

Relatório de Gestão de Ouvidoria 2022

PERÍODO: 1º DE JANEIRO A 31 DE DEZEMBRO DE 2022

Corpo Gestor do Órgão

Vilma Maria Freire dos Anjos
Secretário de Meio Ambiente e Mudança do Clima

Gustavo Alencar e Vicentino
Secretário Executivo de Planejamento e Gestão
Secretaria do Meio Ambiente e Mudança do Clima

Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria
SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE E MUDANÇA DO CLIMA-SEMA

AGUARDANDO NOMEAÇÃO DO DOE
Assessora de Controle Interno e Ouvidoria

MAIK DOS SANTOS BARBOSA
Coordenador Administrativo Financeiro.

ANNE AGUIAR BARBOSA
Assessora Jurídica

CIBELE NUNES DE SOUSA
Técnica Administrativo

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 6 anos | 8 |
| GRÁFICO 02 - Evolução quantitativa nos últimos 6 anos | 8 |
| GRÁFICO 03 - Quantidade de manifestações mês a mês no ano de 2022 | 10 |
| GRÁFICO 04 - Comparativo por meio de entrada nos dois últimos anos | 13 |
| GRÁFICO 05 - Percentual de manifestações por meio de entrada - ano 2022 | 13 |
| GRÁFICO 06 - Manifestações sobre COVID no ano 2022 | 19 |
| GRÁFICO 07 - Manifestações por unidades mais demandadas em 2022 | 22 |

LISTA DE TABELAS

| | |
|---|----|
| TABELA 01 - Quantitativos mês a mês nos últimos 6 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 DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR | 05 |
| 3. OUVIDORIA EM NÚMEROS DE 2022(PERFIL DE MANIFESTAÇÕES) | 07 |
| 3.1. ANÁLISE QUANTITATIVA DAS MANIFESTAÇÕES DE COMPETÊNCIA DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL | 07 |
| 3.1.1. EVOLUÇÃO DOS ÚLTIMOS 6 ANOS | 07 |
| 3.1.2. DEMONSTRATIVO MENSAL - COMPARATIVO 2021 X 2022 | 09 |
| 3.1.3. DEMONSTRATIVO MENSAL- ANO 2022 | 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 ASSUNTOS E SUB ASSUNTO | 18 |
| 3.3.3. MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO E SUB ASSUNTO COVID 19 | 19 |
| 3.4. MANIFESTAÇÕES POR TIPO DE SERVIÇO | 20 |
| 3.5. MANIFESTAÇÕES POR PROGRAMA ORÇAMENTÁRIO | 20 |
| 3.6. MANIFESTAÇÕES POR UNIDADES INTERNAS | 21 |
| 3.7. MANIFESTAÇÕES POR MUNICÍPIO | 23 |
| 3.7.1. MANIFESTAÇÕES POR MUNICÍPIO 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 DA 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. BOAS PRÁTICAS DA OUVIDORIA | 34 |
| 8. CONSIDERAÇÕES FINAIS | 35 |
| 9. SUGESTÕES DE MELHORIAS | 36 |
| ANEXO I - DESCRIÇÃO DAS BOAS PRÁTICAS | 38 |

INTRODUÇÃO

A Secretaria do Meio Ambiente e Mudança do Clima - 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. Como estamos com uma nova gestão, estamos aguardando a nomeação no DOE do novo Ouvidor(a).

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.

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 e Mudança do Clima - SEMA, alusivas ao ano de 2022.

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 NCPEE 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.º 1/2020.

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 2022 (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

3.1 ANÁLISE QUANTITATIVA DAS MANIFESTAÇÕES

3.1.1 EVOLUÇÃO NOS ÚLTIMOS 6 (SEIS) 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 2022.

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. Em 2022 tivemos o índice mais baixo que o ano anterior.

| MÊS/ANO | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|-------------------|------------|------------|-------------|------------|-------------|-------------|
| JAN | 5 | 40 | 22 | 19 | 17 | 28 |
| FEV | 5 | 8 | 4 | 12 | 28 | 22 |
| MAR | 10 | 8 | 12 | 14 | 31 | 09 |
| ABR | 10 | 5 | 14 | 10 | 24 | 17 |
| MAI | 11 | 7 | 17 | 12 | 23 | 37 |
| JUN | 6 | 9 | 8 | 12 | 25 | 11 |
| JUL | 11 | 16 | 12 | 19 | 36 | 24 |
| AGO | 15 | 9 | 10 | 24 | 47 | 20 |
| SET | 3 | 2 | 14 | 14 | 28 | 13 |
| OUT | 8 | 7 | 21 | 15 | 18 | 10 |
| NOV | 7 | 11 | 12 | 7 | 44 | 12 |
| DEZ | 14 | 7 | 18 | 8 | 12 | 04 |
| TOTAL..... | 105 | 129 | 164 | 166 | 333 | 207 |
| NCPEE* | | -62 | - 51 | -27 | - 25 | -186 |

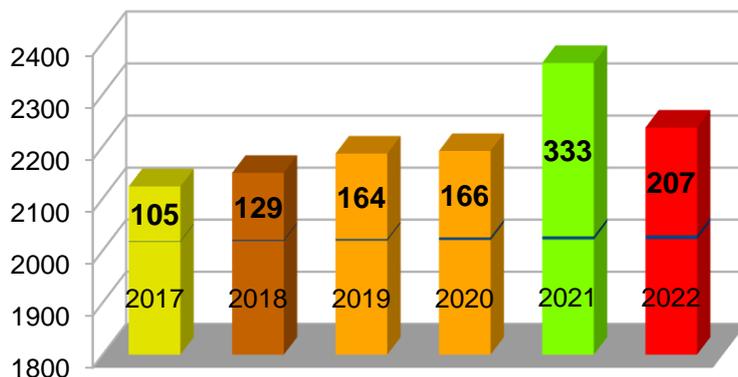
TABELA 01 - Quantitativos mês a mês nos últimos 6 anos

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

OUVIDORIA DA SEMA EVOLUÇÃO

MANIFESTAÇÕES

DEMONSTRATIVO
COMPARATIVO
2021 X 2022



O ano de 2022 iniciou com percentagens boas no mês de janeiro.

No entanto, em todos os outros meses podemos observar uma queda significativa, conforme demonstrado na tabela comparativa abaixo.

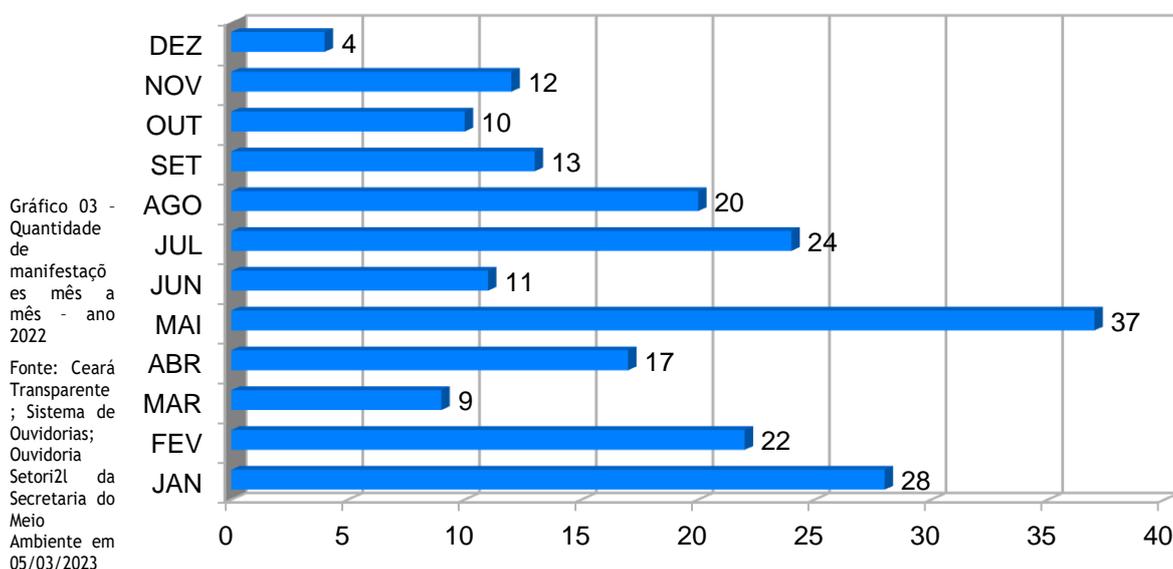
Esse aumento superou o percentual de 100% no mês de maio e logo depois houve uma grande queda.

| MÊS: | ANO | | VARIÇÃO PERCENTUAL | |
|-------------------|------------|------------|--------------------|---|
| | 2021 | 2022 | | |
| JAN | 17 | 28 | +64,70% | ↑ |
| FEV | 28 | 22 | -21,42% | ↓ |
| MAR | 31 | 09 | -70,96% | ↓ |
| ABR | 24 | 17 | -29,16% | ↓ |
| MAI | 23 | 37 | +60,86% | ↑ |
| JUN | 25 | 11 | -56%,00 | ↓ |
| JUL | 36 | 24 | -33,33% | ↓ |
| AGO | 47 | 20 | -57,44 | ↓ |
| SET | 28 | 13 | -53,57% | ↓ |
| OUT | 18 | 10 | -44,44% | ↓ |
| NOV * | 44 | 12 | -72,72% | ↓ |
| DEZ | 12 | 04 | -66,66% | ↓ |
| TOTAL..... | 333 | 207 | -37,83% | |
| NCPEE * | -27 | -186 | | |

3.1.2 DEMONSTRATIVO MENSAL - ANO DE 2022

Em 2022 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 Maio (37) e janeiro(28).

MANIFESTAÇÕES 2022



3.1.3 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.

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. 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.

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 | 2021 | % | 2022 | % |
|-------------------------------|------|--------|------|--------|
| Internet | 185 | 60,06% | 117 | 60,62% |
| Telefone 155 | 90 | 29,22% | 52 | 52,59% |
| E-mail | 31 | 10,06% | 33 | 17,10% |
| Presencial | 1 | 0,32% | 1 | 0,52% |
| Ceará App | 1 | 0,32% | 1 | 0,52% |
| Total | 308 | | 193 | |
| NCPEE * | 25 | | 04 | |
| TOTAL GERAL | 333 | | 189 | |

***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

MANIFESTAÇÕES POR MEIO DE ENTRADA

2021

2022

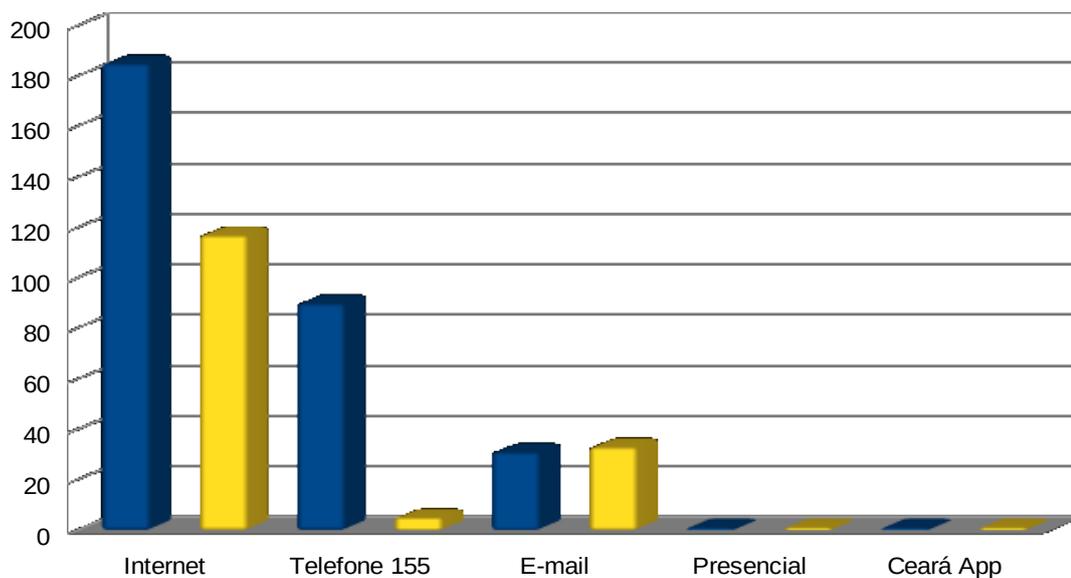


Gráfico 04- comparativo por meio de entrada nos dois últimos anos

Fonte: Ceará Transparente; Sistema de Ouvidorias; Ouvidoria Setorial da Secretaria do Meio Ambiente e Mudança do Clima em 30/03/2023

MANIFESTAÇÕES POR MEIO DE ENTRADA

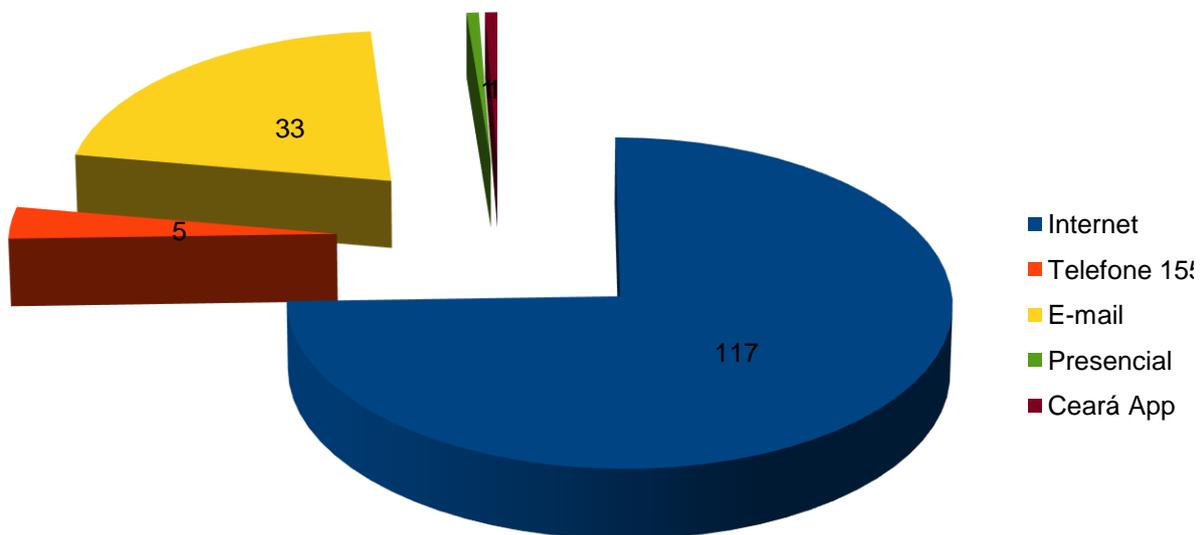


Gráfico 05 -Percentual de manifestações por meio de entrada - ano 2022

Fonte: Ceará Transparente; Sistema de Ouvidorias; Ouvidoria Setorial da Secretaria do Meio Ambiente e Mudança do Clima em 30/03/2022

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.

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.

| TIPO DE MANIFESTAÇÃO | 2021 | 2022 | VARIÇÃO QUANT. | % |
|---|------------|------------|----------------|---------|
| Solicitação | 142 | 79 | -63 | 40,93%, |
| Reclamação | 123 | 68 | -55 | 35,23% |
| Denúncia | 17 | 28 | 11 | 14,51% |
| Sugestão | 14 | 08 | -6 | 4,15% |
| Elogio | 12 | 10 | -2 | 5,18% |
| Total | 308 | 193 | | |
| NCPEE* *NÃO COMPETE AO PODER EXECUTIVO ESTADUAL | 25 | 04 | | |
| TOTAL..... | 333 | 197 | | |

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

TIPO DE MANIFESTAÇÕES 2022

Gráfico 05 - Percentual de manifestações por tipo - ano 2022

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



3.2.1 MANIFESTAÇÕES POR TIPO E ASSUNTO

Analisando as manifestações recebidas e correlacionando tipo x assunto:

3.2.1.1 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.

3.2.1.2 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.

3.2.1.3 Denúncia:

Ao todo, em 2022, foram recebidas 28 denúncias, 06 das quais versaram sobre procedimentos/protocolos relacionados à COVID19, 4 apuração de crimes ambientais diversos, 1 conduta inadequada do colaborador, 5 prestação de serviço público, 5 policiamento/fiscalização ambiental, 2 políticas públicas ambientais -AJA- agente jovem ambiental, 1 segurança de informação- vazamento de dados pessoais, 2 unidades de conservação - UCS- ações de fiscalização, 2 Unidades de conservação - legislação sobre UCS.

3.2.1.4 Sugestão:

Das sugestões recebidas em 2022, pela Ouvidoria da SEMA, foram no total 08. 1 cuidado com animal - maus tratos, 1 Educação ambiental, 1 estrutura de funcionamento do parque ecológico do Rio Cocó, 2 policiamento e fiscalização ambiental, 1 unidade de conservação - UCS - atividade de gestão e manutenção, 2 política pública e projeto ambiental

3.2.1.5 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-elogios, 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 | 03 |
| | 2. POLÍTICAS PÚBLICAS E PROJETOS AMBIENTAIS | 12 |
| | 3. ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO PARQUE ECOLÓGICO DO RIO COCÓ | 07 |
| Solicitação | 1. POLÍTICAS PÚBLICAS E PROJETOS AMBIENTAIS | 11 |
| | 2- EDUCAÇÃO AMBIENTAL | 07 |
| | 3- UNIDADES DE CONSERVAÇÃO- UCS | 09 |
| | 4. ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO PARQUE BOTÂNICO DO CEARÁ | 12 |
| Denúncia | 1. CORONAVÍRUS (COVID 19) | 6 |
| | 2. APURAÇÃO SOBRE CRIMES DIVERSOS | 4 |
| | 3. UNIDADES DE CONSERVAÇÃO - UCS | 4 |
| | 4. POLICIAMENTO E FISCALIZAÇÃO AMBIENTAL | 5 |
| Sugestão | 1. ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS * | 2 |
| | 2. POLÍTICAS PÚBLICAS E PROJETOS AMBIENTAIS/POLICIAMENTO E FISCALIZAÇÃO AMBIENTAL | 2 |
| Elogio | 1. ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR | 6 |
| | 2. ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO | 3 |
| | 3-ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO PARQUE BOTÂNICO DO CEARÁ | 01 |

TABELA 05 - Principais manifestações por tipo e assunto

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

3.2.2 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 2022.

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 * | 10 |
| | Sem Sub Assunto | 10 |
| 2. ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO PARQUE ECOLÓGICO DO RIO COCÓ | Sub Assunto 2.1 ATIVIDADES DE GESTÃO E MANUTENÇÃO/LAZER | 5 |
| | Sub Assunto 2.2 ATIVIDADES DE LAZER | 5 |
| 3. ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR | SEM SUBASSUNTO | 7 |
| 4. UNIDADES DE CONSERVAÇÃO | Sub Assunto ATIVIDADES DE GESTÃO E MANUTENÇÃO | 6 |
| 5- INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO | SUB ASSUNTO PROBLEMAS TECNOLÓGICOS | 6 |
| 5. CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR | Sub Assunto 5.1 TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM COLEGAS DE TRABALHO | 1 |
| 6. APURAÇÃO SOBRE CRIMES DIVERSOS | Sub Assunto 6.1 CRIME AMBIENTAL | 4 |

TABELA 06 - Principais manifestações por assunto/sub assunto

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

3.2.3 - 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 | 7 |
| | Sub Assunto 1.2 AÇÕES PARA SERVIDORES PÚBLICOS (HOME OFFICE,SUSPENSÃO DE FÉRIAS, ETC) | 1 |

TABELA 07 - Manifestações relacionadas ao Corona Vírus

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

ASSUNTO: CORONAVÍRUS 2022



Gráfico 06 - Manifestações sobre COVID no ano 2022

Fonte: Ceará Transparente; Sistema de Ouvidorias; Ouvidoria Setorial da Secretaria do Meio Ambiente em 05/03/2023

3.3 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 2022; 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.

| TIPO DE SERVIÇO | |
|---|-------|
| Assuntos/Sub Assuntos | Total |
| 1.REGISTRAR AGENDAMENTO DE EVENTOS NO PARQUE ESTADUAL DO COCÓ | 9 |
| 2.SOLICITAR AGENDAMENTO DE EVENTOS NA APA DA SERRA DE BATURITÉ | 1 |
| 3.SOLICITAR CURSO MULTIPLICADORES EM EDUCAÇÃO AMBIENTAL | 1 |
| 4.SOLICITAR AUTORIZAÇÃO PARA LICENCIAMENTO AMBIENTAL DE ATIVIDADES OU EMPREENDIMENTOS | 1 |

TABELA 08 - Manifestações por tipo de serviços

Fonte: Ceará Transparente; Sistema de Ouvidorias; Ouvidoria Setorial da Secretaria do Meio Ambiente em 05/03/2023

3.4 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 2022.

| MANIFESTAÇÃO POR PROGRAMA ORÇAMENTÁRIO | |
|---|------------|
| CEARÁ CONSCIENTE POR NATUREZA | 71 |
| CEARÁ MAIS VERDE | 59 |
| GESTÃO E DESENVOLVIMENTO ESTRATÉGICO DE PESSOAS | 23 |
| RESÍDUOS SÓLIDOS | 15 |
| GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ | 12 |
| CEARÁ DA PROTEÇÃO E BEM ESTAR ANIMAL | 8 |
| CEARÁ NO CLIMA | 5 |
| TOTAL GERAL..... | 193 |

TABELA 09 - Manifestações por Programa Orçamentário

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

3.5 - MANIFESTAÇÕES POR UNIDADES INTERNAS

As unidades mais demandadas na Ouvidoria da SEMA em 2022 foram: Coordenadoria de Educação Ambiental e Articulação Social - **COEAS**, Coordenadoria de Biodiversidade - **COBIO** e Coordenadoria de desenvolvimento Sustentável - **CODES**-Coordenadoria Administrativa Financeira-**COAF** - Coordenação de Defesa Animal - **COANI**, conforme tabela 10, abaixo.

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

COBIO

| | | |
|--------------|----|----|
| SOLICITAÇÕES | 25 | 80 |
| RECLAMAÇÕES | 36 | |
| SUGESTÕES | 03 | |
| ELOGIOS | 0 | |
| DENÚNCIA | 16 | |

CODES

| | | |
|--------------|----|----|
| SOLICITAÇÕES | 16 | 26 |
| RECLAMAÇÕES | 06 | |
| ELOGIO | 02 | |
| DENÚNCIAS | 02 | |
| SUGESTÕES | 0 | |

COEAS

| | | |
|--------------|----|----|
| SOLICITAÇÕES | 0 | 15 |
| RECLAMAÇÕES | 10 | |
| SUGESTÕES | 03 | |
| DENÚNCIAS | 02 | |
| ELOGIOS | 0 | |

COAF

| | | |
|--------------|----|---|
| SOLICITAÇÕES | 03 | 9 |
| RECLAMAÇÕES | 02 | |
| SUGESTÕES | 0 | |
| ELOGIOS | 0 | |
| DENÚNCIA | 04 | |

COANI

| | | |
|--------------|----|---|
| SOLICITAÇÕES | 05 | 9 |
| RECLAMAÇÕES | 03 | |
| SUGESTÕES | 01 | |
| ELOGIOS | 0 | |
| DENÚNCIA | 0 | |

TABELA 10 - Manifestações por Unidades mais demandadas

Fonte: Ceará Transparente; Sistema de Ouvidorias; Ouvidoria Setorial da Secretaria do Meio Ambiente em 05/03/2023

PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES POR UNIDADE 2022

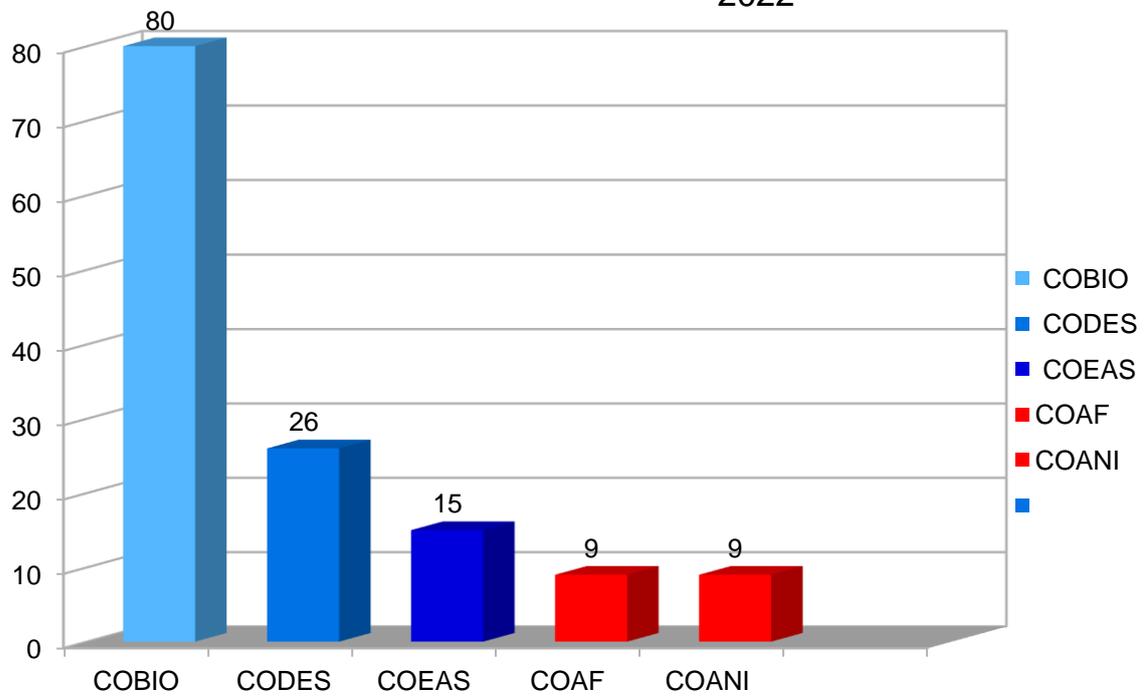


Gráfico 07 - M Manifestações por unidades mais demandadas em 2022

Fonte: Ceará Transparente; Sistema de Ouvidorias; Ouvidoria Setorial da Secretaria do Meio Ambiente em 05/03/2023

3.6 - MANIFESTAÇÕES POR MUNICÍPIOS

3.6.1 - MUNICÍPIOS NO ESTADO DO CEARÁ

Em 2022, das manifestações que tiveram seus municípios de origem identificados, 93(noventa e três) foram no Estado do Ceará. Esse número representa 48,19% 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 | 50 |
| | 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 | |
| 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

3.6.2 - 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

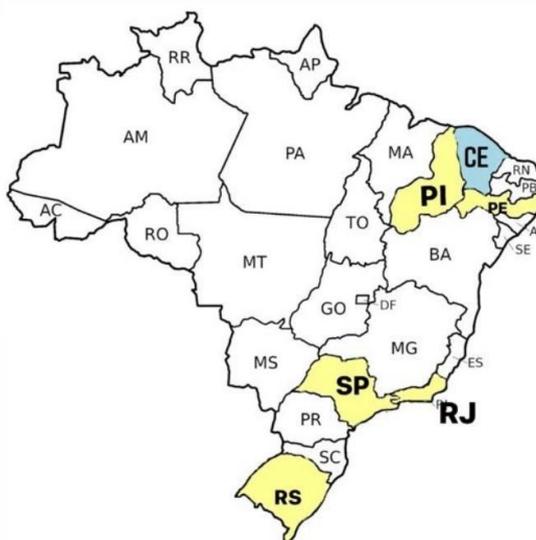


FIGURA 03 - Mapa do Brasil com identificação dos Estados com registros de manifestações

INDICADORES DA OUVIDORIA

3.1 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 cidadão.

| INDICADORES DE RESOLUBILIDADE | 2021 | 2022 |
|---|------------|------------|
| Manifestações Respondidas no Prazo | 306 | 192 |
| Manifestações Respondidas fora do Prazo * | 1 | 1 |
| Manifestações em apuração no prazo (não concluídas) | 1 | 0 |
| Manifestações em apuração fora prazo (não concluídas) | 0 | 0 |
| TOTAL | 308 | 193 |

TABELA 13- Resolubilidade das manifestações

Fonte: Ceará Transparente; Sistema de Ouvidorias; Ouvidoria Setorial da Secretaria do Meio Ambiente em 20/04/2023

| ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE | | |
|---|----------------------------------|----------------------------------|
| SITUAÇÃO | Índice de Resolubilidade em 2021 | Índice de Resolubilidade em 2022 |
| Manifestações Finalizadas no Prazo | 99,67 | 99,48% |
| Manifestações Finalizadas fora do Prazo | 0,32% | 0,52% |

TABELA 14- Índice de Resolubilidade das manifestações

Fonte: Ceará Transparente; Sistema de Ouvidorias; Ouvidoria Setorial da Secretaria do Meio Ambiente em 20/04/2023

3.1.1 - 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.

3.1.2 - 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 6 (seis) 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.

| | |
|-------------------------------------|---------------|
| Tempo Médio de Resposta 2021 | 5 dias |
| Tempo Médio de Resposta 2022 | 6 dias |

3.2 SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA

3.2.1 Índice Geral de Satisfação

Observamos uma redução no índice de satisfação em 2022 (71,00%) em comparação ao ano de 2021 (79,65%).

| Resultados da Pesquisa de Satisfação | |
|---|---------------|
| A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento | 3,96 |
| B. Com o tempo de retorno da resposta | 4,18 |
| C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação | 4,36 |
| D. Com a qualidade da resposta apresentada | 3,75 |
| Média | 4,06 |
| Índice de Satisfação: | 71,00% |

TABELA 15- Índice Geral de satisfação dos usuários

Fonte: Ceará Transparente; Sistema de Ouvidorias; Ouvidoria Setorial da Secretaria do Meio Ambiente em 20/04/2023

3.2.2 - AÇÕES PARA MELHORIA DO ÍNDICE DE SATISFAÇÃO

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.

3.2.3 - AMOSTRA DE RESPONDENTES

| | |
|------------------------------------|--------|
| Total de manifestações finalizadas | 192 |
| Total de pesquisas respondidas | |
| 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

3.2.4 - Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

| | |
|---|------|
| Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era: | 3,75 |
| Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi: | 3,93 |

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 manifestações dirigidas à SEMA em 2022 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 alcançamos 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

Um dos pontos recorrentes foram quanto ao pagamento das parcelas mensais do Programa Agente Jovem Ambiental - AJA e Cientista Chefe

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

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

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 do Programa.

6 - BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Como fazemos parte da nova gestão não obtivemos resposta sobre os benefícios alcançados no ano de 2022.

7 - COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIA

| DATA | EVENTO |
|--------------|---|
| 08/02/2022 * | I ENCONTRO DE INTEGRAÇÃO DE CONTROLE INTERNO |
| 15/02/2022 | II ENCONTRO DE INTEGRAÇÃO DE CONTROLE INTERNO: PRESTAÇÃO DE CONTAS ANUAL – SISTEMA DE CONTROLE INTERNO |
| 23/02/2022 * | I REUNIÃO DA REDE DE FOMENTO AO CONTROLE SOCIAL |
| 24/02/2022 | PCA E TCE |
| 01/03/2022 | III ENCONTRO DE INTEGRAÇÃO DE CONTROLE INTERNO – orientações para gestão e fiscalização dos contratos |
| 10/03/2022 | Encontro sobre o Relatório de Monitoramento e Implementação da LAI |
| 15/03/2022 | IV ENCONTRO DE INTEGRAÇÃO DE CONTROLE INTERNO – Orientações sobre gestão financeira e orçamentária |
| 16/03/2022 | VIII ENCONTRO VIRTUAL DA REDE DE OUVIDORIAS E TRANSPARÊNCIA |
| 17/03/2022 | OFICINA DO RANKING DA TRANSPARÊNCIA – TRANSPARÊNCIA ATIVA E PASSIVA |
| 22/03/2022 | TIRA DÚVIDAS DE OUVIDORIA |
| 29/03/2022 | V ENCONTRO DE INTEGRAÇÃO DE CONTROLE INTERNO - SERVIÇOS DE INFORMAÇÕES SOBRE REQUISITOS FISCAIS |
| 12/04/2022 | VI ENCONTRO DE INTEGRAÇÃO DE CONTROLE INTERNO – |

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 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 2022 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 34 BOLETINS MENSIS DE OUVIDORIA - DEBATENDO TEMAS SENSÍVEIS
- 8.8 GERENCIAMENTO DE RISCOS DA OUVIDORIA
- 8.9 CRIAÇÃO DO FLUXO DE OUVIDORIA
- 8.10 OUVIDORIA ITINERANTE

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

9 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

A comunicação foi a palavra-chave da Ouvidoria da SEMA em 2022. 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.

As dificuldades percebidas ao fazer este relatório e o atraso da entrega do mesmo se deu por uma mudança de gestão, cito aqui que os gestores da ouvidoria do ano de 2022 foram exonerados, as informações que obtive nesse relatório que estavam disponíveis na plataforma da CGE consta todas nesse relatório, mais existem informações que não consegui obter para justificar as diferenças de um ano para o outro, como por exemplo no item 7 desse relatório que cita as atividades da ouvidoria no ano de 2022 só consegui essas informações até o mês de abril . Estamos iniciando esse ano sabendo que estamos no lugar certo para promover melhorias. Que nosso papel seja ainda mais relevante para a sociedade em 2023.

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.

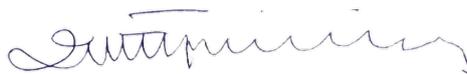
Reiteramos nossos elogios aos permanentes avanços dos trabalhos da CGE pertinentes às ações de Ouvidoria, tanto quanto ao Sistema Ceará Transparente, como às capacitações disponibilizadas e ao suporte sempre presente.

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 e Mudança do Clima, relativo ao Relatório de Gestão de Ouvidoria 2022.

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

Fortaleza-CE, 05 de maio de 2023



Vilma Maria Freire dos Anjos

**Secretária do Meio
Ambiente e Mudança do
Clima**

Secretaria do Meio Ambiente e Mudança do Clima- SEMA

ANEXO I

Boas práticas

ANEXO I

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: 09/02/2022 A 12/07/2022

SEGUNDA FASE: 13/07/2022 A 31/12/2022

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:



AJA
Agente Jovem
Ambiental

7. Onde posso tirar mais dúvidas?
• **Através do telefone da
Ouvidoria da SEMA
(85) 3108 2794 ou pelo
E-mail: aja@sema.ce.gov.br.**



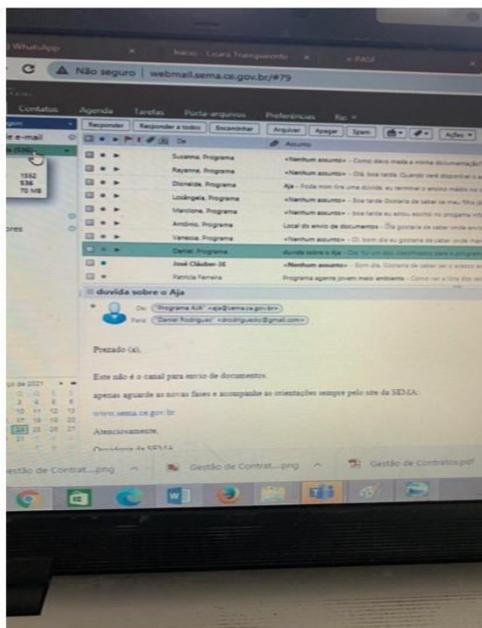
AJA
Agente Jovem
Ambiental

RESUMO DA
SEMANA

305 ligações

358 e-mails
(aja@sema.ce.gov.br)

OUIVITORIA
DA SEMA



Utilização das manifestações por município



Gráfico 01 - Manifestações por unidades nos Semáforos em 2021
Fonte: Ceará Planejamento, Sistema de Qualidade, Divisão Social de Secretaria do Meio Ambiente



6. 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 2022, 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 I

7. Boas práticas

8.2 DIÁLOGOS DE OUVIDORIA

1. Título: DIÁLOGOS DE OUVIDORIA

2. Período de realização da Prática/Ação:

Julho e Agosto de 2022

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 2022 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 2022 foram realizados dois eventos, ambos virtuais. O primeiro com a Coordenadoria de Desenvolvimento Sustentável em 22/07/2022 e o segundo com a Coordenadoria de Biodiversidade em 31/08/2022.

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 I

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 2022

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.
- ✓ 47 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:

PROGRAMA AUXÍLIO CATADOR



Em 2020, devido a pandemia da COVID-19, aumentou a vulnerabilidade social da categoria dos catadores de materiais recicláveis, que viram, por exemplo, a capacidade econômica cair decorrente da falta de material para coletar. Foi quando o Governo do Estado criou a política pública social (Lei nº17.256/2020) com o objetivo de assegurar a redução dos impactos no meio ambiente, em decorrência dos serviços ambientais prestados pelos catadores cearenses associados, a partir da realização da coleta seletiva.

Em 2021, o governo aprova a Lei Nº17.377/2021, tornando o Programa Auxílio Catador uma política permanente. De acordo com o programa realizado pela Secretaria do Meio Ambiente e Mudança do Clima (SEMA), é repassado o valor financeiro diretamente aos catadores, por meio de cartão bancário personalizado, buscando-se, em contrapartida a esse apoio, o incremento de atividades relativas à reutilização, reciclagem e tratamento dos resíduos sólidos.

Os beneficiários comprovaram a produtividade mínima mensal de triagem e classificação dos recicláveis e recebem a remuneração de $\frac{1}{4}$ (um quarto) do salário mínimo. Dessa forma, a SEMA repassa o valor financeiro diretamente aos catadores, por meio de cartão bancário personalizado, buscando-se, em contrapartida a esse apoio, o incremento de atividades relativas à reutilização, reciclagem e tratamento dos resíduos sólidos.

No ano de 2022, a SEMA repassou o benefício para um total de 2.858 catadores, de 77 associações e ou cooperativas, distribuídas em 90 municípios do estado, no valor total de R\$ 10,5 milhões. Os catadores

coletaram 15 mil toneladas de resíduos recicláveis. O que foi descartado como lixo, virou fonte de renda para os catadores

Dessa forma, a política pública, contribui para:

1. a mobilidade social dos catadores;
2. o fortalece o associativismo na categoria de catadores;
3. amplia o volume de materiais recicláveis coletados e comercializados pelos catadores;
4. complementa e aumenta a renda per capita dos mesmos.

A reciclagem é considerada um investimento necessário para a destinação de resíduos dentro da política ambiental do estado. Além de evitar a poluição do ar, água e solo, também pode ser uma aliada no aumento da vida útil dos aterros sanitários, estimada em cerca de 20 anos. O reaproveitamento desses materiais reduz a quantidade e o potencial poluidor dos resíduos sólidos que são dispostos nessas áreas, de acordo com a Fundação Nacional de Saúde (Funasa).

PEDEA: pesquisa, tecnologia e meio ambiente andam juntos na SEMA



LANÇAMENTO

Plataforma de Dados Ambientais do Ceará

26 DE DEZEMBRO | 15H

Local: Galeria do Palácio da Abolição

Endereço: Av. Barão de Studart, 401 - Meireles, Fortaleza - CE



A Secretaria do Meio Ambiente e Mudança do Clima (SEMA) disponibilizou para população cearense, a partir de dezembro de 2022, a Plataforma Estadual de Dados Espaciais Ambientais (Pedeia). Trata-se de um software de aplicação web integrado a uma base de dados espacial que garantirá de forma transparente a comunicação com outros sistemas de informações já estruturados nos órgãos ambientais e de fiscalização do Estado do Ceará.

A PEDEA (<https://pedea.sema.ce.gov.br/portal/>) é um instrumento previsto no Sistema Estadual do Meio Ambiente (SIEMA). Tem por objetivo promover o adequado ordenamento na geração, no armazenamento, no acesso, no compartilhamento, na disseminação e no uso dos dados georreferenciados pelos órgãos ambientais do Estado, visando ao desenvolvimento socioambiental do Ceará com sustentabilidade. As informações podem ser acessadas em qualquer lugar do mundo pelo celular ou pelo computador, bastando ter uma conexão com a Internet. Por meio da Pedeia, o cidadão vai poder acessar informações ambientais diversas sobre o Ceará, relacionadas por exemplo, aos instrumentos de gestão ambiental e de ordenamento territorial, como o Atlas Costeiro Marinho, permitindo melhor compreensão da dinâmica socioambiental do território cearense.

Composta por três módulos principais: base de dados, servidor geográfico e um portal, a PEDEA abriga o “Atlas Digital Costeiro e Marinho do Ceará”, e visa, inicialmente, unificar informações da Zona Costeira e Ambiente Marinho do território cearense, de forma que todas as partes interessadas possam ter acesso à informação permitindo celeridade e avanço no processo de tomada de decisão em diversas searas, baseada na ciência.

A base de dados é o módulo que abriga e mantém seguro todos os dados da plataforma. O servidor geográfico é o software que processa os dados persistidos na base de dados em mapas digitais e os mantém publicados na internet. O portal é a aplicação que permite visualizar e interagir, de forma intuitiva, todos os mapas publicados no servidor geográfico e em outros servidores de mapas acessíveis na web.

A PEDEA é um produto do Programa Cientista Chefe Meio Ambiente SEMA/Funcap, que tem como objetivo, unir o meio acadêmico e a gestão pública. Por meio do programa, equipes de pesquisadores estão trabalhando nas secretarias ou órgãos mais estratégicos do governo estadual para identificar soluções de ciência, tecnologia e inovação que possam ser implantadas para melhorar os serviços e, desta forma, dar mais qualidade de vida para a população.

O Programa é uma iniciativa da Fundação Cearense de Apoio ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico (FUNCAP) em conjunto com a SEMA, Semace e Instituto de Ciências do Mar (Labomar), da Universidade Federal do Ceará (UFC).

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 I

6. 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:**

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/2022.

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

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

foi 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 I

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 2022

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.

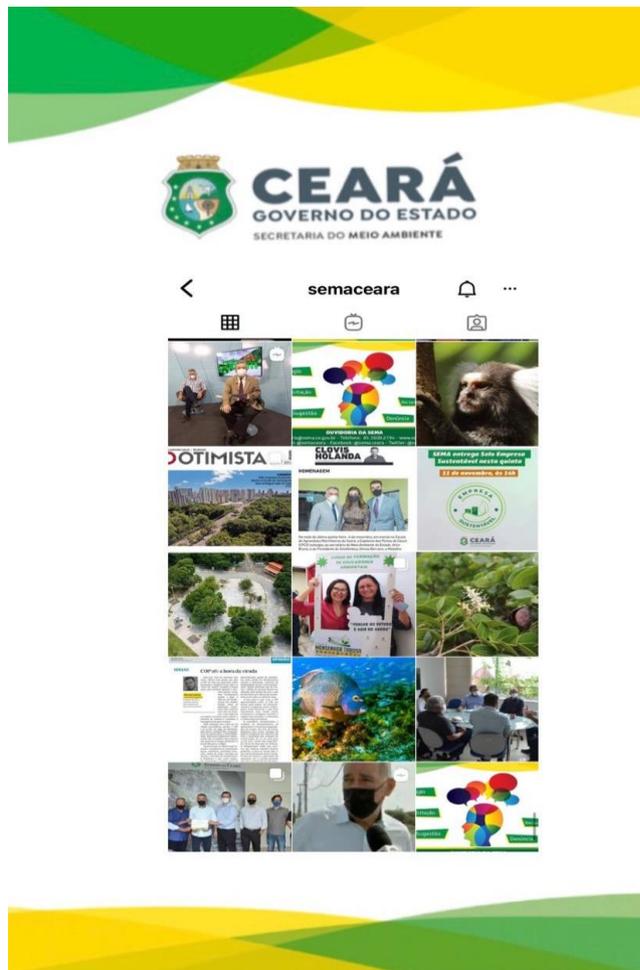
Inicialmente, realizamos um levantamento quantitativo e qualitativo para verificar as necessidades e adequações aos espaços físicos, aos recursos financeiros e às condições de utilização, modo de sustentabilidade, dentre outras.

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
- ✓ Confecção de banner a partir da arte escolhida
- ✓ Postagem nas redes sociais

6. Evidências da realização da Ação/Prática:



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 I

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 2022

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 I

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/2022

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. **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 I

7. 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 2022

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 pela 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 239 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 Airles 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 I

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 2022

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.

ANEXO I

6. 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 2022

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:

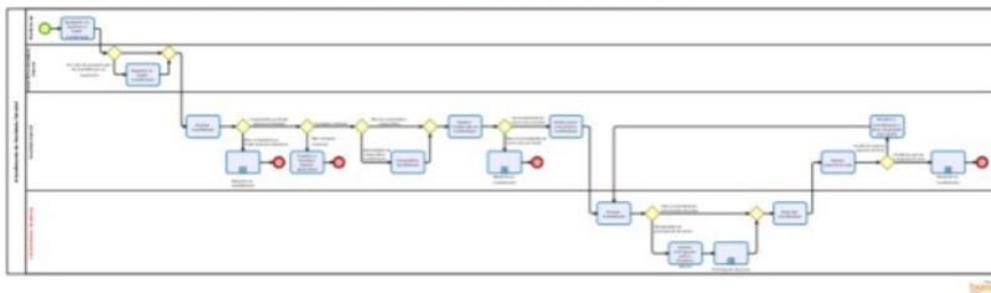
Elaboramos nosso fluxo de Ouvidoria que foi apresentado à Secretária de Planejamento e Gestão Interna e devidamente validado como instrumento de gestão.

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

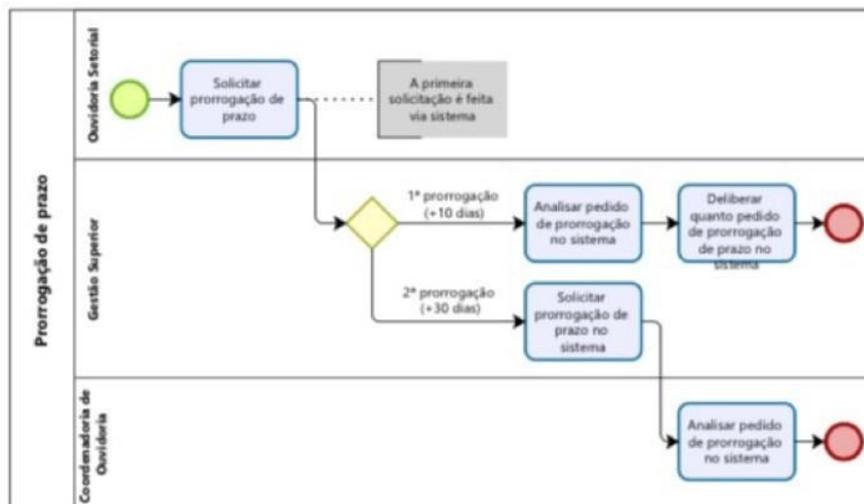
- ✓ desenho do fluxo pela Ouvidoria setorial;
- ✓ apresentação à área de tecnologia para os ajustes e adaptação ao Bizagi;
- ✓ apresentação à Secretaria de Planejamento e Gestão para validação e postagem na plataforma NATUUR.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:

1 ATENDIMENTO DE OUVIDORIA SETORIAL

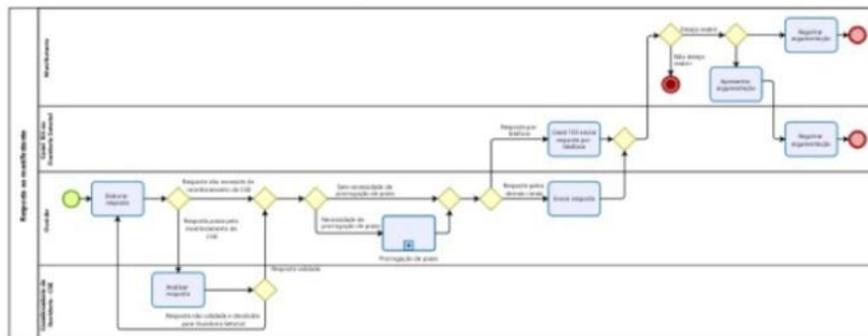


2 PRORROGAÇÃO DE PRAZO



Powered by
bizagi
Modeler

3 RESPOSTA AO MANIFESTANTE



Powered by
bizagi
Modeler

7. BENEFÍCIOS DA AÇÃO:

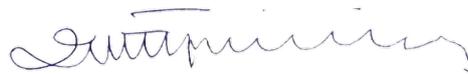
- ✓ Facilita a organização do seu raciocínio;
- ✓ É mais representativo que um processo escrito;
- ✓ Facilita a elaboração das atividades e tarefas;
- ✓ Identifica pendências, pontos de estrangulamento, atividades que não agregam valor;
- ✓ Localizar elos e elementos desconexos ou perdidos;
- ✓ Compreender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

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, 29 de maio de 2023



Vilma Maria Freire dos Anjos

**Secretária do Meio
Ambiente e Mudança do
Clima**

Secretaria do Meio Ambiente e Mudança do Clima- SEMA

Vilma Freire
Secretária do Meio Ambiente e Mudança do Clima

Gustavo Vicentino
Secretário Executivo de Planejamento e Gestão

Fernando Bezerra
Secretário Executivo

Anne Aguiar Barbosa
Assessora Jurídica

Maik Santos
Coordenador Administrativo Financeiro

Cibele Nunes de Assunção
Cibele Nunes

Técnica administrativa da Ouvidoria



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



CEARÁ
Transparente

WWW.CEARATRASPARENTE.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