



**Relatório Anual de Gestão de
Ouvidoria**

Período 01/01/2016 a 31/12/2016

**Secretaria do Meio Ambiente
SEMA**

EXPEDIENTE

Direção Superior
Artur José Vieira Bruno

Ouvidor
Marconi Alves de Sousa

Equipe Ouvidoria
Marconi Alves de Sousa

1. INTRODUÇÃO

Para a Ouvidoria da Secretaria do Meio Ambiente (SEMA), o ano de 2016 caracterizou-se pela participação e interesse das áreas envolvidas em solucionar as demandas, em curto prazo de tempo, contribuindo com a performance da Ouvidoria. Por ordem do gestor maior, todas as coordenadorias tiveram participação decisiva para o bom desempenho dos trabalhos do Ouvidor. A exigência eram respostas embasadas, transparentes e que dessem segurança aos manifestantes. Neste quesito, em relação a 2015, houve um grande avanço. Um ano em que a Ouvidoria conseguiu uma aproximação com as pessoas que se manifestavam, sobretudo aquelas que não faziam manifestações anônimas, a Ouvidoria procurava manter contato por telefone, com relação ao andamento da sua demanda. Em duas dessas manifestações, o Ouvidor esteve presente para acompanhar a denúncia, para dar mais credibilidade ao setor. As denúncias de invasões em áreas de proteção ambiental, no Parque do Cocó, também tiveram um acompanhamento de perto. As perguntas frequentes sobre a regulamentação do Parque do Cocó, tiveram suas respostas para a compreensão do manifestante. Ao longo deste relatório, faremos a exposição de todos os fatos importantes ocorridos no ano de 2016. Deve-se ressaltar, aqui, o empenho da Controladoria Geral do estado -CGE, que além de cobrar dos ouvidores em suas reuniões bimestrais, dá um tratamento adequado a cada Ouvidoria. A SEMA encara as responsabilidades, dando a sua colaboração para um salto de qualidade do Sistema de Ouvidoria do Estado do Ceará.

2. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO SEMESTRE ANTERIOR

Em relação ao relatório da CGE, sobre as providências adotadas, o ponto principal e mais cobrado ao gestor maior, foi a estruturação física para atendimento ao público e tratamento adequado das manifestações, dentro da política de acessibilidade e espaço reservado. Em julho de 2016, a Secretaria do Meio Ambiente mudou de sede, saindo da Osvaldo Cruz e fixando-se no endereço da avenida Pontes Vieira. Pela pressa, a entramos ainda com algumas salas sendo construídas. Nesta reformulação, para 2017, está em pauta a construção da sala da Ouvidoria, que poderá trabalhar de forma mais tranquila e receber as demandas presenciais. Quando à vinculação direta da Ouvidoria com a gestão superior, já é fato consumado. Todas as ações e decisões são debatidas com a Gestão Superior, que tem reuniões quizenais com esta Ouvidoria.

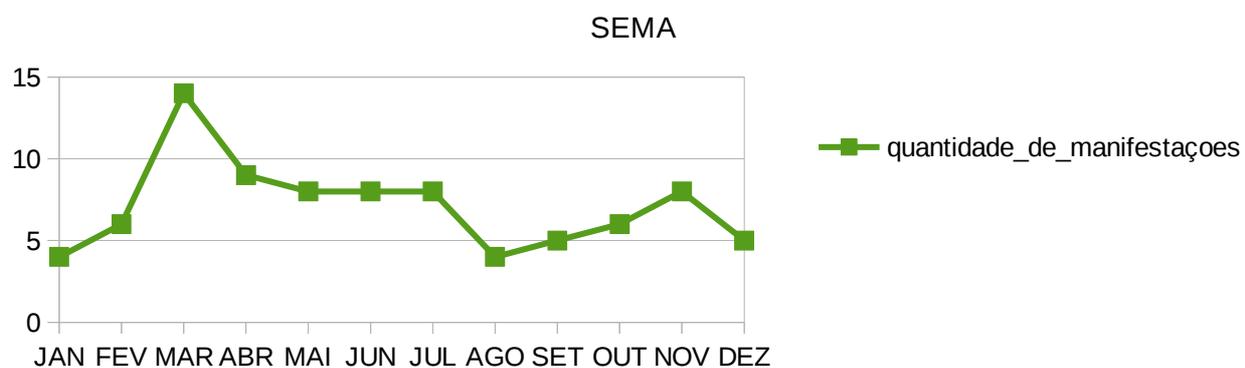
3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO

3.1 – Ouvidoria em Números

3.1.1 Total de Manifestações do Período: Quantificar o número de manifestações do ano e comparar com o ano anterior, com as devidas considerações sobre a evolução e involução.



Quantidade de manifestações mensais em 2016



3.1.3 Manifestações por Meio de Entrada. Meios que o cidadão utilizou para entrar em contato com a Ouvidoria.

Meio de Entrada

Meio de Entrada	2015	2016	% Variação (+) (-)
Telefone	13	20	(65%)
Internet	59	63	(9,36%)

Presencial	0	0	(0,0%)
Redes Sociais	01	0	(100%)
E-mail	0	02	(200%)
Carta	0	0	(0%)
Outros	2	0	(200%)
Total	75	85	(13,33%)

COMENTÁRIO: O meio de entrada que mais evoluiu foi o telefone, passando de 13 para 20 com relação a 2015. As pessoas também passaram a usar os e-mails em suas demandas. A involução ficou por conta das redes sociais. Em 2015, um manifestante usou as redes sociais. Em 2016, ficou zerado este item. No total, em 2015, foram 75 demandas, aumentando para 85 em 2016. Isto, se deve ao número de denúncias de conduta inadequada de servidor, uso de carros oficiais e reclamações sobre a regulamentação do Parque do Cocó, além de crimes ambientais.

3.1.4 Tipo de Manifestação

Tipo de Manifestação	2015	2016	% Variação (+) (-)
Reclamação	15	24	(60%)
Solicitação de Serviço	24	32	(33,33%)
Denúncia	14	17	(17,64%)
Elogio	02	01	(50%)
Sugestão	13	04	(-69%)
Crítica	07	07	(0%)
Total	75	85	13,33%

--	--	--	--

3.1.5 Tipo de Manifestação/Assunto

Tipos de manifestações detalhados por assunto.

Tipo de Manifestação	Assuntos mais demandados das Manifestações	Total
Reclamação	Poluição sonora (4), poluição ambiental (3), uso indevido de veículo oficial, falta de segurança em órgãos públicos, degradação do meio ambiente.	24
Solicitação de Serviço	Parque do Cocó (4), educação ambiental (2), crimes contra animais (meio ambiente), grãos, sementes e mudas, programas e projetos ambientais, distribuição de material institucional.	32
Denúncia	Conduta inadequada de servidor (11)	17
Crítica	Insatisfação com a gestão institucional (2), efetivo de pessoal (cargos comissionados), férias, licenças e afastamentos, falta de segurança em órgãos públicos, poluição ambiental, processo de exoneração/demissão.	07
Sugestão	Grãos, sementes e mudas, monitoramento das praias, programa de estágio, unidades de conservação.	04
Elogio	Elogio prestado pelo órgão	01

COMENTÁRIO: Observamos que as denúncias e reclamações aumentaram em relação ao 2015. A conduta inadequada de servidor foi um dos temas mais abordados, mas se transformaram em denúncias vazias, sem a devida comprovação. Todas foram avaliadas em reuniões com o secretário, a secretária executiva e secretário adjunto, bem como com as pessoas relacionadas neste item. Em apenas, um dos casos, houve demissão. Nos demais, a SEMA não comprovou veracidade nas denúncias. As solicitações de serviço estiveram também em evidência. A maior parte com relação a mudas e plantio de árvores.

3.1.6 Programa de Governo 7 Ceará

EIXO CEARÁ SUSTENTÁVEL

O Ceará Sustentável contempla as políticas governamentais de convivência que atenuam os impactos climáticos, alimentadas pela existência das diversificadas alternativas e estratégias disponíveis desde o aproveitamento do Bioma Caatinga. O propósito central deste eixo consiste no Meio ambiente protegido, com utilização racional dos recursos naturais. Voltados a este propósito, as ações do governo organizam-se em três temas estratégicos: Recursos Hídricos, Meio Ambiente e Energia, cujas principais realizações encontram-se elencadas a seguir.

PROGRAMA 064 - RESÍDUOS SÓLIDOS

O Programa tem como objetivo reduzir os impactos negativos da disposição inadequada de resíduos sólidos no meio ambiente, tendo como público alvo população urbana e rural.

Este programa tem execução compartilhada entre a SEMA e a SCIDADES e possui as seguintes iniciativas prioritárias, cujo desempenho físico de seus produtos principais pode ser observado na tabela abaixo:

Iniciativas Prioritárias	Produto	Unidade de Medida	Programado 2016	Realizado 2016
064.1.02 - Apoio à implementação da coleta seletiva nos municípios.	Município beneficiado	unidade	63	81
064.1.03 - Promoção de ações voltadas à recuperação de áreas degradadas por lixões a céu aberto.	Plano elaborado	unidade	40	40
064.1.05 - Promoção de ações de destinação adequada de resíduos sólidos.	Central de Tratamento construída	unidade	1	1

Fonte: SEMA

PRINCIPAIS REALIZAÇÕES:

- Consórcio Municipal para Destinação Final de Resíduos Sólidos (14 municípios da Região Sertão de Sobral);
- Consórcio Municipal para Aterro de Resíduos – Unidade Limoeiro do Norte (COMARES-UL);
- Consórcio para Gestão Integrada dos Resíduos Sólidos para os municípios de Cascavel, Pindoretama e Beberibe;

PROGRAMA 066 - CEARÁ MAIS VERDE

O Programa tem como objetivo conservar, recuperar, ampliar e proteger a cobertura vegetal e os solos do Ceará, tendo como público alvo os grandes e pequenos produtores rurais do estado do Ceará, terceiro setor, gestores municipais, população residente no entorno das unidades de conservação do estado, sociedade civil em geral e população difusa. Este programa possui as seguintes iniciativas prioritárias, cujo desempenho físico de seus produtos principais pode ser observado na tabela abaixo:

Iniciativas Prioritárias	Produto	Unidade de Medida	Programado 2016	Realizado 2016^(*)
066.1.02 - Implementação de ações de florestamento e reflorestamento de áreas degradadas.	Área reflorestada	ha	1.000	81,2
066.1.03 - Criação e implementação de Unidades de Conservação.	Unidade de Conservação implementada	Nº	10	1
066.1.04 - Avaliação do impacto econômico da degradação ambiental.	Estudo e Pesquisa Realizados	Nº	3	0
066.1.12 - Ampliação do controle dos recursos ambientais em unidades de conservação do Estado do Ceará.	Unidade de Conservação protegida	Nº	23	19
066.1.13 - Ampliação das ações de proteção dos recursos ambientais das áreas protegidas do Estado do Ceará.	Área protegida	Nº	1	1

Fonte: SEMA

PRINCIPAIS REALIZAÇÕES:

- Reflorestamento de 1,2 hectare de mata ciliar do Rio Cocó – Tancredo Neves e realização de 03 cursos de formação de viveiristas, e doação de 40.000 mudas de essências florestais para ação de reflorestamento;
- Implementação e Gestão do Sistema Estadual de Unidades de Conservação - Estruturação e modernização das sedes das Unidades de Conservação, com a regulamentação de 10 Conselhos Gestores;
- Navegabilidade do Rio Cocó - (etapa 3);

- Inventário Florestal- com identificação de 776 espécies vegetais e 346 espécies de árvores;
- Cadastro Ambiental Rural.

PROGRAMA 067 - CEARÁ NO CLIMA

O Programa tem como objetivo minimizar os efeitos negativos das mudanças climáticas e reduzir as emissões de gases de efeito estufa, orientando e disciplinando a utilização racional dos recursos ambientais, tendo como público alvo Grandes e pequenos produtores rurais do estado do Ceará; terceiro setor; gestores municipais; população residente no entorno das unidades de conservação do Estado, sociedade civil em geral; população difusa. Este programa possui as seguintes iniciativas prioritárias, cujo desempenho físico de seus produtos principais pode ser observado na tabela abaixo:

Iniciativas Prioritárias	Produto	Unidade de Medida	Programado 2016	Realizado 2016
067.1.01 - Implementação e ampliação de ações de eficiência energética para as indústrias ceramistas e pólo gesseira.	Projeto Ambiental implantado	unidade	4	2
067.1.05 - Implementação da política de gerenciamento costeiro.	Plano elaborado	unidade	1	1
067.1.11 - Realização de análise da qualidade dos Recursos Hídricos do Estado do Ceará.	Diagnóstico publicado	unidade	120	93
067.1.12 - Realização de análise da qualidade da balneabilidade no litoral cearense.	Praia monitorada	unidade	65	65

Fonte: SEMA

PRINCIPAIS REALIZAÇÕES:

- Assistência Técnica Ambiental para 120 cerâmicas, localizados no Baixo Jaguaribe com foco na Eficiência Energética;

- Elaborados 17 Planos de Manejo e 17 Planos de Negócios para 17 assentamentos federais e estaduais na região do Baixo Jaguaribe;
- Elaborado um Plano de Gestão Integrada da Orla - PGI de Paracuru;
- Atualizada a etapa do Zoneamento Ecológico e Econômico da Zona Costeira que compreende os estudos e levantamentos - geoambiental;
- Implantação de uma Estação de Monitoramento da Qualidade do AR

PROGRAMA 068 - CEARA CONSCIENTE POR NATUREZA

O Programa tem como objetivo estabelecer um processo contínuo de educação ambiental no Estado do Ceará, propiciando mudanças de atitudes e valores visando uma relação harmoniosa com o meio ambiente, tendo como público alvo, Gestores públicos, comunidade escolar, agricultores, população ribeirinha e comunidades tradicionais.

Este programa possui as seguintes iniciativas prioritárias, cujo desempenho físico de seus produtos principais pode ser observado na tabela abaixo:

Iniciativas Prioritárias	Produto	Unidade de Medida	Programado 2016	Realizado 2016
068.1.01 - Promoção de ações de sensibilização da sociedade para preservação e proteção dos recursos ambientais no Ceará.	Evento realizado	unidade	14	14
068.1.03 - Capacitação para o pessoal técnico municipal.	Pessoa capacitada	unidade	245	278
068.1.05 - Promoção de ações específicas de educação ambiental nas Unidades de Conservação.	Pessoa capacitada	unidade	1.391	1.560

Fonte: SEMA

PRINCIPAIS REALIZAÇÕES:

- Capacitação em Educação Ambiental por meio da realização de 30 Cursos de Multiplicadores em Educação Ambiental e Formadores em Educação Ambiental; Gestão Ambiental Municipal (30 cursos e 268 certificações);
- Realizadas Campanhas da Festa Anual das Árvores, Semana do Meio Ambiente e Dia de Limpeza de Recursos Hídricos, com 371.700 pessoas sensibilizadas;
- Implementação da Agenda Ambiental na Administração Pública por meio da divulgação e sensibilização nas setoriais do estado e municípios.
- Implementado o Projeto Viva o Parque – 5(cinco) edições, com a realização de atividades de esporte, cultura e lazer com ênfase na educação ambiental beneficiando 7.500 pessoas no Parque do Cocó e 2.500 pessoas no Parque Botânico;
- Combate ao Abandono de Animais domésticos em espaços públicos, com implementação do Plano de Ação para capacitação, monitoramento, castração, feira de adoção e produção de material educativo;
- Parque Escola capacitando 35 professores da rede estadual e 1.162 alunos para utilização dos parques como instrumento de educação ambiental transdisciplinar.

Eixo Governamental Ceará da Gestão Democrática

❖ **Tema: Administração Geral**

❖ **Tipificação/Assunto**

- **Reclamação - 24 registros**

Falta de estrutura em secretária (órgão/entidade)	00
Contratação de funcionários	00
Mau atendimento em órgão e entidade	01
Concurso Público	00
Atraso de Pagamento de Pessoal	00

- **Solicitação de Serviço - 32 registros**

Manutenção predial	00
Manutenção em veículos	00
Solicitação de emprego	00
Cursos de Capacitação	01

- **Denúncia – 17 registros**

Uso Indevido de Carro Oficial	01
Conduta inadequada de servidor	11
Irregularidades em Contratação de Pessoal	01

- **Sugestão – 08 registros**

Realização de Concurso Público	00
Programa de Estágio	01
Manutenção Predial	00
Cursos de Capacitação	00

- **Elogio – 02 registros**

Evento Dia do Ouvidor	00
-----------------------	----

- **Crítica – 07 registros**

Falta de material de custeio	00
------------------------------	----

3.1.8 Manifestações por Município

Municípios	Quantidade de Manifestações
Fortaleza	30
Paracuru	02
Caucaia, Cedro, Crato, Eusébio, Itaipoca, Pacajus, Pacatuba, Patos	01 CADA

de Minas, Poranga e Redenção	
...	
Não Informado	43
Total	85

COMENTÁRIO: A maioria das manifestações foram de forma anônimas. Neste caso, não aparecia o nome do município. Mas o município de Fortaleza apresentou 30 demandas, por ter o maior índice populacional, bem como de pessoas com acesso às redes sociais. As demandas principais foram de conduta inadequada de servidor, crimes ambientais, regulamentação do Parque do Cocó, uso inadequado de veículos e solicitações de serviços. O município de Paracuru registrou duas manifestações de poluição ambiental.

3.2 Resolutividade das Manifestações

O prazo das Manifestações de Ouvidoria é instituído por meio do Decreto nº. 30.474/2011. Entendem-se como manifestações atendidas no prazo, as respondidas em até 15 dias, ou no período de 16 a 30 dias com o prazo prorrogado.

Quadro de Resolubilidade por Situação

Situação	Quantidade de Manifestações em 2015	Quantidade de Manifestações em 2016
Manifestações Respondidas no Prazo	41	85
Manifestações Respondidas fora do Prazo	34	0
Manifestações em apuração no prazo (não concluídas)	0	0
Manifestações em apuração fora prazo (não concluídas)	0	0

Total	75	85
-------	----	----

Tempo Médio de Resposta

Índice	
Tempo Médio de Resposta 2015	45 dias
Tempo Médio de Resposta 2016	06 dias

COMENTÁRIO: Em 2015, o tempo de resposta esteve abaixo da média, em função da do atraso na nomeação do Ouvidor, que estava de fato e não de direito no cargo. Foram 45 dias de atraso, desestruturando qualquer trabalho. Em 2016, porém, a Ouvidoria trabalhou firme e apresentou um índice satisfatório: apenas 6 dias de tempo médio de resposta, dentro das exigências do Sistema de Ouvidoria.

Quadro de Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2015	Índice de Resolubilidade em 2016
Manifestações Respondidas no Prazo	54,66%	100%
Manifestações Respondidas fora do Prazo	45,33%	0,0%

COMENTÁRIO: No ano de 2015, houve a mudança de Ouvidor na Secretaria do Meio Ambiente. O novo Ouvidor só assumiu no final do mês de julho, após nomeado por Decreto no Diário Oficial do Estado. As demandas ficaram atrasadas até 72 dias. Por isto, acontece esta diferença das manifestações registradas no prazo (2015), 54,66%, contra 100% de 2016, uma vez que o Ouvidor trabalhou no sentido de manter os prazos estipulados pela CGE. Nenhuma manifestação foi respondida fora do prazo em 2016.

3.2.1 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Pesquisa de Satisfação

Perguntas	Resultados	Índices
1. Quanto ao Conhecimento da Ouvidoria	Internet - 05 Ouvidoria - 02 Outros - 03	50% , 20% e 30%
2. Presteza no Atendimento	Excelente - 07 Ótimo - 01 Bom - 01 Regular - 01	90%
3. Qualidade da Resposta	Excelente - 06 Ótimo - 01 Bom - 01 Regular - 01 Insuficiente - 01	(80%)
4. Recomendação da Ouvidoria para Outras Pessoas	Sim - 09 Não - 01	(90%)

Índice/Média (Perguntas 2, 3 e 4)	86,6%
--	-------

Comentário: Em 2015, na presteza no atendimento, apareciam apenas os itens ótimo e excelente. Neste caso, o somatório foi maior do que o ano de 2016. Em 2015, 91,66% e em 2016: 90%. Com relação à qualidade da resposta, somando excelente, ótimo e bom, em 2015, o índice alcançou 91,66. Em 2016, ficou em 80%. Caíram os índices ótimo e bom. De qualquer forma, passou da média solicitada pela CGE: 86%.

4. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO

Em 2016, a Ouvidoria SEMA recebeu diversas denúncias de conduta inadequada de servidores. A Ouvidoria, junto com a Direção Superior, conseguiu apurar e tomar as providências necessárias. Sendo que a maioria das denúncias eram de cunho pessoal. Com um trabalho realizado internamente, a SEMA resolveu todas as demandas, sem prejuízo aos seus servidores. Com a força que a Ouvidoria ganhou em 2016, as soluções para os problemas vieram à tona em pouco tempo de apuração. O respeito ao trabalho da Ouvidoria é evidente e todos colaboram para que o desempenho seja satisfatório.

5. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

Ao longo do ano de 2016, a Ouvidoria SEMA participou de todas as atividades promovidas pela Controladoria Geral do estado. De reuniões de Controle Social a palestras, bem como participação nos encontros para construção de Relatórios nas Oficinas programadas pela CGE. O aprendizado foi enorme diante de tudo o que expuseram nesses encontros.

6. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS

Uma dos pontos trabalhados pela Ouvidoria em 2016 em todas as unidades de conservação, além de palestras para os servidores, foi a fixação de cartazes para divulgação da Ouvidoria Setorial. O centro dessa ação foi a cidade de Ipu, onde temos a Unidade de Conservação da Bica do Ipu. Com a presença do secretário, foi feita a explanação sobre a importância das Ouvidorias e a consequente participação dos Cidadãos, para que o Estado possa trabalhar com números e procurar o caminho do desenvolvimento. Essas ações vão continuar em 2017 e anos seguintes.

7. ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Comentário: A Ouvidoria da Secretaria do Meio Ambiente atua diretamente com a Gestão Superior da SEMA, participando de reuniões quinzenais e apresentando resultados. A Ouvidoria faz parte do Comitê Setorial de Acesso à Informação, que

apresenta relatórios bimestrais. A Ouvidoria participa das reuniões de coordenadorias realizadas na Secretaria.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Acreditamos que, apesar dos momentos de crise vividos por todos os cidadãos e instituições, a Ouvidorias Setorias do Estado do Ceará têm superado os obstáculos. Com crise, o recursos minimizam, e conseqüentemente, as ações vão juntas. Este relatório é bem claro e verdadeiro. Um dos pontos que mexem com todos é em relação à independência da Ouvidoria. São poucas que trabalham em salas próprias, para o atendimento presencial do público e manter as regras do Sistema. A nossa luta tem sido grande. Em 2017, a Gestão Superior vai proporcionar melhores condições de trabalho para esta Ouvidoria. No totante à elaboração de respostas, todo o esforço é feito para que o manifestante tenha a resposta que lhe permita uma avaliação positiva, e isto vem sendo feito, pois nos colocamos na condição de manifestante.

9. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

A Ouvidoria SEMA sugere que o estado dê mais condições de trabalhos às Ouvidorias Setoriais, com relação ao estrutura. Sugerimos, ainda, que as promessas sejam cumpridas, exemplificando aqui a regulamentação do Parque Estadual do Cocó, que está estava planejada para 2015. Isto permitiu que os cidadãos cearenses fizessem cobranças junto a esta Ouvidoria. É Necessário a realização de mais projetos pela preservação da natureza. Em 2016, algumas metas foram alcançadas, mas muitosd mais deve ser realizado para a saúde do nosso estado.

Fortaleza, 30 de Janeiro de 2017

Marconi Alves de Sousa
OUVIDOR SETORIAL

PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Na condição de Gestor Superior, na Secretaria do Meio Ambiente, atesto o bom desempenho da Ouvidoria do órgão no ano de 2016, obtendo grandes conquistas ao longo do ano. A Ouvidoria apresentou resultados satisfatórios a esta direção, sempre nos mantendo bem informado sobre todas as 85 demandas que foram enviadas pelos cidadão. Esta direção deu as condições necessárias para que o Ouvidor pudesse trabalhar de forma transparente, abrindo todas as portas da secretaria. As áreas vinculadas atenderam as expectativas da Ouvidoria que conseguiu encerrar o ano sem atrasos nas respostas aos manifestantes. Sabemos da importância para o Estado dos resultados passados por cada Ouvidoria. Por isso, estamos nos preparando para que em 2017 os resultados alcançados superem aos conseguidos em 2016 e anos anteriores. Vamos continuar dando um tratamento especial à Ouvidoria que deverá contar com uma sala exclusiva para que tenha mais tranquilidade e privacidade no seu trabalho diário. Assim como faz o Estado, esta secretaria também apresenta transparência em tudo o que se propõem a realizar. Conte conosco.

ARTUR JOSÉ VIEIRA BRUNO
SECRETÁRIO DO MEIO AMBIENTE