

# RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA 2024

Período: 01/01/2024 a 31/12/2024



## 1 - EXPEDIENTE

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

**Secretário Executivo** - João Cassimiro do Nascimento Neto

**Secretária Executiva de Planejamento e Gestão Interna** - Karyna Leal Ramos

**Assessora de Controle Interno e Ouvidoria** - Karine Fátima Barros de Oliveira

**Ouvidor Substituto** – Maik dos Santos Barbosa

## 2 - 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](http://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](mailto: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 2024.

### 3 - PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS ORIENTAÇÕES E RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR ORIENTAÇÕES PARA TODOS OS ÓRGÃOS E ENTIDADES

**Orientação 01** - Estabelecer rotina para o monitoramento dos resultados do índice satisfação, por meio de análise qualitativa, com foco nas considerações e justificativas apresentadas pelos cidadãos nas notas atribuídas, buscando a melhoria do resultado do índice de satisfação.

Providência da SEMA: A SEMA realiza periodicamente avaliação nos índices de satisfação, por meio do relatório de satisfação, considerando as avaliações como base para a melhoria dos resultados.

**Recomendação 01** - Criação de procedimentos internos e de plano de ação para o devido cumprimento do prazo de resposta e do tratamento das manifestações de Ouvidoria, em observância ao Decreto Estadual nº 33.485/2020, com o intuito de reduzir o número de manifestações da Ouvidoria com atraso de resposta.

**Providência da SEMA:** Ações desenvolvidas pela Ouvidoria no ano de 2023 e 2024, para dirimir os índices de Resolubilidade, criando ações iniciais de capacitação da Ouvidoria, pesquisa de satisfação com os servidores e colaboradores da SEMA, alterações das portarias, dicas de boas praticas e Comunicado Interno do SEC PGI, como prazos internos para melhor o tempo de resposta das manifestações. Ações finalizadas. Evidências encaminhadas no sistema AVIA, N°677. Resultando no índice de Resolubilidade 98,16%.

### 4 - OUVIDORIA EM NÚMEROS 2024 (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

#### 4.1 Análise Quantitativa das Manifestações - Evolução nos Últimos 8 (oito) 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 2024.

Em 2024 é possível observar uma leve redução no quantitativo de manifestações, 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 2024 tivemos o índice mais alto, referente ao ano de 2023.

Com um aumento significativo no índice de resolubilidade de 98,16%.

MÊS/ ANO	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
JAN	5	40	22	19	17	28	15	25
FEV	5	8	4	12	28	22	9	10
MAR	10	8	12	14	31	09	39	5
ABR	10	5	14	10	24	17	29	19
MAI	11	7	17	12	23	37	25	18
JUN	6	9	8	12	25	11	15	11

<b>JUL</b>	11	16	12	19	36	24	11	23
<b>AGO</b>	15	9	10	24	47	20	39	21
<b>SET</b>	3	2	14	14	28	13	30	20
<b>OUT</b>	8	7	21	15	18	10	29	23
<b>NOV</b>	7	11	12	7	44	12	21	27
<b>DEZ</b>	14	7	18	8	12	04	25	11

TABELA 01 – Quantitativos mês a mês nos últimos 8 anos

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

#### 4.1.2 SEMA EVOLUÇÃO MANIFESTAÇÕES MENSAL

O ano de 2024 iniciou com percentagens com aumento no mês de janeiro. No entanto, em todos os outros meses podemos observar uma variação referente ao ano de 2023, conforme demonstrado na tabela comparativa abaixo.

MÊS:	ANO		VARIÇÃO
	2023	2024	
JAN	15	25	10 ↑
FEV	9	10	1 ↑
MAR	39	5	-34 ↓
ABR	29	19	-10 ↓
MAI	25	18	-7 ↓
JUN	15	11	-3 ↓
JUL	11	23	12 ↑
AGO	39	21	-18 ↓
SET	30	20	-10 ↓
OUT	29	23	-6 ↓
NOV*	21	27	6 ↑
DEZ	25	11	-14 ↓
TOTAL	287	213	

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

### 4.1.3 Demonstrativo Mensal – Ano de 2024

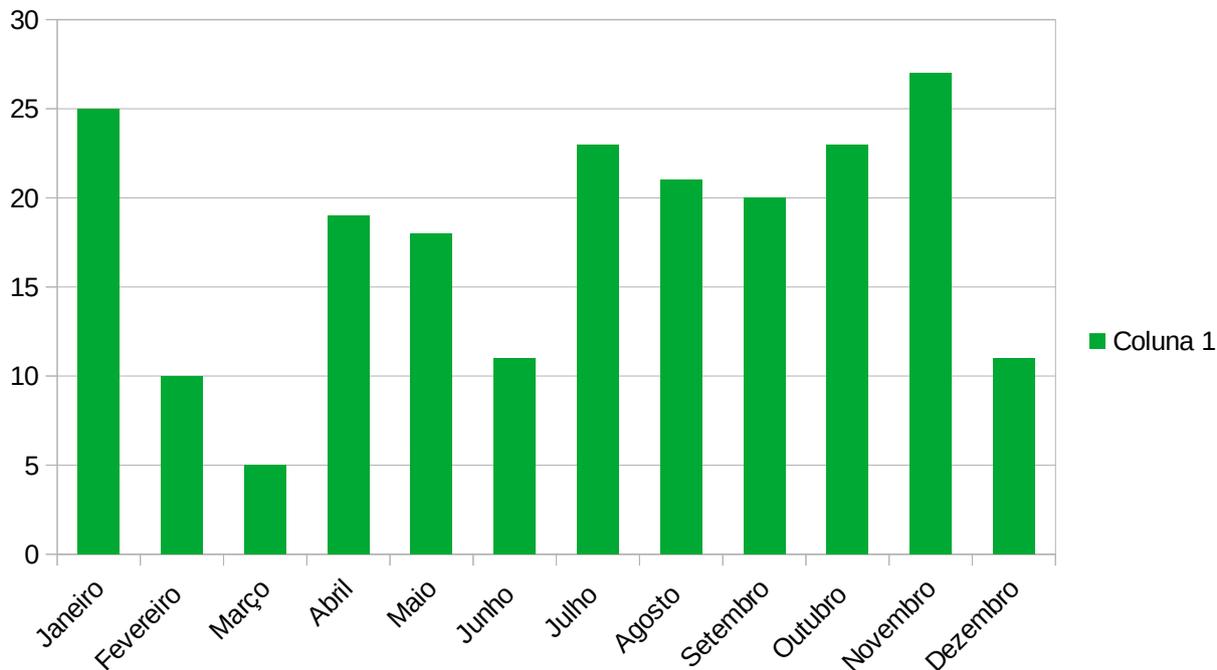


Gráfico 02 – Quantidade de manifestações mês a mês – ano 2024

Fonte: Ceará Transparente; Sistema de Ouvidorias; Ouvidoria Setorial da Secretaria do Meio Ambiente em 06/01/2025

Em 2024 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 meses de janeiro (25), julho (23) e Outubro (23) e Novembro (27).

## 4.2 MEIO DE ENTRADA

### Análise Quantitativa das Manifestações Telefônicas/E-mail em Período de Tele - Trabalho

A Ouvidoria entende que ajudar a organização na escuta ativa do seu público é bom para o cidadão e estratégico para a organização. Somos um elo entre a sociedade e a SEMA.

Nesse contexto, oportunizamos uma 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). Outro assim, atendemos aos e-mails recebidos sobre o 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, bem como melhorando junto com a Coordenadoria de Biodiversidade o atendimento relativo aos

processos de autorização ambiental e manutenção e conservação das nossas unidades de proteção ambiental, melhorando a qualidade de vida e a preservação do meio ambiente.

Registramos que foi criado pela área de tecnologia da informação (CETEI) da SEMA, um e-mail específico ([aja@sema.ce.gov.br](mailto: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.

Ademais como também foram criados os e-mail: [atendimento.cobio@sema.ce.gov.br](mailto:atendimento.cobio@sema.ce.gov.br), [codes@sema.ce.gov.br](mailto:codes@sema.ce.gov.br) e [coeas@sema.ce.gov.br](mailto:coeas@sema.ce.gov.br) para melhorar a comunicação dos interessados com a nossa equipe técnica.

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](mailto:ouvidoria@sema.ce.gov.br), assim como eventuais ligações sobre outro tema, foram registrados no Ceará Transparente.

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.

Relatório por Meio de Entrada	2023	%	2024	%
Internet	60,62%	60,48%	141	64,98%
Telefone 155	18,13%	25,81%	53	24,4%
Telefone	2,59%	7,66%	1	0,46%
E-mail	17,10%	4,44%	17	7,83
Presencial	0,52%	0,40%	0	0
Ceará App	0,52%	0,00%	4	1,84%
Cidadão on-line- Chat	0,00%	0,81%	1	0,46%
instagran	0,00%	0,40%	0	0
Facebook	0,52%	0,00%	0	0
Total	60,62%	100%	217	99,97%
TOTAL GERAL	60,62%	100%	217	99,97%

**\*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 06/01/2025

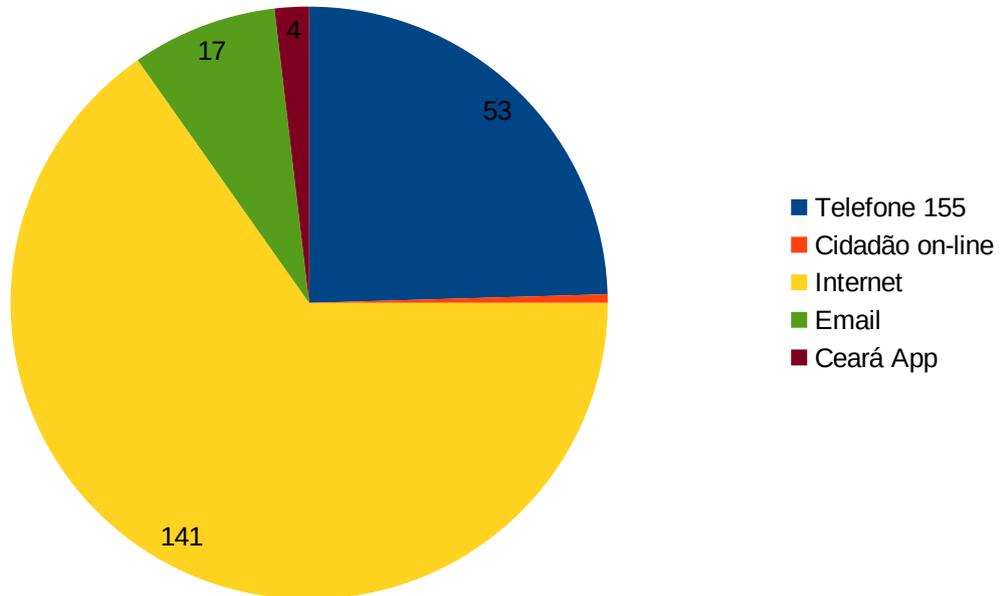


Gráfico 03- Comparativo por meio de entrada nos dois últimos anos  
Fonte: Ceará Transparente; Sistema de Ouvidorias; Ouvidoria Setorial da Secretaria do Meio Ambiente e Mudança do Clima em 06/01/2025

### 4.3 Tipo de Manifestação

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	2023	2024	%
Solicitação	59	78	35,94
Reclamação	114	81	37,33
Denúncias	60	34	15,67
Sugestão	04	9	4,15
Elogios	11	15	6,91
Total	248	217	100,00
NCPEE – Não Compete a Poder Executivo Estadual	1	4	
TOTAL	248	217	100,00

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 06/01/2025

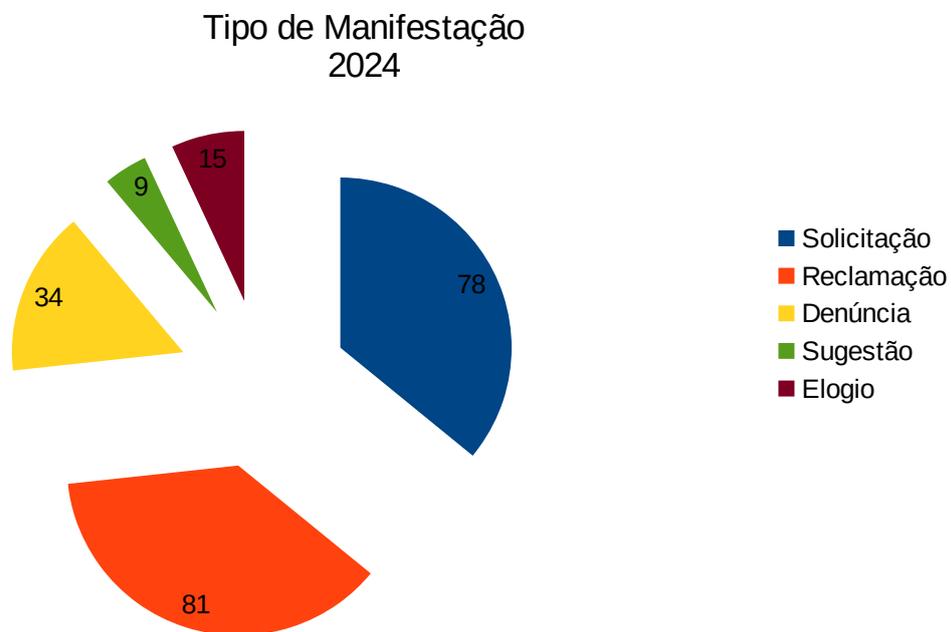


Gráfico 05 – Percentual de manifestações por tipo – ano 2024

Fonte: Ceará Transparente; Sistema de Ouvidorias; Ouvidoria Setorial da Secretaria do Meio Ambiente em 06/01/2025

#### 4.4 Manifestações por Tipo e Assunto

Analisando as manifestações recebidas e correlacionando tipo x assunto:

Tramitação de Processos Administrativos:

A Coordenação de Biodiversidade da Secretaria do Meio Ambiente e Mudança do Clima é responsável por acompanhar o andamento dos processos de autorização ambiental protocolados, sendo realizado quando necessário os ajustes no planejamento e programação de vistorias junto aos gestores das Unidades de Conservação, para que haja atendimento efetivo e eficiente das demandas, sem comprometer outras atividades prioritárias.

Foi observado pela Coordenação, no ano de 2024, que algumas UCs não conseguiram cumprir o prazo estabelecido para atendimento dos processos de autorização ambiental de forma integral. Tal fato é justificado pela elevada demanda de processos protocolados para algumas UCs versus o curto prazo de análise estabelecido na legislação específica; ausência da documentação e/ou informações necessárias para análise e a demora no envio pelos órgãos ambientais licenciadores e interessados; outras atividades prioritárias desenvolvidas pela gestão das UCS, como educação ambiental, atendimento ao público, atividades de proteção e monitoramento ambiental, gestão dos viveiros de produção de mudas, administração e manutenção das sedes, realização de reuniões periódicas dos Conselhos Gestores, dentre outra.

A COBIO e a Sema trabalham constantemente para melhorar essa questão, entendendo nesses casos o necessidade de aumento das equipes técnicas e outros esforços necessários.

#### Reclamação:

1. O assunto que mais recebeu reclamação foi Tramitação de Processos Administrativos,
2. O segundo assunto Estrutura e Funcionamento do Parque Ecológico do Rio Cocó, o parque esta passando por uma reforma, causando alguns desconfortos no quesito das atividades de gestão e manutenção.
3. O terceiro assunto foi o de conduta inadequada do servidor/colaborador, tendo em vista a rotatividade dos colaboradores na troca de gestão, para sanar as reclamações, foram ministrados cursos e palestras relacionadas as condutas dos servidores/colaboradores.

#### Solicitação:

1. Solicitação a primeira pauta Tramitação de Processos Administrativos,
2. A segunda pauta mais demandada foi estrutura e funcionamento do parque ecológico do rio cocó, o parque esta passando por uma reforma, causando alguns desconfortos no quesito das atividades de gestão e manutenção.
3. E em terceiro temos Informações Sobre Legislação Estaduais (Leis, Decretos, portarias).

### Denúncia:

Ao todo, em 2024 foram recebidas 34 denúncias, sendo apuração e procedimentos de crimes diversos, 1 crime contra a administração estadual, 1 crime contra animais, 8 crime contra o meio ambiente, 2 invasão de área pública, 1 exigência de cumprimento de atividades estranhas/incompatíveis.

### Sugestão:

Das sugestões recebidas em 2024, pela Ouvidoria da SEMA, foram no total 09, 2 acordo de cooperação/parcerias institucionais, 1 apuração e procedimentos sobre crimes diversos, 1 elogio ao Governador do Estado, 1 elogio aos serviços prestados pelo órgão, 1 informações sobre legislação estadual ( leis, decretos, portarias e etc) 1 mídias sociais do governo do estado, 1 políticas publicas e projetos ambientais, 1 unidade de conservação.

### Elogio:

Esse tipo de manifestação merece uma atenção especial. A Sema no ano de 2024 recebeu 15 elogios. Os quais foram, 1 Elogio ao Governador do Estado, 2 elogio aos serviços prestados pelo órgão, 13 elogio ao servidor público/ colaborador.

### TIPO DE MANIFESTAÇÃO POR ASSUNTO

TIPO	ASSUNTO	QUANT
Reclamação	APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	3
Reclamação	APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	1
Reclamação	APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	2
Reclamação	AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS	2
Reclamação	AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS	1
Reclamação	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	12
Reclamação	CUIDADO COM OS ANIMAIS	1
Reclamação	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	2
Reclamação	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO PARQUE ECOLÓGICO DO RIO COCÓ	10
Reclamação	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO PARQUE ECOLÓGICO DO RIO COCÓ	1
Reclamação	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO PARQUE ECOLÓGICO DO RIO COCÓ	1
Reclamação	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO PARQUE ECOLÓGICO DO RIO COCÓ	1
Reclamação	ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	2
Reclamação	POLICIAMENTO E FISCALIZAÇÃO AMBIENTAL	4
Reclamação	PROGRAMA AGENTE AMBIENTAL JOVEM – AJA	1
Reclamação	PROGRAMA AUXÍLIO CATADOR	1
Reclamação	SITES INSTITUCIONAIS	2
Reclamação	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	29
Reclamação	UNIDADES DE CONSERVAÇÃO - UCS	2
Reclamação	UNIDADES DE CONSERVAÇÃO - UC'S	2
Reclamação	INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	1
Solicitação	AÇÕES DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL	1
Solicitação	ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCEIRIAS INSTITUCIONAIS	3
Solicitação	APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	1
Solicitação	APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	6
Solicitação	AUDIÊNCIAS E ENCONTROS COM GESTORES PÚBLICOS	1

Solicitação	CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	2
Solicitação	CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	1
Solicitação	CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	1
Solicitação	CUIDADO COM OS ANIMAIS	1
Solicitação	EMPREGO/ESTÁGIO	1
Solicitação	ENDEREÇOS, TELEFONES E HORÁRIOS DE ATENDIMENTOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	2
Solicitação	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	1
Solicitação	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	2
Solicitação	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	3
Solicitação	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO PARQUE ECOLÓGICO DO RIO COCÓ	6
Solicitação	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO PARQUE ECOLÓGICO DO RIO COCÓ	1
Solicitação	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO PARQUE ECOLÓGICO DO RIO COCÓ	1
Solicitação	INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	6
Solicitação	INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	1
Solicitação	LICENCIAMENTO AMBIENTAL	1
Solicitação	ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	2
Solicitação	POLÍTICAS PÚBLICAS E PROJETOS AMBIENTAIS	1
Solicitação	PROCEDIMENTOS E ORIENTAÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO (SIC)	2
Solicitação	PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	1
Solicitação	PROGRAMA AGENTE AMBIENTAL JOVEM – AJA	1
Solicitação	PROGRAMA AGENTE AMBIENTAL JOVEM – AJA	4
Solicitação	PROGRAMA AUXÍLIO CATADOR	1
Solicitação	PROGRAMA AUXÍLIO CATADOR	1
Solicitação	RESÍDUOS SÓLIDOS	1
Solicitação	SITES INSTITUCIONAIS	1
Solicitação	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	1
Solicitação	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	15
Solicitação	UNIDADES DE CONSERVAÇÃO - UCS	2
Solicitação	UNIDADES DE CONSERVAÇÃO - UCS	3
Denúncia	APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	1
Denúncia	APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	1
Denúncia	APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	8
Denúncia	APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	2
Denúncia	ASSÉDIO MORAL	1
Denúncia	CESSÃO DE IMÓVEL/TERRENO PÚBLICO	1
Denúncia	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	1
Denúncia	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	1
Denúncia	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	1
Denúncia	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	2
Denúncia	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	1
Denúncia	POLICIAMENTO E FISCALIZAÇÃO AMBIENTAL	3
Denúncia	PROGRAMA AGENTE AMBIENTAL JOVEM – AJA	1
Denúncia	PROGRAMA AUXÍLIO CATADOR	1
Denúncia	PROGRAMA AUXÍLIO CATADOR	2
Denúncia	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	1

Denúncia	UNIDADES DE CONSERVAÇÃO - UCS	1
Denúncia	UNIDADES DE CONSERVAÇÃO - UCS	2
Denúncia	USO INDEVIDO DE VEÍCULO OFICIAL	1
Denúncia	USO INDEVIDO DE VEÍCULO OFICIAL	2
		2
Sugestão	ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCEIRIAS INSTITUCIONAIS	1
Sugestão	APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	1
Sugestão	ELOGIO AO GOVERNADOR DO ESTADO	1
Sugestão	ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	1
Sugestão	INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	1
Sugestão	MÍDIAS SOCIAIS DO GOVERNO DO ESTADO (OFERTA DE SERVIÇOS PELAS REDES SOCIAIS)	1
Sugestão	POLÍTICAS PÚBLICAS E PROJETOS AMBIENTAIS	1
Sugestão	UNIDADES DE CONSERVAÇÃO - UCS	1
	ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	14
<b>Elogio</b>	<b>ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO</b>	<b>2</b>

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

#### 4.5 Manifestações por Assunto/Sub Assunto

Nesse tópico, ressalta-se que 133 manifestações foram referentes a solicitações pertinentes a Coordenadoria de Biodiversidade.

Esse número representa 61,29 % de todas as manifestações recebidas no ano de 2024.

Fica reconhecida a importância dos Processos de Tramitação administrativo, tema presente em praticamente todas essas manifestações.

ASSUNTO/SUB ASSUNTO		
Assuntos	Assuntos/Sub Assuntos	Total
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	PROCESSOS DIVERSOS	45
	GESTÃO FISCAL/ANÁLISE DO PROCESSO	1
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	CRIME CONTRA MEIO AMBIENTE	18
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO PARQUE ECOLÓGICO DO RIO COCÓ	ATIVIDADES DE GESTÃO E MANUTENÇÃO	16
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	14
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM O PÚBLICO	14
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)		7
POLICIAMENTO E FISCALIZAÇÃO AMBIENTAL		7
UNIDADES DE CONSERVAÇÃO – UCS	AÇÕES DE FISCALIZAÇÃO AMBIENTAL EM UCS	6

TABELA 06 – Principais manifestações por assunto/sub assunto

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

#### 4.6 Manifestações por Tipo de Serviços

A atualização da Carta de Serviços foi importante avanço resultante do trabalho conjunto entre a Ouvidoria, Ascom e SEEXEC/PGI 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, já que a Carta de Serviço da Sema foi revisada e atualizada, apenas no segundo semestre de 2024; 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, em sua maioria, possuem plataformas próprias de acesso, o que faz com que não tenham muitos registros pelo portal Ceará Digital.

TIPOS DE SERVIÇOS	
Assuntos/Sub Assuntos	Total
Solicitar Cópia de Documento Oficial	1
Solicitar Agendamento de Areninhas em Unidades de Conservação Estadual.	1
Solicitar o Programa de Prevenção, Monitoramento, Controle de Queimadas e Combate aos Incêndios Florestais (Previna)	1
Solicitar inscrição no Programa Auxílio Catador	1

TABELA 07 – Manifestações por tipo de serviços

Fonte: Ceará Transparente; Sistema de Ouvidorias; Ouvidoria Setorial da Secretaria do Meio Ambiente em 06/01/2025

#### 4.7 Manifestações por Programa Orçamentário

Na estrutura organizacional da Secretaria do Meio Ambiente, tem-se a Coordenadoria de Biodiversidade – COBIO, que desenvolve os projetos e ações vinculados ao Ceará Consciente Por Natureza, 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. Esse Programa Orçamentário representam 99,97%% na classificação das manifestações de Ouvidoria em 2024.

MANIFESTAÇÃO POR PROGRAMA ORÇAMENTÁRIO	
CEARÁ CONSCIENTE POR NATUREZA	214
CEARÁ MAIS VERDE	01
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	02
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>217</b>

TABELA 08 – Manifestações por Programa Orçamentário

Fonte: Ceará Transparente; Sistema de Ouvidorias; Ouvidoria Setorial da Secretaria do Meio Ambiente em 06/01/2025

#### 4.8 Manifestações por Unidades Internas

As unidades mais demandadas na Ouvidoria da SEMA em 2024 foram: Coordenadoria de biodiversidade, Coordenadoria de Desenvolvimento Sustentável, conforme tabela 10, abaixo.

Reiteramos que a participação ativa da Ouvidoria, atuando de forma presencial nas unidades de conservação, junto nas áreas de proteção ambiental, e em forma de cursos e palestras permitiu divulgar de forma efetiva este canal de comunicação, despertando o interesse dos jovens cearense.

## PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES POR UNIDADE

COBIO		
SOLICITAÇÕES	41	133
RECLAMAÇÕES	61	
SUGESTÕES	7	
ELOGIOS	2	
DENÚNCIA	22	

CODES		
SOLICITAÇÕES	5	16
RECLAMAÇÕES	1	
SUGESTÕES	0	
ELOGIOS	7	
DENÚNCIA	3	

COEAS		
SOLICITAÇÕES	5	8
RECLAMAÇÕES	1	
SUGESTÕES	0	
ELOGIOS	0	
DENÚNCIA	2	

COAFI		
SOLICITAÇÕES	8	15
RECLAMAÇÕES	4	
SUGESTÕES	0	
ELOGIOS	1	
DENÚNCIA	2	

COANI		
SOLICITAÇÕES	4	6
RECLAMAÇÕES	1	
SUGESTÕES	0	
ELOGIOS	1	
DENÚNCIA	0	

TABELA 09 – Manifestações por Unidades mais demandadas

Fonte: Ceará Transparente; Sistema de Ouvidorias; Ouvidoria Setorial da Secretaria do Meio Ambiente em 06/01/2025

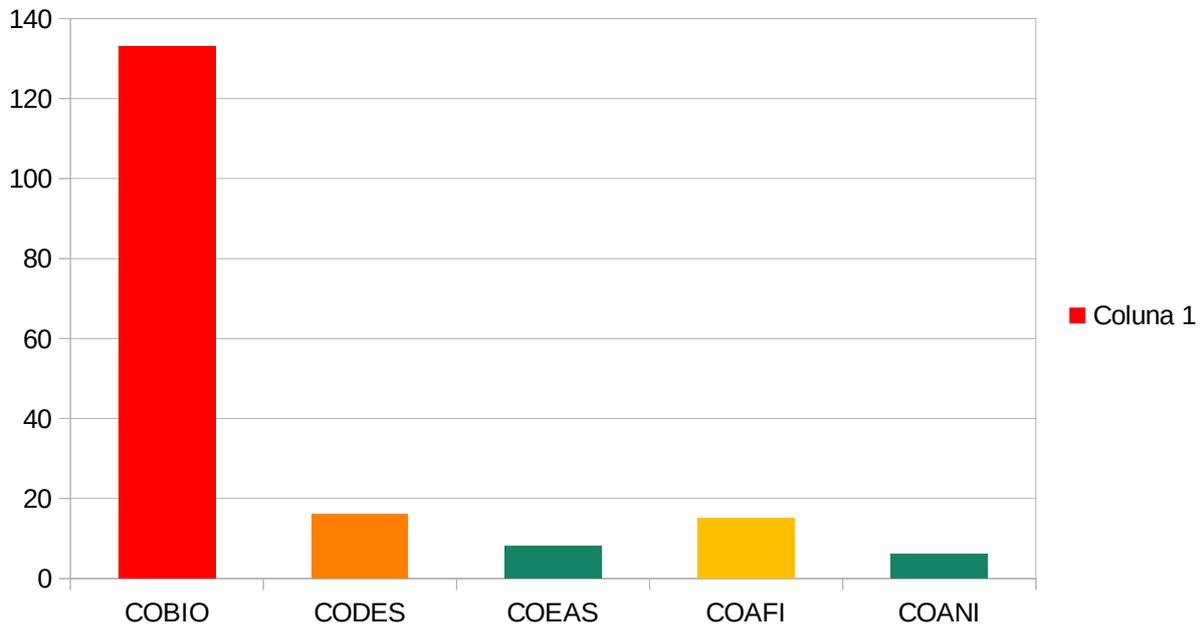


Gráfico 06 – Manifestações por unidades mais demandadas em 2023

Gráfico 06 – Manifestações por unidades mais demandadas em 2023

Fonte: Ceará Transparente; Sistema de Ouvidorias; Ouvidoria Setorial da Secretaria do Meio Ambiente em 06/01/2025

### 4.9 Manifestações por Municípios

Em 2024, das manifestações que tiveram seus municípios de origem identificados, 107 (noventa e cinco) foram no Estado do Ceará. Esse número representa 50,69 de total geral de manifestações recebidas no ano.



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

REGIÕES DE PLANEJAMENTO	MUNICÍPIOS	QUANT
<b>01-CARIRI</b>	Abaiara	
	Altaneira	
	Antonina do Norte	
	Araripe	
	Assaré	
	Aurora	
	Barbalha	1
	Barro	
	Brejo Santo	1
	Campos Sales	
	Caririaçu	
	Crato	5
	Farias Brito	
	Granjeiro	
	Jardim	
	Jati	1
	Juazeiro do Norte	7
	Lavras da Mangabeira	
	Mauriti	
	Milagres	
	Missão Velha	
	Nova Olinda	
	Penaforte	
	Porteiras	
	Potengi	
	Salitre	
Santana do Cariri		
Tarrafas		
Várzea Alegre		
<b>02-CENTRO-SUL</b>	Acopiara	
	Baixio	
	Cariús	
	Catarina	
	Cedro	

	Icó	1
	Iguatu	2
	Ipaumirim	
	Jucás	
	Orós	
	Quixelô	
	Saboeiro	
	Umari	
<b>03-GRANDE FORTALEZA</b>	Aquiraz	1
	Caucaia	3
	Cascavel	1
	Chorozinho	
	Eusébio	
	Fortaleza	100
	Guaiúba	1
	Horizonte	
	Itaitinga	
	Maracanaú	1
	Maranguape	2
	Pacajus	
	Pacatuba	2
	Paracuru	2
	Paraipaba	
	Pindoretama	
	São Luís do Curu	
	S. Gonçalo do Amarante	5
	Trairi	1
<b>04-LITORAL LESTE</b>	Aracati	
	Beberibe	1
	Fortim	
	Icapuí	3
	Itaiçaba	
	Jaguaruana	
<b>05-LITORAL NORTE</b>	Acaraú	
	Barroquinha	

	Bela Cruz	
	Camocim	
	Chaval	
	Cruz	1
	Granja	3
	Itarema	
	Jijoca de Jericoacoara	2
	Marco	
	Martinópolis	
	Morrinhos	
	Uruoca	
<b>06-LITORAL OESTE</b>	Amontada	
	Apuiarés	
	General Sampaio	2
	Irauçuba	
	Itapajé	
	Itapipoca	
	Miraíma	
	Pentecoste	
	Tejuçuoca	
	Tururu	
	Umirim	
	Uruburetama	
<b>07-MACIÇO DE BATURITÉ</b>	Acarape	
	Aracoiaba	
	Aratuba	8
	Barreira	
	Baturité	2
	Capistrano	
	Guaramiranga	13
	Itapiúna	1
	Mulungu	4
	Ocara	
	Pacoti	1
	Palmácia	

	Redenção	1
<b>08-SERRA DA IBIAPABA</b>	Carnaubal	
	Croatá	1
	Guaraciaba do Norte	
	Ibiapina	
	Ipu	7
	São Benedito	2
	Tianguá	1
	Ubajara	
	Viçosa do Ceará.	
<b>09-SERTÃO CENTRAL</b>	Banabuiú	
	Choro	
	Dep.Irapuan Pinheiro	
	Ibaretama	
	Ibicuitinga	
	Milhã	1
	Mombaça	
	Pedra Branca	
	Piquet Carneiro	
	Quixadá	
	Quixeramobim	
	Senador Pompeu	
	Solonópole	1
<b>10-SERTÃO DE CANINDÉ</b>	Boa Viagem	2
	Canindé	1
	Caridade	
	Itatira	
	Madalena	
	Paramoti	
<b>11-SERTÃO DE SOBRAL</b>	Alcântaras	
	Cariré	
	Coreaú	
	Forquilha	
	Frecheirinha	
	Graça	

	Groaíras	
	Massapê	
	Meruoca	
	Moraújo	
	Mucambo	
	Pacujá	
	Pires Ferreira	
	Reriutaba	
	Santana do Acaraú	
	Senador Sá	
	Sobral	1
	Varjota	
<b>12-SERTÃO DE CRATEÚS</b>	Ararendá	
	Catunda	
	Crateús	
	Hidrolândia	
	Independência	
	Ipaporanga	1
	Ipueiras	1
	Monsenhor Tabosa	
	Nova Russas	
	Novo Oriente	1
	Poranga	
	Santa Quitéria	
	Tamboril	
<b>13-SERTÃO DOS INHAMUS</b>	Aiuaba	
	Arneiroz	
	Parambu	
	Quiterianópolis	
	Tauá	
<b>14-VALE JAGUARIBE</b>	Alto Santo	
	Ererê	
	Iracema	
	Jaguaretama	
	Jaguaribara	

	Jaguaribe	1
	Limoeiro do Norte	
	Morada Nova	1
	Palhano	
	Pereiro	1
	Potiretama	
	Quixeré	
	Russas	1
	São João do Jaguaribe	
	Tabuleiro do Norte	
<b>Não SE APLICA</b>		11
<b>TOTAL</b>		213

TABELA 10– Manifestações com identificação de municípios do Ceará

Fonte: Ceará Transparente; Sistema de Ouvidorias; Ouvidoria Setorial da Secretaria do Meio Ambiente em 06/01/2025

#### 4.9.1 Manifestações por Municípios em outros Estados

Município	Estado	Quant.	Região
São Paulo	SP	1	Sudeste
Distrito Federal	BSB	1	Centro-Oeste
Minas Gerais	MG	2	Sudeste

TABELA 11– 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



## 5 - INDICADORES DA OUVIDORIA

### 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	2023	2024
Manifestações Respondidas no Prazo	212	213
Manifestações Respondidas fora do Prazo *	0	
Manifestações em apuração no prazo (não concluídas)	0	
Manifestações em apuração fora prazo (não concluídas)	36	04
<b>TOTAL</b>	<b>248</b>	<b>213</b>

TABELA 12– Resolubilidade das manifestações

Fonte: Ceará Transparente; Sistema de Ouvidorias; Ouvidoria Setorial da Secretaria do Meio Ambiente em 15/01/2025

ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE		
Situação	Índice de Resolubilidade em 2023	Índice de Resolubilidade em 2024
Manifesta Finalizadas no Prazo	85,48%	98,15%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	11,79%	1,84%

TABELA 13 – Índice de Resolubilidade das manifestações

Fonte: Ceará Transparente; Sistema de Ouvidorias; Ouvidoria Setorial da Secretaria do Meio Ambiente em 15/01/2025

### 5.1.1 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.

### 5.1.2 Tempo Médio de Resposta

No âmbito da Ouvidoria, considerando a recepção das manifestações, envio a área interna, aprovação, redação final e envio, gira em torno de 7 (sete) dias.

Na dependência de áreas internas, o prazo médio é de aproximadamente 6 (seis) 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.

<b>Tempo Médio de Reposta 2023</b>	<b>11 dias</b>
<b>Tempo Médio de Reposta 2024</b>	<b>7 dias</b>

## 5.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

### 5.2.1 Índice Geral de Satisfação

Observamos uma redução no índice de satisfação em 2024 (46,00%) em comparação ao ano de 2023 (56,00%).

Resultado de Pesquisa de Satisfação	
<b>A.</b> De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	3,29
<b>B.</b> Com o tempo de retorno da resposta	3,64
<b>C.</b> Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,04
<b>D.</b> Com a qualidade da resposta apresentada	2,71
Média	3,42
<b>Índice de Satisfação:</b>	46,00%

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

### 5.2.2 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.

Para melhoria, identificado a principal causa, buscamos a solução do problema junto à Gestão Superior e áreas técnicas envolvidas.

### 5.2.3 Amostra de Respondentes

<b>Total de manifestações finalizadas</b>	<b>217</b>
<b>Total de pesquisas respondidas</b>	<b>28</b>
<b>Representação da Amostra</b>	<b>13,15%</b>

TABELA 15 – Amostra de respondentes

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

### 5.2.4 Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,64
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,29

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

## 6 - ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

### 6.1 Motivos das Manifestações

As manifestações dirigidas à SEMA em 2024 foram em sua maioria relacionadas a questões com origem na Coordenação de Biodiversidade.

### 6.2 Análise dos Pontos Recorrentes

A Coordenação de Biodiversidade da Secretaria do Meio Ambiente e Mudança do Clima é responsável por acompanhar o andamento dos processos de autorização ambiental protocolados, sendo realizado quando necessário os ajustes no planejamento e programação de vistorias junto aos gestores das Unidades de Conservação, para que haja atendimento efetivo e eficiente das demandas, sem comprometer outras atividades prioritárias.

Foi observado pela Coordenação, no ano de 2024, que algumas UCs não conseguiram cumprir o prazo estabelecido para atendimento dos processos de autorização ambiental de forma integral. Tal fato é justificado pela elevada demanda de processos protocolados para algumas UCs versus o curto prazo de análise estabelecido na legislação específica; ausência da documentação e/ou informações necessárias para análise e a demora no envio pelos órgãos ambientais licenciadores e interessados; outras atividades prioritárias desenvolvidas pela gestão das UCS, como educação ambiental, atendimento ao público, atividades de proteção e monitoramento ambiental, gestão dos viveiros de produção de mudas, administração e manutenção das sedes, realização de reuniões periódicas dos Conselhos Gestores, dentre outra.

A Coordenação de Biodiversidade e a Sema trabalham constantemente para melhorar essa questão, entendendo nesses casos o necessidade de aumento das equipes técnicas e outros esforços necessários.

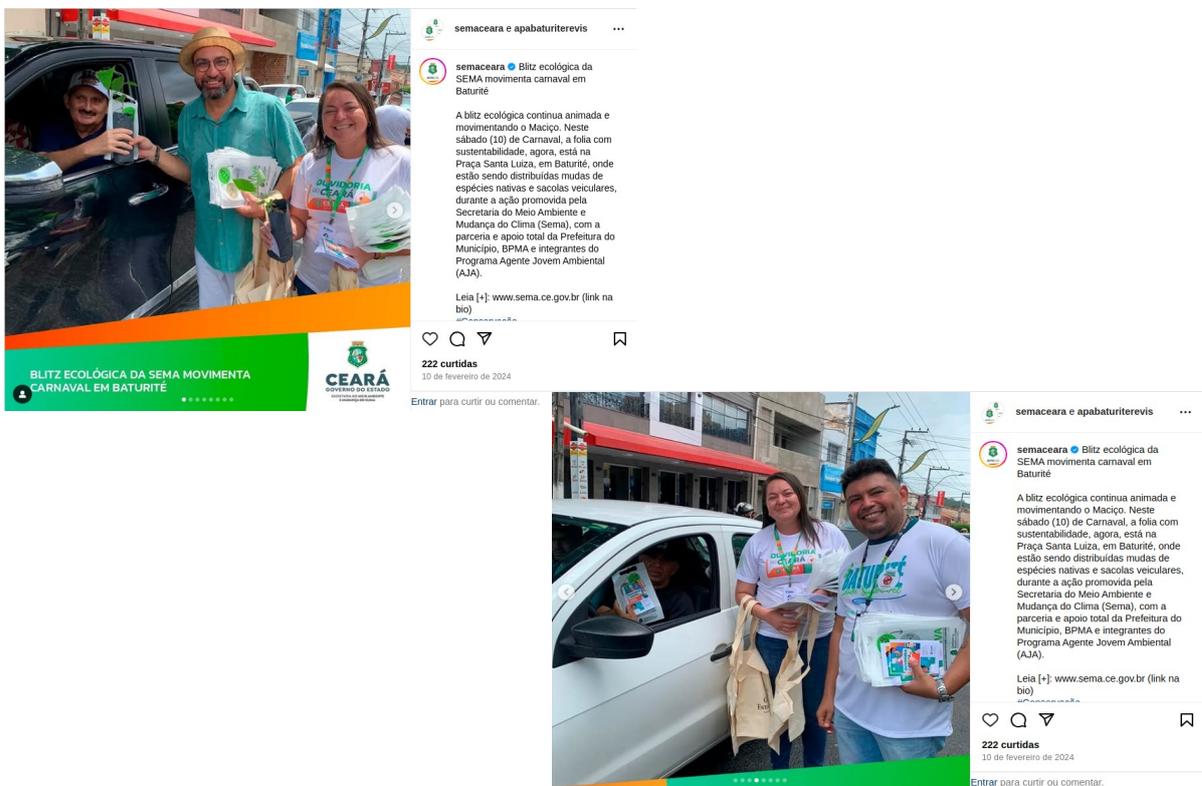
### 6.3 Providências adotadas pelo Órgão/ Entidades quanto às principais manifestações apresentadas.

A Secretaria do Meio Ambiente e Mudança do Clima, por meio da Coordenadoria da Biodiversidade vem formando grupos de trabalhos técnicos para planejar estratégias de análises processual. Estamos iniciando ano de 2025 elaborando um plano de gestão em cada Unidade de conservação, colocando análise processual em destaque. E além disso a gestão superior da SEMA, vem buscando adotar medidas para acesso a tecnologia e informação chegue ao cidadão de forma eficiente e clara, através do Ceará digital.

## 7. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

A Ouvidoria no ano de 2024, desenvolveu ações de divulgação da Ouvidoria, para aproximar os cidadãos, consciencializando que o envolvimento da população contribui para uma melhor entrega dos serviços prestados pelo Estado, obtendo assim a avaliação e satisfação da população.

Capacitamos os nossos servidores e colaboradores, em visitas nas Áreas de proteção ambiental distribuídas pela Estado do Ceará, para melhor acolher, atender e responder com ações efetivas, trazendo as pautas da linguagem simples, ética, assédio moral e tendo a Ouvidoria como instrumento de Cidadania.





semaceara e apabaturiterevis ...

semaceara • SEMA realiza blitz ecológica em Pacoti

Nesta manhã de sábado (10), a Secretaria do Meio Ambiente e Mudança do Clima (Sema) promoveu a já tradicional blitz ecológica de Carnaval, na entrada da cidade de Pacoti. Na ocasião, foram distribuídas mudas de espécies nativas e sacolas veiculares. A ação contou com a parceria e total apoio do Batalhão de Polícia Militar Ambiental (BPMA) e da Secretaria de Saúde e da Cultura do município.

Leia [+]: [www.sema.ce.gov.br](http://www.sema.ce.gov.br) (link na bio)

#Conservação  
#PreservaçãoAmbiental  
#EnergiaRenovável



semaceara • Seguir ...

semaceara • SEMA realiza plantio de mudas em Baturité

Ação de plantio de mudas em Baturité, na manhã deste domingo (11), como parte das iniciativas de sustentabilidade ambiental durante o carnaval, promovidas pela Secretaria do Meio Ambiente e Mudança do Clima (SEMA).

Leia [+]: [www.sema.ce.gov.br](http://www.sema.ce.gov.br) (link na bio)

#Conservação  
#PreservaçãoAmbiental  
#EnergiaRenovável  
#CuidadoComANatureza  
#Reciclagem #Sustentabilidade  
#Unidadesdeconservação  
#SEMACEARÁ  
#MeioAmbiente

INSTITUCIONAL

## Ouvidoria da SEMA realiza visita de divulgação nos municípios

15 DE MAIO DE 2024 - 13:18



Desde o dia 13 de maio, a Ouvidoria da SEMA, por meio das suas integrantes Karine Barros e Cibele Nunes, está realizando visitas nas unidades da SEMA para divulgação dos canais da Ouvidoria, com a proposta A OUIDORIA QUER CONHECER VOCÊ. A Ouvidoria Itinerante, como explica a ouvidora Karine, tem o intuito de mostrar “os diversos tipos de manifestações que existem (sugestões, reclamações, elogios, solicitações e denúncias), além de apresentar nosso Código de Ética”.

<https://www.sema.ce.gov.br/2024/05/15/ouvidoria-da-sema-realiza-visita-de-divulgacao-nos-municipios/>

### 8. AÇÕES DE QUALIFICAÇÃO DO OUVIDOR

Título da Capacitação ou Evento	Organização Local	Período	Carga Horária
I Reunião da Rede de Ouvidorias	SEPLAG	21/02/2024	09:00 às 12:00
II Reunião da Rede de Ouvidorias	Museu DE Imagem e Som – MIS	23/04/2024	13;15 às 17:00
III Reunião da Rede de Ouvidorias	SEPLAG	19/06/2024	09:00 às 12:00
IV Reunião da Rede de Ouvidorias	ARCE	28/08/2024	09:00 às 12:00
V Reunião da Rede de Ouvidorias	CÉGAS	23/10/202	14 às 17:00
V Reunião da Rede de Ouvidorias	SEPLAG	11/12/12	08;30 às,12:00
Certificação em Ouvidoria 2023	EGP	17/07 a 24/11/2023	105 h/a

## 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:

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;

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.

## 10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A participação foi a palavra-chave da Ouvidoria da SEMA em 2024. 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 2025.

### 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 2024.

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 Fevereiro de 2025

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

**Karine Fátima Barros de Oliveira**  
**Assessora de Controle Interno e Ouvidoria**