



**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE  
E MUDANÇA DO CLIMA

# RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA 2023



**Período: 01/01/2023 a 31/12/2023**

## 1 - EXPEDIENTE

**Superintendente** – Carlos Alberto Mendes Júnior

**Superintendente Adjunta** – Virgínia Carvalho

**Ouvidor** – Heitor Borborema

**Ouvidora Substituta** – Lene Simone de Queiroz Malveira Peixoto

## 2 - 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 SEMACE compõe o Sistema de Ouvidoria 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 principal 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 esquivamos 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, apesar da Lei Complementar nº 140/2011, determinar a competência legal para que os municípios exerçam o controle e a fiscalização das atividades e dos empreendimentos locais, a Ouvidoria da SEMACE atende as demandas relacionadas a assuntos diversos, estendendo o atendimento aos 184 municípios cearenses.

As manifestações que chegam à Ouvidoria da SEMACE advêm, em sua quase totalidade, dos canais 155 e da plataforma Ceará Transparente, estando também à disposição do cidadão 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.

A Ouvidoria vem sempre apresentando, 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, e finaliza 2023

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

### 3 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES EMITIDAS PELA CGE (RELATÓRIO DE GESTÃO 2022)

Neste tópico são apresentadas as orientações apontadas no Relatório de Gestão de Ouvidoria de 2022, com a descrição das ações desenvolvidas e o atual estágio de aperfeiçoamento. A Ouvidoria da SEMACE desenvolveu ações no sentido de tornar mais célere a execução e o acompanhamento das recomendações do Relatório de Gestão de Ouvidoria de 2022, pelo que segue;

#### Orientação 05

*“Orientação 05 - Criação de procedimentos internos e de plano de ação para a conclusão das denúncias respondidas parcialmente, e que já estejam com o prazo superior a 06 (seis) meses, em consonância com a Instrução Normativa CGE nº 01/2020 e com a Portaria nº 52/2020.”*

Considerando que basicamente as denúncias parcialmente respondidas se encontram com mais de 6 meses de prazo, referem-se à área de fiscalização, a ouvidoria da SEMACE implementou, desde 2019, um aviso no sistema interno de registro e acompanhamento das fiscalizações (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 responsável para ciência e providências.

Ainda no mês de novembro de 2023 existia uma demanda reprimida (passivo) de 186 manifestações parciais vencidas há mais de 6 (seis) meses, referentes aos anos de 2017 a 2022. Havia também um estoque de 228 manifestações parcialmente respondidas, porém ainda dentro do prazo.

Conforme será demonstrado ao longo do presente relatório, a nossa maior demanda refere-se à fiscalização ambiental, fiscalizações essas de competência da Diretoria de Fiscalização – DIFIS.

Em alinhamento entre esta Ouvidoria e a DIFIS, foi realizado um mutirão nos meses de novembro e dezembro de 2023 a fim de encaminhar respostas finais aos usuários, tendo o número de manifestações parciais vencidas diminuído de 186 para 67, representando uma queda de 63,98%, e as parcialmente respondidas dentro do prazo, diminuído de 228 para 116, representando uma queda de 49,12%.

A meta para o ano de 2024 é zerar todas as demandas em atraso, acumuladas entre os anos de 2017 e 2022, e diminuir o tempo médio de respostas para 7 dias, de modo a não mais se acumularem demandas sem respostas finalizadas.

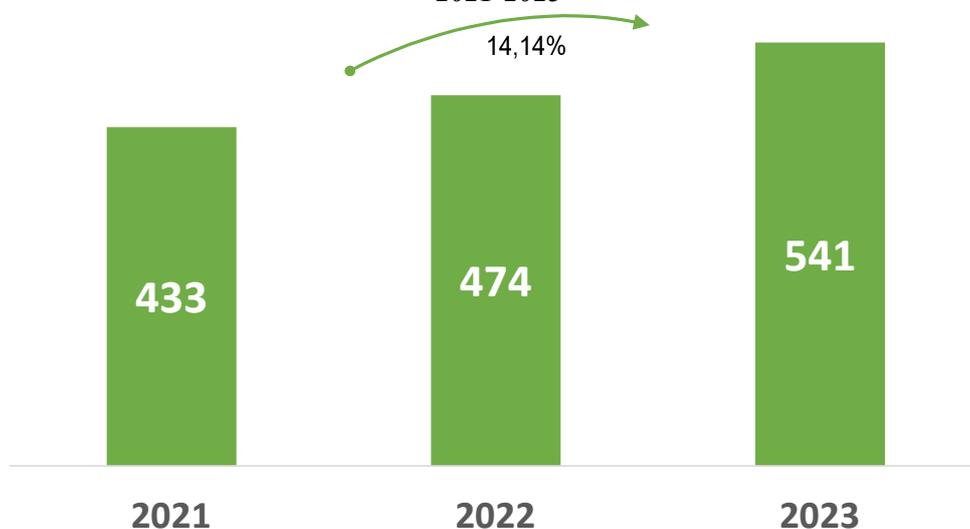
#### 4 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

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 31 de Janeiro de 2024, 20:40.

### 3.1- Total de Manifestações do Período

Gráfico – 01 – Total de Manifestações  
2021-2023

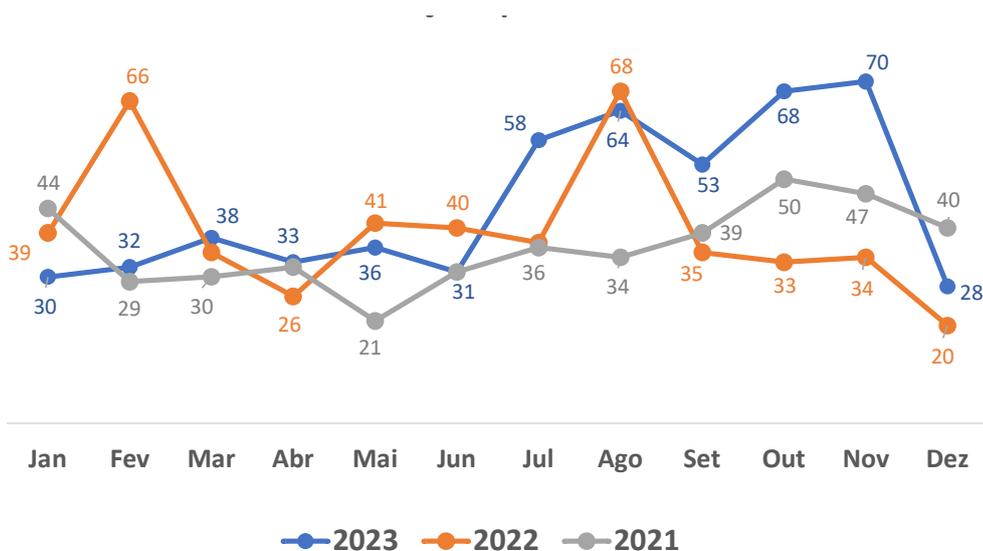


Fonte: Ceará Transparente-Relatórios Estatísticos. Consulta em 31/01/2024.

<https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports?locale=pt-BR>

Além do aumento de 24,94% no quantitativo de manifestações ao longo do período de 2021 a 2023, sendo 9,47% de 2021 para 2022 e 14,14% de 2022 para 2023, houve uma modificação importante quanto aos canais utilizados e quanto ao tipo de demanda realizada pelo cidadão, alterando um pouco o perfil dos anos anteriores, conforme será explorado mais adiante.

Gráfico – 02 – Total de Manifestações por Mês  
2021-2023



Fonte: Ceará Transparente-Relatórios Estatísticos. Consulta em 31/01/2024.

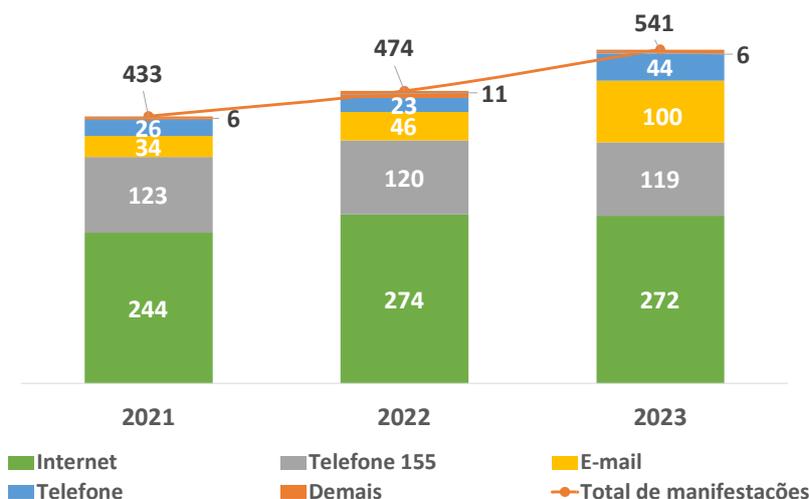
<https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports?locale=pt-BR>

O **Gráfico 02** apresenta os quantitativos mensais dos últimos três anos, 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 do Cadastro do Sistema de Controle e Monitoramento utilizado pelos estados para concessão das licenças de criação amadora de pássaros (SISPASS), ocasionado pela quantidade de processos pendentes na Diretoria de Fiscalização.

O acréscimo no quantitativo de manifestações, observado no ano de 2023, principalmente no segundo semestre, onde a média mensal foi de 57 manifestações, superou em muito o patamar observado no mesmo período de 2021 (média mensal de 41 manifestações), a despeito da redução ocorrida no segundo semestre de 2022, cuja média mensal de 38 manifestações foi influenciada pela demanda em função do concurso, conforme comentado anteriormente. Isso implica mudança de comportamento do cidadão, que merece uma atenção por parte da administração da SEMACE.

### 3.2- Manifestações por Meio de Entrada

**Gráfico 03 – Manifestações Por Meio de Entrada  
2021 – 2023**



Fonte: Ceará Transparente-Relatórios Estatísticos. Consulta em 31/01/2024.  
<https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports?locale=pt-BR>

Com relação aos canais utilizados para o registro das manifestações dos cidadãos (*Gráfico 03*) observa-se que a plataforma **Ceará Transparente** continua sendo o principal meio utilizado pelo cidadão, com 272 manifestações, tendo apresentado uma redução pouco significativa de 0,73% em sua utilização, quando comparado com o ano de 2022, que contabilizou 274 manifestações.

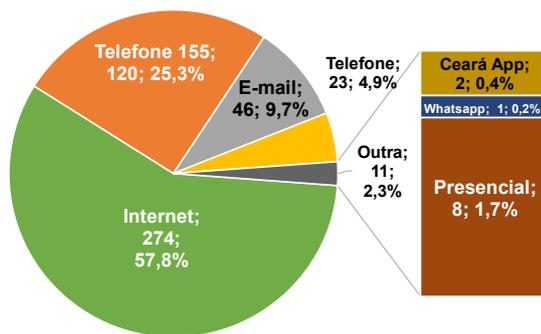
O **Telefone 155**, segundo colocado na preferência do cidadão que recorre à SEMACE, também apresentou, no mesmo período, uma redução pouco significativa de 0,83%. Porém, observa-se que houve uma modificação importante quanto aos canais utilizados, onde se destacam o crescimento do uso de e-mail e do telefone fixo da Ouvidoria.

Com efeito, a quantidade de manifestações apresentadas **por e-mail**, e aqui se trata do e-mail institucional de gestores da ouvidoria, mais do que dobrou, saindo de 46 manifestações em 2022, para 100 manifestações em 2023, o que equivale a um acréscimo de 117,39% no período. Vale ressaltar que o e-mail do ouvidor titular encontra-se divulgado, como transparência ativa no sítio institucional da SEMACE. É importante destacar que todas as demandas recebidas por e-mail, são devidamente registradas na plataforma Ceará Transparente.

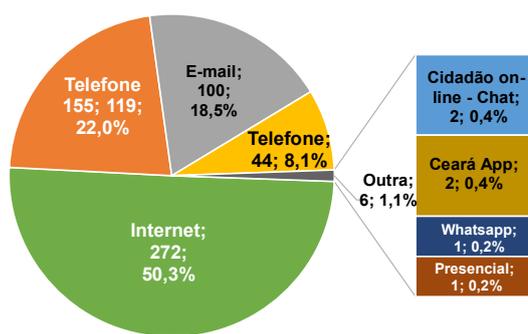
O **telefone fixo da Ouvidoria** também foi bastante utilizado pelo cidadão, cujas manifestações apresentaram um acréscimo significativo de 91,30%, com um quantitativo de 44 manifestações em 2023, contra 23 em 2022. Os demais canais, que em 2022 já apresentavam pouca relevância, em 2023 ratificaram suas curvas descendentes, comprovando que o manifestante da SEMACE prefere os meios de entrada mais céleres e mais próximos de uma comunicação interpessoal para o registro de suas impressões, em vez de simplesmente registrar em um sistema e aguardar resposta, por meio de buscas pela internet.

Esse movimento se observa apesar do fato de o cidadão já ter à 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, bem como têm à 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.

**Gráfico 04-A**  
**Manifestações Por Meio de Entrada**  
**2022**



**Gráfico 04-B**  
**Manifestações Por Meio de Entrada**  
**2023**



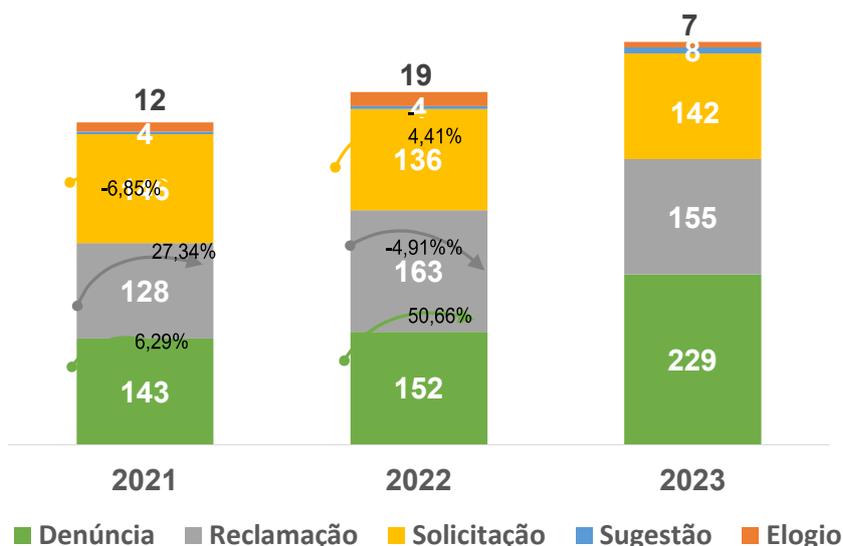
Fonte: Ceará Transparente-Relatórios Estatísticos. Consulta em 31/01/2024.

<https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports?locale=pt-BR>

Assim, é importante destacar que, conforme se observa dos **gráficos 04-A e 04-B**, as manifestações por **e-mail** e por **telefone fixo da Ouvidoria** ganharam um pouco mais de relevância, onde o canal por e-mail representou 18,5% do total de manifestações do ano de 2023, contra 9,7% do total do ano de 2022. Já as manifestações por meio do telefone fixo da Ouvidoria, representaram 8,1% do total do ano de 2023, contra 4,9% do ano de 2022.

### 3.3. Manifestações por Tipo

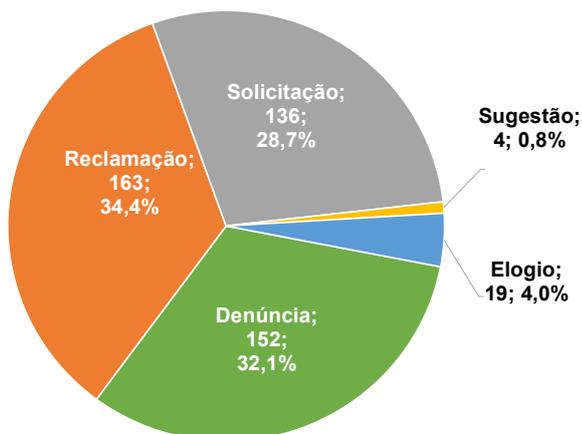
**Gráfico 05 – Manifestações Por Tipo**  
**2021-2023**



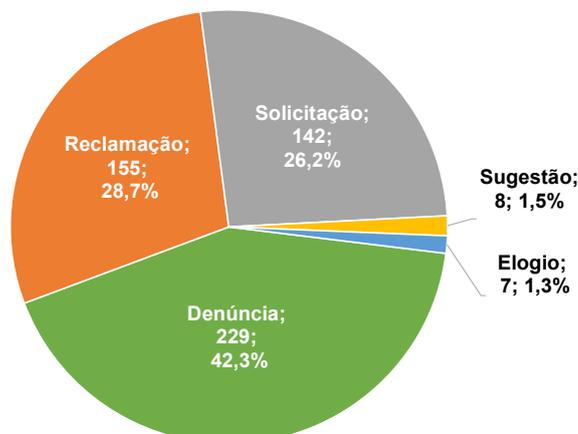
Fonte: Ceará Transparente-Relatórios Estatísticos. Consulta em 31/01/2024.

<https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports?locale=pt-BR>

**Gráfico 06-A**  
**Manifestações Por Tipo**  
**2022**



**Gráfico 06-B**  
**Manifestações Por Tipo**  
**2023**



Fonte: Ceará Transparente-Relatórios Estatísticos. Consulta em 31/01/2024.

<https://cearatransparente.ce.gov.br/operator/reports?locale=pt-BR>

Conforme mostrado no **Gráfico 01**, houve um aumento de 14,14% na quantidade de manifestações, que atingiu um total de 541, no ano de 2023, quando comparado com o ano de 2022. Percentual este representando um acréscimo de 67 manifestações. No entanto, a distribuição das manifestações por tipo sofreu uma mudança significativa, representada por um acréscimo maior do que proporcional no número de denúncias.

O **Gráfico 05** evidencia o movimento de crescimento do número de Denúncias quando nos mostra um acréscimo de 77 denúncias no seu quantitativo, onde em 2022, ocorreram 152 denúncias e em 2023 contabilizou-se 229 manifestações do tipo. Em termos percentuais, este número representa um aumento de 50,66% na quantidade de denúncias no ano de 2023, em relação a 2022. Esse movimento também está evidenciado nos **Gráficos 06-A e 06-B**, quando nos mostra que a participação do número de denúncias, no total de manifestações, aumentou, passando de 32,1% em 2022 para 42,3% em 2023, enquanto os quase todos os demais tipos de manifestação reduziram suas participações em relação ao total de manifestações.

Vale esclarecer que as denúncias vêm apresentando um aumento desde 2020. Isso se deve principalmente pela reclassificação trazida pelo Decreto 33.485, de 21 de fevereiro de 2020 (DOU 27/02/2020) que inclui nessa tipologia, não somente as denúncias contra o Estado, mas também as denúncias para o Estado, conforme se observa do Art. 19 – V de mencionado Decreto.

“Art. 19. As manifestações de ouvidoria consistem nas demandas apresentadas pelos usuários, compreendendo:

.....;

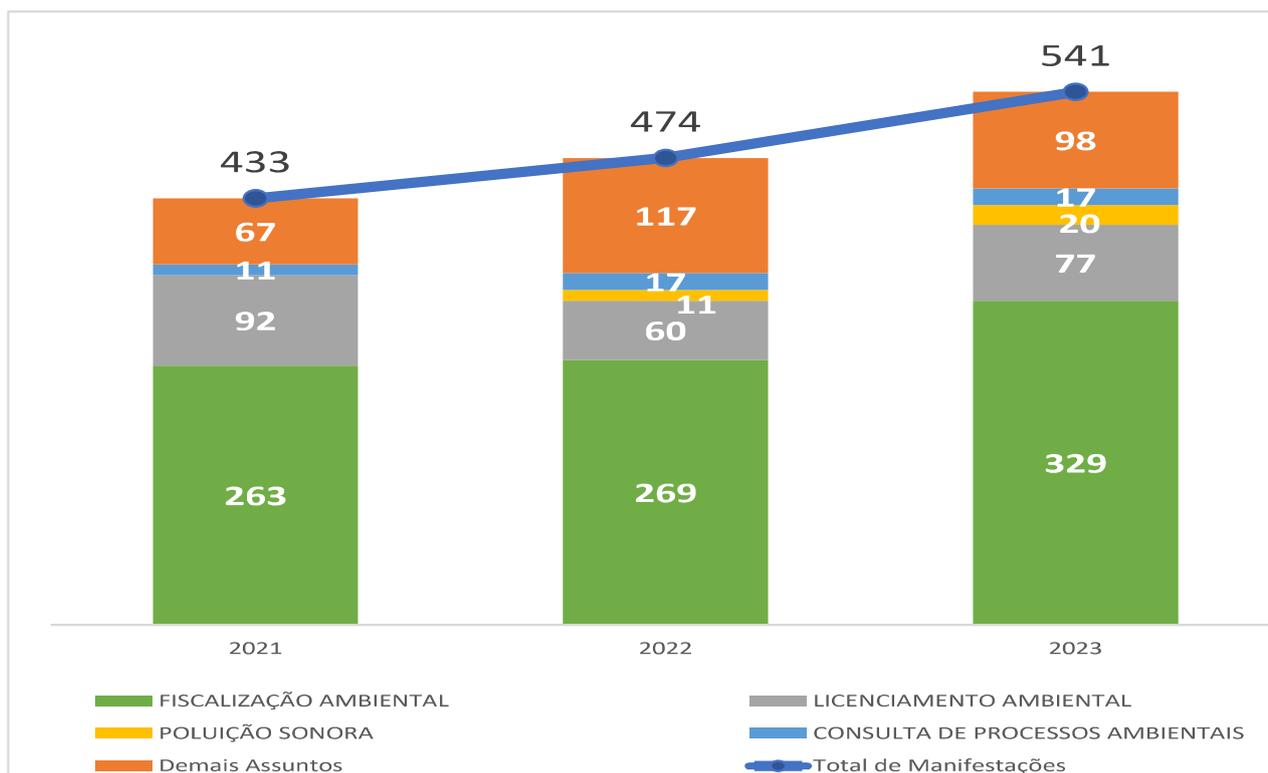
V - Denúncia: relato de ato ilícito ou irregular, cuja resolução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes, sendo subdividida em:

a) denúncia contra o estado: ato cometido por servidor, colaborador, órgão, entidade ou prestador de serviço público e que acarretam algum dano para o estado ou para o serviço público;

b) denúncia para o estado: ato cometido por pessoa física ou jurídica que não possuam vínculo com o estado e que necessite de atuação do poder de polícia do estado para resolução de danos causados a terceiros.

### 3.4. Manifestações por Assunto

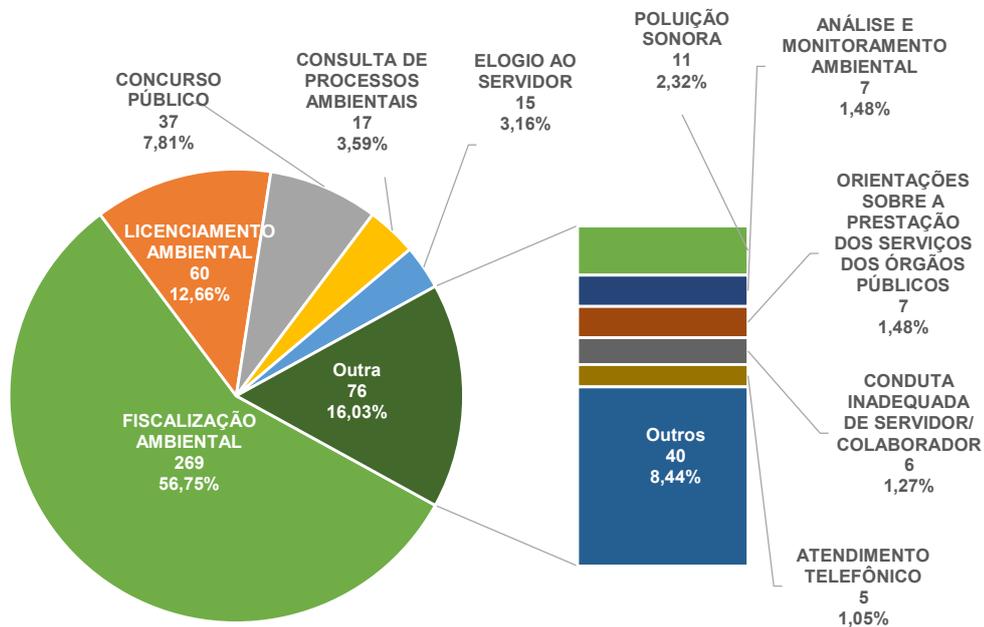
Gráfico 07 – Manifestações por Assunto



Fonte: Ceará Transparente-Relatórios Estatísticos. Consulta em 31/01/2024.

<https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports?locale=pt-BR>

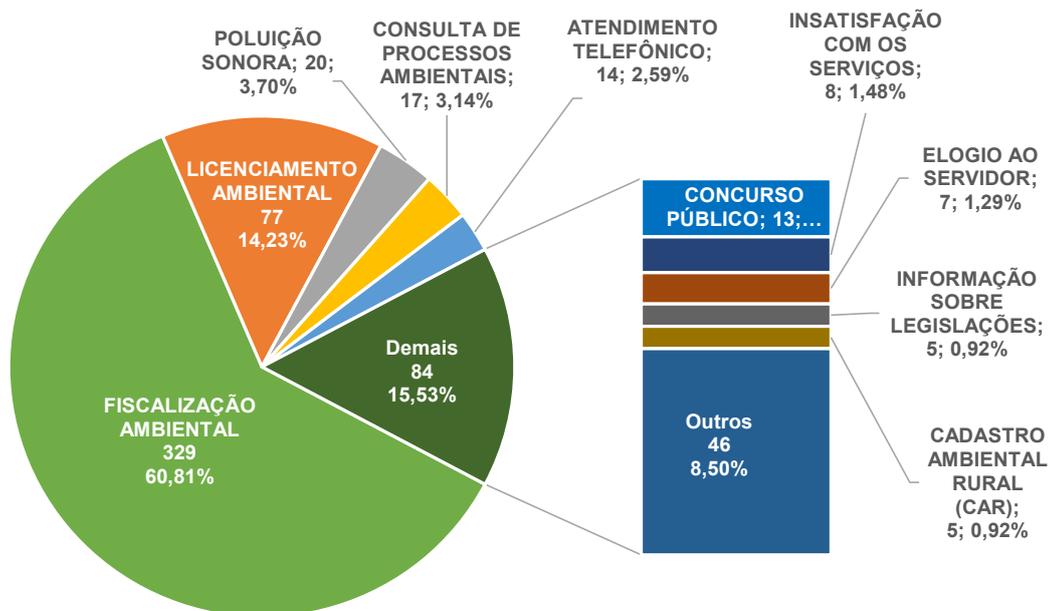
**Gráfico 08-A**  
**Manifestações Por Assunto – 2022**



Fonte: Ceará Transparente-Relatórios Estatísticos. Consulta em 31/01/2024.

<https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports?locale=pt-BR>

**Gráfico 08-B**  
**Manifestações Por Assunto – 2023**



Fonte: Ceará Transparente-Relatórios Estatísticos. Consulta em 31/01/2024.

<https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports?locale=pt-BR>

## Manifestações do Tipo Denúncias, por Assunto e Sub Assunto

Nesse sentido, importa destacar que das 229 denúncias de 2023, apenas 9 (nove) foram do tipo “Denúncias contra o Estado”, sendo 2 (duas) denúncias a respeito de conduta inadequada de servidor; 3 (três) de uso indevido de veículo oficial; 2 (duas) de irregularidade no concurso público e uma de assédio moral. As demais (220) foram “Denúncias para o Estado”, sendo a sua quase totalidade (194, ou 88,18%) de assuntos relacionados a fiscalização ambiental. Lembrando que as denúncias referentes aos assuntos “Fiscalização Ambiental” e “Licenciamento Ambiental” são denúncias que solicitam ao Estado a intervenção fiscalizatória.

O sub assunto “Poluição Sonora” também se trata de uma denúncia ambiental, apesar da pequena incidência da classificação como “Denúncia”, de apenas 2 (duas) manifestações em 2023, prevalecendo a classificação como “Reclamação”, onde foram registradas 14 incidências (vide Tabela 02) e 3 (três) registradas como “Solicitação”. No entanto, foi destacada aqui para enfatizar a 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.

**Tabela 01 – Denúncias Para o Estado – Assunto Fiscalização  
Por Sub Assunto - 2021-2023**

<b>Sub Assunto</b>	<b>2021</b>	<b>%</b>	<b>2022</b>	<b>%</b>	<b>2023</b>	<b>%</b>
Desmatamento	41	32,28%	25	21,37%	51	26,29%
Extração Mineral	10	7,87%	20	17,09%	30	15,46%
Intervenção de Áreas de Preservação Permanente	27	21,26%	19	16,24%	26	13,40%
Indústrias	14	11,02%	10	8,55%	25	12,89%
Postos de Revenda de Combustíveis e Derivados de Petróleo	9	7,09%	7	5,98%	16	8,25%
Outros	26	<b>20,47%</b>	36	30,77%	46	23,71%
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100,00%</b>	<b>117</b>	<b>100,00%</b>	<b>194</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Ceará Transparente-Relatórios Estatísticos. Consulta em 31/01/2024.

<https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports?locale=pt-BR>

Com relação às 194 “Denúncias para o Estado”, relacionadas à fiscalização, destacam-se o sub assunto “Desmatamento”, com maior incidência (26,29%), “Extração Mineral” (15,46%), “Intervenção de Áreas de Preservação Permanente” (13,3%) e sub assuntos relacionados a “Indústrias” de uma forma geral (12,89%) conforme se observa da **Tabela 01**.

### **Manifestações dos Tipos Reclamação e Solicitação**

Sobre as reclamações e solicitações, observa-se, pelo que é mostrado no **Gráfico 05**, que existe uma certa estabilidade no quantitativo destas tipologias, onde em 2023 houve um pequeno decréscimo de 8 (oito) reclamações, representando uma redução de 4,91% em relação a 2022, enquanto ocorreu um acréscimo de 6 (seis) solicitações, representando um crescimento de 4,41% no mesmo período. Essa pequena variação nas solicitações, indica 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 julgam ineficiência na prestação desses serviços.

### **Manifestações do Tipo Reclamações, Por Assunto e Sub Assunto**

Conforme se verifica da **Tabela 02** a seguir, as “Reclamações para o Estado” referem-se, principalmente, às atividades fins da SEMACE: fiscalização e licenciamento. Com efeito, se considerarmos os 03(três) assuntos principais, objeto de reclamações em 2023, estes totalizam 108 reclamações, que correspondem a 70,13% do total, sendo o assunto “Fiscalização Ambiental”, o mais significativo com 61 reclamações, ou 39,61% do total. O “Licenciamento Ambiental”, com 33 reclamações representa 21,43% do total, participação esta que não difere muito do que vem ocorrendo desde 2021. Em seguida, vem o reclamações sobre o assunto “Poluição Sonora” com 14 manifestações, ou 9,09% do total.

**Tabela 02 – Reclamações Por Assunto – 2021-2023**

<b>Assunto</b>	<b>2021</b>	<b>%</b>	<b>2022</b>	<b>%</b>	<b>2023</b>	<b>%</b>
Fiscalização Ambiental	61	47,29%	75	46,01%	61	39,61%
Licenciamento Ambiental	39	30,23%	31	19,02%	33	21,43%
Poluição Sonora (Diversos)	-	-	4	2,45%	14	9,09%

Insatisfação Com os Serviços Prestados Pelo Órgão	3	2,33%	5	3,07%	7	4,55%
Concurso Público/Seleção	-	-	10	6,13%	6	3,90%
Consulta de Processos Ambientais	2	1,55%	12	7,36%	5	3,25%
Sistemas Institucionais e Aplicativos	1	0,78%	2	1,23%	4	2,60%
Outros	22	17,83%	24	14,72%	25	15,58%
<b>Total</b>	<b>128</b>	<b>100,00%</b>	<b>163</b>	<b>100,00%</b>	<b>155</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Ceará Transparente-Relatórios Estatísticos. Consulta em 31/01/2024.

<https://cearatransparente.ce.gov.br/operator/reports?locale=pt-BR>

Outro ponto importante a destacar é que em 2023 apenas 7(sete) reclamações se referem a “Insatisfação Quanto aos Serviços Prestados pela Fiscalização”, sendo 6 (seis) pela demora na fiscalização e atraso na prestação do serviço e uma por atendimento inadequado.

Com relação às reclamações referentes ao assunto “Licenciamento Ambiental”, das 33 manifestações registradas em 2023, 29 demandas foram direcionadas para a Diretoria de Controle e Proteção Ambiental-DICOP, das quais 22 foram enviadas para a Gerência de Controle Ambiental-GECON, todas relacionadas aos processos de licenciamento em curso, especialmente sobre a demora na tramitação desses processos, e as demais para a Gerência de Análise e Monitoramento-GEAMO. As demais reclamações, 4 (quatro) foram direcionadas para outras áreas.

Já as reclamações relativas ao assunto “Consulta de Processos” referem-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 2023, a SEMACE ainda recebeu reclamações com o assunto “Concurso Público/Seleção”, 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.

## Manifestações do Tipo Solicitações, Por Assunto e Sub Assunto

A **Tabela 03**, mostra o quantitativo e a participação percentual dos principais assuntos das manifestações do tipo “Solicitação”, onde se observa que o assunto “Fiscalização Ambiental”, a exemplo das tipologias “Denúncia” e “Reclamação” também é o serviço mais solicitado via ouvidoria. No entanto, verifica-se que, apesar da manutenção do quantitativo de 55 manifestações relativas ao assunto em 2022 e 2023, houve uma redução relativa deste assunto, dado que em 2021 representava 54,71% do total de solicitações e 38,73% em 2023. Contudo, o cidadão ainda utiliza a ouvidoria para solicitar, principalmente, o serviço de fiscalização ambiental.

**Tabela 03 – Solicitações Por Assunto – 2021-2023**

Assuntos	2021	%	2022	%	2023	%
	Fiscalização Ambiental	80	54,79%	55	40,44%	55
Licenciamento Ambiental	46	31,51%	26	19,12%	40	28,17%
Consulta de Processos Ambientais	9	6,16%	5	3,68%	10	7,04%
Diversos	11	7,53%	50	36,76%	37	26,06%
<b>Total</b>	<b>146</b>	<b>100,00%</b>	<b>136</b>	<b>100,00%</b>	<b>142</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Ceará Transparente-Relatórios Estatísticos. Consulta em 31/01/2024.

<https://cearatransparente.ce.gov.br/operator/reports?locale=pt-BR>

O assunto “Licenciamento Ambiental” somou 40 solicitações, representando 28,17% do total de “Solicitações” de serviços, das quais 28 (70%) foram direcionadas para a Diretoria de Controle Ambiental-DICOP, destacando a Gerência de Controle Ambiental, lembrando que, em sua completude, as manifestações 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.

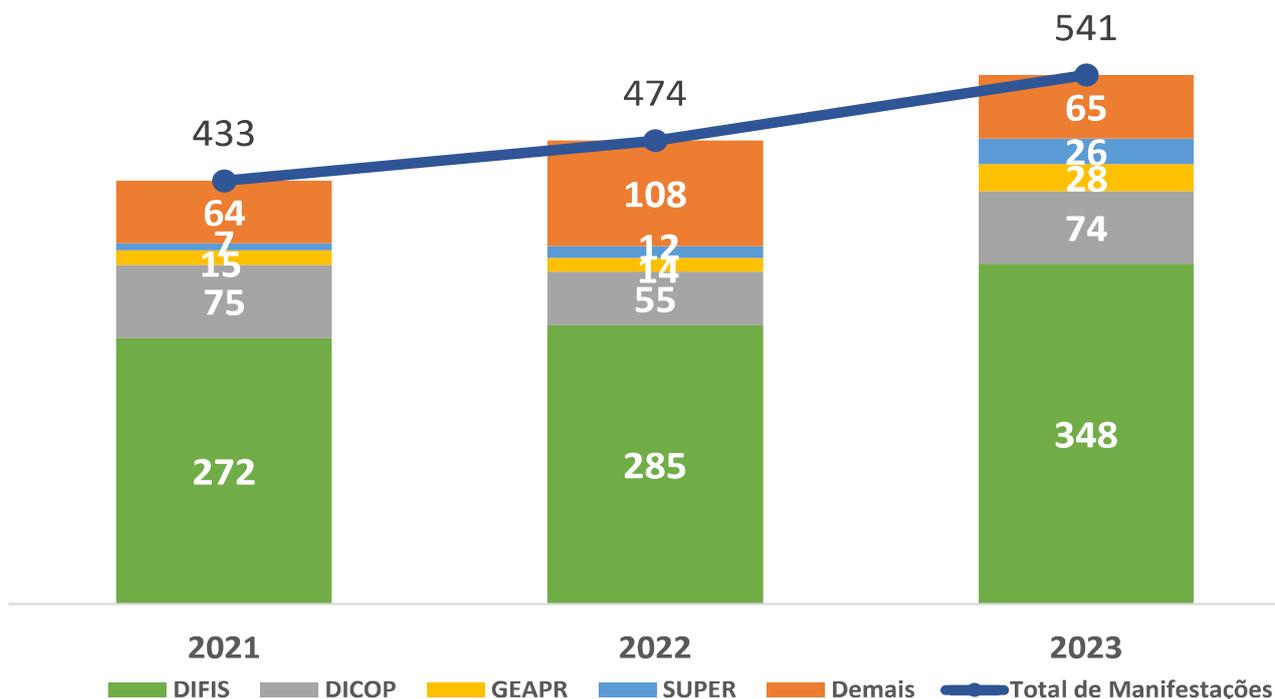
O sub assunto “Poluição Sonora” também se trata de uma denúncia ambiental, e foi destacada aqui para enfatizar a nova normatização trazida pelo Decreto 34.704/2022 que regulamenta a poluição sonora no Ceará, gerada por estabelecimentos comerciais e por veículos.

O novo regramento trouxe a SEMACE como órgão competente para fiscalizar, nas situações em que o município não possui órgão ambiental fiscalizador.

### 3.4. Manifestações por Unidades Internas

O **Gráfico 06** e a **Tabela 06** apresentam as Unidades Internas para as quais as manifestações dos cidadãos foram direcionadas nos períodos indicados. Mais uma vez percebe-se que aquelas áreas responsáveis pelas ações finalísticas da SEMACE foram as mais demandadas. Assim, conforme os dados apresentados, as unidades mais demandadas foram a Diretoria de Fiscalização-DIFIS e a Diretoria de Controle e Proteção Ambiental-DICOP, que juntas receberam 78,00% das manifestações dos cidadãos em 2023, percentual próximo aos observados em 2022 (71,73%) e 2021 (80,14%).

**Gráfico 06 – Manifestações Por Unidade – 2021-2023**



Fonte: Ceará Transparente-Relatórios Estatísticos. Consulta em 31/01/2024.

<https://cearatransparente.ce.gov.br/operator/reports?locale=pt-BR>

**Tabela 06 – Manifestações por Unidades e Por Tipo –2021-2023**

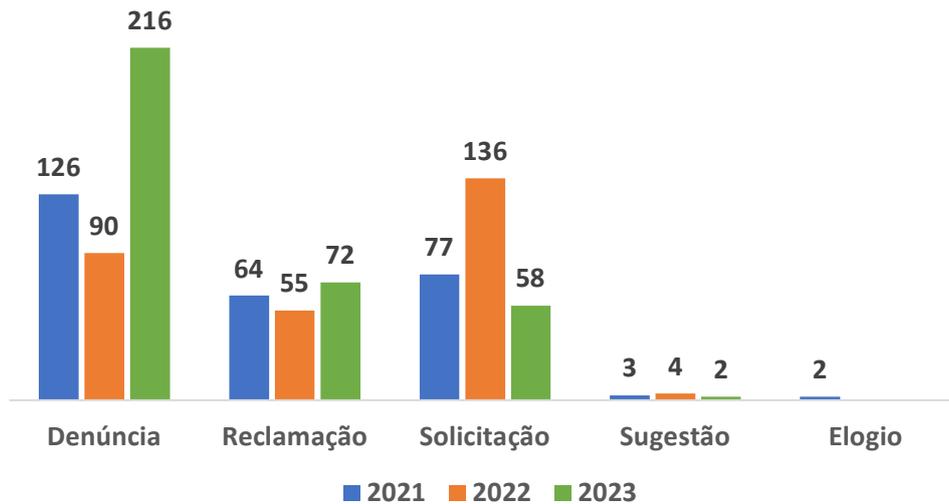
Unidade/Tipo de Manifestação	2021	2022	2023	Unidade/Tipo de Manifestação	2021	2022	2023
<b>DIFIS - Diretoria de Fiscalização</b>	<b>272</b>	<b>285</b>	<b>348</b>	<b>DICOP - Diretoria de Controle e Proteção Ambiental</b>	<b>75</b>	<b>55</b>	<b>74</b>
Denúncia	126	90	216	Denúncia	8	27	2
Reclamação	64	55	72	Reclamação	33	22	85
Solicitação	77	136	58	Solicitação	31	2	86
Sugestão	3	4	2	Sugestão	1	3	1
Elogio	2			Elogio	2	1	
<b>DIAFI - Diretoria Administrativo Financeiro</b>	<b>14</b>	<b>44</b>	<b>9</b>	<b>GEAPR - Gerencia de Atendimento e Protocolo</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>28</b>
Denúncia	3	11	2	Denúncia	1	9	
Reclamação	9	25	2	Reclamação		4	16
Solicitação	2	5	4	Solicitação	14		1
Sugestão		1	1	Sugestão		1	
Elogio		2		Elogio			1
<b>SUPER - Superintendência</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>26</b>	<b>DIFLO - Diretoria Florestal</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>12</b>
Denúncia	2	3	6	Denúncia	1	4	
Reclamação	3	8	9	Reclamação	7	4	3
Solicitação	2	1	9	Solicitação	1		9
Sugestão			2	Sugestão		6	
				Elogio	1		
<b>OUVID - Ouvidoria</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>14</b>	<b>DICRA - Diretoria Regional do Crato</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>7</b>
Denúncia			2	Denúncia	1	7	1
Reclamação	2	7	7	Reclamação	3	2	2
Solicitação	3	3	2	Solicitação	3	1	3
Sugestão		1		Sugestão		2	
Elogio	2		3	Elogio	2		
<b>COJUR - Coordenadoria Jurídica</b>	<b>15</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>DITEC - Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação</b>		<b>8</b>	<b>5</b>
Denúncia	1	4		Denúncia		6	
Reclamação	2	3	4	Reclamação		2	
Solicitação	12		2	Solicitação			
<b>DISOB - Diretoria Regional de Sobral</b>	<b>5</b>		<b>4</b>	<b>Não Identificada</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	
Reclamação	1			Denúncia		2	
Solicitação	1		2	Reclamação	4	4	
Elogio	3		2	Solicitação		4	
<b>ASDIP - Assessoria de Desenvolvimento Institucional e Planejamento</b>			<b>6</b>	Sugestão		1	
Reclamação			1	Elogio		1	
Solicitação			5				
<b>ASCOM - Assessoria De Comunicação</b>			<b>2</b>	<b>Total Geral</b>	<b>433</b>	<b>474</b>	<b>441</b>
Sugestão			2				

Fonte: Ceará Transparente-Relatórios Estatísticos. Consulta em 31/01/2024.

<https://cearatransparente.ce.gov.br/operator/reports?locale=pt-BR>

A seguir são apresentados, na forma dos **Gráficos 07 a 10**, os dados constantes da **Tabela 06**, relativos às unidades mais demandadas (DIFIS, DICOP, DIAFI e GEAPR) ao longo dos anos de 2021 a 2023, que representam 85,15% (1.233 manifestações) do total de manifestações do período (1.448).

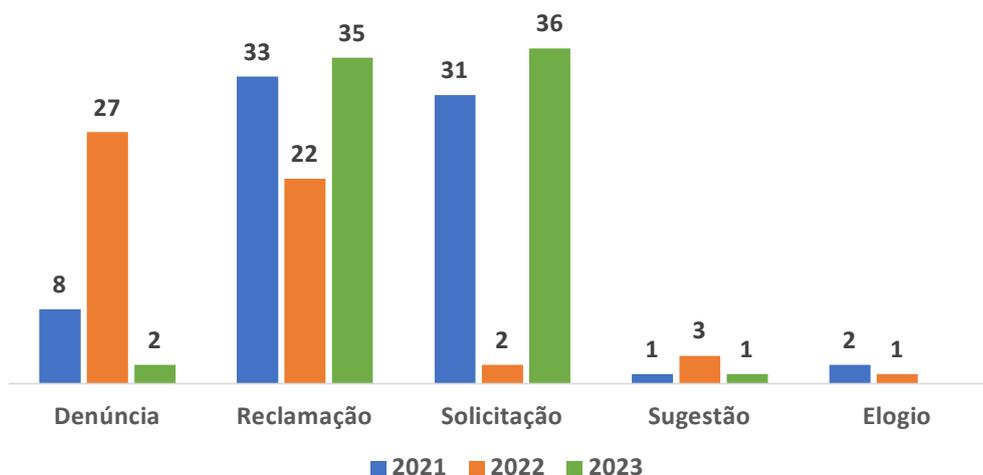
**Gráfico 07 – Manifestações por Tipo – 2021-2023**  
**DIFIS – Diretoria de Fiscalização**



Fonte: Ceará Transparente-Relatórios Estatísticos. Consulta em 31/01/2024.

<https://cearatransparente.ce.gov.br/operator/reports?locale=pt-BR>

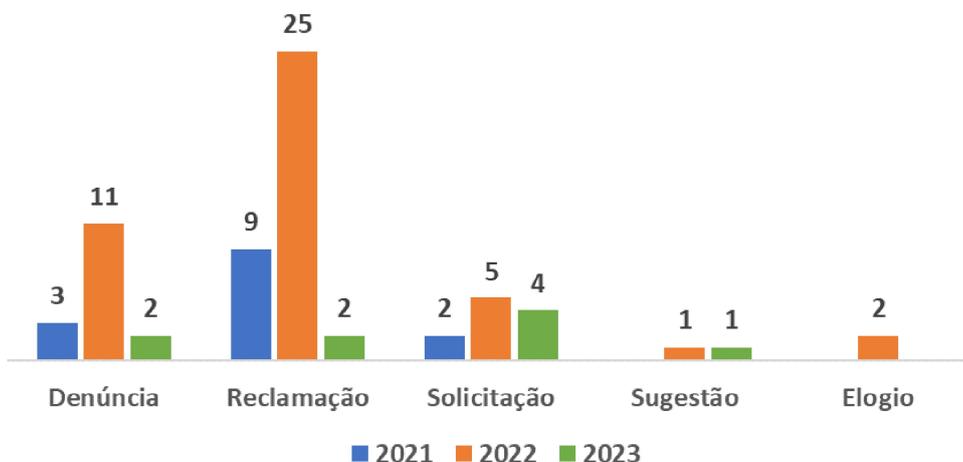
**Gráfico 08 – Manifestações por Tipo**  
**DICOP – Diretoria de Controle e Proteção Ambiental**



Fonte: Ceará Transparente-Relatórios Estatísticos. Consulta em 31/01/2024.

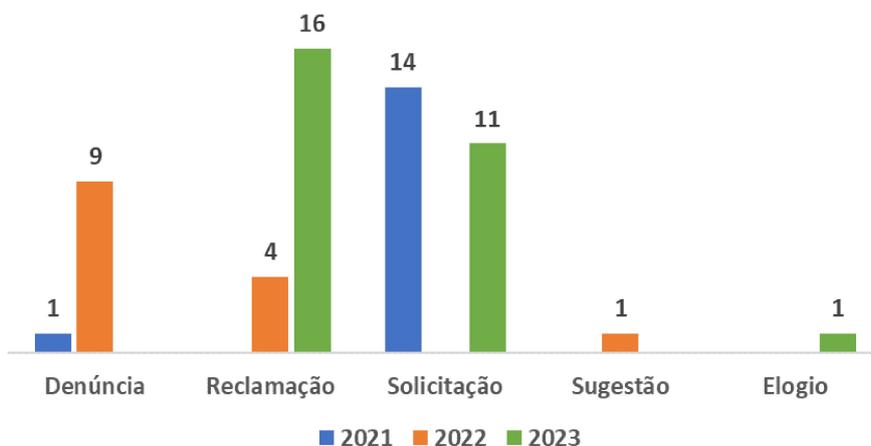
<https://cearatransparente.ce.gov.br/operator/reports?locale=pt-B>

**Gráfico 09 – Manifestações por Tipo  
DIAFI – Diretoria Administrativa-Financeira**



Fonte: Ceará Transparente-Relatórios Estatísticos. Consulta em 31/01/2024.  
<https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports?locale=pt-BR>

**Gráfico 10 – Manifestações por Tipo  
GEAPR – Gerência de Atendimento e Protocolo**



Fonte: Ceará Transparente-Relatórios Estatísticos. Consulta em 31/01/2024.  
<https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports?locale=pt-BR>

As manifestações do tipo “Denúncia”, direcionadas à Diretoria de Fiscalização – DIAFI, foram mais do que duplicaram, passando de 90 manifestações em 2022 para 216 em 2023, ou seja, um crescimento de 140% no período. Conforme já mencionado, a reclassificação trazida pelo Decreto 33.485, de 21 de fevereiro de 2020 vem influenciando esse crescimento não pelo aumento de

denúncias “contra o Estado”, mas pela inclusão e o acréscimo das denúncias “para o Estado”, nesta tipologia.

Para exemplificar melhor essa constatação, no período de 2018 a 2020 constam apenas 4 denúncias “contra o Estado” na Diretoria de Fiscalização e no período de 2021 a 2023 não foram registradas denúncias do tipo. A DIFIS recebeu apenas 6 (seis) reclamações em 2022 e 4 (quatro) em 2023, reclamando da demora dos serviços prestados. O restante corresponde a denúncias ambientais que foram categorizadas, de forma equivocada, no direcionamento da manifestação pela CGE, 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 equívoco se repete quando são categorizadas denúncias ambientais como solicitações de serviços. Logo, das 58 solicitações de serviço dirigidas à DIFIS em 2023, apenas 4(quatro) versavam sobre outro serviço. Os demais 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.

## 5 – INDICADORES DA OUVIDORIA

### 5.1 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, aquelas respondidas em até 20 dias, ou no período de 21 a 30 dias, desde que estejam com o prazo prorrogado.

Conforme demonstrado nas **Tabelas 7 e 8** 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 7 - Resolubilidade/Detalhamento por Situação – 2021-2023**

Situação	Quantidade de Manifestações		
	2021	2022	2023
Manifestações Respondidas no Prazo	433	474	537
Manifestações Respondidas fora do Prazo	0	0	4
Manifestações em apuração no prazo (não concluídas)	0	0	0
Manifestações em apuração fora prazo (não concluídas)	0	0	0
<b>Total</b>	<b>433</b>	<b>474</b>	<b>541</b>

Fonte: Ceará Transparente-Relatórios Estatísticos. Consulta em 31/01/2024.

[https://cearatransparente.ce.gov.br/operator/reports/evaluation\\_exports/3000?locale=pt-BR](https://cearatransparente.ce.gov.br/operator/reports/evaluation_exports/3000?locale=pt-BR)

**Tabela 8 – Índice de Resolubilidade – 2021-2023**

Situação	Índice de Resolubilidade		
	2021	2022	2023
Manifestações Respondidas no Prazo	100%	100%	99,44%
Manifestações Respondidas fora do Prazo	0%	0%	0%

Fonte: Ceará Transparente-Relatórios Estatísticos. Consulta em 31/01/2024.

[https://cearatransparente.ce.gov.br/operator/reports/evaluation\\_exports/3000?locale=pt-BR](https://cearatransparente.ce.gov.br/operator/reports/evaluation_exports/3000?locale=pt-BR)

### **Ações para melhoria do Índice de Resolubilidade**

Com relação ao aperfeiçoamento desse índice, a Ouvidoria da SEMACE apresentou em 2023, a exemplo do que vem ocorrendo ao longo dos anos, 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 reuniões 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. No entanto, no ano de

2023 não foi alcançada o desejável índice de 100% da resolubilidade pela Ouvidoria da SEMACE, a exemplo dos últimos anos até 2022. Assim, o índice alcançado de 99,44% representado pela finalização de 4 (quatro) respostas fora do prazo.

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.

## **5.2. Tempo Médio de Resposta**

**Tabela 11**

### **Tempo Médio de Resposta**

Tempo Médio de Resposta 2021	9,35 dias
Tempo Médio de Resposta 2022	9,00 dias
Tempo Médio de Resposta 2023	8,33 dias

Fonte: Ceará Transparente-Relatórios Estatísticos. Consulta em 31/01/2024.

[https://cearatransparente.ce.gov.br/operator/reports/evaluation\\_exports/3000?locale=pt-BR](https://cearatransparente.ce.gov.br/operator/reports/evaluation_exports/3000?locale=pt-BR)

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 se manteve 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.

## **5.3. 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

repassa da resposta pela Central de Atendimento 155. Na **Tabela 12**, está apresentado o resultado da pesquisa de satisfação do ano de 2023, perante os usuários da plataforma.

**Tabela 12 – Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria**  
**Período de 01/01/2023 a 31/12/2023**

<b>Índice Geral de Satisfação</b>	<b>Resultado</b>	
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)?	3,63	
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	3,61	
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). Você utilizou o canal: [used_input]	4,07	
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)	3,41	
<b>Média das Notas:</b>	<b>3,68</b>	
<b>Índice de Satisfação:</b>	<b>55,00%</b>	
<b>Expectativa do Cidadão</b>	<b>Resultado</b>	
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,71	
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,88	
<b>Índice de Expectativa:</b>	<b>4,58%</b>	
<b>Índice de Resolutividade</b>	<b>Resultado</b>	<b>Índice</b>
Sim	22	39,29%
Não	19	33,93%
Parcialmente	15	26,79%
Vazias	0	
<b>Total de pesquisas de satisfação em Ouvidoria</b>	<b>56</b>	

Fonte: Ceará Transparente-Relatórios de Pesquisa de Satisfações. Consulta em 31/01/2024.

[https://cearatransparente.ce.gov.br/operator/reports/evaluation\\_exports/3000?locale=pt-BR](https://cearatransparente.ce.gov.br/operator/reports/evaluation_exports/3000?locale=pt-BR)

A aferição da satisfação dos usuários da Setorial de Ouvidoria da SEMACE em face do atendimento realizado obteve a participação de 56 usuários, a melhor dos últimos três anos, ou seja, que em 2022, foram 31 usuários que responderam à pesquisa e em 2021, 41 usuários.

Esse quantitativo de 56 respondentes em 2023 corresponde a 10,35% das manifestações finalizadas na ouvidoria da SEMACE, representando um aumento se comparado ao ano de 2022

(6,78%), mas denotando ainda que o cidadão precisa ser mais instigado a avaliar o serviço de ouvidoria.

A **Tabela 12**, ao mostrar os resultados da pesquisa, indica um índice de satisfação de 55,00%, o que representa uma queda em relação ao índice obtido em 2022, que foi de 67,8%.

Importante destacar que a SEMACE está atenta à avaliação dos serviços, incluindo a avaliação advinda dos cidadãos usuários da Ouvidoria, porém entende-se, que o índice de satisfação deve ser analisado de forma extensiva, considerando outros parâmetros que, em conjunto, para melhor retratar a realidade, tipo o a verificação da quantidade de reabertura de processos, que pode refletir uma insatisfação com as respostas, bem como a representatividade da quantidade de usuários respondentes, a qual poderá ser influenciada pelo comportamento comum de que *“só os mais insatisfeitos se interessam em responder a pesquisa”*.

### **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. 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 2023 em 55,00%, sendo a meta oficial 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.

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.

## 6 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

### **6.1 - Motivos das Manifestações**

A Ouvidoria da SEMACE vem apresentando uma transição no perfil de suas manifestações, recebendo, ao longo dos últimos 5 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.

### **6.2 - 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.



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 implementando 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.

## 7 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

1- Desde 2022, a Ouvidoria, de forma passiva (através do aviso do NATUUR) e ativa (solicitando as respostas finais diretamente à DIFIS), conseguiu finalizar, em 2022, 167 manifestações parciais vencidas e em 2023, finalizou mais 119 manifestações que aguardavam o desfecho da fiscalização, diminuindo o quantitativo de pendências para 67 manifestações a serem finalizadas. Além disso, a Ouvidoria 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.

2- A Ouvidoria participa das reuniões do Comitê Executivo da SEMACE-COMEX e apresenta, semestralmente, o Relatório de Ouvidoria ao corpo técnico.

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. O 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.

A Comissão Setorial de Ética Pública da Superintendência Estadual do Meio Ambiente - SEMACE, desde 2022 vem desenvolvendo atividades de cunho educativo, visando aproximar as regras presentes no Decreto ao corpo funcional da instituição, bem como publica banners mensais nos sítios institucionais e intranet com alguns mandamentos éticos presentes no referido Decreto.

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. A partir de 2022, já com sua Carta de Serviço atualizada, a SEMACE realiza apenas a gestão.

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

## 8 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

A Ouvidoria da SEMACE é composta por um ouvidor e uma ouvidora substituta, que participam 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 dos ouvidores estão descritos a seguir.

- Reuniões da Rede de Fomento ao Controle Social

I Reunião	28/02/2023
II Reunião	26/04/2023
III Reunião	21/06/2023
IV Reunião	30/08/2023
V Reunião	25/10/2023
VI Reunião	13/12/2023

- Curso de Certificação em Ouvidoria
- 55º Fórum Permanente de Controle Interno
- Seminário de Governança para Prefeitos e Gestores Públicos
- XI Seminário de Gestores Públicos
- Encontro MPCE Nova Lei de Licitações e Contratos
- Ciclo de Formação – CEARA-LICITA

## 9 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA (IDENTIFICAÇÃO)

### 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 referente ao ano anterior, e é enviada aos usuários por e-mail para os endereços cadastrados no sistema Natuur. Foram registradas 704 respostas completas na pesquisa de 2022.

Os serviços mais demandados, via manifestações de ouvidoria, são a fiscalização ambiental, o licenciamento ambiental e a autorização 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, e assim deve ser visto, pois a preservação ambiental é um dever de todos.

Com relação ao licenciamento ambiental, em 2019 foi editada a Resolução COEMA Nº 003 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.

com o objetivo de melhor gerenciar as orientações apontadas no Relatório de Gestão de Ouvidoria 2023.

2- Desde 2022, a Ouvidoria, de forma passiva (através do aviso do NATUUR) e ativa (solicitando as respostas finais diretamente à DIFIS), conseguiu finalizar, em 2022, 167 manifestações parciais vencidas e em 2023, finalizou mais 119 manifestações que aguardavam o desfecho da fiscalização, diminuindo o quantitativo de pendências para 67 manifestações a serem finalizadas. Além disso, a Ouvidoria 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

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 - SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

A Ouvidoria da SEMACE 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 são limitadas, 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 essa 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 e evitando inconsistências entre estatísticas apresentadas no portal da transparência e os dados brutos, também ali disponíveis.

## 11 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ORGÃO

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.

## 12 - CONSIDERAÇÕES FINAIS - OUVIDORIA

O papel exercido pela Ouvidoria da SEMACE é identificar, por meio 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 gerenciais, 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-lhe um serviço de qualidade e acolhimento. Portanto, essa 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 2023 com a consciência e a consistência de sua identidade como instituição imprescindível à melhoria da relação Semace - Cidadão.

Fortaleza – Ceará, 06 de fevereiro de 2023

Carlos Alberto Mendes  
**Dirigente Máximo**

Heitor Borborema  
**Ouvidor Setorial**