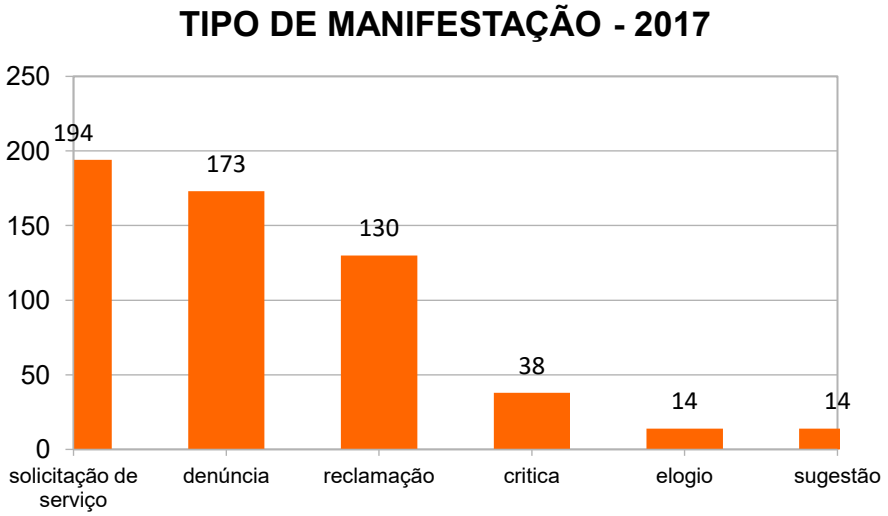
(quatorze) para ambos os assuntos, representando um crescimento de 40% (quarenta por cento) para o ELOGIO e 133,33% (cento e trinta e três vírgula trinta e três por cento) para o assunto SUGESTÃO.

TABELA – 02

Tipo de Manifestação	2016	2017	% Variação (+) (-)
Solicitação de Serviço	194	194	0 **%**
Denúncia	180	173	3,88**%** (-)
Reclamação	113	130	15,04**%** (+)
Crítica	36	38	5,55**%** (+)
Elogio	10	14	40**%** (+)
Sugestão	06	14	133,33**%** (+)
Total	**539**	**563**	**4,45%** (+)

GRÁFICO – 03





3.1.4 Tipo de Manifestação/Assunto

Os dados apresentados sobre os tipos de manifestações detalhados por assunto foram obtidos por meio do RELATÓRIO TIPIFICAÇÃO/ASSUNTO disponível no Sistema de Ouvidoria impresso no dia 26/01/2018, descontado a quantidade manifestações que não Compete ao Poder Executivo Estadual descrito no relatório ESTATISTICO OUTROS PODERES.

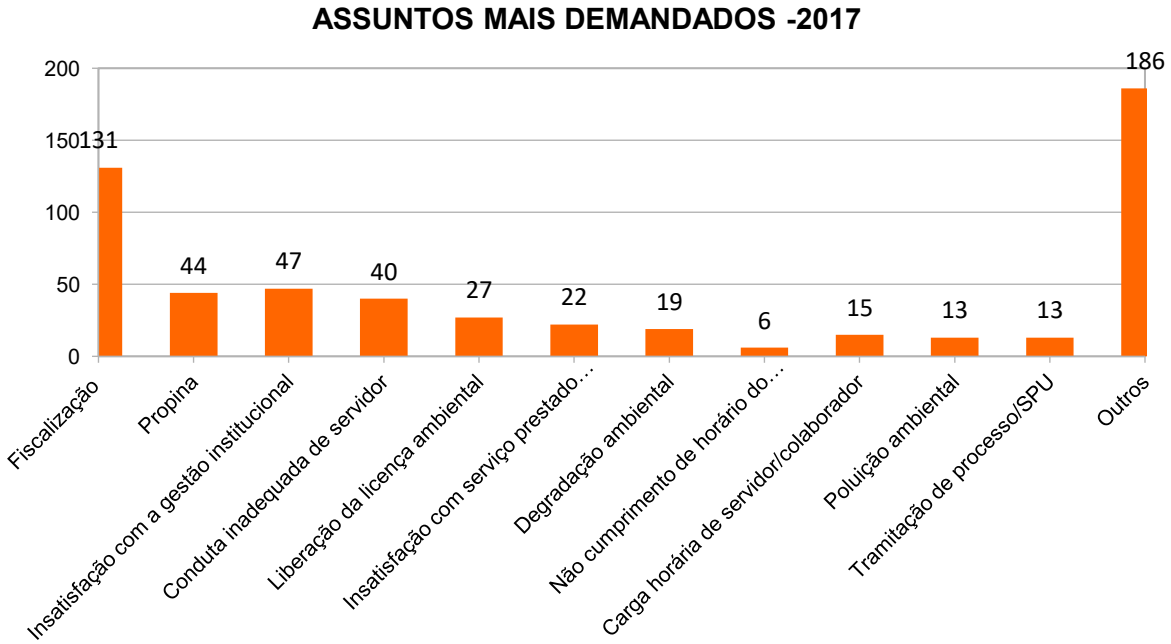
Os tipos de manifestações apresentados foram divididos em seis grupos, quais sejam: Solicitação de Serviços, Denuncia, Reclamação, Crítica, Elogio e Sugestão, cujas especificidades encontram-se detalhadas observando a ordem de classificação das 10(dez) mais demandadas, conforme demonstra Tabela 03 exposta a seguir:

TABELA - 03

Tipo de Manifestação	Assuntos das Manifestações	Total
Reclamação	Fiscalização Ambiental	30
	Não compete ao poder executivo estadual	21

	Insatisfação c/Atendimento/Serviço prestado p/Órgão	13
	Insatisfação com a Gestão Institucional	11
	Conduta Inadequado do Servidor	10
	Insatisfação com Resposta da Instituição	8
	Liberação da licença ambiental	8
	Inoperância no atendimento do telefone	5
	Tramitação de processo SPU	5
	Outros	19
Total		**130**
Solicitação de Serviço	Fiscalização Ambiental	95
	Não compete ao poder executivo estadual	45
	Degradação do Meio Ambiente	14
	Poluição ambiental	9
	Crimes contra animais/meio ambiente	5
	Sonegação fiscal	5
	Crime Contra Animais/Meio Ambiente	8
	Insatisfação com a gestão institucional	4
	Tramitação de processo SPU	4
	Outros	5
Total		**194**
Crítica	Insatisfação com a gestão institucional	14
	Outros (cada c/1)	24
Total		**38**
Denúncia	Propina	44
	Conduta inadequada de servidor	22
	Liberação de Licença Ambiental	16
	Não cumprimento de Horário de Servidor	16
	Insatisfação com a gestão institucional	15
	Carga horária de servidor colaborador	13
	Irregularidades em obras públicas	6
	Nepotismo	5
	Conduta ética (conflito de interesses, favorecimento ilícito)	4
	Desvio de função	4
	Outros	28
Total		**173**
Elogio	Elogio a Servidor Público/Colaborador	9
	Elogios ao dirigente/secretario do órgão	2
	Outros	3
Total		**14**
Sugestão	Fiscalização ambiental	6
	DAE (Documento de Arrecadação Estadual)	2
	Educação ambiental	2
	Desperdício de água	1
	Estrutura e funcionamento do site institucional	1
	Regulação do Serviço municipal	1
Total		**14**
Total Geral		**563**

GRÁFICO – 04



3.1.5 Programas de Governo 7 Cearás

Eixo governamental Ceará da Gestão Democrática
Tema: Administração geral
Tipificação/Assunto

Reclamação

Uso indevido de veículo Oficial	01
Conduta Inadequada	10
Demora no atendimento	02
Inoperância no atendimento por telefone	05
Insatisfação com a resposta da instituição	08

Insatisfação com o atendimento do serviço prestado pelo órgão	14
Irregularidades em obras públicas	01
Tramitação de processo	06
Solicitação de emprego/estágio	01
Insatisfação com a gestão institucional	14
Carga horária de servidor/colaborador	01
Desvio de função	01
Fiscalização na execução dos serviços	01
Melhoria nas condições de trabalho do servidor	01
Processo de seleção ou estágio	01
Total	**67**

Solicitação de serviço

Insatisfação com a gestão institucional	04
Fiscalização na execução dos serviços	02
Informação sobre licenciamento ambiental	02
Solicitação de emprego e estágio	02
Demora no atendimento em órgão, entidades e equipamento	01
Insatisfação com o serviço prestado pela Ouvidoria	01
PCCV – Plano de cargos, carreira e vencimento	01
Programa de estágio	01
Solicitação de emprego/estágio	02
Tramitação de processo	05
Total	**21**

Crítica

Insatisfação com a gestão institucional	16
Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão	07
Carga horária de servidor/colaborador	01

Gestão de pessoas	01
Inoperância no atendimento telefonico	01
Insatisfação com a resposta da instituição	01
Total	**27**

Denúncia

Propina	44
Conduta inadequada de servidor	22
Não cumprimento de horário de servidor	16
Carga horária de servidor/colaborador	13
Desvio de função	04
Insatisfação com a gestão institucional	15
Tramitação e processo SPU	04
Insatisfação com o serviço prestado pelo órgão	02
PCCV -Plano de cargos, carreiras e vencimento	01
Uso indevido de veículo oficial	01
Total	**122**

Elogio

Elogio a servidor público/colaborador	9
Elogio ao dirigente/secretario do órgão	2
Elogio aos serviços prestados pelo órgão	2
Conduta inadequada de servidor	01
Total	14

Eixo governamental Ceará Sustentável
Tema: Meio Ambiente
Programa: Ceará Mais Verde
Tipificação/Assunto

Reclamação

Fiscalização ambiental	30
Crime contra animais/meio ambiente	02
Área de Proteção Ambiental	03
Fiscalização de pesca	02
Liberação de licença ambiental	08
Total	**45**

Solicitação de serviço

Fiscalização ambiental	95
Área de Proteção Ambiental	01
Cadastro de Propriedades rurais	02
Crime contra animais	05
Fiscalização de Pesca	01
Liberação da licença ambiental	03
Projeto Rio Maranguapinho	01
Total	**108**

Crítica

Ausência de licença ambiental	01
Fiscalização ambiental	02
Total	**03**

Denúncia

Liberação da Licença ambiental	16
Fiscalização ambiental	03
Ausência de licença ambiental	01
Crime contra animais/meio ambiente	01
Total	**20**

Sugestão

Fiscalização ambiental	06
Total	**06**

Eixo governamental Ceará Sustentável
Tema: Meio Ambiente
Programa: Ceará no Clima
Tipificação/Assunto

Reclamação

Degradação do meio ambiente	03
Total	**03**

Solicitação de serviço

Degradação do meio ambiente	15
Transporte irregular de madeira	02
Coema	01
Gestão ambiental em assentamentos rurais	01
Programa Fumaça Negra	01
Total	**20**

Crítica

Degradação do meio ambiente	01
Total	**01**

Denúncia

Degradação do meio ambiente	01
Total	**01**

Sugestão

Educação ambiental	02
Total	**02**

Não se Aplica

Reclamação	15
Solicitação de serviço	42
Crítica	7
Denúncia	30
Sugestão	**06**

3.1.6 Unidades/Áreas mais demandadas do órgão

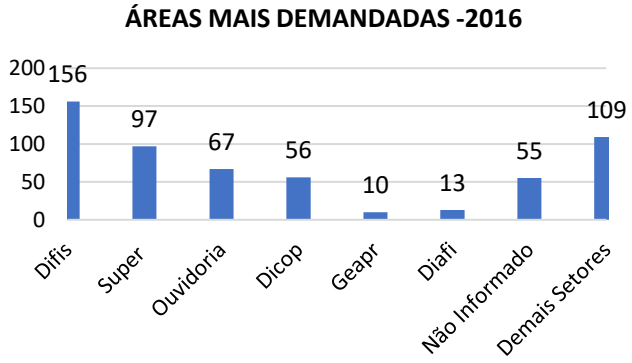
Das áreas mais demandadas em 2017 destacam-se, em primeiro lugar, a Diretoria de Fiscalização – Difis com 156 (cento e cinquenta e seis) manifestações registradas, apresentando registro no sistema SOU menor que o valor alcançado em 2016 (208) mostrando um decréscimo de 25% (vinte e cinco por cento); na sequência desponta a Superintendência, que reduziu de 129 (cento e vinte e nove) para 97 (noventa e sete) resultando em um percentual negativo de 24,80% (vinte e quatro vírgula oitenta por cento); em relação a área da Ouvidoria as manifestações registradas no ano de 2016 foram 92 (noventa e duas) enquanto no ano de 2017 contabilizou-se 67 (sessenta e sete) redução aferida em 27,1% (vinte e sete vírgula um por cento); a Diretoria de Controle e Proteção Ambiental – Dicop, também evidencia uma redução da ordem 15,2% (quinze vírgula dois por cento) das 66 (sessenta e seis) registradas em 2016 contra 56 (cinquenta e seis em 2017) em 2017. Nota-se que o aumento de demanda foi significativo nas manifestações sem informação da área e nos demais setores somados.

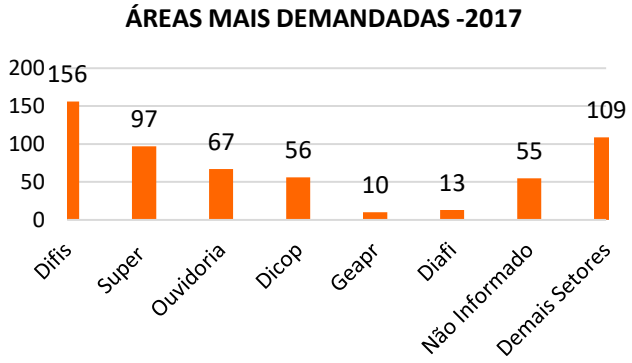
TABELA - 05

Ordem	Unidades	2016	2017	% (-) ou (+)
1º	Diretoria de Fiscalização -Difis	208	156	25% (-)
2º	Superintendência -Super	129	97	24,8% (-)
3º	Ouvidoria	92	67	27,1% (-)

4º	Diretoria de Controle e Proteção Ambiental - Dicop	66	56	15,2% (-)
5º	Gerência de Atendimento e Protocolo - GEAPR	5	10	100% (+)
6º	Diretoria Administrativo-Financeiro - Diafi	17	13	23,5%(-)
7º	Não Informado	15	55	266% (+)
8º	Demais Setores	07	109	1457%(+)
Total		**539**	**563**	**4,45%(+)**

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 a maior valor apresentado refere-se as manifestações que não informaram o município mesmo que no ano de 2017 tenha ocorrido um decréscimo

no valor quando comparado ao ano de 2016. Ressalte-se que no quantitativo geral equivale a 73% (setenta e três 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, apresentando um aumento na quantidade de demandas registradas, em 2016 registrou-se 20 (vinte) manifestações, enquanto em 2017 registrou-se 37 (trinta e sete), incidindo portanto um percentual de 85% (oitenta e cinco por cento).

TABELA - 06

Ordem	Municípios	Quantidade de Manifestações		% Variação (+) (-)
		2016	2017	
1º	Fortaleza	20	37	85% (+)
2º	Canindé	7	9	28,6% (+)
3º	Senador Sá	1	9	800% (+)
4º	São Gonçalo do Amarante	2	9	350% (+)
5º	Caucaia	2	7	250% (+)
6º	Eusébio	1	6	500% (+)
7º	Pacatuba	4	5	25% (+)
8º	Cascavel	-	4	
9º	Juazeiro do Norte	5	4	20% (-)
10º	Crato	5	3	40% (-)
11º	Não Informado	432	414	4,2% (-)
12º	Outros	36	59	63,9% (+)
Total		**539**	**563**	**4,45% (+)**

GRÁFICO – 05

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	
	2016	2017
Manifestações Respondidas no Prazo	376	462
Manifestações Respondidas Fora do Prazo	159	101
Total de Manifestação em Apuração Fora do Prazo	4	-
Total	**539**	**563**

GRÁFICO – 06

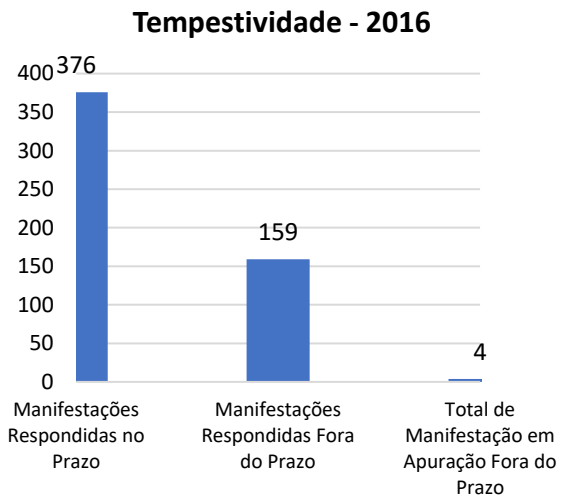


TABELA - 08

Índice	
Tempo Médio de Respostas 2016	18 dias
Tempo Médio de Respostas 2017	14 dias

O resultado da redução no tempo médio de respostas deu-se em função do exaustivo acompanhamento da equipe de Ouvidoria junto aos gestores quanto atendimento da manifestação no prazo estipulado nos primeiros 15 dias, como também a aproximação da Ouvidoria junto ao público interno da instituição.

TABELA - 09

Situação	Quantidade de Manifestações	
	2016	2017
Manifestações Respondidas no Prazo	69,75%	82,06%
Manifestações Respondidas Fora do Prazo	29,49%	17,93%

O trabalho exaustivo da Ouvidoria junto aos gestores quanto ao atendimento da manifestação no prazo estipulado nos primeiros 15 dias.

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 responderam à enquete e o número de manifestações registradas no exercício de 2017, qual seja: apenas 36(trinta e seis) usuários responderam quanto a recomendação ou não dos serviços prestados pela Setorial de Ouvidoria, de um universo de 563 (quinhentos e sessenta e três) manifestações registradas, destarte conclui-se que apenas 6,39%(seis vírgula trinta e nove 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.

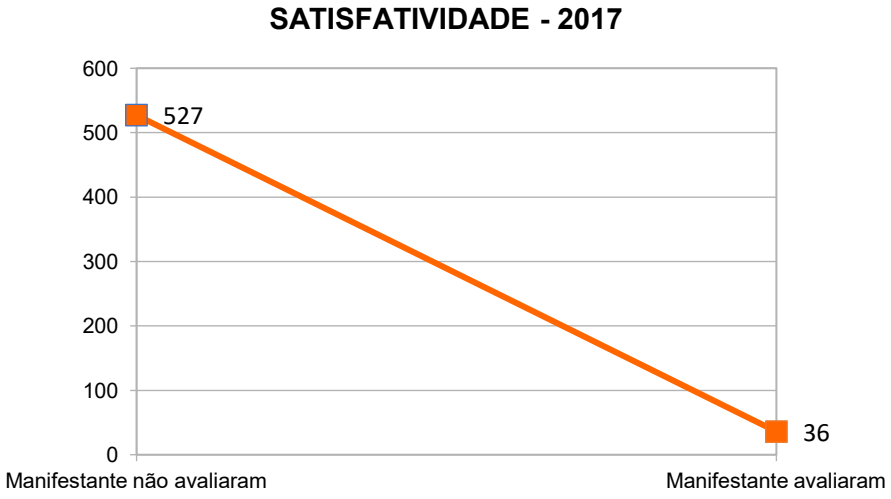
TABELA – 10

Perguntas	Resultado – 2017	Índices
1. Quanto ao conhecimento da Ouvidoria	Internet - 23	**36**
	Ouvidoria - 3	
	Outros - 10	
2. Presteza no Atendimento	Excelente -18	**91,6 %**
	Ótimo – 11	

	Bom – 4	
	Regular -1	
	Insuficiente -2	
Qualidade da Resposta	Excelente – 16	**80,5**
	Ótimo – 13	
	Regular – 2	
	Insuficiente – 5	
Recomendação da Ouvidoria para outras pessoas	Sim -32	**88,8**
	Não- 4	
Índice/Média (Perguntas 2,3 e 4)	**86,96**	

Comparativo 2016/2017	**Resultados**		**Percentual (Excelente, Ótimo e Bom e SIM) %**	
	2016	**2017**	**2016**	**2017**
1. Presteza no Atendimento	37	36	**6,93**	**6,39**
2. Qualidade da Resposta	37	36		
3. Recomendação da Ouvidoria para Outras Pessoas	37	36		
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.

- 1ª Reunião de Trabalho da Rede de Fomento ao Controle Social, em 22/02/2017

Participante: **Lene Simone** de Queiroz Malveira Peixoto – Ouvidora;

- 2ª Reunião de Trabalho da Rede de Fomento ao Controle Social, em 19/04/2017

Participantes: **Lene Simone** de Queiroz Malveira Peixoto – Ouvidora;

- 3ª Reunião de Trabalho da Rede de Fomento ao Controle Social, em 21/06/2017

Participante: **Lene Simone** de Queiroz Malveira Peixoto – Ouvidora;

- 4ª Reunião de Trabalho da Rede de Fomento ao Controle Social, em 09/08/2017

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 27/10/2017

Participantes: **Lene Simone** de Queiroz Malveira Peixoto – Ouvidora;
Ana Maria Maia – Ouvidora Substituta;

- 6ª Reunião de Trabalho da Rede de Fomento ao Controle Social, em 12/12/2017

Participantes: **Lene Simone** de Queiroz Malveira Peixoto – Ouvidora;
Ana Maria Maia – Ouvidora Substituta;

- Curso promovido pela CGE sobre: "Noções de Ouvidoria e Acesso à Informação"

Participantes – **Lene Simone de Queiroz Malveira Peixoto** – Ouvidora
Ana Maria Maia – Ouvidora Substituta;

- Oficinas Construção de Relatórios Gerenciais;

Participantes: **Lene Simone** de Queiroz Malveira Peixoto – Ouvidora;
Ana Maria Maia – Ouvidora Substituta;

- Curso promovido pela CGE sobre: "Noções de Ouvidoria e Acesso à Informação"

Participantes – **Lene Simone de Queiroz Malveira Peixoto** – Ouvidora
Ana Maria Maia– Ouvidora Substituta;

- Treinamento com foco na "Detecção de Casos de Fraude e Corrupção, 31/07ª 04/08,16 a 18/08 e 22 e 23/08/2017;

Participante: **Lene Simone** de Queiroz Malveira Peixoto – Ouvidora;

- **Programa de Capacitação Continuada de Ouvidores** , em 07/12/2017

Participante: **Lene Simone** de Queiroz Malveira Peixoto – Ouvidora;

- XI Encontro Estadual de Controle Interno, em 14/12/207

Participante: **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 2018 esta Setorial de Ouvidoria apresentará à gestão superior a proposta do manual de procedimentos, elaborado por esta equipe, onde constarão 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. Sendo aprovado, após sua publicação, todos os esforços serão empreendidos no fito implantar o referido instrumento, o qual deverá ser adotado pela Ouvidoria da Semace, objetivando desta forma a atuação efetiva da equipe de Ouvidoria no atendimento às necessidades da sociedade.

Ainda no primeiro semestre, desenvolver junto à Diretoria de Tecnologia e Comunicação – Ditec, ferramenta que possibilite ao servidor e demais colaboradores, sempre que acessarem o sistema *intranet* visualizar um ícone que exiba a logo da Ouvidoria, e ao clicar como dica do dia informe um direito e um dever dos servidores públicos em consonância com o Estatuto[2] dos Funcionários Públicos Civis do Estado do Ceará.

2 - LEI Nº 9.826, DE 14 DE MAIO DE 1974;

Elaborar e divulgar trimestralmente, junto ao público interno, Relatório das atividades realizadas pela equipe de Ouvidoria, expondo por meio de gráficos e números o quantitativo das demandas, exposição esta que se dará no Auditório Régia Nântua de modo a atingir o maior número de servidores/demais colaboradores desta Autarquia possível.

Realização de Seminários com a interveniência da Controladoria Geral do Estado – CGE, abrindo espaço para outras setoriais de Ouvidoria, com participação de representantes do Ministério Público no fito de esclarecer a importância das Ouvidorias no serviço público.

6. ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE

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.

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.

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.

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 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 2017 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.

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 Maria Maia
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 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 gestora 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

Virgínia Adélia Rodrigues Carvalho
Superintendente da Semace