

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA 2023



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



CEARÁ
Transparente

WWW.CEARATRASPARENTE.CE.GOV.BR

Relatório de Gestão de Ouvidoria 2023

PERÍODO: 1º DE JANEIRO A 31 DE DEZEMBRO DE 2023

Corpo Gestor do Órgão

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

Fernando Faria Bezerra
Secretário Executivo

Gustavo de Alencar e Vicentino
Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna

Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria

Karine Fátima Barros de Oliveira
Assessora de Controle Interno e Ouvidoria

Anne Aguiar Barbosa
Assessora Jurídica

Demétrio de Andrade Bezerra Farias
Assessor de Comunicação

Cibele Nunes de Sousa
Técnica Administrativo

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	04
2. PROVIDENCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR	05
3. OUVIDORIA EM NÚMEROS DE 2022(PERFIL DE MANIFESTAÇÕES	06
3.1. Análise Quantitativa Das Manifestações De Competência Do Poder Executivo Estadual	06
3.1.1. Evolução Dos Últimos 6 Anos	06
3.1.2. Demonstrativo Mensal – Comparativo 2021 X 2022	07
3.1.3. Demonstrativo Mensal- Ano 2022	08
3.1.4. Análise Quantitativa Das Manifestações Telefônicas/E-Mail Em Período De Teletrabalho.....	9
3.2. Manifestações Por Meio De Entrada	10
3.3. Manifestações Por Tipo	12
3.3.1. Manifestações Por Tipo E Assunto	14
3.3.2. Manifestações Por Assuntos E Sub Assunto	17
3.3.3 Manifestações Por Tipo De Serviço	18
3.4. Manifestações Por Programa Orçamentário	18
3.5. Manifestações Por Unidades Internas	19
3.6. Manifestações Por Município	21
3.6.1. Manifestações Por Município No Estado Do Ceará	21
3.6.2. Manifestações Por Municípios Em Outros Estados	23
4. INDICADORES DA OUVIDORIA	24
4.1. Resolubilidade Das Manifestações	24
4.1.1. Ações Para Melhoria Da Resolubilidade	24
4.1.2. Tempo Médio De Resposta	24
4.2.Satisfação Dos Usuários Da Ouvidoria	25
4.2.1 Índice Geral De Satisfação	25
4.2.2 Ações Para Melhoria Do Índice De Satisfação	25
4.2.3 Amostra De Respondentes	25
4.2.4 Índice De Perspectiva Do Cidadão Com A Ouvidoria	26
5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS	26
5.1.Motivos Das Manifestações	26
5.2.Análise Dos Pontos Recorrentes	26
6. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIA	27
7. BOAS PRÁTICAS DA OUVIDORIA	27
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS	28
9. SUGESTÕES DE MELHORIAS	28
Anexo I – Descrição Das Boas Práticas	29

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 01 - Tipo de manifestações	12
FIGURA 02 - Mapa do Ceará com identificação das manifestações por município	21
FIGURA 03 - Mapa do Brasil com identificação dos Estados com registros de manifestações	23

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 01 – Ouvidoria sema – evolução de manifestação	7
GRÁFICO 02 - Evolução quantitativa mês a mês - ano de 2023	8
GRÁFICO 03 - Comparativo por meio de entrada nos dois últimos anos... ..	11
GRÁFICO 04 - Percentual de manifestações por meio de entrada – ano 2023	11
GRÁFICO 05 - Percentual de manifestações por tipo – ano 2023	13
GRÁFICO 06 - Manifestações por unidades mais demandadas em 2022	20
GRÁFICO 07 - Manifestações por unidades mais demandadas em 2022	22

LISTA DE TABELAS

TABELA 01 - Quantitativos mês a mês nos últimos 6 anos	6
TABELA 02 - Comparativo mensal com o ano anterior	7
TABELA 03 - Comparativo por meio de entrada nos dois últimos anos	10
TABELA 04 - Comparativo por tipo de manifestação nos dois últimos anos	13
TABELA 05 - Principais manifestações por tipo e assunto	16
TABELA 06 - Principais manifestações por assunto/sub assunto	17
TABELA 07 - Manifestações por tipo de serviços	18
TABELA 08 - Manifestações por Programa Orçamentário	19
TABELA 09 - Manifestações por Unidades mais demandadas	20
TABELA 10 - Manifestações com identificação de municípios do Ceará	22
TABELA 11 - Manifestações com identificação de municípios de outros Estados	23
TABELA 12 - Resolubilidade das manifestações	24
TABELA 13 - Índice de Resolubilidade das manifestações	24
TABELA 14 - Índice Geral de satisfação dos usuários	25
TABELA 15 - Amostra de respondentes	25
TABELA 16 - Índice de expectativa do cidadão com a Ouvidoria	27
TABELA 17 - Participação em eventos da Rede de Ouvidorias	27

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. 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.cearatransparente.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 2023.

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 NATUR.

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 participampes da Rede Ouvir a fim de promover agilidade no atendimento ao cidadão.

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

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

Em 2021, criamos o fluxo de Ouvidoria, desenvolvido na ferramenta Bizagi e inserido no nosso sistema NATUR, 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. envio é feito sempre que necessário.

3. OUVIDORIA EM NÚMEROS 2023 (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 2023.

Observamos que nos três 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	2023
JAN	5	40	22	19	17	28	15
FEV	5	8	4	12	28	22	9
MAR	10	8	12	14	31	09	39
ABR	10	5	14	10	24	17	29
MAI	11	7	17	12	23	37	25
JUN	6	9	8	12	25	11	15
JUL	11	16	12	19	36	24	11
AGO	15	9	10	24	47	20	39
SET	3	2	14	14	28	13	30
OUT	8	7	21	15	18	10	29
NOV	7	11	12	7	44	12	21
DEZ	14	7	18	8	12	04	25
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 SEMA EVOLUÇÃO MANIFESTAÇÕES

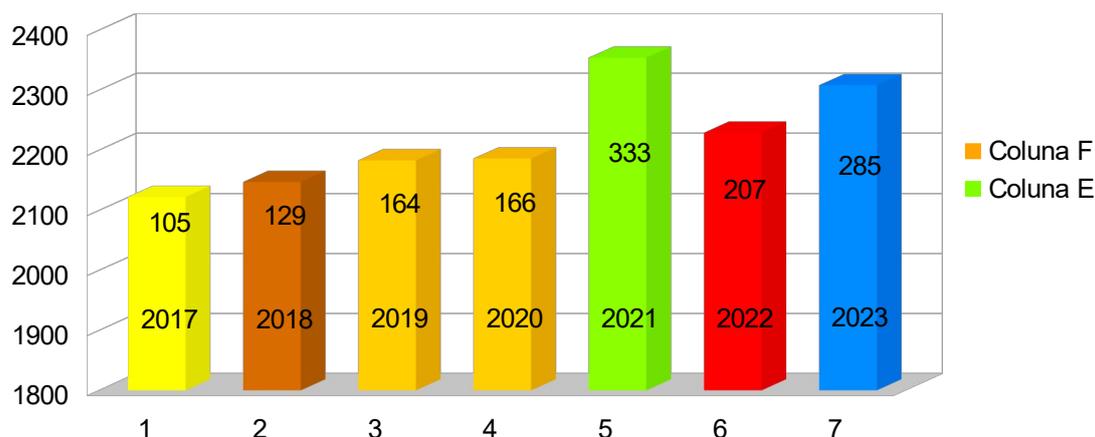


Gráfico 01 – Ouvidoria SEMA - Evolução de Manifestações

3.1.2. Demonstrativo Mensal – Comparativo 2022 X 2023

O ano de 2023 iniciou com percentagens baixas nos meses de janeiro e fevereiro. No entanto, em todos os outros meses podemos observar uma que teve uma alta significativa, conforme demonstrado na tabela comparativa abaixo. Esse aumento superou o percentual de 100% no mês de março e logo depois se manteve num bom percentual.

ANO				
MÊS:	2022	2023	VARIAÇÃO PERCENTUAL	
JAN	25	15	46,42%	↓
FEV	22	9	59,09%	↓
MAR	9	39	333,33%	↑
ABR	17	29	70,59%	↑
MAI	37	25	32,43%	↓
JUN	11	15	36,36%	↑
JUL	24	11	54,14%	↓
AGO	20	39	95%	↑
SET	13	30	130,77%	↑
OUT	10	29	190%	↑
NOV*	12	21	75%	↑
DEZ	04	25	525%	↑
TOTAL	207	285		
NCPPE*	-186			

TABELA 02 – Comparativo Mensal com o ano anterior

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

3.1.3. Demonstrativo Mensal – Ano de 2023

Em 2023 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 Março (39), agosto(39) e Setembro(30).

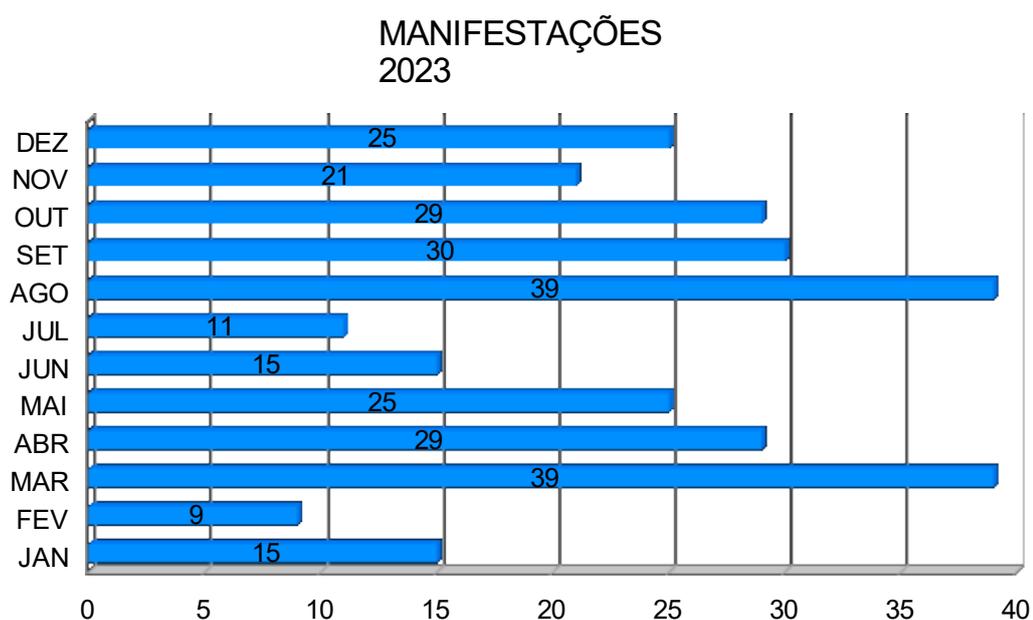


Gráfico 02 – Quantidade de manifestações mês a mês – ano 2023

Fonte: Ceará Transparente; Sistema de Ouvidorias; Ouvidoria Setori2I da Secretaria do Meio Ambiente em 15/01/2024

3.1.4. Análise Quantitativa das Manifestações Telefônicas/E-Mail em Período de Tele Trabalho

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	2022	%	2023	%
Internet	117	60,62%	60,62%	60,48%
Telefone 155	35	18,13%	18,13%	25,81%
Telefone	5	2,59%	2,59%	7,66%
E-mail	33	17,10%	17,10%	4,44%
Presencial	1	0,52%	0,52%	0,40%
Ceará App	1	0,52%	0,52%	0,00%
Cidadão on-line- Chat	0	0,00%	0,00%	0,81%
instagran	0	0,00%	0,00%	0,40%
Facebook	1	0,52%	0,52%	0,00%
Total	193		60,62%	
NCPEE *	4		18,13%	
TOTAL GERAL	189		2,59%	

*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 24/01/2024

MANIFESTAÇÕES POR MEIO DE ENTRADA

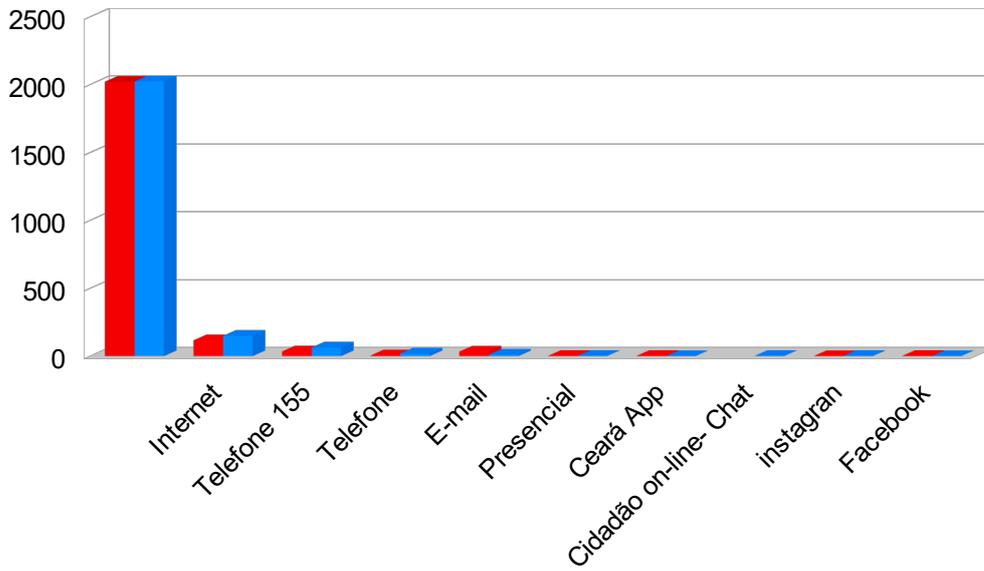


Gráfico 03- Comparativo por meio de entrada nos dois últimos anos
 Fonte: Ceará Transparente; Sistema de Ouvidorias; Ouvidoria Setorial da Secretaria do Meio Ambiente e Mudança do Clima em 15/01/2024

MANIFESTAÇÃO POR MEIO DE ENTRADA 2023

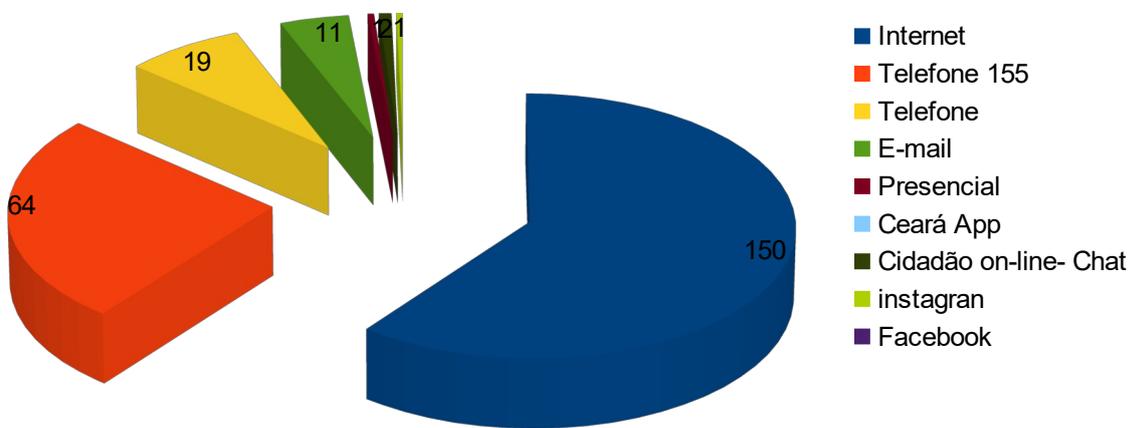


Gráfico 04 -Percentual de manifestações por meio de entrada – ano 2023
 Fonte: Ceará Transparente; Sistema de Ouvidorias; Ouvidoria Setorial da Secretaria do Meio Ambiente e Mudança do Clima em 15/01/2024

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	2022	2023	VARIAÇÃO QUANT.	%
Solicitação	79	59	25,31%	23,79%
Reclamação	68	114	67,64%	45,97%
Denúncia	28	60	114,28%	24,19%
Sugestão	8	4	50%	1,61%
Elogio	10	11	10%	4,44%
Total	193	248		
NCPEE* *NÃO COMPETE AO PODER EXECUTIVO ESTADUAL	4	1		
TOTAL	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

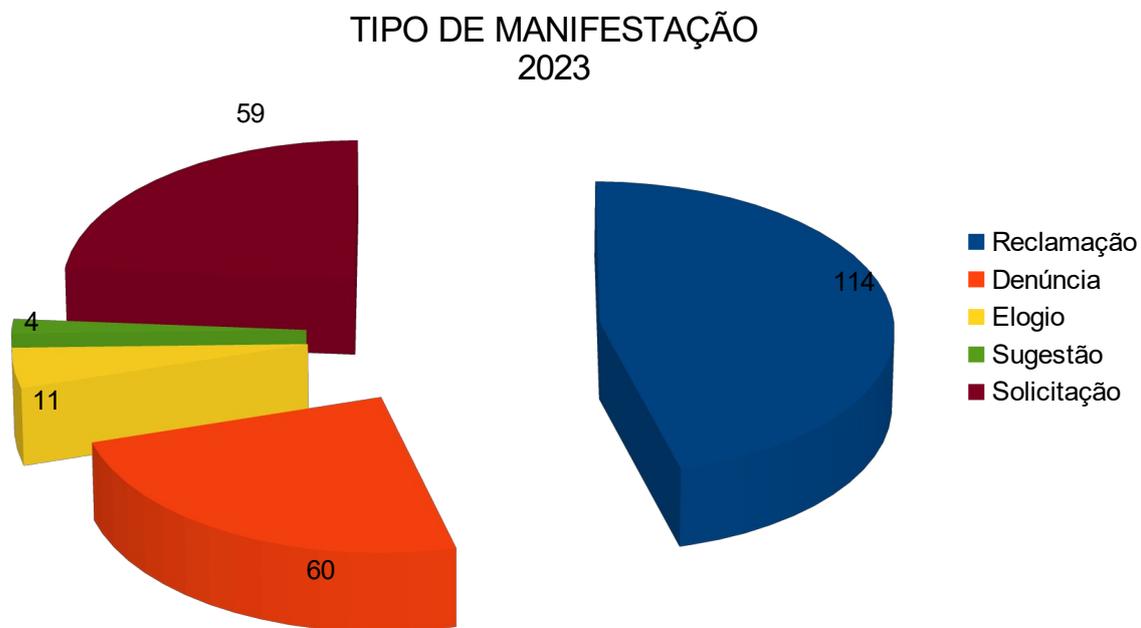


Gráfico 05 – Percentual de manifestações por tipo – ano 2023

Fonte: Ceará Transparente; Sistema de Ouvidorias; Ouvidoria Setorial da Secretaria do Meio Ambiente em 05/01/2024

3.3.1. Manifestações por Tipo e Assunto

Analisando as manifestações recebidas e correlacionando tipo x assunto:

Reclamação:

1. O Programa Auxílio Catador no ano de 2023 foi assunto que teve mais demanda, sendo 16 manifestações no total, 06 irregularidade na concessão do benefício e 10 na seleção dos beneficiários, O motivo da maioria das denúncias apresentadas no programa, foram provenientes do público que não tinha o perfil para participação do referido programa bem como as pessoas que foram desvinculadas por não participarem mais da associação e conseqüentemente não desempenharem a atividade de catação, bem como o cumprimento do atendimento à produtividade mínima necessária para efetivação de pagamento mensal do Auxílio Catador.

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.

Solicitação:

1. Solicitação sobre a prestação de serviços públicos foi primeira pauta mais demandada.

2. A segunda pauta mais demandada foi estrutura e funcionamento do parque ecológico do rio cocó.

3. E em terceiro temos orientações sobre prestação dos serviços dos órgãos públicos.

Denúncia:

Ao todo, em 2023 foram recebidas 60 denúncias, 03 acúmulo indevido de cargos 12 apuração e procedimento sobre crime contra meio ambiente, 06 assédio moral, 07 conduta inadequada de servidor/colaborador, 01 cuidado com animais, 01 projeto viva o parque, 01 estrutura e funcionamento da ouvidoria, 05 estrutura e funcionamento do parque do rio cocó, 05 policiamento e fiscalização ambiental, 01 programa e contratos e convênios, 02 programa agente jovem ambiental-AJA, 16 programa auxílio catador 06 irregularidade na concessão do benefício e 10 na seleção dos beneficiários, 01 unidades de conservação- UCS

Sugestão:

Das sugestões recebidas em 2023, pela Ouvidoria da SEMA, foram no total 04. 2 cuidado com animal – recolhimento, 2 ação de desenvolvimento sustentável, 1 resíduos sólidos e 1 manejo sustentável.

Elogio:

Esse tipo de manifestação merece uma atenção especial. A Sema no ano de 2023 recebeu 11 elogios. Os quais foram, 1 ações de desenvolvimento sustentável, 1 ao Governador do estado, 3 servidor público e colaborador, 3 serviços prestados pelo órgão,

3 serviços prestados pelo órgão, 1 programas e projetos governamentais , 1 emprego e estágio e 1 estrutura e funcionamento do parque botânico do ceará.

Tabela de Assuntos		
Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	1. APURAÇÃO E PROCEDIMENTO SOBRE CRIMES DIVERSOS AMBIENTAIS	08
	2. ASSÉDIO MORAL	02
	3. ACORDO DE COOPERAÇÃO/ PARCERIAS INSTITUCIONAIS	01
	4. AÇÕES DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL	01
	5. ATRASO FALTA DE PAGAMENTO PESSOAL	14
	6. CUIDADO COM ANIMAIS	01
	7. EDUCAÇÃO AMBIENTAL	04
	8. ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	07
	9. ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO PARQUE BOTÂNICO DO CEARÁ	03
	10. ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO PARQUE DO RIO COCÓ	08
	11. INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	18
	12. POLÍTICAS PÚBLICA E PROJETOS AMBIENTAIS	02
	13. PROGRAMA AGENTE JOVEM AMBIENTAL	21
	14. TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	03
	15. UNIDADE DE CONSERVAÇÃO (UCs)	
Solicitação	1. AÇÕES DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL	02
	2- ACORDO DE COOPERAÇÃO	02
	3- ACÚMULO INDEVIDO DE CARGOS	01
	4. APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	01
	5. AUDIÊNCIAS E ENCONTROS COM GESTORES PÚBLICOS	01
	6. CUIDADO COM OS ANIMAIS	01
	7. DIVULGAÇÃO DE EVENTOS NA INSTITUIÇÃO	01
	8. EDUCAÇÃO AMBIENTAL	01
	9. EMPREGO/ESTÁGIO	03
	10. ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	02
	11. ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO PARQUE BOTÂNICO DO CEARÁ	01
	12. ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO PARQUE ECOLÓGICO DO RIO COCÓ	08
	13. INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	02

	14.INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	07
	15. INSATISFAÇÃO COM PROCEDIMENTOS DE APURAÇÃO	02
	16. ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	07
	17. POLUIÇÃO SONORA (DIVERSOS)	03
	18. PROGRAMA AUXÍLIO CATADOR	03
	19.PROGRAMA CIENTISTA CHEFE MEIO AMBIENTE	01
	20. PUBLICAÇÃO DE TRABALHOS CIENTÍFICOS/ACADÊMICOS	01
	21. RESÍDUOS SÓLIDOS	01
	22. TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	03
	23. UNIDADES DE CONSERVAÇÃO - UCs	02
Denúncia	1. ACÚMULO INDEVIDO DE CARGOS	03
	2. APURAÇÃO SOBRE CRIMES DIVERSOS	11
	3.UNIDADES DE CONSERVAÇÃO - UCs	01
	4. POLICIAMENTO E FISCALIZAÇÃO AMBIENTAL	05
	5. ASSÉDIO MORAL	06
	6. CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	07
	7. CUIDADO COM OS ANIMAIS	01
	8. EDUCAÇÃO AMBIENTAL	01
	9. ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA	05
	10. ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO PARQUE ECOLÓGICO DO RIO COCÓ	05
	11. POLICIAMENTO E FISCALIZAÇÃO AMBIENTAL	05
	12. PROBLEMAS EM CONTRATOS E CONVÊNIOS	01
	13. PROGRAMA AGENTE AMBIENTAL JOVEM – AJA	02
	14. PROGRAMA AUXÍLIO CATADOR	16
Sugestão	1.ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	03
	2. ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	03
	3- AÇÕES DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL	01
	4. ELOGIO AO GOVERNADOR DO ESTADO	01
	5. ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	03
	6. ELOGIO A PROGRAMAS E PROJETOS GOVERNAMENTAIS	01
	7. EMPREGO/ESTÁGIO	01
	8. 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 e mudança do clima

3.3.2. Manifestações por Assunto/Sub Assunto

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

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

ASSUNTO/SUB ASSUNTO		
Assuntos	Assuntos/Sub Assuntos	Total
1. POLÍTICAS PÚBLICAS E PROJETOS AMBIENTAIS	Sub Assunto 1.1 PROGRAMA AGENTE JOVEM AMBIENTAL *	8
	Sem Sub Assunto	
2. ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO PARQUE ECOLÓGICO DO RIO COCÓ	Sub Assunto 2.1 ATIVIDADES DE GESTÃO E MANUTENÇÃO/LAZER	1
3. ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	SEM SUB ASSUNTO	8
4. UNIDADES DE CONSERVAÇÃO	Sub Assunto 4.1 ATIVIDADES DE GESTÃO E MANUTENÇÃO	3
	4.2 CADASTRO ESTADUAL DE UCs (ADMINISTRAÇÃO DAS UCs)	
5- INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	SUB ASSUNTO 5.1 DESORGANIZAÇÃO 5.2 DESATUALIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES 5.3 DEMORA NO ATENDIMENTO	3
6. CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR /COLABORADOR	Sub Assunto 6.1 ATO INDISCIPLINAR OU INSUBORDINAÇÃO 6.2 AGRESSÃO VERBAL 6.3 DESVIO DE FUNÇÃO 6.4 DESÍDIA FUNCIONAL (NEGLIGÊNCIA, DESINTERESSE, MÁ VONTADE, OUTROS)	4
6. APURAÇÃO SOBRE CRIMES DIVERSOS	Sub Assunto 6.1 INVASÃO DE ÁREA PÚBLICA 6.2 ORIENTAÇÕES SOBRE PROCEDIMENTOS POLICIAIS	2

3.3.3. 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 2023; 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.

TIPOS DE SERVIÇOS	
Assuntos/Sub Assuntos	Total
1.REGISTRAR AGENDAMENTO DE EVENTOS NO PARQUE ESTADUAL DO BOTÂNICO	1
2. Uso da Areninha do Anfiteatro do Parque do Cocó	1
3.Consulta de Processos	2
4.SOLICITAR AUTORIZAÇÃO PARA LICENCIAMENTO AMBIENTAL DE ATIVIDADES OU EMPREENDIMENTOS	1

TABELA 07 – Manifestações por tipo de serviços
Fonte: Ceará Transparente; Sistema de Ouvidorias; Ouvidoria Setorial da Secretaria do Meio Ambiente em 15/01/2024

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 85,89% na classificação das manifestações de Ouvidoria em 2023.

MANIFESTAÇÃO POR PROGRAMA ORÇAMENTÁRIO	
CEARÁ CONSCIENTE POR NATUREZA	213
CEARÁ MAIS VERDE	01
GESTÃO E DESENVOLVIMENTO ESTRATÉGICO DE PESSOAS	04
RESÍDUOS SÓLIDOS	03
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	22
CEARÁ DA PROTEÇÃO E BEM ESTAR ANIMAL	5
TOTAL GERAL	248

TABELA 08 – Manifestações por Programa Orçamentário

Fonte: Ceará Transparente; Sistema de Ouvidorias; Ouvidoria Setorial da Secretaria do Meio Ambiente em 15/01/2024

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 cearense.

PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES POR UNIDADE

COBIO		
SOLICITAÇÕES	26	105
RECLAMAÇÕES	48	
SUGESTÕES	0	
ELOGIOS	5	
DENÚNCIA	26	

CODES		
SOLICITAÇÕES	15	42
RECLAMAÇÕES	6	
SUGESTÕES	2	
ELOGIOS	18	
DENÚNCIA	1	

COEAS		
SOLICITAÇÕES	2	28
RECLAMAÇÕES	21	
SUGESTÕES	1	
ELOGIOS	3	
DENÚNCIA	1	

COAFI		
SOLICITAÇÕES	2	22
RECLAMAÇÕES	18	
SUGESTÕES	0	
ELOGIOS	0	
DENÚNCIA	20	

COANI		
SOLICITAÇÕES	0	4
RECLAMAÇÕES	1	
SUGESTÕES	2	
ELOGIOS	0	
DENÚNCIA	1	

TABELA 09 – Manifestações por Unidades mais demandadas

Fonte: Ceará Transparente; Sistema de Ouvidorias; Ouvidoria Setorial da Secretaria do Meio Ambiente em 05/03/202

PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES POR UNIDADE 2023

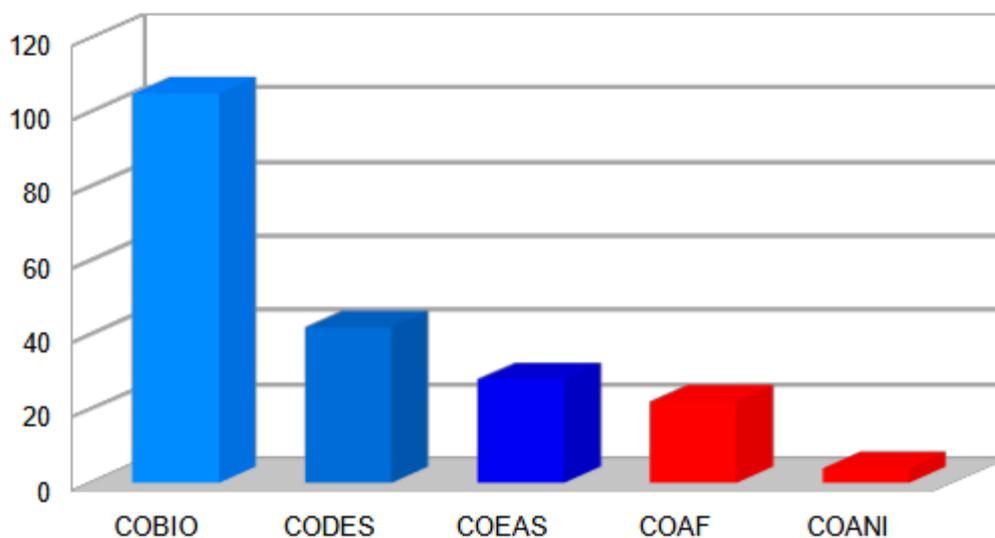


Gráfico 06 – Manifestações por unidades mais demandadas em 2023

Fonte: Ceará Transparente; Sistema de Ouvidorias; Ouvidoria Setorial da Secretaria do Meio Ambiente em 15/01/2024

3.6. Manifestações por Municípios

3.6.1. Municípios no Estado do Ceará

Em 2023, das manifestações que tiveram seus municípios de origem identificados, 95(noventa e cinco) foram no Estado do Ceará. Esse número representa 38,31% de total geral de manifestações recebidas no ano.



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

REGIÃO	MUNICÍPIO	QUANT	TOTAL
CARIRI	Juazeiro do Norte	3	7
	Crato	2	
	Barbalha	1	
	Araripe	1	
CENTRO SUL	Catarina	2	3

	Acopiara	1	
GRANDE FORTALEZA	Paracuru		65
	Pacajus	1	
	Maranguape	1	
	Itaitinga	2	
	Horizonte	2	
	Guaiúba	1	
	Fortaleza	51	
	aracati	1	
	Caucaia	2	
	Cascavel	1	
	Aquiraz	2	
LITORAL LESTE	Beberibe	2	2
LITORAL NORTE	Jijoca de Jericoacoara	1	5
	Granja	1	
	Cruz	1	
	Camocim	2	
LITORAL OESTE	Uruburetama	1	3
	Pentecoste	1	
	Itapipoca	1	
MACIÇO DE BATURITÉ	Redenção	1	4
	Itapiúna	2	
	Aracoiaba	1	
SERRA DA IBIAPABA	Viçosa do Ceará	2	5
	Ibiapina	1	
	Carnaubal	2	
SERTÃO CENTRAL	Milhã	3	4
	Ibicuitinga	1	
SERTÃO DE CANINDÉ	Paramoti	1	3
	Canindé	2	
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 10– Manifestações com identificação de municípios do Ceará

Fonte: Ceará Transparente; Sistema de Ouvidorias; Ouvidoria Setorial da Secretaria do Meio Ambiente em 15/01/2023

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	2022	2023
Manifestações Respondidas no Prazo	192	212
Manifestações Respondidas fora do Prazo *	1	0
Manifestações em apuração no prazo (não concluídas)	0	0
Manifestações em apuração fora prazo (não concluídas)	0	36
TOTAL	193	248

TABELA 12– 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 2022	Índice de Resolubilidade em 2023
Manifesta Finalizadas no Prazo	99,48%	85,48%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	0,52%	14,52%

TABELA 13 – Índice de Resolubilidade das manifestações

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

4.1.1. Ações Para Melhoria do Índice de Resolubilidade

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

4.1.2. Tempo Médio de Resposta

No âmbito da Ouvidoria, considerando a recepção das manifestações, envio à área interna, aprovação, redação final e envio, gira em torno de 6 (seis) dias.

Na dependência de áreas internas, o prazo médio é de aproximadamente 5 (cinco) dias.

A Ouvidoria da SEMA emite alerta ao Coordenador, quando a demanda está prestes a atingir o prazo interno estipulado que é padrão de 5 dias, podendo ser alterado,

diminuindo em decorrência da urgência ou aumentando em virtude da complexidade ou dificuldade de obtenção das informações.

Tempo Médio de Reposta 2022	6 dias
Tempo Médio de Reposta 2023	6 dias

4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

4.2.1. Índice Geral de Satisfação

Observamos uma redução no índice de satisfação em 2023 (50,00%) em comparação ao ano de 2022 (71,00%).

Resultado de Pesquisa de Satisfação	
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	2,5
B. Com o tempo de retorno da resposta	2,5
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	2,5
D. Com a qualidade da resposta apresentada	2,5
Média	2,5
Índice de Satisfação:	50,00%

TABELA 14 – Índice Geral de satisfação dos usuários

Fonte: Ceará Transparente; Sistema de Ouvidorias; Ouvidoria Setorial da Secretaria do Meio Ambiente em 15/01/2024

4.2.2. 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.

4.2.3. Amostra de Respondentes

Total de manifestações finalizadas	212
Total de pesquisas respondidas	
Representação da Amostra	85,48%

TABELA 15 – Amostra de respondentes

Fonte: Ceará Transparente; Sistema de Ouvidorias; Ouvidoria Setorial da Secretaria do Meio Ambiente em 15/01/2024

4.2.4. Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	4
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	2,5

TABELA 16– Índice de expectativa do cidadão com a Ouvidoria

Fonte: Ceará Transparente; Sistema de Ouvidorias; Ouvidoria Setorial da Secretaria do Meio Ambiente em 15/01/2024

5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1. Motivos das Manifestações

As manifestações dirigidas à SEMA em 2023 foram quase sempre relacionadas a questões com origem no Programa Agente Jovem Ambiental – AJA.

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

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

5.2. Análise dos Pontos Recorrentes

Um dos pontos recorrentes foram quanto ao pagamento das parcelas mensais do Programa Agente Jovem Ambiental – AJA e Auxílio Catador.

5.3. Providências Adotadas pelo Órgão/Entidade Quanto às Principais Manifestações Apresentadas

Assunto: Atraso no Pagamento das Parcelas do Programa Agente Jovem Ambiental e Auxílio Catador.

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. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIA

DATA	EVENTO
22/06/2023	III Reunião Da Rede De Ouvidorias 2023
07/08/2023	Módulo III Transparência: Sistema Público De Acesso A Informação
21/08/23	Módulo – Sistema de Controle Interno no Poder Executivo
24/10/2023	V Reunião da Rede de Ouvidorias
26/10/2023	54º Forum Permanente do Controle Interno
20/11/2023	Módulo VII - Inteligência Emocional com Foco na Ouvidoria

7. 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 2023 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:

7.1. A Ouvidoria é Um Elo com o Cidadão

7.2. Diálogos de Ouvidoria

7.3. Avaliando os Serviços da Sema

7.4. Avaliação da Ouvidoria pelo Público Interno

7.5. Identidade Visual a Ouvidoria Setorial

7.6. Atualização da Carta de Serviços para a Linguagem Simples

7.7. Informes De Ouvidoria – A Opinião do Cidadão Interferindo nas Decisões Governamentais 34 Boletins Mensais De Ouvidoria – Debatendo Temas Sensíveis

7.8. Gerenciamento de Riscos da Ouvidoria

7.9. Criação do Fluxo de Ouvidoria

7.10. Ouvidoria Itinerante

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

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A comunicação foi a palavra-chave da Ouvidoria da SEMA em 2023. 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.

Estamos iniciando esse ano sabendo que estamos no lugar certo para promover melhorias. Que nosso papel seja ainda mais relevante para a sociedade em 2024.

9. SUGESTÕES DE MELHORIA

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

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

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

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

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

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

ANEXO I

Boas Práticas

ANEXO I

1. Boas práticas

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:

Fevereiro a Julho 2023

Agosto a dezembro de 2023

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 sociedade em ações sustentáveis, sociais, econômicas e ambientais em espaços públicos, ampliando a inclusão social e ambiental, é a meta do Programa Agente Jovem Ambiental (AJA) e o Programa Auxílio Catador, lançado pelo Governo do Ceará sob gestão da Secretaria do Meio Ambiente e Mudança do Clima - 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 e aos cidadãos mais carente e vulnerável socialmente o imprescindível apoio governamental para amenizar as dificuldades decorrentes da pandemia

O 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.

O Programa Auxílio Catador foi instituído em 2020, através da Lei no 17.256, durante a pandemia da COVID-19, frente ao cenário de graves consequências sociais, econômicas e ambientais. O Programa Estadual de Reforço à Renda Decorrente da Prestação de Serviços Ambientais no Estado, adotou a postura de proporcionar ao cidadão mais carente e vulnerável socialmente o imprescindível apoio governamental para amenizar as dificuldades decorrentes da pandemia.

Com objetivo de implementação coordenada de ações sociais e ambientais no intuito de proporcionar aos catadores cearenses o apoio governamental necessário, inclusive financeiro, a fim de que possam enfrentar as adversidades sociais advindas com a pandemia em condições minimamente dignas, buscando-se, em contrapartida a esse apoio, o incremento de atividades relativas à reutilização, reciclagem e tratamento dos resíduos sólidos, todas de inquestionável impacto na proteção do meio ambiental, bem como de elevado valor para a coletividade.

No ano de 2023, o programa contemplou 3.655 catadores, distribuídos em 101 associações e/a cooperativas legalmente constituídas em 122 municípios cearenses e possui uma média mensal de 1.827.500 kg de materiais de resíduos recicláveis coletados pelos beneficiários do programa. No ano de 2023 foram coletadas mais de 21 mil toneladas de materiais recicláveis pelos beneficiários do PAC.

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 e CODES, 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 Auxílio Catador 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;
- 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 Coordenadoria de Desenvolvimento Sustentável – CODES
- 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
- A ação foi realizada pela equipe da Ouvidoria da SEMA.
- * 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
- *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. Evidências da realização da Ação/Prática:

Evidências da realização da Ação/Prática:





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 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, o que tornou o termo Ouvidoria da SEMA bastante familiarizado pelo nosso atual público 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 e CODES), dos quantitativos gerais, dos assuntos e sub assuntos onde o Programa AJA e Auxílio Catador.

O alcance esperado em relação aos municípios do Estado do Ceará também levou a Ouvidoria a um alcance superior ao apresentado em 2022. 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

2. Boas práticas

1. Ouvidoria mais Perto de Você

2. Período de realização da Prática/Ação:

Fevereiro a Julho 2023

Agosto a dezembro de 2023

3. Justificativa

O projeto OUVIDORIA MAIS PERTO DE VOCÊ teve 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 e Mudança do Clima – 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 os dois semestres, assim promovendo uma maior proximidade com o nosso público.

No primeiro encontro foi realizada a abertura do Programa **OUVIDORIA MAIS PERTO DE VOCÊ**, todas as coordenações participaram da abertura.

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.

1. Articulação com as Coordenadorias para envolvimento dos funcionários, inclusive os que atuam nos municípios do interior;

2. Apoio da Coordenadoria de tecnologia da informação no evento virtual na plataforma teams.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:

Em 2023 foram realizados diversos encontros e reuniões priorizando a capacitação e divulgação da Ouvidoria.

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 coleta- das 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

3. Boas práticas

1. Avaliação de Serviço Público

2. Período de realização da Prática/Ação:

Março a Dezembro de 2023

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.

4. Descrição:

A avaliação dos serviços públicos é de competência da CGE que possui expertise 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.

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

- Seleção do serviço a ser avaliado
- Elaboração de questionário em conjunto com o nosso RH, apresentado á CGE
- Interação com as associações para atualização dos contatos
- Fornecimento da base de dados de usuários.
- Após recepção do relatório final, divulgação do Resultado em reunião com a Alta Gestão, Coordenadores da SEMA.

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).

7. Benefícios da Ação:

A administração precisa realizar ações de aprimoramento, eficiência, qualidade 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.

ANEXO I

4. Boas práticas

1. Avaliação da Ouvidoria pelo o Público Interno

2. Período de realização da Prática/Ação:

Março a dezembro de 2023

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 15 perguntas. O questionário foi enviado por e-mail aos participantes dos eventos ocorrido em agosto de 2023.

As perguntas versaram sobre:

- Comunicação
- Desenvolvimento de Pessoas
- Gestão Participativa
- Imagem
- Organização e Integração
- Responsabilidade Social e Nível de Satisfação.

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

- Elaboração do Formulário digital
- Envio por e-mail ou whatsapp
- Apuração dos resultados
- Análise gráfica
- Divulgação em reunião do Comitê executivo da SEMA
- Evidências da realização da Ação/Prática:

A **Pesquisa de Clima Organizacional** visa em um primeiro momento, proporcionar a análise da organização com o seu ambiente, bem como o conjunto de condições que caracterizam o estado de satisfação e/ou insatisfação dos colaboradores (empregados) na empresa e das demais pessoas que com eles interagem.

O estudo do clima permite a identificação de indicadores precisos capazes de subsidiar ações de intervenção, monitoramento e acompanhamento de melhorias que precisam ser efetuadas para que o equilíbrio entre a realização profissional e o desempenho organizacional seja alcançado.

Nesse sentido, a **Secretaria do Meio Ambiente e Mudança do Clima**, através da Assessoria de Responsabilidade Social e Desenvolvimento Social, da Célula de Gestão de Pessoas e da Controladoria de Controle Interno / Ouvidoria, propõe a realização de uma Pesquisa de Clima Organizacional com o intuito de identificar os novos valores percebidos pelos seus funcionários e analisar o diagnóstico realizado pela Pesquisa de Clima Organizacional, de modo a auxiliar a gestão a realizar um plano de ação para promoção de melhorias no ambiente do trabalho.

A Pesquisa de Clima Organizacional será realizada através de questionário em questões fechadas e agrupadas que envolvem os seguintes fatores: *Comunicação; Desenvolvimento de Pessoas; Gestão Participativa; Imagem; Organização e Integração; Responsabilidade Social e Nivel de Satisfação.*

***A SEMA desenvolve um bom canal de comunicação para divulgar as comunicações internas.**

Escolha uma das seguintes respostas:

- Concordo Fortemente
- Concordo
- Nem concordo/Nem discordo
- Discordo
- Discordo Fortemente

***A comunicação entre funcionários e gestores é satisfatória.**

Escolha uma das seguintes respostas:

- Concordo Fortemente
- Concordo
- Nem concordo/Nem discordo
- Discordo
- Discordo Fortemente

SUGESTÕES DE MELHORIA

Computadores novos, climatização.

Relação com a Coordenação muito dinâmica.

Eu gosto do que eu faço na SEMA

Tenho sempre um apoio para contar, com ideias que tenho para ações e ademais.

O bom convívio no ambiente de trabalho e também em toda a secretaria

A SEMA desenvolve um bom canal de comunicação para divulgar as comunicações internas.

No meu setor de trabalho os funcionários estão motivados.

6, 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

5. Boas práticas

1. Identidade Visual Da Ouvidoria Setorial

2. Período de realização da Prática/Ação:

Março a dezembro de 2023

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.

Foram dispostos cartazes nas áreas internas da SEMA e dois Banners na entrada da sala da Ouvidoria.

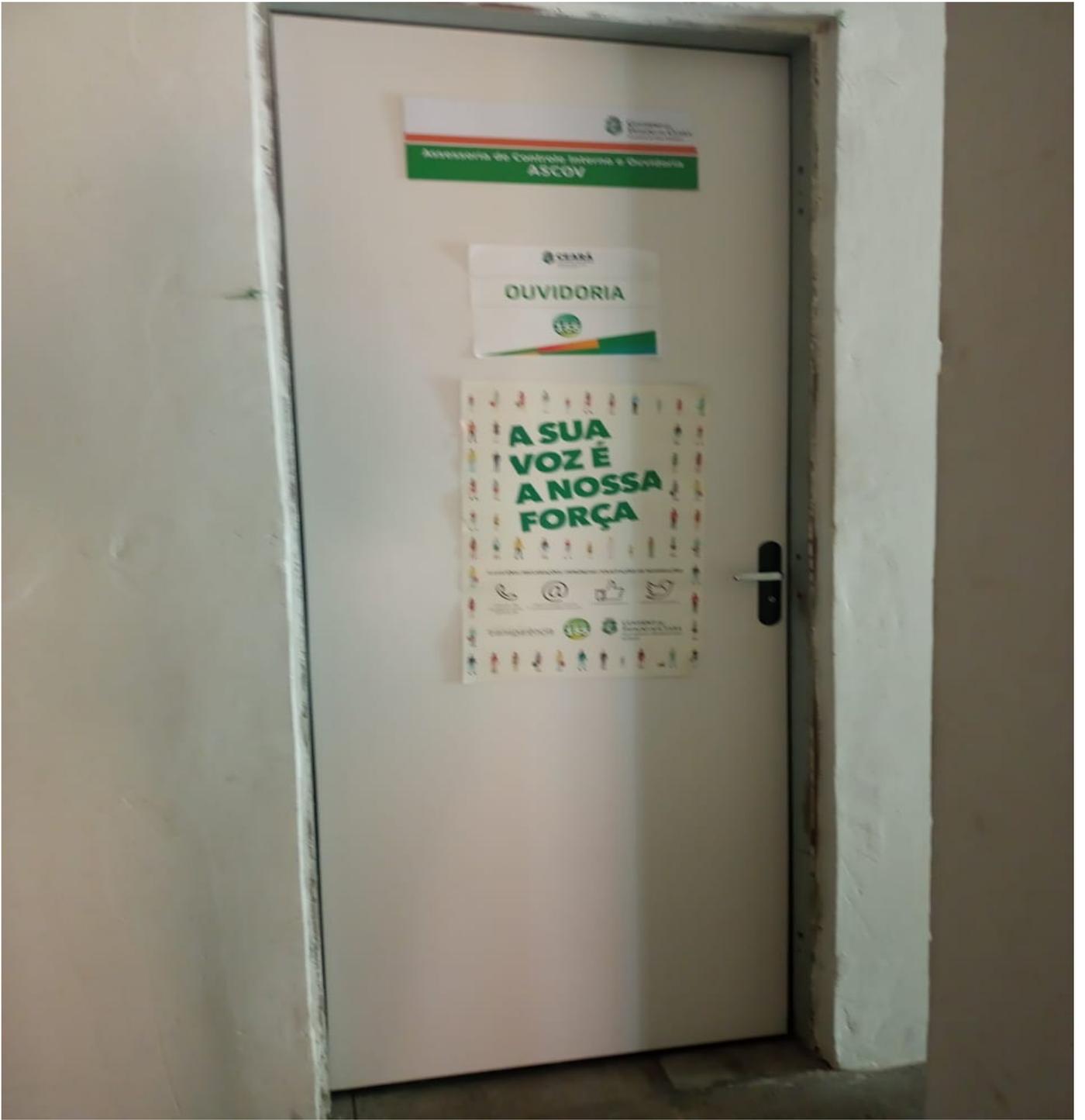
5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:

- 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

6. Boas práticas

1. Atualização a Carta de Serviços para a Linguagem Simples

2. 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.

3. 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.

4. 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

5. Evidências da realização da Ação/Prática:

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

6. 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

7. Boas práticas

1. Informes de Ouvidoria – A Opinião do Cidadão Interferindo nas Decisões Governamentais

2. Período de realização da Prática/Ação:

A partir de março/2023

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 2023, a Secretária Vilma Freire ressaltou a importância da fala e participação da Ouvidoria nas reuniões.

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.

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

8. Boas Práticas

1. Boletins Mensais de Ouvidoria – Reflexão sobre Temas Sensíveis

2. Período De Realização Da Prática/Ação:

Março De 2023

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, buscamos agregar valor a cada ano, 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:



BOAS PRÁTICAS



Ambiente Saudável

Trabalhar em um ambiente saudável deve ser o desejo de todos, afinal passamos pelo menos um terço do dia no trabalho.



Perfil Profissional

Vestir-se adequadamente no ambiente de trabalho é importante para você constituir seu perfil profissional.



Respeito

Neste local de trabalho, nós respeitamos a igualdade de gênero.

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 mesmos.

ANEXO I

9. Boas práticas

1. Gerenciamento de Riscos da Ouvidoria

2. Período de realização da Prática/Ação:

Julho a dezembro de 2023

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

10. Boas práticas

1. Criação do Fluxo de Ouvidoria

2 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.

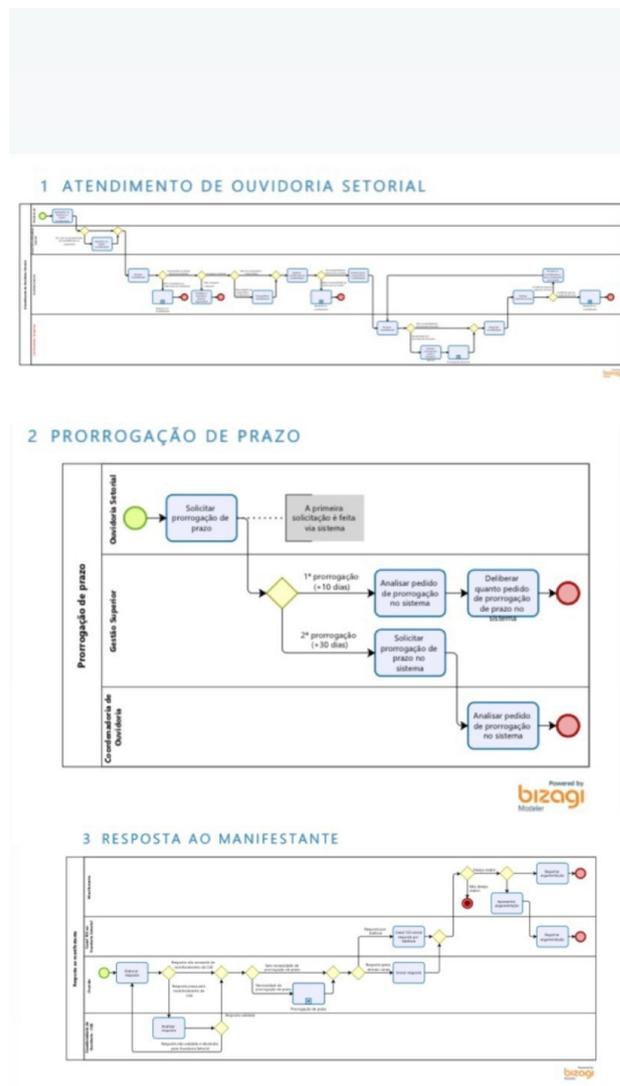
3. Descrição:

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

4. 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.

5. Evidências da realização da Ação/Prática:



6. Benefícios da Ação:

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

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 2023.

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

Fortaleza-CE, 07 de fevereiro de 2024

Vilma Maria Freire do Anjos
Secretária do Meio Ambiente e Mudança do Clima

Karine Fatima Barros de Oliveira
Assessora de Controle Interno e Ouvidoria