



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



RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2022

Período 01/01/2022 a 31/12/2022

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 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 2022 com a consciência e a consistência de sua identidade como instituto imprescindível à melhoria da relação Semace-cidadão.



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

Neste tópico são apresentadas as orientações apontadas no Relatório de Gestão de Ouvidoria de 2021, com a descrição das ações desenvolvidas e o atual estágio de aperfeiçoamento.

A Ouvidoria da Semace elaborou Plano de Ação, estabelecendo ações no sentido de tornar mais célere a execução e o acompanhamento das orientações do Relatório de Gestão de Ouvidoria de 2021 (**Anexo 01**)

Orientação 02

“Estabelecer rotina para o monitoramento dos resultados do índice satisfação, por meio de análise qualitativa, com foco nas considerações/justificativas apresentados pelos cidadãos nas notas atribuídas, buscando a melhoria do resultado do índice de satisfação.”

O acompanhamento do índice de satisfação é feito semestralmente e apresentado aos gestores das áreas e à Gestão Superior por ocasião da reunião do Comitê Executivo-COMEX, conforme Ata (**Anexo 02**). Na oportunidade, os gestores tomam conhecimento do quesito de menor pontuação e são orientados quanto à fragilidade apontada e as formas de melhoria.

Orientação 07

*“Criação de procedimentos internos e de plano de ação para a conclusão das manifestações respondidas parcialmente, e que já estejam com o prazo superior a 06 (seis) meses, em consonância com a Instrução Normativa CGE nº 01/2020.” (**Anexos 03, 04 e 05**)*

A ouvidoria da Semace implementou, ainda em 2019, uma aviso no sistema interno (NATUUR) para ser comunicada sempre que uma manifestação de ouvidoria com resposta parcial for finalizada pela Diretoria de Fiscalização. O aviso chega ao e-mail institucional da ouvidora.

Mensalmente a Ouvidoria reúne as denúncias ambientais finalizadas (avisadas por e-mail) em uma planilha e envia ao atendimento da Gerência de Fiscalização (atendimento.gefis@semace.ce.gov.br), para que a resposta final seja registrada na Plataforma Ceará Transparente.

Além disso, sempre que a ouvidoria é notificada pela CGE acerca das manifestações com resposta final pendente há mais de 06 meses, a planilha é redirecionada à Diretoria de Fiscalização- DIFIS para ciência e providências.

No ano de 2022, 167 manifestações foram finalizadas pela DIFIS. Dessas, 124 foram registradas nos anos anteriores a 2022, ou seja, estavam pendentes de resposta final há mais de 06 (seis) meses.



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 e sub assunto; a tipificação/assunto; tipo de serviço; o programa orçamentário; as manifestações por unidade, demonstrando quais setores recebem mais manifestações; e os municípios mais demandados.

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

Os relatórios que serviram de base para a presente análise foram extraídos da Plataforma Ceará Transparente no dia 12 de Janeiro de 2023, 10:24.

3.1- Total de Manifestações do Período

Gráfico - 01



Os anos de 2020 e 2021 registraram uma diminuição na quantidade de manifestações, se comparada ao ano de 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 Fevereiro, Março, Abril, Maio e Junho de 2020 e 2021, meses esses que coincidem com o estabelecimento de restrições mais rígidas para conter a pandemia.

A Semace também vem reduzindo as manifestações de ouvidoria em virtude da disponibilização ao público de um novo sistema denominado Gerenciamento Eletrônico de Documentos – GED, que desde 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 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 DIFIS, em 2022, a Semace registrou 60 denúncias ambientais através do aplicativo (Semace Móbile) e 131 via web (<http://mobile.semace.ce.gov.br/denunciaWeb>), totalizando 191 denúncias. Com a ampliação dos canais de denúncias ambientais, o cidadão 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.

Apesar do tímido aumento no quantitativo de manifestações em 2022, os assuntos demandados via ouvidoria não sofreram grandes mudanças, permanecendo dentro do perfil dos anos anteriores, conforme será explorado mais adiante.

Gráfico – 02



O **gráfico 02** apresenta os quantitativos mensais de 2022, mês a mês. Os picos identificados nos meses de Fevereiro e Agosto de 2022 são, respectivamente, questionamentos da sociedade referente à lei que autorizou o concurso da Semace em 2022, quando os cidadãos recorreram à ouvidoria para solicitar a inclusão de outros cursos superiores no rol de formações exigidas para o concurso; e reclamações de criadores amadores de passeriformes silvestres, referente ao atraso nas demandas por processos de renovação de SISPASS, ocasionado pela quantidade de processos pendentes na Diretoria de Fiscalização.

3.2- Manifestações por Meio de Entrada

Tabela – 01

Meio de Entrada-2022			
Meios	2021	2022	Variação
Internet	249	269	8,03%
Telefone 155	132	109	-17,42%
E-mail	34	44	29,41%
Telefone Fixo	27	23	-4,81%
Presencial	7	8	14,29%
Ceará App	0	1	100%
Whatsapp	0	1	100%
Caixa de Sugestões	0	0	0
Facebook	0	0	0
Reclame Aqui	0	0	0
Instagram	0	0	0
Twitter	0	0	0
Carta	0	0	0

Com relação aos canais utilizados para o registro das manifestações dos cidadãos (**Tabela 01**), observa-se que a plataforma Ceará Transparente continua sendo o principal meio utilizado pelo cidadão, com 269 manifestações, tendo apresentado um pequeno acréscimo de 8,03% em sua utilização, quando comparado com o ano de 2021, que contabilizou **249** manifestações.

O telefone 155, segundo colocado na preferência do cidadão que recorre à Semace, apresentou redução de 17,42%, se comparado a 2021. O e-mail, e aqui se trata do e-mail institucional da ouvidora titular, apresentou um aumento de 29,41%.

Vale ressaltar que o e-mail da ouvidora titular encontra-se divulgado, como transparência ativa, no sítio institucional da Semace. Outro ponto importante é que todas as demandas recebidas por e-mail, são devidamente registradas na plataforma Ceará Transparente.

Os meios presencial e por telefone fixo também foram utilizados pelo cidadão. Os demais canais que, em 2021 já apresentavam pouca relevância, em 2022 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; e também têm a sua disposição o Call Center da Semace, o qual é responsável por dirimir dúvidas e atender os clientes externos da instituição em todas as suas demandas.

3.3. Manifestações por Tipo

Tabela- 02

Tipologia de Manifestações 2021-2022			
Tipos	2021	2022	Variação
Reclamação	129	164	25,59%
Solicitação	152	128	-15,79%
Denúncia	152	142	-6,58%
Sugestão	4	4	0%
Elogio	12	19	58,33%

Em 2022, conforme a **Tabela 02**, houve um aumento de 25,59% no número de reclamações. Vale destacar que, entre 2019 e 2020, foi registrada queda de 43,22% no número de reclamações; e de 2020 a 2021, também ocorreu diminuição de 3,88% na quantidade de reclamações. Portanto, o referido aumento de 25,59% interrompe um período de queda nas manifestações com essa tipologia.

No que concerne à solicitação de serviços, se compararmos 2020 e 2021 houve redução de 43,42%; entre 2021 e 2022 também houve queda de 15,79%, comprovando que o cidadão usuário dos serviços da Semace recorre aos 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.

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).

Contudo, em 2022, as denúncias apresentaram uma redução de 6,58%, ocasionada pela ampliação dos canais de denúncias ambientais, onde o cidadão tem alargado seu leque de participação, visto que o aplicativo permite registrar a localização de forma mais fiel, proporcionando agilidade na organização das equipes de fiscalização e a otimização dos recursos públicos.

De acordo com a DIFIS, em 2022, a Semace registrou 60 denúncias ambientais através do aplicativo (Semace MóBILE) e 131 via web (<http://mobile.semace.ce.gov.br/denunciaWeb>), totalizando 191 denúncias.

Os elogios, por sua vez, que tiveram uma diminuição em 2021, em 2022 apresentaram um aumento de 58,33%, se comparados a 2021. As sugestões, por sua vez, mantiveram-se estáveis e em número pequeno.

3.3.1. Manifestações por Tipo/Assunto

Tabela – 03

Manifestações por Tipo/Assunto 2022		
Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	-Fiscalização Ambiental	74
	-Licenciamento Ambiental	31
	-Consulta de processos	12
	-Concurso Público / Seleção	10
	-Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	05
	-Análise e Monitoramento	05

	Ambiental -Atendimento Telefônico	05
Solicitação	-Fiscalização Ambiental -Licenciamento Ambiental -Concurso público / seleção -Consulta de Processos Ambientais	46 25 24 05
Denúncia	-Fiscalização Ambiental -Conduta Inadequada -Poluição Sonora -Licenciamento Ambiental	129 05 04 02
Sugestão	-Concurso público / seleção -Licenciamento Ambiental	03 01
Elogio	-Elogio ao servidor público/colaborador -Elogio aos serviços prestados pelo órgão	15 04

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

As reclamações referem-se, principalmente, às atividades fins da Semace: fiscalização, licenciamento e monitoramento. Com efeito, ao considerarmos os 07(sete) assuntos principais objeto de reclamações em 2022, verifica-se a Fiscalização Ambiental, o Licenciamento Ambiental, a consulta de processos, a insatisfação com os serviços prestados pelo órgão, a Análise e Monitoramento Ambiental e o Atendimento telefônico como aqueles que corresponderam a 80% das reclamações.

No que tange à reclamação, a Fiscalização Ambiental figura em primeiro lugar. Vale ressaltar que, das 74 reclamações com esse assunto, apenas 01 foi direcionada à Gerência de Instrução e Julgamento. Logo, a grande maioria é direcionada à Gerência de Execução de Fiscalização, instância responsável pela fiscalização ambiental.

Outro ponto importante a destacar é que apenas 02 reclamações referem-se à insatisfação quanto aos serviços prestados pela fiscalização (demora na fiscalização e atraso na prestação do serviço), as demais (72) são, de fato, denúncias ambientais categorizadas erroneamente no sistema como reclamação.

Com relação às reclamações referentes ao assunto "Licenciamento Ambiental", das 31 manifestações registradas, 09 demandas foram enviadas para a Gerência de Análise e Monitoramento-GEAMO e as demais para a Gerência de Controle Ambiental-GECON.

A GECON recebeu 22 reclamações e todas estão relacionadas aos processos de licenciamento em curso, especialmente sobre a demora na tramitação desses processos.

Já o assunto "consulta de processos" refere-se à dificuldade do cidadão em obter informações sobre algum processo em trâmite na instituição, seja por questões relacionadas à comunicação com os setores/ agentes públicos, seja por dificuldades enfrentadas nos sistemas institucionais.

Em 2022, a Semace recebeu reclamações com o assunto concursos/ seleções, relacionadas à lei que autorizou o concurso da Semace em 2022, momento em que os cidadãos recorreram à ouvidoria para reclamar da não inclusão de outros cursos superiores no rol de formações exigidas para o concurso.

No que tange à solicitação de serviços, a fiscalização ambiental também é o serviço mais solicitado via ouvidoria (46 manifestações). Aqui, também houve redução devido à reclassificação mencionada. Contudo, o cidadão ainda utiliza a ouvidoria para solicitar, principalmente, o serviço de Fiscalização Ambiental.

O assunto "licenciamento ambiental" somou 25 solicitações de serviços, as quais foram direcionadas aos seguintes setores: Coordenadoria Jurídica (1), Diretoria de Controle Ambiental (19), Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (1), Diretoria Regional de Sobral (1), Diretoria Regional do Crato (2) e Gerência de atendimento e Protocolo (1).

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

As denúncias referentes aos assuntos Fiscalização Ambiental e Licenciamento Ambiental são denúncias "Para o Estado", ou seja, solicitam ao Estado a intervenção fiscalizatória.

O assunto "poluição sonora" também se trata de uma denúncia ambiental, e foi destacada aqui para enfatizar a nova normatização trazida pelo Decreto 34.704/2022 que regulamenta a poluição sonora no Ceará, gerada por estabelecimentos comerciais e por veículos. O novo regramento trouxe a Semace como órgão competente para fiscalizar, nas situações em que o município não possui órgão ambiental fiscalizador.

3.3.2. Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Tabela - 04

Manifestações por Assunto/Sub-Assunto		
Assuntos	Sub-Assuntos*	Total
Fiscalização Ambiental	-Criação de animais, com e sem abate	60
	-Desmatamento	39
	-Intervenção em área de preservação permanente	33
	-Extração mineral	28
	-Posto de Combustível	15
	-Saneamento Ambiental	13
	-Indústria	10
Licenciamento Ambiental	-Demora nas atividades de licenciamento	43
	-Orientação e Procedimento	05
Concurso / seleção	-Insatisfação com a Comissão Organizadora	34
	- Realização de Concurso e seleção	03
Consulta de processos	- Não Consta*	20

*Não constam sub assuntos cadastrados no Ceará Transparente para esse assunto.

O assunto mais demandado em 2022 foi Fiscalização Ambiental e, dentre os subassuntos (**Tabela 04**), os mais destacados foram: criação de animais, com e sem

abate, desmatamento, intervenção em área de preservação permanente, extração mineral, posto de combustível, saneamento ambiental e indústria. Esses sub assuntos refletem o objeto das denúncias ambientais.

O segundo assunto que mais chegou aos canais de ouvidoria da Semace foi Licenciamento Ambiental e, considerando-se os sub assuntos, os mais demandados foram: demora nas atividades de licenciamento e orientação de procedimento. Com relação à demora, são em sua completude, pedidos de celeridade na emissão de licenças ambientais.

Já o terceiro assunto com maior frequência foi concursos/seleções, trazendo como sub assuntos a insatisfação com a Comissão Organizadora e a realização de Concurso e seleção. Como já referido anteriormente, são relacionados à lei que autorizou o concurso da Semace em 2022, momento em que os cidadãos recorreram à ouvidoria para reclamar da não inclusão de outros cursos superiores no rol de formações exigidas para o concurso.

O quarto assunto, "consulta de processos" não tem sub assuntos cadastrados no Ceará Transparente, mas, pela quantidade de manifestações, é importante ressaltar que estão relacionadas à dificuldade do cidadão em obter informações sobre algum processo em trâmite na instituição, seja por questões relacionadas à comunicação com os setores e agentes públicos, seja por dificuldades diversas nos sistemas institucionais.

3.3.3. Manifestações por Assunto/Sub-Assunto (COVID-19)

Em 2022 apenas 01 manifestação foi recebida pela ouvidoria com o assunto "Coronavírus (COVID 19)" e sub assunto "Ações de prevenção e combate ao Coronavírus", e esta foi categorizada como Reclamação.

A manifestação versava sobre o aparecimento de alguns casos de COVID 19 na Semace, e o manifestante alegava que a instituição não estava atuando com precaução e adotando as medidas de isolamento social necessárias. A demanda foi respondida como "improcedente" em virtude do arcabouço de medidas adotadas para conter o contágio apresentadas pela instituição, em harmonia com os Decretos expedidos pelo governo do estado referentes à COVID-19.



3.4. Manifestações por Tipo de Serviços

Tabela - 05

Manifestações por Tipo de Serviços	
Serviço	Total
Solicitar Fiscalização Ambiental	246
Solicitar Licenciamento Ambiental	24
Solicitar Autorização Ambiental	23
Solicitar autorização para criação amadora de pássaros silvestres nativos	05
Solicitar a dispensa do licenciamento ambiental	05
Solicitar atendimento ao público	04
Solicitar análise do Relatório de Acompanhamento e Monitoramento Ambiental-RAMA	04
Solicitar alteração da licença ambiental sem mudança de porte.	04
Solicitar pagamento de multa ambiental	03
Solicitar monitoramento ambiental automonitoramento	03
Solicitar autorização para manejo de fauna silvestre	03
Solicitar defesa de auto de infração ambiental	03
Solicitação de disseminação de informação ambiental.	03
Solicitar reativação de pátio virtual no sistema DOF(Documento de Origem Florestal)	03

A Tabela 05 apresenta os serviços mais demandados via manifestações de ouvidoria e, mais uma vez, a fiscalização ambiental, o licenciamento ambiental e a autorização ambiental são os principais. Os demais serviços apareceram de forma pontual ao longo de 2022.

3.5. Manifestações por Programa Orçamentário

Tabela -06

Manifestações por Programa Orçamentário	
Programas	Total
Ceará Mais Verde: Conservar e Proteger os Recursos Naturais e Biodiversidade do Ceará	290
Gestão Administrativa do Ceará	99
Ceará no Clima: Mitigando e se Adaptando às Mudanças Climáticas	64

A **Tabela 06** apresenta as manifestações por Programa Orçamentário. A maioria das manifestações registradas refere-se aos programas "Ceará mais Verde", "Gestão Administrativa do Ceará" e "Ceará no Clima", respectivamente ligadas à Fiscalização, à área administrativa e ao Licenciamento Ambiental.

3.6. Manifestações por Unidades Internas

Tabela-07

Unidades Internas - 2022	
Unidades	Total
Diretoria de Fiscalização	270
Diretoria de Controle e Proteção Ambiental	55
Diretoria Administrativo-Financeira	44
Diretoria Florestal	14
Gerência de Atendimento e Protocolo	13
Diretoria Regional do Crato	12
Superintendência	12
Diretoria de Tecnologia da Informação	08
Coordenadoria Jurídica	07
Assessoria de Desenvolvimento Institucional e Planejamento	06

Diretoria de Sobral	05
Assessoria de Comunicação	01

A **Tabela 07** apresenta as Unidades Internas mais demandadas em 2022. Mais uma vez percebe-se que aquelas responsáveis pelas ações finalísticas obtiveram maior representatividade. Assim, conforme a tabela, as mais demandadas são a Diretoria de Fiscalização (DIFIS), Diretoria de Controle e Proteção Ambiental (DICOP), Diretoria Administrativo-Financeira (DIAFI) e Diretoria Florestal (DIFLO).

Gráfico – 03



As denúncias que chegaram à Diretoria de Fiscalização-DIFIS em 2022 permaneceram praticamente estáveis, se comparadas a 2021. Vale ressaltar que em 2020 o número de denúncias foi 47 e o aumento que vem sendo observado em 2021 e 2022, 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 e 2022 não foram registradas denúncias contra o Estado na Diretoria de Fiscalização.

Do quantitativo de reclamações, a DIFIS recebeu apenas 06 demandas em 2022 reclamando da demora dos serviços prestados. O restante (82) corresponde a denúncias ambientais que foram categorizadas erroneamente como reclamação. Vale destacar que a Semace já enviou alguns e-mails para a Central 155 e comunicou à CGE quanto a essa classificação errônea que impacta diretamente nos relatórios gerenciais.

No que concerne à solicitação, o mesmo equívoco quanto à classificação se repete, quando são categorizadas denúncias ambientais como solicitações de serviços. Logo, do quantitativo referente à solicitação de serviço em 2022 (46), apenas 01 demanda versava sobre outro serviço; os outros 45 casos são, na prática, denúncias ambientais.

Dessa breve análise pode-se concluir que o número de denúncias ambientais que chegam pela ouvidoria é maior do que aquelas categorizadas como denúncias para o Estado.

Gráfico 04



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), ocorreu uma diminuição dos tipos Denúncias, Reclamação e Solicitação. As denúncias, em 2022, tiveram uma redução significativa (**Gráfico 04**) e os dois casos registrados nesse tipo são denúncias “para o Estado” e não “contra o Estado”.

As reclamações e solicitações também sofreram redução, demonstrando que as ações implantadas desde 2018 no setor de licenciamento e monitoramento, áreas que compõem a Diretoria de Controle e Proteção Ambiental-DICOP, estão alcançando resultados satisfatórios.

Gráfico 05



A Diretoria Florestal-DIFLO, por sua vez, não registrou denúncias em 2022; obteve redução no número de reclamações e aumento na solicitação de serviços.

Gráfico 06



A Diretoria Administrativo-Financeira-DIAFI apresentou aumento nos tipos denúncia, reclamação e solicitação, conforme **Gráfico 06**.

Vários questionamentos chegaram à DIAFI em 2022 relacionados à lei que autorizou o concurso da Semace em 2022, momento em que os cidadãos recorreram à ouvidoria para solicitar a inclusão de outros cursos superiores no rol de formações exigidas para o concurso. Essas demandas resultaram num aumento de solicitações e reclamações. As denúncias, por seu turno, referem-se à conduta inadequada de servidor/colaborador e versaram sobre irregularidades administrativas/atos ilícitos, abuso de autoridade e propina/extorsão. Todas as denúncias que chegaram à Diretoria Administrativa Financeira foram consideradas improcedentes.

3.7 – Manifestações por Município

Tabela - 08

Manifestações por Município		
Municípios	2021	2022
Fortaleza	51	96
Caucaia	1	8
Guaramiranga	1	2
Maracanaú	3	2
Demais	91	101
Indefinidos	283	248

A estatística de manifestação por município apresenta uma questão que impossibilita maiores conclusões, pois a maioria das manifestações registradas em 2022 não apresentou a identificação do município (indefinidos).

O destaque ficou por conta do município de Fortaleza que apresentou 23 manifestações em 2020, 51 em 2021 e 96 em 2022. 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, àquelas 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 2022 foram respondidas dentro do prazo, levando a Semace a manter o índice de 100% de resolubilidade.

Tabela 9:

Resolubilidade/Detalhamento por Situação			
Situação	Quantidade de Manifestações em 2020	Quantidade de Manifestações em 2021	Quantidade de Manifestações em 2022
Manifestações Respondidas no Prazo	455	449	457
Manifestações Respondidas fora do Prazo	0	0	0
Manifestações em apuração no prazo (não concluídas)	14	0	0
Manifestações em apuração fora prazo (não concluídas)	0	0	0
Total	455	449	457

Tabela - 10

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

4.1.1 - Ações para melhoria do Índice de Resolubilidade

Com relação ao aperfeiçoamento desse índice, a Ouvidoria da Semace apresentou em 2022, 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 nos últimos 03 anos.

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.

4.1.2. Tempo Médio de Resposta

Tabela 11

Tempo Médio de Resposta	
Tempo Médio de Resposta 2020	7 dias
Tempo Médio de Resposta 2021	9 dias
Tempo Médio de Resposta 2022	9 dias

De acordo com os dados extraídos das Planilhas estatísticas da Plataforma Ceará Transparente, referentes aos anos de 2020, 2021 e 2022 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.

Ainda assim, a ouvidoria da Semace apresenta orientações nas reuniões do COMEX com vistas à conscientização da importância da celeridade nas respostas.

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 2022 (31 usuários), se comparado a 2021 (41).

Esse quantitativo representa 6,78% das manifestações finalizadas na ouvidoria da Semace, representando uma leve redução se comparado ao ano de 2021, 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 67,80%, 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 2022, abaixo de 78%, é a quantidade de reaberturas de manifestações, que em 2021, foi de 19 manifestações e em 2022 foi de 15 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.

4.2.1 Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

Tabela 12

Resultados da Pesquisa de Satisfação 2022	
A. a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento (considere a atenção, compromisso e respeito do ouvidor e sua equipe)?	3,39
B. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	3,23
C. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação? (considere a comunicação, facilidade de uso, celeridade e funcionalidade).	3,65
D. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada? (considere se a resposta atende aos questionamentos apresentados e se a ouvidoria justifica uma eventual impossibilidade de atendimento)	3,29
Média	3,39
Índice de Satisfação:	67,80%

Obs1: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente em 12 de Janeiro de 2023, 10:24

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

4.2.2 - Ações para melhoria do índice de satisfação

O acompanhamento do índice de satisfação é feito semestralmente e apresentado aos gestores das áreas e à gestão superior na reunião do Comitê Executivo, conforme Ata presente no **Anexo 02**. Na oportunidade, os gestores tomam conhecimento do quesito de menor pontuação e são orientados quanto à fragilidade apontada e formas de melhoria.

Na reunião em tela, aos presentes foi mostrado que, em comparação com a meta, a satisfação com as respostas caiu, ficando em 2022.1 em 64,04%, sendo a meta oficial é 78%. Foi ressaltada a necessidade de mais atenção na qualidade das respostas, ao tempo que foi solicitado aos gerentes e diretores uma atenção em relação ao tempo em que as demandas são respondidas.

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

Como a maioria das manifestações são denúncias ambientais, a Diretoria de Fiscalização possui uma programação de fiscalização para o estado todo, com demanda alta e quantidade de fiscais insuficiente, sendo bastante natural que o cidadão avalie negativamente suas solicitações de fiscalização, visto que, na maioria dos casos, as manifestações requerem uma intervenção mais célere, o que não é possível com o cenário atual da instituição.

4.2.3 – Amostra de Respondentes

Total de pesquisas respondidas	31
Total de manifestações finalizadas	457
Representação da Amostra	6,78%

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

4.2.4 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	2,9%
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,68%

Esse índice demonstra uma percepção positiva da Ouvidoria da Semace, já que o índice apresentou uma melhoria na percepção do manifestante após sua experiência, demonstrando que, de alguma forma, a percepção da sociedade com o instituto ouvidoria vem mudando positivamente.

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.

Apesar de ainda constarem poucas demandas sobre a conduta inadequada de servidor/colaborador, o objeto das denúncias contra o Estado saiu do setor de licenciamento e passou a restringir-se ao setor administrativo.

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(denúncias ambientais) 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, e assim deve ser, 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 e em 2022, 43 manifestações.



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 implantadas 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.

A Semace vem implementado também ferramentas tecnológicas e orientações junto ao corpo técnico visando ampliar, cada vez mais, a transparência ativa, disponibilizando um arcabouço de informações no sítio institucional e no sistema Natuur para que a sociedade exerça cada vez mais o controle social.

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 2022, a Ouvidoria de forma passiva (através do aviso do NATUUR) e ativa (solicitando as respostas finais diretamente à DIFIS), conseguiu finalizar 167 manifestações que aguardavam o desfecho da fiscalização. 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. **(Anexos 03, 04 e 05)**

2- A Ouvidoria participa das reuniões do Comitê Executivo da Semace-COMEX e apresenta, semestralmente, o Relatório de Ouvidoria ao corpo técnico. **(Anexo 02)**

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/>). Também em 2022 foi iniciado o mapeamento de processos e gestão de riscos do processo de aquisição de mão de obra, conforme **(Anexos 06 e 07)**

A Comissão Setorial de Ética Pública da Superintendência Estadual do Meio Ambiente (Semace) iniciou, em 2022 as atividades de cunho educativo, visando aproximar as regras presentes no Decreto ao corpo funcional da instituição. Iniciou a publicação de banners mensais nos sítios institucionais e intranet com alguns mandamentos éticos presentes no referido Decreto. **(Anexo 08)**

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. Em 2022, já com sua Carta de Serviço atualizada, a Semace realiza apenas a gestão.

5- A DIFIS incluiu as manifestações de ouvidoria como prioritárias, juntamente com as demandas do Ministério Público, imprimindo assim mais celeridade nas ações de fiscalização de denúncias advindas da ouvidoria.

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 e controle social, bem como relacionados ao controle interno, promovidos ou não pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado-CGE. Os eventos e capacitações com participação das ouvidoras estão descritos a seguir:

- Reuniões da Rede de Fomento ao Controle Social

I Reunião	23/02/2022
II Reunião	20/04/2022
III Reunião	29/06/2022
IV Reunião	24/08/2022
V Reunião	26/10/2022
VI Reunião	14/12/2022

- Curso de Avaliação da Estrutura de Controle
- Oficina de Construção do Relatório de Ouvidoria
- XXV Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman
- XVI Encontro Estadual do Controle Interno
- Implementação do Programa de Integridade na Administração Pública do Estado do Ceará
- Oficina Utilização do Sistema [Gestão.gov.br](http://gestao.gov.br)
- Curso Processo Administrativo de Responsabilização -PAR e Acordo de Leniência -AL

8- CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO E AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS

A Carta de Serviços ao Cidadão da Semace está atualizada desde novembro de 2021. Atualmente possui 61 serviços, sendo todos os serviços digitais.

A Semace realiza pesquisa de satisfação junto aos cidadãos (clientes externos) desde o ano de 2016 e os relatórios são apresentados nas reuniões com o corpo diretor e disponibilizados no site da instituição, através do link <https://www.semace.ce.gov.br/pesquisas-de-satisfacao/>

A pesquisa é realizada entre os meses de Março e Abril, referente ao ano anterior, e é enviada aos usuários por e-mail para os endereços cadastrados no sistema Natuur. Foram registradas cerca de 604 respostas completas na pesquisa de 2021.

A Tabela 05, já apresentada anteriormente, traz os serviços mais demandados via manifestações de ouvidoria em 2022, sendo a fiscalização ambiental, o licenciamento ambiental e a autorização ambiental os principais.

No momento da construção desse relatório, a pesquisa referente ao ano de 2022 ainda não havia sido aplicada. Contudo, a pesquisa referente ao ano de 2021 nos permite verificar que 80% dos respondentes avaliaram o serviço "Solicitar Licenciamento Ambiental", sendo que 125 pessoas avaliaram o serviço como bom/excelente e 54 como ruim / intermediário.

Outro ponto em destaque da pesquisa é que a maioria atribuiu a nota 5 (excelente) para o quesito Transparência e Comunicação nos processos de licenciamento. Contabilizando 47 das 119 respostas; o Sistema de Licenciamento Online da Semace recebeu nota 5, sendo classificado assim como excelente. O item "checklist" também foi classificado como excelente – em torno de 8% dos 20% respondentes atribuíram a nota 5. Por último, a avaliação das Análises Técnicas, seguiu o mesmo nível dos demais itens e teve como nota preponderante a nota 4 -42 respostas no universo de 117.

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, e assim deve ser, visto que a preservação ambiental é um dever de todos.

Com relação ao licenciamento ambiental, em 2019 foi editada a Resolução COEMA N° 02, de 11 de abril de 2019 (DOE 17/05/2019), que trouxe Procedimentos,

Critérios, Parâmetros e Custos Aplicados aos Procedimentos de Licenciamento e Autorização Ambiental no âmbito da Superintendência Estadual do Meio Ambiente – Semace, trazendo mais celeridade a esses serviços.

Além disso, a Semace vem adotando desde a Agenda Estratégica de 2017, 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 como medidas para reduzir o tempo de emissão das licenças.

A implementação de ferramentas tecnológicas e orientações junto ao corpo técnico visando ampliar, cada vez mais, a transparência ativa, disponibilizando um arcabouço de informações no sítio institucional e no sistema Natuur para que a sociedade exerça cada vez mais o controle social.



9- 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 2022. **(Anexo 01);**

2- A Ouvidoria está desenvolvendo fluxos de procedimentos para o cumprimento das orientações apontadas no Relatório de Gestão de Ouvidoria 2020 **(Anexos 09 e 10)**. Além disso, tem cumprido, desde 2019, a orientação referente ao envio de informações à Central 155.

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. 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. **(Anexos 4, 5 e 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;

10 - 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 2022 com a consciência e a consistência de sua identidade como instituição imprescindível à melhoria da relação Semace- cidadão.



11 - SUGESTÕES DE MELHORIA

- 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 quantidade de respostas;
- Aprimorar a confiabilidade dos relatórios gerenciais disponíveis na aba de Ouvidoria do Ceará Transparente, favorecendo a celeridade na elaboração de Relatórios;
- Em virtude da quantidade de manifestações com respostas parciais na Semace, sugere-se que as denúncias ambientais sejam categorizadas como "solicitação de serviços" ou que as respostas enviadas pela Diretoria de Fiscalização informando que foi aberta a Ocorrência no sistema interno da Semace, sejam consideradas como resposta final.

Evelline P. Fernandes

OUVIDORA SETORIAL

12 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

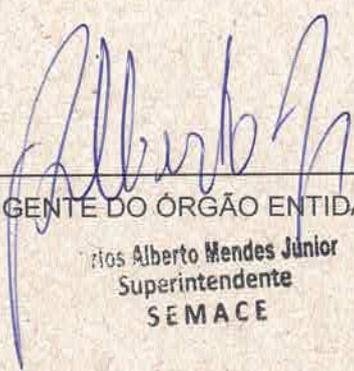
O trabalho executado pela Setorial de Ouvidoria da Superintendência Estadual do Meio Ambiente – SEMACE é de suma relevância, tendo em vista a necessidade de se promover o atendimento às demandas apresentadas, que vão desde a solicitação de informações acerca da tramitação dos processos de licenciamento 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 das 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, 09 de março de 2023.

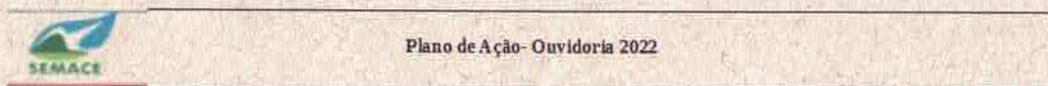


DIRIGENTE DO ÓRGÃO ENTIDADE

Alberto Mendes Junior
Superintendente
SEMACE

ANEXO 01

Plano de ação Orientações 2021-2022



Assunto: Ações apontadas nas Orientações do Relatório de Gestão de Ouvidoria 2021	Responsável: Eveline Pinheiro e Lene Peixoto	Início: 01/09/2022	Fim: 31/08/2023	Número do Plano: 001/2022
Objetivo: Estabelecer planejamento e direcionamento às ações da Ouvidoria da SEMACE no período de setembro de 2022 a agosto de 2023, buscando excelência no atendimento ao cidadão.				

Item	Ação	Metas	Responsável	Início	Término	Observações/ conclusões
01- Estabelecer rotina para o monitoramento dos resultados do índice satisfação, por meio de análise qualitativa, com foco nas considerações/justificativas apresentadas pelos cidadãos nas notas atribuídas, buscando a melhoria do resultado do índice de satisfação	1. Acompanhar o índice de satisfação 2. Apresentar aos gestores na reunião do COMEX	- Monitorar semestralmente o índice de satisfação	- Ouvidoria	01/09/2022	31/08/2023	- Ação iniciada com a apresentação semestral no Comitê Executivo em Setembro/2022 - Ação em andamento
02- Criação de procedimentos internos e de plano de ação para a conclusão das manifestações respondidas parcialmente, e que já estejam com o prazo superior a 06 (seis) meses, em consonância com a Instrução Normativa CGE nº 01/2020	1. Encaminhar cobrança CGE para as Direções envolvidas; 2. Encaminhar planilha mensal com as demandas encerradas no NATUUR para a Diretoria de Fiscalização	- Encaminhar 01 (uma) planilha mensal com as manifestações com prazo de 6 meses expirado;	- Ouvidoria	01/09/2022	31/08/2023	- Ação já era realizada em 2021 e possui status contínuo - Ação em andamento periodicamente.

ANEXO 02

ATA Reunião do Comitê Executivo da Semace



5ª REUNIÃO DO COMITÊ EXECUTIVO 2022 SUPERINTENDÊNCIA ESTADUAL DO MEIO AMBIENTE – SEMACE

Ao vigésimo dia do mês de Setembro de dois mil e vinte e dois, às quatorze horas, no auditório Régia Nântua, sede da SEMACE em Fortaleza/CE, se reuniram: Carlos Alberto (SUPERINTENDENTE), Virginia Carvalho (SUPERINTENDENTE ADJUNTO), Carolina Braga (DIFIS), Pablo Bonfim (DIFIS/ GEFIS), Shirley Esteves (GEIJU), Adirson Freitas (DIFLO), George Emanuel (GECEF), Tiago Bessa (DITEC), Paulo Roberto (GEAPR), Ulisses Costa (ASSESP), Edilson Holanda (ASDIP), Thomaz Cassunde (ASDIP), Eveline Pinheiro (OUVIDORIA), Emanuelle Leitão (DICOP), Livia de Castro (GECON), Liliane Farias (GEAMO), Ana Paula (DIAFI/GEFIN), Natalia Pinheiro (DIAFI), Gabriel Santana (DICRA), Regis Nunes (DIAFI/GESUP), Nayana Maciel (GEREH), Aline Caetano (CAR), Antônio Geovamio (COJUR), Ana Luzia Brito (ASCON). A reunião teve como pautas principais as seguintes apresentações: 1. Relatório de Ouvidoria. 2. Orçamento 2023. 3. Plano de Capacitação. A reunião iniciou-se com a apresentação do Relatório de Ouvidoria Semestral (Janeiro – Junho 2022), pela ouvidora Eveline Pinheiro. De início, foi falado que no período de 2022.1 houve um aumento no total de manifestações, indo de 187 em 2021.1 para 247 no mesmo período de 2022. Contudo, foi observado que o aumento de manifestações classificadas como Reclamação e Denúncia, se dá ao fato de uma equivocada classificação no momento do atendimento ao cidadão, onde muitas vezes o cidadão quer realizar uma denúncia ou solicitar uma fiscalização e, por iniciar a 'fala falando em "reclamar", o atendimento é classificado como "Reclamação" e não "Denúncia Ambiental", que seria o correto. Outro ponto de atenção na apresentação da ouvidoria foi a questão do tempo médio de resposta e a qualidade da mesma. Foi mostrado que, em comparação com a meta, a satisfação com as respostas caiu, ficando em 2022.1 em 64,04%, e a meta é 84%. Foi frisado, ao tempo que foi pedido aos gerentes e diretores, uma atenção em relação ao tempo em que as demandas são respondidas e a qualidade das mesmas. A segunda apresentação, feita pelo assessor da ASDIP Edilson Holanda, foi do Orçamento da SEMACE para o ano de 2023. De abertura, foi salientado que o orçamento apresentado foi feito com base na expectativa de arrecadação da fonte 70 para 2023, de 33 milhões. Foi dito pelo assessor que foi buscado levar em conta todas as demandas das diretorias. Contudo, pela necessidade de enxugamento e priorização financeira, não foi possível atender a todos

Assinado por: EVELINE PINHEIRO, OUVIDORA, em 14/09/2022 às 14:05:33. Documento assinado eletronicamente em 14/09/2022 às 14:05:33. Para mais informações, consulte o site: www.semace.ce.gov.br

ANEXO 03

Ações para finalização das respostas parciais



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

6 de Dezembro de 2022 11:56

Para: "Liliana Maria Mota de Oliveira" <liliana.mota@semace.ce.gov.br>

Resposta final GEFIS 07.ods (20,7 kB) [Descarregar](#) | [Porta-documentos](#) | [Remover](#)

Prezada,

Segue planilha com as últimas cobranças da CGE.

Atenciosamente,

Eveline Pinheiro

Gestora Ambiental /Ouvidora

Tel: (85) 3101-5520

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



Av. Jaime Benévolo, 1400 - Bairro de Fátima
CEP: 80.050-155 - Fortaleza/CE
Fone: (85) 3101-5547 / 0800-275-22-33
Fax: (85) 3101-5547

www.ceara.gov.br
@governodoceara



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

23 de Agosto de 2022 15:50

Para: "Liliana Maria Mota de Oliveira" <liliana.mota@semace.ce.gov.br>

Cc: "lene.peixoto" <lene.peixoto@semace.ce.gov.br>

Resposta final GEFIS 04.ods (18,3 kB) [Descarregar](#) | [Porta-documentos](#) | [Remover](#)

Prezada, Liliana,

Segue planilha 04 com as denúncias já aptas ao registro da Resposta Final.

Ressalto que, devido à inconsistência temporária da Plataforma Ceará Transparente, o registro da resposta final deverá ser feito acessando a referida plataforma, com e-mail e senha (conforme cadastro já efetivado), e realizando o registro no campo "Comentários"- "comentários internos". Já consta nesse mesmo campo o registro dessa ouvidoria pedindo a resposta final. Pedimos que, logo que ocorra o registro das denúncias dessa planilha 04, nos informe para que possamos finalizá-las.

Qualquer dúvida, estou à disposição.

Eveline Pinheiro

Gestora Ambiental /Ouvidora

Tel: (85) 3101-5520

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



Av. Jaime Benévolo, 1400 - Bairro de Fátima
CEP: 80.050-155 - Fortaleza/CE
Fone: (85) 3101-5547 / 0800-275-22-33
Fax: (85) 3101-5547

www.ceara.gov.br
@governodoceara

ANEXO 04

Ações para finalização das respostas parciais

DENÚNCIAS PARA RESPOSTA FINAL 08			
PROTOCOLO	OCORRÊNCIA	PROCESSO	STATUS
6160497	202209018-DEN		Finalizada
6151893	2022082912-DEN		Devolver
5148275	201903285-DEN		Devolver
5291612	201910316-DEN		Finalizada
5113378	201901316-DEN		Devolver
5180677	2019052810-DEN		Devolver
5917898	202112205-DEN		Finalizada
6194961	202210144-DEN		Finalizada
6193620	202210114-DEN		Finalizada
838592	201805025-DEN		Finalizada
6175213	202209262-DEN		Devolver
5223431	201907195-DEN		Finalizada
5853828	202110152-DEN		Finalizada
5178839	2019052719-DEN		Finalizada
6182919	202210055-DEN		Finalizada
6182919	202210054-DEN		Finalizada
5569740	202010091-DEN		Finalizada
6167097	202209093-DEN		Finalizada
838536	201805023-DEN		Finalizada
5598952	202012092-DEN		Finalizada
6210428	202211036-DEN		Finalizada
5063442	201812039-DEN		Devolver

ANEXO 05

Controle de finalização de manifestações parciais

		Nº NATUUR	Nº Manifest	Status	DATA	OBS
1	1	2017112413-DEN	Antes CT	Antes CT		
2	1	201909054-DEN	5102083	Finalizada		
3	1	201812044-DEN	5077895	Finalizada		
4	1	2018091317-DEN	5024403	Cadastrada como resposta final		
5	1	201809068-DEN	5024403	Cadastrada como resposta final		
6	1	202110232-DEN	5866316	Finalizada		
7	1	2015091426-DEN	Antes CT	Antes CT		
8	1	202110197-DEN	5854218	Finalizada		
9	1	201804117-DEN	835529	Cadastrada como resposta final		
10	1	202111062-DEN	5872353	Finalizada		
11	1	2013040110-DEN	Antes CT	Antes CT		
12	1	202110199-DEN	5840883	Finalizada		
13	1	201801085-DEN	812516	Cadastrada como resposta final		
14	1	202102053-DEN	5646524	Finalizada		
15	1	2020031618-DEN	5381971	Finalizada		
16	1	202112201-DEN	5904760	Finalizada		
17	1	202110231-DEN	5864928	Finalizada		
18	1	2021102524-DEN	5868089	Finalizada		
19	1	202111226-DEN	5884401	Finalizada		
20	1	202101051-DEN	5623142	Finalizada		
21	1	201310313-DEN	Antes CT	Antes CT		
22	1	2013103015-DEN	Antes CT	Antes CT		
23	1	2015081332-DEN	Antes CT	Antes CT		
24	1	202201071-DEN	5936885	Finalizada		
25	1	202111308-DEN	5612737	Cadastrada como resposta final		
26	1	202111302-DEN	5888868	Finalizada		
27	1	2021113010-DEN	5896883	Finalizada		
28	1	202111121-DEN	5878243	Finalizada		
29	1	2021093021-DEN	5847711	Finalizada		
30	1	2017050325-DEN	Antes CT	Antes CT		
31	1	202103296-DEN	5692929	Finalizada		
32	1	202107054-DEN	5774290	Finalizada		
33	1	202010153-DEN	5574664	Finalizada		
34	1	202110151-DEN	5851229	Finalizada		
35	1	2015060514-DEN	Antes CT	Antes CT		
36	1	2014090812-DEN	Antes CT	Antes CT		
37	1	201904092-DEN	5148722	Finalizada		

ANEXO 07

Gestão de Riscos- Mão de Obra

GERENCIAMENTO DE RISCOS - PA Mão de Obra																
REPRESENTAÇÃO DE RISCOS - RANKING		Cenário de Magnitude - Evolução Potencial					DATA DE ATUALIZAÇÃO					REV 22				
Identificação dos Riscos		Controles					Análise dos Riscos					Mitigação dos Riscos				
Descrição do Risco	Causa do Risco	Evento	Consequência	Categoria	Impacto / Severidade	Probabilidade	Impacto	Risco Inicial	Atualização dos Riscos	Risco Residual	Resposta	Resposta	Resposta	Resposta	Resposta	Resposta
Tabular (1)	- Abrir processo com mais de três anos de contrato vigente	- Ausência de gestão dos contratos e ausência de procedimentos	- atraso, estresse, impedimento de contratos, prejuízo de serviços das unidades, recomendações dos órgãos de controle	Categoria	- Desatualização de dados para a gestão de contratos	05 - Médio	08 - Alto	40	04 - Satisfatório	16	M - Plano Médio	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
Autorizar	- ausência de assinatura do Superintendente	- ausência de procedimentos	- atraso no processo, recomendações dos controles	Legal		01 - Baixo	08 - Médio	16	1,0 - Insuficiente	10	M - Plano Médio	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
Selecionar abertura de processo				Legal		02 - Baixo	08 - Alto	16	0,9 - Baixo	11,8	M - Plano Médio	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
Abri processo	- Abri processo sem a assinatura do gestor máximo	- ausência de procedimentos	- atraso no processo, recomendações dos controles	Legal		02 - Baixo	08 - Médio	16	1,0 - Insuficiente	16	M - Plano Médio	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto

ANEXO 08

Ações para fortalecimento da Ética

DIAS PARAGUAI (móvil) 894

PROCESOS MOVIMENTADOS (Límite) 0

DOCUMENTOS MEXIADOS 0

INDICADORES FINALIZADOS 0

Mural de notícias

98402-7520

Whatsapp da Ditec para
Atendimentos Internos

DITEC
ATENDE



Você Sabia?

A Sermace tem Comissão Setorial de Ética Pública - CSEP, instituída por meio da Portaria 60/2022 (DOE 14/06/2022).

Seus membros:

- Larissa Sáez Vaccarella (COJURE)
- Evelise Pinheiro Fernandes (Dauabral)
- Letícia de Souza Malheiros (SERAMO)
- Rael Gomes Silva (DIFIS)
- Paulo José de Castro Sávio (SEJOP)
- Milene Costa de Oliveira (Superintendência)

A CSEP tem como competência, dentre outras, atuar como instância consultiva de dirigentes e servidores no âmbito do seu respectivo órgão ou entidade (Art. 12 do Decreto 29.887, DE 31 DE AGOSTO DE 2009).

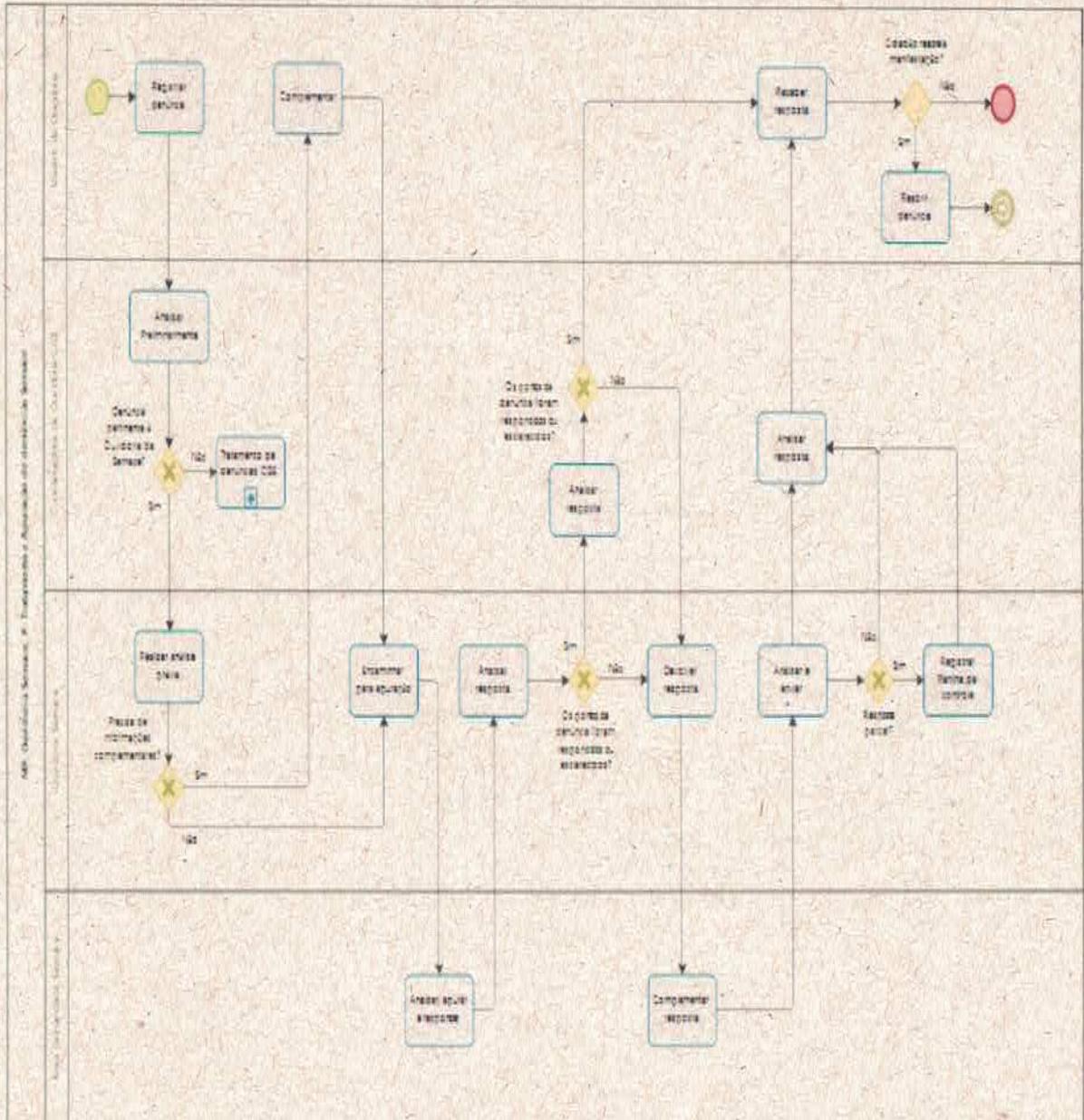


comisaodetetica@sermace.ce.gov.br



ANEXO 09

Orientação Relatório 2021



ANEXO 10

Orientação Relatório 2021

