

RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2025

Período 01/01/2025 a 31/12/2025



SEMACE

Superintendência Estadual do Meio Ambiente –



1 - EXPEDIENTE

Superintendente – João Gabriel Laprovitera Rocha

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

Para tanto, após a análise necessária em face das manifestações registradas, empenha-se em fornecer as respostas de maneira transparente e eficiente, buscando dirimir quaisquer dúvidas referentes às questões de cunho ambiental, sobretudo que

versem acerca de licenciamento, fiscalização e monitoramento ambiental, atividades finalísticas desta Autarquia.

As respostas das manifestações são fornecidas de acordo com a competência para atuar na esfera estadual, à luz da legislação vigente, de forma a solucionar os conflitos existentes em decorrência de ações antrópicas que comprometam os recursos naturais.

Ressalte-se que, 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.

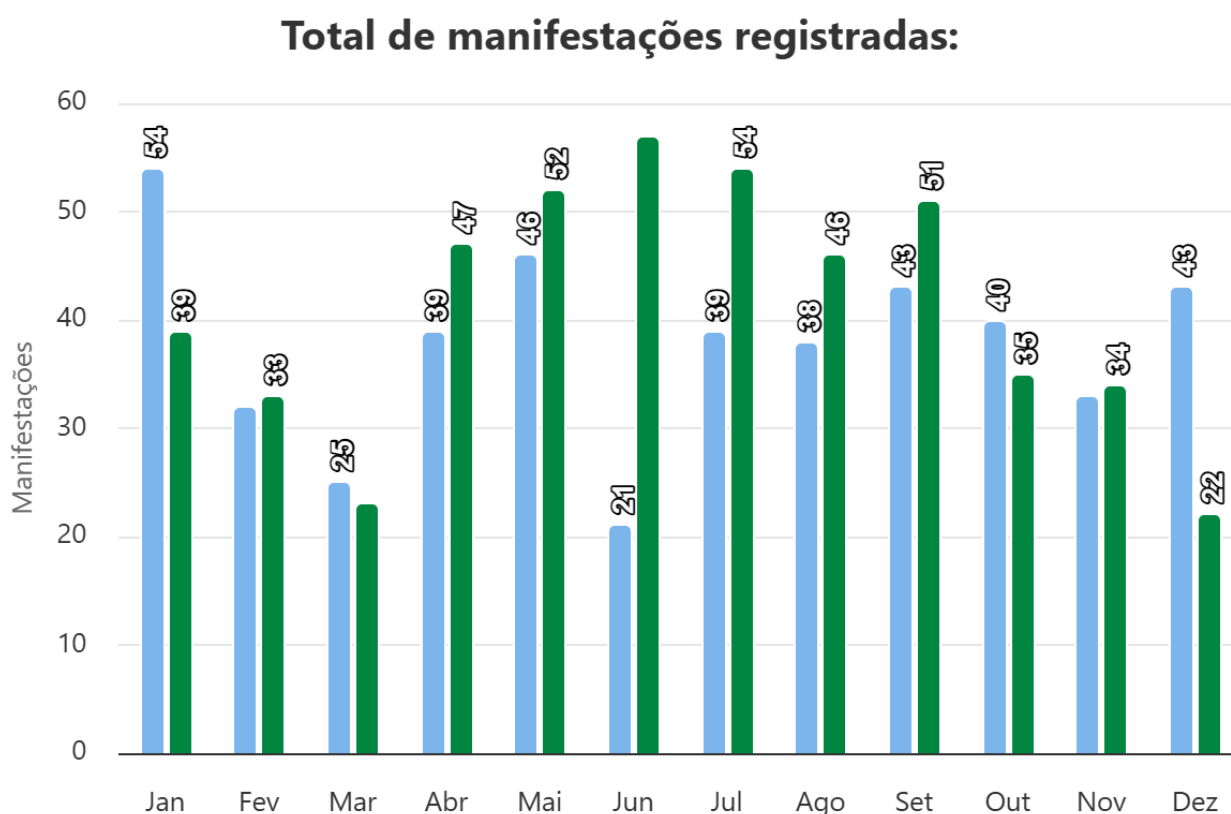
O presente relatório abrange matéria pertinente à satisfação ou insatisfação do cidadão, em face do atendimento prestado à população, por meio do corpo técnico e gestores desta Autarquia, sobretudo quanto a ocorrências de atuação inadequada, que contrarie os princípios basilares da administração pública.

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.

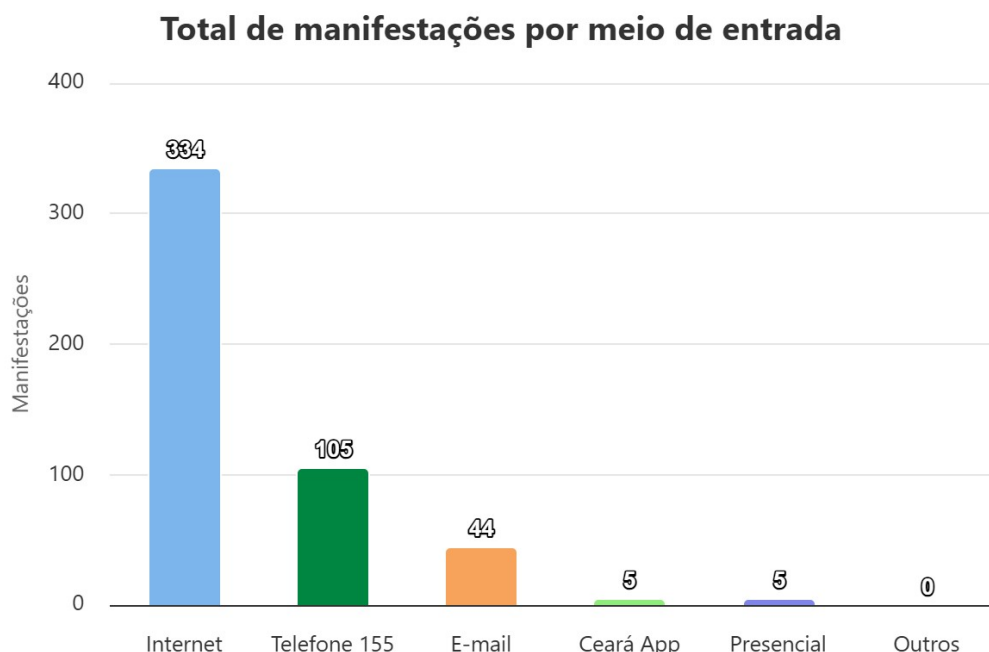
A Ouvidoria vem sempre apresentando, evolução em sua contribuição para a melhoria da prestação dos serviços oferecidos pela SEMACE, reportando de forma oficial, à gestão os relatórios semestrais e mantendo assento e fala garantidos nas reuniões do Comitê Executivo, e finaliza 2023 com a consciência e a consistência de sua identidade como instituto imprescindível à melhoria da relação Semace - Cidadão.

A ouvidoria da SEMACE recebeu no ano de 2025, através da Plataforma Ceará Transparente, 659 novos registros, sendo 166 redirecionadas a outros poderes em virtude da competência. Se comparados os resultados com o ano de 2024, o qual fomos demandados com 629 manifestações, tivemos no ano de 2025 o aumento de 4,77%, demonstrando dessa forma um maior engajamento dos usuários.

Os meses de janeiro, maio, julho e setembro com 54, 52, 54 e 51 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 (334), que corresponde a 67,75%, seguido do telefone 155 com (105), 21,30% que foi o segundo colocado na preferência do cidadão que recorre à Semace. O e-mail da Ouvidoria Geral do Estado contabilizou (44) manifestações, 8,92%.

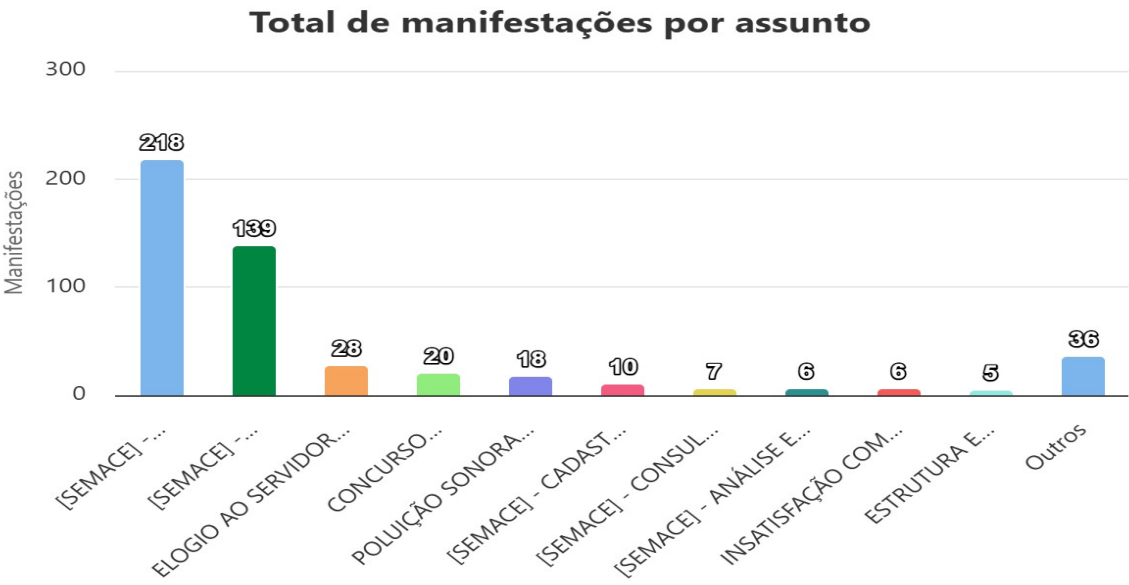


Houve uma queda de 16,03% no número de reclamações e de 2,31% nas solicitações de serviços. As denúncias, também apresentaram uma considerável queda de 17,90%. Os elogios apresentaram um expressivo aumento de 833,33%, se comparados a 2024. As sugestões, por sua vez, também apresentaram aumento de 75,00%.

Tipos	2023	2024	2025	Variação
Reclamação	154	131	152	(16,03%)
Solicitação	142	130	127	(-2,31%)
Denúncia	229	188	183	(-17,90%)
Sugestão	8	2	3	(-75,00%)
Elogio	7	3	28	(833.33%)
Outros Poderes		176	166	(-5,68%)

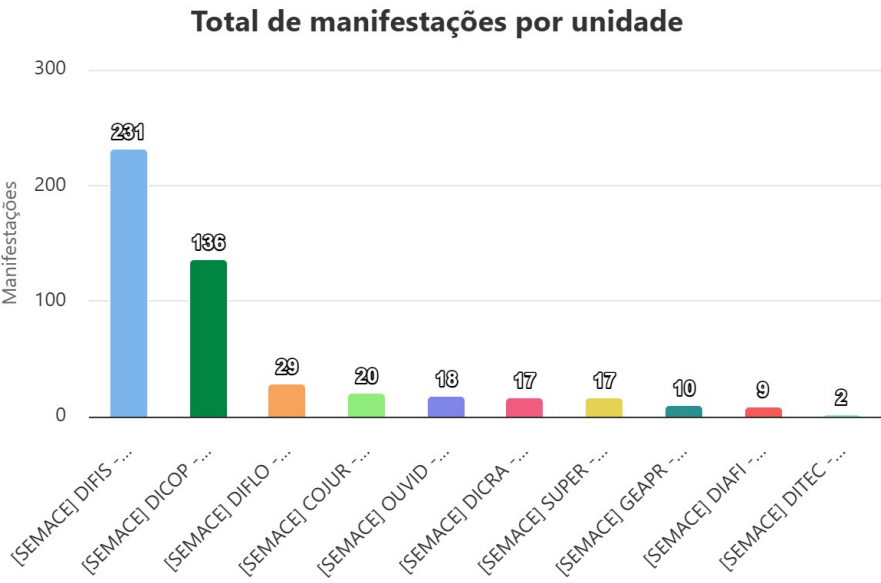
O assunto mais demandado pelos usuários em 2025 foi Fiscalização Ambiental, sendo 44,22% do número de manifestações, seguida de 28,19% relacionadas à licença ambiental, as outras demandas estão relacionadas a elogios, concurso público, poluição sonora, insatisfação com os serviços prestados pelo órgão, 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 2025, foram a Diretoria de Fiscalização (DIFIS), 46,86%, a Diretoria de Controle e Proteção Ambiental (DICOP), 27,59%, a Diretoria Florestal (DIFLO), 05,88%, e a Coordenadoria Jurídica (COJUR) 04,06%.



No que concerne aos indicadores, o Índice de Resolubilidade (manifestações respondidas dentro do prazo legal), a Semace obteve uma considerável queda para 94,52%, se considerados os 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 subiu de 7,29, para 9,09 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 2026.

3 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES EMITIDAS PELA CGE (RELATÓRIO DE GESTÃO 2024)

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.

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 manifestações 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 2026 é diminuir o tempo médio de respostas para menos de 7 dias.

Orientação 04 - Orientação 04 - Elaborar procedimentos internos e um plano de ação com o objetivo de dar celeridade ao tratamento de denúncias respondidas parcialmente.

Conforme relatado na Orientação 01, As ações adotadas visam reduzir o tempo de tratamento das denúncias, assegurar respostas mais completas e tempestivas, bem como promover maior eficiência, transparência e qualidade no atendimento ao cidadão, permanecendo o processo em constante avaliação para ajustes e melhorias contínuas.

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.

4 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

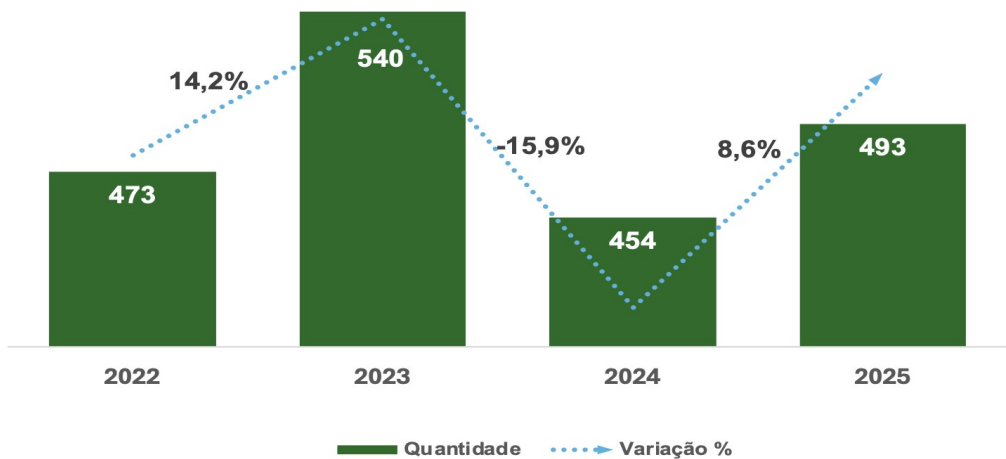
A Ouvidoria em números busca aferir e analisar, expondo à sociedade, qual o meio de entrada mais utilizado; o tipo de manifestação mais recorrente, abrangendo o assunto e sub assunto; a tipificação/assunto; tipo de serviço; o programa orçamentário; as manifestações por unidade, demonstrando quais setores 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 2026, 20:40.

4.1- Total de Manifestações do Período

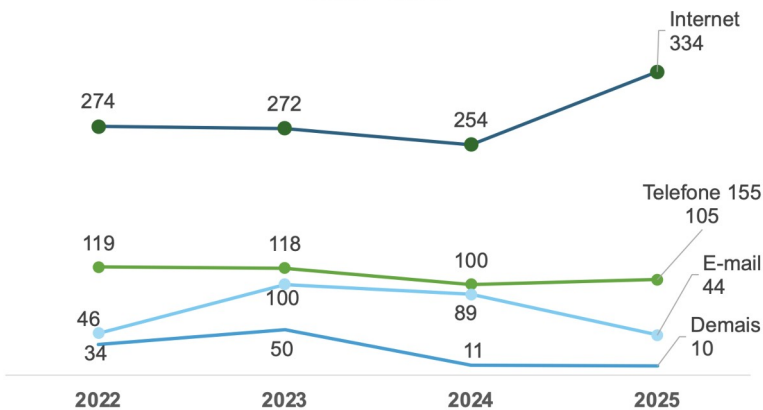
*Gráfico – 01 – Total de Manifestações
2022-2025*



Conforme se verifica do Gráfico 01, houve em 2025 um aumento da ordem de 8,06%, do número de manifestações dirigidas à Semace, quando comparado com o ano de 2024, que registrou 493 manifestações, aproximando-se da média dos últimos quatro anos, de 490 manifestações.

4.2- Manifestações por Meio de Entrada

*Gráfico 02 – Quantidade de Manifestações Por Meio de Entrada
2022 - 2025*



Com relação aos canais utilizados para o registro das manifestações dos cidadãos (*Gráfico 02*) observa-se que a plataforma Ceará Transparente (Internet), a exemplo dos demais anos anteriores, continua sendo o principal meio utilizado pelo cidadão, com 334 manifestações o que representa 66,7% do total de manifestações em 2025, contra uma participação de 55,9% em 2024.

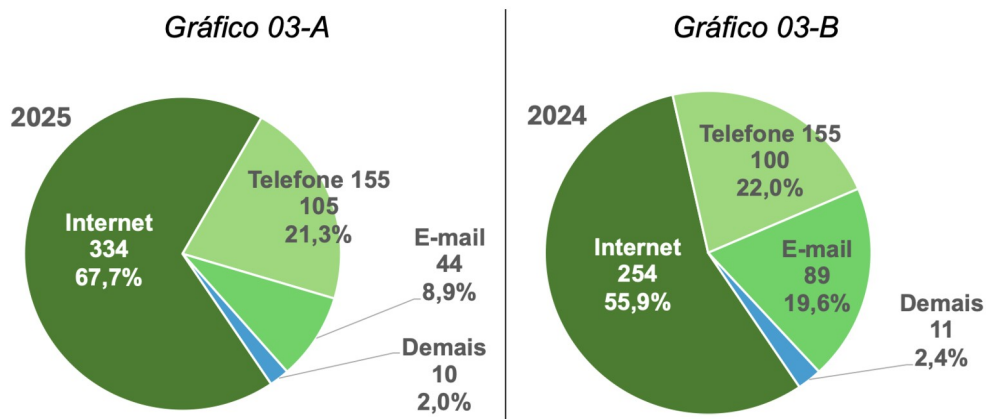
Enquanto o uso do canal do Ceará Transparente aumentou a sua quantidade, representando um crescimento de 31,5% em relação ao ano anterior, a utilização por meio do Telefone 155, segundo colocado na preferência do cidadão que recorre à Semace, apresentou no mesmo período um acréscimo de 5%, saindo de 100 manifestações em 2024, para 105 em 2025. Com isso a participação relativa do uso do Telefone 155 na utilização dos meios disponibilizados aos cidadãos se reduziu de 22,0% para 21,3%.

Houve uma redução relevante, de 50,6% nas manifestações por e-mail (89 manifestações em 2024 contra 44 em 2025), o que reduziu a sua participação no total, de 19,6% em 2024 para 8,9% em 2025. Vale ressaltar que o e-mail do ouvidor titular se encontra 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.

Os demais canais, que em 2025 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.

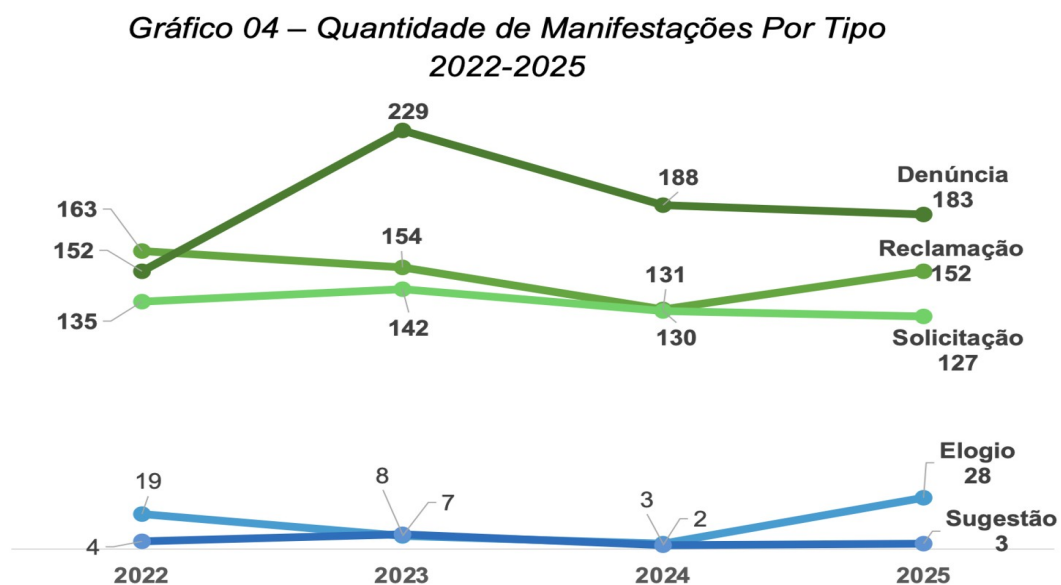
Esse movimento se observa apesar do fato de o cidadão já ter à sua disposição ferramentas tecnológicas como o sistema Natuur, que viabiliza a solicitação de todos os tipos de licença ambiental on-line, compreendendo também todo o trâmite processual, bem como têm à sua disposição o *Call Center* da Semace, o qual é responsável por dirimir dúvidas e atender os clientes externos da instituição em todas as suas demandas.

**Manifestações Por Meio de Entrada
Participação Percentual – 2024-2025**



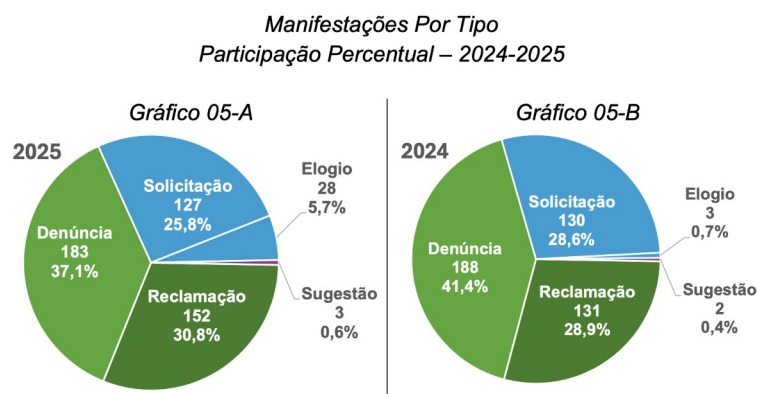
4.3. Manifestações por Tipo

Conforme mostrado no *Gráfico 01*, houve um acréscimo de 61 manifestações que atingiu um total de 493, no ano de 2025, contra 454 em 2024, portanto, um aumento de 8,6% na quantidade de manifestações. No entanto, a distribuição das manifestações por tipo sofreu uma mudança, representada por um acréscimo de 16,0%, mais do que proporcional, no número de reclamações, saindo de 131 para 152 manifestações do tipo.



O *Gráfico 04* evidencia o movimento de redução do número de manifestações dos tipos denúncia e solicitação, além de mostrar a pouca relevância das manifestações de sugestões. Por outro lado, observa-se um significativo aumento no número de elogios manifestados pelos cidadãos, o que pode ser um indício de maior satisfação na utilização dos serviços da Semace.

Esses movimentos também estão evidenciados nos *Gráficos 05-A e 05-B*, quando nos mostra que a participação do número de denúncias, no total de manifestações, se reduziu de 41,4% em 2024 para 37,1%, assim como a participação do número de solicitações, que se reduziu de 28,6% para 25,8%, enquanto a participação do número de reclamações, cresceu, saindo de 28,9% para 30,8% do total de manifestações.



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 2025.

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 2025, 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 68,2% do total de manifestações.

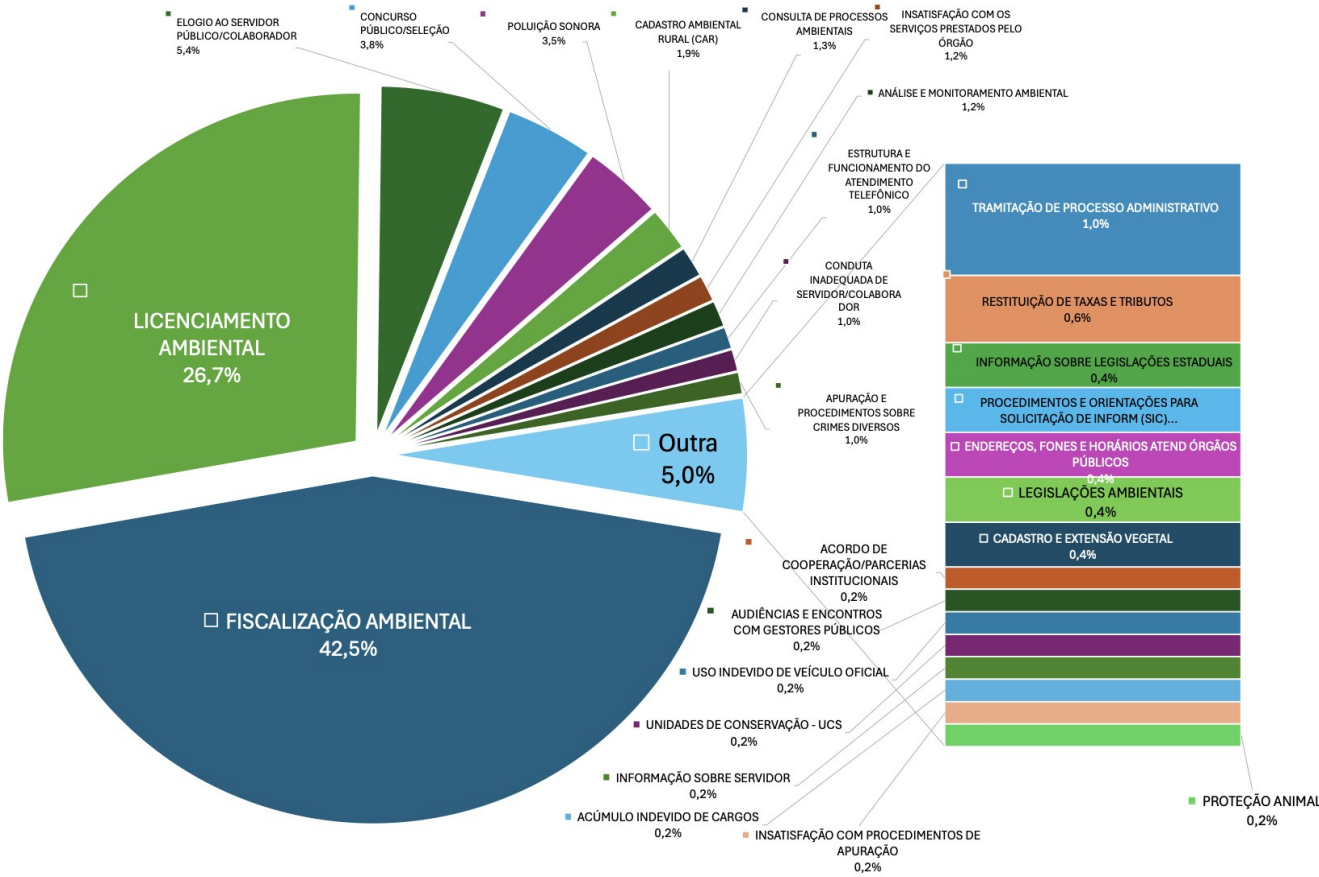
Isso por conta de uma tomada de consciência do cidadão, cada vez mais voltada para as questões ambientais, quando fazem denúncia para o estado por observarem degradações e invasões de áreas de conservação e/ou preservação, o que aciona a área de fiscalização ambiental, bem como pela necessidade dos empreendedores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

**Tabela 01 – Quantidade de Manifestações por Assunto
2022 a 2025**

ASSUNTO	2022	2023	2024	2025	Média		
					Quant	% Total	% Acumulado
FISCALIZAÇÃO AMBIENTAL	267	329	241	218	264	50,6%	50,6%
LICENCIAMENTO AMBIENTAL	60	76	82	139	89	17,1%	67,7%
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	15	7	3	28	13	2,5%	70,2%
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	37	13	19	20	22	4,3%	74,5%
POLUIÇÃO SONORA	11	20	10	18	15	2,8%	77,3%
CADASTRO AMBIENTAL RURAL (CAR)	5	5	5	10	6	1,2%	78,5%
CONSULTA DE PROCESSOS AMBIENTAIS	17	17	20	7	15	2,9%	81,4%
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	5	8	10	6	7	1,4%	82,8%
ANÁLISE E MONITORAMENTO AMBIENTAL	7	5	6	6	6	1,2%	84,0%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO	5	14	8	5	8	1,5%	85,5%
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	6	5	6	5	6	1,1%	86,6%
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	2	3	3	5	3	0,6%	87,2%
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO		4		5	5	0,9%	88,1%
RESTITUIÇÃO DE TAXAS E TRIBUTOS		2	6	3	4	0,7%	88,8%
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS	2	5	6	2	4	0,7%	89,5%
PROCEDIMENTOS E ORIENTAÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DE INFORM (SIC)		4	3	2	3	0,6%	90,1%
ENDEREÇOS, FONES E HORÁRIOS ATEND ÓRGÃOS PÚBLICOS		1	3	2	2	0,4%	90,4%
LEGISLAÇÕES AMBIENTAIS	2		1	2	2	0,3%	90,8%
CADASTRO E EXTENSÃO VEGETAL		1		2	2	0,3%	91,1%
ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCERIAS INSTITUCIONAIS	2	2	1	1	2	0,3%	91,3%
AUDIÊNCIAS E ENCONTROS COM GESTORES PÚBLICOS			3	1	2	0,4%	91,7%
USO INDEVIDO DE VEÍCULO OFICIAL		2		1	2	0,3%	92,0%
UNIDADES DE CONSERVAÇÃO - UCS	2			1	2	0,3%	92,3%
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR			1	1	1	0,2%	92,5%
ACÚMULO INDEVIDO DE CARGOS				1	1	0,2%	92,7%
INSATISFAÇÃO COM PROCEDIMENTOS DE APURAÇÃO				1	1	0,2%	92,9%
PROTEÇÃO ANIMAL				1	1	0,2%	93,1%
ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	7	3	6		5	1,0%	94,1%
SISTEMAS INSTITUCIONAIS E APLICATIVOS	3	4	4		4	0,7%	94,8%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	1	3	1		2	0,3%	95,1%
ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	4				4	0,8%	95,9%
AGROTÓXICOS	3		1		2	0,4%	96,3%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO COMITÊ SETORIAL DE ACESSO À INFORMAÇÃO (CSAI)		1	2		2	0,3%	96,5%
REAJUSTE SALARIAL	2				2	0,4%	96,9%
EIA/RIMA E OUTROS ESTUDOS AMBIENTAIS	2				2	0,4%	97,3%
INFORMAÇÕES SOBRE EIA/RIMA	2				2	0,4%	97,7%
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)			2		2	0,4%	98,1%
EMPREGO/ESTÁGIO		2			2	0,4%	98,5%
CUIDADO COM OS ANIMAIS		1	1		1	0,2%	98,7%
CONVÊNIOS E INSTRUMENTOS CONGÊNERES		1			1	0,2%	98,8%
SITES INSTITUCIONAIS		1			1	0,2%	99,0%
ASSÉDIO MORAL		1			1	0,2%	99,2%
CORONAVÍRUS (COVID 19)		1			1	0,2%	99,4%
CONSULTA SOBRE AS COMPETÊNCIAS E ATUAÇÃO DAS COMISSÕES DE ÉTICA PÚBLICA		1			1	0,2%	99,6%
SALÁRIO DE SERVIDORES		1			1	0,2%	99,8%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA		1			1	0,2%	100,0%
Total Geral	473	540	454	493	522	100,0%	

A seguir apresenta-se, em forma gráfica, a distribuição dos assuntos objeto das manifestações no exercício de 2025, enfatizando a concentração observada.

Gráfico 06 – Manifestações por Assunto
Participação Percentual - 2025



4.5. Manifestações por Tipo/Assunto

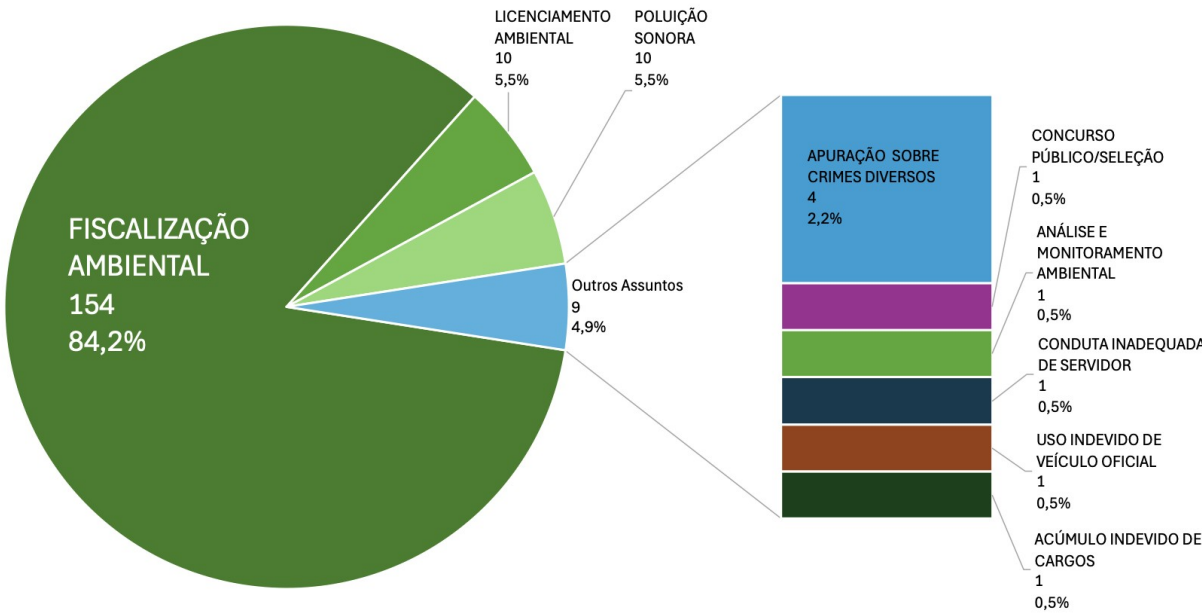
Conforme se observa da Tabela 02 em quase todos os tipos de manifestações, o assunto mais abordado é a Fiscalização Ambiental, com um maior destaque para as Denúncias, o que denota um espírito colaborativo do cidadão no cuidado com a questão ambiental, auxiliando a equipe de fiscalização no desenvolvimento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

**Tabela 02 – Quantidade de Manifestações por Tipo e Assunto
2022 a 2025**

ASSUNTO	Denúncia				Reclamação				Solicitação				Elogio/Sugestão				Total			
	2022	2023	2024	2025	2022	2023	2024	2025	2022	2023	2024	2025	2022	2023	2024	2025	2022	2023	2024	2025
FISCALIZAÇÃO AMBIENTAL	139	212	167	154	75	61	50	36	53	53	24	28		3			267	329	241	218
LICENCIAMENTO AMBIENTAL	2	2	12	10	31	33	31	69	26	40	38	59	1	1	1	1	60	76	82	139
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR													15	7	3	28	15	7	3	28
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO		3		1	10	6	2	5	24	4	17	14	3				37	13	19	20
POLUIÇÃO SONORA (DIVERSOS)	4	2	2	10	4	14	6	6	3	3	2	1		1		1	11	20	10	18
CADASTRO AMBIENTAL RURAL (CAR)			1		3	3	3	2	2	2	1	8					5	5	5	10
CONSULTA DE PROCESSOS AMBIENTAIS			1		12	5	7	1	5	10	12	5		2		1	17	17	20	7
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO					5	7	9	6		1					1		5	8	10	6
ANÁLISE E MONITORAMENTO AMBIENTAL		1	1	1	5		3	4	2	4	2	1					7	5	6	6
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO					5	11	7	5		2	1			1			5	14	8	5
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	5	3	2	1	1	2	4	4									6	5	6	5
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	1	2	1	4		1		1	1		2						2	3	3	5
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO						3		3		1		2						4		5
Outros Assuntos	1	4	1	2	12	8	9	10	19	22	31	9	4	-	-	-	36	34	41	21
Total	152	229	188	183	163	154	131	152	135	142	130	127	23	15	5	31	473	540	454	493

Observa-se, assim, que a maior parte das denúncias do período analisado se concentra no assunto Fiscalização Ambiental, representando 84,2% do total de denúncias de 2025.

**Gráfico 07 – Denúncias por Assunto
Participação Percentual - 2025**



4.6 Manifestações do Tipo Denúncia por Assunto

No sentido de qualificar os tipos de denúncias realizadas pelos cidadãos, importa destacar que das 183 denúncias de 2025, apenas 8 (oito) foram do tipo “Denúncias contra o Estado”.

**Tabela 03 – Denúncias por Tipo - Contra e Para o Estado
2022 a 2025**

Tipos de Denúncias	2022	2023	2024	2025
Contra o Estado	5	9	3	8
Para o Estado	147	220	185	167
Total	152	229	188	183

4.7 Manifestações dos Tipos Reclamação e Solicitação

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

Sobre Reclamações

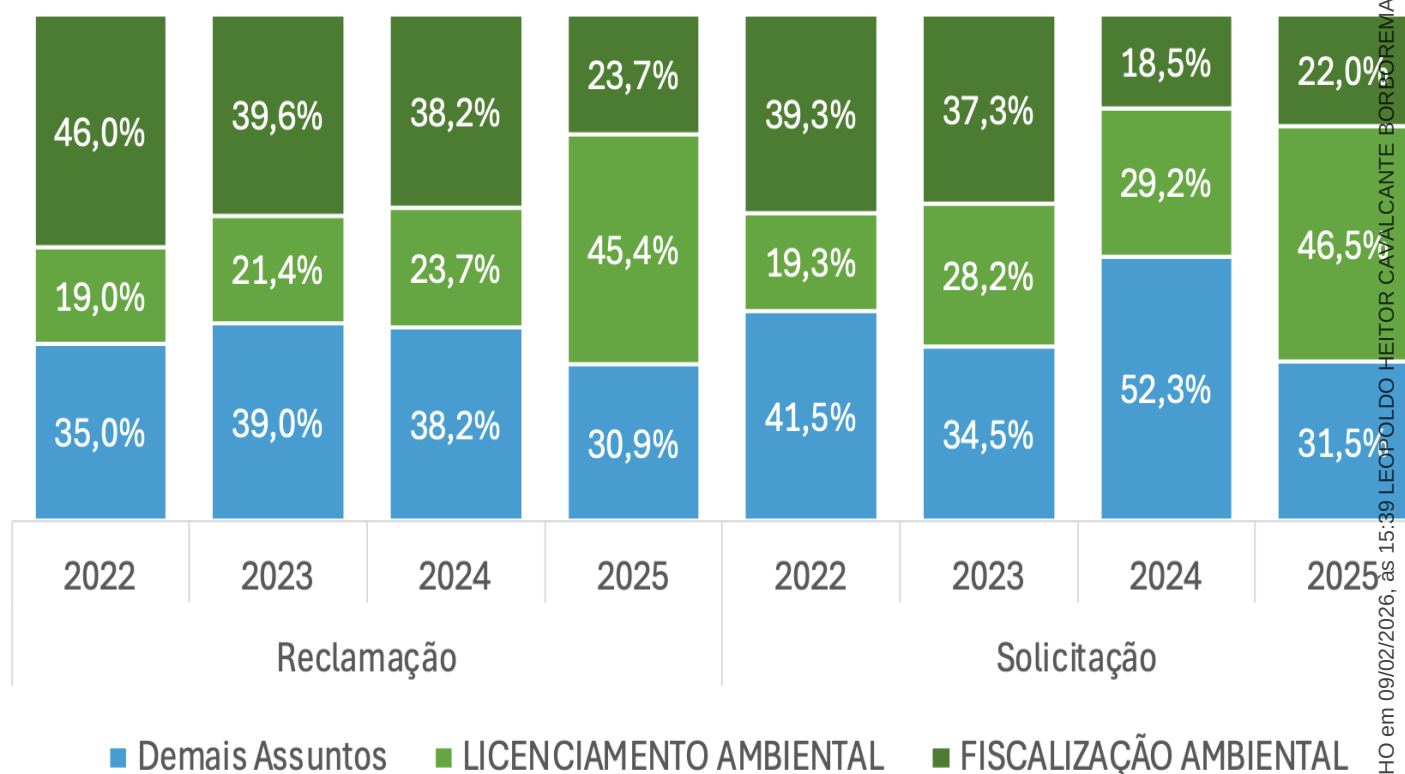
Assim, ao considerarmos os dois assuntos principais, objetos de reclamações em 2025, estes somam 105, de um total de 152 manifestações, correspondendo a 69,1%, sendo o assunto “Licenciamento Ambiental”, o mais significativo com 69 manifestações, ou 45,4% do total de reclamações. O assunto “Fiscalização Ambiental”, com 36 reclamações, representa 23,7% do total. (vide Tabela 02, da seção 4.5). Valendo destacar que essa situação se apresenta invertida em relação aos três anos anteriores onde no Assunto “Fiscalização Ambiental” representava a maior parte das reclamações.

Sobre Solicitações

Também considerando os dois principais assuntos objetos de solicitações em 2025, verifica-se da Tabela 02 que, de um total de 127 manifestações, os dois assuntos, fiscalização e licenciamento ambientais somaram 87 solicitações, o que corresponde a 68,5% do total. Neste caso o assunto “Licenciamento Ambiental” foi o mais significativo, com 59 manifestações, equivalente a 46,5% do total.

Nos casos de reclamações e solicitações, embora o assunto Fiscalização Ambiental tenha sido o mais abordado, em média até 2024, o assunto Licenciamento Ambiental vem ganhando importância nestes dois tipos de manifestação, onde em 2025 tornou-se o mais demandado pelos cidadãos.

Gráfico 08 – Reclamações e Solicitações por Assunto
Evolução da Participação Percentual dos Assuntos
2022- 2025



O gráfico 08, evidencia 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 sua participação a cada ano.

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 Unidades Internas

Tabela 04 - Manifestações Por Unidade e Subunidades – 2022-2025

Unidades/Subunidades	2022	2023	2024	2025
DIFIS-DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO	284	348	262	231
GERÊNCIA DE EXECUÇÃO DE FISCALIZAÇÃO	283	345	259	231
GERÊNCIA DE INSTRUÇÃO E JULGAMENTO	1	3	3	
DICOP-DIRETORIA DE CONTROLE E PROTEÇÃO AMBIENTAL	55	73	71	136
GERÊNCIA DE ANÁLISE E MONITORAMENTO	9	16	13	16
GERÊNCIA DE CONTROLE AMBIENTAL	46	57	58	120
DIFLO-DIRETORIA FLORESTAL	14	12	19	29
GERÊNCIA DE CADASTRO E EXTENSÃO FLORESTAL	4	10	13	18
UNIDADE GESTORA DE CADASTRAMENTO AMBIENTAL DOS IMÓVEIS RURAIS	10	2	6	11
COJUR-COORDENADORIA JURÍDICA	7	6	10	20
NÚCLEO DE CONSULTORIA JURÍDICA	3	3	10	19
NÚCLEO DE PROCESSO JUDICIAIS E EXECUÇÃO FISCAL	4	3		1
OUVIDORIA	11	14	21	18
DICRA-DIRETORIA REGIONAL DO CRATO	12	7	3	17
SUPER-SUPERINTENDÊNCIA	12	26	24	17
GEAPR-GERENCIA DE ATENDIMENTO E PROTOCOLO	14	28	17	10
DIAFI-DIRETORIA ADMINISTRATIVO FINANCEIRO	44	9	10	9
GERÊNCIA DE RECURSOS HUMANOS	42	4	1	4
GERÊNCIA DE SUPORTE LOGISTICO	1	2	3	3
GERÊNCIA FINANCEIRA	1	3	6	2
DISOB-DIRETORIA REGIONAL DE SOBRAL	5	4	3	2
DITEC-DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	8	5	12	2
ASDIP-ASSESSORIA DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL E PLANEJAMENTO	6	6	2	1
SUPAD-SUPERINTENDÊNCIA ADJUNTA				1
ASCOM-ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO	1	2		
Total Geral	473	540	454	493

Gráfico 09 – Manifestações Por Unidade – 2024-2025

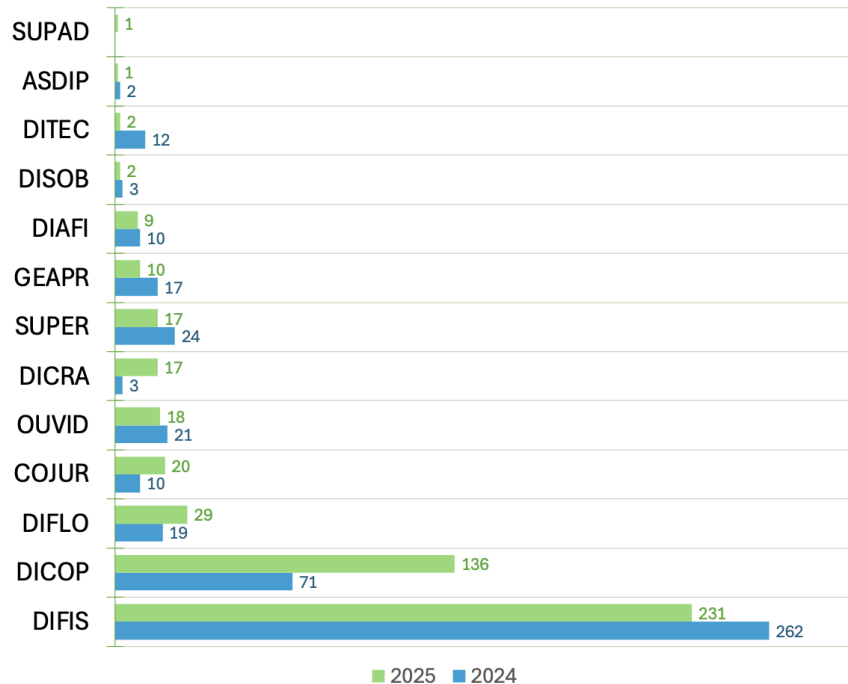


Tabela 05 – Manifestações por Unidades e Por Tipo –2025

UNIDADES	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total Geral
DIFIS	160		42	28	1	231
DICOP	11	21	57	46	1	136
DIFLO	3	1	8	17		29
COJUR		1	7	12		20
OUVIDORIA	5	1	8	4		18
DICRA			9	8		17
SUPOER	3	1	7	6		17
GEAPR			7	3		10
DIAFI	1	2	3	3		9
DITEC			1		1	2
DISOB		1	1			2
ASDIP			1			1
SUPAD			1			1
Total Geral	183	28	152	127	3	493

A Tabela 04 apresenta as Unidades Internas para as quais as manifestações dos cidadãos foram direcionadas no período de 2022 a 2025. 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 367 das 493 manifestações, ou seja, 74,4% do total demandado pelos cidadãos em 2025, percentual próximo aos observados em 2024 (73,3%), 2023 (78,0%) e em 2022 (71,7%).

4.10 – Manifestações por Município

Até o ano de 2024 a estatística de manifestação por município apresentava uma questão que impossibilitava maiores conclusões, pois a maioria das manifestações registradas não apresentavam a identificação do município (indefinidos).

Com efeito, das 454 manifestações corridas em 2024, mais da metade dos registros, 259 (62,6%), não identificavam o município de origem. Porém, em 2025, das 493 manifestações, apenas 35 (7,1%) não identificaram o município, valendo destacar que a maioria das manifestações teve origem no município de Fortaleza, com um total de 83 demandas, ou 16,8% do total. O restante foi originado em outros 125 municípios, sendo os que atingiram 10 ou mais manifestações, os municípios de Caucaia (15),

Guaramiranga, Aquiraz e Crato (13), Juazeiro (11) e Maracanaú (10), que juntos representam 15,2% do total (75 manifestações).

Tabela 06 – Manifestações por Município e Tipo –2025

Municípios	Quant. Municípios	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total Geral
Indefinidos		5		6	24		35
Fortaleza	1	8	16	41	17	1	83
Municípios com 3 Manifestações	20	30		19	11		60
Municípios com 1 Manifestação	51	31	3	5	11	1	51
Municípios com 2 Manifestações	22	17		9	18		44
Municípios com 4 Manifestações	9	15	1	11	9		36
Municípios com 7 Manifestações	5	19	2	10	4		35
Municípios com 8 Manifestações	4	7		17	8		32
Municípios com 5 manifestações	6	17	2	5	6		30
Caucaia	1	7	2	3	3		15
Guaramiranga	1	2		2	8	1	13
Aquiraz	1	7		2	4		13
Crato	1	6	1	6			13
Juazeiro do Norte	1	4		6	1		11
Maracanaú	1	5	1	2	2		10
Mulungu	1			5	1		6
Itaitinga	1	3		3			6
Total Geral	126	183	28	152	127	3	493

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

Conforme demonstrado nas *Tabela 07*, desde 2023 o índice de resolubilidade vem sofrendo uma redução gradativa, refletindo uma dificuldade das Unidades da Semace de oferecer respostas dentro do prazo estipulado.

*Tabela 07 – Resolubilidade – Detalhamento por Situação
2022-2025*

Situação	Quantidade de Manifestações			
	2022	2023	2024	2025
Manifestações Respondidas no Prazo	473 (100%)	537 (99,45%)	446 (98,24%)	467 (94,52%)
Manifestações Respondidas fora do Prazo	0 (0,0%)	3 (0,55%)	8 (1,76%)	27 (5,48%)
Manifestações em apuração no prazo (não concluídas)	0	0	0	0
Manifestações em apuração fora prazo (não concluídas)	0	0	0	0
Total	473	540	454	493

5.1.1 - Ações para melhoria do Índice de Resolubilidade

Com relação ao aperfeiçoamento desse índice, a Ouvidoria da Semace apresentou em 2022, principalmente nas reuniões do Comitê Executivo, as dificuldades enfrentadas pelos cidadãos quanto à demora no recebimento de suas respostas, procurando informar ao corpo gerencial, com dados sólidos extraídos de relatos presenciais e das informações trazidas nas manifestações, o perfil do manifestante da Semace.

Foram sugeridas ações que impusessem mais celeridade às respostas, como a definição de servidores/colaboradores responsáveis pelo recebimento e respostas, resultando no alcance de 100% de resolubilidade pela Ouvidoria da Semace nos últimos 03 anos até 2022.

No entanto, considerando a redução do índice o a ouvidoria reforçará suas ações no sentido de trabalhar permanentemente junto às diretorias, principalmente conscientizando os servidores envolvidos diretamente nas respostas. Realizar monitoramento diário dos prazos e intensificar as cobranças, via sistema e presencialmente, será a principal ação a ser realizada.

5.1.2. Tempo Médio de Resposta

*Tabela 08 – Tempo Média de Resposta ao Cidadão
2022-2025*

Ano	Tempo Médio (dias)
2022	9,00
2023	8,33
2024	7,28
2025	9,09

De acordo com os dados extraídos das Planilhas estatísticas da Plataforma Ceará Transparente, referentes aos anos de 2022 a 2025 observa-se que o tempo médio de resposta se manteve baixo. No entanto, o ano de 2025 representou uma descontinuidade da tendência de redução gradativa do tempo médio de resposta, voltando ao patamar de 2022.

Assim, a exemplo das ações a serem desenvolvidas com relação ao cumprimento dos prazos, a ouvidoria da Semace intensificará a atividade de orientação aos responsáveis pelas respostas aos cidadãos, incluindo o assunto nas pautas nas reuniões do COMEX com vistas à conscientização da importância da celeridade nas respostas.

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 concordar em participar, a pesquisa também é aplicada por telefone após o repasse da resposta pela Central de Atendimento 155.

A *Tabela 09* a seguir mostra os resultados da pesquisa, indicando um índice de satisfação de 64,2%, de acordo com os dados extraídos do Relatório de Pesquisa de Satisfação, disponível na Plataforma Ceará Transparente.

5.2.1 Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

*Tabela 09 – Resultados da Pesquisa de Satisfação
2022-2025*

Perguntas	2022	2023	2024	2025
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	3,14
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	3,2	3,61	3,77	3,27
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]	3,63	4,07	4,32	3,53
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	2,88
Média das Notas:	3,39	3,68	3,86	3,21
Índice de Satisfação:	67,8%	73,6%	77,2%	64,2%

Obs1: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente em 04 de Fevereiro de 2025.

Obs2: Cálculo do Índice de Satisfação: [Média das perguntas A B C D] * 0,20.

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 alcançada o índice de 77,2%, o que representou 99% da meta estabelecida. Já em 2025, o índice se reduziu significativamente para 64,2%, o que representa 82,3% da meta.

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.

O acompanhamento do índice de satisfação é feito semestralmente e apresentado aos gestores das áreas e à gestão superior na reunião do Comitê Executivo, conforme. Na oportunidade, os gestores tomam conhecimento do quesito de menor pontuação e são orientados quanto à fragilidade apontada e formas de melhoria.

5.2.3 Amostra de Respondentes

Tabela 10 – Representação da Amostra da Pesquisa de Satisfação 2025

Total de pesquisas respondidas	51
Total de manifestações finalizadas	493
Representação da Amostra	10,3%

Obs. Cálculo da Representação Amostra:

$$[\text{Total de Pesquisas Respondidas}] / [\text{Total de Manifestações Finalizadas}] * 100$$

5.2.4 Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

*Tabela 11 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria
2024-2025*

	2024	2025
A - Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,84%	3,53%
B - Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,86%	3,20%
C - Índice de Expectativa = $(B/A - 1) \times 100$	0,52%	-9,35%

Esse índice, se positivo demonstra uma percepção positiva da Ouvidoria da Semace, como foi o caso do ano de 2024, já que o índice apresentou uma melhoria na percepção do manifestante após sua experiência. No entanto, em 2025 o índice negativo denota uma percepção de que a resposta obtida não foi satisfatória.

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 todo.

Esses dados apresentam certa estabilidade e demonstram que o setor de licenciamento está começando a colher frutos das ações implementadas a partir de 2018 para agilizar o licenciamento ambiental no estado do Ceará. Contudo, ações ainda precisam ser implantadas no sentido de reduzir, ainda mais, o registro de ocorrências pleiteando agilidade no licenciamento.

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.

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.

8 – AÇÕES DE QUALIFICAÇÃO DO OUVIDOR

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:

I Reunião	
II Reunião	
III Reunião	
IV Reunião	
V Reunião	
VI Reunião	

XXVII Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman, realizado entre 03, 04, e 05 de novembro de 2025 no Hotel Nacional Inn, Jaraguá, em São Paulo – SP.

9 – SUGESTÕES DE MELHORIA 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 2024.

2 - A Ouvidoria de forma passiva (através do aviso do NATUUR) e ativa (solicitando as respostas finais diretamente à DIFIS), finalizou 81 manifestações que aguardavam o desfecho da fiscalização em 2021. Além disso, realiza levantamento periódico com base no prazo para resposta final, previsto no parágrafo 3º, do Art. 9º da IN

01/2020 CGE e envia à Diretoria de Fiscalização com vistas ao seu cumprimento. (Anexos 4, 5 e 6);

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

10 – PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO

O trabalho desenvolvido pela Ouvidoria da Superintendência Estadual do Meio Ambiente – SEMACE reveste-se de elevada relevância para o Estado do Ceará, na medida em que consolida um canal institucional de escuta qualificada e de fortalecimento da confiança entre a sociedade e esta Autarquia. Por meio desse instrumento, assegura-se ao cidadão o exercício de seus direitos, especialmente no que concerne às questões relacionadas à preservação, proteção e manutenção do meio ambiente, ao mesmo tempo em que se valoriza a atuação técnica e comprometida dos servidores da SEMACE.

A Ouvidoria tem como propósito assegurar que todas as manifestações sejam devidamente acolhidas e analisadas, reconhecendo-se o papel essencial da participação social na identificação de demandas, no aprimoramento de processos e na proposição de soluções que contribuam para a melhoria da gestão ambiental. A atuação cidadã revela-se indispensável para o fortalecimento das políticas públicas ambientais e para a promoção de práticas sustentáveis que beneficiem a coletividade e as futuras gerações.

Nesse sentido, estimula-se a utilização da Ouvidoria Ambiental não apenas como meio de registro de reclamações ou denúncias, mas também como espaço legítimo para o encaminhamento de sugestões, ideias inovadoras, propostas de aprimoramento e relatos de boas práticas. A colaboração da sociedade e a transparência administrativa constituem pilares fundamentais para o êxito das ações desenvolvidas por esta Autarquia.

Reafirma-se o compromisso institucional de analisar cada manifestação com seriedade, imparcialidade, confidencialidade e celeridade, buscando sempre a solução mais adequada e eficiente. O diálogo permanente e aberto entre a Administração Pública e a sociedade é instrumento essencial para a construção de um modelo de gestão ambiental responsável, participativo e sustentável.

A missão da SEMACE, por intermédio de sua Ouvidoria, não se limita ao atendimento das demandas imediatas apresentadas pelos cidadãos, mas estende-se à garantia de que todas as ações institucionais estejam alinhadas aos princípios da sustentabilidade, da legalidade, da eficiência e do respeito ao meio ambiente.

Cumprir destacar que, a partir da análise dos dados e indicadores apresentados nos gráficos constantes neste Relatório Anual, bem como daqueles verificados em exercícios anteriores, foram elaboradas e implementadas estratégias voltadas à superação de dificuldades identificadas, com o objetivo de evitar entraves que possam comprometer a prestação dos serviços públicos ambientais oferecidos por esta Autarquia à população cearense.

Por fim, na condição de gestor máximo desta Autarquia, manifesto meu reconhecimento e orgulho pela atuação da Setorial de Ouvidoria da SEMACE, que desempenha suas atribuições com seriedade, probidade, comprometimento e, sobretudo, transparência, valores indissociáveis da Administração Pública. Embora cientes de que há espaço para contínuos avanços e aprimoramentos, reafirma-se que não serão medidos esforços para o alcance dos resultados almejados e para o fortalecimento permanente da gestão ambiental no Estado do Ceará.

11 – CONSIDERAÇÕES FINAIS DO OUVIDOR

Findando o presente Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria da Superintendência Estadual do Meio Ambiente – SEMACE, impõe-se destacar o papel institucional da Ouvidoria como instrumento permanente de participação social, transparência administrativa e controle social, nos termos dos princípios constitucionais que regem a Administração Pública, em especial os da legalidade, publicidade, eficiência e moralidade.

No exercício avaliado, a Ouvidoria recebeu e processou expressivo número de manifestações oriundas da sociedade civil, as quais revelam a crescente atenção da população às questões ambientais e à efetividade das políticas públicas voltadas à proteção, conservação e uso sustentável dos recursos naturais. As demandas registradas abrangeram matérias sensíveis, tais como poluição ambiental, desmatamento,

degradação de ecossistemas, irregularidades em atividades potencialmente poluidoras, bem como solicitações por maior atuação fiscalizatória e corretiva por parte dos órgãos competentes.

A consolidação e análise dos dados coletados ao longo do período evidenciam a relevância do fortalecimento contínuo do diálogo institucional entre os cidadãos e o Poder Público. A participação social, materializada por meio das manifestações recebidas, constitui elemento indispensável para o aprimoramento da governança ambiental, subsidiando a formulação, a avaliação e o redirecionamento de políticas públicas mais eficientes, eficazes e aderentes às demandas sociais e aos preceitos do desenvolvimento sustentável. Nesse contexto, a Ouvidoria desempenha função estratégica ao recepcionar, qualificar, encaminhar e acompanhar as manifestações, atuando como elo entre a sociedade e a Administração.

Ressalte-se que a observância da transparência, da tempestividade e da qualidade técnica nas respostas às manifestações apresentadas configura requisito essencial para o fortalecimento da credibilidade institucional e da confiança da sociedade na gestão ambiental. Assim, revela-se imprescindível que as informações recebidas sejam tratadas com o devido rigor técnico-jurídico, assegurando-se a adequada instrução dos procedimentos administrativos e a efetiva adoção das providências cabíveis pelos setores responsáveis.

Destaca-se, igualmente, a importância da atuação preventiva e pedagógica da Ouvidoria, mediante o incentivo e a promoção de ações de educação ambiental e de conscientização social. Tais iniciativas contribuem para o esclarecimento da população quanto aos seus direitos e deveres ambientais, bem como para o estímulo à participação cidadã qualificada, potencializando os resultados das ações estatais e promovendo uma cultura de responsabilidade socioambiental.

Por fim, reafirma-se o compromisso institucional da Ouvidoria Ambiental da SEMACE em continuar exercendo suas atribuições com independência, imparcialidade e responsabilidade, pautando sua atuação na escuta ativa, na mediação de conflitos e no adequado encaminhamento das demandas da sociedade. A experiência consolidada ao longo do período analisado reforça a compreensão de que a atuação integrada entre Administração Pública e sociedade civil é condição indispensável para a construção e a manutenção de um meio ambiente ecologicamente equilibrado, bem de uso comum do

povo e essencial à sadia qualidade de vida, cuja defesa e preservação incumbem ao Poder Público e à coletividade, nos termos do art. 225 da Constituição Federal.

Fortaleza – Ceará, 06 de fevereiro de 2026

Virgínia Adélia Rodrigues Carvalho
Dirigente Máximo

Heitor Borborema
Ouvidor Setorial



ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br



(85) 3101 - 5520



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



Horário de Atendimento:
8h 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

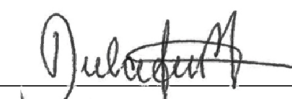


CERTIFICADO

Certificamos que **LEOPOLDO HEITOR CAVALCANTE BORBOREMA** participou do curso **CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA 2023**, com carga horária de 105 horas/aulas, realizado no período de 17 de julho a 24 de novembro de 2023.

Fortaleza-CE, 07 de dezembro de 2023.


Aloísio Barbosa de Carvalho Neto
Secretário de Estado Chefe da
Controladoria e Ouvidoria Geral


Dulce Ane Pitombeira de Lucena Capistrano
Diretora da Escola de Gestão Pública
do Estado do Ceará - EGPCE

DESCRIÇÃO DO CURSO

Instrutoria:

Maria Thais Pinheiro Holanda
Tiago Peixoto Feliciano
João Ítalo Queiroz
Marcelo de Sousa Monteiro
Maria Antonizete de Oliveira Silva
Maria Iara Henrique Palácio

Período:

17 de julho a 24 de novembro de 2023

Evento::

Curso: Certificação em Ouvidoria 2023

Carga Horária:

105 h/a

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Módulo 1 - Ouvidoria como Instrumento de Cidadania.

Módulo 2 - ética & Ouvidoria.

Módulo 3 - Transparência: Sistema Público de Acesso à Informação.

Módulo 4 - Sistema de Controle Interno no Poder executivo.

Módulo 5 - Ouvidoria como Instrumento de Gestão..

Módulo 6 - Padronização do Processo de Ouvidoria.

Módulo 7 - Inteligência Emocional com foco em Ouvidoria.



Certificado registrado na Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará sob o código:

6571d7dc-46d0-4b75-8dc6-187a0a0a0802

Para validar o certificado, acesse o endereço abaixo ou utilize o QRCode à esquerda.

<https://cursos.egp.ce.gov.br/validacao>

Este certificado foi gerado em 7 de dezembro de 2023.

A data de emissão pode ser anterior à data final do curso, quando o participante alcançou os objetivos para a aprovação antecipadamente.



LEOPOLDO HEITOR CAVALCANTE BORBOREMA

participou do XXVIII Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman,
realizado entre dias 03, 04 e 05 de Novembro de 2025,
no Hotel Nacional Inn Jaraquá, em São Paulo - SP.

Adriana Eugênia Alvim Barreira

Adriana Eugênia Alvim Barreiro
Presidente da ABO Nacional

Vismay

Edson Luiz Vismora
Presidente do Conselho Deliberativo
da ABO Nacional

Arthur Meyer Vines

Arllon Souza Vigos
Diretor de Eventos da ABO Nacional

Apoio:



Documento assinado eletronicamente por: VIRGINIA ADELIA RODRIGUES CARVALHO em 09/02/2026, às 15:39 LEOPOLDO HEITOR CAVALCANTE BORBOREMA em 09/02/2026, às 15:34 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.

Este certificado pode ser validado no endereço abaixo. Leia o código apontando a câmera do seu celular.



Devido a Lei Geral de Proteção de Dados, este certificado ficará disponível para validação pelo prazo de 2 anos.