

Relatório de Gestão de **OUVIDORIA**

Elogio

Reclamação

Solicitação

Denúncia

Sugestão

2021



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE



CEARÁ
Transparente

WWW.CEARATRANSARENTE.CE.GOV.BR

Ouvidoria da SEMA

Email: ouvidoria@sema.ce.gov.br - Telefone: 85 3108.2794 - www.sema.ce.gov.br
instagram: @semaceara - Facebook: @sema.ceara - Twitter: @semaceara

“A gente ama não é a pessoa que fala bonito. É a pessoa que escuta bonito. A fala só é bonita quando ela nasce de uma longa e silenciosa escuta. É na escuta que o amor começa.”

Rubem Alves





Relatório de Gestão de Ouvidoria 2021

PERÍODO: 1º DE JANEIRO A 31 DE DEZEMBRO DE 2021

Corpo Gestor do Órgão

Artur José Vieira Bruno
Secretário de Meio Ambiente

Fernando Faria Bezerra
Secretário Executivo

Maria Dias Cavalcante
Secretária de Planejamento e Gestão Interna

Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria

Airles Maria Cavalcante Mota
Assessora de Controle Interno e Ouvidoria

Enio da Silva Nobre Rabelo
Orientador de Célula

Juarinda Barreira
Técnica administrativa

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 01 - Tipo de manifestações	14
FIGURA 02 - Mapa do Ceará com identificação das manifestações por município	23
FIGURA 03 - Mapa do Brasil com identificação dos Estados com registros de manifestações	25

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 01 - Evolução quantitativa nos últimos 5 anos	8
GRÁFICO 02 - Evolução quantitativa nos últimos 5 anos	8
GRÁFICO 03 - Quantidade de manifestações mês a mês no ano de 2021	10
GRÁFICO 04 - Comparativo por meio de entrada nos dois últimos anos	13
GRÁFICO 05 - Percentual de manifestações por meio de entrada - ano 2021	13
GRÁFICO 06 - Manifestações sobre COVID no ano 2021	19
GRÁFICO 07 - Manifestações por unidades mais demandadas em 2021	22

LISTA DE TABELAS

TABELA 01 - Quantitativos mês a mês nos últimos 5 anos	7
TABELA 02 - Comparativo mensal com o ano anterior	9
TABELA 03 - Comparativo por meio de entrada nos dois últimos anos	12
TABELA 04 - Comparativo por tipo de manifestação nos dois últimos anos	15
TABELA 05 - Principais manifestações por tipo e assunto	17
TABELA 06 - Principais manifestações por assunto/sub assunto	18
TABELA 07 - Manifestações relacionadas ao Corona Vírus	19
TABELA 08 - Manifestações por tipo de serviços	20
TABELA 09 - Manifestações por Programa Orçamentário	21
TABELA 10 - Manifestações por Unidades mais demandadas	22
TABELA 11 - Manifestações com identificação de municípios do Ceará	25
TABELA 12 - Manifestações com identificação de municípios de outros Estados	25
TABELA 13 - Resolubilidade das manifestações	26
TABELA 14 - Índice de Resolubilidade das manifestações	26
TABELA 15 - Índice Geral de satisfação dos usuários	28
TABELA 16 - Amostra de respondentes	28
TABELA 17 - Índice de expectativa do cidadão com a Ouvidoria	29
TABELA 18 - Participação em eventos da Rede de Ouvidorias	34

SUMÁRIO

1.INTRODUÇÃO	04
2.PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR	05
3.OUVIDORIA EM NÚMEROS 2021 (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)	07
3.1. ANÁLISE QUANTITATIVA DAS MANIFESTAÇÕES DE COMPETÊNCIA DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL	07
3.1.1. EVOLUÇÃO NOS ÚLTIMOS 5 ANOS	07
3.1.2. DEMONSTRATIVO MENSAL – COMPARATIVO 2021 X 2022	09
3.1.3 DEMONSTRATIVO MENSAL – ANO DE 2021	10
3.1.4. ANÁLISE QUANTITATIVA DAS MANIFESTAÇÕES TELEFÔNICAS/E-MAIL EM PERÍODO DE TELETRABALHO	11
3.2. MANIFESTAÇÕES POR MEIO DE ENTRADA	12
3.3. MANIFESTAÇÕES POR TIPO	14
3.3.1 MANIFESTAÇÕES POR TIPO E ASSUNTO	16
3.3.2. MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO E SUB ASSUNTO	18
3.3.3. MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO/SUB ASSUNTO COVID19	19
3.4. MANIFESTAÇÕES POR TIPO DE SERVIÇOS	20
3.5. MANIFESTAÇÕES POR PROGRAMA ORÇAMENTÁRIO	20
3.6.MANIFESTAÇÕES POR UNIDADES INTERNAS	21
3.7.MANIFESTAÇÕES POR MUNICÍPIOS	23
3.7.1 MANIFESTAÇÕES POR MUNICÍPIOS NO ESTADO DO CEARÁ	23
3.7.2 MANIFESTAÇÕES POR MUNICÍPIOS EM OUTROS ESTADOS	25
4. INDICADORES DA OUVIDORIA	26
4.1.RESOLUBILIDADE DAS MANIFESTAÇÕES	26
4.1.1.AÇÕES PARA MELHORIA DO ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE	26
4.1.2. TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA	27

4.2.SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA	27
4.2.1 ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO	27
4.2.2 AÇÕES PARA MELHORIA DO ÍNDICE DE SATISFAÇÃO	28
4.2.3 AMOSTRA DE RESPONDENTES	28
4.2.4 ÍNDICE DE PERSPECTIVA DO CIDADÃO COM A OUVIDORIA	29
5.ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS	29
5.1.MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES	29
5.2.ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES	29
5.3.PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA SEMA QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES APRESENTADAS	29
6. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA	30
7. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIA	31
8.BOAS PRÁTICAS DA OUVIDORIA	34
9.CONSIDERAÇÕES FINAIS	35
10.SUGESTÕES DE MELHORIAS	36
ANEXO I – EVIDÊNCIAS DOS BENEFÍCIOS ALCANÇADOS	37
ANEXO II – DESCRIÇÃO DAS BOAS PRÁTICAS	39



INTRODUÇÃO

A Secretaria do Meio Ambiente - SEMA/CE, criada em 10 de março de 2015, tem como missão promover a defesa do meio ambiente bem como formular, planejar e coordenar a Política Ambiental do Estado, de forma participativa e integrada em todos os níveis de governo e sociedade, com vistas a garantir um meio ambiente ecologicamente equilibrado, economicamente viável e socialmente justo, para a presente e futuras gerações.

Por meio do Decreto 33.170/2019, de 29 de julho de 2019, foi alterada a estrutura organizacional da SEMA, ocasião em que foi instituída a Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria, tendo à frente a Ouvidora Airles Maria Cavalcante Mota, nomeada por meio da Portaria 101/2019, de 08/08/2019, atuando em conjunto com o orientador de célula Enio da Silva Nobre Rabelo. Em 2021, passou a integrar a equipe de Ouvidoria a servidora Juarinda Barreira.

Nosso trabalho é amparado no que dispõe a Lei Nacional 13.460/2017, o Decreto 33.485/2020, a Instrução Normativa nº 01/2020 e as Portarias nº 52/2020 e nº 97/2020.

Na avaliação anual à qual são submetidas as ouvidorias setoriais, a Ouvidoria da SEMA, tem tido avanços significativos, tendo sido classificada em segundo lugar no ano de sua criação (2019) e em primeiro lugar em 2020, dentre as que atendem aos critérios do Tipo II (até 300 manifestações/ano).

Tratando-se de uma ouvidoria setorial, submete-se tecnicamente à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE que disponibiliza canais gratuitos de atendimento ao cidadão, voltados ao exercício do controle social e ao fomento das políticas públicas, colocando à disposição recursos telefônicos (Central 155), da rede mundial de computadores (www.ceartransparente.ce.gov.br) de modo a viabilizar com celeridade a recepção e o registro das manifestações apresentadas, tais como: sugestões, elogios, reclamações, críticas, denúncias, solicitações de serviços e informações pertinentes ao Poder Executivo Estadual.

Atendemos ainda de forma presencial, na sala da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria, no prédio sede da SEMA, localizado à Avenida Pontes Vieira 2666 e pelo telefone 85 3108.2794, além do e-mail institucional ouvidoria@sema.ce.gov.br.

A Ouvidoria é o canal de comunicação mais transparente e eficaz entre o usuário e o serviço público. Por meio deste canal, buscamos inserir humanização no contexto do serviço público, tornando-o capaz de entender os anseios da sociedade e a real missão do servidor público.

Em 2021, os impactos da pandemia do coronavírus persistiram e fizeram com que, por um período, o trabalho remoto tenha sido necessário. No entanto, as rotinas implantadas no ano anterior serviram de experiência e permitiram que o atendimento da Ouvidoria mantivesse a qualidade e a celeridade, mesmo diante do aumento significativo das demandas.

Periodicamente, os resultados produzidos são compartilhados com a Alta Direção da Secretaria e submetidos ao debate e avaliação pelas coordenações administrativas e finalísticas para que a participação popular seja relevante instrumento de gestão e melhoria dos serviços públicos prestados.

No presente relatório disponibilizamos informações pertinentes à Ouvidoria da Secretaria do Meio Ambiente – SEMA, alusivas ao ano de 2021.

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

ORIENTAÇÕES PARA TODOS OS ÓRGÃOS E ENTIDADES

Orientação 01 - Elaborar fluxo procedimental com o objetivo de garantir o cadastro das manifestações de ouvidoria na plataforma Ceará Transparente, independente do canal utilizado pelo cidadão (e-mail da ouvidoria setorial, telefone fixo, presencial, correspondência e outros), em conformidade com o § 1º do Art. 22 do Decreto Estadual nº 33.485/2020;

Providência da SEMA: Na SEMA fazemos o registro no sistema Ceará Transparente-CT das manifestações que nos chegam pelos demais canais utilizados pelos cidadãos. No entanto, o CT e a Central 155 tem sido adotados pelos cidadãos de forma preferencial. Nosso fluxo de Ouvidoria foi criado na ferramenta Bizagi e disponibilizado em nossa plataforma NATUUR.

Orientação 02 - Elaborar procedimento para o encaminhamento de manifestações de ouvidoria aos órgãos e instituições integrantes da Rede Ouvir Ceará (Protocolo de Intenções 01/2016), objetivando ofertar respostas mais efetivas aos cidadãos para as manifestações que não competem ao Poder Executivo Estadual.

Providência da SEMA: A SEMA trata as manifestações que não são de competência do Poder Executivo Estadual, através de pesquisa nos sites institucionais para identificação de suas ouvidorias/áreas técnicas conforme o teor da manifestação. As demandas que são NCPPE representam em média 8% do total de manifestações recebidas. Quando necessário, realizamos contato com as instituições parceiras, cientificando da ocorrência e buscando elementos para melhor encaminhar o cidadão.

Consideramos que seria um passo relevante o compartilhamento de contato dos agentes de integração representantes dos partícipes da Rede Ouvir a fim de promover agilidade no atendimento ao cidadão.

Orientação 03 – Criação de procedimentos/fluxo para o tratamento e apuração das denúncias no âmbito da ouvidoria setorial, em articulação e divulgação junto às áreas internas e Direção Superior do órgão/entidade, contemplando o acolhimento, classificação, apuração preliminar, respostas parcial/final e medidas adotadas para mitigar as fragilidades, bem como a avaliação dos resultados da apuração das denúncias, observando o previsto no Decreto Estadual 33.485/2020 e na IN CGE n.º1/2020.

Providência da SEMA: a SEMA criou em 2020 o roteiro para o fluxo das denúncias recebidas, bem como foi criado o rito processual da Comissão de Ética para onde, conforme a natureza da denúncia, poderá ser encaminhada.

Em 2021, criamos o fluxo de Ouvidoria, desenvolvido na ferramenta Bizagi e inserido no nosso sistema NATUUR, onde contempla todas as manifestações (solicitações, sugestões, elogios, reclamações e denúncias) e cujo acesso é disponibilizado a todos os níveis hierárquicos da SEMA

Orientação 04 - Enviar de forma contínua e tempestiva para a Central de Atendimento 155, informações acerca de atualização de ações, programas, projetos e serviços públicos no âmbito dos órgãos e entidades do Poder Executivo, para auxiliar nas informações e orientações prestadas aos cidadãos, bem como no registro de manifestações de ouvidoria.

Providência da SEMA: a SEMA utiliza um formulário padrão criado em 2019, para fornecer à Central 155, informações básicas e atualizações das ações e programas. O envio é feito sempre que necessário.

3. OUVIDORIA EM NÚMEROS 2021 (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

3.1 ANÁLISE QUANTITATIVA DAS MANIFESTAÇÕES

3.1.1 EVOLUÇÃO NOS ÚLTIMOS 5 (CINCO) ANOS

Consideramos os dados extraídos do sistema Ceará Transparente para elaborar uma tabela comparativa, e a partir desta uma representação gráfica das manifestações de ouvidoria da SEMA, no período de 2017 a 2021.

Observamos que nos 3 primeiros anos pesquisados houve um aumento superior a 20% de um ano para o outro. Já entre 2019 e 2020 o aumento no sistema foi de apenas 1,22 %.

Em 2021 é possível observar o expressivo aumento no quantitativo de manifestações em relação ao ano anterior. O índice observado foi de **95,78%**. Atribuímos essa evolução ao intenso crescimento das atividades da SEMA por meio de implantação de novas políticas públicas e programas ambientais de maior alcance.

Fator relevante para este cenário é a confiabilidade do cidadão na Ouvidoria como efetivo canal de comunicação.

MÊS/ANO	2017	2018	2019	2020	2021
JAN	5	40	22	19	17
FEV	5	8	4	12	28
MAR	10	8	12	14	31
ABR	10	5	14	10	24
MAI	11	7	17	12	23
JUN	6	9	8	12	25
JUL	11	16	12	19	36
AGO	15	9	10	24	47
SET	3	2	14	14	28
OUT	8	7	21	15	18
NOV	7	11	12	7	44
DEZ	14	7	18	8	12
TOTAL.....	105	129	164	166	333
NCPEE *		-62	-51	-27	-25

TABELA 01 – Quantitativos mês a mês nos últimos 5 anos

Fonte: Ceará Transparente; Sistema de Ouvidorias; Ouvidoria Setorial da Secretaria do Meio Ambiente

* NCPEE – Não Compete ao Poder Executivo Estadual

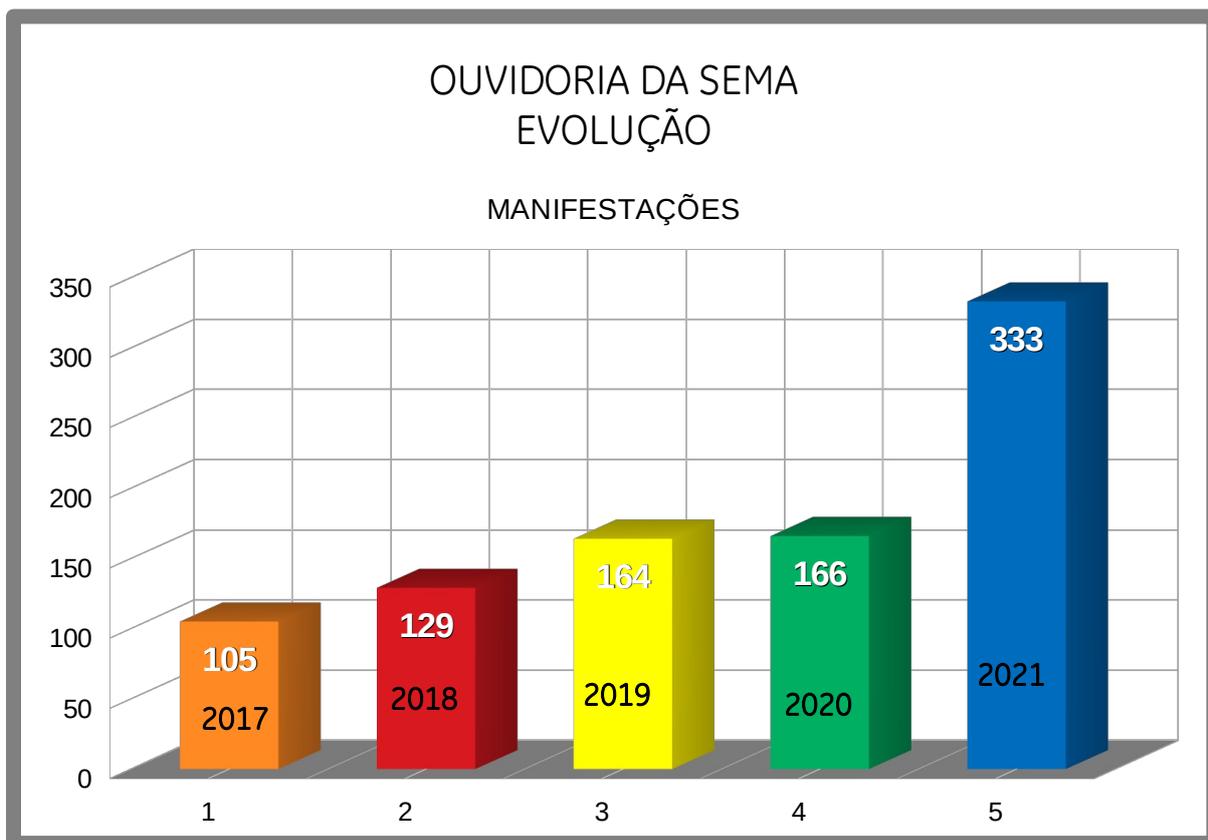


Gráfico 01 – Evolução quantitativa nos últimos 5 anos

Fonte: Ceará Transparente; Sistema de Ouvidorias; Ouvidoria Setorial da Secretaria do Meio Ambiente

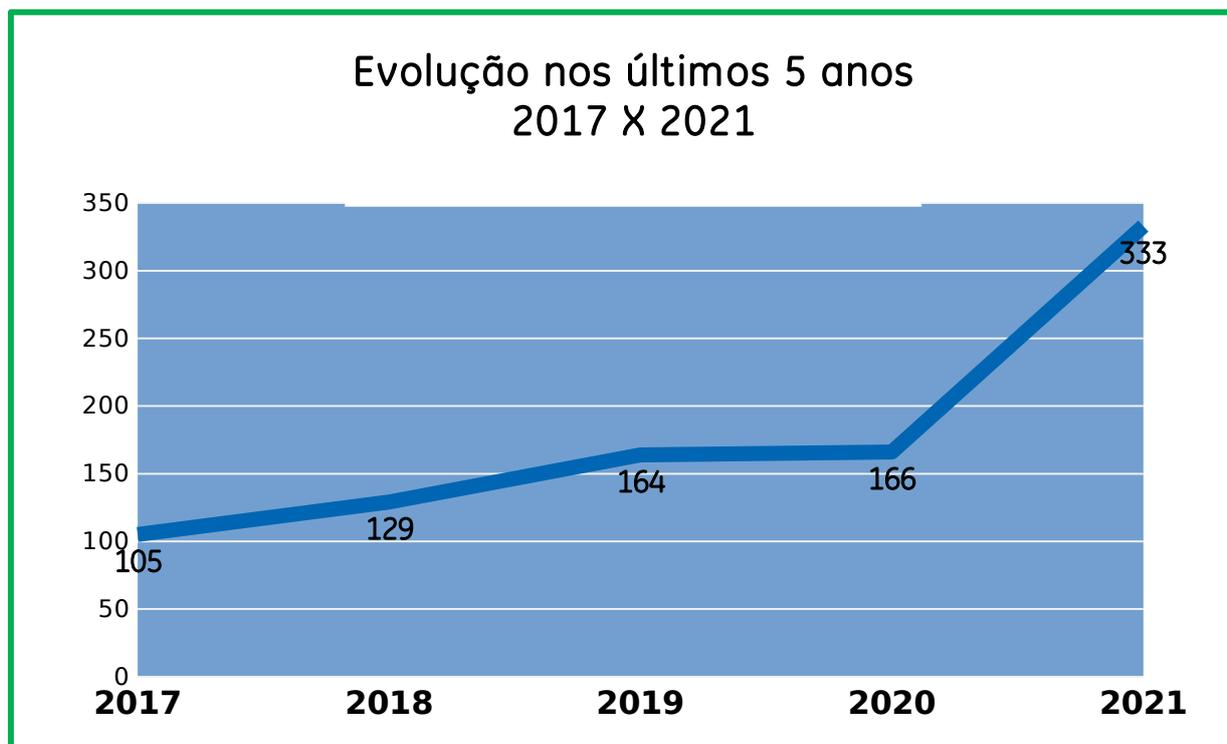


Gráfico 02 – Evolução quantitativa nos últimos 5 anos

Fonte: Ceará Transparente; Sistema de Ouvidorias; Ouvidoria Setorial da Secretaria do Meio Ambiente em 05/01/2022

3.1.2 DEMONSTRATIVO MENSAL – COMPARATIVO 2020 X 2021

O ano de 2021 iniciou com uma leve redução nas manifestações (10,52%) no mês de janeiro, em relação ao ano anterior.

No entanto, em todos os outros meses podemos observar um aumento significativo, conforme demonstrado na tabela (02) comparativa abaixo.

Esse aumento superou o percentual de 100% nos meses de fevereiro, março e abril, sendo a área de Educação Ambiental a mais demandada em razão do Programa Agente Jovem Ambiental – AJA.

Mas, foi o mês de novembro que mereceu maior destaque, uma vez que o quantitativo das manifestações foram da ordem de **528,57%** em relação ao mesmo mês de 2020.

As áreas Coordenadoria de Biodiversidade – COBIO e Coordenadoria de Educação Ambiental – COEAS foram as de maior interesse, esta última com 54,54% das manifestações naquele mês, especialmente quanto ao atraso no pagamento de parcelas do Programa Agente Jovem Ambiental – AJA.

MÊS:	ANO		VARIÇÃO PERCENTUAL	
	2020	2021		
JAN	19	17	-10,53%	↓
FEV	12	28	133,33%	↑
MAR	14	31	121,43%	↑
ABR	10	24	140,00%	↑
MAI	12	23	91,67%	↑
JUN	13	25	92,31%	↑
JUL	19	36	89,47%	↑
AGO	24	47	95,83%	↑
SET	14	28	100,00%	↑
OUT	15	18	20,00%	↑
NOV *	7	44	528,57%	↑
DEZ	8	12	50,00%	↑
TOTAL.....	167	333		
NCPEE *	-27	-25		

TABELA 02 – Comparativo mensal com o ano anterior

Fonte: Ceará Transparente; Sistema de Ouvidorias; Ouvidoria Setorial da Secretaria do Meio Ambiente em 05/01/2022

* NCPEE – Não Compete ao Poder Executivo Estadual

3.1.3 DEMONSTRATIVO MENSAL – ANO DE 2021

Em 2021 devido à intensificação das atividades governamentais e às políticas públicas implementadas pela SEMA, através de programas ambientais agregados à geração de renda, vimos mês a mês o canal de Ouvidoria se consolidar como meio efetivo de comunicação Estado x Cidadão. Os meses de maior registro no sistema Ceará Transparente em nossa setorial foram os de agosto (46) e novembro (44).

Em agosto, por ocasião da Semana da Biodiversidade que contou com extensa programação, foi a Coordenadoria de Biodiversidade – COBIO a área mais demandada (25). Seguida pelas Coordenadorias de Educação Ambiental – COEAS (Programa AJA) e Coordenadoria de Desenvolvimento Sustentável (Auxílio catador e Encontro de Gestores Municipais de Política de Resíduos Sólidos).

Em novembro, foram dirigidas à Coordenadoria de Educação Ambiental – COEAS 54,54% das manifestações. Em sua maioria, quanto ao atraso no pagamento de parcelas do Programa Agente Jovem Ambiental – AJA.

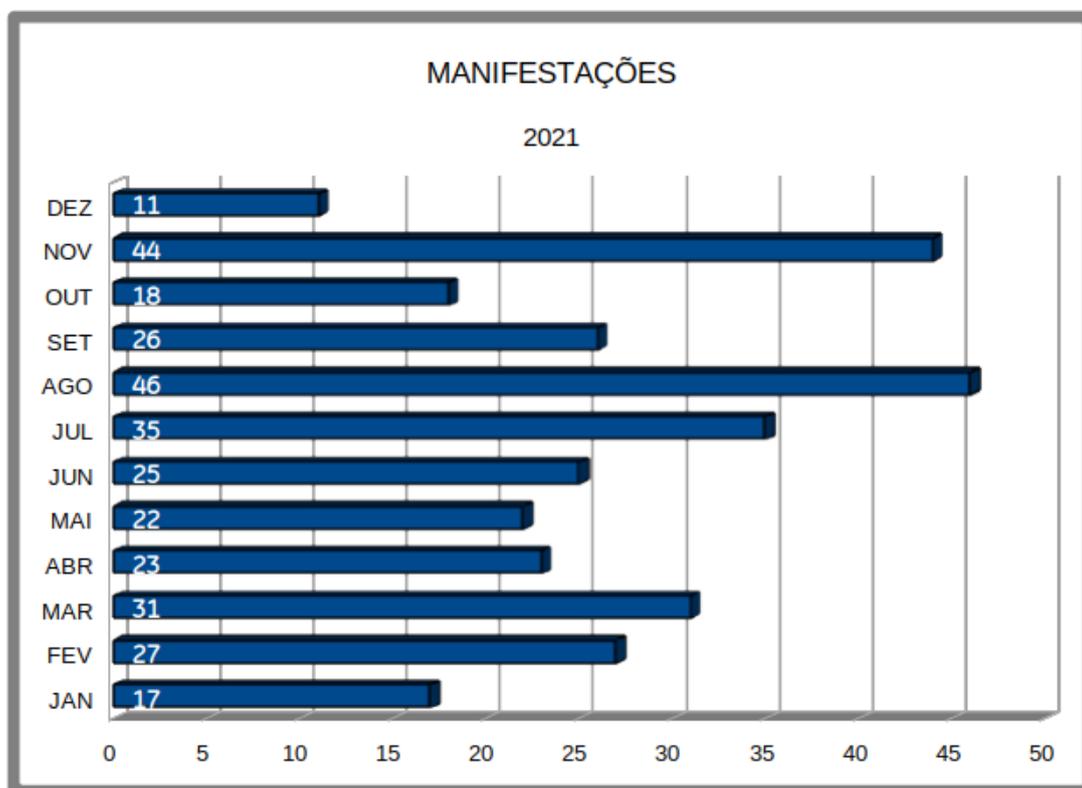


Gráfico 03 – Quantidade de manifestações mês a mês – ano 2021

Fonte: Ceará Transparente; Sistema de Ouvidorias; Ouvidoria Setorial da Secretaria do Meio Ambiente em 05/01/2022

3.1.4 ANÁLISE QUANTITATIVA DAS MANIFESTAÇÕES TELEFÔNICAS/E-MAIL EM PERÍODO DE TELETRABALHO

Em parte de 2021, por força de Decreto Estadual, os servidores da SEMA atuaram de forma remota.

No período compreendido entre 17/02/2021 a 12/07/2021, os telefones fixos da SEMA tiveram suas ligações redirecionadas aos celulares dos Assessores e Coordenadores.

A Ouvidoria entende que ajudar a organização a OUVIR o seu público é bom para o cidadão e estratégico para a organização. Somos um elo entre o cidadão e a SEMA.

Nesse contexto, oportunizamos a necessidade de maior interação e divulgação dos canais de comunicação nos municípios do Estado do Ceará e participamos ativamente como parceiros da Coordenadoria de Educação Ambiental e Articulação Social - COEAS, participando de reuniões com os representantes dos municípios, disponibilizando nosso telefone (cards no site e redes sociais) e atendendo a milhares de e-mails recebidos sobre o importante Programa Agente Jovem Ambiental que visa estimular a participação cidadã em projetos socioambientais sustentáveis, viabilizando o desenvolvimento de competências e habilidades de jovens, ampliando as oportunidades de trabalho com geração de renda e o protagonismo juvenil, ao mesmo tempo melhorando a qualidade de vida e a preservação do meio ambiente.

Das manifestações recebidas por **telefone** celular (redirecionamento) a Ouvidoria realizou pronto atendimento e por consequência não tiveram seu registro efetuado no sistema, sendo objeto de informação à gestão e às áreas envolvidas. Isso ocorreu devido ao volume significativo (**média de 100 ligações diárias**), o que seria inviável diante de nossa capacidade operacional.

Registramos que foi criado pela área de tecnologia da informação (CETEI) da SEMA, um e-mail específico (aja@sema.ce.gov.br) para atendimento ao público composto por interessados na participação no Programa Agente Jovem Ambiental – AJA (informações sobre edital, inscrição, recursos e resultados). O objetivo foi filtrar o assunto facilitando o acesso, uma vez que o Programa disponibilizava 10.000 vagas em todo o Estado do Ceará.

A Ouvidoria realizou o atendimento exercitando a expertise em lidar com os mais diversos públicos. Foram recebidos e respondidos mais de **4.000 e-mails**, alguns com resposta padrão, a maioria com resposta individualizada. Os demais e-mails recebidos através do ouvidoria@sema.ce.gov.br, assim como eventuais ligações sobre outro tema, foram registrados no Ceará Transparente.

3.2 MANIFESTAÇÕES POR MEIO DE ENTRADA

O meio de entrada pela internet – Plataforma Ceará Transparente - para registro das manifestações de Ouvidoria, permanece preferencial, tendo sofrido leve redução, enquanto o canal de comunicação Central 155 e e-mail institucional tiveram acréscimo percentual em relação ao ano anterior.

A forma presencial sempre foi pouco utilizada, e normalmente pelo público interno. A pandemia de COVID19, fez com que continuasse praticamente sem registros.

De forma especial registramos que foram recebidos mais de **4.000** (quatro mil) manifestações através do **e-mail** institucional da Ouvidoria da SEMA e ainda por redirecionamento ao celular de servidor da Ouvidoria, uma média de **100 ligações diárias** no período compreendido entre 17/02/2021 e 12/07/2021, conforme relatado no item 3.1.1, acima.

O registro no Ceará Transparente foi inviável devido à nossa capacidade operacional e ao mérito do atendimento, relacionado especificamente à seleção para o Programa Agente Jovem Ambiental, sendo necessário um pronto atendimento.

Relatório por Meio de Entrada	2020	%	2021	%
Internet	108	74,48%	185	60,06%
Telefone 155	33	22,76%	90	29,22%
E-mail	4	2,76%	31	10,06%
Presencial	0	0,00	1	0,32%
Ceará App	0	0,00	1	0,32%
Total	145	1,00	308	
NCPEE *	27		25	
TOTAL GERAL	172		333	

*NÃO COMPETE AO PODER EXECUTIVO ESTADUAL

TABELA 03 – Comparativo por meio de entrada nos dois últimos anos

Fonte: Ceará Transparente; Sistema de Ouvidorias; Ouvidoria Setorial da Secretaria do Meio Ambiente em 05/01/2022

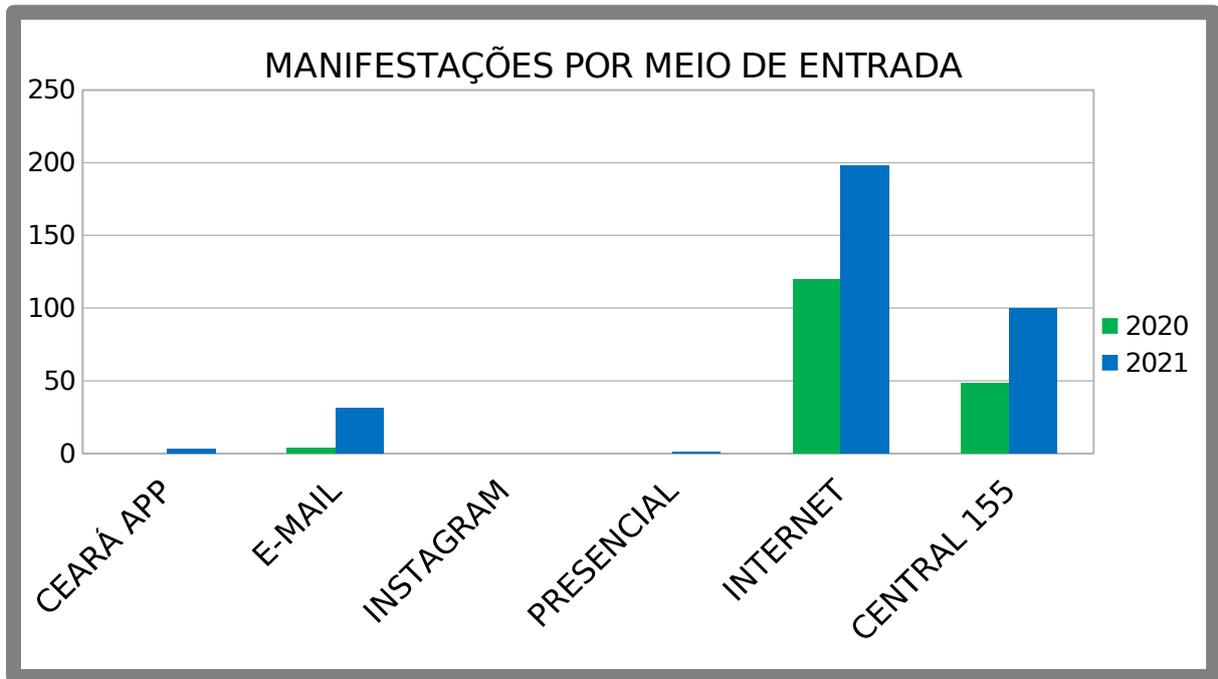


Gráfico 04 - Comparativo por meio de entrada nos dois últimos anos

Fonte: Ceará Transparente; Sistema de Ouvidorias; Ouvidoria Setorial da Secretaria do Meio Ambiente em 05/01/2022

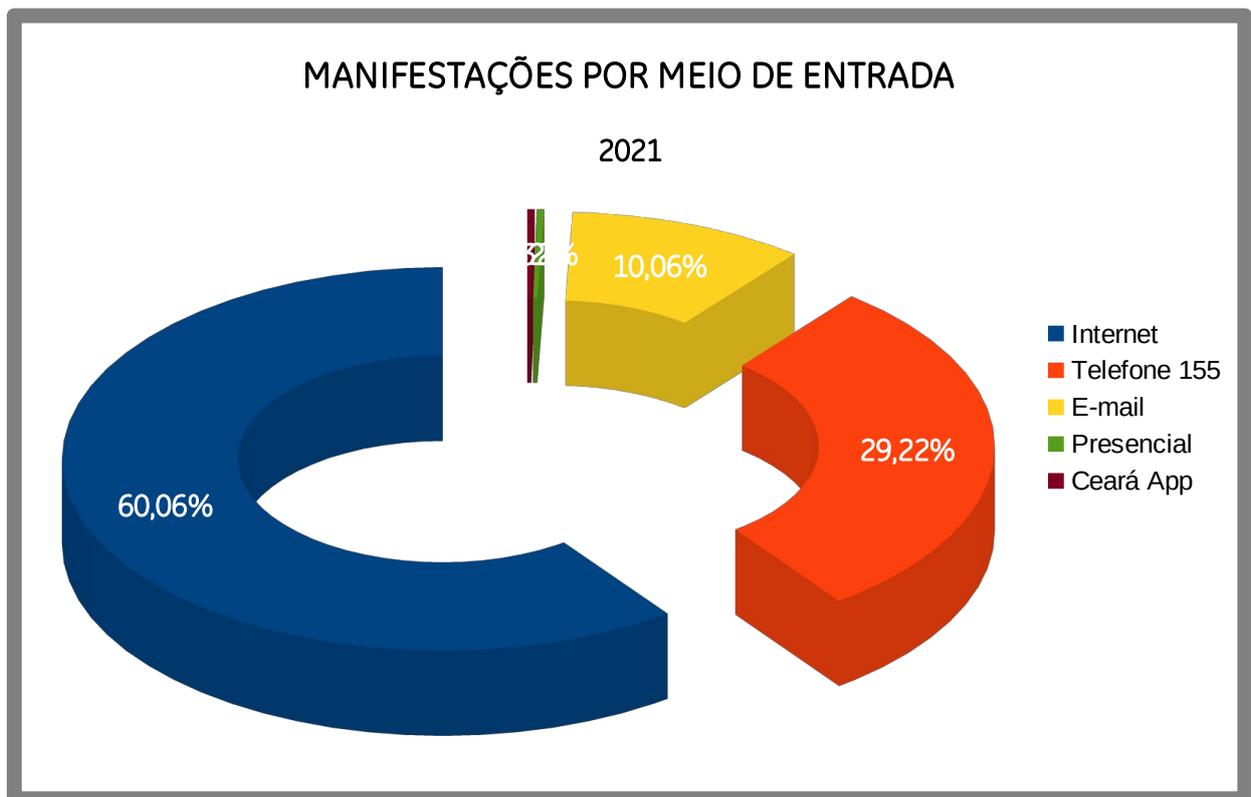


Gráfico 05 - Percentual de manifestações por meio de entrada - ano 2021

Fonte: Ceará Transparente; Sistema de Ouvidorias; Ouvidoria Setorial da Secretaria do Meio Ambiente em 05/01/2022

3.3 MANIFESTAÇÕES POR TIPO

Os cidadãos buscam a Ouvidoria para manifestar suas opiniões, suas satisfações ou insatisfações, suas dúvidas e suas ideias a respeito dos serviços prestados pelas instituições.

Independente da motivação que o levou a se expressar, o atendimento das demandas devem ser feitos de forma responsável, eficiente e eficaz.

A participação cidadã representa o exercício da cidadania e do controle social em prol da coletividade.

No âmbito do Estado do Ceará as manifestações são classificadas em 5 (cinco) tipos, conforme demonstrado na Figura 01, abaixo:



Figura 01 - Tipo de manifestações

A identificação do tipo de manifestação é atribuição da Ouvidoria. Devemos ter a compreensão de que não cabe ao cidadão conhecer as estruturas de Governo e tipificar seu registro.

É importante que essa tipificação seja feita de forma correta a fim de permitir a identificação real do perfil dos registros e de como a sociedade tem avaliado os serviços públicos prestados. Isso favorece, ainda, a adoção de novas políticas públicas com base nos anseios da população.

Em comparação ao ano anterior (2020), em 2021 os tipos de manifestação seguiram a mesma sequência decrescente (solicitações/reclamações/denúncias/elogios). É possível verificar através dos dados da Tabela 04, abaixo, a variação quantitativa por tipo.

As solicitações continuam sendo o tipo mais registrado, refletindo o interesse dos cidadãos em conhecer as ações da SEMA e em exercer o controle social requerendo providências quanto aos serviços públicos.

Ressaltamos que as reclamações, sofreram um aumento da ordem de 173,33%. A motivação está descrita no item 3.3.2 referente aos assuntos/sub assuntos das manifestações.

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2020	2021	VARIAÇÃO QUANT.	%
Solicitação	72	142	70	97,22%
Reclamação	45	123	78	173,33%
Denúncia	19	17	-2	-10,53%
Sugestão	17	14	-3	-17,65%
Elogio	13	12	-1	-7,69%
Total	166	308		
NCPEE* *NÃO COMPETE AO PODER EXECUTIVO ESTADUAL	27	25		
TOTAL.....	193	333		

TABELA 04 – Comparativo por tipo de manifestação nos dois últimos anos

Fonte: Ceará Transparente; Sistema de Ouvidorias; Ouvidoria Setorial da Secretaria do Meio Ambiente em 05/01/2022

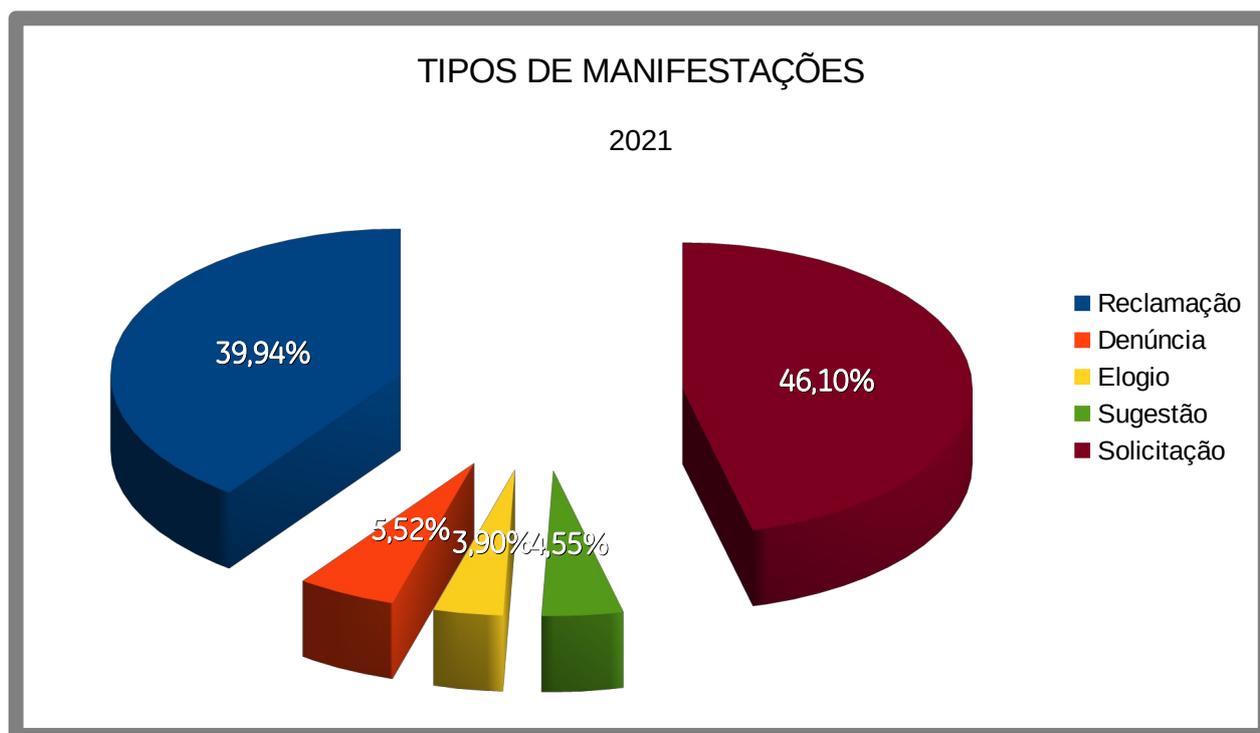


Gráfico 05 – Percentual de manifestações por tipo – ano 2021

Fonte: Ceará Transparente; Sistema de Ouvidorias; Ouvidoria Setorial da Secretaria do Meio Ambiente em 05/01/2022

3.3.1 MANIFESTAÇÕES POR TIPO E ASSUNTO

Analisando as manifestações recebidas e correlacionando tipo x assunto:

3.3.1.1 Reclamação:

1. o Programa Agente Jovem Ambiental – AJA além de sua expressiva importância na formação de jovens na consciência da preservação e proteção ao meio ambiente, possui um fator relevante que é o apoio na geração de renda familiar, tão necessário, especialmente nesses tempos de maior dificuldade, face à pandemia.

O atraso nos pagamentos mensais foi assunto recorrente nas reclamações. O fato se deu pela necessidade de ações integradas entre diversos órgãos estaduais para que o aporte e a operacionalização fosse efetuada (SEMA/SEMACE/CASA CIVIL/SSPDS).

2. Novamente o Programa Agente Jovem Ambiental – AJA aparece nas reclamações, porém relacionado a problemas com inscrições e insatisfação com a impossibilidade de participar devido aos critérios do Edital de seleção.

3. O terceiro assunto mais abordado nesse tipo de manifestação, com apenas 4 registros que tiveram relação com atividades disponibilizadas no Parque do Cocó.

3.3.1.2 Solicitação:

1. O assunto de maior interesse foi relacionado ao Programa Agente Jovem Ambiental – AJA. Tendo sido criado em 2021, esse programa despertou bastante interesse e solicitações de informações sobre como participar, quais os benefícios e quais os impedimentos, dentre outros.

2. Solicitação sobre a prestação de serviços públicos foi a segunda pauta mais demandada, embora em quantidade bem inferior à primeira.

3. E em terceiro temos a capacitação em Educação Ambiental promovida pela Coordenadoria de Educação Ambiental – COEAS, destinada aos selecionados para o Programa Agente Jovem Ambiental – AJA.

3.3.1.3 Denúncia:

Ao todo, em 2021, foram recebidas 17 denúncias, 12 das quais versaram sobre procedimentos/protocolos relacionados à COVID19 (6), apuração de crimes ambientais diversos (3) e policiamento/fiscalização ambiental (3).

3.3.1.4 Sugestão:

Das sugestões recebidas em 2021, pela Ouvidoria da SEMA, 5 (cinco) traziam sugestões de alterações nos serviços públicos ofertados e 8 (oito) sugeriam novas alternativas aos programas/políticas ambientais.

3.3.1.5 Elogio:

Esse tipo de manifestação merece uma atenção especial. Consideramos ser necessária uma reavaliação, pois muitas mensagens compostas na maior parte dos textos ou até inteiramente de elogios precisaram ser classificadas como solicitação, pois o manifestante não fez sua identificação completa.

Na SEMA isso foi recorrente. Consideramos uma perda de fidedignidade no resultado dos dados estatísticos, pois embora seja necessário evitar possíveis auto-elógios, por outro lado não podemos restringir/alterar a intenção daquele manifestante que quis expressar sua satisfação. Como dito anteriormente, não cabe ao cidadão conhecer as estruturas de Governo e suas especificidades.

TIPOLOGIA/ASSUNTO		
Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	1. ATRASO NO PAGAMENTO DOS AGENTES JOVENS AMBIENTAIS	50
	2. POLÍTICAS PÚBLICAS E PROJETOS AMBIENTAIS	24
	3. ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO PARQUE ECOLÓGICO DO RIO COCÓ	4
Solicitação	1. POLÍTICAS PÚBLICAS E PROJETOS AMBIENTAIS	61
	2. ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	17
	3. EDUCAÇÃO AMBIENTAL - CAPACITAÇÃO	12
Denúncia	1. CORONAVÍRUS (COVID 19)	6
	2. APURAÇÃO SOBRE CRIMES DIVERSOS	3
	3. POLICIAMENTO E FISCALIZAÇÃO AMBIENTAL	3
Sugestão	1. ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS *	5
	2. POLÍTICAS PÚBLICAS E PROJETOS AMBIENTAIS/POLICIAMENTO E FISCALIZAÇÃO AMBIENTAL	8
Elogio	1. ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	7
	2. ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	5

TABELA 05 – Principais manifestações por tipo e assunto

Fonte: Ceará Transparente; Sistema de Ouvidorias; Ouvidoria Setorial da Secretaria do Meio Ambiente

3.3.2 MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO/SUB ASSUNTO

Nesse tópico, é relevante ressaltar que 158 manifestações foram referentes a políticas públicas e projetos ambientais. Esse número representa 51,30% de todas as manifestações recebidas no ano de 2021.

Fica reconhecida a importância do Programa Agente Jovem Ambiental, tema presente em praticamente todas essas manifestações.

ASSUNTO/SUB ASSUNTO		
Assuntos	Assuntos/Sub Assuntos	Total
1. POLÍTICAS PÚBLICAS E PROJETOS AMBIENTAIS	Sub Assunto 1.1 PROGRAMA AGENTE JOVEM AMBIENTAL *	115
		38
	Sub Assunto 1.2 EDUCAÇÃO AMBIENTAL	5
2. ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO PARQUE ECOLÓGICO DO RIO COCÓ	Sub Assunto 2.1 ATIVIDADES DE GESTÃO E MANUTENÇÃO/LAZER	9
	Sub Assunto 2.2 ATIVIDADES DE LAZER	5
3. ATRASO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL	Sub Assunto 3.1 SALÁRIO DE COLABORADOR/SERVIDOR TERCEIRIZADO	6
4. UNIDADES DE CONSERVAÇÃO	Sub Assunto 4.1 LEGISLAÇÃO SOBRE UC's	6
	Sub Assunto 4.2 CADASTRO ESTADUAL DE UC's	4
5. CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	Sub Assunto 5.1 TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM COLEGAS DE TRABALHO	8
6. APURAÇÃO SOBRE CRIMES DIVERSOS	Sub Assunto 6.1 CRIME AMBIENTAL	7

TABELA 06 - Principais manifestações por assunto/sub assunto

Fonte: Ceará Transparente; Sistema de Ouvidorias; Ouvidoria Setorial da Secretaria do Meio Ambiente

3.3.3 – Manifestações por Assunto/Sub Assunto (COVID-19)

O assunto Covid-19 gerou 12 manifestações na Ouvidoria da SEMA, sendo 5 denúncias, 5 reclamações e 2 solicitações.

A abordagem se dividiu entre as ações internas destinadas ao cuidado com a saúde dos servidores, protocolos sanitários e o uso preferencial do trabalho remoto e a utilização dos espaços públicos e cumprimento aos Decretos estaduais e suas vedações.

ASSUNTO/SUB ASSUNTO - CORONAVÍRUS		
Assuntos	Assuntos/Sub Assuntos	Total
1. CORONAVÍRUS (COVID 19)	Sub Assunto 1.1 AÇÕES DE PREVENÇÃO E COMBATE AO CORONAVÍRUS	5
	Sub Assunto 1.2 DESCUMPRIMENTO DE MEDIDAS POR PARTE DE ESTABELECIMENTOS PÚBLICOS E PRIVADOS	4
	Sub Assunto 1.3 AÇÕES PARA SERVIDORES PÚBLICOS (HOME OFFICE,SUSPENSÃO DE FÉRIAS, ETC)	3

TABELA 07 – Manifestações relacionadas ao Corona Vírus

Fonte: Ceará Transparente; Sistema de Ouvidorias; Ouvidoria Setorial da Secretaria do Meio Ambiente

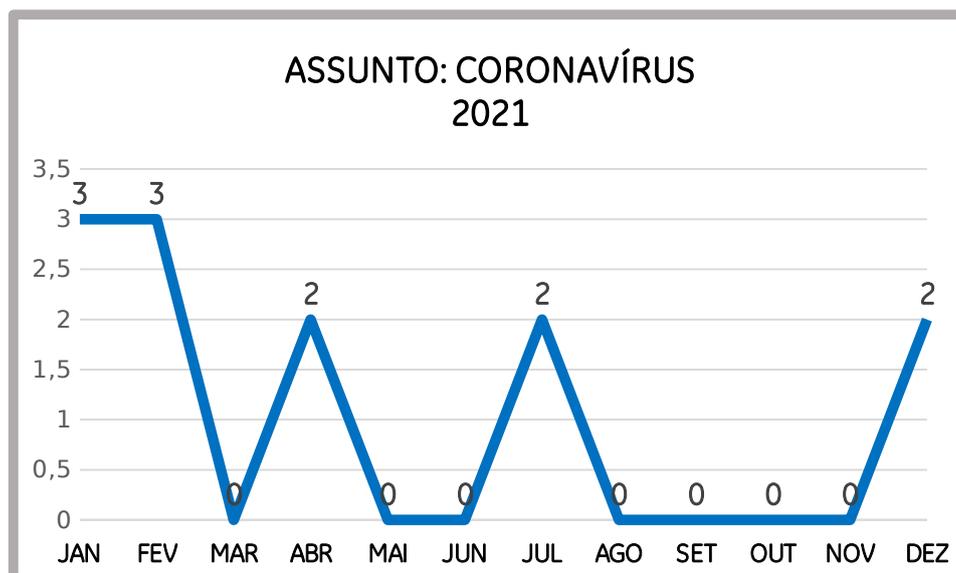


Gráfico 06 – Manifestações sobre COVID no ano 2021

Fonte: Ceará Transparente; Sistema de Ouvidorias; Ouvidoria Setorial da Secretaria do Meio Ambiente em 05/01/2022

3.4 MANIFESTAÇÕES POR TIPO DE SERVIÇOS

A atualização da Carta de Serviços foi importante avanço resultante do trabalho conjunto entre a Ouvidoria da SEMA e a Célula de Monitoramento das Demandas da Sociedade (Cedes), da CGE, que propiciou a classificação das manifestações por tipo de serviço.

Essa classificação foi possível em apenas duas das manifestações recebidas. São dois os possíveis fatores que influenciaram nesse número reduzido: o primeiro é o tempo pois os ajustes foram feitos entre os meses de agosto e dezembro de 2021; o segundo é que os serviços prestados pela SEMA são de maior expressão na criação de políticas públicas, sendo eventuais aqueles serviços diretos com o cidadão.

Esses serviços possuem plataforma própria de acesso, o que faz com que não tenham muitos registros via ouvidoria.

No entanto, acreditamos que em 2022, essa classificação poderá ser mais expressiva levando em conta os novos projetos da Secretaria.

TIPO DE SERVIÇO		
A	Assuntos/Sub Assuntos	Total
1	1.REGISTRAR AGENDAMENTO DE EVENTOS NO PARQUE ESTADUAL DO COCÓ	1
	2.SOLICITAR ARENINHA DO ANFITEATRO DO PARQUE ESTADUAL DO COCÓ	1

TABELA 08 – Manifestações por tipo de serviços

Fonte: Ceará Transparente; Sistema de Ouvidorias; Ouvidoria Setorial da Secretaria do Meio Ambiente em 05/01/2022

3.5 MANIFESTAÇÕES POR PROGRAMA ORÇAMENTÁRIO

A Coordenadoria de Educação Ambiental e Articulação Social - **COEAS** tem como principal objetivo coordenar, programar e articular a Política Estadual de Educação Ambiental de forma participativa e democrática, possibilitando a integração dos diversos setores da sociedade. Com isso, foi criado o **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.

Na estrutura organizacional da Secretaria do Meio Ambiente, tem-se a Coordenadoria de Biodiversidade – **COBIO**, que desenvolve os projetos e ações vinculados ao **Programa Ceará Mais Verde**, que tem como objetivo conservar, recuperar, ampliar e proteger a cobertura vegetal e os solos do território cearense.

À COBIO está vinculada a Célula de Políticas de Fauna e Flora, Célula de Conservação da Diversidade Biológica e as Células de Gestão das Unidades de Conservação Estaduais.

Esses dois Programas Orçamentários representam 74,67% na classificação das manifestações de Ouvidoria em 2021.

MANIFESTAÇÃO POR PROGRAMA ORÇAMENTÁRIO	
CEARÁ CONSCIENTE POR NATUREZA	159
CEARÁ MAIS VERDE	71
GESTÃO E DESENVOLVIMENTO ESTRATÉGICO DE PESSOAS	29
RESÍDUOS SÓLIDOS	22
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	15
CEARÁ DA PROTEÇÃO E BEM ESTAR ANIMAL	9
CEARÁ NO CLIMA	3
TOTAL GERAL.....	308

TABELA 09 – Manifestações por Programa Orçamentário

Fonte: Ceará Transparente; Sistema de Ouvidorias; Ouvidoria Setorial da Secretaria do Meio Ambiente em 05/01/2022

3.6 – MANIFESTAÇÕES POR UNIDADES INTERNAS

As unidades mais demandadas na Ouvidoria da SEMA em 2021 foram: Coordenadoria de Educação Ambiental e Articulação Social – **COEAS**, Coordenadoria de Biodiversidade – **COBIO** e Coordenadoria de desenvolvimento Sustentável – **CODES**, conforme *tabela 10*, abaixo.

É importante destacar que a **COEAS**, unidade mais demandada, passou de 3 (tres) manifestações recebidas em 2020 (1,80% do total), para 123 (39,93% do total) em 2021.

Reiteramos que a participação ativa da Ouvidoria, atuando como parceira no lançamento e no atendimento ao público-alvo do Programa Agente Jovem Ambiental – AJA, permitiu divulgar de forma efetiva este canal de comunicação, despertando o interesse dos jovens cearenses.

PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES POR UNIDADE

COEAS

SOLICITAÇÕES	65	123
RECLAMAÇÕES	56	
SUGESTÕES	2	
DENÚNCIAS	0	
ELOGIOS	0	

COBIO

SOLICITAÇÕES	44	103
RECLAMAÇÕES	39	
SUGESTÕES	8	
ELOGIOS	7	
DENÚNCIA	5	

CODES

SOLICITAÇÕES	20	37
RECLAMAÇÕES	7	
ELOGIO	5	
DENÚNCIAS	3	
SUGESTÕES	2	

TABELA 10 - Manifestações por Unidades mais demandadas

Fonte: Ceará Transparente; Sistema de Ouvidorias; Ouvidoria Setorial da Secretaria do Meio Ambiente em 05/01/2022

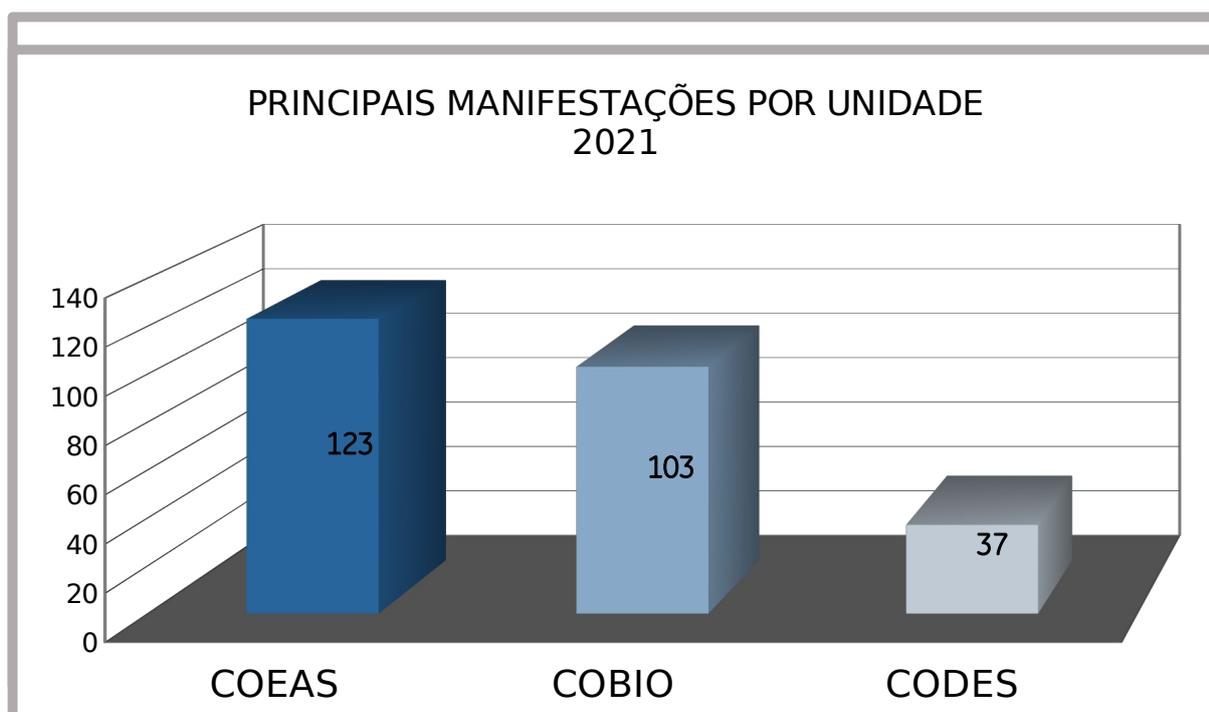


Gráfico 07 - Manifestações por unidades mais demandadas em 2021

Fonte: Ceará Transparente; Sistema de Ouvidorias; Ouvidoria Setorial da Secretaria do Meio Ambiente em 05/01/2022

3.7 – MANIFESTAÇÕES POR MUNICÍPIOS

3.7.1 – MUNICÍPIOS NO ESTADO DO CEARÁ

A atuação no processo de criação, divulgação, atendimento nos períodos de seleção e resultados do Programa Agente Jovem Ambiental – AJA, levou a Ouvidoria a um alcance bastante superior ao apresentado em 2020, que foi de apenas 64 (sessenta e quatro) em um total geral de 166 manifestações (38,55%).

Em 2021, das manifestações que tiveram seus municípios de origem identificados, 155 (cento e cinquenta e cinco) foram no Estado do Ceará. Esse número representa 50,32% de total geral de manifestações recebidas no ano.



FIGURA 02 – Mapa do Ceará com identificação das manifestações por município

REGIÃO	MUNICÍPIO	QUANT	TOTAL
CARIRI	Mauriti	2	12
	Juazeiro do Norte	4	
	Granjeiro	1	
	Crato	2	
	Campos Sales	1	
	Barbalha	1	
	Araripe	1	
CENTRO SUL	Catarina	2	3
	Acopiara	1	
GRANDE FORTALEZA	Pindoretama	1	89
	Paracuru	1	
	Pacatuba	1	
	Maranguape	11	
	Maracanaú	3	
	Itaitinga	2	
	Horizonte	2	
	Guaiúba	1	
	Fortaleza	58	
	Eusébio	2	
	Caucaia	4	
	Cascavel	1	
	Aquiraz	2	
LITORAL LESTE	Beberibe	2	2
LITORAL NORTE	Jijoca de Jericoacoara	1	8
	Granja	1	
	Cruz	1	
	Camocim	5	
LITORAL OESTE	Uruburetama	1	3
	Pentecoste	1	
	Itapipoca	1	
MACIÇO DE BATURITÉ	Redenção	1	5
	Itapiúna	2	
	Aracoiaba	2	
SERRA DA IBIAPABA	Viçosa do Ceará	2	5
	Ibiapina	1	
	Carnaubal	2	

SERTÃO CENTRAL	Milhã	17	18
	Ibicuitinga	1	
SERTÃO DE CANINDÉ	Paramoti	1	2
	Canindé	1	
SERTÃO DE SOBRAL	Santana do Acaraú	1	2
	Graça	1	
SERTÃO DE CRATEÚS	Novo Oriente	1	7
	Nova Russas	3	
	Independência	3	
SERTÃO DOS INHAMÚNS	Parambú	1	1
VALE DO JAGUARIBE	Morada Nova	2	7
	Limoeiro do Norte	1	
	Jaguaribe	1	
	Iracema	3	

TABELA 11- Manifestações com identificação de municípios do Ceará

Fonte: Ceará Transparente; Sistema de Ouvidorias; Ouvidoria Setorial da Secretaria do Meio Ambiente em 05/01/2022

3.7.2 – MANIFESTAÇÕES POR MUNICÍPIOS EM OUTROS ESTADOS

Município	Estado	QUANT	REGIÃO
São Paulo	SP	4	SUDESTE
Rio de Janeiro	RJ	3	SUDESTE
Panambi	RS	1	SUL
Parnaíba	PI	1	NORDESTE
Santa Cruz do Capibaribe	PE	1	NORDESTE

TABELA 12- Manifestações com identificação de municípios de outros Estados

Fonte: Ceará Transparente; Sistema de Ouvidorias; Ouvidoria Setorial da Secretaria do Meio Ambiente em 05/01/2022

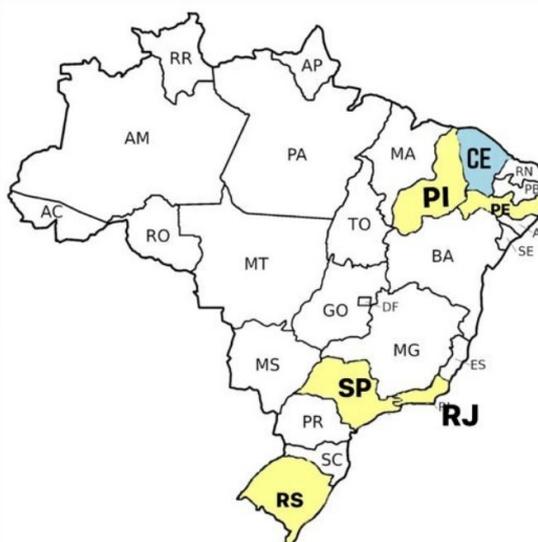


FIGURA 03 – Mapa do Brasil com identificação dos Estados com registros de manifestações

4. INDICADORES DA OUVIDORIA

4.1 RESOLUBILIDADE DAS MANIFESTAÇÕES

As Ouvidorias Públicas exercem um papel importante na construção da cidadania e constituem um relevante instrumento de transformação das instituições, na medida em que contribuem para a melhoria e o aprimoramento dos serviços por elas prestados.

Na SEMA, nossa permanente autoavaliação nos permite aperfeiçoar a prestação de serviço, identificar os eventuais gargalos e ampliar a participação deste instrumento de gestão e de participação cidadã.

INDICADORES DE RESOLUBILIDADE	2020	2021
Manifestações Respondidas no Prazo	166	306
Manifestações Respondidas fora do Prazo *	0	1
Manifestações em apuração no prazo (não concluídas)	0	1
Manifestações em apuração fora prazo (não concluídas)	0	0
TOTAL	166	308

TABELA 13- Resolubilidade das manifestações

Fonte: Ceará Transparente; Sistema de Ouvidorias; Ouvidoria Setorial da Secretaria do Meio Ambiente em 05/01/2022

ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE		
SITUAÇÃO	Índice de Resolubilidade em 2020	Índice de Resolubilidade em 2021
Manifestações Finalizadas no Prazo	100,00%	99,67%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	0,00%	0,32%

TABELA 14- Índice de Resolubilidade das manifestações

Fonte: Ceará Transparente; Sistema de Ouvidorias; Ouvidoria Setorial da Secretaria do Meio Ambiente em 05/01/2022

4.1.1 - AÇÕES PARA MELHORIA DO ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE

Os índices de resolubilidade, acima da meta estabelecida pelo Governo do Estado, revelam a capacidade da Ouvidoria em garantir uma comunicação com rapidez e eficiência às manifestações recebidas e o uso de técnicas de gestão adequadas ao cumprimento de seus objetivos, contribuindo para a satisfação do usuário.

Nosso esforço será em manter esse índice elevado.

4.1.2 - TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

No âmbito da Ouvidoria, considerando a recepção das manifestações, envio à área interna, aprovação, redação final e envio, gira em torno de 5 (cinco) dias.

Na dependência de áreas internas, o prazo médio é de aproximadamente 4 (quatro) dias.

A Ouvidoria da SEMA emite alerta ao Coordenador, quando a demanda está prestes a atingir o prazo interno estipulado que é padrão de 7 dias, podendo ser alterado, diminuindo em decorrência da urgência ou aumentando em virtude da complexidade ou dificuldade de obtenção das informações.



4.2 SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA

4.2.1 Índice Geral de Satisfação

Observamos uma redução no índice de satisfação em 2021 (**79,65%**) em comparação ao ano de 2020 (**82,35%**).

Na análise sobre a amostragem dos usuários que responderam a pesquisa, verificamos que houve um bom aumento indicando maior interesse em expressar sua possível (in) satisfação. Em 2020 foram 13 respondentes; em 2021 esse número subiu para 40.

Alguns aspectos que motivaram a insatisfação foram em função da perspectiva do cidadão quanto a ações da Secretaria e não propriamente do atendimento da Ouvidoria. Percebemos, ainda, o desconhecimento e a não aceitação quanto às competências.

Algumas insatisfações registradas foram decorrentes de reclamações cuja solução do problema não era de competência da SEMA, ou era apenas parcialmente; por exemplo: (o atraso no pagamento de alguns programas de apoio financeiro, a não realização de concurso público).

Houve ainda um caso em que o manifestante pretendia realizar um acompanhamento pontual de um processo jurídico, através do sistema de ouvidoria. Essa manifestação demandou um esforço adicional, com envolvimento de diversas áreas internas e órgãos externos. Todas as informações possíveis foram fornecidas e os esclarecimentos ofertados. Ainda assim, após reabertura da manifestação, o mesmo mostrou-se insatisfeito.

Os exemplos objetivam demonstrar que nem sempre os esforços da Ouvidoria são aceitos como válidos pois, na maioria dos casos, o que o cidadão espera é ver seu problema resolvido. Continuaremos na tentativa de conscientização e na discussão das pautas apresentadas pelos cidadãos, buscando integrar suas demandas às tomadas de decisão da instituição.

Resultados da Pesquisa de Satisfação	
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	3,91
B. Com o tempo de retorno da resposta	3,93
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,16
D. Com a qualidade da resposta apresentada	3,93
Média	3,9825
Índice de Satisfação:	79,65

TABELA 15- Índice Geral de satisfação dos usuários

Fonte: Ceará Transparente; Sistema de Ouvidorias; Ouvidoria Setorial da Secretaria do Meio Ambiente em 05/01/2022

4.2.2 – AÇÕES PARA MELHORIA DO ÍNDICE DE SATISFAÇÃO

Em 2021, a Ouvidoria da SEMA teve um aumento significativo (quase 100%) na quantidade de manifestações em relação ao ano anterior.

O grau de insatisfação demonstrado reflete que a avaliação na maioria das vezes não é direcionada ao atendimento de Ouvidoria (como perguntado) mas induzido pela efetiva solução do problema.

O atraso no pagamento de alguns Programas fez com que tivéssemos diminuição neste índice na ordem de 3%.

Para melhoria, identificado a principal causa, buscamos a solução do problema junto à Alta Gestão e áreas técnicas envolvidas, como descrito no item 5.3 deste relatório.

4.2.3 - AMOSTRA DE RESPONDENTES

Total de manifestações finalizadas	308
Total de pesquisas respondidas	40
Representação da Amostra	12,99%

TABELA 16- Amostra de respondentes

Fonte: Ceará Transparente; Sistema de Ouvidorias; Ouvidoria Setorial da Secretaria do Meio Ambiente em 05/01/2022

4.2.4 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,67
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,09

TABELA 17- Índice de expectativa do cidadão com a Ouvidoria

Fonte: Ceará Transparente; Sistema de Ouvidorias; Ouvidoria Setorial da Secretaria do Meio Ambiente em 05/01/2022

5 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1 - MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

As principais manifestações dirigidas à SEMA em 2021 foram quase sempre relacionadas a questões com origem no Programa Agente Jovem Ambiental – AJA.

A novidade da atividade e a possibilidade de participar de um programa que disponibiliza 10.000 (dez mil) vagas e além de capacitar dá suporte financeiro, assim como toda perspectiva de alcance nos 184 (cento e oitenta e quatro) municípios do Estado do Ceará aliado à ação permanente da Ouvidoria no processo, foi motivação muito representativa das manifestações.

Interesse nas inscrições, expectativas de resultados, curiosidade sobre os passos após a seleção, orientações sobre os canais diretos de comunicação com a gestão do programa, cronogramas de execução e a insatisfação com a demora nos pagamentos foram motivos demandados.

5.2 - ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

Os pontos mais recorrentes foram quanto ao pagamento das parcelas mensais do Programa Agente Jovem Ambiental – AJA.

5.3 - PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELO ÓRGÃO/ENTIDADE QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES APRESENTADAS

ASSUNTO: ATRASO NO PAGAMENTO DAS PARCELAS DO PROGRAMA AGENTE JOVEM AMBIENTAL

DESCRIÇÃO: A implantação do Programa que possui uma abrangência muito ampla, atingindo todo o Estado do Ceará, com um público novo (jovens de até 29 anos), e disponibilizando 10.000 vagas e fornecendo um auxílio financeiro, fez com que a SEMA precisasse da participação de vários outros órgãos estaduais e instituição bancária, especialmente para viabilizar o pagamento do citado auxílio.

O sistema de informática através do qual eram operacionalizadas os pagamentos era de gestão de outra Secretaria. Esse sistema se submetia a um cronograma de execução onde vários outros programas do Estado faziam parte. Inclusive o Auxílio Catador, que é da SEMA.

No entanto, o expressivo quantitativo de dados, deste novo Programa, que necessitavam de diversas críticas para validação, além da criação de vários outros novos programas fizeram com que ocorressem vários atrasos nos meses iniciais do Programa.

PROVIDÊNCIA ADOTADA: A SEMA ampliou seu quadro de pessoal na Coordenadoria de Tecnologia da Informação – CETEI e buscou capacitar a área para que pudesse ela própria gerir também a parte financeira, desde o cadastro inicial até o pagamento final junto ao Banco do Brasil.

Desta forma, foi possível colocar em dia a transferência financeira a todos os AJA's, antecipando inclusive o pagamento de dezembro/2021 e apresentando calendário de pagamento para 2022.

Essa medida foi benéfica também para o auxílio catador que também passou a ter sua parte financeira gerida dentro da própria Secretaria.

6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

6.1 AMPLIAÇÃO DO QUADRO DE PESSOAL – em setembro/2021, a Ouvidoria da SEMA conquistou a ampliação do seu quadro de servidores passando a ter nova integrante, a técnica administrativa Sra Juarinda Barreira;

6.2 AMPLIAÇÃO DO ESPAÇO FÍSICO DA SALA DE OUVIDORIA – em 2020 tivemos a sala um pouco ampliada, além de ganharmos um janelão, reforma motivada pelas ações necessárias a adoção de medidas sanitárias. Em 2021, ganhamos mais espaço físico, desta vez para que pudéssemos bem acomodar a nova integrante da equipe de ouvidoria.

6.3 OUVIDORIA DA SEMA CERTIFICADA EM MARÇO DE 2021 COM O MELHOR ÍNDICE DE QUALIDADE DE SERVIÇOS NAS ATIVIDADES DE OUVIDORIA EM 2020 – resultante da avaliação das atividades exercidas no exercício de 2020, recebemos com satisfação o reconhecimento e a homenagem da Controladoria Geral do Estado-CGE.

6.4 ATUALIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES NA ABA INSTITUCIONAL – anteriormente, a SEMA disponibilizava nesta aba apenas informações restritas, visto que há uma aba de destaque - **TRANSPARÊNCIA** – destinada às postagens da ouvidoria. No entanto, compreendemos que muitas vezes as pessoas buscam informações na Aba Institucional.

<https://www.sema.ce.gov.br/ouvidoria-setorial/>

6.5 CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA PELA CGE - o constante aprimoramento é essencial ao desenvolvimento das habilidades e ampliação dos conhecimentos, bem como das capacidades de relacionamento e inteligência e emocional;

6.6 AVALIAÇÃO NO PROGRAMA DE INTEGRIDADE COM PERCENTUAL DE 100% NO NÍVEL GLOBAL DE ADERÊNCIA – os aspectos avaliados pela comissão técnica da CGE consideraram um grau otimizado nas atividades da ouvidoria da SEMA

6.7 LIBERAÇÃO DA VALIDAÇÃO DA CGE NAS RESPOSTAS ÀS MANIFESTAÇÕES – representa um grau de maturidade que é revestido de bastante responsabilidade, com a qual nos comprometemos em fazer jus.

6.8 HOMENAGEM NA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA PELO DIA DO SERVIDOR PÚBLICO – a Ouvidora da SEMA foi indicada pela alta gestão para receber a homenagem que nos foi apresentada como reconhecimento aos bons serviços prestados à instituição.

7 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIA

DATA	EVENTO
09/01/2021	OFICINA RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2020
14/01/2021	VISITA VIRTUAL DA CGE
02/02/2021	I ENCONTRO DE INTEGRAÇÃO DE CONTROLE INTERNO
23/02/2021	II ENCONTRO DE INTEGRAÇÃO DE CONTROLE INTERNO – ATIVIDADES DA CGE NA ANÁLISE DAS CONTAS DE GESTÃO 2020
24/02/2021	I REUNIÃO DA REDE FOMENTO AO CONTROLE SOCIAL
02/03/2021	REDE LINGUAGEM SIMPLES CEARÁ
04/03/2021	OFICINA DE OPERAÇÃO DO CEARÁ TRANSPARENTE (04 e 05/03/2021)
09/03/2021	III ENCONTRO DE INTEGRAÇÃO DE CONTROLE INTERNO – RESOLUÇÃO COGERF 08/2021
11/03/2021	LANÇAMENTO DA REDE LINGUAGEM SIMPLES CEARÁ
16/03/2021	OUVIDORIA DAY
17/03/2021	47º FÓRUM PERMANENTE DE CONTROLE INTERNO – CONTAS DE GESTÃO
23/03/2021	IV ENCONTRO DE INTEGRAÇÃO DE CONTROLE INTERNO – REGULAMENTAÇÃO DA LEI ANTI CORRUPÇÃO NO ESTADO DO CEARÁ
06/04/2021	V ENCONTRO DE INTEGRAÇÃO DE CONTROLE INTERNO – CONHECENDO O CGE ATENDE
20/04/2021	VI ENCONTRO DE INTEGRAÇÃO DE CONTROLE INTERNO – PLANO ANUAL DE

	AUDITORIA 2021
26/04/2021	OFICINA QUALIDADE DA RESPOSTA - OUVIDORIA
28/04/2021	II REUNIÃO REDE FOMENTO AO CONTROLE SOCIAL
11/05/2021	VII ENCONTRO DE INTEGRAÇÃO DE CONTROLE INTERNO – MONITORAMENTO DO CAUC
12/05/2021	BATE PAPO DE OUVIDORIA
25/05/2021	VIII ENCONTRO DE INTEGRAÇÃO DE CONTROLE INTERNO – PROGRAMA NACIONAL DE PREVENÇÃO À CORRUPÇÃO – PNPC
26/05/2021	GESTÃO E LIDERANÇA EM TEMPOS DE CRISE
31/05/2021	CURSO INTRODUÇÃO AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS – TURMA 02 (31/05 à 02/06/2021)
09/06/2021	IX ENCONTRO DE INTEGRAÇÃO DE CONTROLE INTERNO – MONITORAMENTO DE CONTRATOS, CONVÊNIOS E CONGÊNERES
10/06/2021	I CICLO DE PALESTRAS CGE – EDUCAÇÃO PARA O CONTROLE SOCIAL
21/06/2021	CURSO TRATAMENTO DE DENÚNCIAS
22/06/2021	X ENCONTRO DE INTEGRAÇÃO DE CONTROLE INTERNO – ANDAMENTO DA INSERÇÃO DO RCI – GESTÃO DO ÁGORA
25/06/2021	EVENTO EM HOMENAGEM AO DIA DA OUVIDORIA – 18 ANOS DA CGE
30/06/2021	III REUNIÃO REDE FOMENTO AO CONTROLE SOCIAL
01/07/2021	ENCONTRO – PLATAFORMA CEARÁ TRANSPARENTE (NOVIDADES E ALTERAÇÕES) – ACESSO À INFORMAÇÃO
06/07/2021	XII ENCONTRO DE INTEGRAÇÃO DE CONTROLE INTERNO – FLUXO DE DENÚNCIAS
12/07/2021	OFICINA DE PADRONIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS
23/07/2021	XIII ENCONTRO DE INTEGRAÇÃO DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO – LANÇAMENTO DO AVIA – SISTEMA INTEGRADO
03/08/2021	XIV ENCONTRO DE INTEGRAÇÃO DE CONTROLE INTERNO – RECOMENDAÇÕES DO TCE NAS CONTAS DO GOVERNADOR COM IMPACTO NOS ÓRGÃOS E ENTIDADES

18/08/2021	IV REUNIÃO DA REDE DE FOMENTO AO CONTROLE SOCIAL
19/08/2021	XV ENCONTRO DE INTEGRAÇÃO DE CONTROLE INTERNO – PROJETO ALETEIA – NOVO SISTEMA DE ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA
26/08/2021	48º FÓRUM PERMANENTE DE CONTROLE INTERNO – CONSTRUÇÃO DO DIAGNÓSTICO DE INTEGRIDADE DAS ESTATAIS
30 e 31/08/2021	X ENCONTRO ESTADUAL DE OUVIDORES TEMA: “O PAPEL DAS OUVIDORIAS COM AS NOVAS COMPETÊNCIAS INSTITUCIONAIS”
14/09/2021	XVI ENCONTRO DE INTEGRAÇÃO DE CONTROLE INTERNO – TRANSFERÊNCIAS ESPECIAIS DO PROGRAMA DE COOPERAÇÃO FEDERATIVA
28/09/2021	XVII ENCONTRO DE INTEGRAÇÃO DE CONTROLE INTERNO – PROPOSTAS DE ATUAÇÃO PARA PADRONIZAÇÃO DO CONTROLE INTERNO
26/10/2021	XVIII ENCONTRO DE INTEGRAÇÃO DE CONTROLE INTERNO – MANUAL DE GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DE CONTRATOS DA SEPLAG
27/10/2021	V REUNIÃO DA REDE DE FOMENTO AO CONTROLE SOCIAL
16/11/2021	IX ENCONTRO DE INTEGRAÇÃO DE CONTROLE INTERNO – resolução cogerf 12/2021
26/11/2021	OFICINA DE CONSTRUÇÃO DE RELATÓRIOS DE OUVIDORIA – TURMA V
01/12/2021	XX ENCONTRO DE INTEGRAÇÃO DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO - “RANKING DE TRANSPARÊNCIA DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL 2020”
14/12/2021	XV ENCONTRO ESTADUAL DE CONTROLE INTERNO
15/12/2021	VI REUNIÃO DE FOMENTO AO CONTROLE SOCIAL
CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA	
05/2021	FORMAÇÃO EM OUVIDORIA DA REDE OUVIR – MÓDULO I – OUVIDORIA COMO INSTRUMENTO DE CIDADANIA
05/2021	FORMAÇÃO EM OUVIDORIA DA REDE OUVIR – MÓDULO II – ÉTICA E OUVIDORIA
06/2021	FORMAÇÃO EM OUVIDORIA DA REDE OUVIR – MÓDULO III – TRANSPARÊNCIA – SISTEMA PÚBLICO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

06/2021	FORMAÇÃO EM OUVIDORIA DA REDE OUVIR – MÓDULO IV – COMUNICAÇÃO E SUA EFETIVIDADE NO ESPAÇO LABORAL
08/2021	FORMAÇÃO EM OUVIDORIA DA REDE OUVIR – MÓDULO V – OUVIDORIA COMO INSTRUMENTO DE GESTÃO
08/2021	FORMAÇÃO EM OUVIDORIA DA REDE OUVIR – MÓDULO VI – PROGRAMA DE INTEGRIDADE E GESTÃO DE RISCOS
09/2021	FORMAÇÃO EM OUVIDORIA DA REDE OUVIR – MÓDULO VII – INTELIGÊNCIA EMOCIONAL COM FOCO EM OUVIDORIA
09/2021	FORMAÇÃO EM OUVIDORIA DA REDE OUVIR – MÓDULO VIII – PADRONIZAÇÃO DO PROCESSO DE OUVIDORIA
10/2021	FORMAÇÃO EM OUVIDORIA DA REDE OUVIR – MÓDULO IX – GESTÃO POR PROCESSOS VOLTADA À OUVIDORIA

TABELA 18- Participação em eventos da Rede de Ouvidorias

Fonte: Ouvidoria setorial - SEMA

8 – BOAS PRÁTICAS DA OUVIDORIA

Precisamos ser a mudança que queremos ver no mundo. Nossas ideias podem ser incríveis, mas precisam ser colocadas em prática. Precisamos começar. Ainda que o cenário não seja perfeito e completo. Os pequenos passos podem construir uma bela caminhada.

A decisão é importante e nós nunca saberemos os resultados se não tentarmos. E se não fizermos nada, não teremos resultados.

Nessa compreensão é que em 2021 a ouvidoria da SEMA decidiu apaixonar-se pelas soluções para tratar os problemas. No sentimento de pertencimento à instituição da qual fazemos parte, mergulhamos nas atividades desenvolvidas pela Secretaria, e desse mergulho nasceram as seguintes Boas Práticas:

8.1 A OUVIDORIA É UM ELO COM O CIDADÃO

8.2 DIÁLOGOS DE OUVIDORIA

8.3 AVALIANDO OS SERVIÇOS DA SEMA

8.4 AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA PELO PÚBLICO INTERNO

8.5 IDENTIDADE VISUAL DA OUVIDORIA SETORIAL

8.6 ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS PARA A LINGUAGEM SIMPLES

8.7 INFORMES DE OUVIDORIA – A OPINIÃO DO CIDADÃO INTERFERINDO NAS DECISÕES GOVERNAMENTAIS

8.8 BOLETINS MENSIS DE OUVIDORIA – DEBATENDO TEMAS SENSÍVEIS

8.9 GERENCIAMENTO DE RISCOS DA OUVIDORIA

8.10 CRIAÇÃO DO FLUXO DE OUVIDORIA

8.11 OUVIDORIA ITINERANTE

O detalhamento das boas práticas encontra-se no ANEXO II a este relatório

9 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

A comunicação foi a palavra-chave da Ouvidoria da SEMA em 2021. Levar nossa mensagem de forma mais direta, divulgar nosso canal de comunicação, contar sobre a história da Ouvidoria e ouvir nosso público, buscando compreender a percepção do mesmo quanto ao nosso trabalho, foi enriquecedor.

Esse desafio buscou atingir o nosso público interno em uma realização de encontros que nos permitiram interagir com um universo mais amplo, envolvendo as mais diversas áreas da SEMA e os diversos níveis funcionais de cada área. Procuramos consolidar nossos colegas de trabalho como multiplicadores da divulgação da Ouvidoria como unidade acessível, parceira e operária na construção de mundo melhor.

Para o público externo disponibilizamos nossa oitiva através de reuniões com setores representativos da sociedade (prefeitos, vereadores, deputados, presidentes de associações etc) e abrimos canais diretos com os integrantes dos programas sociais/ambientais desenvolvidos pela SEMA.

Essa comunicação nos impulsionou a cada vez mais entregar um serviço de qualidade, satisfeitos com os resultados expressos nos números, porém conscientes das responsabilidades que assumimos na salvaguarda dos direitos dos cidadãos e na manutenção dos meios de controle e participação social, algo tão democrático e precioso à sociedade.

As dificuldades percebidas por nossas limitações, seja pela capacidade operacional – com reduzido quadro de pessoal, seja na diversidade de atribuições uma vez que exercemos também as atividades inerentes à área de controle interno nos estimularam a buscar alternativas e caminhos possíveis e com efetividade.

Terminamos 2021 sabedores de que estamos no lugar certo para promover melhorias. Que nosso papel seja ainda mais relevante para a sociedade em 2022.

10 – SUGESTÕES DE MELHORIA

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:

1. Com o objetivo de manter a qualidade dos serviços de Ouvidoria, levando em conta a classificação já existente por quantidade de manifestações – Tipos I, II, III e IV, definir um padrão mínimo a ser observado pelos gestores na formação das equipes.

Exemplo: ouvidoria Tipo II : quantidade mínima de funcionários, perfil de qualificação da equipe (não apenas do ouvidor), dentre outros julgados pertinentes;

2. Diante do atual quadro de pandemia, e ainda das inovações tecnológicas existentes, assim como dos modelos de gestão mais modernos e já amplamente adotados em diversas instituições do Estado como TCE, CGE dentre outros, editar no papel de órgão centralizador normativo que discipline a adoção de formato híbrido (presencial/remoto) podendo ser em forma de rodízio ou ainda por agendamento em unidades cujo atendimento presencial é praticamente inexistente.

Nossas sugestões levam em consideração a respeitabilidade da CGE, na qualidade de órgão central do Sistema Estadual de Ouvidoria, e na edição de normas que visam sempre fortalecer o sistema de Ouvidoria por meio de boas práticas, inclusive aquelas que envolvem redução de custos aos cofres públicos.

Reiteramos 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.

ANEXO I

Item 7. Benefícios Alcançados



Ouvidoria Setorial

A Ouvidoria possibilita à sociedade o exercício do direito à participação e ao controle da administração pública, constituindo-se em um canal de interlocução entre o cidadão e o poder público. Por meio das sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias recebidas da população, é feito o acompanhamento da qualidade dos serviços prestados pelo Governo do Estado.

Previsão legal
- Lei Nacional nº 13.460/2017
- Decreto Estadual nº 33.485/2020

Canais de Atendimento Gratuitos

Participe, acompanhe e faça valer o seu direito de cidadão. Ligue grátis para a Central 155 ou envie e-mail para ouvidoria@semia.ce.gov.br. Você também pode acessar os canais abaixo:



FACEBOOK: CENTRAL 155
TWITTER: EMAIL
INSTAGRAM: PORTAL
CEARÁ APP

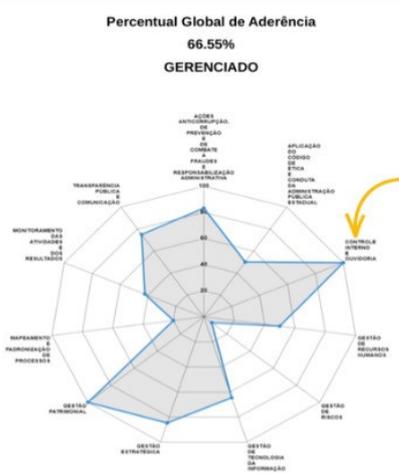
Relatórios Gerenciais

As Ouvidorias Setoriais do Poder Executivo Estadual apresentam relatórios anuais abordando um panorama geral dos resultados das suas atividades no âmbito do Sistema Estadual de Ouvidoria. Funcionando como instrumento de gestão, o documento é medidor de qualidade das próprias setoriais que reconhecem a seriedade do Estado, uma vez que são



ANEXO I

Item 7. Benefícios Alcançados



ANEXO II

8. Boas práticas

8.1 OUVIDORIA: UM ELO ENTRE A SEMA E O CIDADÃO

1. Título: OUVIDORIA: UM ELO ENTRE A SEMA E O CIDADÃO

2. Período de realização da Prática/Ação:

PRIMEIRA FASE: 09/02/2021 A 12/07/2021

SEGUNDA FASE: 13/07/2021 A 31/12/2021

3. JUSTIFICATIVA

O papel da Ouvidoria é defender os direitos do cidadão, voltando a atenção do Estado para os problemas enfrentados pela população.

Ajudar a organização a OUVIR o seu público é bom para o cidadão e estratégico para a organização.

Fomentar a participação da juventude em ações sustentáveis em espaços públicos, ampliando a inclusão social e ambiental, é a meta do Programa Agente Jovem Ambiental (AJA), lançado pelo Governo do Ceará sob gestão da Secretaria do Meio Ambiente - SEMA.

A proposta objetivou alcançar dez mil cearenses, entre 15 e 29 anos de idade, oriundos da rede pública de ensino e em situação de vulnerabilidade.

Esse importante Programa Agente Jovem Ambiental visa estimular a participação cidadã em projetos socioambientais sustentáveis, viabilizando o desenvolvimento de competências e habilidades de jovens, ampliando as oportunidades de trabalho com geração de renda e o protagonismo juvenil, ao mesmo tempo melhorando a qualidade de vida e a preservação do meio ambiente.

A Ouvidoria é um elo entre o cidadão e a SEMA. Nesse contexto, visualizamos a grande oportunidade de divulgar e disponibilizar nosso canal de comunicação a esse novo e expressivo público interessado na conquista de uma das 10.000 (dez mil) vagas ofertadas.

A parceria com a Coordenadoria de Educação Ambiental – COEAS, levaria de forma mais direta a Ouvidoria da SEMA aos 184 municípios Cearenses, interagindo com os representantes municipais e com as famílias de maior vulnerabilidade com dificuldades de acesso tecnológico.

4. DESCRIÇÃO:

O principal objetivo de nossa ação foi atingir um novo público, até então não usuário do sistema em nossa setorial, expandindo nosso acesso geográfico e populacional.

O planejamento de nossa ação foi focado na comunicação, por meio de duas etapas: divulgação e orientação.

Buscamos apresentar a Ouvidoria como principal elo entre os interessados em participar do Programa AJA e a Secretaria do Meio Ambiente, utilizando nossa expertise e habilidades desenvolvidas no exercício diário de nossa função para estabelecer uma comunicação efetiva e empática com um público que precisava de paciência e agilidade ao mesmo tempo.

Buscamos utilizar a linguagem simples (verbal e escrita) para que o elo fosse fortalecido e o objetivo plenamente alcançado.

5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:

- ✓ Reunião interna na SEMA para definição dos critérios de participação da Ouvidoria;
- ✓ Reunião com a Alta Gestão e os representantes municipais para debate sobre as linhas gerais do Programa e discussão sobre os Termos de Acordo a serem firmados;
- ✓ Participação no Programa Primeiro Expediente da TV Assembleia, em 15/02/2021, para lançamento do AJA e divulgação da Ouvidoria como principal elo de ligação e orientação aos interessados;
- ✓ Parceria com a Coordenadoria de Educação Ambiental – COEAS para que a atividade fosse desenvolvida com celeridade e com respostas claras e corretas;
- ✓ Parceria com a Assessoria de Comunicação – ASCOM para a criação de card's a serem postados no site e redes sociais divulgando o AJA atrelado ao telefone da SEMA *¹
- ✓ Criação de e-mail específico aja@sema.ce.gov.br com o objetivo de permitir acesso conjunto da Ouvidoria e COEAS, realizando acompanhamento dos atendimentos (Ouvidoria) e temas abordados (COEAS) que serviram de subsídio às ações da área técnica gestora. *²
- ✓ Redirecionamento do telefone fixo da Ouvidoria da SEMA para o celular em período de teletrabalho;
- ✓ A ação foi realizada pela equipe da Ouvidoria da SEMA, formada pela Ouvidora Airles Mota e o Orientador de célula Ênio Nobre.

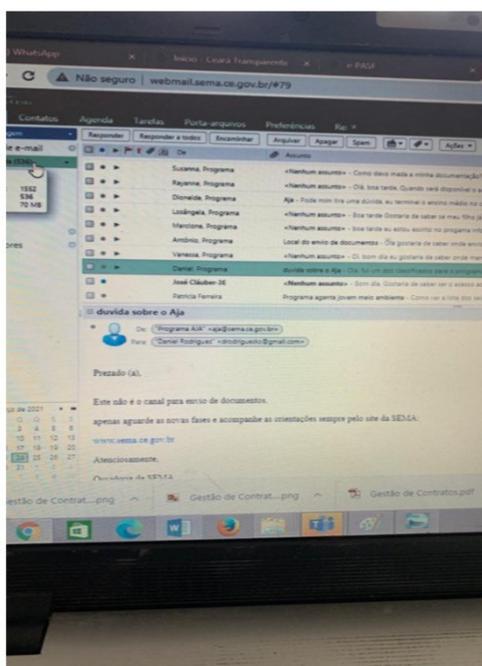
*¹ O telefone fixo da Ouvidoria 85 3108.2794 foi indicado como preferencial por ser o meio mais acessível às populações de vulnerabilidade social. A partir das ligações os demais canais: e-mail, Ceará Transparente, Central 155 eram indicados para uma eventual nova dúvida durante o processo, conforme fosse identificada a condição de acesso do manifestante.

*² A criação do e-mail foi a solução para que fosse permitido acessos simultâneos das duas áreas no período.

Registramos a inviabilidade de registro no Ceará Transparente de todos os e-mails (mais de 4.000 apenas na fase de inscrição) e ligações (média diária de 100) atendidas, pela capacidade operacional reduzida e pela perda de mérito da demanda que exigia máxima celeridade.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:





Visualização das manifestações por município



2021 - Manifestações por unidades mais representativas em 2021
Ceará Transparente, Sistema de Qualidade, Ouvidoria, Secretaria do Meio Ambiente



7. Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática:

Atender populações que vivem em condições de vulnerabilidade social, isto é, sem a possibilidade, por questões territoriais, culturais e/ou socioeconômicas, facilitando a compreensão por meio de linguagem simples e ainda poder ser elo dessa comunicação que poderia abrir portas para uma melhor qualidade de vida a este público, foi o maior benefício alcançado.

Apresentar a Ouvidoria a um público jovem (15 a 29 anos) nem sempre acostumado a utilizar esse canal de comunicação, mostrando e comprovando por ações que essa é uma forma efetiva de ser ouvido e de chegar mais próximo de quem está à frente das decisões e políticas públicas, foi outro benefício gratificante.

O alcance a todos os 184 municípios do Ceará, alguns dos quais sem maiores acessos anteriores à nossa setorial, fortalecendo o elo entre os Governos Estaduais e Municipais, por meio da Ouvidoria;

Exercer a parceria com áreas internas na prestação dos serviços públicos, reafirmando a postura colaborativa da Ouvidoria;

Intermediar conflitos entre cidadão x instituição buscando soluções céleres e efetivas...

Esses e muitos outros benefícios, resultaram numa comunicação realizada através de milhares de e-mails, alguns com resposta padrão e muitos com resposta individualizada, além de inúmeras ligações telefônicas (por volta de 8.000 no período), o que tornou o termo Ouvidoria da SEMA bastante familiarizado pelos jovens que conseqüentemente passaram a buscar nossa setorial através da plataforma Ceará Transparente.

Essa evidência é demonstrada nos itens deste Relatório que tratam da área mais demandada (COEAS), dos quantitativos gerais, dos assuntos e sub assuntos onde o Programa AJA é predominante.

O alcance esperado em relação aos municípios do Estado do Ceará também levou a Ouvidoria a um alcance bastante superior ao apresentado em 2020, que foi de apenas 64 (sessenta e quatro) em um total geral de 166 manifestações (38,55%). Em 2021, das manifestações que tiveram seus municípios de origem identificados, 155 (cento e cinquenta e cinco) foram no Estado do Ceará. Esse número representa 50,32% de total geral de manifestações recebidas no ano.

Um filtro mais detalhado mostra ainda que em muitas manifestações sobre esse tema (AJA) não foi informado o município de origem ou foi informado apenas no conteúdo.

Esse é um elo que pretendemos fortalecer cada vez mais, especialmente quando for possível transmitir a voz do cidadão sobre um serviço público em uma conexão que priorize as pessoas e solidifique as instituições.

ANEXO II

8. Boas práticas

8.2 DIÁLOGOS DE OUVIDORIA

1. Título: DIÁLOGOS DE OUVIDORIA

2. Período de realização da Prática/Ação:

Julho e Agosto de 2021

Continuidade em 2022

3. JUSTIFICATIVA

O projeto **Diálogos de Ouvidoria** tem em sua programação a realização de encontros de formação com o objetivo de dialogar, ampliar e aprofundar a discussão sobre temas relacionados com a atividade de Ouvidoria, compartilhando conhecimentos históricos e técnicos, dividindo experiências e promovendo o exercício do controle social.

Buscamos transmitir a compreensão da Ouvidoria como instância de participação social que vai além de encaminhamentos e tratamento de manifestações, atuando como agente de transformação, com recomendações à gestão para o aprimoramento do serviço ou da política pública, funcionando dessa forma como instrumento de gestão.

A série de diálogos é uma oportunidade para que nosso público interno possa pautar a agenda da Ouvidoria com o propósito de consolidá-la enquanto política pública na **Secretaria do Meio Ambiente - SEMA**.

4. DESCRIÇÃO:

A formação continuada é uma política que consta no PACI – Plano Anual de Atividades de Controle Interno e Ouvidoria 2020, que foi acrescido do Anexo I, em continuidade e otimização para as atividades do ano de 2021.

O cronograma de execução foi alterado para o segundo semestre, na expectativa da possibilidade do encontro presencial.

No entanto, a fim de possibilitar a efetivação do projeto, buscamos a tecnologia que nos permitiu dar início por meio virtual, de forma que em 2021 duas áreas foram contempladas.

No primeiro encontro dando abertura ao CICLO DE DIÁLOGOS DE OUVIDORIA a Coordenadoria de Desenvolvimento Sustentável – CODES, foi a área interna que participou do lançamento do Projeto.

A área interna Coordenadoria de Biodiversidade – COBIO foi a segunda. O projeto segue em 2022.

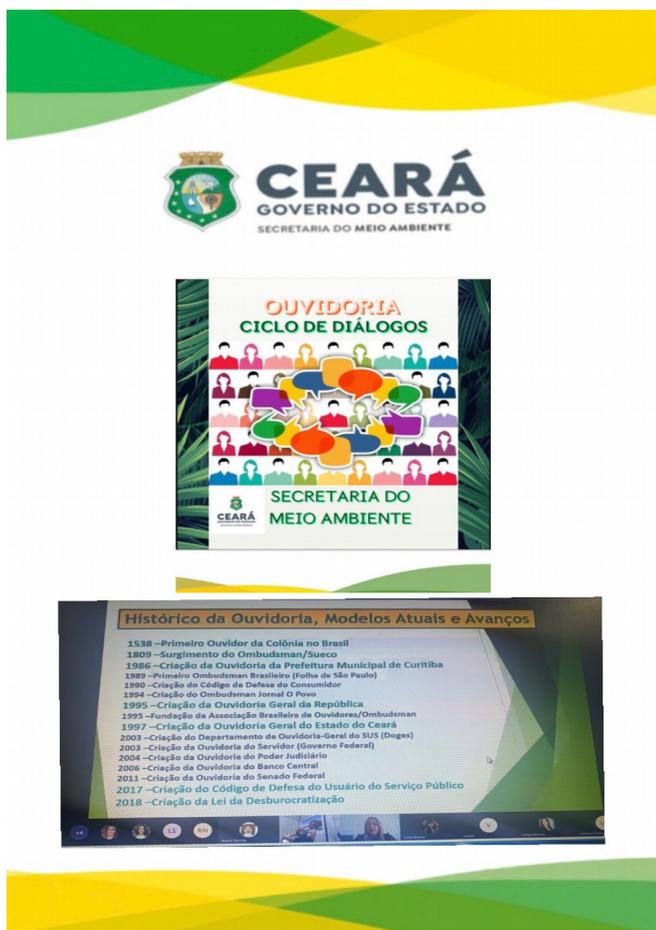
5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:

- ✓ O projeto da Ouvidoria foi apresentado em Reunião do Comitê Executivo da SEMA para análise e aprovação, tendo sido validado pela Gestão;
- ✓ Preparação de material para apresentação contendo os tópicos:
 - Histórico da Ouvidoria, Modelos Atuais e Avanços
 - Legislação
 - Tipos de Manifestação
 - Formas de Acesso
 - Ouvidoria da SEMA em números
 - Os números da área técnica, na Ouvidoria
 - Os índices de avaliação da Ouvidoria
 - Divulgação dos canais de Ouvidoria nos eventos virtuais
- ✓ Articulação com as Coordenadorias para envolvimento dos funcionários, inclusive os que atuam nos municípios do interior;
- ✓ Apoio da Coordenadoria de tecnologia da informação no evento virtual na plataforma teams

6. Evidências da realização da Ação/Prática:

Em 2021 foram realizados dois eventos, ambos virtuais. O primeiro com a Coordenadoria de Desenvolvimento Sustentável em 22/07/2021 e o segundo com a Coordenadoria de Biodiversidade em 31/08/2021.

Os eventos foram gravados, porém optamos por preservar o sigilo da fala dos participantes. O material da apresentação está disponível aos interessados.



7. BENEFÍCIOS DA AÇÃO:

Diálogos como estes, são de extrema importância para o serviço público, pois é necessário que nossos servidores estejam preparados e qualificados para lidar com a cultura de transparência e controle social;

Quando o público interno conhece a Ouvidoria pode tornar-se multiplicador na divulgação de nossos canais de comunicação;

Essa ação precisa fazer parte do calendário de palestras/debates da organização para que a mensagem da Ouvidoria chegue a todos os funcionários, permitindo que esclareçam suas dúvidas, entendam como funciona o processo e possam ser atores do mesmo, tanto em seu benefício, quanto em benefício daqueles cidadãos a quem eles prestam serviços.

Fortalecer a integração entre os colaboradores da instituição e estimular a comunicação dos funcionários melhorando o relacionamento dentro da instituição. Além disso, todas as informações coletadas podem servir como evidências para ajudar a área em seus projetos.

Mostrar os limites de atuação da Ouvidoria e distinguir ações que devem ser demandadas em outras áreas como recursos humanos, ou até mesmo decisões administrativas com os gestores.

Valorização da Ouvidoria pelos colaboradores, que sentem que suas vozes são ouvidas na instituição. Isso eleva a autoestima de todos e melhora o clima organizacional, contribuindo até com o aumento da produtividade.

ANEXO II

8. Boas práticas

8.3 AVALIAÇÃO DE SERVIÇO PÚBLICO

1. Título: AVALIAÇÃO DE SERVIÇO PÚBLICO

2. Período de realização da Prática/Ação:

Fevereiro a agosto de 2021

3. JUSTIFICATIVA

Avaliar periodicamente os serviços públicos ofertados aos cidadãos cearenses é de suma importância para que possamos oferecer serviços cada vez mais alinhados com as expectativas desses usuários, melhorando assim a satisfação do cidadão e a qualidade do serviço público.

Foi com essa perspectiva que a Ouvidoria da SEMA requereu à CGE a inclusão do serviço Auxílio Catador, uma política de Estado que foi assunto recorrente nas manifestações de Ouvidoria em 2020 e que surgiu como ação emergencial de auxílio no período da pandemia e posteriormente convertida em política permanente.

4. DESCRIÇÃO:

A avaliação dos serviços públicos é de competência da CGE que possui expertise no processo e em parceria com o IPECE e apoio da Central 155, busca identificar o que pode ser melhorado, na visão do usuário.

É disponibilizada aos órgãos estaduais a oportunidade de inscrição de algum serviço sobre o qual a unidade pretenda ser avaliada.

Nesse cenário, a Ouvidoria da SEMA definiu o Auxílio Catador pretendendo buscar junto aos catadores sugestões de melhoria e aperfeiçoamento do serviço.

5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:

- ✓ Seleção do serviço a ser avaliado
 - ✓ Elaboração de questionário em conjunto com a Coordenadoria de Desenvolvimento Sustentável – CODES, gestora do programa na SEMA, a ser apresentado à CGE
 - ✓ Aprovação dos questionários revisados pela CGE/IPECE
 - ✓ Interação com as associações para atualização dos contatos
 - ✓ Fornecimento da base de dados de usuários (catadores e associações)
- As demais fases foram realizadas pela CGE/Central 155 e IPECE, tendo a Ouvidoria da SEMA atuado apenas no suporte.

- ✓ Após recepção do relatório final, divulgação do Resultado em reunião com a Alta Gestão, Coordenadores da SEMA e funcionários da CODES.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:

Acesso pelo link:

https://www.sema.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/36/2021/08/Relat_rio_do_Aux_lio_Catador_Sema_Ipece_e_CGE.pdf



7. BENEFÍCIOS DA AÇÃO:

- ✓ A administração precisa realizar ações de aprimoramento, eficiência, qualidade e transparência da gestão pública, comprometida com a melhoria contínua dos serviços públicos.
- ✓ Quando um cidadão usuário do serviço público responde a uma pesquisa de avaliação, ele está compartilhando a sua opinião diretamente com a Secretaria criando a oportunidade para uma mudança que seja benéfica para todo o Estado.
- ✓ Além de obter dados que podem ajudar a melhorar o serviço prestado, com essa avaliação do Auxílio Catador, buscamos atender à exigência da Lei Federal 13.460/17;
- ✓ Utilizar o levantamento no processo de atualização dos dados e validação do conjunto de ações do Programa, visando sua efetividade.

- ✓ Submeter um serviço público específico à avaliação de seus usuários despertou nos gestores o interesse na realização de avaliações futuras, utilizando os métodos orientados pela CGE em seu Manual de Avaliação dos Serviços Públicos.
- ✓ Realizar um programa com eficiência e eficácia é bastante importante, mas a efetividade ocorre a partir da validação dos beneficiários e isso foi possível através da avaliação realizada, que permitiu implantar ações de infraestrutura, de segurança do trabalho e de melhorias na saúde do trabalhador.
- ✓ Ajudar as famílias que sofreram um forte impacto na sua renda devido à pandemia da Covid-19;
- ✓ Foi feita a entrega de prensas e carrinhos para que os trabalhadores agreguem ainda mais valor ao seu produto.
- ✓ O sistema de pagamento aos catadores, antes de execução em outra Secretaria, foi trazido para a SEMA que ampliou sua equipe de tecnologia e a capacitou no processo, o que trouxe maior controle e agilidade nos pagamentos que estão em dia e com cronograma definido para o próximo ano.
- ✓ Foi criado novo método de acompanhamento da produtividade dos catadores, imprimindo maior responsabilidade e acompanhamento no trabalho das associações.

ANEXO II

8. Boas práticas

8.4 AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA PELO PÚBLICO INTERNO

1. Título: AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA PELO O PÚBLICO INTERNO

2. Período de realização da Prática/Ação:

Agosto e setembro de 2021

3. JUSTIFICATIVA

O objetivo da avaliação foi verificar a aceitação da atividade “Diálogos de Ouvidoria” e oportunamente questionar quanto à percepção do tema abordado, qual seja os serviços de Ouvidoria da SEMA.

4. DESCRIÇÃO:

A avaliação foi realizada por meio de um questionário virtual disponibilizado pela Ouvidoria da SEMA, contendo 11 perguntas.

O questionário foi enviado por e-mail aos participantes dos eventos ocorridos em Julho e Agosto/2021.

As perguntas versaram sobre:

- satisfação com o evento, seu conteúdo, duração, periodicidade e forma;
- serviços da ouvidoria, benefícios das informações compartilhadas;
- expectativas atendidas
- avaliação geral da Ouvidoria da SEMA
- Sugestões de melhoria

5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:

- ✓ Elaboração do Formulário digital (jotform)
- ✓ Envio por e-mail ou whatsapp
- ✓ Apuração dos resultados
- ✓ Análise gráfica
- ✓ Divulgação em reunião do Comitê executivo da SEMA

- Universo da avaliação: 48
- Respondentes: 32

6. Evidências da realização da Ação/Prática:



Como você avalia os Diálogos de Ouvidoria ?

ótimo bom

ruim

desnecessário

Como você avalia o conteúdo apresentado ?

ótimo bom

ruim

Como você avalia a duração do evento ?

ótima boa

ruim

Qual a periodicidade do evento você considera ideal para sua equipe de trabalho ?

anual semestral

trimestral

apenas quando solicitado pela área

As informações compartilhadas já eram do seu conhecimento ?

sim

não

em parte



11/08/2021

Net Promoter Score Form - Classic

presencial

virtual

Como você avalia os serviços da Ouvidoria na SEMA ?

ótima boa

ruim

não tenho opinião formada

As informações compartilhadas trarão algum benefício à sua área de atuação?

sim não

ainda não sei

Sua expectativa foi atendida ?

Sim Não

De um modo geral como você avalia a Ouvidoria da SEMA ?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Nem um pouco provável Extremamente provável

Deixe suas sugestões de como podemos melhorar

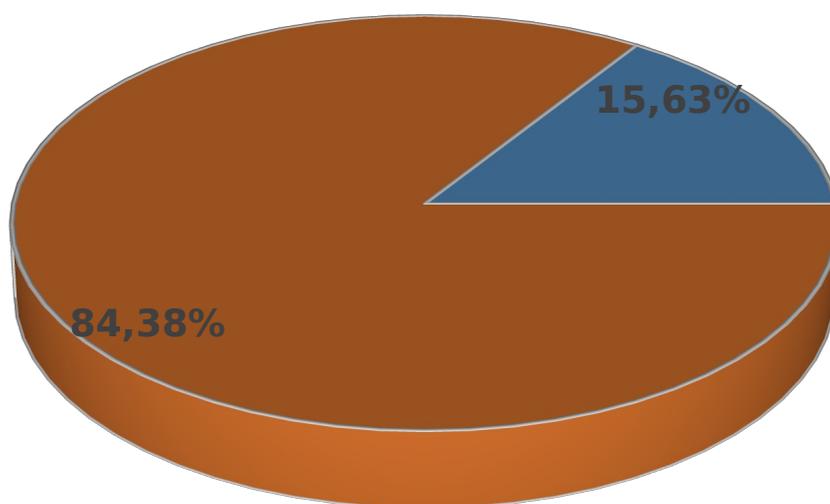
Sua contribuição é muito importante pra nós

APURAÇÃO DO RESULTADO

Como você avalia os Diálogos de Ouvidoria ?

DESNECESSÁRIO	0
RUIM	0
BOM	5
ÓTIMA	27

AVALIAÇÃO DOS DIÁLOGOS DE OUVIDORIA

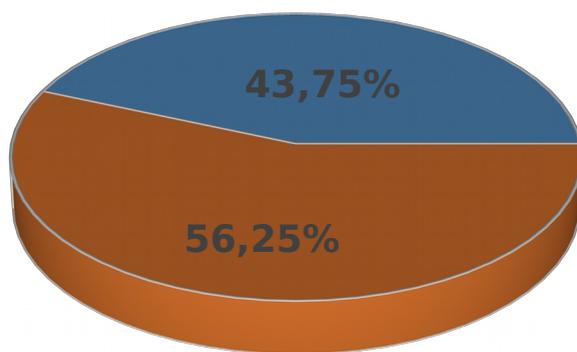


■ BOM ■ ÓTIMA

Como você avalia a duração do evento ?

BOA	14
ÓTIMA	18

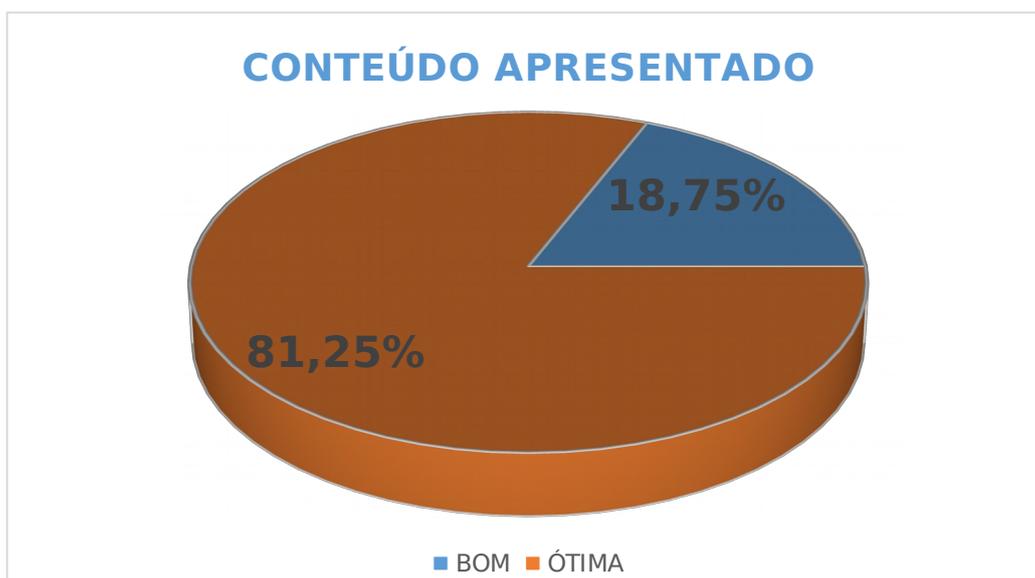
Duração do evento



■ BOA ■ ÓTIMA

Como você avalia o conteúdo apresentado ?

BOM	6
ÓTIMA	26



Qual a periodicidade do evento você considera ideal para sua equipe de trabalho ?

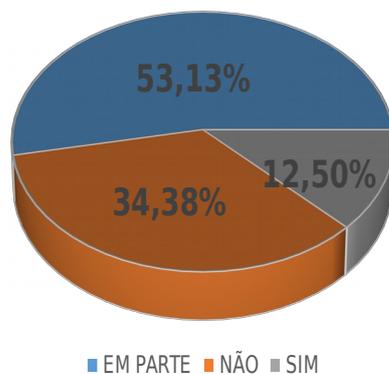
ANUAL	14
SEMESTRAL	11
TRIMESTRAL	6
APENAS QUANDO SOLICITADO PELA ÁREA	1



As informações compartilhadas já eram do seu conhecimento ?

EM PARTE	17
NÃO	11
SIM	4

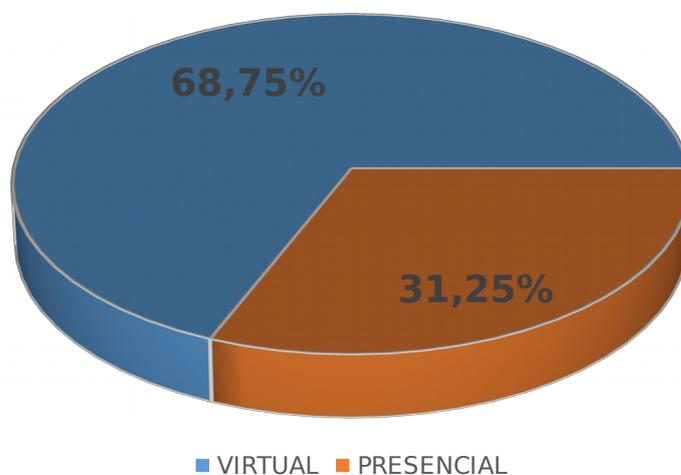
Conhecimento sobre as informações compartilhadas



Qual a forma de apresentação é mais adequada para você ?

VIRTUAL	22
PRESENCIAL	10

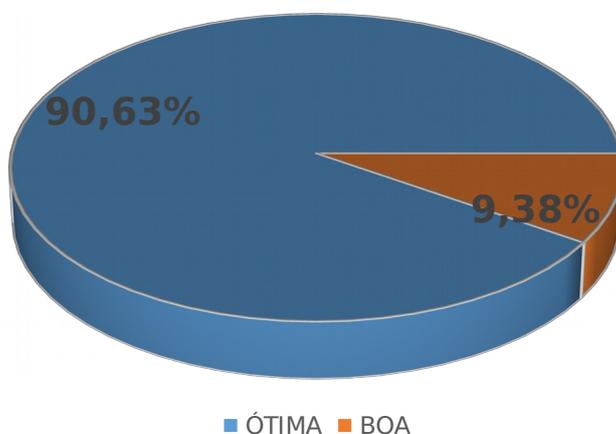
Tipo de apresentação



Como você avalia os serviços da Ouvidoria na SEMA ?

ÓTIMA	29
BOA	3

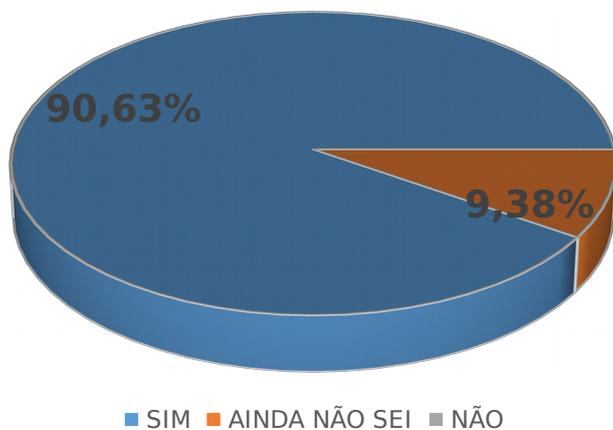
Avaliação dos serviços de ouvidoria



As informações compartilhadas trarão algum benefício à sua área de atuação?

SIM	29
AINDA NÃO SEI	3
NÃO	0

As informações trarão benefícios à área



Sua expectativa foi atendida ?

SIM	32
NÃO	0



De um modo geral como você avalia a Ouvidoria da SEMA ? (de 1 a 10)

NOTA	QUANT
10	19
9	9
8	2
7	2
MÉDIA.....	9,41

SUGESTÕES DE MELHORIA

A forma como o trabalho vem sendo desenvolvido trará um crescimento natural. Já considero um trabalho de excelência, pois realizam de forma técnica, transparente, ética e, principalmente, humanizada!

Gostaria de sugerir que a comissão de ética interna formada pela SEMA, tivesse sua constituição feita através de candidatura e voto. Acho que nesse aspecto trãs mais credibilidade e transparência.

Continuando com transparência e presteza! Parabéns a ouvidoria da SEMA!

Ouvidoria da Sema é nota 10! Parabéns

tive dificuldade colocar a senha

Continuem

Agradecer a ouvidoria da SEMA

fô muito bom

Deve continuar

obrigada pela atenção

7. BENEFÍCIOS DA AÇÃO:

- ✓ Avaliar um evento é fundamental para se obter o seu rendimento. É pela avaliação que se podem identificar as fragilidades as quais devem ser corrigidas e celebrar o sucesso dos acertos. Os resultados, sejam positivos ou negativos, servem experiência para os próximos;
- ✓ Ampliar a interação de uma forma mais direta com o público interno, com transparência;
- ✓ Divulgar as ações da Ouvidoria e contextualizar a área técnica dentro do universo das manifestações que refletem a opinião dos cidadãos;
- ✓ Compartilhar conhecimento e orientações atualizadas com as unidades da instituição;
- ✓ Ser avaliada de forma comparativa entre o cenário apresentado e a percepção do servidor.

ANEXO II

8. Boas práticas

8.5 IDENTIDADE VISUAL DA OUVIDORIA SETORIAL

1. Título: IDENTIDADE VISUAL DA OUVIDORIA SETORIAL

2. Período de realização da Prática/Ação:

março a novembro de 2021

3. JUSTIFICATIVA

A identidade visual é uma das ferramentas mais eficientes na comunicação. Esse recurso é essencial para o usuário consiga perceber os valores e benefícios que a Ouvidoria entrega através dos seus produtos e serviços. A identidade visual precisa chamar a atenção e ser uma síntese de tudo que se quer comunicar. (Governo do Estado, instituição, Ouvidoria setorial, tipos de manifestações, canais de acesso etc)

4. DESCRIÇÃO:

A Ouvidoria da SEMA apresentou proposta para personalização dos materiais de identificação e divulgação, obedecendo aos critérios da identidade visual já existentes no Estado do Ceará, e agregando o conceito particular da unidade setorial.

O conjunto de elementos formais que representa visualmente, e de forma sistematizada, a Ouvidoria da SEMA, sua vocação e seus valores. Com forte apelo visual e de pertencimento, nossa marca deverá ser usada nos mais diversos materiais produzidos.

É destinada aos públicos interno e externo, aperfeiçoando a interação e estimulando a participação cidadã no acesso aos canais de comunicação.

Nesse sentido utilizamos elementos físicos e virtuais para divulgação tanto nas plataformas de comunicação quanto nas unidades de atendimento ao público (unidades de conservação e eventos). Em relação à arte, foram avaliados o design, a escolha da paleta de cores, a harmonia e a criatividade, de acordo com os objetivos e fins buscados.

Em parceria com a Assessoria de Comunicação – ASCOM, avaliamos a possibilidade da aplicação da arte em camisetas, banners, cartazes e cards.

Inicialmente, realizamos um levantamento quantitativo e qualitativo para verificar as necessidades e adequações aos espaços físicos, aos recursos financeiros e às condições de utilização, modo de sustentabilidade, dentre outras.

A arte foi submetida à aprovação em duas versões e a escolhida vem sendo postada semanalmente nas redes sociais da SEMA e nos grupos de whatsapp. Foram dispostos cartazes nas áreas internas da SEMA e um Banner na entrada da sala da Ouvidoria

5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:

- ✓ Elaboração de projeto
- ✓ Parceria com as áreas de comunicação, tecnologia e arquitetura
- ✓ Apresentação em reunião de Comitê Executivo
- ✓ Preparação de cards a partir da arte escolhida
- ✓ Confeção de banner a partir da arte escolhida
- ✓ Postagem nas redes sociais

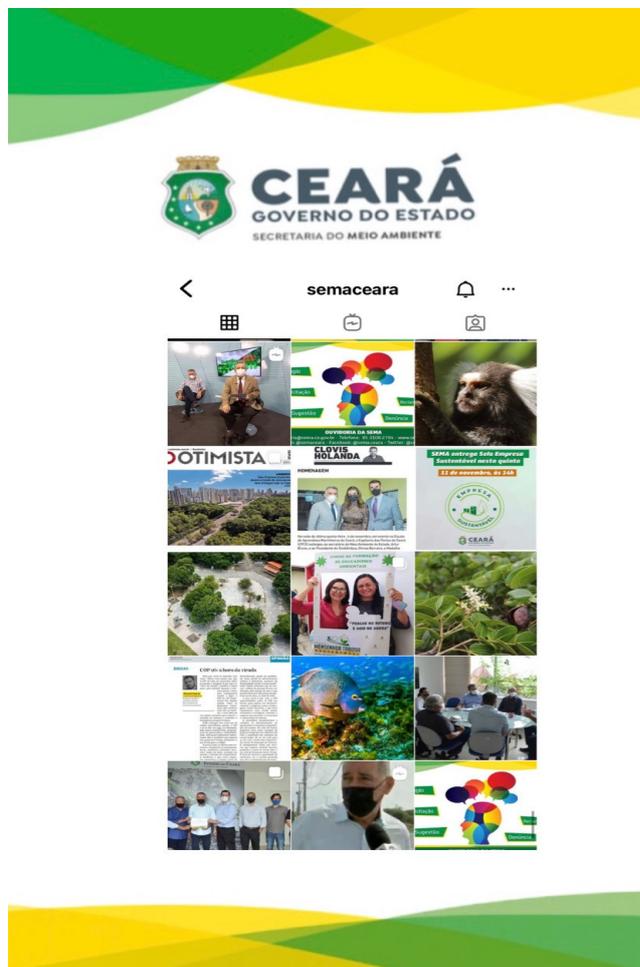
6. Evidências da realização da Ação/Prática:



Imagens das duas artes criadas e submetidas à escolha em reunião do Comitê Executivo



Identidade visual da Ouvidoria da SEMA



Imagens do Instagram da SEMA

7. BENEFÍCIOS DA AÇÃO:

- ✓ Criação de vínculos sociais e institucionais com os visitantes, com instituições parceiras, com o próprio quadro funcional e com a sociedade em geral, ampliando o número de interlocutores e incrementando os respectivos canais de comunicação com os entes envolvidos (CGE e demais setoriais).
- ✓ A identidade visual é o conjunto de símbolos e elementos gráficos, que é planejado para caracterizar os valores e ideias e apresentá-los aos usuários, gerando empatia e identificação.
- ✓ Além de facilitar a identificação da Ouvidoria nas áreas da SEMA, contribui para transmitir confiança e atrair atenção aos serviços de Ouvidoria.
- ✓ Importante para utilização em campanhas e em materiais de divulgação impressa ou virtual (redes sociais, sites etc)

ANEXO II

8. Boas práticas

8.6 ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS PARA A LINGUAGEM SIMPLES

1. Título: ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS PARA A LINGUAGEM SIMPLES

2. Período de realização da Prática/Ação:

Agosto de 2021

3. JUSTIFICATIVA

A linguagem simples favorece a comunicação entre as instituições e os cidadãos, tornando-a mais efetiva e fácil de entender.

Em trabalho conjunto com a Controladoria Geral do Estado – CGE, a SEMA utilizou a técnica recomendada a fim de que as pessoas consigam encontrar rapidamente as informações sobre os serviços prestados pela Secretaria e consiga entendê-las e usá-las.

Assim, nossa Carta de Serviços teve sua redação revisada, usando textos claros e compreensíveis, parágrafos curtos (com marcadores quando necessário separar informações). A ação foi validada pela CGE.

o conjunto de diretrizes de Linguagem Simples do Estado do Ceará, os critérios para adicionar serviços à Carta, além de discussões sobre a necessidade de divisão e os cuidados com a nomeação dos serviços. Também estão presentes orientações para o preenchimento das informações obrigatórias da Carta de Serviços.

4. DESCRIÇÃO:

A Carta de serviços é uma espécie de documento virtual no qual o cidadão encontra de forma rápida e prática os serviços básicos oferecidos pelo Governo do Estado do Ceará. O documento está disponível no endereço eletrônico www.cartadeservicos.ce.gov.br ou através da aba “Serviços”, na plataforma Ceará Transparente.

A ação contou com o conjunto de diretrizes de Linguagem Simples do Estado do Ceará, observando os critérios para adicionar serviços à Carta, além de discussões sobre a necessidade de divisão e os cuidados com a nomeação dos serviços.

Foram verificadas as orientações da CGE para o preenchimento das informações obrigatórias da Carta de Serviços.

5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:

- ✓ participação na Oficina oferecida pela CGE
- ✓ revisão com as áreas internas de todos os serviços já cadastrados na Carta de serviços da SEMA
- ✓ atualização dos serviços (nomenclaturas, tempo de verbo, frases curtas etc)
- ✓ validação da CGE

6. Evidências da realização da Ação/Prática:

https://cartadeservicos.ce.gov.br/ConsultaCesec/pg_cs_servico.aspx

7. BENEFÍCIOS DA AÇÃO:

- ✓ A Carta de Serviços traz ganho em eficiência: economia de tempo e recursos;
- ✓ Aproximação da SEMA aos seus públicos alvos e estímulo à gestão participativa;
- ✓ Confiabilidade e credibilidade à implementação de políticas públicas e dos serviços prestados;
- ✓ Como técnica de comunicação, o objetivo da Linguagem Simples em nossa Carta de Serviços é tornar textos e documentos mais fáceis de ler. O cidadão consegue localizar rápido a informação, entendê-la e usá-la.
- ✓ Como causa social, defende o direito de entender as informações que orientam o nosso dia a dia.

ANEXO II

8. Boas práticas

8.7 INFORMES DE OUVIDORIA – A OPINIÃO DO CIDADÃO INTERFERINDO NAS DECISÕES GOVERNAMENTAIS

1. Título: INFORMES DE OUVIDORIA – A OPINIÃO DO CIDADÃO INTERFERINDO NAS DECISÕES GOVERNAMENTAIS

2. Período de realização da Prática/Ação:

A partir de março/2021

3. JUSTIFICATIVA

A Ouvidoria conquistou assento nas reuniões do Comitê Executivo a partir de 2019 (para elaboração de atas) quando passou a discorrer sobre a situação da área. Em 2020, passou a integrar a pauta das reuniões como forma de maior inserção no processo.

Em 2021, na última reunião de fevereiro, o Secretário Artur Bruno determinou que a fala da Ouvidoria seria sempre a primeira (ao contrário de ser no final da reunião como estava sendo).

Assim, a Ouvidoria criou os INFORMES DE OUVIDORIA.

Esses informes são documentos onde constam os principais assuntos abordados nas manifestações de Ouvidoria e passam a compor como anexo às atas fazendo conexão entre a opinião expressa pelo usuário do nosso sistema e as discussões/decisões adotadas durante a reunião.

O objetivo é trabalhar as causas e levar informações para apoiar no planejamento, traduzindo as manifestações para a melhoria dos processos.

Compreendemos que as informações de ouvidoria precisam ser utilizadas pelos gestores em seus processos decisórios, de planejamento e na elaboração de políticas públicas.

4. DESCRIÇÃO:

A medida foi reivindicada pela Ouvidoria para que a fala do cidadão pudesse ser elemento de decisão sempre que os temas mencionados fizessem alusão à pauta de outra área.

Desta forma, ao tratar o item de pauta “Programa Agente Jovem Ambiental – AJA”, por exemplo, já seria sabido o que o cidadão manifestou na Ouvidoria, de positivo ou negativo, facilitando e intervindo nas tomadas de decisão.

Embora o Relatório Anual seja importante instrumento de conhecimento da visão dos cidadãos e apoio às tomadas de decisão, entendemos que a discussão mais efetiva da abordagem dos assuntos no momento em que os mesmos ocorrem, permitem que a Alta Gestão e os demais gestores possam agir tempestivamente não somente para dar uma resposta textual, mas principalmente para atuar na construção de melhorias entendendo o que é solicitado, sugerido e pode vir a ser implantado; o que é reclamado e denunciado para que haja correção e fortalecendo o que foi elogiado.

Com essa perspectiva, criamos os Informes de Ouvidoria; eles diferem dos Boletins mensais, pois enquanto estes apresentam uma posição estática, informativa no sentido da divulgação dos dados, nos Informes que são produzidos com a periodicidade decorrida entre as reuniões, é possível um maior dinamismo e embasamento às demais pautas das áreas técnicas ou administrativas, levando em conta também o que os cidadãos disseram a respeito, sempre preservando o sigilo do manifestante. Assim, as reuniões sempre iniciam pela fala da Ouvidoria, conforme determinado pelo Secretário do Meio Ambiente.

5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:

- ✓ participação nas reuniões do Comitê Executivo da SEMA
- ✓ elaboração de documento para apresentação
- ✓ discussão dos assuntos de maior relevância dando voz ao cidadão

6. Evidências da realização da Ação/Prática:



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ
Secretaria do Meio Ambiente

Secretaria do Meio Ambiente - SEMA	
Terceira Reunião dos Secretários com Assessoria e Coordenadorias	
Data: 09 de março de 2021	Início: 14h
Virtual	Término: 17h
Objetivo: Monitoramento dos Projetos e Ações da Secretaria	

- 1- Lock down
- 2-Informes Ouvidoria
- 3-Avaliação Inventário da Fauna
- 4-Festa Anual das Árvores
- 5-Planejamento Costeiro
- 6-Videomonitoramento Cocó e Maranguapinho
- 7- Lei da Poligonal do Parque do Cocó
- 8- Pacto do Rio Pacoti
- 9- Década dos Oceanos
- 10- Praia Limpa
- 11- AJA
- 12- Auxílio Catador
- 13-Cronograma ZEEC
- 14-Unidades de Conservação(Canyon Poty, Cariri(URCA), Icapui)
- 15- Livros Cocó

ASSUNTOS
<p>ABERTURA: Palavra do Secretário Artur Bruno que cumprimentou a todos os presentes desejando que todos estejam bem de saúde, votos extensivos aos familiares. Ressaltou que a pauta desta reunião é basicamente a atualização dos temas abordados na reunião</p> <p><small>Av. Pontes Vieira, 2666 - Dionísio Torres - Fortaleza-CE - 60135-238 Fone/fax: 31011234/1233 www.sema.ce.gov.br - E-mail: sexec@sema.ce.gov.br</small></p>

Secretaria do Meio Ambiente - SEMA	
Décima Reunião dos Secretários com Assessoria e Coordenadorias	
COMITÊ EXECUTIVO (Regulamento da SEMA, Art. 29)	
Data: 12 de agosto de 2021	Início: 14:00h
Presencial	Término: 16h
Objetivo: Monitoramento dos Projetos e Ações da Secretaria	

PAUTA:

- 1 – Ouvidoria;
- 2 – Receita e Despesa dos meses de junho e julho. (COAFI e MAPP Gestão);
- 3 – Avaliação Década dos Oceanos;
- 4 – Inventário dos Invertebrados;
- 5 – ZEEC;
- 6 – Quarentenário das Tartarugas;
- 7 – Videomonitoramento;
- 8 – Auxílio Catador;
- 9 – AJA;
- 10 – 2ª Edição Livro Cocó;
- 11 - Vigilância da SEMA;
- 12 – Comemoração dos 25 anos do Parque Estadual Botânico.

ASSUNTOS
<p>ABERTURA: Palavra do Secretário Artur Bruno que cumprimentou a todos os presentes e informou sobre a aprovação da lei para contratação de brigadistas, parabenizando a ASJUR pelo importante trabalho.</p> <p>Informes do Controle Interno e Ouvidoria – Airlés Mota relatou que na manhã deste dia havia participado de reunião, oportunidade em que além da própria Ouvidoria, representou também a SEMA pois a Secretária Maria Dias esteve impossibilitada de</p>

INFORMES DE OUVIDORIA
 PRINCIPAIS ASSUNTOS DEMANDADOS
 PERÍODO: 07/07 A 11/08

41 MANIFESTAÇÕES

13 RECLAMAÇÕES  31,70%		
QUANT	UNIDADE	ASSUNTO
3	GABINETE/SEXEC	1 Medidas de prevenção à pandemia 2 Conduta inadequada de servidores
7	COBIO	1 Licenciamento pelo Órgão Gestor da APA da Serra de Baturité (SEMA) 1 Bicletário do Parque do Cocó 5 Demissão de funcionário que trabalhava no Parque Adail Barreto
2	CODES	2 Não pagamento da 5ª parcela do Auxílio Catador
1	NCPEE	1 De competência do órgão ambiental de Maranguape

20 SOLICITAÇÕES  48,78%		
QUANT	UNIDADE	ASSUNTO
5	COEAS	AJA – Pagamento, Edital, Kit fardamento
5	CODES	2 Auxílio Catador 2 Emissão de Certificados * 1 IQM
7	COBIO	1 Dados georreferenciados das Unidades de Conservação – Transparência ativa 1 Diversos dados sobre as unidades de conservação (UCs) - Transparência ativa 1 Corredor ecológico do Rio Pacoti 1 Processo relacionado ao Parque Estadual das Carnaúbas 2 Parabeniza a Capacitação para Profissionais de Turismo
1	ÁREA TÉCNICA	Obra de urbanização na Lagoa da Maraponga
2	NCPEE	Diversos



SUGESTÃO (*)

QUANT	UNIDADE	ASSUNTO
1	COANI/COEAS	Capacitação e legislação referente à proteção de animais, especialmente nos municípios cearenses

DENÚNCIA

QUANT	UNIDADE	ASSUNTO
1	CODES	Suposta irregularidade no auxílio catador

7. BENEFÍCIOS DA AÇÃO:

- ✓ conhecimento da Alta Gestão dos assuntos mais demandados pelos cidadãos de forma a atuar junto à área técnica (ambos presentes nas reuniões) ;
- ✓ tempestividade das tomadas de decisão ante os assuntos apresentados;
- ✓ relevância da opinião expressa pelo cidadão na formação de novas políticas públicas e/ou valorização das já existentes;
- ✓ discussão das fragilidades identificadas permitindo debate objetivo sobre a pauta e apresentação de possíveis soluções compartilhadas;
- ✓ formalização da opinião do cidadão, através de documento, como elemento capaz de embasar e validar decisões;
- ✓ Os normativos internos também podem ter como insumos essas informações.

ANEXO II

8. Boas práticas

8.8 BOLETINS MENSAIS DE OUVIDORIA – REFLEXÃO SOBRE TEMAS SENSÍVEIS

1. Título: BOLETINS MENSAIS DE OUVIDORIA – REFLEXÃO SOBRE TEMAS SENSÍVEIS

2. Período de realização da Prática/Ação:

A partir de agosto de 2021

3. JUSTIFICATIVA

Uma boa prática traz em si a necessidade de ser contínua. Muitas ações são interrompidas nas instituições muitas vezes pelo objetivo para o qual foram criadas, outras pelo desinteresse do público-alvo.

Se a ação é criada apenas com a finalidade de uma boa avaliação dificilmente ela será consolidada ano a ano. No entanto, quando objetiva atender a uma necessidade de seu público-alvo ela certamente se tornará efetiva.

Assim consideramos registrar os Boletins de Ouvidoria da SEMA, que, embora tenham sido criados em ano anterior, buscamos agregar valor a cada ano.

Foi com essa visão que em 2021, passamos a abordar no Boletim de Ouvidoria um tema expressivo que tenha sido demandado nas manifestações (EMPATIA, ASSÉDIO, etc), chamando à reflexão e possibilitando um pensamento coletivo na construção de melhorias no serviço público.

4. DESCRIÇÃO:

Na análise das manifestações recebidas nos deparamos com temas sensíveis que embora tenham seu tratamento direcionado na demanda específica, pode e deve ser pautado por todos em busca de uma sociedade mais justa, humana e solidária.

Compreendemos que esse é também um papel da Ouvidoria.

A expectativa é que a abordagem do assunto de um modo geral e trazendo um convite à reflexão pode vir a ajudar inclusive aqueles que tenham passado por problemas similares e que por algum motivo não se dirigiram à Ouvidoria.

5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:

- ✓ Identificação de assuntos manifestados de forma sensível e/ou afetada;
- ✓ Elaboração de texto simples e curto que convide à reflexão sobre o tema
- ✓ Inclusão como matéria de capa do Boletim Mensal de Ouvidoria

6. Evidências da realização da Ação/Prática:



BOLETIM DE OUVIDORIA
JANEIRO A AGOSTO 2021

"A empatia faz com que você atravesse a sua bolha e acesse a bolha de outra pessoa."

auxílio catador

EMPATIA, coisa de ouvidoria: é a capacidade de se colocar na situação do outro, ou, pelo menos, imaginar como seria se a vivência fosse com a gente.

Pesquisa recente (UERJ) demonstra que durante a pandemia a incapacidade de se colocar no lugar do outro associada ao desgaste emocional e à falta de infraestrutura, elevou o índice de sofrimento entre os brasileiros, e nos colocou entre os povos mais estressados do mundo.

A contradição é que somos um povo alegre, festivo. No entanto, esse estudo mostra que lidamos melhor nos distraindo ou mudando de assunto, quando os momentos são de dor ou sofrimento.

A busca da leveza – expressa em nossa habilidade em criar memes e fazermos piadas com situações tristes, também pode ser uma fuga que, por vezes, leva indivíduos a desenvolverem ansiedade e depressão.

Trazemos o convite à reflexão sobre a necessidade da cultura da solidariedade e empatia, não somente em nossas relações pessoais. Também no trabalho podemos construir um ambiente de pessoas mais resilientes e satisfeitas.

Recebemos na quinta-feira (12), o resultado da pesquisa de avaliação do Programa Auxílio Catador. A apresentação aconteceu durante reunião realizada com a participação de gestores e técnicos da CGE, SEMA e IPECE.

A pesquisa foi realizada utilizando a base de dados do serviço fornecida pelo SEMA. Os atendentes da Central de Atendimento Telefônica 155 entraram em contato, por meio de ligação telefônica, com os representantes das associações e com os profissionais de coleta que tiveram acesso ao auxílio durante o ano de 2020.

O objetivo da pesquisa foi promover a melhoria do serviço e das políticas públicas estaduais por meio de uma avaliação criteriosa de qualidade realizada pelos usuários. Ao todo foram ouvidos representantes das 42 associações cearenses e 229 catadores. Vale lembrar ainda que a avaliação foi direcionada ao serviço prestado durante o ano de 2020. Saiba mais em: <https://www.sema.ce.gov.br/pesquisa-de-satisfacao-2/>

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO

Agosto. Tema: Empatia



BOLETIM DE OUVIDORIA
PERÍODO: JANEIRO A NOVEMBRO DE 2021

"Todo homem é culpado pelo bem que *não* fez." Voltaire

O que é o **assédio no trabalho**?
O **assédio no trabalho** significa a ação de colocar um colaborador da empresa em uma situação constrangedora, abusiva ou inconveniente praticada de modo repetitivo e prolongado. Essa prática pode ocorrer de diferentes formas no dia a dia e não partir somente de um superior, como líder ou gestor. A denúncia pode ser realizada por meio dos canais de Ouvidoria que será dado o devido encaminhamento.

e-mail
ouvidoria@sema.ce.gov.br;

ligue grátis para a Central de atendimento: 155;
Ou acesse <https://cearatransparente.ce.gov.br>

Imagem extraída do site da CGECE

HOMENAGEM AO SERVIDOR PÚBLICO

No dia 12/11/2021 na Assembleia Legislativa do Estado do Ceará, em sessão solene comemorativa ao Dia do Servidor Público, foram homenageados, representando a Secretaria do Meio Ambiente o Secretário Fernando Bezerra e a Assessora de Controle Interno e Ouvidoria Airlés Mota, ambos com mais de 20 anos de serviços públicos prestados ao Estado do Ceará.

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO

Novembro. Tema: Assédio no trabalho

7. BENEFÍCIOS DA AÇÃO:

- ✓ Apresentar a escrita na forma de um diálogo que busca reflexão sobre os sentidos atribuídos pelos manifestantes em relação à situação vivida;
- ✓ Forma de tratar o assunto de forma genérica, evitando conflitos diretos e preservando as identidades;
- ✓ Imprimir valor aos sentimentos expressos nas manifestações.
- ✓ Promover maior conhecimento sobre os temas e/ou despertar interesse sobre os mesmo.

ANEXO II

8. Boas práticas

8.9 GERENCIAMENTO DE RISCOS DA OUVIDORIA

1. Título: GERENCIAMENTO DE RISCOS DA OUVIDORIA

2. Período de realização da Prática/Ação:

Setembro de 2021

3. JUSTIFICATIVA

Realizar um processo contínuo de ações destinadas a identificar, analisar, avaliar, priorizar, tratar e monitorar eventos capazes de afetar os objetivos do trabalho, permite que haja eficácia na alocação e utilização dos recursos disponíveis.

Importante na instituição em todas as áreas, não poderia ser diferente com a Ouvidoria.

4. DESCRIÇÃO:

Elaboramos nosso plano de gerenciamento de riscos, que foi apresentado à Secretária de Planejamento e Gestão Interna e devidamente validado como instrumento de gestão.

5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:

- ✓ elaboração de lista abrangente de riscos que possam com base nos eventos que possam evitar, atrasar, prejudicar ou impedir a realização dos objetivos associados ao processo organizacional da Ouvidoria da SEMA;
- ✓ Identificação das possíveis causas, consequências e controles existentes para prevenir a ocorrência de riscos e diminuir o impacto de suas consequências;
- ✓ verificação e supervisão contínua;
- ✓ elaboração do mapa de Gerenciamento de Riscos com as principais mais críticos que possam impactar diretamente nos resultados.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:

**Plano para
GESTÃO
DE RISCOS**

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE – SEMA
ASSESSORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

Por que gerenciar riscos?
JUSTIFICATIVA:

O gerenciamento de riscos tem como objetivo orientar a alocação equilibrada dos recursos para o controle racional dos riscos que afetem as operações da instituição.

Por onde começar o gerenciamento dos riscos?

Passo 1 - Identificar os perigos
(eventos meteorológicos ou climáticos, condições geográficas, deficiências relacionadas com equipamentos, infraestrutura e procedimentos operacionais, ou ainda, aqueles relacionados com aspectos econômicos, como expansão da organização, fustes, recessão, custo de material etc.

Inexistência de checklist mínimo; Não cumprimento do checklist mínimo operacional; Falhas de comunicação, Ambiente de trabalho barulhento, falta de identificação funcional, dentre outros.)

Passo 2 - Métodos de identificação dos riscos

- ✓ Reuniões internas para discussão de assuntos operacionais de forma não crítica
- ✓ Pesquisas ou questionários com o equipe
- ✓ Relatos voluntários
- ✓ Inspeções internas de avaliação administrativas/operacionais
- ✓ Investigações internas e externas de segurança operacional
- ✓ Revisão formal de normas, procedimentos e sistemas
- ✓ Métodos de identificação de erros e causalidade de acidentes
- ✓ Observações das operações diárias

Passo 3 – Evitar os riscos

- ✓ Procurar no ambiente de trabalho coisas que poderiam comprometer a segurança. (Envolver os funcionários, pois eles podem notar coisas que não são óbvias para você)
- ✓ Compartilhar as melhores práticas.

(Perguntar para outras secretarias semelhantes quais perigos foram identificados, como descobriram e quais as ações estabelecidas)

- ✓ Citar e/ou revisar relatórios de acidentes e incidentes

GERENCIAMENTO DE RISCOS																
RESPONSÁVEL PELO GERENCIAMENTO										DATA DE ATUALIZAÇÃO						
Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria										20/09/21						
Identificação e Análise do Risco					Avaliação dos Riscos					Tratamento de Riscos						
Processo / Etapa	Evento de Risco	Causa	Consequência	Categoria	Controles		Probabilidade	Impacto	Risco Inerente	Avaliação dos Controles	Risco Residual	Priorização dos Riscos		Resposta aos Riscos		
					Controles Existentes	Controles Propostos						Classificação	Priorização	Justificativa	Tipo de tratamento	Medidas de Tratamento
Atendimento de Ouvidoria Setorial	Descumprimento de prazo	+ Sobrecarga na área de Ouvidoria + Sobrecarga das áreas demandadas + Falta de envolvimento/interesse da área demandada	Atraso no atendimento da demanda	Operacional	<ul style="list-style-type: none"> • Notificação por sistema/e-mail • Interação direta com as áreas • Monitoramento da Ouvidoria Setorial • Monitoramento da Coordenadoria de Ouvidoria da CGE 		02 - Baixo	08 - Alto	16	2 - Forte	32	RM - Risco Médio	Sim	Impacto na resolubilidade da demanda e consequentemente na satisfação do cidadão	Evitar	• Envolver o pessoal operacional e outras partes envolvidas na identificação dos riscos através dos diálogos de Ouvidoria
	Resposta inadequada quanto à clareza, à fundamentação ou à pertinência	+ Falta de envolvimento/interesse da área demandada + Servidor sem qualificação ou perfil adequados; + Sobrecarga das áreas demandadas.	Cidadão insatisfeito; Registro de reclamação; Reabertura da demanda; Retrabalho ou demora na finalização da demanda pelo Divisor Setorial.	Operacional	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoramento realizado pela Coordenadoria de Ouvidoria da CGE 		02 - Baixo	10 - Muito Alto	20	2 - Forte	40	RA - Risco Alto	Sim	Impacto na satisfação do cidadão e na credibilidade do serviço	Evitar	Auto avaliação periódica

NÍVEL DE RISCO INERENTE (NRI)

≥= 80 RE (Extrema)
 ≥=40 <= 79 RA (Alto)
 ≥=20 <= 39 RM (Médio)
 ≥=0 <= 9 RB Baixo

Avaliação dos Controles

1,0 - Inexistente
 0,8 - Fraco
 0,6 - Mediano
 0,4 - Satisfatório
 0,2 - Forte

7. BENEFÍCIOS DA AÇÃO:

- ✓ Aumentar a probabilidade de atingir os objetivos;
- ✓ Encorajar uma gestão proativa;
- ✓ Estar atento para a necessidade de identificar e tratar os **riscos** tempestivamente;
- ✓ Melhorar a identificação de oportunidades e ameaças;
- ✓ Estabelecer uma base confiável para a tomada de decisão e o planejamento;
- ✓ Melhorar os controles;
- ✓ Melhorar a eficácia e a eficiência operacional;
- ✓ Melhorar a aprendizagem organizacional.

ANEXO II

8. Boas práticas

8.10 CRIAÇÃO DO FLUXO DE OUVIDORIA

1. Título: CRIAÇÃO DO FLUXO DE OUVIDORIA

2. Período de realização da Prática/Ação:

Setembro a dezembro de 2021

3. JUSTIFICATIVA

Para registrar a lógica das atividades, as mensagens entre os diferentes participantes e toda a informação de um processo é necessário o uso de uma NOTAÇÃO GRÁFICA, que possua um conjunto padronizado de símbolos e regras.

Em parceria com a Coordenadoria de Tecnologia da Informação - CETEI, utilizamos o Bizagi que é um software gratuito de notação e modelagem de processos de negócio (BPMN), já utilizado pela SEMA em seus demais fluxos e disponibilizados em sua plataforma NATUUR.

O fluxo de Ouvidoria visa obter uma melhor compreensão de cada passo, identificar oportunidades de melhoria de processos e aumentar a eficiência organizacional.

4. DESCRIÇÃO:

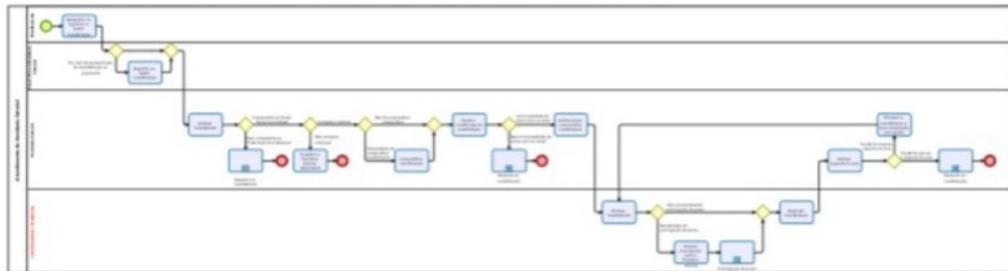
Elaboramos nosso fluxo de Ouvidoria que foi apresentado à Secretária de Planejamento e Gestão Interna e devidamente validado como instrumento de gestão.

5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:

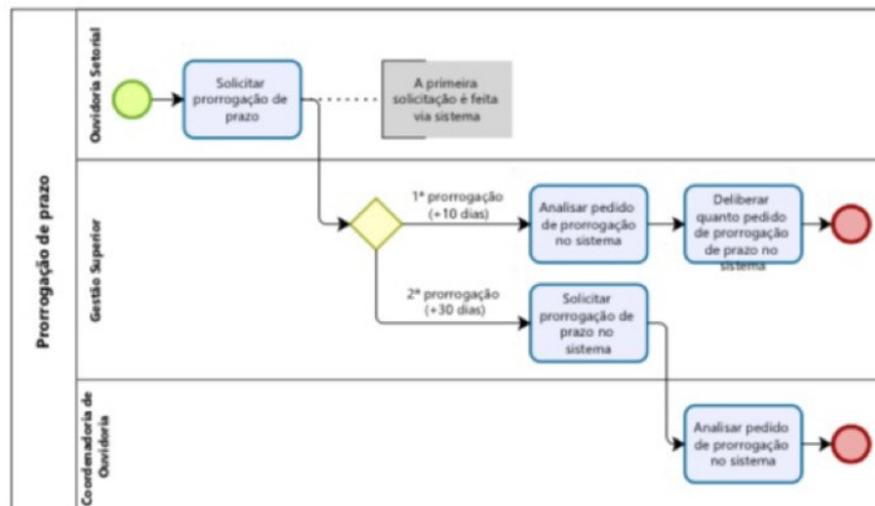
- ✓ desenho do fluxo pela Ouvidoria setorial;
- ✓ apresentação à área de tecnologia para os ajustes e adaptação ao Bizagi;
- ✓ apresentação à Secretaria de Planejamento e Gestão para validação e postagem na plataforma NATUUR.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:

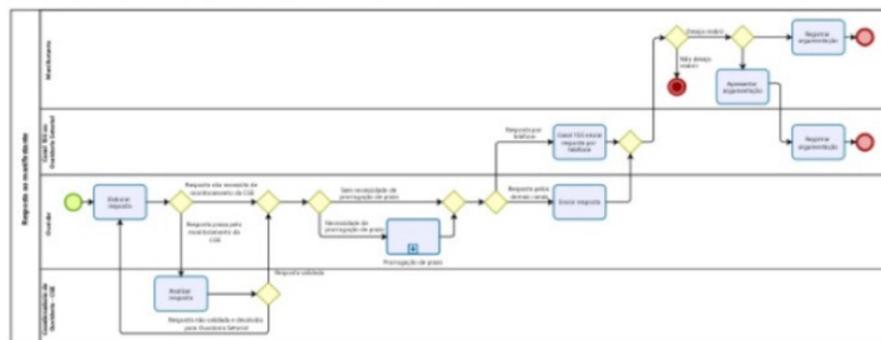
1 ATENDIMENTO DE OUVIDORIA SETORIAL



2 PRORROGAÇÃO DE PRAZO



3 RESPOSTA AO MANIFESTANTE



7. BENEFÍCIOS DA AÇÃO:

- ✓ Facilita a organização do seu raciocínio;
- ✓ É mais representativo que um processo escrito;
- ✓ Facilita a elaboração das atividades e tarefas;
- ✓ Identifica pendências, pontos de estrangulamento, atividades que não agregam valor;
- ✓ Localizar elos e elementos desconexos ou perdidos;
- ✓ Compreender e controlar os processos.

ANEXO II

8. Boas práticas

8.11 OUVIDORIA ITINERANTE

1. Título: OUVIDORIA ITINERANTE

2. Período de realização da Prática/Ação:

A ação ocorreu nos dias 28, 29 e 30/09/2021, na cidade de Itapipoca-CE; nos dias 19/20 e 21/10 em Icó-CE e nos dias 16,17 e 18/11/2021, em São Benedito-CE.

3. JUSTIFICATIVA

A Ouvidoria itinerante assume uma perspectiva que busca, de forma ativa, conscientizar a população usuária dos serviços públicos ofertados pela SEMA, estimulando/fortalecendo a participação social para construção das políticas ambientais com efetividade.

A ação permite impactar o ciclo de atividades, implementando, avaliando e monitorando os programas, projetos e atividades da Secretaria.

O passo inicial foi oportunizado pela ação Assembleia Itinerante, onde a SEMA montou seu estande disponibilizando programação voltada à educação ambiental, biodiversidade, proteção animal e sustentabilidade.

Nesse contexto a OUVIDORIA esteve presente, apresentando vídeos educativos, divulgando os canais de comunicação através de cartazes e especialmente, disponibilizando o atendimento presencial na recepção das manifestações.

4. DESCRIÇÃO:

O passo inicial foi oportunizado pela ação Assembleia Itinerante, onde a SEMA montou seu estande disponibilizando programação voltada à educação ambiental, biodiversidade, proteção animal e sustentabilidade.

Nesse contexto a OUVIDORIA esteve presente, apresentando vídeos educativos, divulgando os canais de comunicação através de cartazes e especialmente, disponibilizando o atendimento presencial na recepção das manifestações.

5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:

- ✓ Parceria com as áreas técnicas convidadas a participar da Assembleia Itinerante promovida pela Assembleia Legislativa do estado do Ceará;
- ✓ Preparação de material de divulgação;
- ✓ Planejamento do espaço necessário no stand da SEMA;
- ✓ Uso de telão para exposição de vídeos da Ouvidoria;
- ✓ Presença do servidor da Ouvidoria da SEMA, Ênio Nobre, à frente da execução da ação.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:



7. BENEFÍCIOS DA AÇÃO:

- ✓ oportunizar atividades da Secretaria em outros municípios para fazer a divulgação dos nossos canais de comunicação;
- ✓ oportunizar aos cidadãos um atendimento presencial;
- ✓ aproximar a população dos serviços de ouvidoria;
- ✓ aproveitar eventos e grandes concentrações de população para ampliar o nosso alcance;
- ✓ intensificar a divulgação dos benefícios que o serviço oferece.

Artur José Vieira Bruno
Secretário de 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

Juarinda Barreira
Técnica administrativa



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE



Ouvidoria da SEMA

Email: ouvidoria@sema.ce.gov.br - Telefone: 85 3108.2794 - www.sema.ce.gov.br
instagram: @semaceara - Facebook: @sema.ceara - Twitter: @semaceara

PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Em conformidade com o disposto Instrução Normativa CGE nº 01/2020 e a Portaria nº 97/2020 bem como no Decreto Estadual nº 33.485/2020, 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 2021.

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

Fortaleza-CE, 17 de janeiro de 2022



Artur José Vieira Bruno
Secretário do Meio Ambiente
Secretaria do Meio Ambiente - SEMA