



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria do Meio Ambiente
Superintendência Estadual do Meio Ambiente



RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2019

Período 01/01/2019 a 31/12/2019

EXPEDIENTE

Superintendente - Carlos Alberto Mendes Júnior

Ouvidora– Eveline Pinheiro Fernandes

Ouvidora Substituta – Lene Simone de Queiroz Malveira Peixoto

1 - INTRODUÇÃO

A Semace é uma autarquia vinculada à Secretaria do Meio Ambiente (Sema), integra, como órgão seccional, o Sistema Nacional de Meio Ambiente (Sisnama) e detêm a responsabilidade de executar a Política Ambiental do Estado do Ceará, promovendo a sustentabilidade ambiental e a melhoria da qualidade de vida no Ceará, através do licenciamento, monitoramento e fiscalização.

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, e tem como finalidade precípua o atendimento das demandas que tratam do meio ambiente, oriundas da sociedade cearense, registradas junto aos canais disponibilizados.

Dentre as demandas apresentadas encontram-se elogios, denúncias, sugestões, reclamações e solicitações de serviços, para as quais não se esquia esta setorial aos esclarecimentos devidos, fornecendo respostas, adotando, em todas as circunstâncias, os princípios da prevenção e da legalidade, em observância à legislação vigente e ao sigilo, sobretudo para os casos que dizem respeito às denúncias anônimas voltadas à integridade dos servidores públicos, terceirizados ou, ainda, àquelas que se reportem aos cidadãos de maneira geral.

Para tanto, após a análise necessária em face das manifestações registradas, 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.

As respostas das manifestações são fornecidas de acordo com a competência para atuar na esfera estadual, à luz da legislação vigente, de forma a solucionar os conflitos existentes em decorrência de ações antrópicas que comprometam os recursos naturais.

Ressalte-se que a mencionada Ouvidoria, apesar do advento da Lei Complementar nº 140 de 08 de Dezembro de 2011, a qual determina a competência legal para que os municípios exerçam o controle e a fiscalização das atividades e empreendimentos locais, atende as demandas que versam acerca de assuntos

diversos, estendendo o atendimento aos 184 (cento e oitenta e quatro) municípios cearenses.

As manifestações que chegam à Ouvidoria da Semace advém, em sua quase totalidade, dos canais 155 e plataforma Ceará Transparente. Esta setorial está à disposição do cidadão também para o atendimento presencial.

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.

É incumbência desta setorial de ouvidoria manter-se atenta às questões de ordem interna e externa, 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 desta Autarquia, sobretudo no que diz respeito à devida prestação dos serviços públicos de interesse da coletividade.

Esta setorial de Ouvidoria vem apresentando, constantemente, evolução em sua contribuição para a melhoria da prestação dos serviços oferecidos pela Semace, reportando, de forma oficial, à gestão os relatórios semestrais e mantendo assento e fala garantidos nas reuniões do Comitê Executivo. A Setorial de Ouvidoria da Semace finaliza 2019 com a consciência e consistência de sua identidade como instituição imprescindível à melhoria da relação Semace- cidadão.

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

Neste tópico, apresentam-se as recomendações apontadas no Relatório de Ouvidoria de 2018, com a descrição das ações desenvolvidas e o atual estágio de aperfeiçoamento.

Recomendação 1:

“Para aqueles órgãos e entidades que possuem unidades descentralizadas, seja na Capital seja no interior do Estado, disponibilizar atendimento de ouvidoria em todas as unidades que possuem atendimento ao público, e não somente na Sede, oferecendo a oportunidade do cidadão conhecer a Ouvidoria e registrar sua demanda, bem como divulgar os canais de acesso à ouvidoria nos pontos de maior circulação de usuários.”

Na ocasião do Relatório de 2018, a Semace apresentava status *“Implementado parcialmente/Em Andamento”*, contudo, concluiu esta ação em fevereiro de 2019.

Esta Superintendência tem desenvolvido, constantemente, orientação e sensibilização junto aos servidores das unidades descentralizadas, situadas nas cidades do Crato e Sobral, no sentido de muni-los de informações que resultem em orientação ao cidadão quanto às formas de registro de suas demandas, colocando à disposição recursos telefônicos e da rede mundial de computadores.

Em 2019, os encontros de sensibilização dos servidores das diretorias de Crato e Sobral, relacionados diretamente com as manifestações de Ouvidoria, foram presenciais, na sala da Ouvidoria, por ocasião da visita dos mesmos à sede Fortaleza. A Semace entende que a citada recomendação encontra-se constantemente sendo implementada, não mantendo natureza conclusiva, visto tratar-se de trabalho periódico da Ouvidoria da Semace junto às diretorias do Crato e Sobral.

Recomendação 4:

“Estruturar fisicamente a Ouvidoria do órgão para atendimento ao público e tratamento adequado das manifestações, considerando a política de acessibilidade e espaço reservado e os resultados da avaliação de desempenho no ano de 2017, no tocante à variável de infraestrutura (acessibilidade, local adequado, sinalização e equipamentos”.

Na ocasião do Relatório de 2018, a Semace apresentava status *“Implementado”*.

Atualmente, a Ouvidoria encontra-se em localização que atende aos requisitos de acessibilidade, sigilo e visibilidade, munida de estrutura física e recursos tecnológicos suficientes para o desenvolvimento de seu trabalho com celeridade, qualidade e sigilo.

Recomendação 5:

“Aprimorar o processo de apuração das manifestações de ouvidoria, envolvendo Ouvidoria Setorial e as áreas envolvidas, buscando o cumprimento do prazo regulamentar para conclusão das manifestações de Ouvidoria, considerando que esses órgãos e entidades concluíram menos de 92% (Meta Institucional CGE) das manifestações no prazo regulamentar.”

Na ocasião do Relatório de 2018, a Semace apresentava status *“Implementado”*.

Com relação ao aperfeiçoamento dessa implementação, a Semace apresentou em 2019, principalmente nas reuniões do Comitê Executivo, as dificuldades enfrentadas pelos cidadãos quanto à demora no recebimento de suas respostas, procurando informar ao corpo gerencial, com dados sólidos extraídos de relatos presenciais e das informações trazidas nas manifestações, o perfil do manifestante da Semace. A partir daí, foram sugeridas ações que impusessem mais celeridade às respostas, como a definição de servidores/colaboradores responsáveis pelo recebimento e respostas, resultando no atingimento de quase 100% de resolubilidade pela Ouvidoria da Semace em 2019.

Recomendação 6:

“Aperfeiçoar o processo de tratamento e apuração das manifestações de ouvidoria objetivando melhorar a qualidade das respostas oferecidas ao cidadão, focando nos pontos elencados no teor da demanda e buscando a satisfação do usuário que recorre à Ouvidoria, considerando que essas ouvidorias não atingiram o índice de 82% (Meta institucional CGE) de satisfação dos cidadãos ou ainda tiveram alto índice de manifestações registradas como insatisfação com a resposta da instituição.”

Na ocasião do Relatório de 2018, a Semace apresentava status *“Não Implementado”*.

A Ouvidoria da Semace realiza diariamente um trabalho de conscientização e sensibilização junto aos Diretores e Gerentes, inclusive tendo conseguido junto às áreas a disponibilização de servidores exclusivos para o recebimento e tratamento das manifestações, evitando o descumprimento do prazo legal de resposta e proporcionando uma maior atenção no quesito qualidade da resposta.

A sensibilização também é realizada nas reuniões do Comitê Executivo, na qual a Ouvidoria tem assento e participa de forma ativa com a apresentação de relatórios e com observações pontuais relacionadas aos principais gargalos no trâmite diária das manifestações dentro da instituição.

A instituição, desde 2018, vem cumprindo o índice de 84% (Meta institucional CGE) de satisfação dos cidadãos.

Recomendação 5.24:

“Revisar o processo de licenciamento ambiental de competência da Semace, das atividades e empreendimentos constantes na Resolução do Coema n.º 08/04, em decorrência das manifestações de ouvidoria, encaminhadas ao órgão, referente à insatisfação com procedimentos vigentes.”

Na ocasião do Relatório de 2018, a Semace apresentava status *“Implementado parcialmente/Em Andamento”*.

As novas regras propostas pela Superintendência Estadual do Meio Ambiente resultaram na edição da Resolução COEMA Nº 02, de 11 de abril de 2019 (DOE 17/05/2019), e foram decorrentes de um processo de construção coletiva, de mais de um ano, que envolveu representantes do Coema, empreendedores e entidades ambientais.

A Resolução COEMA Nº 02 trouxe Procedimentos, Critérios, Parâmetros e Custos Aplicados aos Procedimento de Licenciamento e Autorização Ambiental no âmbito da Superintendência Estadual do Meio Ambiente – Semace.

Apresentou mudanças, dentre as quais se destacam a redução do número de licenças ambientais exigidas, a licença única para empreendimentos de menor porte e menor potencial poluidor-degradador, a instituição da licença por adesão e compromisso (LAC) etc.

3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

A Ouvidoria em números busca aferir e analisar, expondo à sociedade, qual o Meio de Entrada mais utilizado; o Tipo de Manifestação mais recorrente, abrangendo o Assunto, a Tipificação/Assunto; o Programa Orçamentário; as Manifestações por Unidade, demonstrando quais setores são mais atingidos em relação aos demais; 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.

A apresentação dar-se-á de forma quantitativa e qualitativa a partir dos relatórios disponibilizados na Plataforma Ceará Transparente com demonstrativos gráficos, análise e comparações com os resultados de períodos anteriores.

3.1 - Total de Manifestações do Período

O ano de 2019 registrou um aumento de 24,75% na quantidade de manifestações, se comparada a 2018 (**gráfico 01**). Esse aumento deu-se, principalmente, com relação ao número de manifestações da categoria “solicitação de serviços”, demonstrando que o cidadão está recorrendo cada vez mais à Ouvidoria, entendendo-a como parceira em suas dificuldades com a Semace.

A redução do volume de manifestações ao longo de 2018, se comparadas a 2017, decorreu da disponibilização ao público de um novo sistema denominado Gerenciamento Eletrônico de Documentos – GED, que agilizou, sobremaneira a tramitação de documentos e processos, melhorando inclusive o processo de concessão de licenças, evitando assim, maiores reclamações acerca desse serviço.

Gráfico - 01

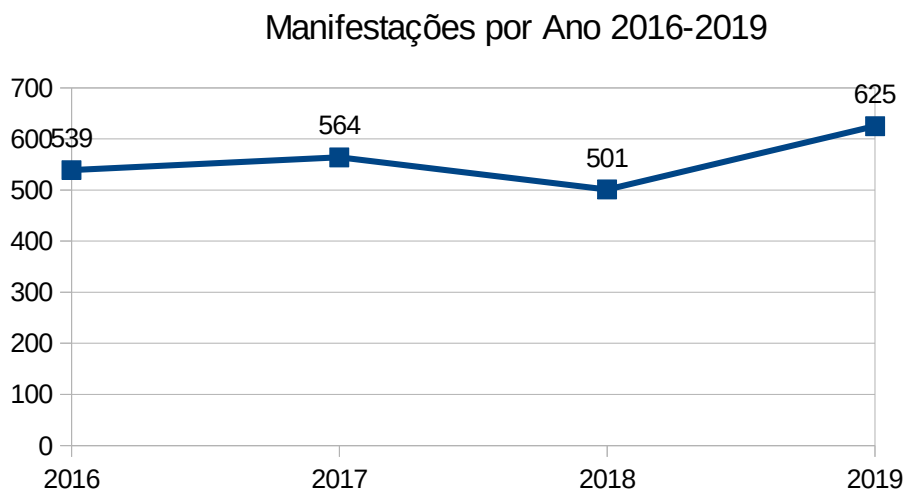


Gráfico de Manifestações por Ano-2016 a 2019

Os **gráficos 02 e 03** trazem números que comprovam o aumento na quantidade de manifestações em 2019, mês a mês, comparando-os também com o ano de 2018.

O **gráfico 02** apresenta os quantitativos mensais, com destaque para os meses de maio e outubro, que apresentaram valores maiores frente aos demais.

O mês de Maio trouxe aumento nas categorias “reclamação”, “solicitação de serviços” e “denúncias”. Com relação ao aumento das reclamações, foram acrescentadas temáticas sobre *conduta inadequada de servidor/colaborador* e *demora nas atividades de licenciamento*. As denúncias, por sua vez, trouxeram temáticas referentes à *conduta inadequada de servidor/colaborador* e coincidem, juntamente com as reclamações, com mudanças de gestão ocorridas na Diretoria Administrativa Financeira-DIAFI, especificamente no setor de transportes, ocasionando insatisfação em alguns colaboradores. Contudo, o que representou o pico de aumento nas manifestações do mês de maio foi uma maior procura do cidadão junto à Ouvidoria para solicitar serviços de fiscalização.

O mês de outubro apresentou quantitativo maior em virtude das categorias “reclamação” e “solicitação de serviços”. Dentre as reclamações, pode-se destacar um aumento naquelas referentes ao não atendimento telefônico da Semace, mais especificamente com relação ao Call Center. Vale ressaltar que o Call Center foi reestruturado em Setembro/2019, recebendo novos colaboradores que demandaram

tempo para se capacitarem, repercutindo num atendimento mais demorado e, conseqüentemente, em aumento das reclamações acerca da demora no atendimento.

Gráfico – 02

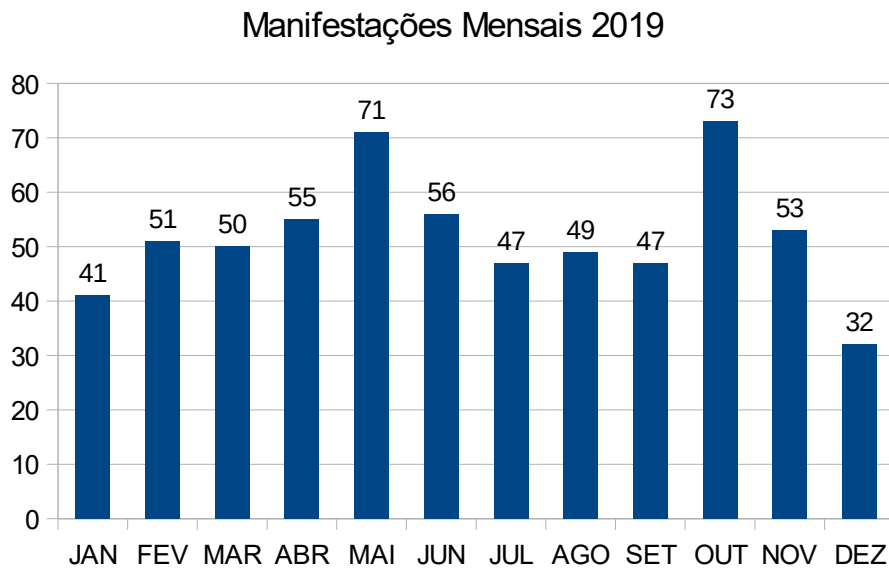


Gráfico de Manifestações Mensais (2019)

Gráfico- 03

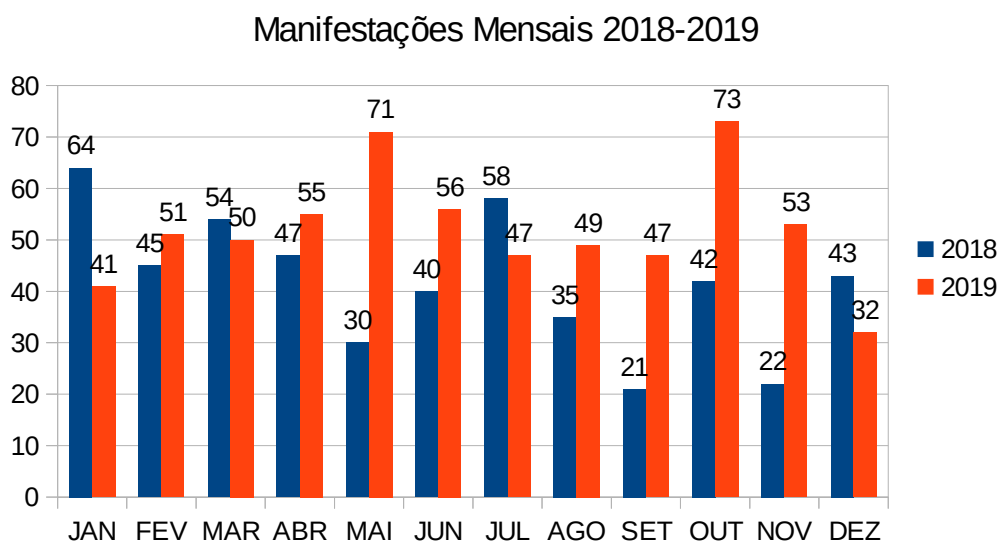


Tabela 01

3.2 Manifestações por Meio de Entrada

Tabela: Meio de Entrada			
Meios	2018	2019	Variação
Telefone 155	179	265	48,04%
Internet	289	346	19,72%
Presencial	9	2	-77,7%
Telefone Fixo	3	1	-66,6%
E-mail	16	8	-50%
Caixa de Sugestões	0	0	0
Facebook	2	1	-50%
Reclame Aqui	0	0	0
Instagram	1	0	-50%
Twitter	0	0	0
Carta	1	2	50%

Com relação aos canais utilizados para o registro das manifestações dos cidadãos (*Tabela 01*), observa-se que a internet é o principal meio utilizado pelo cidadão, com 346 manifestações, tendo apresentado um acréscimo de 19,72% em sua utilização, quando comparado com o ano de 2018, que contabilizou 289 manifestações. O telefone 155 também cresceu 48,04% em relação ao ano anterior, que totalizou 179 manifestações em 2018 e 265 em 2019.

Os demais canais que em 2018 já apresentavam pouca relevância, em 2019 ratificaram suas curvas descendentes, comprovando que o manifestante da Semace prefere os meios de entrada mais céleres para o registro de suas impressões. Esse dado é explicado pelo fato de o cidadão já ter a sua disposição ferramentas tecnológicas, como o sistema Natuur, que viabiliza a solicitação de todos os tipos de licença ambiental on-line, compreendendo também todo o trâmite processual. Com relação à fiscalização, pela sua dinâmica, a qual exige que o cidadão tenha ferramentas mais ágeis para registrar uma denúncia ambiental vista *in loco*, esclarece muito a preferência do cidadão pela plataforma Ceará Transparente e pela Central 155.

Gráfico – 04

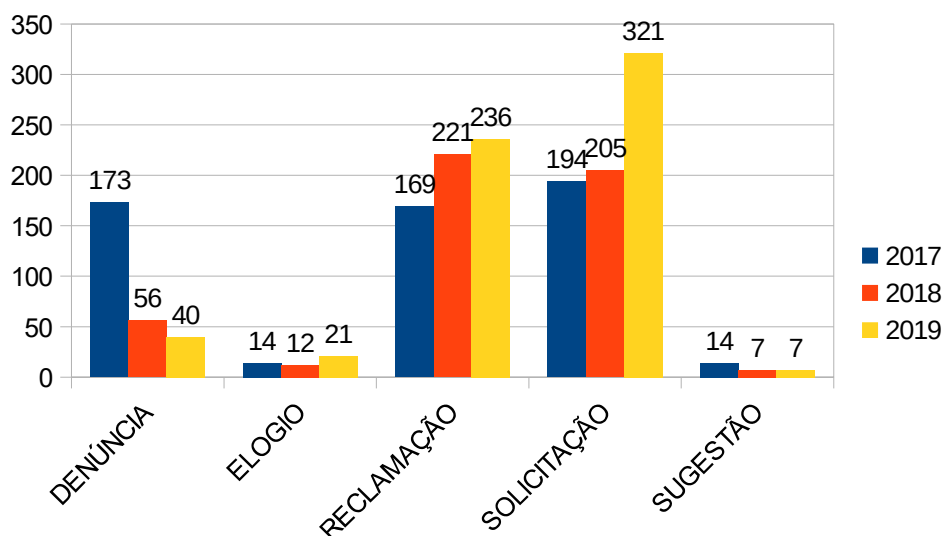


Tabela 02

3.3- Manifestações por Tipo de Manifestação

Tabela: Tipologia de Manifestações			
Tipos	2018	2019	Variação
Reclamação	221	236	6,78%
Solicitação	205	321	56,58%
Denúncia	56	40	-28,58%
Sugestão	7	7	0
Elogio	12	21	75%

No que diz respeito ao tipo de manifestação (**Gráfico 04 e Tabela 02**), observa-se que em 2019 ocorreu um aumento de 56,58% no número de solicitação de serviços e de 6,78% na quantidade de reclamações.

Infere-se uma mudança no comportamento do cidadão no que tange ao tipo de manifestação, resultando em uma mudança no perfil das manifestações da Semace. Assim, as reclamações, que em 2018 representavam a maioria das manifestações(44,11%) e era o tipo mais frequente, embora tenha aumentado sua participação em 2019, passou a ser o segundo mais frequente tipo de manifestação, com 37,76%. Enquanto isso, as solicitações de serviços passaram a ocupar o posto do mais frequente tipo de manifestação em 2019, atingindo um percentual de 51,36%, quando em 2018 representava 40,91%.

Em contrapartida, houve uma retração da ordem de 28,58% no número de manifestações classificadas como denúncias, que em 2018 foram 56 manifestações e em 2019 totalizaram 40, mantendo a curva descendente desde 2017. Um destaque importante dar-se acerca do assunto relacionado a propina, onde em 2017 ocorreram 44 denúncias, em 2018 apenas 4 manifestações do tipo e em 2019 apenas 1. Esse dado reflete uma maior conscientização não só do cidadão, no que diz respeito à seriedade do tema, que exige a apresentação de evidências 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. Outro ponto importante para essa diminuição considerável é a mensagem clara de reprovação da gestão com relação ao tema.

Importante destacar que as ações internas receberam uma ajuda importante da CGE, no sentido de conscientizar o servidor que a essência do seu trabalho é bem servir e atender ao cidadão e que a ouvidoria é um instrumento importante para a melhoria dos serviços a serem oferecidos à população. Também foi importante nesse processo o empenho da nova gestão liderando um trabalho de melhoria dos serviços prestados ao cidadão.

Houve um aumento, bastante comemorado, no número de elogios, passando de 12 em 2018 para 21 em 2019. O cidadão recorreu aos canais da ouvidoria para elogiar, acima de tudo, o atendimento do servidor/colaborador (80%) e os serviços prestados pelo órgão (20%), indicando que a instituição está no rumo certo.

Tabela 03

3.3.1-Manifestações por Tipo/Assunto

Tabela: Tipologia/Assunto		
Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	-Fiscalização Ambiental	101
	-Licenciamento Ambiental	61
	-Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador	28

Solicitação	-Fiscalização Ambiental	248
	-Licenciamento Ambiental	48
	-Análise e Monitoramento	5
Denúncia	-Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador	18
	-Informação sobre servidor	6
	-Cadastro Ambiental Rural	3
Sugestão	-Análise e Monitoramento	2
	-Sistemas Institucionais	2
	-Outros	3
Elogio	-Elogio ao servidor público/colaborador	18
	-Elogio aos serviços prestados pelo órgão	3

A **Tabela 03** apresenta os assuntos mais frequentes tratados nas manifestações dos cidadãos, agrupados por tipo de manifestação.

No caso das reclamações, observa-se que as questões relacionadas às atividades fins da Semace, que são fiscalização e Licenciamento, são as mais visadas pelo cidadão quando de suas manifestações. Com efeito, conforme se verifica na Tabela 03, ao considerarmos os 03 assuntos principais objetos de reclamações, verifica-se a **Fiscalização Ambiental**, com 101 manifestações; o **Licenciamento Ambiental**, com 61; e a **Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador**, com 28. Vale ressaltar que o cidadão que deseja registrar uma solicitação de serviço do tipo “Ação de Fiscalização Ambiental” muitas vezes tem sua manifestação registrada como Reclamação, resultando num aumento das reclamações. Contudo, as mesmas deveriam ser classificadas como solicitação de serviços. É importante destacar que a

reclamação referente à demora nas atividades de fiscalização representam apenas 5,07% do total de reclamações.

Já as reclamações relacionadas ao Licenciamento ambiental representam, em sua quase totalidade (90,99%), insatisfação do cidadão quanto à demora nas atividades de licenciamento ambiental. Outro assunto que teve representatividade em 2019, também relacionado à reclamação, foi a “conduta inadequada de servidor/colaborador”, totalizando 28 manifestações.

No que tange à solicitação de serviços, a fiscalização ambiental é o serviço mais solicitado via ouvidoria (248), reafirmando a parceria do cidadão com a ouvidoria quando o assunto é a proteção do meio ambiente. O licenciamento ambiental somou 48 solicitações de serviços, os quais se traduzem, na prática, em reclamações com relação à demora nas atividades de licenciamento, já que esta ouvidoria não tem ferramentas para receber pedidos de licenciamento ambiental, operacionalizado on-line através do sistema NATUUR.

As denúncias, que vêm se reduzindo sobremaneira desde 2018, apresentam como maior destaque os assuntos relacionados à “Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador” com 18; informação sobre servidor, com 06 e Cadastro Ambiental Rural, com 3.

Tabela 04

3.3.2- Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Tabela: Assunto/Sub-Assunto		
Assuntos	Sub-Assuntos	Total
Fiscalização Ambiental (56,80%)	-Intervenção em APP	18,02%
	-Desmatamento	13,23%
	-Posto de Combustível	9,01%
	-Saneamento	6,76%
	-Extração	5,63%
	-Beneficiamento de Minerais	5,36%
	-Indústria	5,36%
	-Demora Fiscalização	5,07%
	-Indústria de Alimentos e Bebidas	3,94%
	-Criação de Animais	3,67%

	-Outros	24%
Licenciamento Ambiental (17,76%)	-Demora nas atividades de licenciamento	90,99%
	-Orientação e Procedimento	4,50%
	-Custos de Licenças	1,80%
	-Outros	2,71%
Conduta Inadequada de servidor /colaborador (7,52%)	-Não cumprimento de horário de trabalho	27,65%
	-Abuso de autoridade	17,02%
	-Desídia Funcional	14,89%
	-Tratamento indevido e desrespeitoso com os colegas	14,89%
	-Tratamento indevido e desrespeitoso com o público	14,89%
	-Outros	10,66%
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão (3,84%)	-Demora na entrega do serviço ou produto	33,33%
	-Demora no atendimento	12,5%
	-Desorganização/mau atendimento	12,5%
	-Desatualização de informações	8,33%
	-Não cumprimento de normas e procedimentos	8,33%
	-Outros	25,01%
Elogio (3,20%)	-Satisfação	80%
	-Outros	20%

Os cinco assuntos mais demandados em 2019 foram os relacionados à Fiscalização Ambiental (**56,80%**), Licenciamento Ambiental (**17,76%**), Conduta inadequada de Servidor/Colaborador (**7,52%**), Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão (**3,84%**) e Elogio (**3,20%**). No que diz respeito à Fiscalização Ambiental, a maior demanda é para as questões de Intervenção em APP (18,02%), desmatamento (13,23%) e Posto de Combustível (9,01%). Com relação ao Licenciamento Ambiental, a maior demanda está relacionada à demora nas atividades de licenciamento (90,99%).

Tabela 05

3.4- Manifestações por Tipo de Serviços

Tabela: Tipo de Serviços	
Tipos	Total
Ação de Fiscalização Ambiental	347
Acompanhamento no licenciamento Ambiental	125
Atendimento ao cidadão	10

Como a fiscalização e o licenciamento ambiental são as principais atividades fins da Semace, é de se esperar que os serviços mais demandados pelos cidadãos, ao se manifestarem junto à Ouvidoria, sejam exatamente fiscalização e o licenciamento ambiental, conforme se observa da **Tabela 05**.

O serviço “Ação de Fiscalização Ambiental” representou o serviço mais solicitado na Semace em 2019. A Gerência de Execução de Fiscalização, subordinada à Diretoria de Fiscalização, é a instância responsável pelo recebimento desse serviço.

O serviço “acompanhamento no licenciamento ambiental” ocupou o segundo lugar, tendo como instância competente para oferecê-lo a Gerência de Controle e Proteção Ambiental, subordinada à Diretoria de Controle e Proteção Ambiental-DICOP.

Como a Semace vem ampliando seus canais de interação com o cidadão e facilitando a solicitação e obtenção de serviços finalísticos de forma on-line (NATUURR e Call Center), é natural que manifestações sejam registradas reclamando ou elogiando as novas ferramentas. Então, o serviço “atendimento ao cidadão” passou a ocupar lugar de destaque no rol de serviços mais demandados.

Tabela 06

3.5- Manifestações por Programa Orçamentário

Tabela: Programas Orçamentários	
Programas	Total
Ceará Mais Verde	347
Ceará no Clima	124
Gestão e Manutenção	127

Tabela 07

3.6- Manifestações por Unidades Internas

Tabela: Unidades Internas	
Unidades	Total
Diretoria de Fiscalização	354
Diretoria de Controle e Proteção Ambiental	96
Diretoria Administrativo-Financeira	46
Superintendência	35

A **Tabela 06** apresenta as Manifestações por Programa Orçamentário. Os eixos governamentais em que a Semace estava inerida em 2019 são o “Ceará Sustentável” e o “Ceará da Gestão Democrática por Resultados”.

A maioria das manifestações registradas referem-se aos programas “Ceará mais Verde” e “Ceará no Clima”, respectivamente ligadas à Fiscalização e ao Licenciamento Ambiental. As manifestações de natureza administrativa também tiveram representatividade considerável em 2019 e fazem parte do programa Gestão e Manutenção.

Ressalte-se 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”.

A **Tabela 07** mostra as Diretorias mais demandadas. Mais uma vez percebe-se que aquelas que desempenham ações finalísticas obtiveram maior representatividade. Assim, conforme se observa, as diretorias mais demandadas são a

Diretoria de Fiscalização (DIFIS) e a Diretoria de Controle e Proteção Ambiental (DICOP). Mas, a Diretoria Administrativo-Financeira e a Superintendência detiveram, também, bastante representatividade.

Assim, 92,39% das manifestações enviadas à Diretoria de Fiscalização-DIFIS solicitavam Fiscalização Ambiental, sob a responsabilidade da Gerência de Fiscalização-GEFIS; 91,75% das manifestações direcionadas à Diretoria de Controle Ambiental-DICOP, almejavam o desfecho de licenças ambientais, sob a responsabilidade da Gerência de Controle Ambiental-GECON e, apenas 7,22% foram direcionadas à Gerência de Análise e Monitoramento - GEAMO.

A Diretoria Administrativa-Financeira-DIAFI também recebeu quantidade considerável de manifestação, que tiveram como destino a Gerência de Recursos Humanos em 39% dos casos, versando, principalmente, sobre conduta inadequada de servidor/colaborador.

Das manifestações dirigidas à gestão superior da Semace, representada pela Superintendência (SUPER), 37,84% reportavam à gestão a conduta inadequada de servidor/colaborador.

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 2019 foi do tipo “Reclamação”, e “Denúncia”, empatadas com 40,54% cada.

Tabela 08

3.7- Manifestações por Município

Tabela: Municípios		
Municípios	2018	2019
Fortaleza	60	30
Tauá	0	12
Caucaia	2	9
Trairi	5	8
Beberibe, Guaramiranga e Iguatú	3	7
Jijoca de Jericoacoara	2	6
Aracati, Barro, Crato, Graça,	4	5
Icó, Piquet Carneiro e Sobral		

Aracoiaba, Pacoti e Solonópole	2	4
Amontada , Barbalha, Cedro,	1	3
Cruz, Eusébio, Juazeiro do Norte, Marco, Milhã, Missão Velha, Quixeramobim e Várzea Alegre.		
Abaiara, Acopiara, Antonina do Norte, Aquiraz, Aurora, Baturité, Canindé, Ibiapina, Itaiçaba, Itaitinga, Itapipoca, Maranguape, Martinópole, Meruoca, Morrinhos, Paracuru, Pentecoste, Redenção, Russas, Santa Quitéria, Tabuleiro do Norte e	1	2
Uruburetama.		
Altaneira, Araripe, Bela Cruz, Campos Sales, Cariús, Cascavel, Catunda, Chaval, Crateús, Forquilha, Frecheirinha, Ibicuitinga, Independência, Itapajé, Itarema, Itatira, Jaguaribara, Jaguaribe, Jaguaruana, Lavras da Mangabeira, Ocara, Orós, Pacatuba, Palmácia, Quiterianópolis, Quixadá , Quixelô, São Benedito, Tianguá e Ubajara.	1	1
Indefinidos	342	382

A estatística de manifestação por município apresenta uma questão que impossibilita maiores conclusões, pois a maioria das manifestações (61,12%) 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 2019 este percentual foi de 61,12% (382 de 625 manifestações).

O destaque ficou por conta do município de Fortaleza, que apresentou 60 manifestações em 2018, e 30 em 2019. Essa redução dar-se, principalmente, devido à incompetência legal da Semace em atuar sobre pedidos de fiscalização na cidade de Fortaleza, levando o cidadão a procurar o órgão municipal ambiental para tais registros.

Outros municípios recorreram à Ouvidoria da Semace em 2019: Tauá (12); Caucaia(9); Trairi (8); Beberibe, Guaramiranga e Iguatú(cada um com 7); Jijoca de Jericoacoara(6) etc.

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.

4 – INDICADORES DA OUVIDORIA

4.1 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 9 e 10** a seguir, das 625 manifestações registradas em 2019, 624 foram respondidas dentro do prazo. Apenas a *manifestação nº 5095478 foi respondida dentro do prazo dos 30 dias (17 dias), contudo não foi solicitada prorrogação no sistema., ocasionando seu enquadramento como não respondida no prazo. Contudo, a Semace alcançou 99,4% de resolubilidade.* Por ocasião da elaboração do presente relatório, não havia manifestações de 2019 em aberto.

Os dados também mostram o quanto se tem evoluído em termos de cumprimento dos indicadores definidos pela CGE. Os índices presentes na **tabela 10** demonstram claramente essa evolução, que é fruto de um trabalho sério e pautado nas orientações da CGE e um novo direcionamento da gestão da própria instituição.

Tabela 9 : Resolubilidade/Detalhamento por Situação

Situação	Quantidade de Manifestações em 2018	Quantidade de Manifestações em 2019
Manifestações Respondidas no Prazo	399	624
Manifestações Respondidas fora do Prazo	22	1*
Manifestações em apuração no prazo (não concluídas)	73	0
Manifestações em apuração fora prazo (não concluídas)	7	0
Total	501	625

* A manifestação nº 5095478 foi respondida dentro do prazo dos 30 dias (17 dias), contudo não foi solicitada prorrogação no sistema.

Situação	Índice de Resolubilidade em 2018	Índice de Resolubilidade em 2019
Manifestações Respondidas no Prazo	94,2%	99,4%
Manifestações Respondidas fora do Prazo	5,8%	0,16%

4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Com relação ao aperfeiçoamento dessa implementação, a Ouvidoria da Semace apresentou em 2019, principalmente nas reuniões do Comitê Executivo, as dificuldades enfrentadas pelos cidadãos quanto à demora no recebimento de suas respostas, procurando informar ao corpo gerencial, com dados sólidos extraídos de relatos presenciais e das informações trazidas nas manifestações, o perfil do manifestante da Semace. A partir daí, foram sugeridas ações que impusessem mais celeridade às respostas, como a definição de servidores/colaboradores responsáveis pelo recebimento e respostas, resultando no atingimento de quase 100% de resolubilidade pela Ouvidoria da Semace em 2019.

4.1.2 - Tempo Médio de Resposta

Tempo Médio de Resposta 2018	29 dias
Tempo Médio de Resposta 2019	16 dias

De acordo com os dados extraídos das Planilhas estatísticas da Plataforma Ceará Transparente, referentes aos anos de 2018 e 2019, observa-se que o tempo médio de resposta obteve redução considerável.

4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Após a conclusão da manifestação, a pesquisa de satisfação é disponibilizada na internet por meio da Plataforma Ceará Transparente, para o cidadão respondê-la de forma espontânea. Quando o cidadão concordar em participar, a pesquisa também é aplicada por telefone após o repasse da resposta pela Central de Atendimento 155.

A aferição da satisfação dos usuários da Setorial de Ouvidoria da Semace em face do atendimento realizado obteve maior participação em 2019: 44 usuários responderam quanto à recomendação ou não dos serviços prestados pela Setorial de Ouvidoria (7,04%), de um universo de 711 manifestações registradas, incluindo-se aqui as manifestações que não competem ao Poder Executivo Estadual. Em 2018, apenas 08 usuários, de um total de 501, responderam à pesquisa. O **Quadro 12** a seguir, mostra os resultados da pesquisa, indicando um índice de satisfação de 84%, de acordo com os dados extraídos das “Planilhas Estatísticas 2019”, disponível na Plataforma Ceará Transparente.

A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,18
B. Com o tempo de retorno da resposta	4,27
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,3
D. Com a qualidade da resposta apresentada	4,05
Média	4,2
Índice de Satisfação:	84%
Obs. Cálculo do Índice de Satisfação: Média perguntas A B C D * 20.	
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,52
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,23

Total de pesquisas respondidas	44
Representação da Amostra	7,04%

Obs. Cálculo da Amostra: Total de Pesquisas Respondidas / Total de Manifestações Finalizadas * 100

5 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1 - Motivos das Manifestações

Conforme já comentado nos tópicos anteriores, as principais manifestações do ano de 2019 foram as relacionadas às atividades principais da Semace, Fiscalização e o Licenciamento.

Assim, os assuntos mais reclamados em 2019 foram: Fiscalização Ambiental (101); Licenciamento ambiental (61) e Conduta Inadequada de Servidor/colaborador(28).

Levando em consideração que apenas 5,07% das reclamações da fiscalização são relacionadas à demora nas atividades de fiscalização e todo o restante são cidadãos solicitando uma ação de fiscalização e, ainda, considerando que 90,99% das reclamações que chegam ao licenciamento são essencialmente reclamações acerca da demora nas atividades de licenciamento, ações que visem uma maior agilidade na análise e emissão de licenças ambientais são necessárias para mitigar esses dados.

Vale destacar que a gestão da Semace vem implantando mudanças, visando maior celeridade da tramitação e emissão das licenças ambientais, como: o Gerenciamento Eletrônico de Documentos – GED (2018), que agiliza sobremaneira a tramitação de documentos e processos, melhorando inclusive o processo de concessão de licenças, evitando assim, maiores reclamações acerca desse serviço e a Resolução COEMA Nº 02, de 11 de abril de 2019 (DOE 17/05/2019) que trouxe Procedimentos, Critérios, Parâmetros e Custos Aplicados aos Procedimento de Licenciamento e Autorização Ambiental no âmbito da Superintendência Estadual do Meio Ambiente – Semace, dentre as quais se destacam a redução do número de licenças ambientais exigidas, a licença única para empreendimentos de menor porte e menor potencial poluidor-degradador, a instituição da licença por adesão e compromisso (LAC) etc.

No caso da Solicitação de Serviços, novamente as principais manifestações em 2019, dizem respeito à fiscalização ambiental, Licenciamento Ambiental e Análise e Monitoramento. Com relação à Fiscalização, o cidadão aumentou (**56,58%**) sua participação quando o assunto foi solicitar Fiscalização Ambiental, visando a proteção ambiental.

Com relação às Denúncias, que se reduziram em 2019, o maior destaque ficou por conta dos assuntos relacionados a propina, onde ocorreu apenas 1 manifestações do tipo (contra 04 em 2018). 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

5.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

O ponto de maior recorrência nas manifestações da Semace são aqueles relacionados diretamente ao Licenciamento Ambiental (Reclamação e Solicitação de Serviços). Em 2018, o licenciamento ambiental recebeu 18 manifestação do tipo reclamação; em 2019, foram 61. Esse dado é muito importante, pois demonstra que o cidadão está recorrendo cada vez mais à Ouvidoria para participar suas dificuldades com a Semace. Com relação à solicitação de serviços, o licenciamento foi responsável por 13 manifestações em 2018, em 2019 foram 48, os quais se traduzem, na prática, em reclamações com relação à demora nas atividades de licenciamento, já que esta ouvidoria não tem ferramentas para receber pedidos de licenciamento ambiental, operacionalizado on-line através do sistema NATUUR.

Já a Fiscalização ambiental, que representa a maioria das reclamações e solicitações de serviços (56,80%) é assunto recorrente, contudo representa a voz do cidadão como “fiscal” do meio ambiente, solicitando a ação do Estado na proteção ambiental e não traduz, exatamente, indicativo de demora ou ineficiência da Semace na prestação do serviço.

5.3 - Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas

Com relação às ações da Semace para agilizar o serviço de Licenciamento Ambiental, em 2019 foi editada a Resolução COEMA Nº 02, de 11 de abril de 2019 (DOE 17/05/2019), que trouxe Procedimentos, Critérios, Parâmetros e Custos Aplicados aos Procedimento de Licenciamento e Autorização Ambiental no âmbito da Superintendência Estadual do Meio Ambiente – Semace, dentre as quais se destacam a redução do número de licenças ambientais exigidas, a licença única para

empreendimentos de menor porte e menor potencial poluidor-degradador, a instituição da licença por adesão e compromisso (LAC) etc.

Com relação ao cumprimento do prazo legal de emissão das licenças, levantamento realizado tendo como referência o ano de 2019 já demonstraram que o número de licenças ambientais emitidas dentro do prazo legal de 180 dias aumentou, depois que entraram em vigor as novas regras do licenciamento.

A gestão tem atuado também no sentido de disciplinar e melhorar os pontos de controle com relação ao cumprimento do banco de horas dos servidores, evitando assim manifestações relacionadas ao descumprimento do horário de trabalho.

6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

1- A Setorial de Ouvidoria da Semace teve seu desempenho de 2018 reconhecido pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) com diploma e medalha, durante solenidade no Palácio da Abolição. A Semace obteve a melhor colocação no ranking da CGE, pela primeira vez, na categoria 2, concorrendo com outras dez setoriais da mesma categoria.

Essa premiação trouxe reconhecimento também internamente, propiciando um maior interesse dos servidores/colaboradores pela ouvidoria, assim como dos clientes externos, proporcionando maior credibilidade quanto à seriedade e ética do trabalho desenvolvido pela ouvidoria e seu papel para a sociedade e instituição. O número de manifestação em 2019 comprova que a ouvidoria da Semace recebeu uma maior demanda se comparada aos últimos 3 anos.

2- A premiação na categoria tipo 02 trouxe benefícios para a Instituição enquanto referência na relação cidadão-instituição, proporcionando a troca de experiências entre ouvidorias. No dia 02 de Agosto/2019, a fim de contemplar metas do Projeto Benchmarking daquela Ouvidoria, que tem por objetivo compartilhar conhecimentos e aprendizados, a Ouvidoria da Ceará Portos S/A, representada por seus ouvidores, Ernesto Oliveira e Edileida Brandão, realizou visita à Ouvidoria SEMACE a fim de verificar possíveis melhorias de processos e compartilhar boas práticas.

3- A partir de solicitação feita à Diretoria de Tecnologia da Informação-DITEC, em 08/04/2019 e, visando evitar o aumento das manifestações classificadas como “Respondidas Parcialmente”, foi desenvolvido um fluxo de informações dentro do sistema interno Natuur para que a Ouvidoria fosse comunicada, através de e-mail, sempre que o fiscal finalizasse uma solicitação de serviço advindo de uma manifestação de Ouvidoria.

Essa pequena alteração no sistema, que foi prontamente atendida pela instituição, proporcionou ao cidadão o recebimento da resposta final de um pedido de fiscalização. No ano de 2019, foram registradas respostas finais em 123 manifestações oriundas da Ouvidoria.

4- A Ouvidoria da Semace está presente no Comitê de Integridade, na Comissão Setorial de Acesso à Informação e no Comitê de Ética, favorecendo assim a proposição de melhorias condizentes com os anseios do cidadão.

5- Coordenação e acompanhamento da Carta de Serviços junto às Diretorias da Semace.

A Ouvidoria da Semace participa como coordenadora do registro e atualização da Carta de Serviços da Semace. Em 2019, todos os setores da instituição que oferecem serviços externos ao cidadão receberam treinamento e suporte para iniciar a atualização e o registro da Carta de Serviços.

6. Participação da Ouvidoria no Comitê Executivo com apresentação de Boletins Informativos e sugestões de reformulações nos processos institucionais a partir de informações advindas das manifestações de ouvidoria, como: a destinação de servidor determinado para receber, analisar e responder as manifestações enviadas à Diretoria de Controle e Proteção Ambiental-DICOP; ações de reconhecimento do servidor aposentado ou em vias de se aposentar, que foi concretizada com ação realizada na Semana do Servidor Público; a reformulação nos critérios de atendimento presencial aos cidadãos que recorriam ao licenciamento ambiental e que relatavam dificuldades, o que foi aceito e implementado pela gestão da Semace.

8- Descentralização do Atendimento de Ouvidoria, com orientações constantes às Diretorias do Crato e Sobral;

9- Divulgação de charges nos sistemas corporativos sobre o dever dos servidores públicos (ação da Comissão de Ética Setorial, com a participação da Ouvidoria). O projeto iniciou em Outubro/2018 e finalizou em Outubro/2019 com o fim do mandato dos membros da comissão.

10- A Ouvidoria realizou ação de divulgação, com a distribuição de folders e afixação de cartazes sobre a Ouvidoria, no dia 04/09/2019, no auditório da Semace, durante evento denominado “Diálogos Ambientais”, que consistiu numa série de palestras seguidas de debate aberto ao público sobre temas de alta relevância para o desenvolvimento sustentável do Ceará.

7 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

A Ouvidoria da Semace é composta por duas ouvidoras, que participaram ativamente de eventos relacionados à temática ouvidoria/ controle social, bem como relacionadas ao controle interno, promovidas ou não pela Controladoria Geral do Estado-CGE. Os eventos e capacitações com participação das ouvidoras estão descritos a seguir:

Eveline Pinheiro Fernandes

- Curso ISO 31000:2018 - Capacitação em Gestão de Riscos - C31000 - Certified ISO 31000 Risk Management Professional, promovido pela CGE nos dias 30/09 a 02/10/19, na Escola de Gestão Pública, inclusive com obtenção de Certificação ISO 31000;
- Formação de Ouvidoria, promovida pela CGE, ocorrida no período de agosto à dezembro/2019, na Escola de Gestão pública, com obtenção de Certificação;
- IV Seminário de Gestão de Riscos, promovido pela CGU, no período de 26 a 28/08/2019;
- Seminário de Integridade Pública, promovido pela CGU, no período de 24 a 28/06/2019;
- Oficinas para a Construção de Relatórios de Ouvidoria, promovido pela CGE, no dia 21/11/2019, na Escola de Gestão Pública;
- Participação no XIII Encontro Estadual de Controle Interno: “Controle Interno: Garantia de Resultados à Sociedade”, realizado no dia 29 de novembro, no Edifício da sede da Federação das Indústrias do Estado do Ceará (FIEC);
- Participação nas reuniões da Rede de Ouvidorias, nas datas 17/04/2019, 27/06/2019, 23/10/2019 e 18/12/2019;
- Oficina para elaboração da Carta de Serviços ao Cidadão, ocorrida em 18/09/2019, na Escola de Gestão Pública.

Lene Simone de Queiroz Malveira Peixoto

- Fórum de Regulação e Cidadania, realizado no dia 28/11, na ARCE;
- Oficinas para a Construção de Relatórios de Ouvidoria, promovido pela CGE, no dia 21/11/2019, na Escola de Gestão Pública;
- “Controle Interno: Garantia de Resultados à Sociedade”, o evento será realizado no próximo dia 29 de novembro, das 8h às 17h, no Edifício da sede da Federação das Indústrias do Estado do Ceará (FIEC), localizado na Av. Barão de Studart, 1980, Aldeota.
- Participação no XIII Encontro Estadual de Controle Interno: “Controle Interno: Garantia de Resultados à Sociedade”, realizado no dia 29 de novembro, no Edifício da sede da Federação das Indústrias do Estado do Ceará (FIEC);
- Oficina para elaboração da Carta de Serviços ao Cidadão, ocorrida em 18/09/2019, na Escola de Gestão Pública.
- Participação nas reuniões da Rede de Ouvidorias, nas datas 27/02/2019, 17/04/2019, 27/06/2019, 23/10/2019 e 18/12/2019;

8 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

- A partir de solicitação feita à Diretoria de Tecnologia da Informação-DITEC, em 08/04/2019 e, visando evitar o aumento das manifestações classificadas como “Respondidas Parcialmente”, foi desenvolvido um fluxo de informações dentro do sistema interno Natuur para que a Ouvidoria fosse comunicada, através de e-mail, sempre que o fiscal finalizasse uma solicitação de serviço advindo de uma manifestação de Ouvidoria. Essa pequena alteração no sistema, que foi prontamente atendida pela instituição, proporcionou ao cidadão o recebimento da resposta final de um pedido de fiscalização. No ano de 2019, foram registradas respostas finais em 123 manifestações oriundas da Ouvidoria.
- Participação da Ouvidoria no Comitê Executivo com apresentação de Boletins Informativos e sugestões de reformulações nos processos institucionais a partir de informações advindas das manifestações de ouvidoria, como: a destinação de servidor determinado para receber, analisar e responder as manifestações enviadas à Diretoria de Controle e Proteção Ambiental-DICOP; ações de reconhecimento do servidor aposentado ou em vias de se aposentar, que foi concretizada com ação realizada na Semana do Servidor Público; a reformulação nos critérios de atendimento presencial aos cidadãos que recorriam ao licenciamento ambiental e que relatavam dificuldades, o que foi aceito e implementado pela gestão da Semace.
- Divulgação de charges nos sistemas corporativos sobre o dever dos servidores públicos (ação da Comissão de Ética Setorial, com a participação da Ouvidoria). O projeto iniciou em Outubro/2018 e finalizou em Outubro/2019 com o fim do mandato dos membros da comissão.
- A Ouvidoria realizou ação de divulgação, com a distribuição de folders e afixação de cartazes sobre a Ouvidoria, no dia 04/09/2019, no auditório da Semace, durante evento denominado “Diálogos Ambientais”, que consistiu numa série de palestras seguidas de debate aberto ao público sobre temas de alta relevância para o desenvolvimento sustentável do Ceará.

9 - 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.

Esta setorial de Ouvidoria vem apresentando, constantemente, evolução em sua contribuição para a melhoria da prestação dos serviços oferecidos pela Semace, reportando, de forma oficial, à gestão os relatórios semestrais e mantendo assento e fala garantidos nas reuniões do Comitê Executivo. A Setorial de Ouvidoria da Semace finaliza 2019 com a consciência e consistência de sua identidade como instituição imprescindível à melhoria da relação Semace- cidadão.

10 - SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

- Esta setorial de Ouvidoria considera a atividade de ouvidoria imprescindível para a melhoria da gestão pública. Diante disso e alinhada às manifestações recebidas no período analisado, propõe que políticas públicas sejam ampliadas junto às prefeituras locais no sentido de capacitar ainda mais os gestores locais quanto às atividades de Fiscalização e de Licenciamento, perpassando também a temática da ouvidoria para o reconhecimento do protagonismo do cidadão na condução da coisa pública;
- Ampliar ações de capacitação sobre o papel da Ouvidoria junto a outros públicos, como gestores e servidores das áreas mais demandadas pela ouvidoria;
- Estabelecer regramento de efeito geral com relação à priorização do atendimento às manifestações de Ouvidoria;
- Estabelecer estratégias para sensibilizar o cidadão quanto à importância de responder a Pesquisa de Satisfação, visando aumentar a quantidade de respostas;

OUVIDOR SETORIAL

11 - 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, 17 de Fevereiro de 2020

DIRIGENTE DO ÓRGÃO ENTIDADE