SEMACE

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

Relatório de Gestão de Ouvidoria 2024

Período: 01/01/2024 a 31/12/2024

Documento assinado eletronicamente por: VIRGINIA ADELIA RODRIGUES CARVALHO em 07/02/2025, às 16:18 LEOPOLDO HEITOR CAVALCANTE BORBOREMA em 07/02/2025, às 16:13 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 4512-828C-3DDE-61F2.

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 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 esquiva esta setorial aos esclarecimentos devidos, fornecendo respostas, adotando, em todas as circunstâncias, os princípios da prevenção e da legalidade, em observância à legislação vigente e ao sigilo, sobretudo para os casos relacionados às denúncias anônimas que versam sobre a integridade dos servidores públicos, terceirizados ou, ainda, àquelas que se reportam aos cidadãos de maneira geral.

Para tanto, após a análise necessária em face das manifestações registradas, empenha-se em fornecer as respostas de maneira transparente e eficiente, buscando dirimir quaisquer dúvidas

Documento assinado eletronicamente por: VIRGINIA DELK RODRIGUES CARVALHO em 07/02/2025, às 16:13 LEOPOLDO HEITOR CAVALCANTE BORBOREMA em 07/02/2025, às 16:13 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097 de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 4512-828C-3DDE-61F2.

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.

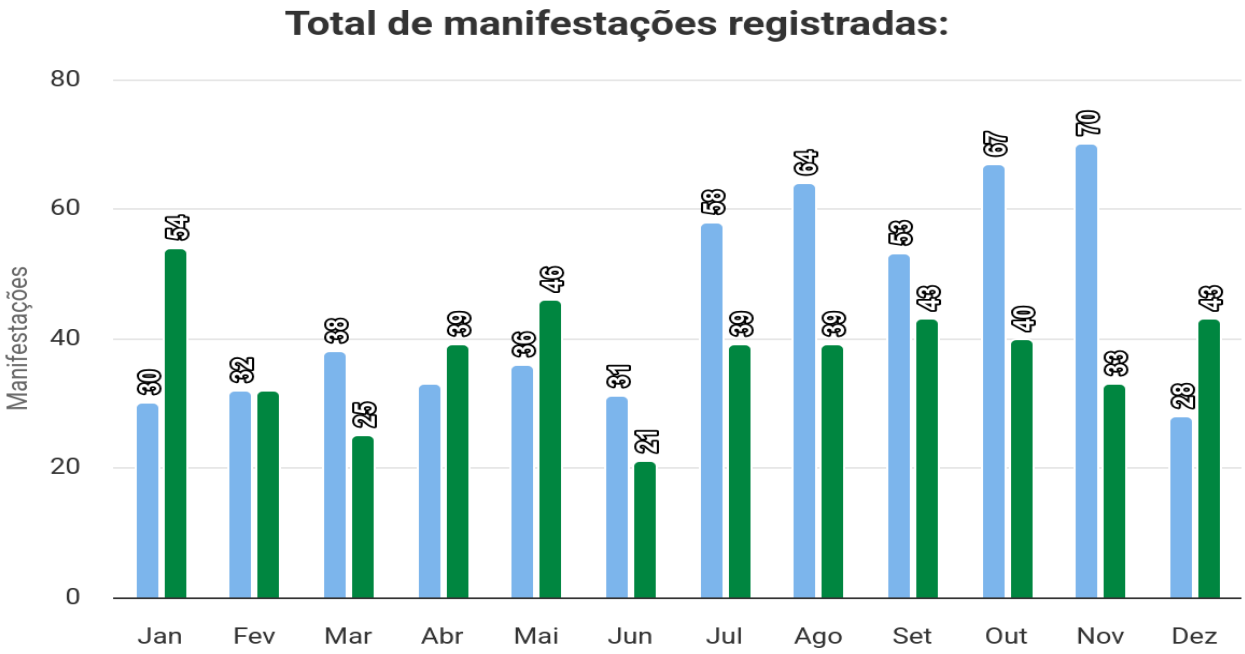
É incumbência desta setorial manter-se atenta às questões de ordem interna e externa, por meio da observação e monitoramento, utilizando a mediação de forma transparente, proporcionando um tratamento com justiça, imparcialidade e sigilo, condições indispensáveis à manutenção do equilíbrio e harmonia 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.

Documento assinado eletronicamente por VIRGINIA ADEVA RODRIGUES CARVALHO em 07/02/2025, às 16:18 LEOPOLDO NEITOR CAVALCANTE BOREMA em 07/02/2025, às 16:13 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 09, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 4512-828C-3DDE-61F2.

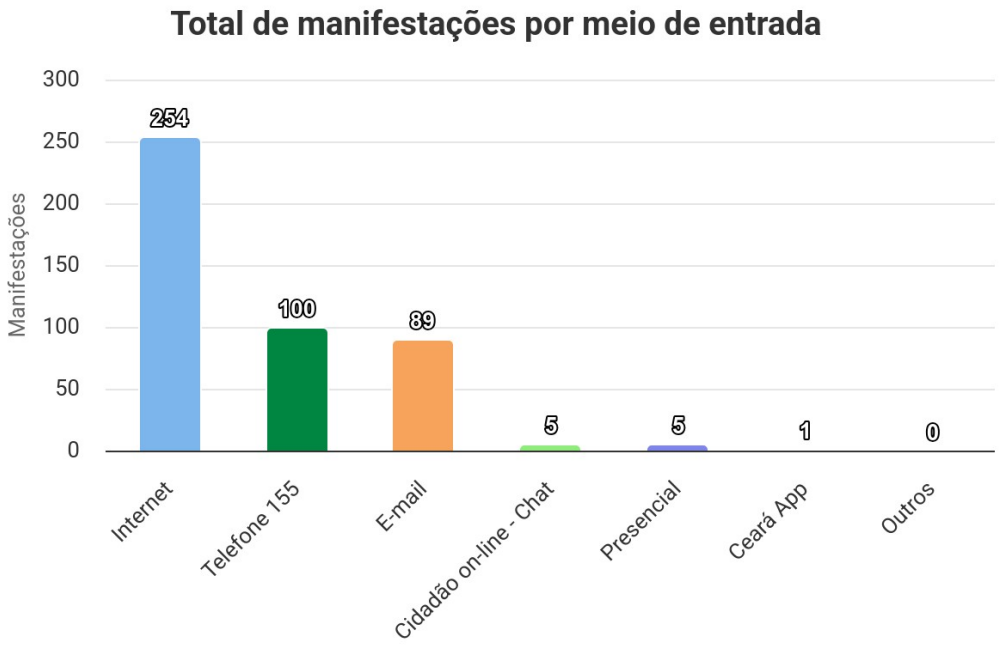
A ouvidoria da SEMACE recebeu no ano de 2024, através da Plataforma Ceará Transparente, 629 novos registros, sendo 176 redirecionadas a outros poderes em virtude da competência. Se comparados os resultados com o ano de 2023, o qual fomos demandados com 582 manifestações, tivemos no ano de 2024 o aumento de 8,07%, demonstrando dessa forma um maior engajamento dos usuários.

Os meses de agosto, outubro e novembro com 74, 67 e 70 manifestações respectivamente, foram os meses que os usuários registraram maior número de manifestações.



Com relação aos canais utilizados para o registro das manifestações dos cidadãos, a plataforma Ceará Transparente continua sendo o principal meio utilizado pelo cidadão (254), que corresponde a 55,95%, seguido do telefone 155 com (100), 22,03% que foi o segundo colocado na preferência do cidadão que recorre à Semace. O e-mail da Ouvidoria Geral do Estado contabilizou (89) manifestações, 19,60%. Foram também utilizados o Chat – Cidadão online e o Ceará App para registro das manifestações.

Documento assinado eletronicamente por: VIRGINIA ADELIA RODRIGUES CARVALHO em 07/02/2025, às 16:18 LEOPOLDO HEITOR CAVALCANTE BORBOREMA em 07/02/2025, às 16:13 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 4512-828C-3DDE-61F2.



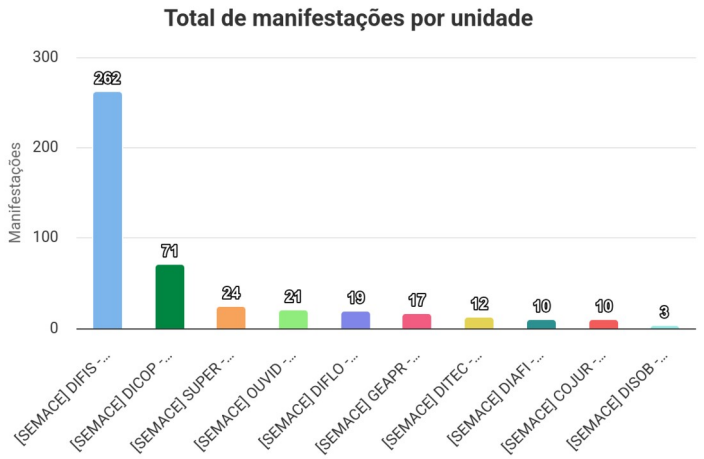
Houve uma queda de 14,93% no número de reclamações e de 8,45% nas solicitações de serviços. As denúncias, também apresentaram uma considerável queda de 43,23%. Os elogios apresentaram uma redução de 57,14%, se comparados a 2023. As sugestões, por sua vez, também apresentaram queda de 75,00%.

Percebe-se que o grande aumento das demandas ocorreram nas manifestações que, após tratadas pela Ouvidoria e encaminhadas às áreas internas, precisaram ser direcionadas a outros poderes da federação, sendo no ano de 2023, um total de 58 manifestações e no ano de 2024, 176 manifestações, apresentando um aumento de 203,44%.

Tipos	2022	2023	2024	Variação
Reclamação	164	154	131	-23 (-14,93%)
Solicitação	128	142	130	-12 (-8,45%)
Denúncia	142	229	188	-41 (-43,23%)
Sugestão	4	8	2	-6 (-75,00%)
Elogio	19	7	3	-4 (-57,14%)
Outros Poderes		58	176	+118 (+203,44%)

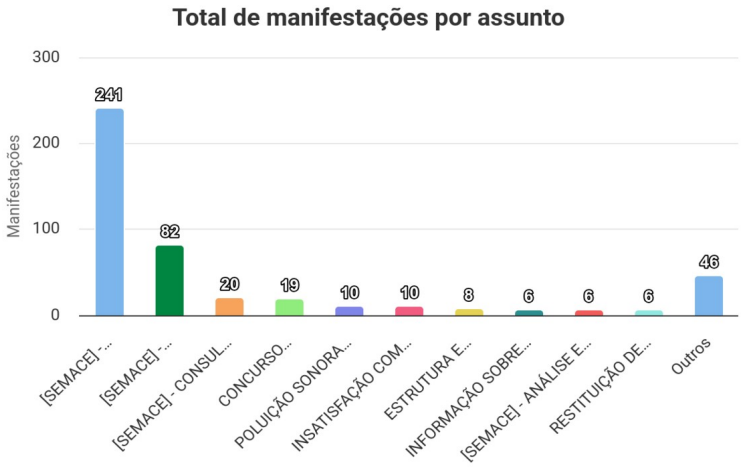
Documento assinado eletronicamente por: VIRGINIA ADELIA RODRIGUES CARVALHO em 07/02/2025, às 16:08 LEONARDO HEITOR CAVALCANTE BORBOREMA em 07/02/2025, às 16:13 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 4512-828C-3DDE-61F2.

O assunto mais demandado pelos usuários em 2024 foi Fiscalização Ambiental, sendo 53,08% do número de manifestações, seguida de 18,06% relacionadas à licença ambiental, as outras demandas estão relacionadas a concurso público, poluição sonora, insatisfação com os serviços prestados pelo órgão, estrutura e funcionamento do atendimento telefônico, informações sobre legislação, análise e monitoramento ambiental, restituição de taxas e tributos, entre outros.



A maioria das manifestações registradas referem-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.

As unidades internas mais demandadas em 2024, foram a Diretoria de Fiscalização (DIFIS), 57,71%, a Diretoria de Controle e Proteção Ambiental(DICOP), 15,64%, a Superintendência, 05,29%, e a própria Ouvidoria com 04,63%.



Documento assinado eletronicamente por: VIRGINIA ADELIA RODRIGUES CARVALHO, em 07/02/2025, às 16:28 LEOPOLDO HEITOR CAVALCANTE BORBOREMA em 07/02/2025, às 16:13 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de julho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 4512-828C-3DDE-61F2.

No que concerne aos indicadores, o Índice de Resolubilidade (manifestações respondidas dentro do prazo legal), a Semace vem alcançando, nos últimos 3 anos, quase 100% de Resolubilidade. 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.

O Tempo Médio de Resposta da ouvidoria manteve-se baixo nos últimos 3 anos (9,0, 8,33 e 7,29 dias). Ainda assim, a ouvidoria da SEMACE apresenta orientações nas reuniões do Comitê Executivo com vistas à conscientização da importância da celeridade nas respostas, estabelecendo meta inferior a 7 dias para o ano de 2025.

Tempo médio de resposta (dias)	
2021	**9**
2022	**9**
2023	**8,33**
2024	**7,29**

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 2023, 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 2023 que se resumiram à seguinte.

Documento assinado eletronicamente por: VIRGINIA ADELIA RODRIGUES CARVALHO em 07/02/2025, às 16:18 LEOPOLDO HEITOR CAVALCANTE BORGHORDA em 07/02/2025, às 16:13 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 4512-828C-3DDE-61F2.

Orientação 01 - *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.*

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 miniestações prestes a completarem seis meses e/ou as recentemente passadas desse prazo e comunica por e-mail às áreas demandadas para que providenciem a resposta final na Plataforma Ceará Transparente a fim de que tais respostas sejam tratadas e encaminhadas aos manifestantes. A meta para o ano de 2025 é diminuir o tempo médio de respostas para menos de 7 dias

Orientação 04 - *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 Instrução Normativa CGE nº 02/2023.*

A Ouvidoria está em sintonia com os setores solicitados para oferecer respostas mais rápidas e diretas aos que se manifestam. Isso é realizado por meio de encontros, conversas individuais, e-mails e chamadas telefônicas dirigidas aos responsáveis.

Foi implementada para os servidores da SEMACE a Gratificação de Desempenho por Atividades de Monitoramento e Fiscalização Ambiental – GDAM, conforme estabelecido pela Lei nº 14.334/2009 e modificada pela Lei 15.739/2014. Assim, para os funcionários que atuam diretamente nas respostas da ouvidoria, são definidas metas internas, acordadas com o responsável de cada setor, nas quais as atividades relacionadas à ouvidoria estão incluídas para a avaliação de 100% da GEDAM.

Documento assinado eletronicamente por VIRGINIA ADEVA RODRIGUES CARVALHO em 07/02/2025, às 16:18 LEONARDO LEITÃO CAVALCANTE CORREIA em 07/02/2025, às 16:19 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2020.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 4512-828C-3DDE-61F2.

4 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

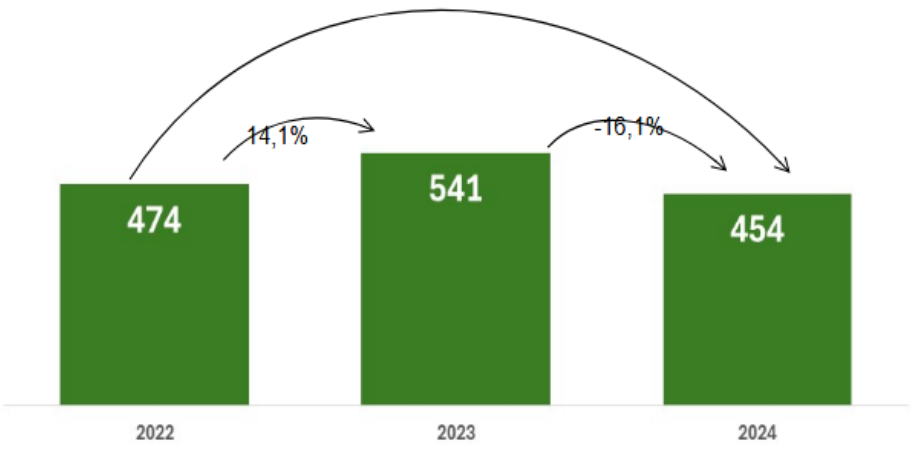
A Ouvidoria em números busca aferir e analisar, expondo à sociedade, qual o meio de entrada mais utilizado; o tipo de manifestação mais recorrente, abrangendo o assunto e sub assunto; a tipificação/assunto; tipo de serviço; o programa orçamentário; as manifestações por unidade, demonstrando quais setores 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 16 de Janeiro de 2025, 20:40.

4.1- Total de Manifestações do Período

Gráfico – 01 – Total de Manifestações 2022-2024

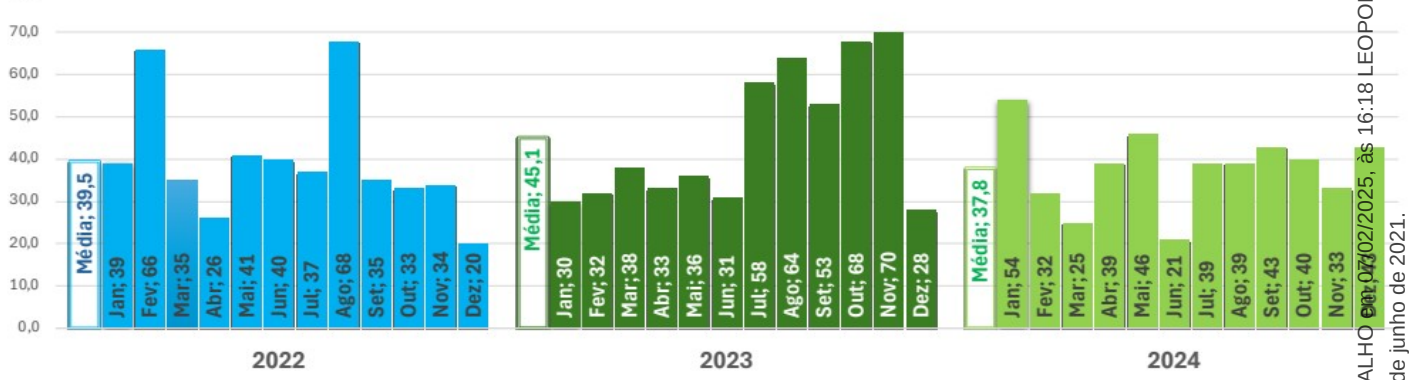


Documento assinado eletronicamente por: VIRGINIA ADELIA RODRIGUES CARVALHO em 07/02/2025, às 16:18 LEOPOLDO HEITOR CAVALCANTE BORBOREMA em 07/02/2025, às 16:18 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 4512-828C-3DDE-61F2.

Conforme se verifica do Gráfico 01, houve em 2024 uma redução significativa, da ordem de 16,1%, do número de manifestações dirigidas à Semace, quando comparado com o ano de 2023 que registrou 541 manifestações, contra 454 em 2024.

Quando comparado com o ano de 2022, observa-se uma redução de 4,2% no quantitativo de manifestações ao longo do período até 2024. Além dessa redução, houve uma modificação importante quanto aos canais utilizados pelos cidadãos, evidenciada por um incremento significativo no quantitativo de manifestações por e-mail e com decréscimo relevante nas manifestações realizadas pelo telefone 155, alterando um pouco o perfil dos anos anteriores, bem como houve uma manutenção na tendência em relação ao tipo de manifestação, conforme será explorado mais adiante.

Gráfico – 02 – Total de Manifestações por Mês
2022-2024



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 dizem respeito, respectivamente, a 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 a 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.

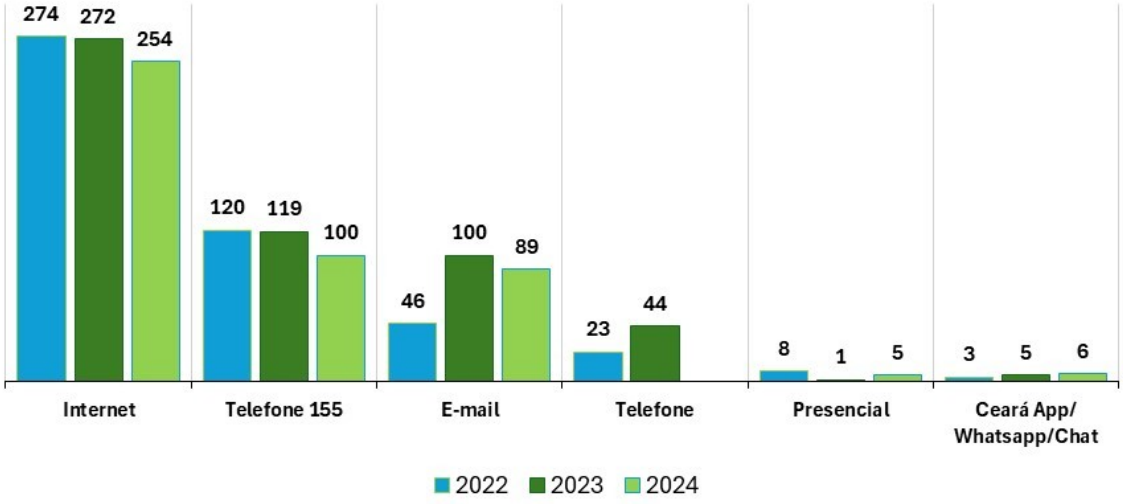
O acréscimo no quantitativo de manifestações, observado no ano de 2023, principalmente no segundo semestre, onde a média mensal foi de 57 manifestações, superou em muito o patamar observado no mesmo período de 2022 cuja média mensal observada foi de 38 manifestações.

Documento assinado eletronicamente por: VIRGINIA ADELL RODRIGUES CARVALHO em 07/02/2025, às 16:18 LEOPOLDO HEITOR CAVALCANTE PORFIRIO em 07/02/2025, às 16:13 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 4512-828C-3DDE-61F2.

Já em 2024 observa-se uma certa estabilidade na distribuição mensal das manifestações em que a média se situou em torno de 35 manifestações por mês, enquanto em 2023 a média foi maior, em torno de 42 manifestações, influenciada principalmente por um acréscimo no segundo em comparação ao primeiro semestre daquele ano. Isso implica mudança de comportamento do cidadão, que merece uma atenção por parte da administração da Semace.

4.2- Manifestações por Meio de Entrada

Gráfico 03 – Quantidade de Manifestações Por Meio de Entrada
2022 - 2024



Com relação aos canais utilizados para o registro das manifestações dos cidadãos (Gráfico 03) observa-se que a plataforma Ceará Transparente (Internet) continua sendo o principal meio utilizado pelo cidadão, com 254 manifestações o que representa 55,9% do total e manifestações em 2024.

Embora tenha apresentado uma redução de 6,6% em sua utilização, quando comparada com o ano de 2023, que contabilizou 272 manifestações, a sua representatividade aumentou, posto que naquele ano a sua participação na quantidade de manifestações representava 50,3% do total.

O Telefone 155, segundo colocado na preferência do cidadão que recorre à Semace, apresentou, no mesmo período, uma redução relevante de 16%, saindo de 119 manifestações em 2023, para 100 em 2024.

Documento assinado eletronicamente por: VIRGINIA ADELIA RODRIGUES CARVALHO em 07/02/2025, às 16:18 LEOPOLDO HEITOR CAVALCANTE BORBOREMA em 07/02/2025, às 16:13 (horário local do Estado do Ceará), conforme o disposto no Decreto Estadual nº 34.227, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 4512-828C-3DDE-61F2.

Embora tenha havido uma redução, também relevante, de 11% nas manifestações por e-mail (100 manifestações em 2023 contra 89 em 2024), observa-se que a modificação ocorrida na utilização deste meio de entrada foi uma mudança importante no comportamento no uso dos canais.

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.

Por outro lado, o telefone fixo da Semace, que experimentou um acréscimo significativo no período de 2022 para 2023, da ordem de 117,4%, passando de 46 para 100 manifestações, em 2024, não se observou qualquer manifestação por este meio de entrada.

Os demais canais, que 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
Participação Percentual – 2023

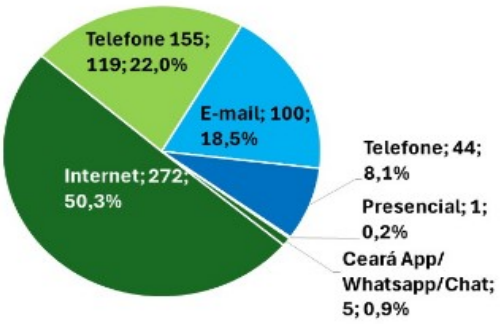
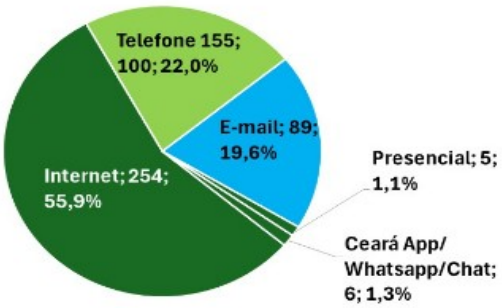


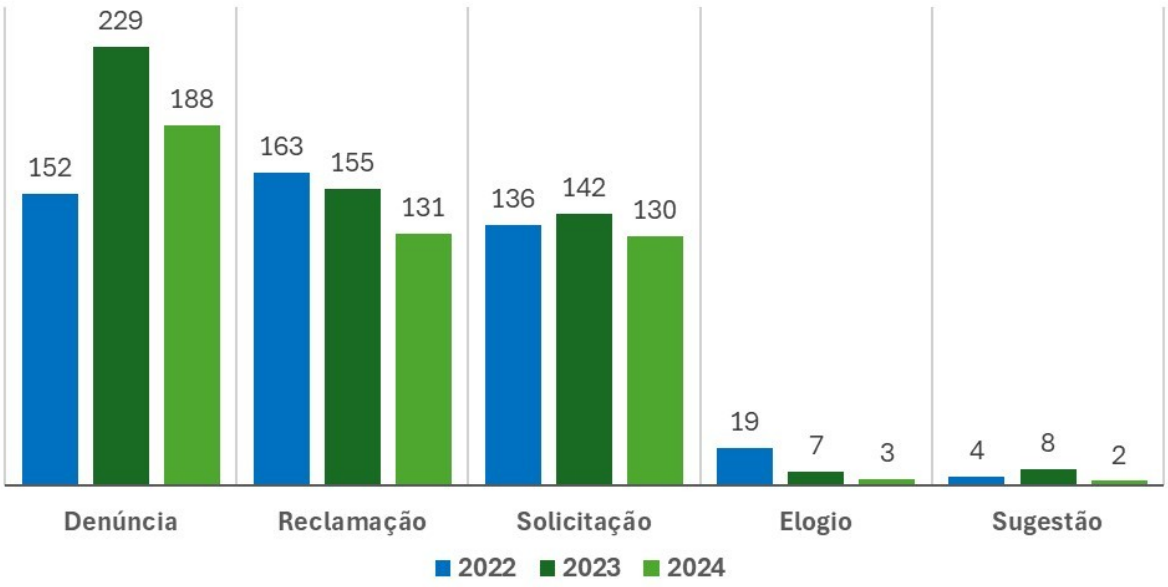
Gráfico 04-B
Manifestações Por Meio de Entrada
Participação Percentual – 2024



Documento assinado eletronicamente por: VIRGINIA ADELIA RODRIGUES CARVALHO em 07/02/2025, às 16:18 RONALDO HEITOR CAVALCANTE BORBOREMA em 07/02/2025, às 16:13 horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 4512-828C-3DDE-61F2.

4.3. Manifestações por Tipo

Gráfico 05 – Quantidade de Manifestações Por Tipo
2022-2024



Conforme mostrado no Gráfico 01, houve um decréscimo de 16,1%% na quantidade de manifestações, que atingiu um total de 454, no ano e 2024, contra 541 ano de 2023, portanto, uma redução de 87 manifestações. No entanto, a distribuição das manifestações por tipo sofreu uma mudança significativa, representada por um decréscimo mais do que proporcional no número de denúncias, 17,9% saindo de 229 para 188 manifestações do tipo.

O Gráfico 05 evidencia o movimento de redução do número de manifestações de todos os tipos, além de mostrar a pouca relevância das manifestações de elogios e sugestões.

Esses movimentos também estão evidenciados nos Gráficos 06-A e 06-B, quando nos mostra que a participação do número de denúncias, no total de manifestações, se reduziu de 42,3% em 2023 para 41,4% em 2024, isso porque a quantidade de denúncias diminuiu mais proporcionalmente do que os demais tipos de manifestação mais significativos.

Com efeito, as solicitações e reclamações aumentaram suas participações, no total de manifestações, de 26,2% e 28,7% em 2023, para 28,6% e 28,9% em 2024, respectivamente.

Documento assinado eletronicamente por: VIRGINIA ADELIA RODRIGUES CARVALHO em 07/02/2025, às 16:18 LEOPOLDO HEITOR CAVALCANTE BORBOREMA em 07/02/2025, às 16:13 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 4512-828C-3DDE-61F2.

Gráfico 06-A – Manifestações Por Tipo
2023

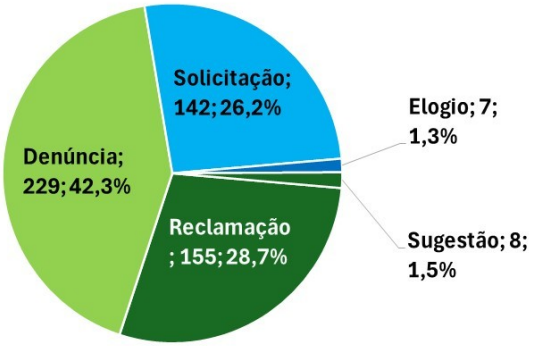
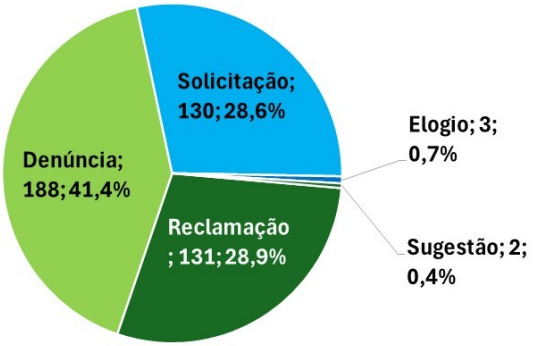


Gráfico 06-A – Manifestações Por Tipo
2024



Vale esclarecer que as denúncias, embora tenham se reduzido no ano de 2024, vinham apresentando um aumento desde 2020 devido, principalmente, à 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) <u>denúncia contra o estado</u>: 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.*

4.4. Manifestações por Assunto

O agrupamento das manifestações dos cidadãos por assunto é importante para oferecer à administração do ente público um diagnóstico das questões que mais tem impacto sobre os demandantes dos serviços oferecidos e do trabalho realizado pelos que fazem o órgão público. A Tabela 01 a seguir, apresenta todos os assuntos objeto das manifestações realizadas no período de 2022 a 2024.

Documento assinado eletronicamente por: VIRGINIA ADELIA RODRIGUES SARVAT HOLANDA em 07/02/2025, às 16:18 LEOPOLDO HEITOR CAVALCANTE BORBOREMA em 07/02/2025, às 16:13 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de julho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 4512-828C-3DDE-61F2.

Tabela 01 – Quantidade de Manifestações por Assunto
2022 a 2024

Assunto	Ano			Média		
	2022	2023	2024	Quant.	% do Total	% Acumulado
FISCALIZAÇÃO AMBIENTAL	270	332	241	281,0	57,4%	57,4%
LICENCIAMENTO AMBIENTAL	60	75	82	72,3	14,8%	72,2%
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	37	13	19	23,0	4,70%	76,9%
CONSULTA DE PROCESSOS AMBIENTAIS	17	15	20	17,3	3,5%	80,4%
POLUIÇÃO SONORA	11	20	10	13,7	2,79%	83,2%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO ATENDIMENTO TELEFÔNICO	5	14	8	9,0	1,8%	85,0%
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	15	7	3	8,3	1,70%	86,7%
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	5	8	10	7,7	1,6%	88,3%
ANÁLISE E MONITORAMENTO AMBIENTAL	7	5	6	6,0	1,23%	89,5%
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	6	5	6	5,7	1,2%	90,7%
ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	7	3	6	5,3	1,09%	91,8%
CADASTRO AMBIENTAL RURAL (CAR)	5	5	5	5,0	1,0%	92,8%
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	2	5	6	4,3	0,88%	93,7%
SISTEMAS INSTITUCIONAIS E APLICATIVOS	3	4	4	3,7	0,7%	94,4%
RESTITUIÇÃO DE TAXAS E TRIBUTOS	0	2	6	2,7	0,54%	95,0%
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	2	3	3	2,7	0,5%	95,5%
PROCEDIMENTOS E ORIENTAÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO (SIC)	0	4	3	2,3	0,48%	96,0%
ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCERIAS INSTITUCIONAIS	2	2	1	1,7	0,3%	96,3%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	1	3	1	1,7	0,34%	96,7%
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	0	4	0	1,3	0,3%	96,9%
AGROTÓXICOS	3	0	1	1,3	0,27%	97,2%
ENDEREÇOS, TELEFONES E HORÁRIOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	0	1	3	1,3	0,3%	97,5%
AUDIÊNCIAS E ENCONTROS COM GESTORES PÚBLICOS	0	0	3	1,0	0,20%	97,7%
ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	2	1	0	1,0	0,2%	97,9%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO COMITÊ DE ACESSO À INFORMAÇÃO (CSAI)	0	1	2	1,0	0,20%	98,1%
LEGISLAÇÕES AMBIENTAIS	2	0	1	1,0	0,2%	98,3%
EIA/RIMA* E OUTROS ESTUDOS AMBIENTAIS	2	0	0	0,7	0,14%	98,4%
EMPREGO/ESTÁGIO	0	2	0	0,7	0,1%	98,6%
INFORMAÇÕES SOBRE EIA/RIMA*	2	0	0	0,7	0,14%	98,7%
PROCESSO LICITATÓRIO	0	0	2	0,7	0,1%	98,8%
REAJUSTE SALARIAL	2	0	0	0,7	0,14%	99,0%
UNIDADES DE CONSERVAÇÃO - UCS	2	0	0	0,7	0,1%	99,1%
USO INDEVIDO DE VEÍCULO OFICIAL	0	2	0	0,7	0,14%	99,3%
CUIDADO COM OS ANIMAIS	0	1	1	0,7	0,1%	99,4%
ASSÉDIO MORAL	0	1	0	0,3	0,07%	99,5%
CADASTRO E EXTENSÃO VEGETAL	0	1	0	0,3	0,1%	99,5%
CONSULTA SOBRE AS COMISSÕES DE ÉTICA PÚBLICA	1	0	0	0,3	0,07%	99,6%
CONVÊNIOS E INSTRUMENTOS CONGÊNERES	0	1	0	0,3	0,1%	99,7%
CORONAVÍRUS (COVID 19)	1	0	0	0,3	0,07%	99,7%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA	1	0	0	0,3	0,1%	99,8%
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	0	0	1	0,3	0,07%	99,9%
SALÁRIO DE SERVIDORES	1	0	0	0,3	0,1%	99,9%
SITES INSTITUCIONAIS	0	1	0	0,3	0,07%	100,00%
Total	474	541	454	490	100,0%	

No caso da Semace, uma entidade eminentemente voltada para a gestão ambiental em seus vários aspectos, dentre eles a fiscalização, orientação e licenciamento, é de se esperar que as principais demandas estejam relacionadas a tais assuntos e, em menor escala as manifestações relativas às questões mais gerais do serviço público que é a qualidade no atendimento.

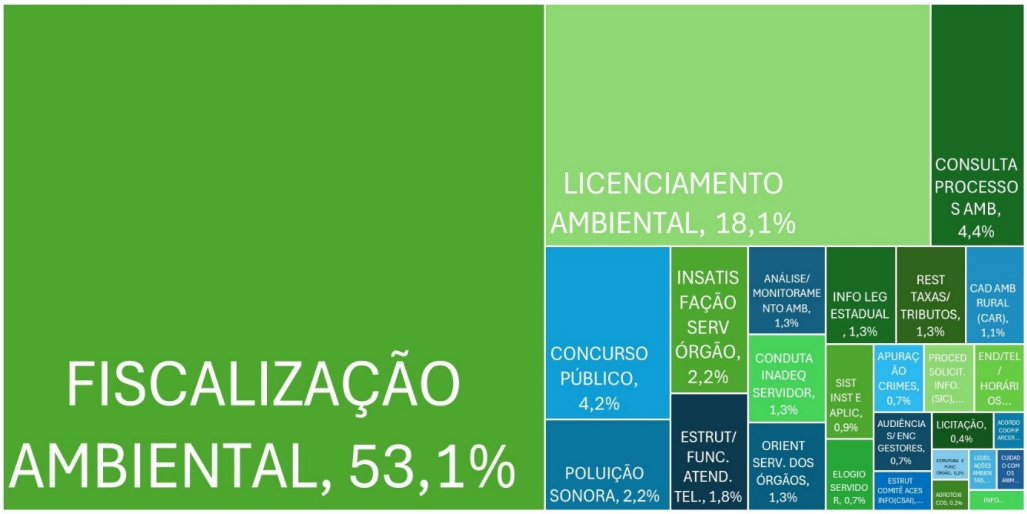
Com efeito, conforme se observa da Tabela 01, onde estão relacionados todos os assuntos abordados pelos manifestantes, no período de 2022 a 2024, com os respectivos quantitativos de cada um dos assuntos, o maior volume de manifestações se concentra nas duas principais vertentes das atividades da Semace, ou seja, fiscalização ambiental e licenciamento ambiental, acumulando em média 72,2% do total de manifestações.

Documento assinado eletronicamente por: VIRGINIA AMELIA RODRIGUES CARVALHO em 07/02/2025, às 16:18 LEOPOLDO HEITOR CAVALCANTE BORBOREMA em 07/02/2025, às 16:13 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 4512-828C-3DDE-61F2.

Isso por conta de uma tomada de consciência do cidadão, voltada para as questões ambientais, quando fazem denúncia para o estado por observarem degradações e invasões de áreas de conservação e/ou preservação, o que aciona a área de fiscalização ambiental, bem como pela necessidade dos empreendedores de cumprir a legislação ambiental, o que aciona a área de licenciamento ambiental.

A seguir apresentam-se, em forma gráfica, a distribuição dos assuntos objeto das manifestações no exercício de 2024, enfatizando a concentração observada.

Gráfico 07 – Manifestações por Assunto
Participação Percentual - 2024



4.5. Manifestações por Tipo/Assunto

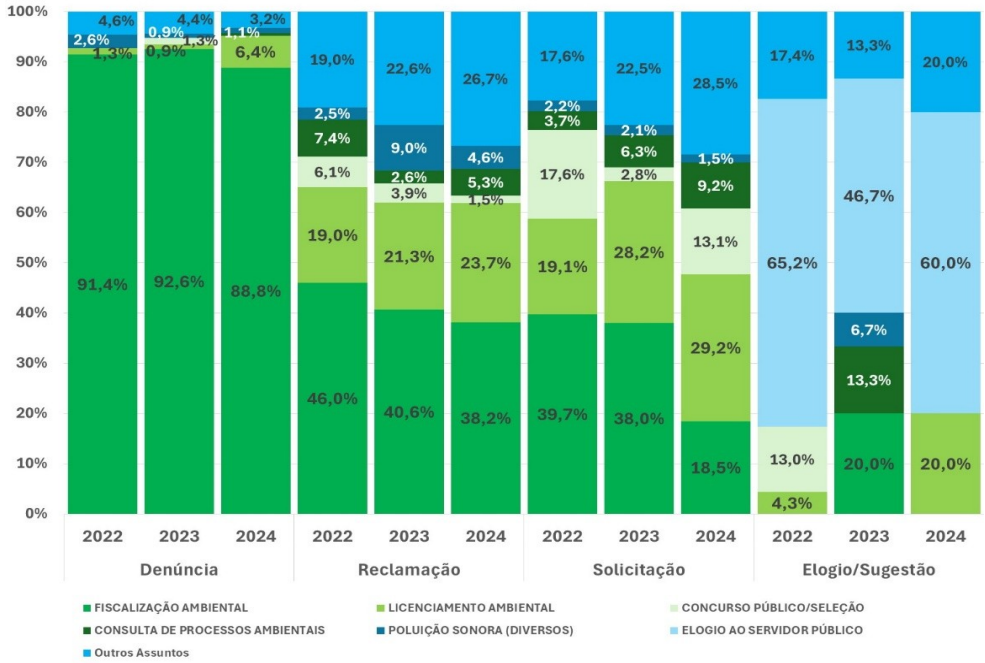
Conforme se observa da Tabela 02 e do Gráfico 08, em todos os tipos de manifestações o assunto mais abordado é a Fiscalização Ambiental, com um maior destaque para as Denúncias, o que denota um espírito colaborativo do cidadão no cuidado com a questão ambiental, auxiliando a equipe de fiscalização no desenvolvimento de sua missão.

Tabela 02 – Quantidade de Manifestações por Tipo e Assunto
2022 a 2024

Assunto	Denúncia			Reclamação			Solicitação			Elogio/Sugestão			Total		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
FISCALIZAÇÃO AMBIENTAL	139	212	167	75	63	50	54	54	24		3		268	332	241
LICENCIAMENTO AMBIENTAL	2	2	12	31	33	31	26	40	38	1		1	60	75	82
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO		3		10	6	2	24	4	17	3			37	13	19
CONSULTA DE PROCESSOS AMBIENTAIS			1	12	4	7	5	9	12		2		17	15	20
POLUIÇÃO SONORA (DIVERSOS)	4	2	2	4	14	6	3	3	2		1		11	20	10
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR										15	8	3	15	8	3
Outros Assuntos	7	10	6	31	35	35	24	32	37	4	1	1	66	78	79
Total Geral	**152**	**229**	**188**	**163**	**155**	**131**	**136**	**142**	**130**	**23**	**15**	**5**	**474**	**541**	**454**

Documento assinado eletronicamente por: VIRGINIA ADELIA RODRIGUES CARVALHO em 07/02/2025, às 16:18 LEOPOLDO HEITOR CAVALCANTE BORBOREMA em 07/02/2025, às 16:13 (hora do local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 4512-828C-3DDE-61F2.

Gráfico 08 – Participação Percentual dos Assuntos Por tipo de Manifestação
2022 a 2024



Com efeito, a quase totalidade das denúncias do período analisado se concentra no assunto Fiscalização Ambiental, representando 91,4% do total de denúncias de 2022, 92,6% de 2023 e 88,8% de 2024.

Nos casos de reclamações e solicitações, embora a Fiscalização Ambiental seja também o assunto mais abordado, em média nos três últimos anos, o Licenciamento Ambiental vem ganhando importância nestes dois tipos de manifestação. O Gráfico 08 e a Tabela 03, a seguir, evidenciam uma tendência de redução da participação do assunto Fiscalização Ambiental, no total de manifestações dos tipos Reclamação e Solicitação, enquanto o assunto Licenciamento Ambiental aumenta, a cada ano, sua participação.

Tabela 03 – Participação Percentual dos Assuntos, Fiscalização e Licenciamento Ambientais no Total de Manifestações dos Tipos Denúncia, Reclamação e Solicitação.
2022 a 2024

Assunto	Denúncias			Reclamação			Solicitação		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
Fiscalização Ambiental	91,4%	92,6%	88,8%	46,0%	40,6%	38,2%	39,7%	38,0%	18,5%
Licenciamento Ambiental	1,3%	0,9%	6,4%	19,0%	21,3%	23,7%	19,1%	28,2%	29,2%

Documento assinado eletronicamente por: VIRGINIA ADELIA RODRIGUES CAVALCANTE em 07/02/2025, às 16:18 LEOPOLDO HEITOR CAVALCANTE BORBOREMA em 07/02/2025, às 16:13 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 4512-828C-3DDE-61F2.

No caso das reclamações a participação do assunto Fiscalização Ambiental, que era de 46% em 2022, se reduziu para 38,2% em 2024 e no caso das solicitações, a redução foi ainda maior, saindo de 39,7% em 2022 para 18,5% em 2024.

Já o assunto Licenciamento Ambiental aumentou sua participação de 19% em 2022, para 23,7% em 2024, no caso das reclamações, e de 19,1% em 2022, para 29,2% no caso das solicitações.

4.6 Manifestações do Tipo Denúncia, por Assunto e Subassunto

No sentido de qualificar os tipos de denúncias realizadas pelos cidadãos, importa destacar que das 188 denúncias de 2024, apenas 3 (três) foram do tipo "Denúncias contra o Estado", sendo 2 (duas) denúncias a respeito de conduta inadequada de servidor; 1 (uma) relacionada à fiscalização. As demais (185) foram "Denúncias para o Estado", sendo a sua quase totalidade (166, ou 88,3 %) 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.

Tabela 04 – Denúncias por Tipo - Contra e Para o Estado
2022 a 2024

Tipos de Denúncias	2022	2023	2024
Contra o Estado	5	9	3
Para o Estado	147	220	185
Total	152	229	188

Tabela 05 – Denúncias Para o Estado Por Assunto
2022 a 2024

Assunto	2022	2023	2024
Fiscalização Ambiental	139	209	166
Licenciamento Ambiental	2	2	12
Poluição Sonora	4	2	2
Outros	2	7	5
Total	147	220	185

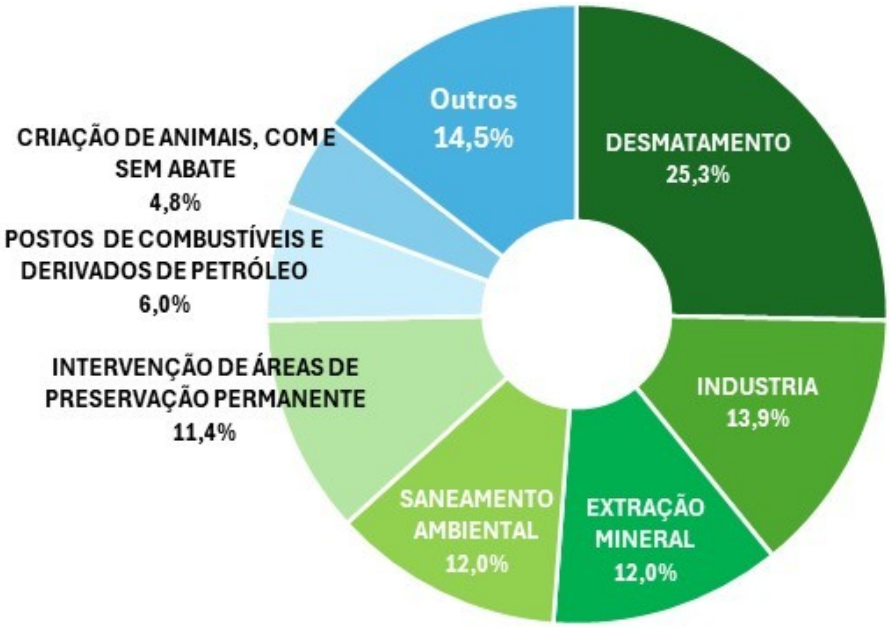
Documento assinado eletronicamente por: VIRGINIA ADELIA RODRIGUES CARVALHO em 07/02/2025, às 16:18 LEOPOLDO HENRIQUE CAVALCANTE BORBOREMA em 07/02/2025, às 16:13 horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 4512-828C-3DDE-61F2.

O assunto “Poluição Sonora” também trata de uma denúncia ambiental, apesar da pequena incidência da classificação como “Denúncia”, de apenas 2 (duas) manifestações em 2024, prevalecendo a classificação como “Reclamação”, onde foram registradas 14 incidências em 2023 e 6 em 2024 (vide Tabela 02), além de 3 (três) registradas como “Solicitação” em 2023 e 2 em 2024. 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 06 – Denúncias Para o Estado Sobre o Assunto Fiscalização
Quantidade Por Sub Assunto - 2022-2024

Subassunto	2022	2023	2024
Desmatamento	27	52	42
Industria	12	28	23
Extração Mineral	21	29	20
Saneamento Ambiental	7	6	20
Intervenção de Áreas de Preservação Permanente	25	29	19
Postos de Revenda de Combustíveis e Derivados de Petróleo	13	18	10
Criação de Animais, Com e Sem Abate	12	11	8
Outros	22	36	24
Total	139	209	166

Gráfico 09 – Denúncias Para o Estado Sobre o Assunto Fiscalização
Participação Percentual Por Sub Assunto -
2024



Documento assinado eletronicamente por: VIRGINIA ADELIA RODRIGUES CARVALHO em 07/02/2025, às 16:18 LEOPOLDO HEITOR CAVALCANTE BORBOREMA em 07/02/2025 às 13 horas
local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 4512-828C-3DDE-61F2.

Com relação às 166 “Denúncias para o Estado”, realizadas em 2024, relacionadas à fiscalização, destacam-se o subassunto “Desmatamento”, com maior incidência (25,3%) e os subassuntos relacionados aos diversos tipos de indústrias (13,9%), bem como “Extração Mineral” e “Saneamento Ambiental”, ambos com 12% do total de denúncias sobre fiscalização, conforme se observa do Gráfico 09.

A Tabela 07 a seguir apresenta um detalhamento das denúncias para o Estado sobre fiscalização ambiental, relacionadas ao subassunto Indústria.

Tabela 07 - *Denúncias Para o Estado Sobre o Assunto Fiscalização relacionada à Indústria Quantidade Por Sub Assunto - 2022-2024*

Subassunto	2022	2023	2024
Industria	5	10	15
Indústria de Produtos Alimentares e Bebidas		11	2
Indústria de Beneficiamento de Produtos Agrícolas		2	2
Indústria Química		1	2
Indústria Metalúrgica		2	1
Indústria Têxtil, de Vestuário, Calçados e Artefatos de Tecido, Couro e Peles	3	1	
Indústria de Beneficiamento de Madeira	2		
Indústria Mecânica	1	1	
Indústria de Beneficiamento de Papel de Celulose	1		1
Total	12	28	23

4.7 Manifestações dos Tipos Reclamação e Solicitação

Conforme se verifica das Tabelas 02 e 03, apresentadas na seção 4.5, as manifestações dos tipos Reclamações e Solicitações referem-se, principalmente, às atividades fins da Semace: fiscalização e licenciamento.

Sobre Reclamações

Com efeito, ao considerarmos os dois assuntos principais, objetos de reclamações em 2024, estes somam 81, de um total de 131 manifestações, correspondendo a 61,8%, sendo o assunto “Fiscalização Ambiental”, o mais significativo com 50 manifestações, ou 38,2% do total de reclamações. O “Licenciamento Ambiental”, com 31 reclamações representa 23,7% do total. (vide Tabela 02, da seção 4.5).

Sobre Solicitações

Também considerando os dois principais assuntos objetos de solicitações em 2024, verifica-se da Tabela 02 que, de um total de 130 manifestações, eles somam 62 solicitações, o que corresponde a 46,7%

Documento assinado eletronicamente por VIRGINIA ADELIA RODRIGUES CARVALHO em 07/02/2025, às 16:18 LEOPOLDO HEITOR CAVALCANTE BORBOREMA em 07/02/2025, às 17:13 no local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 4512-828C-3DDE-61F2.

do total. Neste caso o assunto “Licenciamento Ambiental” foi o mais significativo, com 38 manifestações, equivalente a 29,2% do total.

O Gráfico 10 a seguir, replica os dados observados no Gráfico 05 relativos às manifestações dos tipos Reclamação e Solicitação.

Gráfico 10 - Manifestações dos Tipos Reclamação e Solicitação
2022 a 2024

Sobre as manifestações do tipo Solicitação, observa-se, pelo que é mostrado no *Gráfico 09*, que existe uma certa estabilidade no quantitativo desta tipologia, onde em 2023 ocorreu um acréscimo de 6 (seis) solicitações em relação ao ano anterior e um decréscimo de 12 manifestações do tipo, em 2024 em relação a 2023, representando, no período observado uma média de 136 manifestações por ano.

Por outro lado, as Reclamações apresentaram uma tendência de redução, pois saiu de um quantitativo de 163 em 2022 e chegou a 131 manifestações do tipo em 2024, representando uma redução de 19,6% no período.

Essa variação negativa nas solicitações, indica que o cidadão, usuário dos serviços da Semace, apesenta uma tendência a recorrer mais aos meios e ferramentas tecnológicas da autarquia para solicitar seus serviços, servindo-se da ouvidoria apenas para os casos em que julga ineficiência na prestação desses serviços.

Outro ponto importante a destacar é que em 2023 apenas dez reclamações se referem a “Insatisfação Quanto aos Serviços Prestados pela Fiscalização”, sendo 3 (três) pela demora na fiscalização e atraso na prestação do serviço; quatro por “Problemas Tecnológicos” e três por “Atendimento Inadequado”.

Documento assinado eletronicamente por VIRGINIA ADELIA RODRIGUES CARVALHO em 07/02/2025, às 16:18 LEOPOLDO HEITOR CAVALCANTE BORBOREMA em 07/02/2025 às 16:13 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 4512-828C-3DDE-61F2.

Com relação às reclamações referentes ao assunto “Licenciamento Ambiental”, das 31 manifestações registradas em 2024, 18 demandas foram direcionadas para a Diretoria de Controle e Proteção Ambiental-DICOP, das quais 13 relacionadas aos processos de *licenciamento em curso, especialmente sobre a demora na tramitação desses processos.*

4.8 Manifestações por Tipo de Serviço

Considerando que os assuntos objeto das manifestações dirigidas à Semace estão estreitamente relacionadas às suas principais atividades, é de se esperar que a quantidade de “Manifestações por Tipo de Serviço”, oferecido pela Semace, seja quase que as mesmas observadas quando se levantam os dados relativos ao quantitativo de “Manifestação por Assunto”.

4.9 Manifestações por Programa Orçamentário

Novamente, ao se considerar a relação das manifestações dos cidadãos com os programas orçamentários do Governo do Estado, observa-se que a maioria das demandas dizem respeito a assuntos ligados a programas que estimulam as ações intimamente ligadas a questões de conservação e proteção de recursos naturais, conforme se depreende da Tabela 08 a seguir.

Tabela 08 – *Manifestações Por programa Orçamentário e Por Tipo 2022-2024*

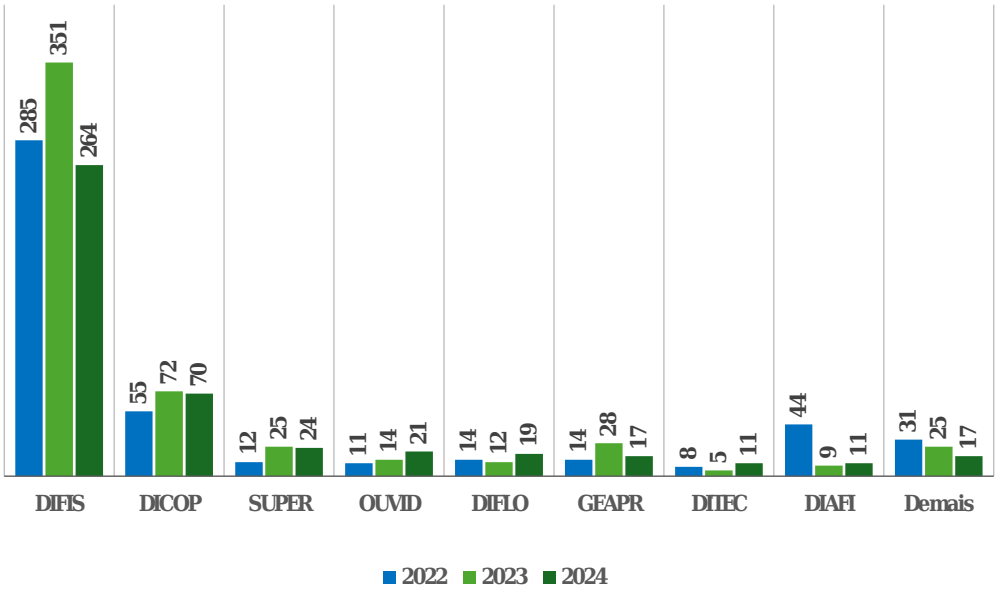
Programa	Denúncia			Reclamação			Solicitação			Elogio/Sugestão			Total		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
CEARÁ MAIS VERDE: CONSERVAR E PROTEGER OS RECURSOS NATURAIS E BIODIVERSIDADE DO CEARÁ	143	187	181	94	73	87	61	64	68	10	1	2	308	325	338
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	6	12	6	37	41	36	49	25	56	9	11	3	101	89	101
CEARÁ NO CLIMA: MITIGANDO E SE ADAPTANDO ÀS MUDANÇAS CLIMÁTICAS	2	2		32	28	1	26	38	1	4			64	68	2
ENCARGOS GERAIS DO ESTADO		27			12	4		13	3		3		0	55	7
CONTROLE E MONITORAMENTO DE RECURSOS NATURAIS			1			2			2				0	0	5
GESTÃO E DESENVOLVIMENTO ESTRATÉGICO DE PESSOAS								2					0	2	0
CEARÁ DA PROTEÇÃO E BEM ESTAR ANIMAL	1	1			1	1							1	2	1
Total Geral	**152**	**229**	**188**	**163**	**155**	**131**	**136**	**142**	**130**	**23**	**15**	**5**	**474**	**541**	**454**

Documento assinado eletronicamente por: VIRGINIA ADELIA RODRIGUES CARVALHO em 07/02/2025 às 15:18 LEOPOLDO HEITOR CAVALCANTE BARBOREMA em 07/02/2025 às 17:13 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 4512-828C-3DDE-61F2.

4.10 Manifestações por Unidades Internas

O Gráfico 11 apresenta as Unidades Internas para as quais as manifestações dos cidadãos foram direcionadas no período de 2022 a 2024. Mais uma vez percebe-se que aquelas áreas responsáveis pelas ações finalísticas da Semace foram mais demandadas.

Gráfico 11 – Manifestações Por Unidade – 2022-2024



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 recepcionaram 73,6% das manifestações dos cidadãos em 2024 percentual inferior ao observado em 2023 (78,0%).

A quantidade de manifestações de 2024 dirigidas à DIFIS (264) foi inferior à observada em 2023 (351), representando uma redução de 24,8%. Vale destacar que em 2023 o quantitativo havia crescido 23,2% em relação a 2022 que somou 285 manifestações.

A tabela 09 a seguir apresenta a distribuição das manifestações por unidade onde se verifica que o tipo de manifestação com maior incidência, dirigida à DIFIS, foi a Denúncia, cuja evolução se apresenta em um movimento naturalmente similar ao total de manifestações, exatamente por ser o tipo de maior incidência.

Porém, o movimento observado de crescimento das denúncias, de 56,5% no período de 2022 a 2023 (138 para 216 denúncias) foi mais forte que o ocorrido no total das manifestações, de 23,2% (285 para 351 manifestações), enquanto o movimento de redução verificado no período de 2023 a 2024, de -23,1%

Documento assinado eletronicamente por: VIRGINIA ADELIA RODRIGUES CARVALHO em 07/02/2025, às 16:18 LEOPOLDO HEITOR CAVALCANTE BORBOREMA em 07/02/2025, às 16:13 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de julho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 4512-828C-3DDE-61F2.

(216 para 166 denúncias) foi inferior ao observado no total das manifestações, de -24,8% (351 para 264 manifestações).

Tabela 09 – Manifestações por Unidades e Por Tipo –2022-2024

Unidades	Denúncia			Reclamação			Solicitação			Elogio/Sugestão			Total		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO - DIFIS	138	216	166	90	74	63	54	59	35	3	2		285	351	264
DIRETORIA DE CONTROLE E PROTEÇÃO AMBIENTAL - DICOP	2	2	13	27	34	22	22	36	33	4		2	55	72	70
DIRETORIA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA - DIAFI	5	2		11	2	4	25	4	6	3	1	1	44	9	11
SUPERINTENDENCIA - SUPER	1	6	1	3	8	4	8	9	19		2		12	25	24
GERENCIA DE ATENDIMENTO E PROTOCOLO				9	16	7	4	11	9	1	1	1	14	28	17
OUVIDORIA	5	2	4		7	5	5	2	11	1	3	1	11	14	21
DIRETORIA FLORESTAL - DIFLO			2	4	3	14	4	9	3	6			14	12	19
DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - DITEC				6	4	8	2		3		1		8	5	11
DIRETORIA REGIONAL DO CRATO - DICRA	1	1	1	7	2		2	3	2	2	1		12	7	3
COORDENADORIA JURÍDICA - COJUR				4	4	2	3	2	7				7	6	9
ASSESSORIA DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL E PLANEJAMENTO - ASDIP			1		1		5	5	1	1	2		6	8	2
DIRETORIA REGIONAL DE SOBRAL - DISOB				2		2	1	2	1	2	2		5	4	3
ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO - ASCOM							1						1		
Total Geral	**152**	**229**	**188**	**163**	**155**	**131**	**136**	**142**	**130**	**23**	**15**	**5**	**474**	**541**	**454**

Os Gráficos 12-a e 12-b, apresentam as quantidades de denúncias, distribuídas pelas diversas unidades, em 2023 e 2024, respectivamente, em que se observa a concentração deste tipo de manifestação na DIFIS, com uma participação de 88,3% do total de denúncias em 2024, contra 94,3% em 2023.

GRÁFICO 12-a – Denúncias por Unidade 2023

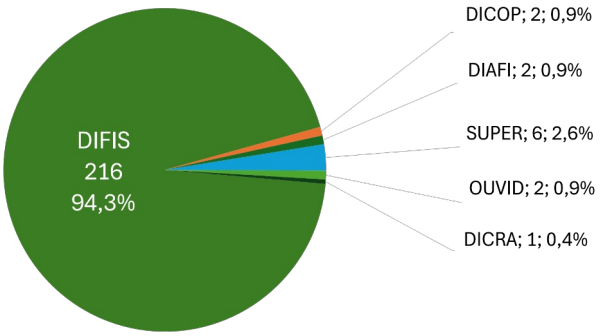
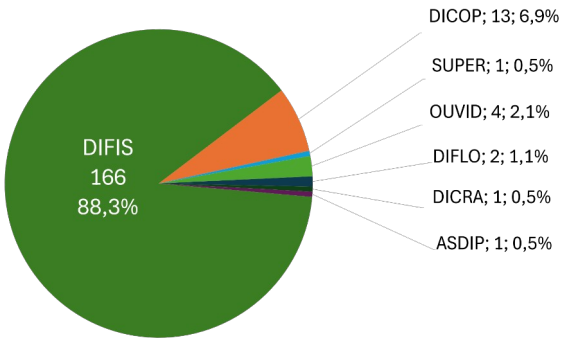


GRÁFICO 12-b – Denúncias por Unidade 2024



As reclamações dirigidas à DIFIS apresentaram uma tendência declinante, a cada ano, sendo -17,8% de 2002 para 2003 (90 para 74 manifestações), e -14,9% de 2003 para 2004 (74 para 63 manifestações), o que significa uma variação de -30,0% no período todo. Já as solicitações apresentaram uma variação de -35,2% no período de 2022 a 2024 (59 para 35 manifestações), o que pode ser constatado observando a Tabela 09.

Documento assinado eletronicamente por: VIRGINIA ADELIA RODRIGUES CARVALHO em 07/02/2025, às 16:18 LEOPOLDO HEITOR CAVALCANTE BORBOREMA em 07/02/2025, às 16:13 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 4512-828C-3DDE-61F2.

A Diretoria de Controle e Proteção Ambiental-DICOP, foi a unidade que recepcionou a segunda maior quantidade de manifestações, que se concentraram em reclamações e sugestões, cujas médias dos três últimos anos situaram-se em torno de 28 e 30 manifestações, respectivamente, representando cerca de 88,3% do total das manifestações dirigidas para a DICOP. No entanto, vale destacar que as manifestações do tipo Denúncia, somaram 13 manifestações em 2024, sendo apenas uma "contra o Estado". Nos dois anos anteriores ocorreram apenas duas em cada ano (vide Tabela 09).

Ocorreu uma diminuição dos tipos Reclamação e Solicitação em 2024. No caso das reclamações, a variação foi de -35,3% (34 em 2023 e 22 em 2024) e no caso das solicitações a variação foi de -8,3% (36 em 2023 e 33 em 2024). (Vide Tabela 09).

4.11 – Manifestações por Município

A estatística de manifestação por município apresenta uma questão que impossibilita maiores conclusões, pois na maioria das manifestações registradas não foi registrada a identificação do município. Das 454 manifestações registradas somente em 170 foram identificados os municípios relacionados à demanda. Dos que foram identificados, o destaque ficou por conta do município de Fortaleza, onde foi registrada a maioria (40) em 2024. Em 2022 foram 99 e em 2023, 55 manifestações.

Tabela 09 – Manifestações por Municípios
2022-2024

Município	2022	2023	2024
Fortaleza	99	55	40
Sobral	3	5	10
Crato	5	3	7
Campos Sales		2	6
Tianguá	1	1	5
Juazeiro do Norte	5		5
Aratuba			5
Pacajus	1	1	4
Guaramiranga	2	5	4
Canindé	3	2	3
Brejo Santo	4	2	3
Itaitinga	1	2	3
Demais Cidades do Ceará	79	90	63
Total do Ceará	**203**	**168**	**158**
Demais Estados	11	11	12
Não Identificados	260	362	284
Total	**474**	**541**	**454**

Documento assinado eletronicamente por: VIRGINIA ADELIA RODRIGUES CARVALHO em 07/02/2025, às 16:35, LEOPODO HEITOR CAVALCANTI BORBOREMA em 07/02/2025, às 16:13, no horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 4512-828C-3DDE-61F2.

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 27 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 10 e 11*** a seguir, quase todas as manifestações, registradas no período de 2022 a 2024, foram respondidas dentro do prazo, levando a Semace a manter o índice de resolubilidade próximo a 100%.

Tabela 10 - Resolubilidade/Detalhamento por Situação
2022-2024

	Quantidade de Manifestações		
Situação	2022	2023	2024
Manifestações Respondidas no Prazo	474	538	446
Manifestações Respondidas fora do Prazo	0	3	8
Manifestações em apuração no prazo (não concluídas)	0	0	0
Manifestações em apuração fora prazo (não concluídas)	0	0	0
Total	**474**	**541**	**454**

Tabela 11 – Índice de Resolubilidade
2022-2024

Situação	**2022**	**2023**	**2024**
Manifestações Respondidas no Prazo	100%	99,45%	98,24%
Manifestações Respondidas fora do Prazo	0%	0,55%	1,76%

Documento assinado eletronicamente por: VIRGINIA ADELIA RODRIGUES CARVALHO em 07/02/2025, às 16:18 LEOPOLDO HEITOR CAVALCANTE BORBOREMA em 07/02/2025, às 16:13 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 4512-828C-3DDE-61F2.

5.1.1 - Ações para melhoria do Índice de Resolubilidade

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

Ações veem sendo sugeridas no sentido de impor mais celeridade às respostas, como a definição de servidores/colaboradores responsáveis pelo recebimento e respostas, resultando no alcance de uma resolubilidade acima de 98% 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.

5.1.2. Tempo Médio de Resposta

Tabela 12 – Tempo Médio de Resposta
2022-2024

Ano	Tempo Médio (dias)
2022	9,00
2023	8,33
2024	7,28

De acordo com os dados extraídos das Planilhas estatísticas da Plataforma Ceará Transparente, referentes aos anos de 2022 a 2024, observa-se que o tempo médio de resposta se manteve baixo, com tendência de redução a cada ano. Desempenho que reflete
a ação da ouvidoria da Semace no sentido de apresentar orientações nas reuniões do Comitê Executivo da instituição, com vistas à conscientização da importância da celeridade nas respostas oferecidas aos cidadãos.

5.2. 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

Documento assinado eletronicamente por: VIRGINIA ADELA RODRIGUES CARVALHO em 07/02/2025, às 16:18 LEOPOLDO NEITOR CAVALCANTE BORBOREMA em 07/02/2025 às 16:13 (horário local - Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 4512-828C-3DDE-61F2.

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.

5.2.1 Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

Tabela 12 - Resultados da Pesquisa de Satisfação 2022-2024

Perguntas	2022	2023	2024
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)?	3,37	3,63	3,74
B. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	3,2	3,61	3,77
C. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação? (considere a comunicação, facilidade de uso,	3,63	4,07	4,32

Documento assinado eletronicamente por: VIRGINIA ADELIA RODRIGUES CARVALHO em 07/02/2025, às 16:18 LEOPOLDO HEITOR CAVALCANTE BORBOREMA em 07/02/2025 às 16:13 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 4512-828C-3DDE-61F2.

celeridade e funcionalidade).			
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)	3,37	3,41	3,61
Média	**3,39**	**3,68**	**3,86**
Índice de Satisfação:	**67,80%**	**73,60%**	**77,20%**

Obs1: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente em 05 de fevereiro de 2025, 21:47

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

5.2.2 - 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. Na oportunidade, os gestores tomam conhecimento do quesito de menor pontuação e são orientados quanto à fragilidade apontada e quanto às formas de melhoria.

Nas reuniões são apresentados aos presentes uma comparação com a meta estabelecida. Esta ação, onde se ressalta a necessidade de mais atenção na qualidade das respostas, ao tempo que é solicitado aos gerentes e diretores uma atenção em relação ao tempo em que as demandas são respondidas, muito tem contribuído para a busca para o atingimento da meta, que é de 78%. No exercício de 2024 foi alcança o índice de 77,2%, o que representa 99% da meta estabelecida.

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.

Documento assinado eletronicamente por VIRGINIA ADELA RODRIGUES CARVALHO em 07/02/2025, às 16:13 LEOPOLDO HEITOR CAVALCANTE BORBOREMA em 07/02/2025, às 16:13 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.000, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 4512-828C-3DDE-61F2.

5.2.3 – Amostra de Respondentes em 2024

Total de pesquisas respondidas	31
Total de manifestações finalizadas	454
Representação da Amostra	6,83%

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

5.2.4 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

A - Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,84%
B - Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,86%
C - Índice de Expectativa = (B/A – 1) x 100	0,52%

Esse índice, quando positivo, 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.

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

Documento assinado eletronicamente por: VIRGINIA ADELIA RODRIGUES CARVALHO em 07/02/2025, às 16:18 LEOPOLDO HEITOR CAVALCANTE BORBOREMA em 07/02/2025, às 16:13 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 1º de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 4512-828C-3DDE-61F2.

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.

Com relação ao licenciamento ambiental, em 2024, a Semace recebeu 69 manifestações relacionadas à emissão das licenças ambientais, sendo 31 reclamações e 38 solicitações. Nos dois anos anteriores estes números foram, em 2023, de 33 e 40, e em 2022 de 31 e 26, respectivamente.

A participação percentual do Assunto Licenciamento Ambiental, no total de manifestações, aumentou de 19% em 2022, para 23,7% em 2024, no caso das reclamações, e de 19,1% em 2022, para 29,2% no caso das solicitações.

Vale destacar que as manifestações do tipo Denúncia, somaram 13 manifestações em 2024, sendo apenas uma “contra o Estado”. Nos dois anos anteriores ocorreram apenas duas em cada ano.

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

Documento assinado eletronicamente por: VIRGINIA ADELIA RODRIGUES CARVALHO em 07/02/2025, às 16:18 LEOPOLDO HEITOR CAVALCANTE PORTO em 07/02/2025, às 16:13 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 4512-828C-3DDE-61F2.

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.

6.3- 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 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.

Documento assinado eletronicamente por: VIRGINIA ADELIA RODRIGUES CARVALHO em 07/02/2025, às 16:13 (horário local do Estado do Ceará) com fundamento no Decreto Estadual nº 33097 de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 4512-828C-3DDE-61F2.

7 – 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.

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. (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.

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.

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, com as demandas do Ministério Público, imprimindo assim mais celeridade nas ações de fiscalização de denúncias advindas da ouvidoria.

Documento assinado eletronicamente por: VIRGINIA PELLA RODRIGUES CARVALHO em 07/02/2023, às 16:13, LEOPOLDO HEITOR CAVALCANTE BOMBOREMA em 07/02/2023 às 16:13 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097 de 1º de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 4512-828C-3DDE-61F2.

8 – AÇÕES DE QUALIFICAÇÃO DO OUVIDOR

A Ouvidoria da SEMACE é composta por um ouvido 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:

I Reunião	21/02/2024
II Reunião	23/04/2024
III Reunião	19/06/2024
IV Reunião	28/08/2024
V Reunião	23/10/2024
VI Reunião	11/12/2024

- Reuniões da Rede de Fomento ao Controle Social
- Curso de Treinamento Para Implementação da Gestão de Risco
- 61º Fórum Permanente de Controle Interno
- Curso de Tratamento e Técnica de Gestão de Ouvidoria

9 – SUGESTÃO DE MELHORIAS APRESENTADAS PELA 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.

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);

Documento assinado eletronicamente por: VIRGINIA ADELLA RODRIGUES CARVALHO em 07/02/2025, às 16:18 LEOPOLDO HEITOR CAVALCANTE BORBOREMA em 07/02/2025, às 16:13 (horário local do Estado do Pará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 45I2-828C-3DDE-61F2.

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

10 – PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO

O trabalho desenvolvido pela Ouvidoria da Semace é de suma importância para o meio do nosso estado. 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.

Nosso propósito é garantir que as vozes de cada um sejam ouvidas. Todos temos um papel fundamental na proteção do nosso meio ambiente, e é através da participação ativa que conseguimos identificar problemas, propor soluções e implementar práticas que beneficiem a nossa comunidade e o nosso planeta.

Incentivamos a todos a utilizarem a Ouvidoria Ambiental não apenas para relatar problemas, mas também para compartilhar ideias inovadoras, sugestões de melhorias e experiências positivas que possam inspirar ações sustentáveis. Acreditamos que a colaboração e a transparência são pilares essenciais para o sucesso da nossa gestão ambiental.

Reafirmamos nosso compromisso em analisar cada manifestação recebida com seriedade e agilidade, buscando sempre a melhor solução. Através do diálogo aberto, construiremos um futuro mais sustentável e responsável.

A nossa missão é não apenas atender às demandas imediatas, mas também garantir que nossas ações estejam alinhadas com os princípios de sustentabilidade e respeito ao meio ambiente.

Reforço que todas as manifestações serão tratadas com seriedade e confidencialidade. Estamos aqui para construir um diálogo aberto e transparente, pois acreditamos que a participação de todos é essencial para promovermos um ambiente mais saudável e sustentável.

Documento assinado eletronicamente por: VIRGINIA ADELIA RODRIGUES CARVALHO em 07/02/2025, às 16:18 LEONARDO HEITOR CAVALCANTE FOROREMA em 07/02/2025, às 16:13 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 4512-828C-3DDE-61F2.

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.

11 - CONSIDERAÇÕES FINAIS - OUVIDOR

Ao concluir este relatório, é importante destacar a relevância da Ouvidoria da Semace como um canal vital de comunicação e participação da sociedade nas questões que envolvem a proteção e a preservação do meio ambiente.

Durante o período analisado, foram recebidas diversas manifestações que refletiram a preocupação da população com temas cruciais, como poluição, desmatamento, uso sustentável dos recursos naturais e a necessidade de ações efetivas por parte das autoridades competentes.

As informações coletadas e analisadas evidenciam a importância de um diálogo contínuo entre os cidadãos e as instituições públicas. A participação ativa da comunidade é fundamental para o desenvolvimento de políticas públicas mais eficazes e alinhadas às necessidades da população e do meio ambiente. A Ouvidoria, ao acolher essas demandas, não apenas exerce seu papel de escuta, mas também se torna um agente facilitador de mudanças.

Ressaltamos que a transparência e a rapidez nas respostas às manifestações recebidas são essenciais para fortalecer a confiança da sociedade na gestão ambiental. É imprescindível que as informações sejam tratadas com a devida seriedade e que as soluções propostas sejam implementadas de maneira eficaz.

Documento assinado eletronicamente por: VIRGINIA DELA RODRIGUES CARVALHO em 07/02/2025, às 16:18 LEOPOLDO HEITOR CAVALCANTE PORDEUS JÚNIOR em 07/02/2025, às 16:13 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 4512-828C-3DDE-61F2.

Além disso, é fundamental que a Ouvidoria continue a promover ações de educação ambiental, conscientizando a população sobre a importância de sua participação e do cuidado com o meio ambiente. O engajamento da sociedade pode potencializar os esforços em prol de um desenvolvimento sustentável e de uma convivência harmônica com a natureza.

Por fim, enfatizamos que a Ouvidoria Ambiental permanecerá comprometida em ouvir, mediar e encaminhar as demandas da população, buscando sempre a melhoria contínua nas práticas de gestão ambiental. Acreditamos que, juntos, podemos construir um futuro mais sustentável e responsável, onde a proteção do meio ambiente seja uma prioridade compartilhada por todos.

Fortaleza – Ceará, 07 de fevereiro de 2025

Virgínia Adélia Rodrigues Carvalho
Dirigente Máximo

Heitor Borborema
Ouvidor Setorial

Documento assinado eletronicamente por: VIRGINIA ADELIA RODRIGUES CARVALHO em 07/02/2025, às 16:18 LEOPOLDO HEITOR CAVALCANTI BORBOREMA em 07/02/2025, às 16:13 (hora local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 4512-828C-3DDE-61F2.
SUITE

ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br

(85) 3101 - 5520

Rua Jaime Benévolo, 1400
Bairro de Fátima - Fortaleza/CE

Horário de Atendimento: 08h às 12h e das 13h às 17h

SEMACE | CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE E MUDANÇA DO CLIMA

www.semace.ce.gov.br

Documento assinado eletronicamente por: VIRGINIA ADELIA RODRIGUES CARVALHO em 07/02/2025, às 16:18 LEOPOLDO HEITOR CAVALCANTE BORBOREMA em 07/02/2025, às 16:13 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 4512-828C-3DDE-61F2.