



### RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2020

Período 01/01/2020 a 31/12/2020

#### EXPEDIENTE

Superintendente - Carlos Alberto Mendes Júnior Ouvidora- Eveline Pinheiro Fernandes Ouvidora Substituta - Lene Simone de Queiroz Malveira Peixoto

#### 1 - INTRODUÇÃO

A Superintendência Estadual do Meio Ambiente (Semace) foi criada através da Lei Estadual 11.411 (DOE – 04/01/88), de 28 de dezembro, depois alterada pela Lei nº 12.274 (DOE – 08/04/94), de 05 de abril de 1994. Em 2015, vinculou-se à Secretaria do Meio Ambiente (SEMA), criada pela Lei nº 15.773, de 10 de março de 2015.

A Semace é uma autarquia e detém 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. 33.485, de 21 de fevereiro de 2020 (DOU 27/02/2020), 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 (contra o Estado e para o Estado), sugestões, reclamações e solicitações de serviços, para as quais não se esquiva 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 relacionados às denúncias anônimas que versam sobre a integridade dos servidores públicos, terceirizados ou, ainda, àquelas que se reportam 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, que determina a competência legal para que os municípios exerçam o controle e a fiscalização das atividades e empreendimentos locais, atende as demandas relacionadas a assuntos diversos, estendendo o atendimento aos 184 (cento e oitenta e quatro) municípios cearenses.

As manifestações que chegam à Ouvidoria da Semace advêm, em sua quase totalidade, dos canais 155 e da 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 Ouvidorias 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, imparcialidade e sigilo, 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 e mantendo assento e fala garantidos nas reuniões do Comitê Executivo. A Setorial de Ouvidoria da Semace finaliza 2020 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 orientações e recomendações apontadas no Relatório de Ouvidoria de 2019, com a descrição das ações desenvolvidas e o atual estágio de aperfeiçoamento.

#### Orientação 01:

"Estimular os cidadãos usuários do Sistema de Ouvidoria a participarem da Pesquisa de Satisfação disponibilizada na Plataforma Ceará Transparente".

A Semace já implementou em 2020, em todas as respostas de Ouvidoria, orientação ao cidadão sobre a importância do preenchimento da pesquisa de satisfação disponibilizada na Plataforma Ceará Transparente.

A comprovação dessa orientação consta nas respostas enviadas na plataforma Ceará Transparente em 2020.

#### Orientação 02:

"Ampliar a pesquisa de satisfação junto aos usuários de ouvidoria, com a finalidade de colher melhores informações sobre a qualidade da resposta fornecida ao cidadão."

A Semace já realiza pesquisa de satisfação desde 2016, tendo realizado continuamente em 2018 e 2019, as quais podem ser consultadas através do link: <a href="https://www.semace.ce.gov.br/pesquisas-de-satisfacao/">https://www.semace.ce.gov.br/pesquisas-de-satisfacao/</a>. A pesquisa referente ao ano de 2020 será disponibilizada ao cidadão em Janeiro de 2021.

A Ouvidoria tem proposto continuamente junto à gestão um avanço na aplicação da pesquisa de satisfação, por ocasião das reuniões do Comitê Executivo da Semace, sugerindo a implementação de ferramenta tecnológica no sistema NATUUR para que os cidadãos avaliem a instituição sempre que obtiverem a finalização do serviço requerido. (Anexo 01: Atas)

#### Orientação 03:

"Criação de procedimentos/fluxo para o tratamento e apuração das denúncias no âmbito da ouvidoria setorial, em articulação e divulgação junto às áreas internas e Direção Superior do órgão/entidades, contemplando o acolhimento, classificação, apuração preliminar, respostas parcial/final e medidas adotadas para mitigar as fragilidades, bem como a avaliação dos resultados da apuração das denúncias."

A ouvidoria da Semace integra o Comitê de Integridade, criado para gerir o Programa de Integridade do Poder Executivo dentro da Semace. O Comitê vem desenvolvendo ações de gestão de riscos e mapeamento de processos e, deliberou como processo de risco a ser trabalhado inicialmente, o Processo de Aquisição (Anexo 2: documentos Gestão de Risco e Mapeamento de Processos).

A previsão é que, após a finalização desse trabalho, sejam elencados novos processos críticos pelo Comitê de Integridade, ocasião em que será apresentado o processo de tratamento e apuração das denúncias no âmbito da ouvidoria setorial.

#### Orientação 04:

"Indicar no relatório de ouvidoria as sugestões de melhorias na prestação dos serviços púbicos a partir das manifestações de ouvidoria apresentadas pelos cidadãos, e acompanhar as providências adotadas e soluções apresentadas para melhoria dos serviços junto às unidades competentes do órgão/entidade."

Os Relatórios de Ouvidoria 2018 e 2019 já trazem sugestões de melhorias na prestação dos serviços. Os relatórios estão disponíveis no link <a href="https://www.semace.ce.gov.br/ouvidoria-setorial/">https://www.semace.ce.gov.br/ouvidoria-setorial/</a>

#### Orientação 05:

"Enviar de forma contínua e tempestiva para a Central de Atendimento 155, informações e atualizações acerca de ações, programas, projetos e serviços públicos no âmbito dos órgãos e entidades do Poder Executivo para auxiliar nas informações e orientações prestadas aos cidadãos, bem como no registro de manifestações de ouvidoria."

A Ouvidoria da Semace encaminhará mensalmente à Central 155 informações e atualizações acerca de ações, programas, projetos e serviços públicos no âmbito da Semace com o objetivo de orientar os cidadãos quanto aos serviços oferecidos por esta Autarquia, especialmente publicizando a lista de municípios com competência para

realizar o licenciamento ambiental em âmbito local, em obediência ao § 2º do art. 7º, da Resolução COEMA nº 07, de 25 de setembro de 2019.

#### Orientação 06:

"Instituir uma rede interna de interlocutores de ouvidoria no âmbito das unidades de atendimento para dar celeridade no tratamento e apuração das manifestações oriundas da ouvidoria setorial, bem como disponibilizar atendimento de ouvidoria aos cidadãos."

Esta Ouvidoria tem desenvolvido, constantemente, orientação e sensibilização junto aos servidores da sede Fortaleza, bem como 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.

Ressalte-se que em cada diretoria foram destacados servidores responsáveis pelo recebimento e envio das respostas à Ouvidoria. São realizadas orientação junto às Diretorias de Sobral e Juazeiro a fim de nortear os servidores e dirimir dúvidas sobre o instituto ouvidoria. Em 2020, as reuniões presenciais não foram realizadas, mas orientações pontuais eram fornecidas via ferramenta whatsapp. Além disso, nas reuniões do Comitê Executivo (Anexo 1: Atas), as quais contam com a presença dos Diretores dessas setoriais, são apresentadas as informações pertinentes a temática de Ouvidoria.

A ouvidoria da Semace entende que a citada orientação encontra-se constantemente sendo implementada, não mantendo natureza conclusiva, visto tratar-se de trabalho periódico da Ouvidoria da Semace junto às diretorias.

#### Orientação 07:

"Realizar estudo de viabilidade de implantação de sub-rede de ouvidorias, com a descentralização das atividades de ouvidoria, instituindo um programa de formação contínua para os profissionais, por meio de reuniões e capacitações, bem como o gerenciamento e suporte necessário por meio da ouvidoria setorial da sede do órgão/entidade."

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.

Essa orientação ainda não foi implementada.

#### Recomendação 1:

"Realizar e publicar a avaliação continuada dos serviços públicos prestados pelo órgão/entidade, com foco no cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento registrados na Carta de Serviços ao Usuário, de acordo com a Lei Nacional nº 13.460/2017."

A Semace já realiza pesquisa desde 2016, tendo realizado continuamente em 2018 e 2019. Link: <a href="https://www.semace.ce.gov.br/pesquisas-de-satisfacao">https://www.semace.ce.gov.br/pesquisas-de-satisfacao</a>

A pesquisa referente ao ano de 2020 será disponibilizada ao cidadão em Janeiro de 2021.

A presente Recomendação, após a devida comprovação em 2020, foi retirada da lista de recomendações da Semace junto à CGE.

#### 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 2020 registrou uma diminuição de 28,26% na quantidade de manifestações, se comparada a 2019 *(gráfico 01)*. Essa diminuição deu-se, principalmente, em virtude da pandemia do Coronavírus em curso, já que os meses com maiores quedas no número de manifestações foram Março, Abril e Maio/2020.

A redução do volume de manifestações ao longo de 2018, se comparadas a 2017 (gráfico 01), 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-2017 a 2020

O gráfico 02 apresenta os quantitativos mensais de 2020, mês a mês, comprovando que o período compreendido entre Março e Maio/2020 apresentou uma diminuição no quantitativo de manifestações encaminhadas à setorial de ouvidoria da Semace, período esse que coincidiu com o início das medidas de isolamento decorrentes da Pandemia do Novo Coronavírus.

A Lei Complementar Federal Nº 140, de 8 de Dezembro de 2011, em seu parágrafo 1º do art. 17, prevê que qualquer pessoa legalmente identificada, ao constatar infração ambiental decorrente de empreendimento ou atividade utilizadores de recursos ambientais, efetiva ou potencialmente poluidores, pode dirigir representação ao órgão ambiental competente, para efeito do exercício de seu poder de polícia. Acredita-se que, por conta do isolamento social, principalmente no período do isolamento mais rígido, o cidadão teve prejudicado seu poder/dever de constatar as infrações ambientais.

O *Gráfico 03* trás uma comparação entre os anos de 2019 e 2020, mês a mês, e mais uma vez demonstra um decréscimo acentuado no número de manifestações no período inicial (Março e Maio/2020) das medidas de isolamento social, o que pode ser traduzido também pela impossibilidade do cidadão em presenciar a degradação ambiental e os possíveis ilícitos ambientais por estar em isolamento social.

Gráfico - 02



Gráfico-03

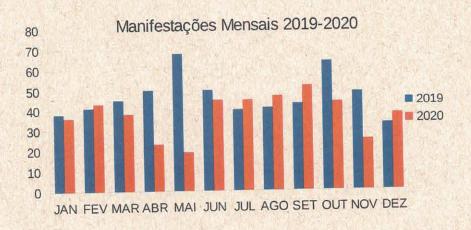


Tabela 01: Manifestações por Tipo de Manifestação

Tabela: Tipologia d	le Manifestaçõ	es	
Tipos	2019	2020	Variação
	236	134	-43,22%
Reclamação Solicitação	316	218	-31,01%
Denúncia	40	80	100%
Sugestão	7	2	-71,43%
Elogio	21	21	0

No que diz respeito ao tipo de manifestação (*Tabela 01*), observa-se que em 2020 ocorreu uma diminuição de 43,22% no número de reclamações e de 31,01% na quantidade de solicitações de serviços.

As solicitações de serviços ocuparam o posto do mais frequente tipo de manifestação em 2020, atingindo um percentual de 47,91% do total de manifestações, seguidas pelas reclamações, que representaram 29,45%.

As denúncias apresentaram um aumento de 100%, ocasionado pela reclassificação trazida pelo Decreto 33.485, de 21 de Fevereiro de 2020 (DOU 27/02/2020) e não pelo aumento de denúncias contra o Estado, as quais referem-se a atos cometidos por servidor, colaborador, órgão, entidade ou prestador de serviço público e que acarretam algum dano para o estado ou para o serviço público, como preceitua o Decreto 33.485, de 21 de Fevereiro de 2020 (DOU 27/02/2020).

Os elogios, por sua vez, mantiveram-se estáveis em 2020 (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. Em 2020, 95% dos elogios recebido por essa setorial de ouvidoria foram dirigidos ao servidor público/colaborador, demonstrando que os servidores estão cada vez mais conscientes do seu papel de servir com empatia e eficiência à sociedade.

Importante destacar que as ações internas receberam uma ajuda importante da CGE, no sentido de conscientizar o servidor sobre a essência do seu trabalho e do bom atendimento 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 gestão liderando um trabalho de melhoria dos serviços prestados ao cidadão.

Gráfico 04

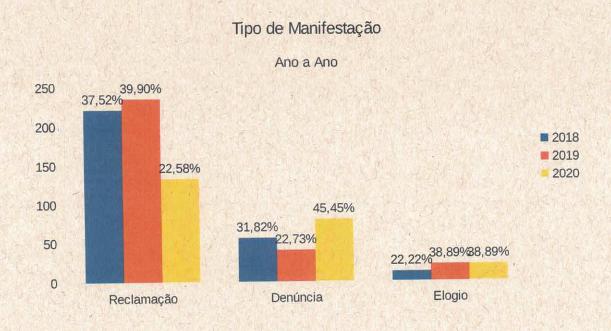


Gráfico-05



Os *Gráficos 04 e 05* apresentam-se com os percentuais de cada tipo de manifestação, referentes aos anos de 2018 a 2020, demonstrando que houve uma redução no percentual de manifestações do tipo "Reclamação" no ano de 2020, redução essa que pode ter sido ocasionada pelas medidas de isolamento social, que prejudicaram a visualização dos ilícitos ambientais pelos cidadãos, como já mencionado, e devido a reclassificação das denúncias trazida pelo Decreto 33.485, de 21 de Fevereiro de 2020

(DOU 27/02/2020), reclassificação esta que transformou as intituladas "reclamações de cunho ambiental" em denúncias para o Estado, diminuindo as reclamações e aumentando as denúncias.

Os elogios, por sua vez, aumentaram de 22,22% para 38,89%, entre os anos de 2018 e 2019, e mantiveram-se em estabilidade em 2020 (38,89%), o que denota que a instituição não está regredindo no reconhecimento de suas boas práticas.

O gráfico 05 também demonstra uma redução das manifestações do tipo "solicitação", também ocasionada, principalmente, pelas medidas de isolamento social, que prejudicaram a visualização dos ilícitos ambientais pelos cidadãos, como já mencionado, e devido à reclassificação das denúncias trazida pelo Decreto 33.485, de 21 de Fevereiro de 2020(DOU 27/02/2020), reclassificação essa que transformou as intituladas "solicitações de serviços de fiscalização" em denúncias para o Estado, diminuindo as solicitações de serviços e aumentando as denúncias.

Considerando que, tanto as antigas "reclamações de cunho ambiental" como as "solicitações de serviços de fiscalização" são de competência da Diretoria de Fiscalização, o **gráfico 06** abaixo traduz as reduções referidas acima.

Gráfico-06



O aumento no quantitativo de denúncias de 2018 a 2020 na Diretoria de Fiscalização-DIFIS deu-se pela reclassificação trazida pelo Decreto 33.485, de 21 de Fevereiro de 2020 (DOU 27/02/2020) e não pelo aumento de denúncias contra o Estado, as quais referem-se a atos cometidos por servidor, colaborador, órgão, entidade ou prestador de serviço público e que acarretam algum dano para o estado ou para o serviço

público, como preceitua o Decreto 33.485, de 21 de Fevereiro de 2020 (DOU 27/02/2020). No ano de 2018 constam apenas 2 denúncias "contra o Estado" na DIFIS; em 2019, apenas 01 e em 2020 somente 01 manifestação com essa tipologia.

Gráfico 07



Com relação à Diretoria de Controle Ambiental-DICOP, a qual não foi impactada pela reclassificação trazida pelo Decreto 33.485, de 21 de Fevereiro de 2020 (DOU 27/02/2020), a mesma apresenta, com relação aos tipos Denúncias, Reclamação e Solicitação, um aumento nas denúncias contra o Estado e nas solicitações de serviços e diminuição no quantitativo de reclamações.

Em 2018, das 40 reclamações dirigidas à DICOP, 37 referiam-se a questões relacionadas à emissão das licenças ambientais; em 2019, das 57, 51 manifestação representaram insatisfação com o serviço emissão de licença ambiental; em 2020, das 44 reclamações registradas, 40 pontuam insatisfação com a prestação do serviço de licenciamento ambiental. Houve em 2020, portanto uma redução no número de reclamações.

As denúncias, por sua vez, as quais totalizaram 14 em 2020, versaram, principalmente sobre os assuntos: conduta inadequada de servidor/colaborador e licenciamento ambiental.

Tabela 02: Manifestações por Meio de Entrada

	Taga a Villa	0000	
Meios	2019	2020	Variação
Telefone 155	262	132	-49,62%
Internet	343	274	-20,12%
Presencial	2	1	-50%
Telefone Fixo	1	3	200%
E-mail	8	39	387,5%
Caixa de Sugestões	0	0	0
Facebook	1	1	0
Reclame Aqui	0	0	0
Instagram	0	2	200%
Twitter	0 -	0	0
Carta	2	0	-100%
Ceará App	0	2	200%

Com relação aos canais utilizados para o registro das manifestações dos cidadãos (*Tabela 02*), observa-se que a internet continua sendo o principal meio utilizado pelo cidadão, com 274 manifestações, tendo apresentado um decréscimo de 20,19% em sua utilização, quando comparado com o ano de 2019, que contabilizou 343 manifestações. O telefone 155, segundo colocado na preferência do cidadão que recorre à Semace, também decresceu em 49,62% em relação ao ano anterior, que totalizou 262 manifestações em 2019.

O presencial e o telefone fixo mantiveram números inexpressivos ao longo de 2020. O e-mail, por sua vez, apresentou crescimento de 387,5% em 2020. Esse aumento foi ocasionado pela eleição, principalmente pelos órgãos judiciários e demais entidades ambientais (IBAMA), do canal de ouvidoria para efetivar a comunicação com o protocolo e/ou superintendência da Semace no período da pandemia em curso.

Os demais canais que em 2019 já apresentavam pouca relevância, em 2020 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.

Vale ressaltar que, em meados de 2019, a Semace passou a disponibilizar ao cidadão o registro de denúncias ambientais via aplicativo (Semace Móbile) e via web (http://mobile.semace.ce.gov.br/denunciaWeb), além do Disque Natureza (0800 275 22 33), que já era utilizado, contribuindo também para a redução do registro de denúncias ambientais via canais da ouvidoria estadual.

Segundo levantamento feito pela Diretoria de Fiscalização, em 2020, foram registradas 337 denúncias ambientais via Aplicativo Semace Móbile e 218 pela WEB(via site), totalizando 555 denúncias ambientais.

Tabela 03: Manifestações por Tipo/Assunto

Tabela: Tipologia	/Assunto	
Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	-Fiscalização Ambiental	53
	-Licenciamento Ambiental	46
	-Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	8
	-Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador	6
Solicitação	-Fiscalização Ambiental	128
	-Licenciamento Ambiental	55
	-Análise e Monitoramento	9.
	-Serviços Prestados pelo órgão	8

Denúncia	-Fiscalização Ambiental	48
Denuncia	Iscanzação Amorenta	
	-Conduta Inadequada	18
	-Licenciamento	5
	-Cadastro Ambiental Rural	2
Sugestão	-Licenciamento	1
	-Fiscalização	1
Elogio	-Elogio ao servidor	20
	público/colaborador	
	-Elogio aos serviços	1
	prestados pelo órgão	

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, ao considerarmos os 04 assuntos principais objetos de reclamações, verifica-se a Fiscalização Ambiental, o Licenciamento Ambiental, a Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão e a Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador.

Vale ressaltar que, tanto o tipo "Reclamação" como "Solicitação", quando direcionadas à Fiscalização Ambiental, sofreram redução em virtude da reclassificação trazida pelo Decreto 33.485, de 21 de Fevereiro de 2020 (DOU 27/02/2020), que ocasionou um aumento das "denúncias para o Estado", relacionadas ao assunto Fiscalização Ambiental.

Já as reclamações, que contem o assunto Licenciamento ambiental, representam, em sua quase totalidade (92,50%), insatisfação do cidadão quanto à demora nas atividades de licenciamento ambiental.

No que tange à solicitação de serviços, a fiscalização ambiental é o serviço mais solicitado via ouvidoria (128 manifestações). Aqui, também houve redução devido a reclassificação mencionada. Contudo, o cidadão ainda utiliza a ouvidoria para solicitar, principalmente, o serviço de Fiscalização Ambiental. O licenciamento ambiental somou 55 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, como também já foi relatado, sofreu um acréscimo devido a reclassificação. A Diretoria de Fiscalização apresentou somente 01 denúncia "contra o Estado", estando as demais enquadradas no subtipo "para o Estado". Os outros assuntos destacados são: conduta inadequada de servidor, licenciamento ambiental e Cadastro Ambiental Rural.

Tabela 04: Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Assuntos	Sub-Assuntos*	Total
	-Desmatamento	20%
	-Saneamento	11,74%
	-Intervenção em áreas de preservação	10,87%
	permanente	(
	-Posto de revenda de combustíveis	9,13%
	-Extração mineral	7,83%
Fiscalização Ambiental	-Criação de Animais com e sem abate	6,52%
(50,66%)	-Demora nas atividades de	4,35%
	fiscalização	
	- Fiscalização pós licença	3,91%
	-Beneficiamento de minerais	3,48%
	-Indústria de produtos alimentares e	2,61%
	bebidas	4

	-Demora nas atividades de	84,91%
Licenciamento Ambiental	licenciamento	
(23,35%)	-Orientação e Procedimento	7,54%
	-Competência para licenciamento	1,89%
	- Advocacia administrativa	20,83%
	- Propina/extorsão	16,67%
Conduta inadequada de	- Tratamento indevido/desrespeitoso	16,67%
servidor/colaborador	com colegas de trabalho	
(5,29%)	-Não cumprimento de horário de	16,67%
	trabalho	
	-Desídia funcional	12,5%
Elogio a servidor	-Satisfação	100%
público/colaborador		
(4,41%)		PARK BANDAR
Insatisfação com os	-Demora na entrega do produto ou	100%
serviços prestados pelo	serviço	
órgão (3,52%)	philipped and the second second	
THE STATE OF THE STATE OF	-Monitoramento dos recursos	45,45%
	hídricos	
Análise e monitoramento	-Demora nas atividades de	18,18%
ambiental (2,42%)	monitoramento	
	-Monitoramento da balneabilidade	18,18%
	das praias	

<sup>\*</sup> Os percentuais atribuídos aos sub assuntos foram calculados sobre o percentual do assunto.

O assunto mais demandado em 2020 foi Fiscalização Ambiental (50,66%) e, dentre os sub assuntos, os mais destacados foram: Desmatamento, saneamento, intervenção em área de preservação permanente, posto de revenda de combustíveis, extração mineral, criação de animais, demora nas atividades de fiscalização, dentre outros elencados na Tabela 04. O segundo assunto que mais chegou aos canais de ouvidoria da Semace, foi Licenciamento ambiental (23,35%) e, considerando-se os sub assuntos, os mais demandados foram: demora nas atividades de licenciamento(84,91%), orientação de procedimento(7,54%) e competência para licenciamento(1,89%).

Já o terceiro assunto com maior frequência foi *Conduta inadequada de servidor/colaborador* (5,29%). A Semace recebeu 24 manifestações, as quais apresentaram

como sub assuntos: abuso de autoridade (2), advocacia administrativa (5), desídia funcional (3), não cumprimento de horário de trabalho (4), propina/extorsão (4), tratamento indevido e desrespeitoso com os colegas de trabalho(4) e utilização indevida de bens públicos(1).

Em 2019, a ouvidoria da Semace recebeu 47 manifestações com o assunto "conduta inadequada de servidor/colaborador", as quais traziam como sub assuntos: abuso de autoridade (8), desídia funcional (7), não cumprimento de horário de trabalho (13), propina/extorsão (2), tratamento indevido e desrespeitoso com os colegas de trabalho (7), tratamento indevido e desrespeitoso com o público (7) e utilização indevida de bens públicos(3).

Ressalte-se que as denúncias referentes à conduta inadequada de servidor/colaborador ainda carecem muito de evidências, o que prejudica sobremaneira a apuração de possíveis infrações. Contudo, essa ouvidoria acolhe e encaminha às Diretorias envolvidas para apuração e resposta ao cidadão, extraindo delas proposições de ações relacionadas à gestão do corpo funcional da Semace.

Percebe-se, então, que ações orientadoras sugeridas pela ouvidoria e prontamente atendidas pela gestão maior da entidade, resultaram numa maior conscientização do grupo de servidores/colaboradores quanto ao maior respeito entre os colegas e quanto à legislação sobre assédio moral no ambiente de trabalho.

O maior controle das diretorias resultaram numa redução de casos relacionados ao não cumprimento do horário de trabalho. Além disso, a Semace instituiu em 2020 o Teletrabalho, regulando as atividades e estabelecendo outras diretrizes para aferição da presença e produtividade do servidor.

Tabela 05: Manifestações por Programa Orçamentário

Programas Orçamentário	os
Programas	Total
Ceará Mais Verde: Conservar e	246
Proteger os Recursos Naturais e	
Biodiversidade do Ceará	
Ceará no Clima: Mitigando e se	143
Adaptando às Mudanças	
Climáticas	
Gestão Administrativa do Ceará	61
Planejamento e Gestão	2

Participativa	dos	Recursos		
Hídricas				
Gestão e	Desen	volvimento	2	
Estratégico de	Pessoas			

Tabela 06: Manifestações por Unidades Internas

Unidades Internas	
Unidades	Total
Diretoria de Fiscalização	238
Diretoria de Controle e Proteção	112
Ambiental	
Superintendência	19
Diretoria Regional do Crato	17
Diretoria Florestal	12
Diretoria de Sobral	11

A **Tabela 05** apresenta as manifestações por Programa Orçamentário. A maioria das manifestações registradas refere-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 2020 e fazem parte do programa "Gestão Administrativa do Ceará".

A **Tabela 06** apresenta as Diretorias mais demandadas. Mais uma vez percebe-se que aquelas que desempenham as ações finalísticas obtiveram maior representatividade. Assim, conforme a tabela, as diretorias mais demandadas são a Diretoria de Fiscalização (DIFIS) e a Diretoria de Controle e Proteção Ambiental (DICOP).

Das manifestações dirigidas à DIFIS, 100% delas foram dirigidas à Gerência de Execução e Fiscalização, a qual compete o recebimento das denúncias ambientais previstas na Lei Complementar Federal 140, de 08 de Dezembro de 2011, as mesmas que, no âmbito da ouvidoria, são denominadas de denúncias "para o Estado".

Das manifestações direcionadas à Diretoria de Controle e Proteção Ambiental-DICOP, 83,04% foram direcionadas à Gerência de Controle Ambiental-GECON, a qual compete as ações de licenciamento ambiental. As demais foram direcionadas à Gerência de Análise e Monitoramento-GEAMO.

As manifestações enviadas à GECON tratavam de assuntos, como: atendimento telefônico, conduta inadequada de servidor/colaborador, consulta de processos ambientais, elogio a servidor público, insatisfação com os serviços prestados pelo órgão, licenciamento ambiental e tramitação de processo administrativo. Das manifestações relacionadas ao licenciamento ambiental em 2020, 90,41% estão relacionadas à demora nas atividades de licenciamento. Em 2019, 88,76% das manifestações enviadas à GECON, estavam relacionadas à demora nas atividades de licenciamento. Portanto, percebe-se um pequeno aumento.

A Superintendência foi responsável pelo recebimento, através da sua Assessoria Especial, de 19(dezenove) manifestações, as quais versaram sobre assuntos como: análise e monitoramento ambiental, conduta inadequada de servidor/colaborador, estrutura e funcionamento do órgão, informação sobre servidores, legislação ambiental e licenciamento ambiental.

Tabela 08: Manifestações por Município

Municípios			
Municípios	2019	2020	
Fortaleza	30	23	
Γauá	12	2	
Caucaia	. 9	4	
Trairi	8	1	
Guaramiranga	7	5	
Ubajara	1	9	
Cascavel	1	6	
Beberibe	7	4	
Maracanaú	0	4	
Demais Indefinidos	240 379	165 289	

A estatística de manifestação por município apresenta uma questão que impossibilita maiores conclusões, pois a maioria das manifestações registradas em 2020 (63,66%) não apresentou a identificação do município. Em 2019, 61,23% das manifestações não contaram com tal identificação.

O destaque ficou por conta do município de Fortaleza que apresentou 30 manifestações em 2019 e 23 em 2020. Essa redução já vem ocorrendo ao longo dos anos e

é atribuída, principalmente, 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, conforme preceitua a Lei Complementar Federal 140, de 08 de Dezembro de 2011.

Alguns municípios merecem destaque em 2020, como: Ubajara (9), Cascavel (6), Crato, Guaramiranga e São Benedito(5), Beberibe, Caucaia, Groaíras, Iguatú, Maracanaú e Quixeramobim (4), Aquiraz, Canindé, Russas e Viçosa(3) e outros com menor expressividade.

Dos 184 municípios do Ceará, as manifestações que chegaram à ouvidoria da Semace em 2019 trouxeram a identificação de 84 municípios; em 2020, foram identificados 77 municípios.

#### 4 - INDICADORES DA OUVIDORIA

#### 4.1 Resolubilidade das Manifestações

O prazo das manifestações de Ouvidoria é instituído por meio do Decreto nº. 33.485, de 21 de fevereiro de 2020 (DOU 27/02/2020). 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, todas as manifestações registradas em 2020 foram respondidas dentro do prazo, levando a Semace a manter o índice de 100% de resolubilidade.

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 a partir de 2018 na Ouvidoria e um novo direcionamento da gestão da própria instituição.

The second supplies the second supplies the second supplies to the second supplies the	Detalhamento por Situação	Ouantidade de
Situação	Quantidade de Manifestações	Quantidade de
	em 2019	Manifestações em 2020
Manifestações	624	455
Respondidas no Prazo		
Manifestações	1*	0
Respondidas fora do Prazo		
Manifestações em	0	14
apuração no prazo (não		
concluídas)		
Manifestações em	0	0
apuração fora prazo (não		
concluídas)		
Total	625	455

<sup>\*</sup> A manifestação nº 5095478(2019) foi respondida dentro do prazo dos 30 dias (17 dias), contudo não foi solicitada prorrogação no sistema.

Situação	Índice	de	Índice	de
	Resolubilidade	em	Resolubilidade	em
	2019		2020	
Manifestações	99,4%		100%	
Respondidas no Prazo				
Manifestações	5,8%		0%	
Respondidas fora do				
Prazo				

#### 4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Com relação ao aperfeiçoamento desse índice, a Ouvidoria da Semace vem apresentando em 2020, 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.

Foram sugeridas ações que impusessem mais celeridade às respostas, como a definição de servidores/colaboradores responsáveis pelo recebimento e respostas, resultando no alcance de 100% de resolubilidade pela Ouvidoria da Semace em 2020.

A ouvidoria realiza trabalho permanente junto às diretorias, principalmente conscientizando os servidores envolvidos diretamente nas respostas. Realiza monitoramento diário dos prazos e intensifica as cobranças, via sistema e presencialmente, quando faltam 05 dias para expirar o prazo.

Tabela 11: Tempo Médio de Resposta

		Tem	po Médio d	le Resposta
Tempo	Médio	de	Resposta	16 dias
2019				
Tempo	Médio	de	Resposta	7 dias
2020				

De acordo com os dados extraídos das Planilhas estatísticas da Plataforma Ceará Transparente, referentes aos anos de 2019 e 2020, 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 menor participação em 2020 (28 usuários), apesar da inclusão do aviso em todas as respostas de ouvidoria, convidando o manifestante a responder a pesquisa de satisfação.

Esse quantitativo representa 8,0% das manifestações finalizadas na ouvidoria da Semace, representando um leve aumento se comparado ao ano de 2019, mas denotando que o cidadão precisa ser mais instigado a avaliar o serviço de ouvidoria.

A **Tabela 12** a seguir mostra os resultados da pesquisa, indicando um índice de satisfação de 84,25%, de acordo com os dados extraídos das "Planilhas Estatísticas 2020", disponível na Plataforma Ceará Transparente.

Tabela 12: Resultados da Pesquisa de Satisfação 2020	
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste	4,21
atendimento	4.24
B. Com o tempo de retorno da resposta	4,21
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,39
D. Com a qualidade da resposta apresentada	4,04
Média	4,21
Índice de Satisfação:	84,25%
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	4,0
Ouvidoria era:	
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,11
· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	
Total de pesquisas respondidas	28
Representação da Amostra	8,0%
Obs. Calculo 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 2020 foram relacionadas às atividades principais da Semace: Fiscalização e Licenciamento. Os 04(quatro) assuntos principais, objetos de reclamações, são Fiscalização Ambiental, Licenciamento Ambiental, Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão e Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador.

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.

No que tange à solicitação de serviços, a fiscalização ambiental é o serviço mais solicitado via ouvidoria. O licenciamento ambiental apresenta segunda posição, traduzindo-se, na prática, em reclamações com relação à demora nas atividades de licenciamento.

As denúncias, por sua vez, versaram, principalmente sobre os assuntos: conduta inadequada de servidor/colaborador e licenciamento ambiental.

#### 5.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

O ponto de maior recorrência nas manifestações da Semace são aqueles relacionados diretamente ao Licenciamento Ambiental.

Em 2018, das 40 reclamações dirigidas à DICOP, 37 referiam-se a questões relacionadas à emissão das licenças ambientais; em 2019, das 57, 51 manifestações representaram insatisfação com o serviço emissão de licença ambiental; em 2020, das 44 reclamações registradas, 40 pontuam insatisfação com a prestação do serviço de licenciamento ambiental.

Esses dados são muito importantes, pois demonstram que o cidadão continua recorrendo à Ouvidoria para participar suas dificuldades à Semace. Entre os anos de 2019 e 2020 houve uma redução no número de reclamações encaminhadas à DICOP, demonstrando que a instituição está começando a colher frutos das ações implementadas a partir de 2018 para agilizar o licenciamento ambiental no estado do Ceará.

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

A Ouvidoria da Semace concentrou suas ações em 2020, principalmente, nas manifestações relacionadas à demora nas atividades de licenciamento e no resgate de manifestações da Diretoria de Fiscalização com respostas parciais (em apuração).

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.

Além disso, a Diretoria de Controle Ambiental-DICOP, por meio da Gerência de Controle Ambietal-GECON, adotou, em 2020, a padronização de procedimentos, Termos de Referências e condicionantes; a realização de força tarefa para análise de processos passivos; a padronização na distribuição de processos por grupo de atividades; o planejamento de cronogramas de análise por grupo de atividades; e a implantação do teletrabalho na instituição, como medidas para reduzir o tempo de emissão das licenças.

Todo o arcabouço de ações implementadas desde 2018 vem apresentando resultados positivos, principalmente com relação ao tempo de emissão das licenças ambientais, que passou de 67,49 dias em 2018, para 53,44 dias em 2020, em média.

Quanto ao resgate de manifestações parciais, a ouvidoria da Semace desenvolveu um fluxo de informações dentro do sistema 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.

Em 2020, a Ouvidoria de forma passiva (através do aviso do NATUUR) e ativa (solicitando as respostas finais diretamente à DIFIS), conseguiu finalizar 94 (noventa e quatro) manifestações que aguardavam o desfecho da fiscalização. (Anexo 03)

#### 6 - BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

- 1- Em 2020, a Ouvidoria de forma passiva (através do aviso do NATUUR) e ativa (solicitando as respostas finais diretamente à DIFIS), conseguiu emitir 94 (noventa e quatro) respostas finais aos cidadãos. (Anexo 03)
- 2- Além disso, a Ouvidoria realizou reunião com a Diretoria de Fiscalização para explanar sobre os novos regramentos jurídicos pertinentes à Ouvidoria Estadual, tais como o Decreto Estadual nº 33.485/2020, a Portaria nº 52/2020, a Instrução Normativa CGE 01/2020 e a Lei 13.709/2018, com o objetivo de transmitir informações novas, em especial referentes ao sigilo que reveste as denúncias e ao prazo para finalização de manifestações parciais. Essas orientações também foram repassadas por ocasião da última reunião do COMEX de 2020.
- 3- 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.

No Comitê de Integridade, a Ouvidoria tem contribuído com o andamento dos trabalhos relacionados à Gestão de Riscos e ao mapeamento de processos. O Comitê de Integridade deliberou pela escolha de um processo crítico dentro da Semace (Processo de Aquisição) e vem realizando a gestão dos riscos e o redesenho desse processo. (Anexo 02)

A Comissão Setorial de Ética Pública da Superintendência Estadual do Meio Ambiente (Semace) iniciou, em 2020, a campanha "Ética Pública: resgatando princípios". O objetivo é promover e divulgar ações que fortaleçam a conduta ética dos servidores da autarquia. Durante a programação serão divulgados nos sistemas institucionais da superintendência (SIGA e NATUUR) 12 banners que abordam os princípios elencados no art. 2º do Decreto Nº31.198, de 30 de abril de 2013, o qual Institui o Código de Ética e Conduta da Administração Pública Estadual. O princípio escolhido para iniciar a campanha foi o da Boa-fé que, conforme a norma, significa agir em conformidade com o direito, com lealdade, ciente de conduta correta. (Anexo 04)

4- 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 2020, a Semace, já com a Carta de Serviços atualizada,

promoveu a participação de todos os setores da instituição que oferecem serviços externos ao cidadão em treinamento, visando aprimorar as informações da Carta de Serviços com a linguagem cidadã. Contudo, devido a inconsistências do sistema da Carta de Serviços, os cadastradores não conseguiram concluir tais atualizações.

- 5. 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 necessidade de agilização do envio das respostas finais nas manifestações da DIFIS; o desenvolvimento de avaliação continuada dos serviços prestados pelo órgão/entidade, em consonância com a lei nº. 13.460/2017, preferencialmente quando o cidadão finalizar a obtenção do serviço; o aperfeiçoamento do procedimento de análise de respostas e das apurações pelas áreas internas, objetivando melhorar a qualidade das respostas oferecidas ao cidadão; realização de reunião com a Diretoria de Fiscalização sobre novo regramento que prevê prazo de 6(seis) meses para apresentação da resposta final; a realização do monitoramento periódico das manifestações cujas respostas foram apresentadas de forma parcial, objetivando o envio, pelas áreas, da conclusão da apuração; a apresentação dos principais regramentos publicados em 2020, correlatos à temática de ouvidoria, como: Decreto Estadual nº 33.485/2020, Portaria nº 52/2020, Instrução Normativa CGE 01/2020 e Lei 13.709/2018. (Anexo 01)
- 6. A Diretoria de Controle Ambiental-DICOP, por meio da Gerência e Controle e Proteção Ambietal-GECON, adotou, em 2020, a realização de força tarefa para análise de processos passivos, identificados em várias manifestações de ouvidoria no início de 2020 e reportados à gestão tempestivamente.
- 7. A Ouvidoria sugeriu à gestão a realização de reunião orientativa sobre Assédio Moral em determinada área interna, ocasionando diminuição considerável desse tipo de manifestação em 2020.

#### 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:

- EAD tratamento de denúncias no âmbito das ouvidorias públicas turma CGE;
- 46º Fórum Permanente de Controle Interno modelo de capacidade de auditoria interna (IA - CM) no poder executivo e nas estatais - turma CGE
- Online básico de tratamento de denúncias turma CGE
- Online XVI Encontro Estadual de Controle Interno Fator essencial para melhoria contínua da gestão pública - turma CGE
- Online Técnicas de Controle para as Assessorias de Controle Interno dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual -turma CGE
- Reuniões da Rede de Fomento ao Controle Social: I Reunião: 19/02/2020 (presencial); II Reunião 24/06/2020; III Reunião 26/08/2020; IV Reunião 27/10/2020 e V Reunião em 17/12/2020.

#### 8 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

- 1- A Ouvidoria da Semace elaborou, em agosto de 2020, Plano de Ação com o objetivo de melhor gerenciar as orientações e recomendações apontadas no Relatório de Gestão de Ouvidoria 2019.(Anexo05)
- 2- 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.

Em 2020, a Ouvidoria de forma passiva (através do aviso do NATUUR) e ativa (solicitando as respostas finais diretamente à DIFIS), enviou 94(noventa e quatro) respostas finais aos cidadãos. (Anexo 03)

3- 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 .

No Comitê de Integridade, a Ouvidoria contribuiu para o andamento dos trabalhos relacionados à Gestão de Riscos e ao mapeamento de processos. O Comitê de Integridade deliberou pela escolha de um processo crítico dentro da Semace (Processo de Aquisição) e vem realizando a gestão dos riscos e o redesenho do processo. (Anexo 02)

A Comissão Setorial de Ética Pública da Superintendência Estadual do Meio Ambiente (Semace) iniciou, em 2020, a campanha "Ética Pública: resgatando princípios". O objetivo é promover e divulgar ações que fortaleçam a conduta ética dos servidores da autarquia. Durante a programação serão divulgados nos sistemas institucionais da superintendência (SIGA e NATUUR) 12 banners que trazem os princípios elencados no art. 2º do Decreto Nº31.198, de 30 de abril de 2013, o qual Institui o Código de Ética e Conduta da Administração Pública Estadual.

O primeiro princípio trabalhado foi o da Boa-fé que, conforme a norma, significa agir em conformidade com o direito, com lealdade, ciente de conduta correta. (Anexo 04)

4- 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 2020, a Şemace, já com a Carta de Serviços atualizada, promoveu a participação de todos os setores da instituição que oferecem serviços externos ao cidadão no treinamento, visando aprimorar as informações da Carta de Serviços com a linguagem cidadã.

5. 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 necessidade de agilização do envio das respostas finais nas manifestações da DIFIS; o desenvolvimento de avaliação continuada dos serviços prestados pelo órgão/entidade, em consonância com a lei nº, 13.460/2017, preferencialmente quando o cidadão finalizar a obtenção do serviço; o aperfeiçoar do procedimento de análise de respostas e das apurações pelas áreas internas, objetivando melhorar a qualidade das respostas oferecidas ao cidadão; a realização do monitoramento periódico das manifestações cujas respostas foram apresentadas de forma parcial, objetivando o envio, pelas áreas, da conclusão da apuração; a apresentação dos principais regramentos publicados em 2020, correlatos à temática de ouvidoria, como: Decreto Estadual nº 33.485/2020, Portaria nº 52/2020, Instrução Normativa CGE 01/2020 e Lei 13.709/2018. (Anexo 01)

6. A Ouvidora titular participou como técnica da área social da Audiência Pública realizada em 07/10/2020, as 09:30h, na cidade de São Gonçalo do Amarante-CE, com o objetivo de conhecer o Estudo de Impacto Ambiental apresentado pelo empreendedor para fins de licenciamento de um complexo solar. A audiência é uma instância de participação da sociedade diretamente afetada pelo projeto e propicia o conhecimento sobre o funcionamento da Semace e a discussão sobre os possíveis impactos ambientais do projeto, sendo, portanto, uma instância de controle social. (Anexo 06)

#### 9 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

O papel exercido pela Ouvidoria da SEMACE é identificar, através das comunicações advindas do público externo e interno, as deficiências em processos internos que impeçam o alcance dos objetivos estratégicos da Semace.

Para cumprir seu objetivo, a Ouvidoria utiliza-se de ferramentas tecnológicas e gerencias, mas também da mediação como solução dos conflitos oriundos das circunstâncias adversas.

Encaram-se as manifestações 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, e buscando, acima de tudo, institucionalizar ações que corroborem com a preservação ambiental com o desenvolvimento socioeconômico, indispensável ao crescimento do Estado do Ceará.

Contudo, as ações da ouvidoria da Semace são limitadas. Por vezes, a ainda incipiente cultura de ouvidoria como aliada na busca da eficiência no serviço público clama por um movimento conscientizador, baseado ou não em regramentos jurídicos mais educativos e sancionadores.

Já se evoluiu muito, mas ainda há um caminho longo e difícil em busca da conscientização do agente público quanto ao protagonismo do cidadão, proporcionando-o um serviço de qualidade e acolhimento. Portanto, esta Controladoria, como gestora da Rede de Ouvidorias do Estado do Ceará, e a Semace, composta por seus agentes públicos, necessitam estreitar ainda mais as discussões acerca da temática de Ouvidoria, pois somente assim a sociedade perceberá maiores avanços nessa política tão importante.

Esta setorial de Ouvidoria vem apresentando, constantemente, evolução em sua contribuição para a melhoria da prestação dos serviços oferecidos pela Semace e finaliza 2020 com a consciência e a 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 os gestores locais quanto às atividades de ouvidoria para o reconhecimento do protagonismo do cidadão na condução da coisa pública;
- Os integrantes da rede de Ouvidorias do estado do Ceará gozam de bastante conscientização e compromisso com as pautas advindas dos cidadãos. Contudo, as ações desse grupo seleto de ouvidores é limitada, principalmente quando a cultura de ouvidoria e de acolhimento ao cidadão, como consta no vasto regulamento, ainda não é suficientemente disseminada. Diante do exposto, sugiro que as ações de ouvidoria, principalmente de conscientização, sejam dirigidas com mais afinco por esta Controladoria junto ao corpo gestor das administrações diretas e indiretas do estado do Ceará, pois somente assim galgaremos maiores avanços nessa política tão importante.
- Estabelecer estratégias para sensibilizar o cidadão quanto à importância de responder a Pesquisa de Satisfação, visando aumentar a quantidades de respostas;
- Aprimorar a confiabilidade dos relatórios gerenciais disponíveis na aba de Ouvidoria do Ceará Transparente, favorecendo a celeridade na elaboração de Relatórios;

**OUVIDORA 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 relacionadas aos casos de degradação ambiental ou, ainda, reclamações em face de condutas inadequadas por parte dos servidores públicos/colaboradores.

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 as atividades da Semace.

Cabe ressaltar que diante dos itens apontados nos gráficos expostos no presente relatório e em relatório dos anos anteriores, foram desenvolvidas estratégias com vistas à suplantação as 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, 05 de fevereiro de 2021.

DIRIGENTE DO ÓRGÃO ENTIDADE

#### ANEXO 01

#### Atas Reuniões do Comitê Executivo 2020



#### I<sup>o</sup> REUNIÃO DO COMITÊ EXECUTIVO 2020 SUPERINTENDÊNCIA ESTADUAL DO MEIO AMBIENTE - SEMACE

Ao vigisimo setima dia do mes de janeiro de dois mil e vinte as nove horas, no auditóno Régia Nantua, se reuntram: Carlos Alberto (SUPERINTENDENTE), Vaginia Carvalho (SUPERINTENDENTE ADJUNTO), Ufisses Costa (ASSESP), Cleverion Caçaça (DISOB), Carolina Braga (DIFIS), Pablo Bootim ( DIFIS/GEFIS) Priscila Soares (DIFIS/GELIU), Adurson Frenas (DIFI,O), Maria da Conceição (DIFI,O/GECEF), Tereza Farias ( DIFI,O/JE)P CAR), Tiago Bessa (DITEC), Paulo Robeno (GEAPR), Ana Maria (DIFIS/GEFIS), Delania Aguisi (DIAFI/GERER), Edilson Holanda (ASDIP), Eveline Pinheiro (OUVIDORIA), Lene Malveira (GUVIDORIA), Wasiley Maciel (DICOP), Lincoln Davi Mendes (DICOP), Adilson Junior (DICOP), Ana Paula (DIAFL/GEFIN) e Regis Nunes (DIAFL/GESUP), A reunido iniciou com o questionamento ao Diretor da TI, Tiago Bessa, pelo Sr Superintendente, sobre os Tokeo, Foi respondido que o contrato foi assinado e que está no aguardado da DIAFI quanto aos trámites para publicação e execução. O Superintendente informou que a reumão teria como objetivo principal o nivelamento dos resultados de 2019 e ações para 2020 de cada diretoria. O primeiro setor a se apresentar fei a Ouvidoria com a apresentação do Balanço de 2016 a 2019. A ouvidora da Semace, Eveline Pinheiro, expos os assuntos e os percensuais das mainfestações recebidas; 56.8% pertinentes à Fiscalização, 17,76% do Licenciamento Ambiental), Condota finadequada de servidor colaborador (7,52%), Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão (3,84%) e Elogios (3,20). Foi apresentado os resultados de 2019 quanto o alcance dos indicadores da CGE. Semace: melhoria no tempo de resposta an resporente (de 28,42 em 2018 para 16,78 dias), melhoria na Resolubilidade, passando de 93,4% em 2018 para 100% em 2019 e uma leve diminuição no nivel de satisfação do interessado: 86,03% em 2018 para 84% em 2019. Em apresentado e ressaltado pelo Sr Superintendente cumo ponto de extrema importância e de orgalho, o fato da Semace ter diminudo o número de manifestações classificades como demincias ao tempo que aumento, o número de elogios, passando de 12 em 2018 para 21 em 2019. Dentre as informações apresentadas pela ouvidoria, toi abordado a má utilização do banco de horas dos servidores da casa. A Gerente do RH, Delania Aguiar, ressaltou a necessidade de ser e revisto o Banco de Horas e afirmou ser esse um dos grandes problemas do RH. Foi reforçado pelo Diretor do Licroclamento. Lincoln Davi Mendes, causela para que não se fosse prejudicado servidores que praticam de forma correta o Banco de Horas. O Assessor da ASDIP, Editson Hobada, questianou a possibilidade de se determinar critérios para à concessão do beneticio, como, por exemplo, não permitir o acumulo de horas para um determinado servidor que estiver utilizando de forma errada o banco de horas. Foi respondido pelo Si Superimendente ja existir esse mecanismo o servidor o qual tivesse sua produtividade diminuida, não tena direito. Dito isso, foi solicitado pelo Superintendente aterição dos gerentes quanto ao consentimento de banco de horas aos servidores fotados em sitas gerências, destacando ser de responsabilidade do gestor imediato a boa administração da utilização do beneficio dos servidores. Finalizando o assunto, loi reforçado a necessidade de anuência prévia do gestor quanto a utilização do beneficio. Para finalizar a apresentação, a otividora propôs as seguintes melhorias. 1. Aprimorar a comunicação interia; 2. Aprimorar a qualidade das respostas dadas aos interessados; 3. Implementar Pesquisa de Satisfação no NATUER. A segunda diretoria a se apresentar foi a Diretoria de Licenciamento. De nucio foi informado pelo Sr. Superintendente que a diretoria de Licenciamento passaria a ser chefiada por Adilson Jónios. Foi destacado pelo Superintende a importância e relevância positiva do trabalho realizado pelo servidor Lincolo Davi enquento diretor da DICOP. Passando a patavra para o então



### 5º REUNLÃO DO COMITÉ EXECUTIVO 2020

## SUPERINTENDÊNCIA ESTADUAL DO MEJO AMBIENTE - SEMACE

Ao quimo dia do més de Agosto de dois mil e vinte, as quinze horas, de forma virtual, se reuniram. Carlos Alberto (SUPERINTENDENTE), Virginia Carvalho (SUPERINTENDENTE ADJUNTO), Carolina Braga (DIFIS), Priscila Soares (DIFIS/GEHU), Tereza Farias (DIFLO/UGP CAR), Tiago Bessa (DITEC), Delama Aguiar (DIAFFGEREH), Edilson Holanda (ASDIP), Eveline Pinheiro (OUVIDORIA), Wastley Maciel (DICOP/GECON), Adilson Junior (DICOP), Gustavo Amorim (DICOP/GEAMO), Geovanio Saraiva (COTUR), Cleverton Caçula (DISOR), Ulisses Costa (ASSESP), Maria da Conceição (DIFLO), Paulo Dantas (GEAPR), Samuel Freire (DICRA) e Natália Punieiro (DIAFI).

Inicialmente forum dados alguns informes, conforme descrito a seguir.

Virginia Adelia: informou sobre o Projeto Dialogos Ambientais e a parceria com o IFCE. O evento será vistual, com o primeiro no dia 27/08/2020, no mesmo formato do ano de 2019, com o tema "Destriatamento e Controle de Queimadas". Sobre o Programa Interação, informou que estamos aguardando a minuta do Termo de Cooperação que será enviado pelo IFCE para análise da COIUR da SEMACE.

Eveline Pinheiro: informau sobre o recebimento do Relatorio de Gestão de Ouvidoria 2019 e que irá tratar as recomendações diretamente com cada setor envolvido. As recomendações foram: implementar metodologia para avaliação continuada dos serviços prestados; melhorar a qualidade das respostas de ouvidoria oferecidas ao cidadão, realizar o monitoramento das respostas parciais objetivando o registro dos resultados conclusivos das apurações.

Paulo Dantas: informou sobre a proximidade do fun do contrato da empresa do call center e da impossibilidade de realizar nova licitação por conta do contingenciamento de gastos devido a pandemia de COVID-19, que restitiou na Resolução do COGERE Nº 07/2020, que proibe novas contratações onerosas. Dessa forma, comunicou que o horário de funcionamento do call center mudara, a partir de 20/08/2020, sendo das 08:00 as 17:00 e, quando as atividades presenciais do protocolo retornarem, o horário passará a ser de 09-00 as 18:00. Paulo também verificará com a DICOP a possibilidade do retorno da Izabel e Ana para trabalbarem no call center.

Delania Aguiar: informou sobre o prazo até-11/08/2020 para abertura dos processos digitais da ascensão funcional dos servidores da SEMACE. Falou também dos problemas com os planos de viagem, nomeadamente sobre o atraso com que os planos estão chegando na GEREH e sobre o atraso na comunicação dos cancelamentos



#### 5" REUNLÃO DO COMITÉ EXECUTIVO 2020 SUPERINTENDÊNCIA ESTADUAL DO MEJO AMBIENTE – SEMACE

Ao (lecimo oltavo dia do més de Dezembro de dois mil e vinte, as nove horas, de forma presencial, se reuniram: Carlos Alberto (SUPERINTENDENTE), Virginia Carvalho (SUPERINTENDENTE ADJUNTO), Carolina Braga (DIFIS), Pablo Bontio (DIFIS/GEFIS), Shirly Emanuelle (DIFIS/GEBU), Trago Bessa (DITEC), Delania Aguiar (DIAFI/GEREH); Edilson Holanda (ASDIP), Eveline Pinbeiro (OUVIDORIA), Fernando Érico (DICOP/GECON), Adilson Júnior (DICOP), Gustavo Amorim (DICOP/GEAMO), Geovanio Saraiva (COJUR), Cleverton Caçula (DISOB), L'itsses Costa (ASSESP), Maria da Conceição (DIFLO), Paulo Dantas (GEAPR), Adirson Freitas (DIFLO), Ana Paula Lima (DIAFI/GEFIN) e Natália Pinheiro (DIAFI).

Inicialmente foram dados alguns informes, conforme descrito a seguir

Carlos Alberto: agradeceu a todos pela dedicação no trabalho, apesar do ano difícil que foi 2020. Enfatizou sobre a grande produtividade, apesar das dificuldades com a pandemia, destacando a robustez dos nossos sistemas, que funcionaram muito bem. Destacou que a arrecadação cátu, mas aumentou no segundo semestre e está se equiparando ao dos anos anteriores. Deu especial destaque ao protocolo, parabenizando pelo excelente trabalho durante a pandemia, Lembrou que o monitoramento, como havia sido previsto, tem se tornado cada vez mais importante e já corresponde a 40% da arrecadação da SEMACE, de acordo com apresentação feita pela GEAMO dias antes. Os bous resultados, segundo o Superintendente, são frutos de tudo o que foi implementado no ano de 2019. Informou sobre a finalização do projeto da nova sede e que já solicitou à SOP a licuação da obra. Informou que a análise do projeto do CETAS CARIRI (CRATO) esta em finalização, Informou sobre a renovação da portaria do teletrabalho e que ainda não é definitivo e que vai analisar os resultados dos 2 semestres de teletrabalho para tentar um decreto com o governador. Lembrou que a partir de Janeiro de 2021, diferente do segundo semestre de 2020, quem estiver em teletrabalho terá que vir, pelo menos uma vez, trabalhar presencialmente. Falou da aprovação da lei do SIEMA pelas comissões da Assembleia Legislativa. Destacou que com essa lei sera possível contratar bolsistas e atuar em pesquisa para trabalhar o banco de dados ricos que a SEMACE tem. Falou do projeto Bolsa Catador e do Agente Jovem Ambiental. Frison que está tentando uma reunião com o Governador para esclarecer que nem todo o dinheiro que a SEMACE possui pode ser gasto com esses projetos é que, assim, a SEMACE não e tão rica quanto parece e que esse disheiro é frato de uma economia de anos e que não temos recursos suficientes para arcar com esses projetos por muito tempo, lembrando da importancia da GDAM. Quanto as diárias, o Superintendente concorda totalmente que e muito baixa mas lembrou que até o aumento de diárias, mesmo com o uso/da TCFA, em 2021 também está proibido por uma les complementar. Informou sobre as nossas melhorias, como o processo de reestruturação da carreira de gestão ambiental, que está na casa civil desde fevereiro de 2020, mas por conta da greve da polícia e, ingo em seguida, por conta da pandemia, o processo não pode seguir para



#### 5º REUNIÃO DO COMITÊ EXECUTIVO 2020 SUPERINTENDÊNCIA ESTADUAL DO MEIO AMBIENTE - SEMACE

Apos os informes, inicion-se os pontos da pauta. Apresentação da Ouvidoria e monitoramento da agenda estratégica.

Eveline Pinheiro: apresentou o balanço da ouvidoria de 2020. Informou que o número de manifestações reduzio, comparando com 2019. O número de reclamações reduzio em 49% e aumentou o número de denúncias, ressaltando que a categoria de denúncias foi reestruturada, incluindo as denúncias ambientais, pois aotes denúncia era somente aquelas relacionadas o servidores. Manieve-se o quantitativo de elogios.

Edilson Holanda: apresentou o monitoramento dos indicadores da agenda estrategica, concluindo-se que é necessario rever a metodologia de cálculo para apuração dos dados, para que não se tenha dados diferemes rejacionados a um mesmo indicador. A apresentação dos resultados dos indicadores será enviada, via e-mail, para todos os membros do comitê. Sobre o plano de capacitação, um dos indicadores, o assessor Edilson informou que tentará colocar em pratica, em conjunto com a EGP, os 3 cersos que ja estão previstos. A Diretora Carolina Braga informou sobre o curso que sera dado aos policiais que farão parte do SIEMA, mas que os servidores da SEMACE também podem fazer. Sobre os programas, projetos e ações da agenda, foi informado que 18 estão conluidos, 17 parados e 17 em andamento. Parados: lei de agronistico, lista pet, precificação e normatização dos serviços de fauna e flora, sistema de auto de infração automático de agremonitoramento, elaboração da agenda institucional e plano operacional, plano de marketing, gestão documental da cojur, manuais de normas de procedimentos da cojur, multirão aimal de conciliação de debitos resultantes de infrações ambientais, dashboard, acordo de cooperação com FIEC, concurso público (por conta da pandemia) e Interação (resormará em 2021). Em Andamento, pesquisas de satisfação e de clima organizacional, CETAS, monitoramento das areas degradas atualizada pela DIFIS no site, modulo de cobrança administrativa, investimento em geoieciologias e integração de bases de dados, manuais de normas e procedementos da DIAFI, regionalização do depósito de bens apreendidos (no projeto CETAS Cariris, gestão eficiente da divida ativa, plano de capacitação técnica, migração para nuvem, gestão de recursos bumanos (o Superiorendente reforçou a importância de colocar em pratica o programa conseguido com a SEDUC) e dialogos ambientais.

Não havendo mais nada a tratar, a reunião foi encerrada e foi lavrada a presente Ata.

Fortaleza, 18 de dezembro de 2020

Edilson Holanda Costa Film

ANEXO 02

Gerenciamento de Riscos e Mapeamento de Processos

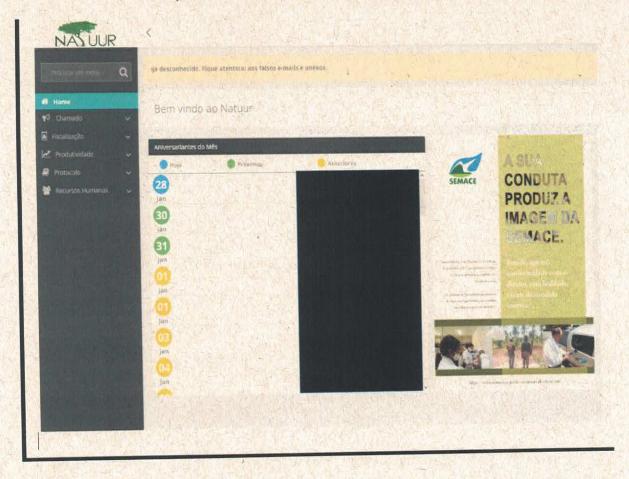
					GERENCIAMENTO DE R	ISCOS									
RESPONSÁVEL	PELO GERENCIAMENTO		Comité de la	stegridade Eve	line Pinheiro		F 1		DATA DE ATU	ALIZAÇÂG			- 0	an-21	
		l Val								rizeção dos l	Tratamento de l	lim.	nta sos Riscos		
					Controles				Audala da	Leva	PIIO	rureção nos	ESCON.	No es	Mariena de
	Jureio de libor	Costs	Contequência	Categoria	Costpoles tristenses	P. Shahibiane	prode	mercate	Controles	Arthur	Clesificolis	Promis	haldwates	hatamento	Testamento
aborar C. eTr	Mão atendimento aos reguistos indispensaveis do TR	Ausencia de pesquisa de merado sidere o produto pesquisa incompleta, desartual e país do do objeto. Uso de justificativa o adrão, ausencia da real necessidade da asuair ção, insulinciencia de conhecimento tecnico, mobiemaria a a 0.78 modelo.	Atreso na aquins lo retrabalho, perdas financeres, dano ao erano, custos ao coners	Orçamentari gr <sup>a</sup> nanceiro	Revisão do TRiprio XVIII. Devolução do TRIA diretoria solicidante para- presidenciação, quando necessario, Antiras punida dos resultados	00-406	10 Munic Also	8	Q.F. Sampletons	B	Til factivita	•	Francis Team extracts of product a committee product trackets	War	Cape rapid the services of a property of the paper transport of the
laborar CI e TR	Erro na celhirição de forma de entrega do produto ou serviço	Ausencia de plánejamento da necesa dade do produto ou servico, ausencia da definição das condições de entrega	Responsabilização do prolenador de despesas e di gestor do contrato, perdas financeiras e recomendações dos controles interno e externo	Operacional	Revisão do TR pelo MAIC e devolução do TR a directria solicitante para readequação, guando necessario, análise juridica dos requisitos.	25-3648ic	30 - Mours Alte	10	O.B. House	4	71 - Back line	7	Torque i mpume e arti ny processo	•	Capangla da minima mpumana da palma di Ti nappla da mi pada da di Kasa a mada Ti Aliga Dagan Mara minima 2005 da armana esang kada Ti jama a mpumana
aborar Ci Termo de Referência	Não previsão das obrigações da contratada.	Uso de modelo padrão de TR, assencia de planelamento relacionado execução do objeto, e execução do objeto, e conhecimento tecnico.	Prejuco na execução, retrabalho, dano ao estrio perda financera.	i kapi	Sevisso do Ti pero 1844, e devolucido do Tilia diretoria sonicitante para readequação, quando necessario: Análize informatica dos requisitos.	St. pair.	65-402	16	0.2 Frace	11,8	Malio Malio	*	Porquia di ropa: a sito no processo	id Meligan	capacinação dos servidores responsavel pala elaboração do TE compleção do TE servido do TE AST para para ter acea se modela TR se (Decombilidas Limitados elaboração do TR a para elaborante. Capacinação do TR a para elaborante. Capacinação do TR Capacinação do TR Capacinação Capacinação Capacinação Capacinação Capacinação Capacinação
aborar Ci <sup>†</sup> ermo i Referencia	le Fracionamento de despeta	Austracia de planejamento da aculação, inobservacia ao Plano de	Atraso na advisição, impossibilidade de comprespontabilidade do ordenado de despesa, prejuco nas stividades d	Goerazion	ACCIP elabore Plano de Aquesição (fisico), bijul evertica se estan orbanej acono qual e se na algum processo em andamento como mesmo objeto inem condo fisica.	CS-Uson	OS-Atto	***	() e-Madian	4 34	IM. Fuci	4	Forgue sampa a ato no processo	cto Succession	responsaves para estaboração do TR. dividação do DR. dividação do para para para terinos ao modelo TP da P. Dispondidar um necrido do NVIIÇA.
torsca	DELETRÓNICA														
				TE.						H		1		J.A.	
															P. F.
							-								
	馬士等	佳三•厚													
				500								¥.=		3(8)	Washington
				17.85									一便一		<b>=</b> 1.
100								W			由				
	直						A THE		- (-2	.=	A PERSON NAMED IN				
	(2)	与							=, =					Tie.	
7						書		唐	Bellynill.						W.Y
DUCK IS			The state of Land			2 22	Ser Verland	1					The state of the s		The state of the s

ANEXO 03

# Relação de manifestações de Ouvidoria que apresentavam respostas parciais e foram finalizadas em 2020

Manifestações com resportas parciais finalizadas em 2020	Manifertações com respostas parciais finalizadas em 2020	Manifestações com lessossas parciais finalizadas em 20.
Presocola	Presection	Protocola
518868E	5090188	5506346
5085506	5017360	5145727
5121038	5081442	5557181
5353605	5084410	5561603
5283009	5006482 =	5150681
5151480	5007096	5506597
5358531	\$016576	5527059
5366413	5021808	5360856
5470452	5024612	5558013
5872110	5054586	5236668
5492984	3102274	SS31219
\$179013	5096639	5871127
5373086	5113690	5509929
5467303	5135258	5587949
5501008	5109255	5548872
5351510	5120579	5582877
5349000 5349000	3116906	5562828
5362956	5116836	5584726
5352768	\$118593	5591151
5332/66 5402679	\$133614	5115056
\$40/0/5 \$066384	5134438	\$117741
	5136726	5568534
5287194	5142323	5349679
5328762	5146255	5153781
5491518	5147443	5554083
5387195	5097075	5148716
5227799	5524399	5584726
		5579925
	THE STATE OF THE S	5065462
	and the second s	5083272
	The state of the s	5085254
		5198753
	A CONTRACTOR OF THE PROPERTY O	5585624
		5609211

# ANEXO 04 Ação da Comissão Setorial de Ética Pública 2020



### ANEXO 05

Plano de Ação da Ouvidoria para atendimento às Orientações e Recomendações de 2019

SEMACE		Piano de	Ação Ouvidoria	2020	/21 /21 /21 /21			procedimento de analise de respostas e das apurações pelas áreas	apresentam modices de	-Oriental 100% des áreas sobre a qualidade da resposta	-Seperimendencia (3.0870 31.1270 -Azeas Internes da Semano	Diretorus, com orientações sobre a qualidade das respostas. Na recusão do COMEX, em 1812/2020.
Assunto: Ações necessários Recomendações do Reinto Objetivos: Estabeleces plas Objetivos: Assenace no se escrelações as o estabilmento	cio Amail de Cuvi nejamento e direct eguado semestre d o ao cidadão	doda da CGE. onamento es ações da de 2000, boscando	Responsivel Eve Panezo e Lene l	Pisato	Inicio: 03/06/2020	11/2	Namero do Plano 001 2820	melhorar a qualidade das respostas oterecidas ao cidadão, focando nos pontos elencados	1. Apresentar esclarecimientos mas remides do COMEX	-Original as dien das remilões do COMEX	Orritora	bonon abodoades varias quesdos a even melhorades, por cosalio da apresentação do Relaisço do frundoria 2000. Destre ressas, a melhorad da qualidade da respon
Nem OI-Desenvoire no celo metocologa para necização de evalució continues dos servicos nestaciós pelo constancia dos servicos nestaciós pelo constancia com a let nº 13.460.2017	1. Apresentati demanda na retorado COMEX.		Responsivel Superintendencia Octodoria DITEC	ATV	31/12/20 1	24 1 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2	geg de ouvidoria em três reunides do (27/01/2020)	mandestações teabertas O L Reálitar montroamento periodico das mandestações caisa especiasões de forma parcial, objetivando a inclusão no Ceasa Transparene dos	des demendes parciais 2018 é	-Appesenta resposa final em 10 manifestações por mês.	- Superinesièkicis - Arest Intensis de 103/0/20   31/127 Senace (DIFS) - Ouvlotria	A covidente conseguir, com o accidio di Directora de Fiscalacação, finalmente mantienações em 2000, celesteres ao a de 2018, 2019 e 2000.
D). Estimular os cidadlos usuarios do Sistema de Osvidoria a participarem da Pesquisa de Sanistação disponibilizada na Planaforma Cestá Transpagrenie	Senante solicitatido	Solicitar penicipação de cidadão na pesquisa em 100% das respostas entradas pelo Centi Transpurênse	Ortlook	030820		Ação implemente respontes extrada		resultados, condustros, des apurações, realitadas aas manifestações em que aão foi prosmei foracer a resposta final ao piazo legal, com indicação dos procedimentos adriados	mantlestações parciais de 1010 e 2019.			

ANEXO 06

Equipe de análise do Estudo de Impacto Ambiental-EIA presente de Audiência Pública

