

Relatório de Gestão de OUVIDORIA



2019



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria do Meio Ambiente



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Secretaria do Meio Ambiente

Relatório de Gestão de Ouvidoria 2019

Período: 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2019

Corpo Gestor do Órgão

Artur José Vieira Bruno
Secretário de Meio Ambiente

Airles Maria Cavalcante Mota
Assessora de Controle Interno e Ouvidoria

Enio da Silva Nobre Rabelo
Orientador de Célula

SUMÁRIO

1.INTRODUÇÃO	04
2.PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR	05
3.OUVIDORIA EM NÚMEROS 2019 (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)	08
3.1. ANÁLISE QUANTITATIVA DAS MANIFESTAÇÕES DE COMPETÊNCIA DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL	08
3.2. MANIFESTAÇÕES NÃO COMPETENTES AO PODER EXECUTIVO ESTADUAL	09
3.3. MANIFESTAÇÕES POR TIPO DE ENTRADA	10
3.4. MANIFESTAÇÕES POR TIPO	12
3.5. MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO	12
3.6.MANIFESTAÇÕES POR TIPIFICAÇÃO	14
3.7.MANIFESTAÇÕES POR TIPO DE SERVIÇOS	16
3.8.MANIFESTAÇÕES POR PROGRAMA ORÇAMENTÁRIO	16
3.9.MANIFESTAÇÕES POR UNIDADE – ÁREA INTERNA	18
3.10.MANIFESTAÇÕES POR MUNICÍPIO	19
4. INDICADORES DA OUVIDORIA	20
4.1.RESOLUBILIDADE DAS MANIFESTAÇÕES	20
4.2.SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA	22
5.ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS	23
5.1.MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES	23
5.2.ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES	24
5.3.PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA SEMA QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES APRESENTADAS	24
6. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA	28
7. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIA	29
8.BOAS PRÁTICAS DA OUVIDORIA	30
9.CONSIDERAÇÕES FINAIS	31
10.SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES	33
11.PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE	43

INTRODUÇÃO

O presente relatório é composto por informações pertinentes à Ouvidoria da Secretaria do Meio Ambiente - SEMA, alusivas ao ano de 2019 e tem sua previsão legal no que dispõe a Lei nº 13.460/2017 em seus Arts. 14 e 15.

A Ouvidoria da SEMA é um canal de participação popular e atua como agente de mudanças, pois as diferentes manifestações recebidas acabam por gerar oportunidades de aperfeiçoamento da instituição e servidores públicos, estimulando a prestação de serviços de qualidade, capazes de garantir direitos humanos.

O nosso trabalho busca contribuir para a conscientização da população sobre o direito de receber um serviço público de qualidade, auxiliando, sempre que necessário, quanto à identificação do local mais apropriado para a resolução da demanda apresentada.

Atuamos por meio da mediação de conflitos buscando solução pacífica das controvérsias e do reconhecimento das pessoas como sujeitos de direitos.

Para isso, realizamos o exercício diário de ouvir e compreender as diferentes formas de manifestação dos cidadãos como demandas legítimas, apresentando resposta às manifestações recebidas.

À Gestão, demonstramos os resultados produzidos e avaliamos conjuntamente as ações decorrentes da participação popular e/ou aquelas que ratificaram a qualidade das ações já oferecidas pela SEMA.

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

Recomendação CGE 1 Desenvolver modelo/metodologia para realização de avaliação continuada dos serviços prestados pelo órgão/entidade, em consonância com a lei no. 13.460/2017.

Providência da SEMA:

1.1 Participação da área de Ouvidoria nas reuniões periódicas de monitoramento das ações da Secretaria, com presença da Alta Gestão e de representantes das áreas internas, onde são divulgadas as manifestações dos cidadãos possibilitando maior envolvimento das áreas internas, além da avaliação das ações executadas e seus impactos e do planejamento das futuras ações.

1.2 Análise diária do Resumo fornecido pelo sistema Ceará Transparente, para cumprimento aos prazos e adoção de medidas de melhoria.

1.3 Elaboração do Plano de ação anual, devidamente publicado no sítio institucional e Diário Oficial do Estado.

1.4 Elaboração de relatório trimestral de gestão de ouvidoria setorial endereçados à alta gestão, para conhecimento, avaliação e rapidez nos ajustes e adequações às tomadas de decisão objetivando o aprimoramento da instituição e das políticas públicas oferecidas aos cidadãos.

Recomendação CGE 2 Estimular os cidadãos usuários do Sistema de Ouvidoria a participarem da Pesquisa de Satisfação disponibilizada na Plataforma Ceará Transparente.

Providência da SEMA:

2.1 A SEMA iniciou em 2019 o processo de descentralização dos serviços de Ouvidoria, realizando reuniões técnicas para construção coletiva do plano de ação, respeitando as particularidades de cada Unidade de conservação, para implantação de atividades diretas de ouvidoria. Algumas sugestões imediatas foram apresentadas como: uso de formulário (caixa-resposta) a ser preenchido pelos cidadãos usuários diretos dos serviços públicos lá oferecidos, elementos de identificação visual dentre outras.

2.2 As coordenações e os técnicos da SEMA, foram envolvidos no sentido de divulgar a Plataforma Ceará Transparente durante os eventos promovidos pela SEMA ou por terceiros com a presença da Secretaria, estimulando os parceiros e usuários dos serviços públicos na participação das pesquisas de satisfação

Recomendação CGE 3 Publicar na internet o Relatório Anual de Ouvidoria em conformidade com a lei no. 13.460/2017 e com o Decreto Estadual de Ouvidoria.

Providência da SEMA:

3.1 O relatório anual de Ouvidoria 2019, da SEMA, foi postado no site institucional, como também o Plano de Atividades de Controle Interno e Ouvidoria para os anos de 2019 e 2020.

Recomendação CGE 6 Aperfeiçoar o procedimento de análise de respostas e das apurações pelas áreas internas objetivando melhorar a qualidade das respostas oferecidas ao cidadão, focando nos pontos elencados no teor da demanda e buscando a melhoria da satisfação dos cidadãos bem como a redução na quantidade de manifestações reabertas.

Providência da SEMA:

A ouvidoria da SEMA, a partir de setembro de 2019 orientou as áreas internas sobre o procedimento adotado para o processamento das manifestações, mostrando a importância da qualidade da resposta.

Buscamos identificar as áreas que apresentaram maiores dificuldades, a fim de propor mudanças que facilitem o trabalho de todos.

A abordagem positiva permitiu uma avaliação conjunta dos níveis de efetividade do serviço prestado pela área em questão, e a discussão sobre os novos procedimentos possíveis de serem adotados, equalizando os argumentos das áreas e as dificuldades enfrentadas pelo cidadão. Assim, as respostas são debatidas entre a área interna e a Ouvidoria, buscando pontuar cada item da manifestação.

A qualidade das respostas avaliadas que em 2018 obteve a pontuação de **2,33** teve expressiva melhora, passando para **3,85**: um índice de **melhoria de 65,24%**.

Quanto às manifestações reabertas que em 2018 foram 6, em 2019 foram 9. Nesse acréscimo registramos duas situações: a primeira vinculada à demora no atendimento (decorrente do período de vacância da Ouvidoria da SEMA); na segunda observamos que a manifestação foi reaberta para agradecer a resposta e fazer nova sugestão (assunto diverso).

Recomendação CGE 7 Elaborar e enviar dentro do prazo regulamentar à CGE o Relatório Setorial de Ouvidoria, contemplando análise das demandas recebidas no período, acompanhado do pronunciamento do dirigente do órgão ou entidade, considerando que essas ouvidorias setoriais não apresentaram relatório de 2018 ou apresentaram fora do prazo estabelecido.

Providência da SEMA:

A elaboração do relatório trimestral para acompanhamento interno, bem como a análise permanente das demandas de Ouvidoria – compartilhadas nas reuniões de monitoramento de gestão da SEMA (Secretários, Assessores e Coordenadores) possibilitou o atendimento da recomendação ainda em janeiro (o prazo final de 2019 é 14/02).

Além disso, as áreas de Comunicação e Tecnologia foram envolvidas para que novas abas fossem criadas no site institucional, permitindo a publicação dos instrumentos de gestão e transparência, dentre os quais, o presente relatório.

3. OUVIDORIA EM NÚMEROS 2019 (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

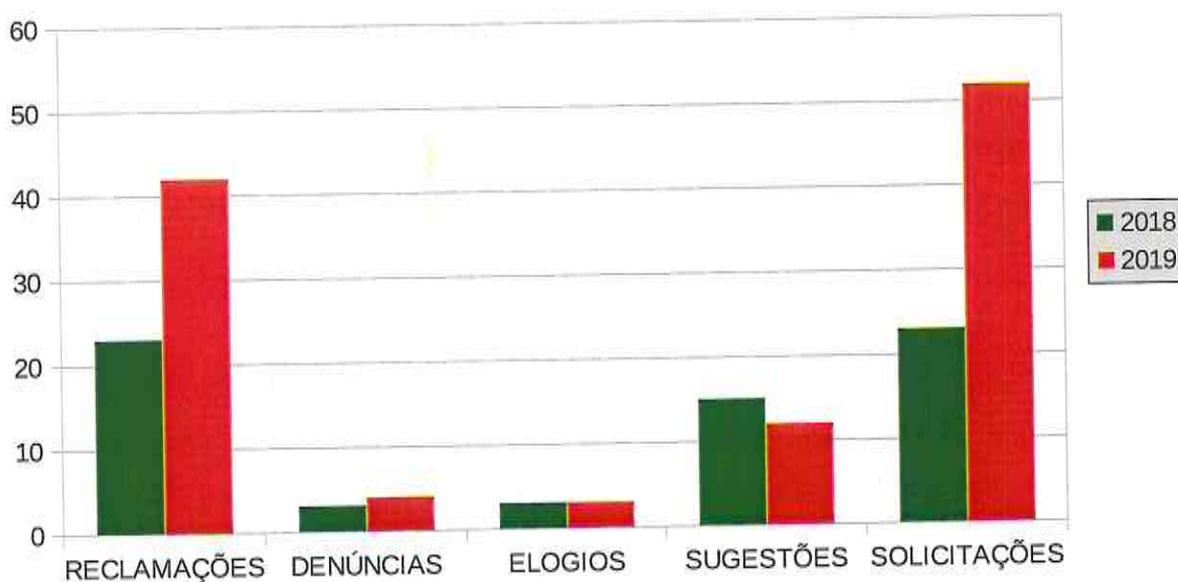
3.1 ANÁLISE QUANTITATIVA DAS MANIFESTAÇÕES DE COMPETÊNCIA DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL

QUADRO 01

TIPO	2018	2019
RECLAMAÇÕES	23	42
DENÚNCIAS	3	4
ELOGIOS	3	3
SUGESTÕES	15	12
SOLICITAÇÕES	23	52
TOTAL	67	113

GRÁFICO 01

MANIFESTAÇÕES 2018 X 2019



Durante o exercício de 2019 a SEMA atendeu a 164 manifestações de Ouvidoria. Dessas,

113 eram de competência do Poder Executivo Estadual. Conforme demonstrado no Quadro 01, acima, a demanda dos cidadãos evoluiu quantitativamente de 2018 para 2019 na ordem de 68,66%.

3.2 MANIFESTAÇÕES NÃO COMPETENTES AO PODER EXECUTIVO ESTADUAL

QUADRO 02

MANIFESTAÇÕES QUE NÃO COMPETEM AO PODER EXECUTIVO ESTADUAL

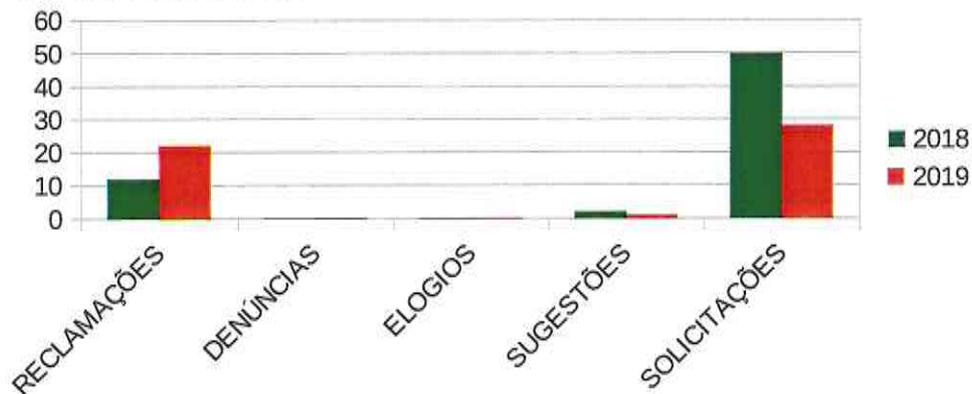


GRÁFICO 02

TIPO	2018	2019
RECLAMAÇÕES	12	22
DENÚNCIAS	0	0
ELOGIOS	0	0
SUGESTÕES	2	1
SOLICITAÇÕES	50	28
TOTAL	64	51

As manifestações que não eram de competência do poder executivo estadual foram da ordem de 48,85% em 2018 e em 2019 foi de 31,09%. Essa redução induz ao entendimento de uma maior compreensão das competências dos poderes públicos e seus serviços ofertados. Além disso, consideramos importante ressaltar o empenho em atender a estas manifestações com as melhores informações e direcionamentos possíveis, enxergando o cidadão como sujeito de direitos e o serviço público como algo integrado.

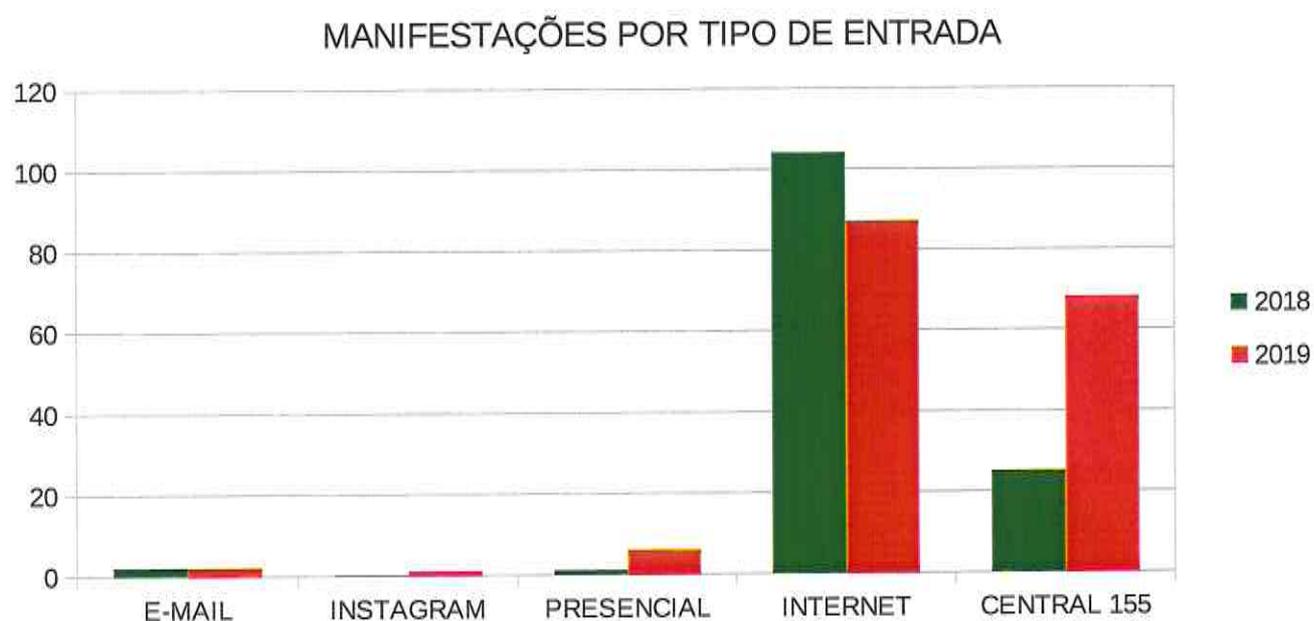
3.3 MANIFESTAÇÕES POR TIPO DE ENTRADA

SISTEMA CEARÁ TRANSPARENTE

QUADRO 03

TIPO DE ENTRADA	2018	2019
E-MAIL	2	2
INSTAGRAM	0	1
PRESENCIAL	1	6
INTERNET	104	87
CENTRAL 155	25	68
TOTAL	132	164

GRÁFICO 03



O Quadro 03, acima, mostra **todas** as manifestações, classificadas por meio de recebimento e ferramenta utilizada pelos cidadãos. Das 164 manifestações direcionadas à SEMA em 2019, através do Sistema de Ouvidoria “Ceará Transparente”, 87 foram encaminhadas pela internet, via acesso direto ao sistema eletrônico; 68 pelo telefone 155; 6 presenciais; 2 por e-mail e 1 pelo Instagram.

Consideramos o total geral das manifestações pois a avaliação deste quesito refere-se ao canal de atendimento disponibilizado e a preferência dos cidadãos em relação a cada um deles.

Em comparativo 2018 x 2019 podemos notar que a Internet(formulário eletrônico) permanece como canal mais utilizado. O uso desse canal corresponde a 53,05% das manifestações, seguido por 41,46% que optaram pela central de atendimento telefônico 155 e apenas 5,49% utilizaram outros meios de entrada como e-mail e instagram, ou atendimento presencial.

Essa preferência sugere a facilidade no encaminhamento das manifestações, (inclusive com envio de anexos), usando o mesmo canal no acompanhamento aos prazos e recepção da resposta da solicitação. No entanto, vale salientar o expressivo aumento de registros pela Central 155.

Importante registrar, ainda, o aumento no atendimento presencial, que embora quantitativamente pequeno, apresenta um alto percentual. Além disso, se torna ainda mais relevante ao levarmos em conta que apenas no último quadrimestre de 2019, a unidade setorial foi formalizada e o espaço físico disponibilizado no prédio da Secretaria. Esse tipo de atendimento tem sido utilizado, na maioria, pelo público interno, que passou a ter um canal para manifestar seus anseios, apresentando denúncias, reclamações, sugestões ou elogios. Nesse sentido, a Ouvidoria permite uma administração participativa.

3.4 MANIFESTAÇÕES POR TIPO

Conforme demonstrado no quadro 01 (item 3.1), as solicitações são o principal tipo de manifestação (46,01%), às quais são relacionadas principalmente a ampliação de serviços já prestados pela Secretaria. As reclamações aparecem em segundo lugar (37,17%) e motivaram interação permanente com as áreas internas, buscando a melhoria dos serviços públicos prestados.

Registramos, oportunamente, que algumas manifestações classificadas como reclamação eram, na realidade, solicitações e/ou sugestões. No entanto, só posteriormente sabemos da possibilidade de reclassificar no sistema para obtenção de resultados mais fidedignos. O mesmo aconteceu em relação aos elogios que muitas vezes eram o tema central da manifestação e foram classificados como sugestão ou solicitação.

3.5 MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO

QUADRO 04

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS NA OUVIDORIA EM 2019	QUANT.	(%)
Orientações sobre o funcionamento dos órgãos públicos	39	33,33
Estrutura e funcionamento do Parque Ecológico do Cocó	25	21,37
Outros	12	10,26
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	9	7,69
Ações de desenvolvimento sustentável	7	5,98
Unidades de conservação	6	5,13
Conduta inadequada de servidor	5	4,27
Apuração e procedimento sobre crimes diversos	5	4,27
Acordo de cooperação/parcerias institucionais	4	3,42
Elogio aos serviços prestados pelo órgão	3	2,56
Políticas Públicas e Projetos ambientais	2	1,71
TOTAL	117	100

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS EM 2019



Os assuntos mais demandados, em 2019, de acordo com o Quadro 04 e o gráfico correspondente, foram classificados como:

“Orientações sobre o funcionamento dos órgãos públicos” (regras de acesso e uso dos serviços públicos sob gestão da SEMA; políticas públicas de proteção ao meio ambiente, dentre outros) seguido de **“Estrutura e funcionamento do Parque Ecológico do Cocó”** (Programa Viva o Parque; proteção aos gatos; uso do auditório, entre outros)

Neste quesito, registramos que muitas manifestações foram identificadas com o tipo mais aproximado dentre os existentes no sistema.



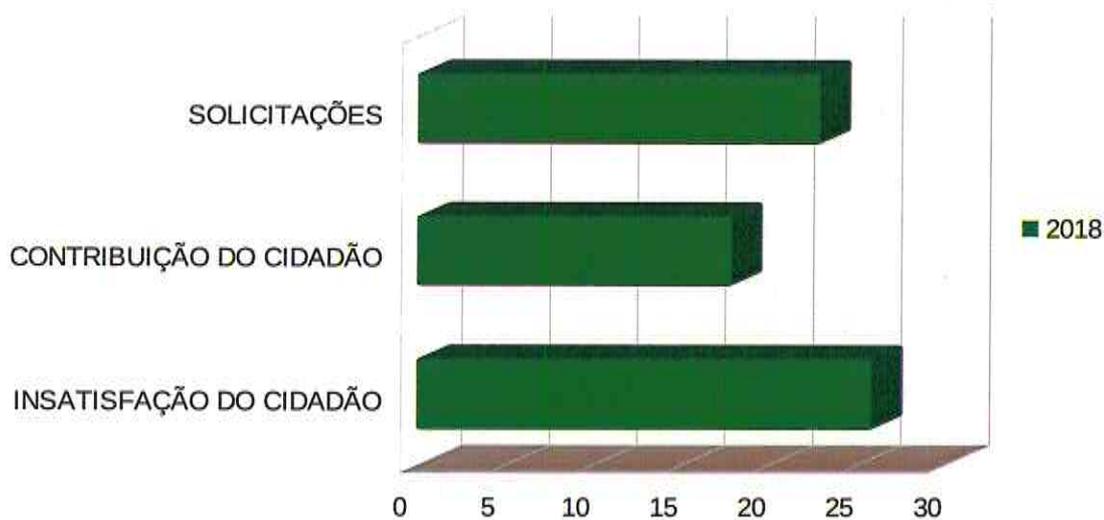
3.6 MANIFESTAÇÕES POR TIPIFICAÇÃO

QUADRO 05

TIPIFICAÇÃO	2018	PERCENTUAL 2018	2019	PERCENTUAL 2019
INSATISFAÇÃO DO CIDADÃO	26		46	
RECLAMAÇÕES	23	34,33%	42	37,17%
DENÚNCIAS	3	4,48%	4	3,54%
CONTRIBUIÇÃO DO CIDADÃO	18		15	
ELOGIOS	3	4,48%	3	2,65%
SUGESTÕES	15	22,39%	12	10,62%
SOLICITAÇÕES	23	34,33%	52	46,02%
TOTAL	67		113	

Gráfico 05

DEMANDAS DE OUVIDORIA POR GRUPO DE MANIFESTAÇÃO



QUADRO 06

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA POR TIPIFICAÇÃO	2018	2019	VARIAÇÃO QUANT.	VARIAÇÃO %
TOTAL	67	113	46	68.66
SOLICITAÇÕES 1. Realização da Festa Anual da Árvore em outros bairros 2. Auxílio e apoio aos catadores (coleta seletiva) 3. Doação de mudas	23	52	29	126.09
RECLAMAÇÕES 1. Lixo nas vias limítrofes do Parque do Cocó 2. Invasão em área de preservação ambiental	23	42	19	82.61
SUGESTÕES 1. Continuidade do Programa Viva o Parque 2. Políticas de reflorestamento e técnicas de combate à mancha oleosa	15	12	-3	-20.00
DENÚNCIAS 1. Conduta inadequada de servidor 2. Irregularidade em processo licitatório	3	4	1	33.33
ELOGIOS 1. Elogio aos servidores da recepção da SEMA pela presteza e qualidade no atendimento 2. Elogio ao Secretário e equipe pela realização com êxito do Seminário de Resíduos Sólidos	3	3	0	0.00

3.7 MANIFESTAÇÕES POR TIPO DE SERVIÇOS

Este item merece uma atenção especial devido à dificuldade de enquadramento pois os serviços da SEMA que estão cadastrados no sistema, fazem parte de uma lista abrangente.

Dessa forma, necessitamos de uma relação específica ou sugerimos a criação de um filtro setorial que permita a identificação e pertinente atualização da tabela de serviços que em sua maioria tem sido classificado como “indefinido”. No entanto, tendo em vista que o universo de demandas da SEMA é bem específico, foi possível extrair os principais assuntos das manifestações, usando como critério a relevância das mesmas:

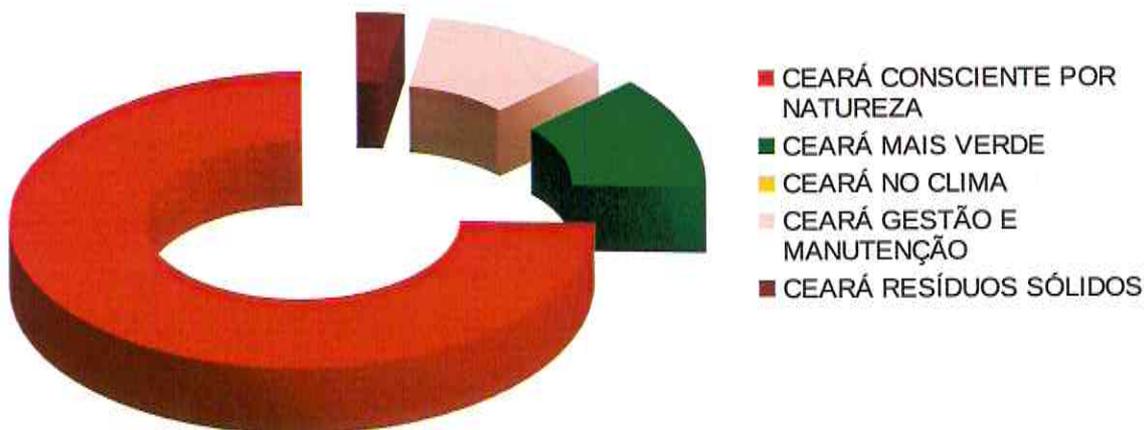
Programa VIVA O PARQUE
Tratamento dos resíduos sólidos
Efeitos o uso de agrotóxicos
Ações de apoio aos catadores
Mancha Oleosa
Florestamento e Reflorestamento
Trilha do Parque Adahil Barreto
Coleta Seletiva
Planos de manejo

3.8 MANIFESTAÇÕES POR PROGRAMA ORÇAMENTÁRIO

Quadro 07

PROGRAMA ORÇAMENTÁRIO	2019
CEARÁ CONSCIENTE POR NATUREZA	84
CEARÁ MAIS VERDE	14
CEARÁ NO CLIMA	0
CEARÁ GESTÃO E MANUTENÇÃO	12
CEARÁ RESÍDUOS SÓLIDOS	3
TOTAL	113

MANIFESTAÇÕES POR PROGRAMA ORÇAMENTÁRIO



Programa **Ceará Consciente por Natureza**, que atua em diversas linhas de ação: Capacitações, Campanhas Educativas, Educação Ambiental nas Unidades de Conservação e Programas e Projetos, correspondeu a 74,34% das manifestações recebidas pela SEMA.

Seguido do **Ceará Mais Verde**, que atua em florestamento e reflorestamento, com 12,39% das manifestações.

3.9 MANIFESTAÇÕES POR UNIDADE – ÁREA INTERNA

Quadro 08

MANIFESTAÇÕES POR UNIDADE	2019
COORDENADORIA DE BIODIVERSIDADE **	61
COORDENADORIA ADMINISTRATIVA FINANCEIRA	3
COORDENADORIA DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL E PLANEJAMENTO	1
SEMA OUVIDORIA	25
ASSESSORIA JURÍDICA	1
ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO	1
COORDENADORIA DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL	6
SEXEC – SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA	2
SEMA – GABINETE DO SECRETÁRIO	6
COORDENADORIA DE EDUCAÇÃO AMBIENTAL	7
TOTAL	113

Gráfico 07



A Coordenadoria de Biodiversidade – COBIO, área interna da SEMA que desenvolve os projetos e ações que tem como objetivo conservar, recuperar, ampliar e proteger a cobertura vegetal e os solos do território cearense, foi a mais demandada na Ouvidoria em 2019 (Quadro 08), com 53,98% das manifestações,

A COBIO está vinculada a Célula de Políticas de Flora, Célula de Conservação da Diversidade Biológica e as Células de Gestão das Unidades de Conservação Estaduais (ações de florestamento e reflorestamento, execução e supervisão das atividades relativas a prevenção e o controle de queimadas, de incêndios florestais, de desmatamentos e de outras formas de destruição de habitats; dentre outras)

Com a disponibilidade de Programas exitosos como o “VIVA O PARQUE” as manifestações apresentam essa área como de maior interesse do cidadão, conforme demonstrado no Gráfico 07, acima.

A segunda área mais demandada foi a própria Ouvidoria da SEMA, quanto às orientações sobre serviços de competência do poder executivo estadual atinentes à Secretaria de Meio Ambiente.

3.10 MANIFESTAÇÕES POR MUNICÍPIO

Quadro 09

MANIFESTAÇÕES POR MUNICÍPIO	2018	2019
NO ESTADO DO CEARÁ	63	85
FORA DO ESTADO DO CEARÁ	7	5
MUNICÍPIO NÃO IDENTIFICADO	62	74
TOTAL	132	164

O Quadro 09, acima, mostra que, em 2019, das manifestações dirigidas à SEMA, um total de 74 não possuem identificação do local de origem, o que representa 45,12% do total.

Das 90 **manifestações com identificação** 59 foram originadas na Capital Fortaleza. Dentro do Estado, outros 21 municípios registraram manifestação (quantidade entre 1 e 5).

Municípios de outros estados também tiveram sua identificação registrada. (Belo Horizonte-MG; Linhares-ES; Maceió-AL; Marabá-PA; Rio Grande – RS)

No comparativo 2018 x 2019, as manifestações identificadas revelam um acréscimo de interesse dentro do próprio Estado. No entanto, a quantidade de manifestações cujo Município não é informado, é bastante expressiva, não podendo este dado ser conclusivo.

4 - INDICADORES DA OUVIDORIA

4.1 RESOLUBILIDADE DAS MANIFESTAÇÕES

Quadro 10

INDICADORES DE RESOLUBILIDADE	2018	2019
Manifestações Respondidas no Prazo	132	92
Manifestações Respondidas fora do Prazo *	0	72
Manifestações em apuração no prazo (não concluídas)	0	0
Manifestações em apuração fora prazo (não concluídas)	0	0
TOTAL	132	164

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.

*O tempo médio de atendimento, na ouvidoria da SEMA, no período e o critério de resolubilidade foram consideravelmente afetados pelo lapso temporal de vacância ocorrido no órgão de assessoramento de Controle Interno e Ouvidoria (de março de 2019 a agosto/2019).

A partir de setembro/2019 todas as solicitações foram atendidas dentro do prazo e atingimos 100% de resolubilidade.

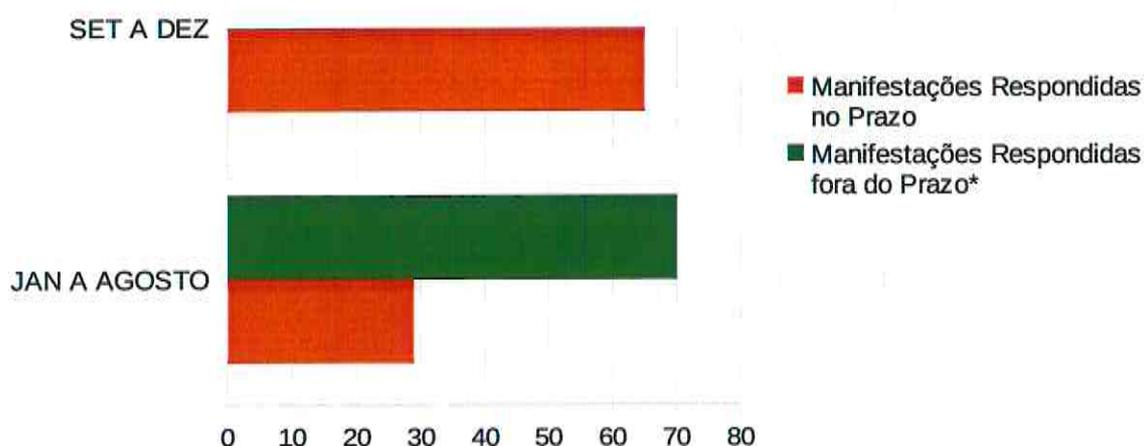
Assim, consideramos importante realizar um paralelo entre os dois períodos (Quadro 11/Gráfico 08) com realidade distinta, inclusive para que se observe a evolução e os benefícios na área, decorrentes da implementação da unidade setorial de Ouvidoria. A meta para 2020 é permanecer com o índice de 100%, já alcançado no último quadrimestre de 2019.

Quadro 11

INDICADORES DE RESOLUBILIDADE	2019	
	JAN A AGOSTO	SET A DEZ
Manifestações Respondidas no Prazo	29	65
Manifestações Respondidas fora do Prazo*	70	0
Manifestações em apuração no prazo (não concluídas)	0	0
Manifestações em apuração fora prazo (não concluídas)	0	0
TOTAL	99	65
PERCENTUAL MANIFESTAÇÕES/PERÍODO	60,36%	39,64%
RESOLUBILIDADE NO PERÍODO	29,29%	100,00%

Gráfico 08

RESOLUBIDADE EM 2019 - DOIS PERÍODOS



4.2 SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA

Para efeito de análise da pesquisa de satisfação respondida pelo cidadão, a SEMA, de forma atípica, considera relevante separar dois períodos: de 01/jan a 31/agosto e de 01/09 a 31/12/2019. A separação se faz necessária visto que foram períodos de atuação totalmente diferenciados, inclusive quanto à viabilidade de atendimentos com a formalização da unidade de Ouvidoria e formação de equipe mista – composta pela Ouvidora e um orientador de célula, que ocorreu em setembro de 2019. No quadro abaixo, podemos verificar que aconteceu significativa melhora nos índices de satisfação do usuário que em 2018 foi de 55,88 e em 2019 passou a 79,25. Um aumento de 41,82% na satisfação do usuário.

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	JAN A AGOSTO	SET A DEZ	2019 (TOTAL)	2018
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	3,86	4,17	4	2,83
B. Com o tempo de retorno da resposta	3,86	4,33	4	3
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	3,86	4,33	4	3
D. Com a qualidade da resposta apresentada	3,86	3,83	3,85	2,33
Obs. Cálculo do Índice de Satisfação: Média perguntas A B C D \times 20.	77,2	83,3	79,25	55,88
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,43	3,83	3,62	4
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,86	4,17	4	3
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES FINALIZADAS NO PERÍODO **	99	65		
TOTAL DE PESQUISAS RESPONDIDAS	7	6		
REPRESENTAÇÃO DA AMOSTRA*	7,07%	9,23%		

Levamos em conta, ainda, o fato de que no período de vacância não teria como o cidadão responder às pesquisas de satisfação.

Essa constatação fica clara ao observamos os números brutos (7 respondentes nos 8 primeiros meses e 6 respondentes – quase o mesmo número – nos 4 meses seguintes)

5 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

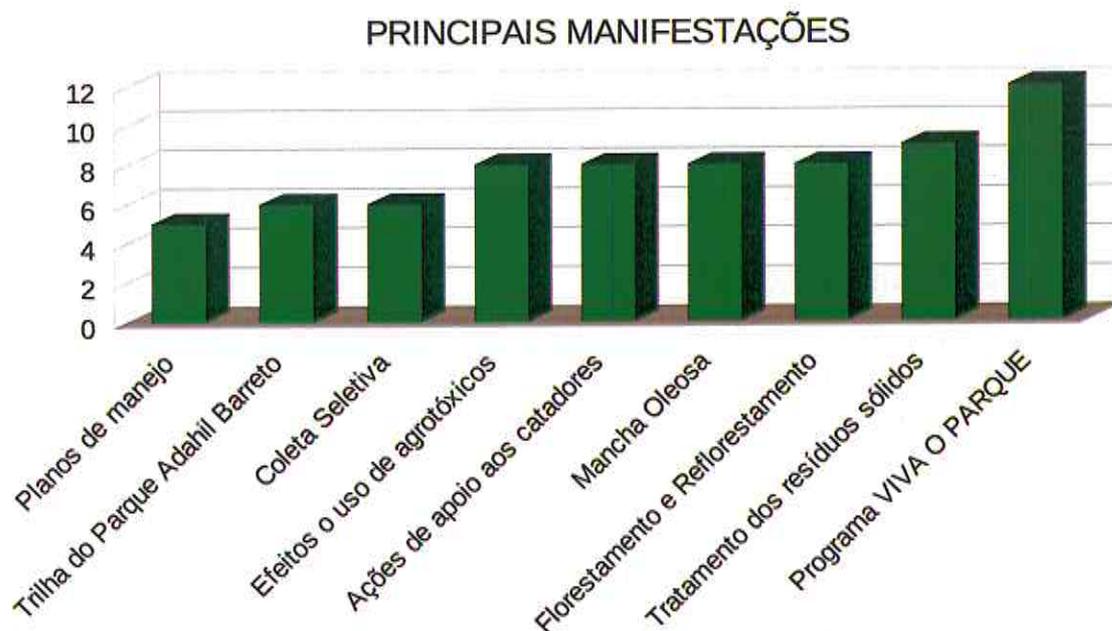
5.1 - MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

Em 2019, muitos pontos relevantes foram objeto de manifestações enviadas à Ouvidoria da SEMA. As prioridades qualitativas foram identificadas, não apenas pela recorrência (considerado importante significativo), mas principalmente pelo nível de gravidade, urgência e tendência. A motivação se deu pela necessidade de políticas públicas de educação ambiental, demonstrando o aumento da consciência da população quanto à preservação do meio em que vivem e sobre os impactos causados em suas rotinas quando isso não acontece.

Quadro 12

PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE
Planos de manejo	5
Trilha do Parque Adahil Barreto	6
Coleta Seletiva	6
Efeitos o uso de agrotóxicos	8
Ações de apoio aos catadores	8
Mancha Oleosa	8
Florestamento e Reflorestamento	8
Tratamento dos resíduos sólidos	9
Programa VIVA O PARQUE	12
TOTAL	70

Gráfico 09



5.2 - ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

Os assuntos relatados no item 5.1 foram os de maior recorrência na Ouvidoria e os que foram classificados como de maior gravidade e/ou urgência. Algumas ações foram decorrentes das manifestações e outras já encontravam-se em planejamento tendo sua necessidade ratificada através dos cidadãos.

5.3 - PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA SEMA QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES APRESENTADAS

As principais manifestações apresentadas, estão elencadas no item 3.7 deste relatório. Sobre elas relatamos a seguir quais as providências adotadas pela SEMA para mitigar os problemas apresentados:

01. O Programa **VIVA O PARQUE**, teve sua continuidade assegurada, as ações ampliadas (passeios de barco, arborismo etc) e ainda ocorreu o retorno das Orquestras, complementando as ações de educação ambiental, com as práticas esportivas, de lazer e recreação.

02. Em dezembro de 2019, a SEMA promoveu o **I SEMINÁRIO NORDESTE DE RESÍDUOS SÓLIDOS** onde foi discutida a Gestão Integrada de Resíduos Sólidos em atendimento à política federal e às estaduais, bem como a integração dos nove estados do Nordeste em relação ao tema. Em uma proveitosa troca de experiências que visa contribuir no enfrentamento aos desafios exigidos para o crescimento sustentável das políticas públicas referentes à questão dos resíduos sólidos, em toda a Região.



03. Na política de **florestamento e reflorestamento** a SEMA bateu recorde em 2019 com a doação no Viveiro do Parque Botânico de 109.256 mudas, metade delas para os Parques e Apas. Ampliando a ação inaugurou o Viveiro de Mudas no Parque do Cocó.

04. Criação de Grupo de Trabalho (GT) formado por técnicos e especialistas de vários órgãos (federais, estaduais, municipais) e sociedade civil organizada (Secretaria do Meio Ambiente do Estado do Ceará-SEMA, Casa Civil, SEMACE, SEUMA, IBAMA, SETUR, DETRAN, POLÍCIA MILITAR, CORPO DE BOMBEIROS, LABOMAR, NUTEC, IFCE, MARINHA e as ONGs ACQUASIS E INSTITUTO VERDE LUZ) em ação integrada no combate à **mancha de óleo** em nosso litoral.

05. A SEMA lançou em 2019 o Edital para credenciamento de associações a serem beneficiadas com o Projeto Bolsa Catador.

06. Seminários regionais sobre o uso de **agrotóxicos**.

07. **Coleta Seletiva** Solidária instituída em 2019 diante da importância do exemplo que deve ser transmitido à sociedade por parte de todas as entidades e órgãos que compõem a Administração Pública Estadual direta e indireta na correta destinação dos resíduos recicláveis com a participação de associações e/ou cooperativas de catadores, buscando a inclusão social e emancipação econômica de catadores de materiais reciclados.

10 Órgãos da administração pública estadual assinaram o termo de compromisso para a coleta seletiva solidária, até 31/12/2019, a saber:

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE – SEMA

SECRETARIA DE PROTEÇÃO SOCIAL, JUSTIÇA, CIDADANIA, MULHERES E DIREITOS HUMANOS – SPS

COMPANHIA DE GESTÃO DOS RECURSOS HÍDRICOS – COGERH

SUPERINTENDÊNCIA DE OBRAS HIDRÁULICAS – SOHIDRA

SECRETARIA DE ESPORTE E JUVENTUDE – SEJUV

SUPERINTENDÊNCIA ESTADUAL DO MEIO AMBIENTE – SEMACE

SECRETARIA DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E EDUCAÇÃO SUPERIOR – SECITECE

AGÊNCIA DE DEFESA AGROPECUÁRIA DO ESTADO DO CEARÁ – ADAGRI

ESCOLA GASTRONOMIA SOCIAL IVENS DIAS BRANCO

Coleta Seletiva Solidária

Assinatura do Termo de Compromisso

11 de Dezembro | 11h
(Auditório do Gabinete)
Vice-Governadoria

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ
Secretaria do Meio Ambiente

The poster features a green header with the event title. Below it, the event details are listed in bold black and green text. A central image shows hands sorting waste into colorful bins. At the bottom, the logo of the Government of Ceará and the Secretariat of the Environment are displayed.

Toda a legislação pertinente e o passo a passo do processo encontra-se em **transparência ativa** no site institucional da SEMA.

08.Quanto à trilha do **Parque Adahil Barreto** localizado, Rua Major Virgílio Borba, 177 - Dionísio Torres, Fortaleza - CE, 60170-120 está sendo avaliada a possibilidade de ampliá-la para integrá-la junto à trilha que finaliza no anfiteatro do Parque do Cocó.

09.O **plano de manejo** é um documento consistente, elaborado a partir de diversos estudos. Traz informações sobre as principais dinâmicas demográficas, sociais, econômicas e de ocupação do território protegido, assim como dados referentes aos temas ambientais: situação dos recursos hídricos, recursos pesqueiros, saneamento ambiental, solo, biodiversidade, ar, mudanças climáticas e saúde ambiental. Visa minimizar os impactos negativos sobre a Unidade de Conservação, garantir a manutenção dos processos ecológicos e prevenir a simplificação dos sistemas naturais
Divulgação em transparência ativa dos Planos de manejo.

Foram contempladas com os planos, as seguintes UCs: APA da Lagoa de Jijoca, APA do Rio Ceará-Maranguapinho, APA da Lagoa do Uruaú, Estação Ecológica do Pecém,

Parque Estadual Sítio Fundão, Parque Estadual Marinho da Pedra da Risca do Meio, Parque Estadual Botânico e Monumento Natural das Falésias de Beberibe.

Os referidos Planos foram colocados em **Transparência Ativa**, no site institucional e sua apresentação foi objeto de Audiência pública em 2019.

Apresentação de 8 Planos de Manejo

finalizados das Unidades de Conservação Estaduais

Audiência Pública

UCs Contempladas

- APA da Lagoa de Jijoca
- APA do Estuário do Rio Ceará
- APA da Lagoa do Urudá
- Estação Ecológica do Pecém
- Parque Estadual Sítio Fundão
- Parque Estadual Marinho da Pedra da Risca do Meio
- Parque Estadual Botânico
- Monumento Natural das Falésias de Beberibe

6 de dezembro | 14h
Complexo das Comissões da Assembleia Legislativa



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ
Secretaria de Meio Ambiente

Assembleia Legislativa do Estado do Ceará
Legislação Municipal 2
Ponte de Pedra

6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

A implantação da Unidade de Controle Interno e Ouvidoria da SEMA, em setembro/2019, com formação de equipe mista e disponibilização de espaço físico e equipamentos, gerou benefícios reconhecidos pela Gestão do órgão, não apenas quanto ao cumprimento dos prazos de atendimento aos cidadãos, como também quanto a aspectos de gestão relacionados ao monitoramento das manifestações que serviram de subsídio à efetividade das ações das áreas finalísticas.

01. Atualização das portarias das comissões de Controle Interno, de Ética, de Monitoramento da LAI e do PASF e participação nas reuniões;

02. Registro em quadros demonstrativos e atas dos assuntos tratados nas reuniões mensais de monitoramento das ações da Secretaria, com os respectivos encaminhamentos, possibilitando o acompanhamento e subsidiando a tomada de decisão da Alta gestão;

03. Apoio ao público interno na mediação de conflitos;
04. Elaboração de Planos de Atividades para simplificação e transparência das ações de ouvidoria;
05. Treinamento das áreas internas na atualização da Carta de Serviços.
06. Construção coletiva junto às áreas (contábil e de almoxarifado) a partir da identificação de divergências de dados nos demonstrativos financeiros decorrentes do uso de sistemas distintos. * Ação prevista no Plano de Atividades para o último quadrimestre de 2019.
07. Revisão no site institucional com elaboração de relatório de sugestões ao aprimoramento da transparência ativa no órgão;
08. Construção e publicação de relatórios gerenciais destinados à avaliação dos serviços públicos ofertados.

7 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIA

Participação da Ouvidoria da SEMA em eventos relacionados à área de Controle Social ou correlata e atividades institucionais, bem como a participação em eventos de capacitação e qualificação para aprimoramento no desempenho da função de ouvidor.

No Anexo I deste relatório, anexamos fotos ilustrativas relativas aos eventos a seguir elencados:

01. Treinamento na CGE para cadastramento e orientações quanto ao uso do Sistema Ceará Transparente - agosto/2019;
02. IV Reunião da Rede de Controle Social – CGE agosto/2019;
03. XV Encontro Nacional de Controle Interno – Tema: O Controle Interno como Instrumento de Aperfeiçoamento da Governança Pública – ALCE setembro/2019
04. Oficina de Gestão e Operacionalização da Carta de Serviços – CGE setembro/2019;
05. I Seminário Cearense de Proteção de Dados no Setor Público – outubro/2019-TCE/CE;

06. Fórum de Regulação e Cidadania – ARCE outubro/2019
07. Curso PROFOCO de Ouvidoria – CGU - novembro/2019
08. Encontro Estadual de Controle Interno – FIEC - novembro/2019
09. Visita técnica à central 155 - Canindé-CE– dezembro/2019;
10. VI Reunião da Rede de Controle Social – CGE dezembro/2019.
11. Certificação em Ouvidoria – CGU por meio dos cursos:

Controle Social

Gestão em Ouvidoria

Ética e Serviço Público

Acesso à Informação

Defesa do Usuário e Simplificação

Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias

Tratamento de Denúncias em Ouvidoria

Período: outubro a dezembro/2019.

8 – BOAS PRÁTICAS DA OUVIDORIA

Em 2019 dentre as principais ações inovadoras na SEMA, no que se refere à Avaliação de Desempenho da Ouvidoria Setorial, pontuamos:

01. Criação da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria (Decreto 3370/2019) com nomeação da Assessora e de um orientador de célula;
02. Disponibilização de espaço físico e equipamentos, adequados ao atendimento em Ouvidoria, tanto presencial quanto eletrônico;
03. Capacitação da equipe de Ouvidoria e interação permanente com a Rede;
05. Sinalização por meio de cartazes e banner's para estímulo ao acesso à Sala da Ouvidoria e ao uso ao sistema Ceará Transparente;

04. Participação da Ouvidoria nas reuniões institucionais periódicas promovidas pela Alta gestão da SEMA, permitindo a divulgação, debate e avaliação das manifestações e procedimentos de ouvidoria e de Acesso à Informação, interagindo com as coordenadorias e definindo estratégias para estímulo ao uso do Ceará Transparente durante os eventos internos e externos promovidos pela Secretaria;

05. Utilização das manifestações de Ouvidoria como insumos para reformulação de processos da instituição destinados aos públicos interno (ex: localização da instalação de ponto eletrônico) e externo (abrigos para os gatos; gradis de proteção nos parques etc)

06. Elaboração do Plano de Atividades de Controle Interno e Ouvidoria da SEMA, devidamente publicado no sítio institucional e no DOE/CE.

07. Elaboração de relatório trimestral de gestão de ouvidoria setorial endereçado à alta gestão, para conhecimento, avaliação e rapidez nos ajustes e adequações às tomadas de decisão objetivando o aprimoramento da instituição e das políticas públicas oferecidas aos cidadãos.

08. Construção coletiva do processo de descentralização da Ouvidoria, por meio de reuniões com funcionários das Unidades;

09. Apresentação de Boletins Informativos nas reuniões das Comissões e Comitês Executivos (Ética, PASF, Controle Interno e LAI);

10. Interação com as áreas internas para revisão e atualização da Carta de Serviços da Secretaria

11. Disseminação dos instrumentos de gestão (Planos de Atividade, Código de Ética, Monitoramento da LAI, Relatório de Gestão de Ouvidoria etc) junto às áreas internas.

12. Criação de vídeo educativo utilizado para orientação do público interno sobre a Ouvidoria.

13. Registro dos elogios e congratulações à área elogiada como estímulo às boas práticas de gestão.

9 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

A implantação de uma unidade de Ouvidoria Pública requer o comprometimento da alta administração das organizações, que deve estar preparada para gerir mudanças culturais e educativas motivadas pela atuação desse instituto por meio de treinamento de pessoal orientado para a satisfação do cidadão.

A SEMA deu passos largos em 2019 com condições para um clima organizacional receptivo e colaborativo, levando em conta espaço físico, equipamentos e capacitação.

O relacionamento com as outras áreas internas da SEMA, foi essencial para que a ouvidoria pudesse fazer um bom trabalho. Uma das maiores vantagens no que se refere ao relacionamento com as áreas internas foi a possibilidade de aperfeiçoar processos e procedimentos a partir das manifestações dos cidadãos (público interno e externo). Uma abordagem de parceria, com definição de prazo e reflexão conjunta foi estabelecida, sem deixar de considerar os interesses do cidadão.

O planejamento é uma ferramenta gerencial que possibilita perceber a realidade, avaliar os caminhos, construir um referencial futuro de ação e reavaliar continuamente os rumos tomados. Nesse sentido, a Ouvidoria da SEMA estabeleceu sua missão na instituição, traçou os objetivos a serem alcançados, construiu um Plano de Trabalho anual (2019 e 2020) e deu ampla publicidade permitindo o resultado concreto do planejamento desenvolvido.

As ferramentas tecnológicas foram utilizadas como instrumentos de apoio à gestão, além de trazerem um ganho de tempo, ampliando a segurança do trabalho. Esses aspectos foram traduzidos numa melhora nos serviços prestados pela SEMA aos cidadãos.

A organização e disponibilização em relatórios dos dados gerenciais sobre as principais manifestações dos cidadãos acerca da qualidade dos programas e dos serviços públicos prestados tiveram o objetivo de auxiliar os gestores e os cidadãos a trabalharem juntos pela melhoria dos serviços e políticas públicas voltadas ao Meio Ambiente.

A Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria assumiu ainda a coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), integrando também o Comitê de Acesso à Informação, o que demonstra sua importância como mecanismo de participação social.

Conhecer os **principais desafios** enfrentados em 2019 pela Ouvidoria da SEMA, permitiu a busca de solução para os mesmos:

- A demanda reprimida das manifestações: embora tenham sido integralmente atendidas, o atraso motivado pelo grande período de vacância (até a reestruturação do órgão em setembro/2019) demandou um maior esforço não apenas na atualização do atendimento, como principalmente no processo de restabelecimento da confiabilidade;
- Descrença por parte do cidadão quanto aos resultados a serem alcançados;
- Reação interna negativa de alguns integrantes da organização; Corporativismo;
- Obstrução de canais internos de relacionamento que impedem a atuação da Ouvidoria;
- Construção coletiva do processo de descentralização da Ouvidoria.

É salutar registrar que parte dessas dificuldades vão sendo vencidas na medida do bom desempenho das atividades, e no reflexo destas ao influírem positivamente nas ações da Secretaria.

Desta forma, a Ouvidoria da SEMA vem cumprindo seu projeto que tem o objetivo de fornecer dados que auxiliem os gestores e os cidadãos a trabalharem juntos pela melhoria dos serviços e políticas públicas e pela realização dos direitos humanos.

10 – SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

Nesta seção, achamos relevante registrar nossos elogios aos permanentes avanços dos trabalhos da CGE pertinentes às ações de Ouvidoria, tanto quanto ao Sistema Ceará Transparente, como às capacitações disponibilizadas e ao suporte sempre presente.

A partir da análise das manifestações registradas para a ouvidoria ou das necessidades encontradas, bem como para o aprimoramento no desempenho das atividades, programas e projetos na área de ouvidoria, temos a sugerir:

01. Atualização periódica à central 155 das informações básicas da Unidade, não esquecendo que a própria Secretaria possui maior expertise nos temas para elaboração da resposta mais adequada;

Ex.: evitar que a Central 155 finalize atendimentos apenas informando o telefone da Unidade, optando pelo registro no sistema e envio à setorial; e quando for impossível esta ação, priorizar o telefone da Ouvidoria da SEMA (3108.2794), em se tratando de assuntos específicos a serem direcionados.

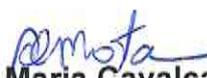
02. Reavaliação do Sistema Eletrônico (Ceará Transparente) para minimizar as inconsistências de dados na emissão de relatórios, o que ainda acontece mesmo que usemos a ferramenta de atualização de dados; ex.: painéis estatísticos e relatórios de dados brutos.

03. Continuidade das reuniões e capacitações à Rede de Ouvidorias, o que consideramos fundamental no aprimoramento e interação;

04. Pontuação da Unidade Setorial relacionada à participação em eventos de Ouvidoria, buscando maior sensibilização da Alta Gestão, quanto aos investimentos que por ventura precisem ser feitos.

05. Envolvimento e apoio logístico tanto da Secretaria quanto da Rede nas atividades de descentralização da Ouvidoria, inclusive quanto aos custos.

Ex.: disponibilização de transporte para visita às Unidades; confecção de material gráfico e serigráfico, além dos demais materiais necessários.


Airles Maria Cavalcante Mota
Assessora de Controle Interno e Ouvidoria da SEMA

ANEXO I

FOTOS ILUSTRATIVAS

SALA DA OUVIDORIA DA SEMA



RECEPÇÃO DA SEMA





DA ESQUERDA PARA DIREITA: ÊNIO, ORIENTADOR DE CÉLULA/OUVIDORIA ; NELI, ORIENTADORA DE CÉLULA DE ADMINISTRAÇÃO; CÉLIA - RECEPÇÃO DA SEMA; NEI - RECEPÇÃO DA SEMA; AIRLES, OUVIDORA DA SEMA, NILTON - RECEPÇÃO DA SEMA

*Registro da Ouvidoria com a equipe de Recepção da SEMA, que recebeu elogios através do Sistema de Ouvidoria.

CURSOS DE OUVIDORIA - CGU/CE



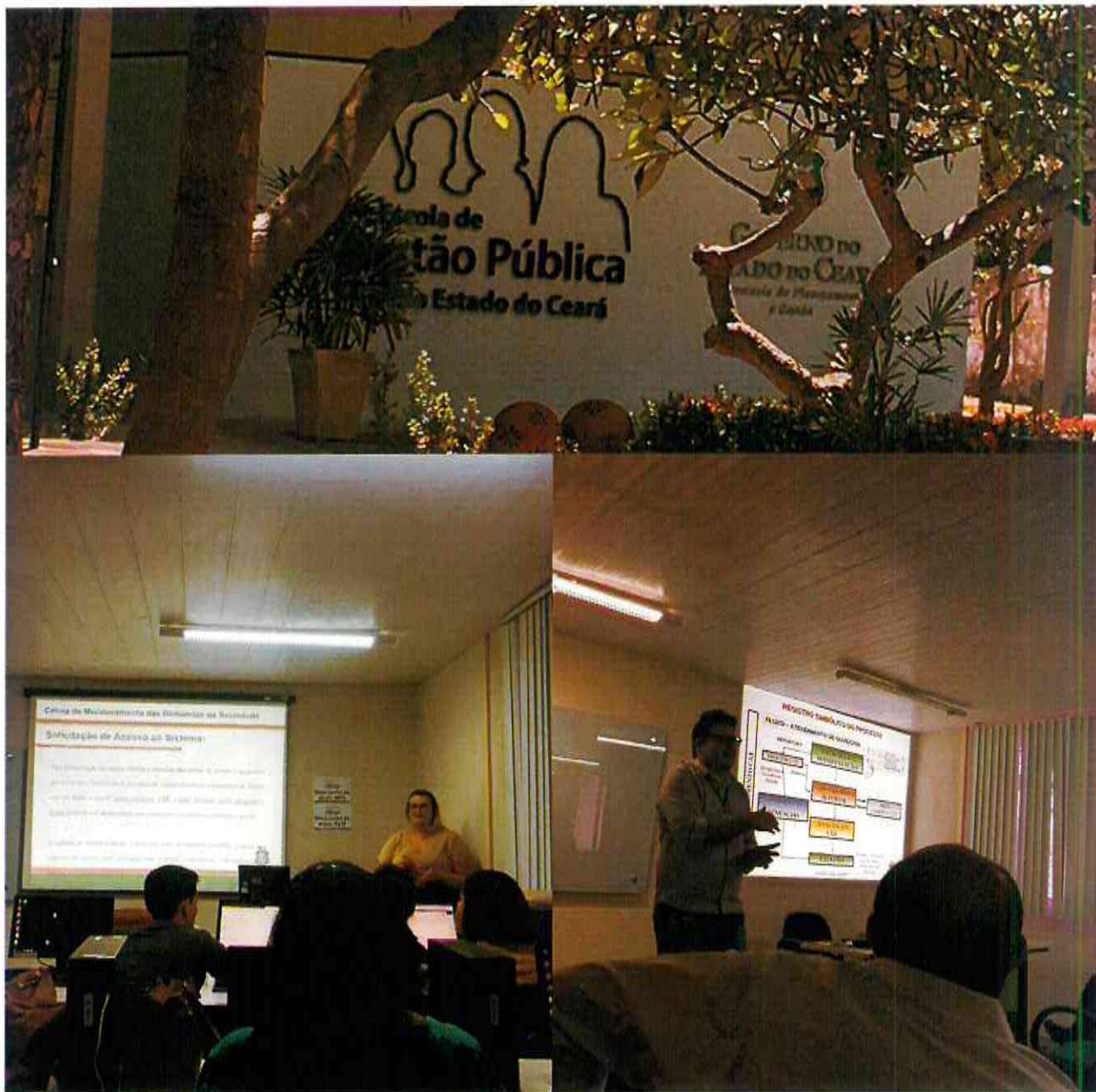
SEMINÁRIOS E ENCONTROS COM TEMA PERTINENTE AO CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA (ALCE/ARCE E FIEC)



GRUPO DE OUVIDORES NA FORMAÇÃO PROMOVIDA PELA CGU (REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS)



REGISTROS DE CAPACITAÇÕES PROMOVIDAS PELA CGE OCORRIDAS NA EGP



VISITA À CENTRAL 155



OFICINA PARA CONSTRUÇÃO DO RELATÓRIO DE OUVIDORIA (CGE-EGP)



CONFRATERNIZAÇÃO EQUIPE DE OUVIDORES DO ESTADO DO CE (CASA JOSÉ DE ALENCAR)



REUNIÃO DA OUVIDORIA COM AS UNIDADES DE CONSERVAÇÃO DA SEMA PARA PLANEJAMENTO DA DESCENTRALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE OUVIDORIA



VISITA TÉCNICA DA CGE ÀS INSTALAÇÕES DA OUVIDORIA DA SEMA



11 – PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Em conformidade com o disposto nos Artigos 14 e 15 da Lei nº 13.460/2017, bem como no Decreto Estadual nº 30.474/2011, atesto haver tomado conhecimento das conclusões contidas no Relatório, bem como no Parecer da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria da Secretaria do Meio Ambiente, relativo ao Relatório de Gestão de Ouvidoria 2019, bem como autorizando as providências necessárias ao atendimento das sugestões constantes do item 10 – SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES, SUBITEM 05.

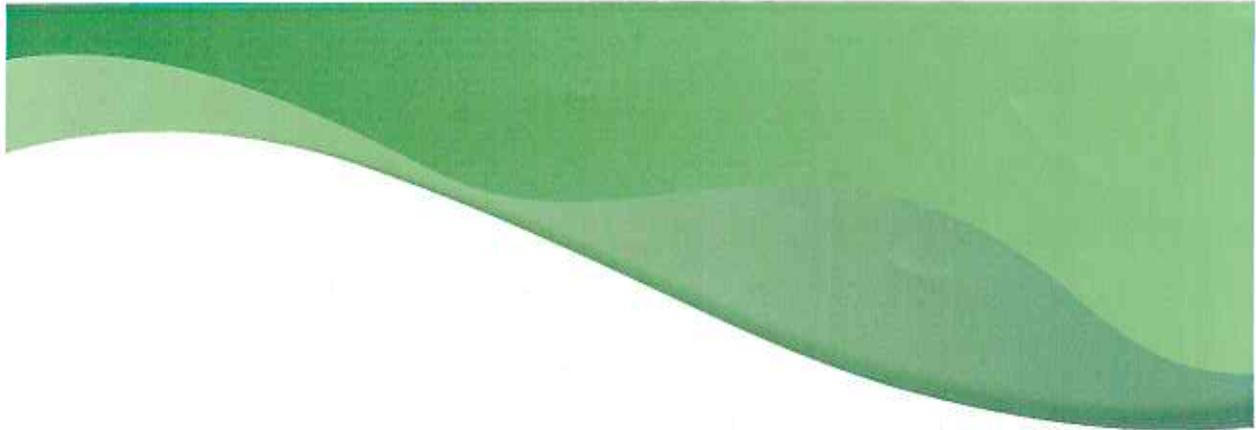
O presente Relatório será encaminhado a todas as áreas da instituição e para a devida publicização no sítio eletrônico do órgão.

Fortaleza, 13 de janeiro de 2020



Maria Dias Cavalcante

Secretária de Planejamento e Gestão Interna
Secretaria do Meio Ambiente



Artur José Vieira Bruno
Secretário do Meio Ambiente

Fernando Faria Bezerra
Secretário Executivo

Maria Dias Cavalcante
Secretária de Planejamento e Gestão Interna

Airles Maria Cavalcante Mota
Assessora de Controle Interno e Ouvidoria

Enio da Silva Nobre Rabelo
Orientador de Célula



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

Av. Pontes Vieira, 2666 – Dionísio Torres
CEP: 60.135-238 – Fortaleza/CE – Fone: 85 3108.2794

