



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



RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2021

Período 01/01/2021 a 31/12/2021

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, 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 esquivava 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 semestrais e mantendo assento e fala garantidos nas reuniões do Comitê Executivo. A Setorial de Ouvidoria da Semace finaliza 2021 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 Gestão de Ouvidoria de 2020, com a descrição das ações desenvolvidas e o atual estágio de aperfeiçoamento.

O anexo 01 do presente documento apresenta o Plano de Ação da Semace para cumprimento das orientações.

Orientação 01:

"Elaborar fluxo procedimental com o objetivo de garantir o cadastro das manifestações de ouvidoria na plataforma Ceará Transparente, independente do canal utilizado pelo cidadão (e-mail da ouvidoria setorial, telefone fixo, presencial, correspondência e outros), em conformidade com o § 1º do Art. 22 do Decreto Estadual nº 33.485/2020".

A Semace já iniciou a elaboração do presente fluxo referente ao cadastro das manifestações de ouvidoria na plataforma Ceará Transparente, independentemente do canal utilizado pelo cidadão. De acordo com o Plano de ação, o fluxo ainda está em andamento. A comprovação encontra-se no Anexo 02

Orientação 02:

"Elaborar procedimento para o encaminhamento de manifestações de ouvidoria aos órgãos e instituições integrantes da Rede Ouvir Ceará (Protocolo de Intenções 01/2016), objetivando ofertar respostas mais efetivas aos cidadãos para as manifestações que não competem ao Poder Executivo Estadual "

A presente Orientação nº 02 consta do Plano de Ação da Ouvidoria para realização até o dia 31/08/2022. Encontra-se com status de "não iniciada".

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/entidade, 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, observando o previsto no Decreto Estadual 33.485/2020 e na IN CGE n.º1/2020"

A Semace já iniciou a elaboração do presente procedimento/ fluxo. De acordo com o Plano de Ação, o fluxo ainda está em andamento. A comprovação encontra-se no Anexo 03.

Orientação 04:

"Enviar de forma contínua e tempestiva para a Central de Atendimento 155, informações acerca de atualização 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 presente orientação já foi implementada e apresenta caráter contínuo na Semace, visto que, frequentemente, são enviados comunicados à Central 155 com o objetivo de munir de informações esse canal tão importante para o registro das manifestações. As comprovações encontram-se no Anexo 04.

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.

Os relatórios que serviram de base para o presente relatório foram extraídos da Plataforma Ceará Transparente nos dias 24 /01/2022, 14:28 e 01/02/2022, 15:09.

3.1-Total de Manifestações do Período

Gráfico 01



Os anos de 2020 e 2021 vêm registrando uma diminuição na quantidade de manifestações, se comparada aos anos anteriores (**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 Fevereiro, Março, Abril, Maio e

Junho/2021, meses esses que coincidem com o estabelecimento de restrições mais rígidas para conter a pandemia.

Vale ressaltar também que a Semace vem reduzindo as manifestações de ouvidoria em virtude da disponibilização ao público de um novo sistema denominado Gerenciamento Eletrônico de Documentos – GED, que desde de 2018 agilizou, sobremaneira, a tramitação de documentos e processos, melhorando inclusive o processo de concessão de licenças, evitando assim, maiores reclamações acerca desse serviço.

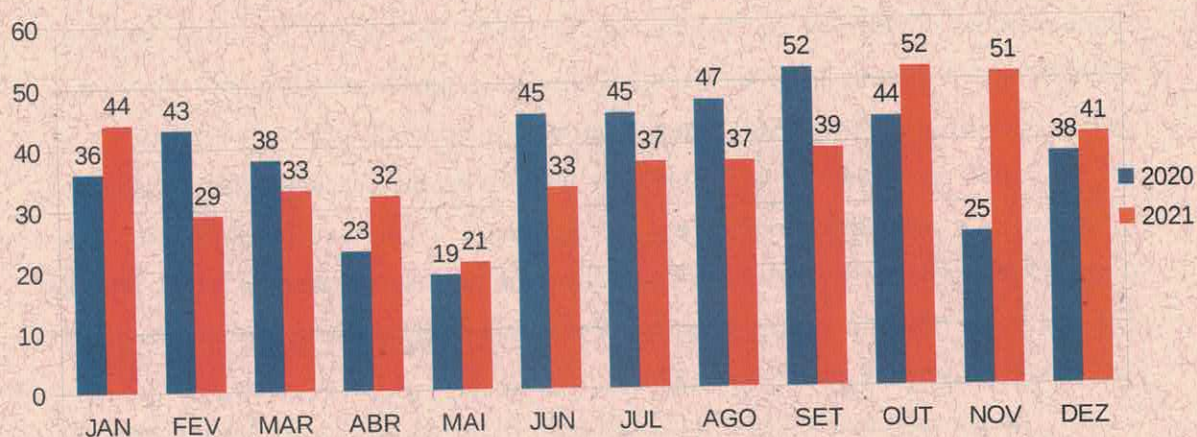
Ainda em meados de 2019, a Semace também passou a disponibilizar ao cidadão o registro de denúncias ambientais via aplicativo (Semace MóBILE) e via web (<http://mobile.semace.ce.gov.br/denunciaWeb>), além do Disque Natureza (0800 275 22 33), que já era utilizado, contribuindo também para a redução do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

De acordo com a Diretoria de Fiscalização-DIFIS, em 2021 a Semace registrou 88 denúncias ambientais através do aplicativo (Semace MóBILE) e 132 via web (<http://mobile.semace.ce.gov.br/denunciaWeb>), totalizando 220 denúncias. Com a ampliação dos canais de denúncias ambientais, o cidadão também tem alargado seu leque de participação, inclusive com mais precisão da localização, pois o aplicativo permite registrar a localização de forma mais fiel, proporcionando agilidade na organização das equipes de fiscalização e desperdício de recursos públicos.

Gráfico - 02-Gráfico de Manifestações Mensais (2021)



Gráfico- 03-Gráfico de Manifestações Mensais por Ano



Os **gráficos 02 e 03** apresentam os quantitativos mensais de 2020 e 2021, mês a mês, comprovando que os períodos compreendidos entre Fevereiro e Junho/2021 e Março a Maio/2020 apresentaram uma diminuição no quantitativo de manifestações encaminhadas à setorial de ouvidoria da Semace, período esse que coincidiu com medidas mais rígidas 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.

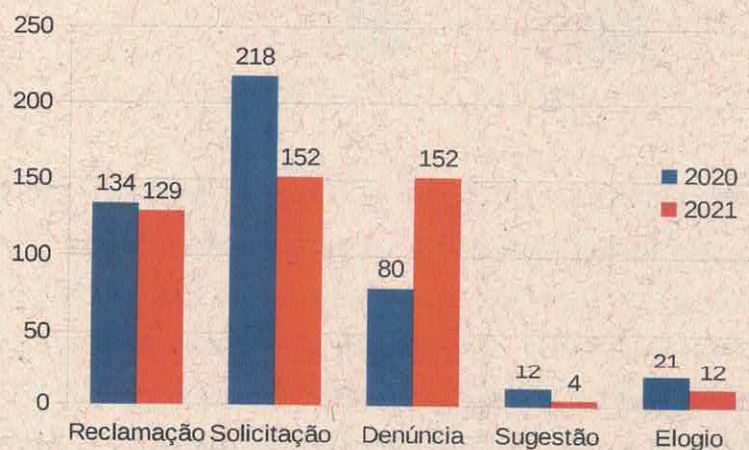
Tabela 01: Manifestações por Tipo de Manifestação

Tabela: Tipologia de Manifestações			
Tipos	2020	2021	Variação
Reclamação	134	129	-3,88%
Solicitação	218	152	-43,42%
Denúncia	80	152	+47,37%
Sugestão	2	4	+50%
Elogio	21	12	-75%

No que diz respeito ao tipo de manifestação (**Tabela 01**), observa-se que em 2021 ocorreu uma diminuição de 3,88% no número de reclamações e de 43,42% na quantidade de solicitações de serviços. Vale ressaltar que, entre 2019 e 2020 já havia ocorrido uma redução de 43,22% no número de manifestações com tipologia “Reclamação”.

Com a redução acentuada nas “solicitações de serviços”, as mesmas equipararam-se às denúncias ambientais em 2021 (**Gráfico 04**). Os dados comprovam que o cidadão usuário dos serviços da Semace está cada vez mais se utilizando dos meios e ferramentas tecnológicas da autarquia para solicitar seus serviços, servindo-se da ouvidoria apenas para os casos em que julgar ineficiência na prestação desses serviços.

Gráfico 04- Tipologia



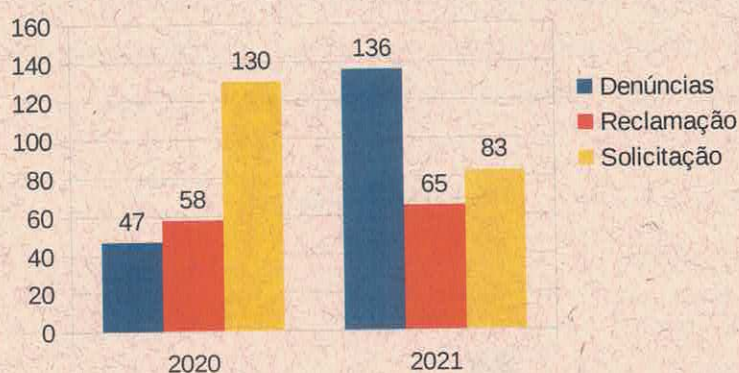
As denúncias vêm apresentando um aumento desde 2020. Em 2021 apresentaram um acréscimo de 47,37%, ocasionado pela reclassificação trazida pelo Decreto 33.485, de 21 de Fevereiro de 2020 (DOU 27/02/2020) e não pelo aumento de denúncias contra o Estado, as quais referem-se *a atos cometidos por servidor, 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). A referida reclassificação transformou as intituladas solicitações de fiscalização em denúncias para o Estado, diminuindo as solicitações e aumentando as denúncias.

Os elogios, por sua vez, tiveram uma diminuição em 2021 (75%). Em 2021, o cidadão recorreu aos canais da ouvidoria para elogiar, acima de tudo, o atendimento do servidor/colaborador (76,92%) e os serviços prestados pelo órgão (15,38%).

Gráfico- 05

Diretoria de Fiscalização

Por tipo



Considerando que as “solicitações de serviços de fiscalização” são de competência da Diretoria de Fiscalização, o **gráfico 05** traduz as reduções referidas.

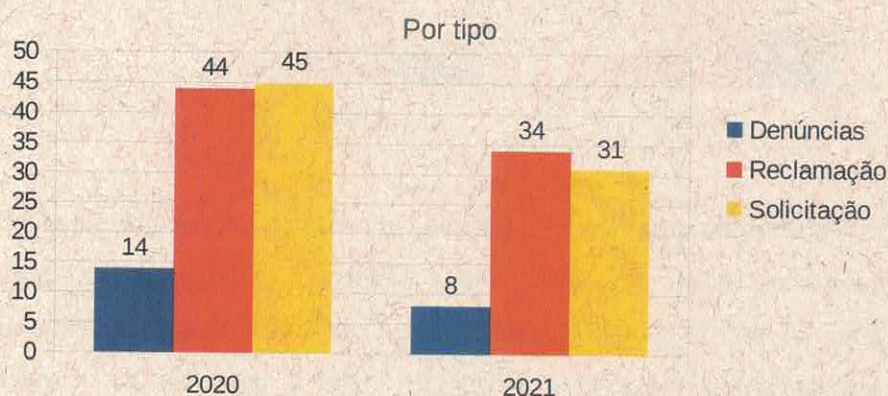
O aumento no quantitativo de denúncias em 2020 e 2021 na Diretoria de Fiscalização-DIFIS deu-se pela reclassificação trazida pelo Decreto 33.485, de 21 de Fevereiro de 2020 (DOU 27/02/2020) e não pelo aumento de denúncias contra o Estado, as quais referem-se *a atos cometidos por servidor, colaborador, 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).

Para exemplificar melhor essa constatação, no ano de 2018 constam apenas 2 denúncias “contra o Estado” na DIFIS; em 2019, apenas 01; em 2020 somente 01 manifestação com essa tipologia; e em 2021 não foram registradas denúncias contra o Estado na Diretoria de Fiscalização.

Gráfico 06.

Diretoria de Controle Ambiental

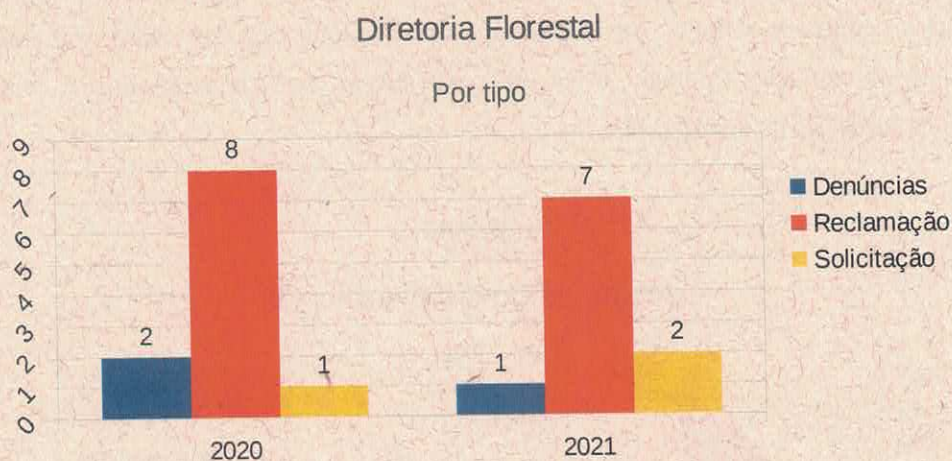


Com relação à Diretoria de Controle e Proteção Ambiental-DICOP, a qual não foi impactada pela reclassificação trazida pelo Decreto 33.485, de 21 de Fevereiro de 2020 (DOU 27/02/2020), apresenta, com relação aos tipos Denúncias, Reclamação e Solicitação, uma diminuição nas denúncias contra o Estado, nas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

Em 2021, das 34 reclamações encaminhadas à DICOP, 25 apresentam insatisfação com o serviço de licenciamento ambiental, mais especificamente com a demora nas atividades de licenciamento. Com relação às solicitações de serviços, a DICOP recebeu 17 manifestações classificadas como “demora nas atividades de licenciamento”, perfazendo 42 manifestações com essa temática.

As denúncias enviadas à DICOP, por sua vez, totalizaram 08 em 2021, e versaram, principalmente, sobre os assuntos: conduta inadequada de servidor/colaborador e licenciamento ambiental.

Gráfico 07



A Diretoria Florestal-DIFLO, por sua vez, recebeu uma pequena quantidade de manifestações, as quais versaram sobre Cadastro e Extensão Florestal, mais especificamente sobre Documento de Origem Florestal; Cadastro Ambiental Rural-CAR; Licenciamento Ambiental e Orientação sobre a prestação de serviços pelos órgãos. Percebe-se pela análise do gráfico que a DIFLO vem reduzindo tanto as denúncias como as reclamações.

Gráfico 08



A Diretoria Administrativo-Financeira-DIAFI diminuiu, sobremaneira, as manifestações categorizadas como denúncias que, pela própria atividade da diretoria, são denúncias contra o Estado. As três denúncias registradas referem-se à conduta inadequada de servidor/colaborador.

Com relação às reclamações, a DIAFI apresentou um aumento nas manifestações com essa categoria, as quais versaram sobre: apuração e procedimento sobre crimes diversos, conduta inadequada de servidor/colaborador, Coronavírus (Covid-19), efetivo de pessoal, estrutura e funcionamento do órgão, informação sobre lotação de servidor e salário de servidores.

Tabela 02: Manifestações por Meio de Entrada 2021

Tabela: Meio de Entrada			
Meios	2020	2021	Variação
Telefone 155	132	132	0
Internet	274	249	-9,12%
Presencial	1	7	600%
Telefone Fixo	3	27	800%
E-mail	39	34	12,82%
Caixa de Sugestões	0	0	0
Facebook	1	0	-50%
Reclame Aqui	0	0	0
Instagram	2	0	-100%
Twitter	0	0	0
Carta	0	0	0
Ceará App	0	0	0

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 249 manifestações, tendo apresentado um pequeno decréscimo de -9,12% em sua utilização, quando comparado com o ano de 2020, que contabilizou 274 manifestações. O telefone 155, segundo colocado na preferência do cidadão que recorre à Semace, manteve-se estável com relação à 2020, totalizando 132 manifestações em 2021.

Os maiores aumentos foram registrados nos meios presencial (600%) e telefone fixo (800%). Esse aumento foi ocasionado por uma maior divulgação da Ouvidoria da Semace, dos seus telefones, formas de acesso, resultados dos trabalhos, forma de atuar etc, tanto no Instagram como pela participação da Ouvidoria no projeto “Diálogos Ambientais”.

Os demais canais que em 2020 já apresentavam pouca relevância, em 2021 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.

Com a ampliação dos canais de denúncias ambientais, o cidadão também tem alargado seu leque de participação, inclusive com mais precisão da localização, pois o aplicativo Semace Móvel permite registrar a localização de forma mais fiel, proporcionando agilidade na organização das equipes de fiscalização e desperdício de recursos públicos.

Tabela 03: Manifestações por Tipo/Assunto

Tabela: Tipologia/Assunto		
Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	-Fiscalização Ambiental	61
	-Licenciamento Ambiental	39
	-Cadastro e Extensão Vegetal	5
	-Conduta Inadequada de	2
	Servidor/Colaborador	
Solicitação	-Fiscalização Ambiental	80
	-Licenciamento Ambiental	46
	-Consulta de Processos Ambientais	9
	-Orientação sobre os serviços prestados pelo órgão	4

Denúncia	-Fiscalização Ambiental	137
	-Conduta Inadequada	6
	-Licenciamento	6
Sugestão	-Fiscalização Ambiental	2
	-Licenciamento Ambiental	1
Elogio	-Elogio ao servidor público/colaborador	10
	-Elogio aos serviços prestados pelo órgão	2

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 são as mais visadas pelo cidadão quando de suas manifestações. Com efeito, ao considerarmos os 04(quatro) assuntos principais objeto de reclamações, verifica-se a Fiscalização Ambiental, o Licenciamento Ambiental, Cadastro e Extensão Vegetal e a Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador.

No que tange à reclamação, a Fiscalização Ambiental figura em primeiro lugar. Vale ressaltar que, das 61 reclamações com esse assunto, apenas duas foram direcionadas à Gerência de Instrução e Julgamento. Logo, a grande maioria é direcionada à Gerência de Execução de Fiscalização.

Outro ponto importante a destacar é que apenas 03 reclamações referem-se à insatisfação quanto aos serviços prestados pela fiscalização (demora na fiscalização, atraso na prestação do serviço etc), as demais (56) são, de fato, denúncias ambientais categorizadas erroneamente no sistema como reclamação.

Com relação às reclamações referentes ao assunto "Licenciamento Ambiental", as 39 manifestações registradas foram enviadas para alguns setores, como: Superintendência, Gerência de Análise e Monitoramento, Gerência de Cadastro e Extensão Florestal, Gerência de Controle Ambiental e Gerência de Execução de Fiscalização.

A Gerência de Controle Ambiental-GECON recebeu 25 reclamações, dentre as quais 100% estão relacionadas aos processos de licenciamento em curso, especialmente sobre a demora desses processos.

No que tange à solicitação de serviços, a fiscalização ambiental é o serviço mais solicitado via ouvidoria (80 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 assunto “licenciamento ambiental” somou 46 solicitações de serviços, as quais foram direcionadas aos seguintes setores: Coordenadoria Jurídica (5), Gerência de Análise e Monitoramento-GEAMO (2), Gerência de Controle Ambiental-GECON (27), Diretoria Florestal(1), Diretoria Regional de Sobral (1), Diretoria Regional do Crato (3) e Gerência de atendimento e Protocolo (7).

Destacando a Gerência de Controle Ambiental pela quantidade de solicitações de serviços, vale esclarecer que, em sua completude, traduzem-se em pedidos de agilização de emissão de licenças ambientais, já que esta ouvidoria não tem ferramentas para receber pedidos de licenciamento ambiental, operacionalizados on-line através do sistema NATUUR.

As denúncias, como também já foi relatado, sofreu um acréscimo (+47,37%) devido a reclassificação. A Diretoria de Fiscalização não apresentou em 2021 “denúncias contra o Estado”, logo as denúncias enviadas à DIFIS são “para o Estado”, ou seja, é o cidadão(ã) reportando ao Estado um possível ilícito ambiental.

Tabela 04: Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Tabela: Assunto/Sub-Assunto		
Assuntos	Sub-Assuntos*	Total
Fiscalização Ambiental (62,36%)	-Desmatamento	24,57%
	-Intervenção em áreas de preservação permanente	17,64%
	-Extração mineral	7,27%
	-Posto de revenda de combustíveis	6,22%
	-Carcinicultura	6,22%
	-Criação de animais, com e sem abate	4,84%
	-Indústria de produtos alimentares e bebidas	4,50%
	-Aterro industrial	3,47%
	-Indústria de produtos de matéria plástica	3,47%

Licenciamento Ambiental (20,49%)	-Demora nas atividades de licenciamento	48,91%
	-Orientação e Procedimento	7,61%
	-Competência para licenciamento	2,17%
	-Tipos de Licenças, autorização e prazos de validade	2,17%
Consulta de processos (5,29%)	- Administrativo-financeiro	18,19%
	- Coordenadoria Jurídica	27,28%
	- Gerência de Instrução e Julgamento	18,19%
	-Diretoria de Tecnologia	9,10%
	-Gerência de Atendimento	27,28%
Conduta inadequada de servidor/colaborador (1,79%)	-Desídia funcional (negligência, desinteresse, má vontade, outros)	50%
	-Recebimento indevido de remuneração(horas extras, diárias, gratificação, etc)	25%
Elogio (2,90%)	-Elogio a servidor público/colaborador	76,92%
	-Elogio aos serviços prestados pelo órgão	15,38%
Análise e monitoramento ambiental (1,11%)	-Automonitoramento das indústrias	40%
	-Demora nas atividades de monitoramento	40%
	-Monitoramento dos recursos hídricos	20%

* Os percentuais atribuídos aos subassuntos foram calculados sobre o percentual do assunto.

O assunto mais demandado em 2021 foi *Fiscalização Ambiental* (62,36%) e, dentre os subassuntos, os mais destacados foram: Desmatamento, intervenção em área de preservação permanente, posto de revenda de combustíveis, extração mineral, carcinicultura, dentre outros elencados na **Tabela 04**.

O segundo assunto que mais chegou aos canais de ouvidoria da Semace, foi *Licenciamento ambiental* (20,49%) e, considerando-se os subassuntos, os mais demandados foram: demora nas atividades de licenciamento(48,91%), orientação de procedimento(7,61%) etc.

Já o terceiro assunto com maior frequência foi Conduta inadequada de servidor/colaborador, totalizando 8 manifestações, entre reclamações e denúncias (1,79%), com subassuntos relacionados à Desídia funcional (negligência, desinteresse, má vontade, outros) e ao Recebimento indevido de remuneração(horas extras, diárias, gratificação).

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 Orçamentários	
Programas	Total
Ceará Mais Verde: Conservar e Proteger os Recursos Naturais e Biodiversidade do Ceará	297
Ceará no Clima: Mitigando e se Adaptando às Mudanças Climáticas	98
Gestão Administrativa do Ceará	53

Tabela 06: Manifestações por Unidades Internas 2021

Unidades Internas	
Unidades	Total
Diretoria de Fiscalização	289

Diretoria de Controle e Proteção Ambiental	76
Diretoria Administrativo-Financeira	16
Coordenadoria Jurídica	15
Gerência de Atendimento e Protocolo	15
Diretoria Florestal	11
Diretoria Regional do Crato	09
Superintendência	07
Diretoria de Sobral	07
Diretoria de Tecnologia da Informação	03
Assessoria de Desenvolvimento Institucional e Planejamento	01

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 (Gestão Administrativa do Ceará) também tiveram representatividade considerável em 2021.

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).

Tabela 07: Manifestações por Município

Municípios		
Municípios	2020	2021
Fortaleza	23	51
Tauá	2	1
Caucaia	4	1

Guaramiranga	5	1
Ubajara	9	3
Maracanaú	4	3
Demais	165	91
Indefinidos	289	283

A estatística de manifestação por município apresenta uma questão que impossibilita maiores conclusões, pois a maioria das manifestações registradas em 2021 não apresentou a identificação do município.

O destaque ficou por conta do município de Fortaleza que apresentou 23 em 2020 e 51 em 2021. Esse aumento é atribuído, principalmente, pelo maior rigor no preenchimento quando do registro das manifestações.

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 20 dias, ou no período de 21 a 30 dias, desde que estejam com seu prazo prorrogado.

Conforme demonstrado nas **tabelas 9 e 10** a seguir, todas as manifestações registradas em 2021 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, demonstrando uma solidez do instituto Ouvidoria na Semace.

Tabela 9 : Resolubilidade/Detalhamento por Situação

Situação	Quantidade de Manifestações em 2020	Quantidade de Manifestações em 2021
Manifestações Respondidas no Prazo	455	449
Manifestações Respondidas fora do Prazo	0	0
Manifestações em apuração no prazo (não concluídas)	14	0
Manifestações em apuração fora prazo (não concluídas)	0	0
Total	455	449

Tabela 10 : Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2020	Índice de Resolubilidade em 2021
Manifestações Respondidas no Prazo	100%	100%
Manifestações Respondidas fora do Prazo	0%	0%

4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Com relação ao aperfeiçoamento desse índice, a Ouvidoria da Semace apresentou em 2021, 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 e 2021.

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

Tempo Médio de Resposta	
Tempo Médio de Resposta 2020	7 dias
Tempo Médio de Resposta 2021	9 dias

De acordo com os dados extraídos das Planilhas estatísticas da Plataforma Ceará Transparente, referentes aos anos de 2020 e 2021, observa-se que o tempo médio de resposta manteve-se baixo, tendo em vista que em 2021 o prazo de resposta de Ouvidoria foi ampliado.

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 2021 (40 usuários), devido, principalmente, à inclusão do aviso em todas as respostas de ouvidoria, convidando o manifestante a responder a pesquisa de satisfação.

Esse quantitativo representa 8,90% das manifestações finalizadas na ouvidoria da Semace, representando um leve aumento se comparado ao ano de 2020, 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 56,04%, de acordo com os dados extraídos do Relatório de Pesquisa de Satisfação dos brutos”, disponível na Plataforma Ceará Transparente.

Importante destacar que a Semace está atenta à avaliação dos serviços, incluindo a avaliação advinda dos cidadãos usuários da Ouvidoria. Um ponto positivo, que entra em contradição com o índice de satisfação alcançado em 2021, abaixo de 84%, é a quantidade de reaberturas de manifestações, que em 2020 foi de 28 manifestações e, em 2021, foi de 19 manifestações. A reabertura de manifestações traduz uma insatisfação com a resposta.

Portanto, o índice de satisfação deve ser analisado de forma extensiva, considerando outros parâmetros que, em conjunto, retratem uma verdade mais real.

Tabela 12: Resultados da Pesquisa de Satisfação 2020

A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	2,6
B. Com o tempo de retorno da resposta	2,9
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	3,15
D. Com a qualidade da resposta apresentada	2,63
Média	2,82
Índice de Satisfação:	56,4

Obs1: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente em 01/02/2022, as 15:09

Obs2: Cálculo do Índice de Satisfação: Média perguntas A B C D * 20.

Total de pesquisas respondidas	40
Total de manifestações finalizadas	449
Representação da Amostra	8,90%

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

5 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1 - Motivos das Manifestações

A Ouvidoria da Semace vem apresentando uma transição no perfil de suas manifestações, recebendo, ao longo dos últimos 04 anos, manifestações mais relacionadas ao negócio da Semace (fiscalização, licenciamento e monitoramento ambiental), passando de um perfil de manifestações referentes à conduta inadequada de servidor/colaborador, quer sejam ligadas ao licenciamento ambiental ou à Diretoria Administrativo-Financeira; para aquelas com viés mais técnico e operacional.

A instituição vem adotando estratégias e procedimentos visando uma maior aproximação do cidadão à instituição, permeando essa relação pela celeridade e eficiência. As ferramentas tecnológicas e as ações de transparência ativa e passiva vêm favorecendo, sobremaneira, a redução de reclamações e denúncias contra o estado dentro da Semace.

5.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

Os pontos de maior recorrência nas manifestações da Semace são aqueles relacionados diretamente à Fiscalização e ao Licenciamento Ambiental.

No que tange à Fiscalização, as manifestações traduzem o exercício da cidadania ativa do cidadão na preservação do meio ambiente e, nesse bojo, deverá ser sempre um assunto recorrente na ouvidoria da Semace, visto que a preservação ambiental é um dever de todos.

Com relação ao licenciamento ambiental, em 2018, a DICOP recebeu 37 manifestações relacionadas à emissão das licenças ambientais; em 2019, 51 manifestações representaram insatisfação com o serviço emissão de licença ambiental; em 2020, 40 pontuaram insatisfação com a prestação do serviço de licenciamento ambiental e, em 2021, 44 manifestações representaram insatisfação com o serviço emissão de licença ambiental.

Esses dados apresentam certa estabilidade e demonstram que o setor de licenciamento está começando a colher frutos das ações implementadas a partir de 2018 para agilizar o licenciamento ambiental no estado do Ceará. Contudo, ações ainda

precisam ser implementadas no sentido de reduzir, ainda mais, o registro de ocorrências pleiteando agilidade no licenciamento.

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.

Além disso, a Diretoria de Controle Ambiental-DICOP, por meio da Gerência de Controle Ambiental-GECON, adotou, desde 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.

Quanto ao resgate de manifestações parciais, a ouvidoria da Semace de forma passiva (através do aviso do NATUUR) e ativa (solicitando as respostas finais diretamente à DIFIS), conseguiu finalizar 81 manifestações em 2021 que aguardavam o desfecho da fiscalização. **(Anexo 5)**. Além disso, realiza levantamento periódico com base no prazo para resposta final, previsto no parágrafo 3º, do Art. 9º da IN 01/2020 CGE e envia à Diretoria de Fiscalização com vistas ao seu cumprimento. **(Anexo 6)**.

A Semace vem implementado também ferramentas tecnológicas e orientações junto ao corpo técnico visando ampliar, cada vez mais, a transparência. Em 2021, ocupou o ranking dos 10 órgãos mais transparentes do estado (<https://www.semace.ce.gov.br/2021/12/02/semace-esta-no-ranking-dos-10-orgaos-mais-transparente-do-estado/>).

A Semace tem alcançado bons resultados na transparência, na diminuição das manifestações referentes à transgressões éticas e na definição de procedimentos e fluxos de seus processos. Esses benefícios devem-se a toda uma equipe de servidores e

colaboradores que trabalham integrados em busca do cumprimento dos objetivos estratégicos da instituição. A Ouvidoria é apenas um pilar, de tantos igualmente importantes para o desenvolvimento da Semace.

6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

1- Em 2021, a Ouvidoria de forma passiva (através do aviso do NATUUR) e ativa (solicitando as respostas finais diretamente à DIFIS), conseguiu finalizar 81 manifestações que aguardavam o desfecho da fiscalização. **(Anexo 5)**. Além disso, realiza levantamento periódico com base no prazo para resposta final, previsto no parágrafo 3º, do Art. 9º da IN 01/2020 CGE e envia à Diretoria de Fiscalização com vistas ao seu cumprimento. **(Anexo 6)**

2- A Ouvidoria participa das reuniões do Comitê Executivo da Semace-COMEX e apresenta, semestralmente, o Relatório de Ouvidoria. **(Anexo 07)**

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 Processo de Aquisição da Semace já foi redesenhado e encontra-se em monitoramento, com seus riscos geridos. (link processo licitação e pagamento publicados <https://www.semace.ce.gov.br/manuais-de-procedimentos/>). O(s) próximo(s) processos de riscos a serem geridos serão escolhidos pelo Comitê Executivo.

A Comissão Setorial de Ética Pública da Superintendência Estadual do Meio Ambiente (Semace) iniciou, em 2020 e continuou no decorrer de 2021, 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. **(Anexo 08)**

Outra ação importante para fortalecer a conduta ética dos servidores e colaboradores foi a realização da Oficina de Ética realizada, em parceria com a Escola de Gestão Pública. **(Anexo 09)**

4- A Ouvidoria atua na coordenação e acompanhamento da Carta de Serviços junto às Diretorias da Semace e contribuiu em 2021 com a sua atualização, propiciando a inclusão da autarquia no Portal Único do Governo. **(Anexo 10)**

7. A importância da ouvidoria foi tema do projeto “Diálogos Ambientais”, que tem como objetivo facilitar a troca de saberes e opiniões sobre o meio ambiente, entre representantes do Estado, do mercado e da sociedade. O evento aconteceu no dia 25/08/2021 e contou com a parceria da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado. **(Anexo 11)**

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:

- ONLINE 47º FÓRUM PERMANENTE DE CONTROLE INTERNO - WEBINAR - CONTAS DE GESTÃO 2020 - TURMA CGE
- ONLINE ELABORAÇÃO DE TERMO DE REFERÊNCIA - TURMA SEMACE
- ONLINE OFICINA ÉTICA E SERVIÇO PÚBLICO - TURMA SEMACE
- ONLINE OFICINA PARA CONSTRUÇÃO DE RELATÓRIOS DE OUVIDORIA 2021 - CGE
- ONLINE OFICINA ORIENTAÇÕES E TUTORIAIS PARA OS USUÁRIOS DO SISTEMA DE ACOMPANHAMENTO DE CONTRATOS E CONVÊNIOS - SACC - TURMA CGE
- Reuniões da Rede de Ouvidoria (24/02/2021, 28/04/2021, 30/06/2021, 18/08/2021, 27/10/2021 e 15/12/2021)

8 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

1- A Ouvidoria da Semace elaborou o Plano de Ação com o objetivo de melhor gerenciar as orientações apontadas no Relatório de Gestão de Ouvidoria 2020. **(Anexo 01);**

2- A Ouvidoria está desenvolvendo fluxos de procedimentos para o cumprimento das orientações apontadas no Relatório de Gestão de Ouvidoria 2020 (Anexos 2 e 3). Além disso, tem cumprido, desde 2019, a orientação referente ao envio de informações à Central 155. **(Anexo 04);**

3- A Ouvidoria de forma passiva (através do aviso do NATUUR) e ativa (solicitando as respostas finais diretamente à DIFIS), finalizou 81 manifestações que aguardavam o desfecho da fiscalização em 2021**(Anexo 5)**. Além disso, realiza levantamento periódico com base no prazo para resposta final, previsto no parágrafo 3º, do Art. 9º da IN 01/2020 CGE e envia à Diretoria de Fiscalização com vistas ao seu cumprimento. **(Anexo 6);**

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;

4- A importância da ouvidoria foi tema do projeto “Diálogos Ambientais”, que têm como objetivo facilitar a troca de saberes e opiniões sobre o meio ambiente, entre representantes do Estado, do mercado e da sociedade. O evento aconteceu no dia 25/08/2021 e contou com a parceria da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, na pessoa do palestrante Jean Lopes. **(Anexo 11).**

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 e com o desenvolvimento socioeconômico, indispensáveis ao crescimento do Estado do Ceará.

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 2021 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 seletivo 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

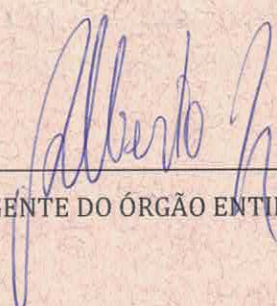
O trabalho executado pela Setorial de Ouvidoria da Superintendência Estadual do Meio Ambiente – SEMACE é de suma relevância, tendo em vista a necessidade de se promover o atendimento às demandas apresentadas, que vão desde a solicitação de informações acerca da tramitação dos processos de licenciamento 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, 08 de fevereiro de 2022.



DIRIGENTE DO ÓRGÃO ENTIDADE

ANEXO 01

Plano de ação Orientações 2021-2022- Ouvidoria

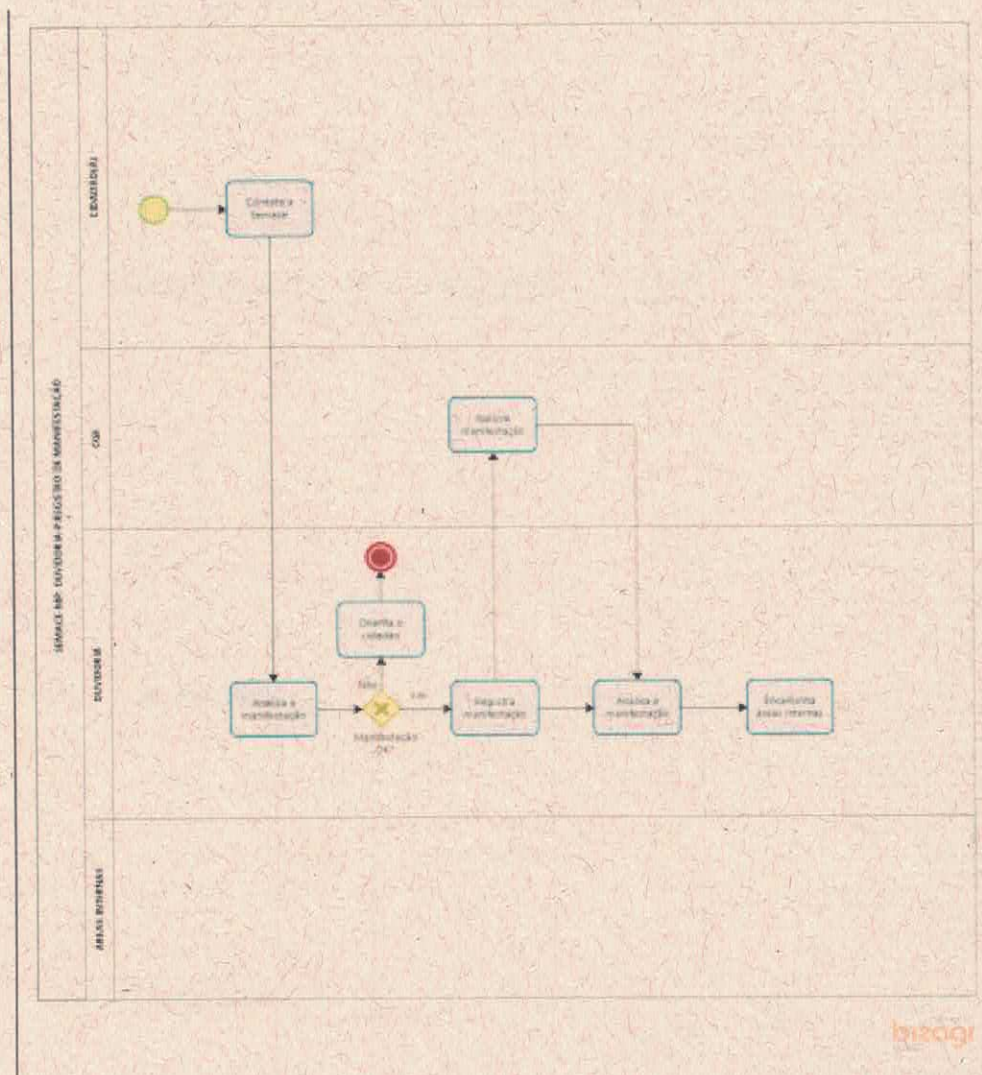


Plano de Ação- Ouvidoria 2021

Assunto: Ações apontadas nas Orientações do Relatório de Gestão de Ouvidoria 2020	Responsável: Eveline Pinheiro e Lene Petxoto	Início: 01/09/2021	Fim: 31/08/2022	Número do Plano: 001/2021		
Objetivo: Estabelecer planejamento e direcionamento às ações da Ouvidoria da Semace no período de setembro de 2021 à agosto de 2022, buscando excelência no atendimento ao cidadão.						
Item	Ação	Metas	Responsável	Início	Término	Observações/ conclusões
01-Elaborar fluxo procedimental com o objetivo de garantir o cadastro das manifestações de ouvidoria na plataforma Ceará Transparente, independente do canal utilizado pelo cidadão (e-mail da ouvidoria setorial, telefone fixo, presencial, correspondência e outros), em conformidade com o § 1º do Art. 22 do Decreto Estadual nº 33.485/2020	1. Elaborar fluxo procedimental	- Elaborar 100% do fluxo; - Apresentar fluxo à CGE; - Publicizar fluxo no site eletrônico da Semace	- Ouvidoria Semace	01/09/2021	31/08/2022	Ação em andamento
dos resultados da apuração das denúncias, observando o previsto no Decreto Estadual 33.485/2020 e na IN CGE n.º 1/2020						
04- Enviar de forma contínua e tempestiva para a Central de Atendimento 155, informações acerca de atualização 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	1. Enviar atualizações à central 155	- Enviar informações mensais à Central 155.	-Ouvidoria	01/09/2021	31/08/2022	Ação implementada
02- Elaborar procedimento para o encaminhamento de manifestações de ouvidoria aos órgãos e instituições integrantes da Rede Ouvir Ceará (Protocolo de Intenções 01/2016), objetivando ofertar respostas mais efetivas aos cidadãos para as manifestações que não competem ao Poder Executivo Estadual	1. Elaborar referido procedimento	- Solicitar Protocolo de intenções 2016 à CGE; - Elaborar procedimento;	- Ouvidoria	01/09/2021	31/08/2022	Ação não iniciada
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/entidade, contemplando o acolhimento, classificação, apuração preliminar, respostas parciais/finais e medidas adotadas para mitigar as fragilidades, bem como a avaliação	1. Elaborar fluxo e procedimentos	- Elaborar fluxo - Apresentar às áreas da Semace	-Ouvidoria	01/09/2021	31/08/2022	Ação em andamento

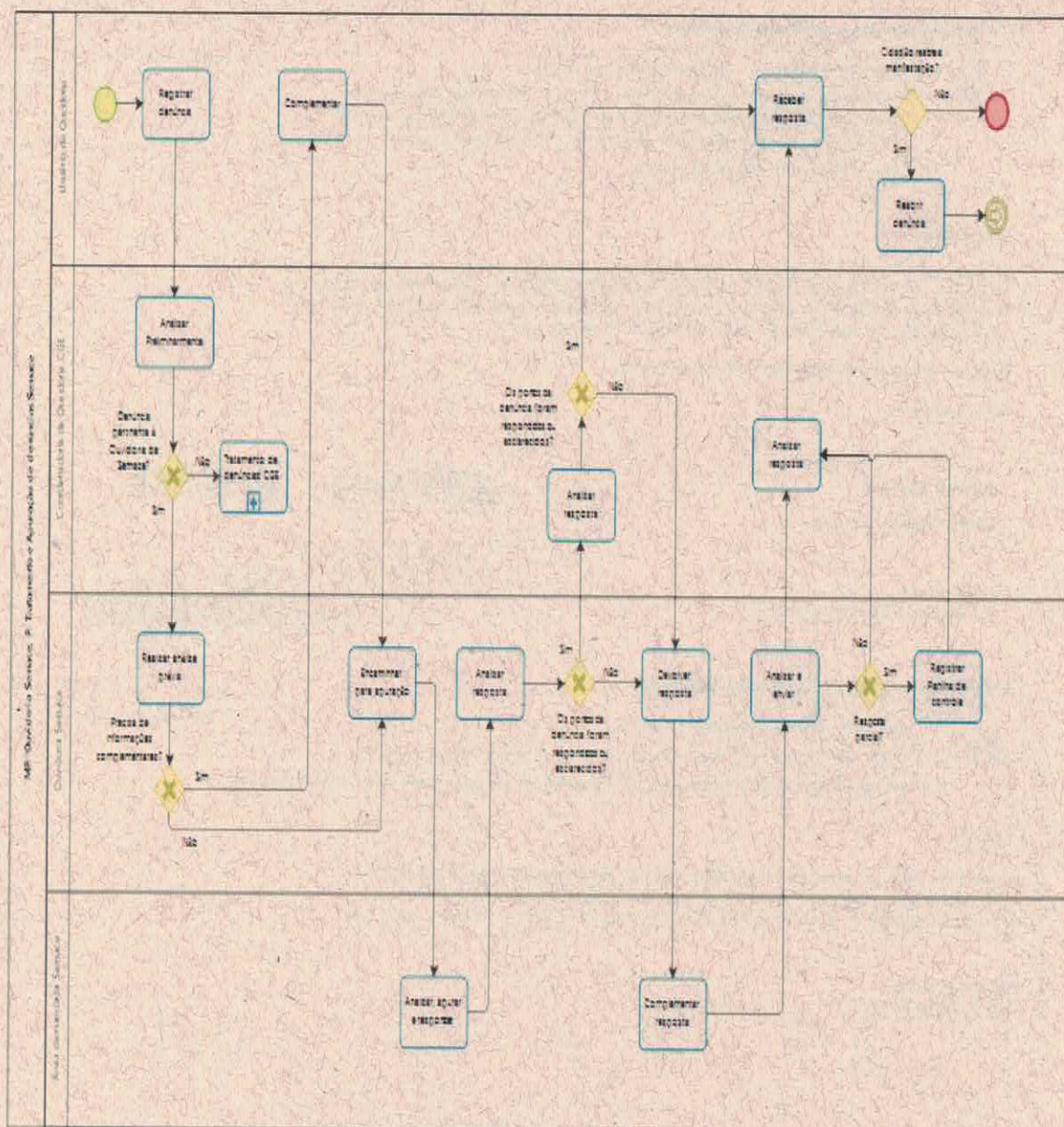
ANEXO 02

Fluxo Procedimental- Orientação 01



ANEXO 03

Fluxo Procedimental- Orientação 03



ANEXO 04

Orientação 04

Esclarecimento tipo manifestação Semace

1

De: "Eveline Pinheiro Fernandes" <eveline.pinheiro@semace.ce.gov.br> 13 de Dezembro de 2021 15:07
Para: "zeneide araujo" <zeneidearaujo@cge.ce.gov.br> "central155" <central155@cge.ce.gov.br>
"thais holanda" <thais.holanda@cge.ce.gov.br> "lene peixoto" <lene.peixoto@semace.ce.gov.br>
"jean lopes" <jean.lopes@cge.ce.gov.br> "fernanda rocha" <fernanda.rocha@cge.ce.gov.br>
Cc: "larisse moreira" <larisse.moreira@cge.ce.gov.br>

Prezados(as),

Com os cumprimentos, solicito que, de acordo com a definição constante na alínea "b", inciso V, do Art. 19, do Decreto 33.485, 21/02/20, as manifestações em que o cidadão relata um possível ilícito ambiental e solicita a fiscalização da Semace devem ser categorizadas como "denúncias para o Estado" e não como solicitação ou reclamação.

Estamos à disposição para dirimir quaisquer dúvidas.

Atenciosamente,

Eveline Pinheiro

Gestora Ambiental /Ouvidora

Tel: (85) 3101-5520

E-mail: eveline.pinheiro@semace.ce.gov.br



R. Jaime Bonfácio, 1400 - Bairro de Fátima
CEP: 60.050-155 - Fortaleza/CE
Fone: (85) 3101-5542 / 0800-275-22-33
Fax: (85) 3101-5542

www.ce.gov.br
@governodoceara

Municípios com Órgão Licenciador Ambiental

1 mensagem

De: "lene peixoto" <lene.peixoto@semace.ce.gov.br> 10 de Novembro de 2021 20:40
Para: "zeneide araujo" <zeneidearaujo@cge.ce.gov.br> "central155" <central155@cge.ce.gov.br>
Cc: "thais holanda" <thais.holanda@cge.ce.gov.br> "Eveline Pinheiro Fernandes" <eveline.pinheiro@semace.ce.gov.br>

Prezadas,

Segue o link para visualização de relação atualizada dos municípios que já possuem competência para realizar o licenciamento e/ou fiscalização ambiental em âmbito local:
<https://www.semace.ce.gov.br/licenciamento-ambiental/municipios-com-orgao-licenciador/>

Atenciosamente,
Lene Malveira Peixoto

ANEXO 05

Controle de finalização de manifestações parciais

Nº NATUUR	Nº Manif	Status
2020101910-DEN	5575340	Resposta Final
202007317-DEN	5520156	Resposta Final
202011189-DEN	5597070	Resposta Final
202008063-DEN	5526175	Resposta Final
202103295-DEN	5689935	Resposta Final
2021010826-DEN	5627433	Resposta Final
2021010824-DEN	5627444	Resposta Final
202012149-DEN	5612761	Resposta Final
202103191-DEN	5674703	Resposta Final
2020072718-DEN	5517857	Resposta Final
201911143-DEN	5298320	Resposta Final
2018091713-DEN	5030601	Resposta Final
201905206-DEN	5180072	Resposta Final
201907049-DEN	5207204	Resposta Final
2021033121-DEN	5634873	Resposta Final
2020062517-DEN	5489066	Resposta Final
201910254-DEN	5290103	Resposta Final
202010301-DEN	5588416	Resposta Final
2019031230-DEN	5140821	Resposta Final
202102055-DEN	5649571	Resposta Final
202010199-DEN	5575325	Resposta Final
201811059-DEN	5059133	Resposta Final
202012094-DEN	5609738	Resposta Final
2021010825-DEN	5627440	Resposta Final
2021033123-DEN	5631558	Resposta Final
202102051-DEN	5643320	Resposta Final
2019121321-DEN	5326764	Resposta Final
202105142-DEN	5732651	Resposta Final
2021012638-DEN	5640323	Resposta Final
2021010827-DEN	5627055	Resposta Final
201901154-DEN	5100117	Resposta Final
202012146-DEN	5611007	Resposta Final
2021010828-DEN	5626766	Resposta Final
202012224-DEN	5619019	Resposta Final

202105146-DEN	5736742	Resposta Final
2021050315-DEN	5728924	Resposta Final
202012022-DEN	5598931	Resposta Final
202004101-DEN	5393957	Resposta Final
2020102310-DEN	5582301	Resposta Final
202102052-DEN	5646148	Resposta Final
202012148-DEN	5611197	Resposta Final
202012224-DEN	5619019	Resposta Final
202012182-DEN	5616369	Resposta Final
202012232-DEN	5614743	Resposta Final
2021031122-DEN	5674692	Resposta Final
2021053111-DEN	5726924	Resposta Final
201902145-DEN	5124073	Resposta Final
2021050314-DEN	5725870	Resposta Final
202108191-DEN	5818509	Resposta Final
202101052-DEN	5625767	Resposta Final
202008283-DEN	5539145	Resposta Final
2021053110-DEN	5753332	Resposta Final
202008218-DEN	5536650	Resposta Final
202105138-DEN	5732092	Resposta Final
202108274-DEN	5825386	Resposta Final
202102054-DEN	5648780	Resposta Final
2021021510-DEN	5656201	Resposta Final
202107267-DEN	5800399	Resposta Final
2020072717-DEN	5516988	Resposta Final
202106217-DEN	5773711	Resposta Final
202108131-DEN	5809803	Resposta Final
201909276-DEN	5267035	Resposta Final
202107263-DEN	5797198	Resposta Final
202107266-DEN	5798423	Resposta Final
202107149-DEN	5790600	Resposta Final
202010239-DEN	5579994	Resposta Final
202010304-DEN	5585561	Resposta Final
202012091-DEN	5603970	Resposta Final

2020101331-DEN	5612162	Resposta Final
201907112-DEN	5215480	Resposta Final
202007142-DEN	5499122	Resposta Final
202109164-DEN	5832012	Resposta Final
2021102522-DEN	5868587	Resposta Final
202110227-DEN	5863655	Resposta Final
201911223-DEN	5310381	Resposta Final
202012225-DEN	5610698	Resposta Final
202009304-DEN	5564090	Resposta Final
202004291-DEN	5412853	Resposta Final
201912268-DEN	5335468	Resposta Final
201809176-DEN	5019422	Resposta Final
2019052812-DEN	5181448	Resposta Final

ANEXO 06

Levantamento periódico em cumprimento à IN 01/2020 CGE

Protocolo Ouvidoria	Data registro Ouvidoria	Número da Ocorrência	Data do envio da resposta parcial	Data final para envio da resposta final
5569740	05/10/20	202010091-DEN	09/10/20	09/04/21
5571535	06/10/2020	202010082-DEN	08/10/20	08/04/21
5574664	09/10/2020	202010153-DEN	15/10/20	15/04/21
5576112	13/10/2020	2020101812-DEN	19/10/20	19/04/21
5577214	14/10/2020	2020101331-DEN	23/10/20	23/04/21
5578494	16/10/2020	202010153-DEN	23/10/20	23/04/21
5591064	04/11/2020	202010153-DEN	09/11/20	09/05/21
5598952	17/11/2020	202012092-DEN	09/12/20	02/08/21
5602907	23/11/2020	202010161-DEN	02/12/20	02/08/21
5610698	04/12/2020	202012225-DEN	22/12/20	22/08/21
5611193	07/12/2020	202012147-DEN	14/12/20	14/06/21
5618943	18/12/2020	201808104-DEN	26/12/2020	26/06/21
5623142	28/12/2020	202101051-DEN	05/01/2021	05/07/21
5624540	30/12/2020	202010153-DEN	06/01/2021	06/07/21
5626994	05/01/2021	202101052-DEN	08/01/2021	08/07/21
5627826	06/01/2021	202012314-DEN	06/01/2021	08/07/21
5632262	12/01/2021	2021011513-DEN	15/01/2021	15/07/21
5641082	24/01/2021	2021012637-DEN	27/01/2021	27/07/21
5648524	29/01/2021	202102053-DEN	05/02/2021	05/06/21
5649504	03/02/2021	202011191-DEN	07/02/2021	07/06/21
5661140	16/02/2021	202102179-DEN	18/02/2021	18/06/21
5662446	18/02/2021	202102248-DEN	25/02/2021	25/06/21
5666140	22/02/2021	202102054-DEN	25/02/2021	25/06/21
5681513	11/03/2021	2021031121-DEN	11/03/2021	11/09/21
5674680	04/03/2021	202102052-DEN	12/03/2021	12/09/21
5683915	15/03/2021	202102179-DEN	16/03/2021	16/09/21
5684134	15/03/2021	202102179-DEN	21/03/2021	21/09/21
5692929	25/03/2021	202103295-DEN	29/03/2021	29/09/21
5692934	25/03/2021	202103295-DEN	29/03/2021	29/09/21
5718291	20/04/2021	2021010825-DEN	26/04/2021	26/10/21
5721811	23/04/2021	2020062517-DEN	27/04/2021	27/10/21
5722203	23/04/2021	202011189-DEN	27/04/2021	27/10/21
5732490	05/05/2021	202107057-DEN	05/07/21	05/01/22
5756772	31/05/2021	202105146-DEN	14/06/2021	14/12/21

Controle Respostas Parciais IN 01/2020 CGE

1 n

De: Eveline Pinheiro Fernandes <eveline.pinheiro@semace.ce.gov.br> 25 de Novembro de 2021 12:04

Para: pablo.mapurunga <pablo.mapurunga@semace.ce.gov.br> Liliã Maria Mota de Oliveira <liliana.mota@semace.ce.gov.br>
Atendimento Gefis <atendimento.gefis@semace.ce.gov.br>

Cc: Carolina Braga Dias <carolina.braga@semace.ce.gov.br> Ilene Peixoto <ilene.peixoto@semace.ce.gov.br>

IN 01 20.pdf.pdf (1.1 MB) [Descarregar](#) [Porta-documentos](#) [Remover](#)
Controle respostas parciais.ods (16.8 kB) [Descarregar](#) [Porta-documentos](#) [Remover](#)
[Descarregar todos os anexos](#)
[Remover todos os anexos](#)

Prezados(as),

Bom dia,

Segue em anexo planilha com levantamento referente ao controle das respostas parciais enviadas aos cidadãos por meio do sistema da Ouvidoria da Semace. Ressalto que, conforme [parágrafo 3º do Art. 9º da IN 01/2020 CGE](#) (em anexo), as respostas finais de denúncias devem ser enviadas aos manifestantes em até 6(seis) meses.

Desde já agradeço a atenção.

Atenciosamente,

Eveline Pinheiro

Gestora Ambiental /Ouvidora



ANEXO 07

Ata Reunião do COMEX



4ª REUNIÃO DO COMITÊ EXECUTIVO 2021 SUPERINTENDÊNCIA ESTADUAL DO MEIO AMBIENTE – SEMACE

Ao décimo primeiro dia do mês de agosto de dois mil e vinte um, às nove horas da manhã, de forma presencial - Auditório da Semace/Fontaleza reuniram-se: Carlos Alberto (Superintendente), Edilson Holanda (ASDIP), Ulisses Costa (ASSESP), Shirley Emannelle (DIFIS), Pablo Mapurunga (GEFIS), Adilson Freitas (DIFLO), Maria da Conceição da Costa (DIFLO), Cleverton Caçula (DISOB), Cícera (DICRA, via Google Meet), Tiago Bessa (DITEC), Natália Pinheiro (DIAFI), Ana Paula Lima (DIAFIGEFIN), Delania Aguiar (GEREH), Lene Simone de Queiroz (OUVIDORIA), Eveline Pinheiro (OUVIDORIA), Adilson Júnior (DICOP), Ana Luzia Brito (ASCOM), Geovânio Saraiva (COJUR), Paulo Dantas (GEAPR), Rogis Nóbrega (GESUP), Liliene Farias (GEAMO), Aline Carneiro (CAR). A pauta se deu em torno das apresentações pela Divc do projeto "Semace em Números" (BI Semace) e apresentação do relatório semestral de ouvidoria da Semace.

O Superintendente Carlos Alberto iniciou apresentando a nova gerente da GEAMO, Liliene Farias, lembrando dos desafios que ela irá enfrentar mas que acredita na competência e dedicação dela. Reforçou que a GEAMO tem se tomado uma gerência estratégica para SEMACE. Liliene agradeceu a oportunidade e confiança e disse que espera contribuir positivamente.

Na sequência, o Superintendente elogiou a ouvidoria da SEMACE que novamente se destacou positivamente.

O Superintendente também apresentou a advogada Aline Carneiro como substituta da servidora Tereza Farias na gerência do projeto CAR.

Dando início a pauta, a Ouvidora da Semace deu início a apresentação dos minutos da ouvidoria referentes ao primeiro semestre de 2021. Os principais destaques foram: 1. Nova categorização das denúncias (para o Estado e Contra o Estado). Foi salientado que o aumento das denúncias para a Fiscalização se deu em decorrência dessa nova categorização. Foi destacado também que, os números da Difis, ainda em relação as denúncias se dão por que, quando o cidadão escreve sua mensagem no Corrá Transparente o sistema já entende como uma denúncia e, encaminha para a Semace/Difis. Outro ponto destacado com a explicação em relação as Respostas "Parcialmente Atendidas" perante a CGE, que hoje acumula, segundo a Ouvidora, 281 respostas - 90% relacionadas a fiscalização. Foi dito que essas respostas resume-se a informação de que estão aguardando fiscalização, sendo assim, a resposta final só seria dada quando a fiscalização ocorresse. Com a pandemia, as fiscalizações foram prejudicadas e, consequentemente as respostas também. Com vistas a eliminação dessas 281 respostas, foi dito que a ouvidoria fará uma análise e tomará as providências necessárias. Finalizando a apresentação, foi ressaltado pela ouvidora a boa colocação da Semace frente aos demais órgãos do Estado.

Ações para fortalecimento da Ética

Assessoria de Comunicação 17 de novembro de 2021

A SUA CONDUTA PRODUZ A IMAGEM DA SEMACE



Cortesia:
manifestar bons
tratos a outros.

8º Princípio, Código de Ética da
Administração Pública do Estado
do Ceará,
Inciso II do art. 2º do Decreto Nº
31.198/2013.

A Comissão de Ética objetiva
promover e divulgar ações que
fortaleçam a conduta ética dos
servidores da SEMACE.

<https://www.semace.ce.gov.br/comissao-de-etica/com>



Oficina de Ética

DESTAQUES SEMACE

Oficina sobre ética

Assessoria de Comunicação 17 de novembro de 2021



A Comissão Setorial de Ética Pública da Semace, em parceria com a Escola de Gestão Pública-EGP, promoveu na tarde do dia 16 de novembro oficina sobre Ética e Serviço Público com os servidores da Semace. A oficina foi conduzida pelo Auditor de Controle Interno da CGE, Tiago Peixoto, e teve como objetivo possibilitar reflexão em torno da conduta esperada de agentes públicos e suas relações com a sociedade, destacando a importância de um Sistema de Gestão Ética.

ANEXO 10

Ações para atualização da Carta de Serviços da Semace

Carta de Serviço - SEMACE



De: "Eveline Pinheiro Fernandes" <eveline.pinheiro@semace.ce.gov.br>

Para: "Carolina Braga Dias" <carolina.braga@semace.ce.gov.br>
"Liliane Farias Guedes Lira" <lliane.farias@semace.ce.gov.br>

18 de Novembro de 2021

 [Relação de Serviços - SEMACE 2.doc](#) (29.5 kB) [Descarregar](#) [Pasta-documentos](#) [Remover](#)

Prezadas:

Segue em anexo listagem dos serviços da **Carta de Serviços** da Semace que carecem de preenchimento/atualização. Favor complementar de acordo com as informações ausentes apontadas.

Ressalto que a atualização se faz necessária, o **quanto** antes, em virtude do lançamento do Portal Único do Governo, o **qual** contará com os serviços da Semace em sua primeira versão.

Estou à disposição para **qualquer** dúvida.

Atenciosamente,

Eveline Pinheiro

ANEXO 11

11ª edição do Diálogos Ambientais da Semace

DIÁLOGOS AMBIENTAIS

A importância da Ouvidoria e seus resultados foram assuntos debatidos no Diálogos Ambientais da Semace

26 DE AGOSTO DE 2021 - 16:40



