

# RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA 2025

Período: 01/01/2025 a 31/12/2025



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



**CEARÁ**  
Transparente

[WWW.CEARATRASPARENTE.CE.GOV.BR](http://WWW.CEARATRASPARENTE.CE.GOV.BR)

**1 - EXPEDIENTE**

**GESTÃO SUPERIOR**

**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

**EQUIPE DA OUVIDORIA**

**Assessora de Controle Interno e Ouvidoria**

Karine Fátima Barros de Oliveira

**Ouvidor Substituto**

Maik dos Santos Barbosa

**PRODUÇÃO DE CONTEÚDO**

Karine Fátima Barros de Oliveira

## 2 - INTRODUÇÃO

A Secretaria do Meio Ambiente e Mudança do Clima (**SEMA**), criada em 10 de março de 2015, tem como finalidade promover a preservação ambiental, além de elaborar, organizar e executar a Política Ambiental do Estado do Ceará. Suas ações são desenvolvidas de maneira articulada e participativa, envolvendo o poder público e a sociedade, com o objetivo de garantir um meio ambiente ecologicamente equilibrado, economicamente sustentável e socialmente justo para as gerações atuais e futuras.

### BASE LEGAL DO SISTEMA ESTADUAL DE OUVIDORIA

O Sistema Estadual de Ouvidoria está fundamentado na **Lei Federal nº 13.460/2017**, que institui o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, e em normas estaduais que regulamentam sua atuação no âmbito do Poder Executivo do Ceará.

Entre os principais instrumentos normativos, destacam-se o **Decreto Estadual nº 33.485/2020**, que regulamenta o Sistema de Ouvidoria, e o **Decreto Estadual nº 36.492/2025**, que estabelece medidas de proteção ao denunciante de boa-fé. A operacionalização do Sistema é detalhada nas **Instruções Normativas nº 01/2020, nº 02/2023 e nº 01/2025**, bem como na **Portaria nº 07/2025**, que define critérios de avaliação de desempenho das Ouvidorias Setoriais.

No âmbito da Secretaria do Meio Ambiente e Mudança do Clima (SEMA), o **Decreto Estadual nº 33.170/2019** instituiu a Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria, cujas atividades são conduzidas em conformidade com a legislação federal e estadual vigente, incluindo as Portarias nº 52/2020 e nº 97/2020.

Enquanto Ouvidoria Setorial, a unidade está vinculada tecnicamente à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (**CGE**), a qual disponibiliza canais gratuitos de atendimento ao cidadão, com o objetivo de fortalecer o controle social e contribuir para o aprimoramento das políticas públicas. As manifestações podem ser registradas por meio da **Central 155 ou do portal Ceará Transparente** ([www.ceartransparente.ce.gov.br](http://www.ceartransparente.ce.gov.br)), contemplando sugestões, elogios, reclamações, críticas, denúncias, solicitações de serviços e pedidos de acesso à informações referentes ao Poder Executivo Estadual.

O atendimento presencial está disponível na Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria, localizada na sede da SEMA, na **Avenida Pontes Vieira, nº 2666, Fortaleza/CE**. O contato também pode ser realizado pelo telefone **(85) 3108-2794** ou pelo e-mail institucional: **ouvidoria@sema.ce.gov.br**.

A Ouvidoria configura-se como um instrumento claro e eficiente de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública. Por meio desse canal, busca-se promover a humanização do atendimento, garantindo a escuta qualificada das demandas sociais e reforçando o compromisso institucional com o aperfeiçoamento contínuo dos serviços ofertados.

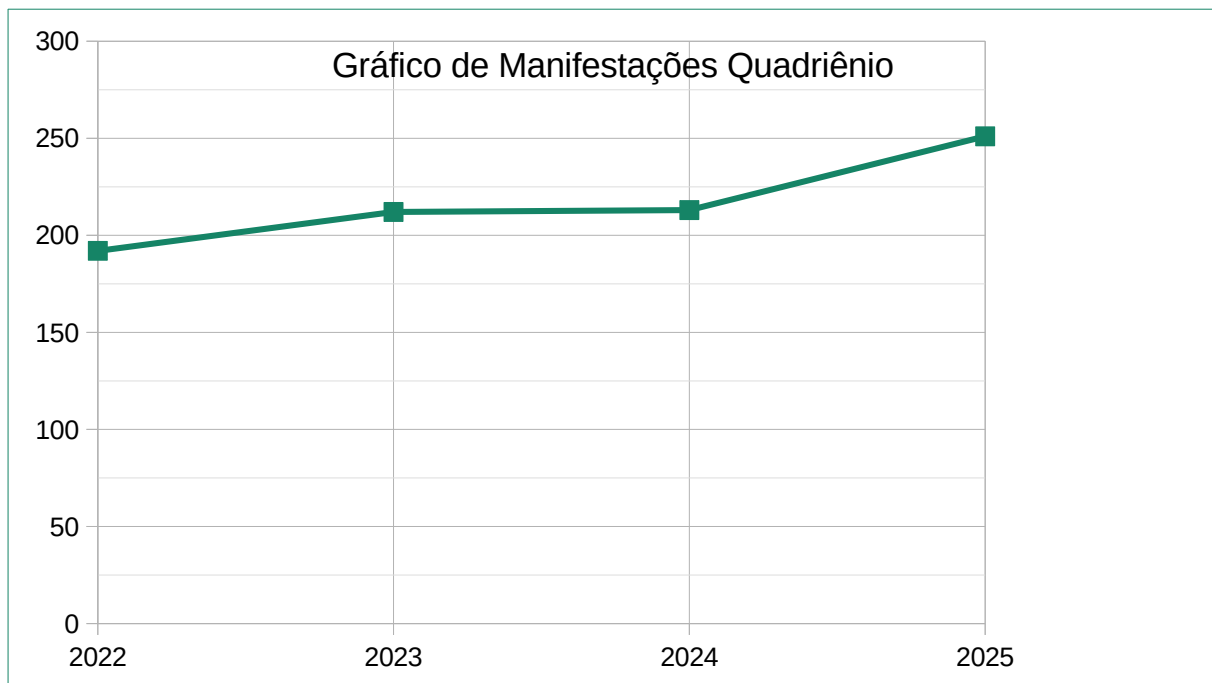
Os resultados das ações desenvolvidas pela Ouvidoria são periodicamente encaminhados à Alta Gestão da SEMA e debatidos com as unidades administrativas e finalísticas, visando subsidiar a tomada de decisão e contribuir para o aprimoramento das políticas públicas ambientais.

O presente Relatório apresenta as informações referentes às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Secretaria do Meio Ambiente e Mudança do Clima (**SEMA**) no exercício de **2025**.

### 3 – OUVIDORIA EM DADOS ( PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

#### 3.1 Análise Quantitativa das Manifestações - Evolução nos Últimos 4 (quatro) 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 2022 a 2025.



#### Análise da Evolução das Manifestações

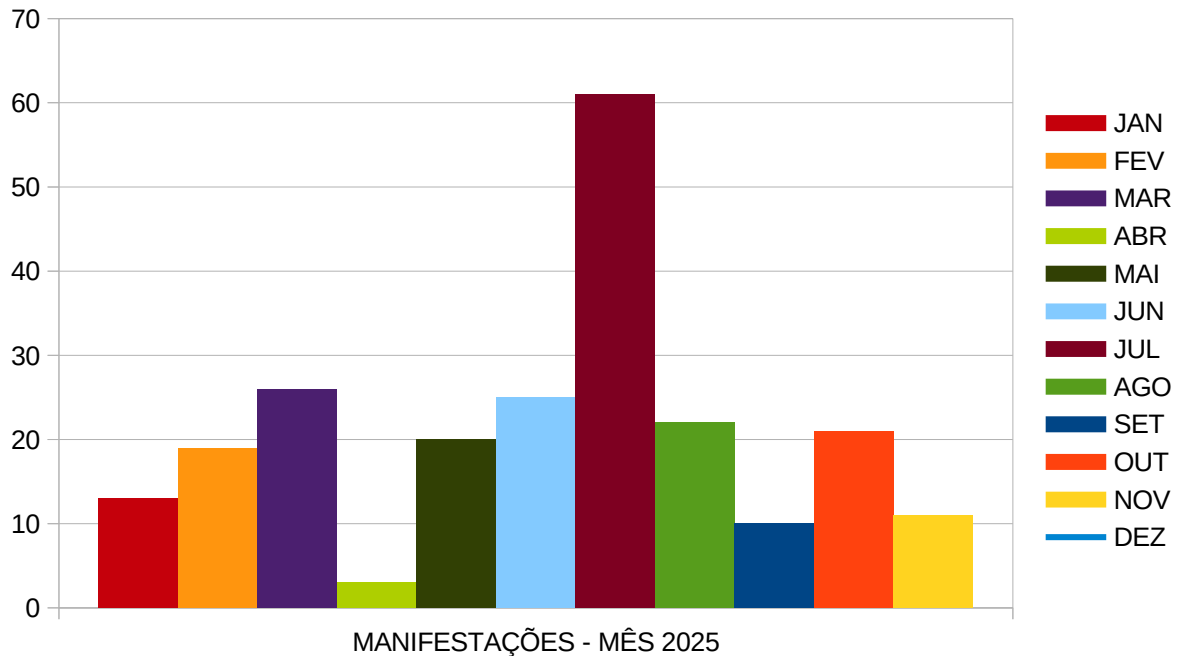
2022	2023	2024	2025
192	212	213	251

#### Conclusão do Relatório

O intervalo de **59 manifestações** entre 2022 e 2025 mostra que a ouvidoria expandiu sua presença em **30,7%**. O crescimento expressivo em 2025 sugere que o canal se tornou uma ferramenta essencial e preferencial para o cidadão, exigindo atenção da gestão para manter o tempo de resposta e a qualidade das soluções apresentadas.

## Gráfico de Manifestações Mensais (2025)

JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
13	19	26	3	20	25	61	22	10	21	11	20



## Comparativo da Quantidade de Manifestações – 2024/2025

Mês	2024	2025	Varição Absoluta	Tendência
Janeiro	25	13	-12	Queda
Fevereiro	10	19	+9	Alta
Março	5	26	+21	Alta (Expressiva)
Abril	19	3	-16	Queda
Maio	18	20	+2	Estabilidade Alta
Junho	11	25	+14	Alta
<b>Julho</b>	<b>23</b>	<b>61</b>	<b>+38</b>	<b>Pico Atípico</b>
Agosto	21	22	+1	Estabilidade
Setembro	20	10	-10	Queda
Outubro	23	21	-2	Estabilidade
Novembro	27	11	-16	Queda
Dezembro	11	20	+9	Alta
<b>TOTAL</b>	<b>213</b>	<b>251</b>	<b>+38</b>	<b>Crescimento Anual</b>

### 3.2 – Manifestações por Meio de Entrada – 2025

A Ouvidoria atua como um canal estratégico de escuta ativa, transformando as demandas da sociedade em subsídios para o constante aprimoramento da SEMA. Ao estreitarmos o diálogo entre o cidadão e a gestão, fortalecemos a transparência e a eficiência pública

A Ouvidoria consolidou sua atuação pautada na expertise técnica para o atendimento de diversos públicos. Todas as demandas recebidas via e-mail institucional e contatos telefônicos foram devidamente integradas e registradas na plataforma Ceará Transparente, assegurando a rastreabilidade e a transparência dos processos.

Em termos de canais de acesso, observou-se que a plataforma digital permanece como a via preferencial de entrada. Em contrapartida, houve um crescimento percentual nos atendimentos via Central 155 e e-mail institucional em comparação ao período anterior.

Com o intuito de otimizar o fluxo de comunicação e garantir agilidade no suporte ao Programa Agente Jovem Ambiental (AJA) — que ofertou 10.000 vagas em todo o estado — a Coordenadoria de Tecnologia da Informação (CETEI) implementou o canal exclusivo [aja@sema.ce.gov.br](mailto:aja@sema.ce.gov.br). Esta especialização permitiu um tratamento célere para dúvidas sobre editais, inscrições e recursos. Adicionalmente, foram criados endereços específicos para as áreas finalísticas (COBIO, CODES e COEAS), fortalecendo a interlocução direta entre o público e as equipes técnicas da SEMA

#### Relatório por Meio de Entrada

Canal de Entrada	2024	2025	Variação (%)
Ceará Transparente (Internet)	141	189	+34%
E-mail Institucional	53	39	-26%
Central 155 (Telefone)	17	18	+6%
Presencial	1	3	+200%
Redes Sociais	0	1	-
Carta / Urna	1	0	-100%
Outros / Interno	4	1	-75%
<b>TOTAL</b>	<b>217</b>	<b>251</b>	<b>+15,6%</b>

### Conclusão do Relatório:

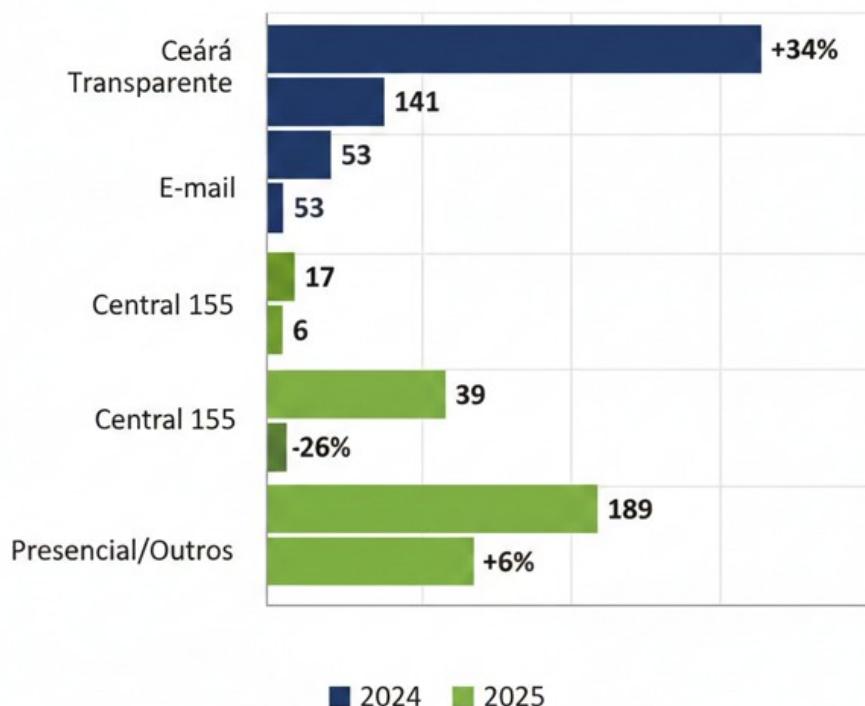
No comparativo entre os exercícios de 2024 e 2025, observou-se um incremento de 15,6% no volume total de manifestações recebidas pela Ouvidoria da SEMA, saltando de 217 para 251 atendimentos.

O canal Ceará Transparente consolidou-se como a principal porta de entrada, apresentando um crescimento expressivo de 34% (de 141 para 189 registros). Esse dado reforça a tendência de digitalização dos serviços e a confiança do cidadão na plataforma oficial do Estado.

Em contrapartida, houve uma redução de 26% nos acionamentos via e-mail institucional, o que sugere uma migração positiva dos usuários para canais mais estruturados e auditáveis. Os demais canais, como a Central 155 e os atendimentos presenciais, mantiveram-se estáveis ou com oscilações orgânicas, garantindo a multicanalidade do suporte ao cidadão

- Crescimento do Ceará Transparente: Mostra que o público está usando o canal oficial e mais moderno.
- Queda no E-mail: Pode ser interpretado como “sucesso na organização”, já que o cidadão está indo direto para a plataforma correta de registro.
- Total de 251: Demonstra que a Ouvidoria está sendo mais procurada ou está mais visível.

### Comparativo de Manifestações (2024 vs 2025)



### 3.3 – Manifestações por Tipo de Manifestação

<b>Categoria</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>	<b>Variação (Qtd.)</b>	<b>Variação (%)</b>
Solicitação	78	56	-22	-28,2%
Reclamação	81	80	-1	-1,2%
Denúncias	34	42	+8	+23,5%
Sugestão	9	9	0	0%
Elogios	15	64	+49	+326,7%
<b>Total</b>	<b>217</b>	<b>251</b>	<b>+34</b>	<b>+15,7%</b>

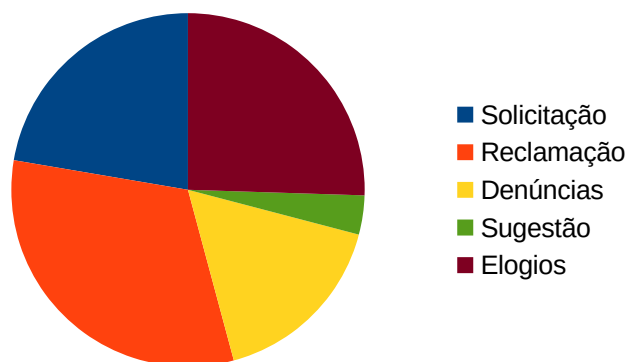
#### Conclusão do Relatório:

No comparativo entre os anos de 2024 e 2025, observa-se um crescimento geral no volume de manifestações registradas, passando de 217 para 251 registros, o que representa um aumento de 15,7%. Esse movimento indica maior participação dos usuários nos canais de atendimento e fortalecimento da cultura de uso dos instrumentos de Ouvidoria.

Em relação ao perfil das manifestações, verificou-se redução nas solicitações, que diminuíram de 78 para 56 registros, correspondendo a queda de 28,2%. As Reclamações mantiveram-se estáveis, variando pouco em relação ao ano anterior (redução de 1,2%), o que demonstra certa constância no nível de insatisfação dos usuários com os serviços analisados. As Denúncias apresentaram crescimento de 23,5%, passando de 34 para 42 registros, sinalizando maior incentivo ao controle social e ao relato de situações irregulares.

As Sugestões permaneceram no mesmo patamar, com 9 registros em ambos os anos, indicando estabilidade na participação dos usuários quanto à proposição de melhorias. O destaque positivo do período foi o aumento expressivo no número de Elogios, que evoluíram de 15 para 64 manifestações, representando crescimento de 326,7%. Esse resultado sugere maior reconhecimento dos usuários quanto à qualidade dos serviços prestados e às ações adotadas pelas unidades responsáveis.

De forma geral, o cenário evidencia ampliação do diálogo entre cidadãos e administração pública, com incremento significativo nas manifestações positivas e de controle social, ao mesmo tempo em que se observa estabilidade nos registros de reclamações, o que pode indicar avanços na qualidade dos serviços ofertados.



### 3.4 – Manifestações por Tipo e Assuntos

Em atendimento às diretrizes estabelecidas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE-CE), procede-se à análise técnica das manifestações registradas no sistema de Ouvidoria no exercício de 2025, com o objetivo de identificar padrões, recorrências e pontos de atenção relevantes para o aprimoramento da gestão pública.

#### Solicitação

Verifica-se que as manifestações deste tipo concentram-se, majoritariamente, nos seguintes assuntos:

TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO: 11 registros.  
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO PARQUE ECOLÓGICO DO RIO COCÓ: 11 registros.  
ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS: 6 registros.

#### Reclamação

Verifica-se que as manifestações deste tipo concentram-se, majoritariamente, nos seguintes assuntos:

PROGRAMA AGENTE AMBIENTAL JOVEM – AJA: 16 registros.  
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO PARQUE ECOLÓGICO DO RIO COCÓ: 16 registros.  
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO: 13 registros.

#### Denúncia

Verifica-se que as manifestações deste tipo concentram-se, majoritariamente, nos seguintes assuntos:

PROGRAMA AGENTE AMBIENTAL JOVEM – AJA: 10 registros.  
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS: 7 registros.  
PROGRAMA AUXÍLIO CATADOR: 7 registros.

#### Elogio

Verifica-se que as manifestações deste tipo concentram-se, majoritariamente, nos seguintes assuntos:

ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO: 50 registros.  
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR: 14 registros.

#### Sugestão

Verifica-se que as manifestações deste tipo concentram-se, majoritariamente, nos seguintes assuntos:

POLÍTICAS PÚBLICAS E PROJETOS AMBIENTAIS: 5 registros.  
AÇÕES DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL: 2 registros.  
ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCERIAS INSTITUCIONAIS: 1 registros.

**Conclusão do Relatório:** No exercício de 2025, observa-se crescimento no volume geral de manifestações registradas pela Ouvidoria, que passou de 217 para 251 registros, representando um aumento de **15,7%** em relação ao ano anterior. Tal evolução evidencia o fortalecimento dos canais de participação social e a consolidação da Ouvidoria como instrumento efetivo de diálogo entre o cidadão e a administração pública.

No que se refere ao perfil das manifestações, constatou-se redução no quantitativo de **Solicitações**, que diminuíram de 78 para 56 registros, correspondendo a uma queda de **28,2%**.

Esse comportamento pode estar associado ao aprimoramento da comunicação institucional e à maior clareza das informações disponibilizadas aos usuários, reduzindo a necessidade de demandas formais por orientação.

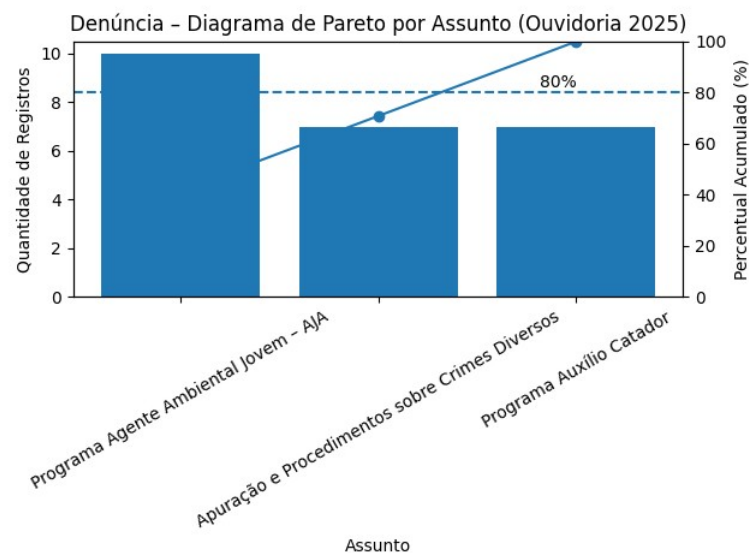
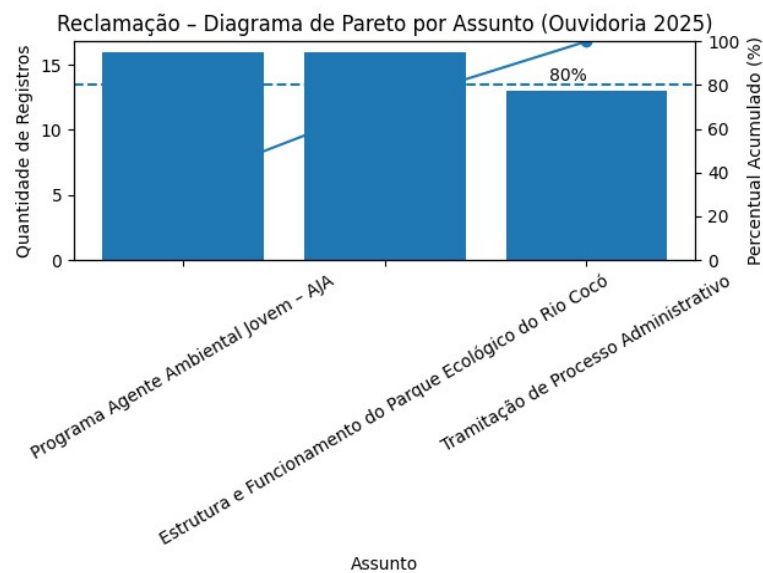
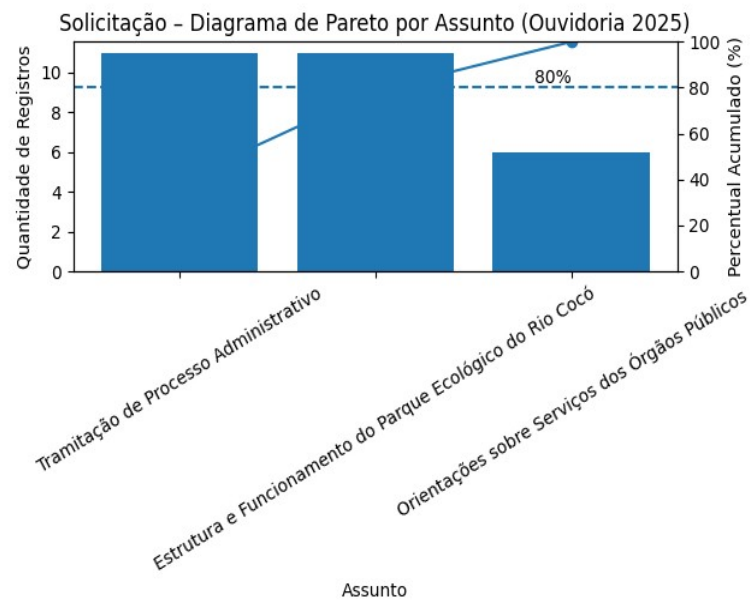
As **Reclamações** mantiveram-se praticamente estáveis, com variação negativa de apenas **1,2%** em comparação a 2024, o que indica constância no nível de insatisfação dos usuários e, ao mesmo tempo, sugere estabilidade na prestação dos serviços públicos analisados.

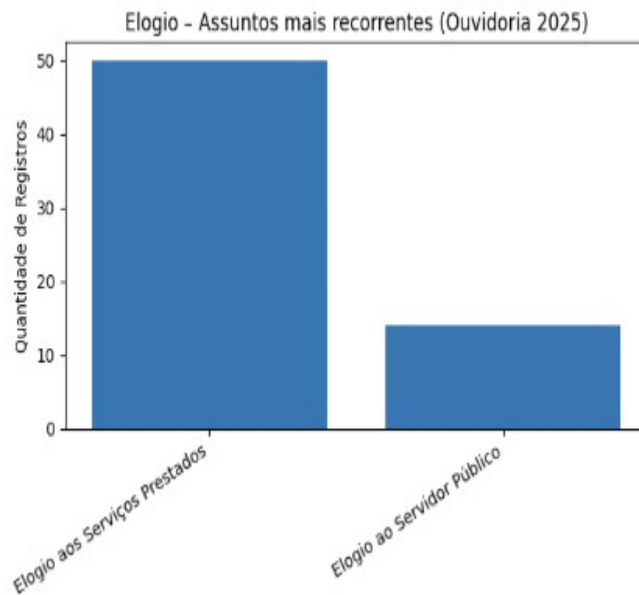
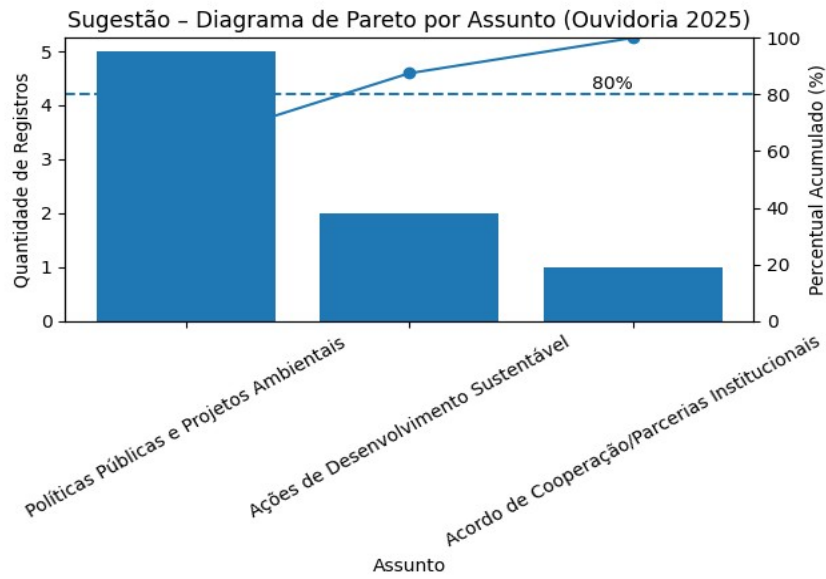
As **Denúncias** apresentaram crescimento de **23,5%**, passando de 34 para 42 registros, o que sinaliza fortalecimento do controle social, maior confiança dos cidadãos nos canais de Ouvidoria e ampliação do incentivo à comunicação de possíveis irregularidades, em consonância com os princípios da transparência e da accountability.

As **Sugestões** permaneceram estáveis, com 9 registros em ambos os períodos, demonstrando continuidade na participação dos usuários quanto à proposição de melhorias e ao aperfeiçoamento das políticas públicas.

Destaca-se, de forma positiva, o expressivo aumento no número de **Elogios**, que evoluíram de 15 para 64 manifestações, representando crescimento de **326,7%**. Esse resultado reflete o reconhecimento dos cidadãos quanto à qualidade dos serviços prestados, às boas práticas adotadas pela Ouvidoria e às ações desenvolvidas ao longo de 2025, tais como a realização de atividades de aproximação com a população, iniciativas de orientação presencial, ações educativas, disseminação de boas práticas de Ouvidoria e o constante aprimoramento do atendimento ao cidadão.

De maneira geral, o cenário observado em 2025 evidencia não apenas a ampliação do diálogo entre a sociedade e a administração pública, mas também a **eficiência da atuação da Ouvidoria**, marcada por práticas proativas, presença institucional junto aos cidadãos e compromisso permanente com a melhoria da qualidade dos serviços públicos. O incremento significativo das manifestações positivas e de controle social, aliado à estabilidade das reclamações, indica avanços consistentes na gestão, no atendimento ao cidadão e na consolidação da Ouvidoria como instrumento estratégico de governança.





3.5 –

### Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

<b>Solicitação</b>	Tramitação de Processo Administrativo	11
<b>Solicitação</b>	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO PARQUE ECOLÓGICO DO RIO COCÓ	6
<b>Solicitação</b>	ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	6
<b>Reclamação</b>	PROGRAMA AGENTE AMBIENTAL JOVEM – AJA: 16 registros.	16

<b>Reclamação</b>	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO PARQUE ECOLÓGICO DO RIO COCÓ	16
<b>Reclamação</b>	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	13
<b>Denúncia</b>	PROGRAMA AGENTE AMBIENTAL JOVEM – AJA	10
<b>Denúncia</b>	APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	7
<b>Denúncia</b>	PROGRAMA AUXÍLIO CATADOR	7
<b>Elogio</b>	ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO.	50
<b>Elogio</b>	ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	14
<b>Sugestão</b>	POLÍTICAS PÚBLICAS E PROJETOS AMBIENTAIS	5
<b>Sugestão</b>	AÇÕES DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL	2
<b>Sugestão</b>	ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCEIRIAS INSTITUCIONAIS	1

### Conclusão do Relatório:

No presente tópico, observa-se variação significativa na distribuição das manifestações por assunto e subassunto, abrangendo de forma transversal os diversos setores da

Secretaria do Meio Ambiente (SEMA). Tal cenário evidencia a amplitude da atuação da Ouvidoria e sua capacidade de captar percepções, demandas e avaliações relacionadas às diferentes áreas técnicas do órgão.

Destaca-se, nesse contexto, a importância da atuação integrada e contínua da Ouvidoria junto às áreas técnicas da SEMA, especialmente no que se refere ao aprimoramento das rotinas de tratamento das manifestações e à qualificação das respostas encaminhadas aos cidadãos. A efetividade dessa articulação institucional tem contribuído para maior celeridade, clareza e resolutividade no atendimento, fortalecendo a confiança dos usuários nos canais de Ouvidoria.

No que concerne aos assuntos mais recorrentes, sobressai-se o sub-assunto “**Elogio aos Serviços Prestados pelo Órgão**”, que totalizou **50 registros**, configurando-se como o tema predominante entre as manifestações analisadas. Esse resultado revela percepção amplamente positiva dos cidadãos em relação à atuação institucional da SEMA, bem como ao desempenho das unidades e equipes responsáveis pela execução das políticas ambientais.

A expressiva incidência de elogios reflete, ainda, os esforços empreendidos ao longo de 2025 no fortalecimento das boas práticas de Ouvidoria, na aproximação com o cidadão, na melhoria dos fluxos internos de resposta e na adoção de ações educativas e orientativas, contribuindo para a elevação da qualidade dos serviços públicos prestados.

### 3.6 Manifestações por Tipo de Serviços

**Tipo de Serviços** — Após a recente reestruturação da Sema, não foi possível detalhar os Tipos de Serviço, uma vez que o sistema encontra-se em fase de atualização e adequação dessas categorias. Ressalta-se que, para a geração de relatórios mais fidedignos, a consolidação dessa atualização ainda está em andamento. Dessa forma, no período analisado, não foi possível avaliar esses dados, considerando que os registros disponíveis constam exclusivamente com a classificação “Não se Aplica”, conforme apresentado na tabela a seguir.

Tipo de serviço	Quantidade	Porcentagem
NÃO SE APLICA	251	100,00%

### 3.7 Manifestações por Programa Orçamentário

#### MANIFESTAÇÃO POR PROGRAMA ORÇAMENTÁRIO

Programa Orçamentário	Quantidade	Porcentagem
CEARÁ CONSCIENTE POR NATUREZA	249	99,20%
CEARÁ MAIS VERDE: CONSERVAR E PROTEGER OS RECURSOS NATURAIS E BIODIVERSIDADE DO CEARÁ	1	0,40%
RESÍDUOS SÓLIDOS	1	0,40%

#### Conclusão do Relatório:

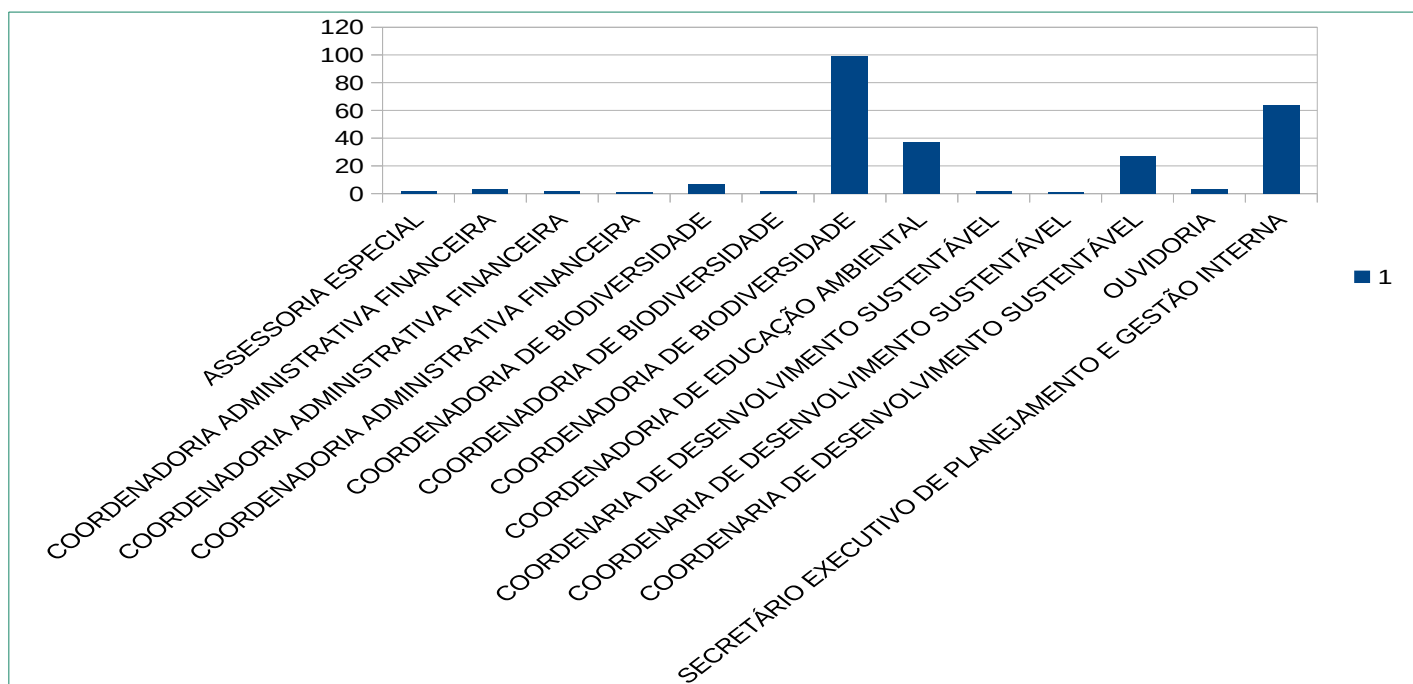
Na estrutura organizacional da Secretaria do Meio Ambiente, destaca-se a Coordenadoria de Biodiversidade (COBIO), responsável pelo desenvolvimento de projetos e ações vinculados ao programa **Ceará Consciente por Natureza**, cujo objetivo

é conservar, recuperar, ampliar e proteger a cobertura vegetal e os solos do território cearense.

À COBIO estão vinculadas a **Célula de Políticas de Fauna e Flora**, a **Célula de Conservação da Diversidade Biológica** e as **Células de Gestão das Unidades de Conservação Estaduais**, que atuam de forma integrada na execução dessas políticas ambientais. Nesse contexto, esse Programa Orçamentário concentra **99,20%** das manifestações registradas pela Ouvidoria em 2025, evidenciando sua relevância e o elevado nível de demanda e interação da sociedade com as ações desenvolvidas nessa área.

### 3.8 Manifestações por Unidades Internas

Unidade	Quantidade Absoluto	Porcentagem – Relativo
ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO	1	0,40%
ASSESSORIA ESPECIAL	2	0,80%
COORDENADORIA ADMINISTRATIVA FINANCEIRA	3	1,20%
COORDENADORIA ADMINISTRATIVA FINANCEIRA	2	0,80%
COORDENADORIA ADMINISTRATIVA FINANCEIRA	1	0,40%
COORDENADORIA DE BIODIVERSIDADE	7	2,79%
COORDENADORIA DE BIODIVERSIDADE	2	0,80%
COORDENADORIA DE BIODIVERSIDADE	99	39,44%
COORDENADORIA DE EDUCAÇÃO AMBIENTAL	37	14,74%
COORDENARIA DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL	2	0,80%
COORDENARIA DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL	1	0,40%
COORDENARIA DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL	27	10,76%
OUVIDORIA	3	1,20%
SECRETÁRIO EXECUTIVO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA	64	25,50%



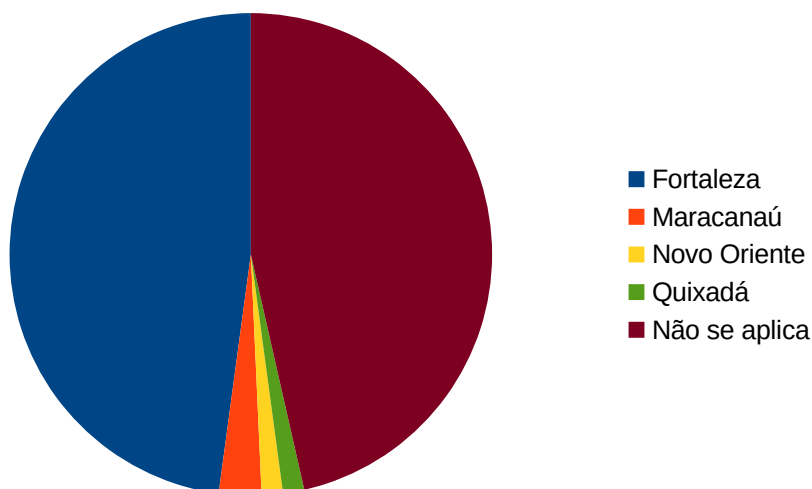
## Quantidade de Manifestações por Unidade – 2025

### Conclusão do Relatório:

Em 2025, a Coordenação de Biodiversidade da SEMA intensificou as ações de gestão e qualificação do Parque Estadual do Cocó, unidade de conservação estadual localizada em Fortaleza e reconhecida como o parque estadual mais visitado do Brasil, com 598.748 visitas anuais, segundo o Instituto Semeia. As iniciativas concentraram-se na melhoria da infraestrutura, com manutenções em banheiros e trilhas, na qualificação do atendimento ao público e no fortalecimento da gestão. Destaca-se a celebração de contrato de gestão com o Instituto Dragão do Mar para a execução de ações culturais, educativas e recreativas no âmbito do Programa Vem Pro Parque. Também foi implementado o Projeto Agente Jovem Ambiental, ampliando o efetivo e fortalecendo as ações de educação ambiental, orientação aos visitantes e apoio à gestão da unidade. Complementarmente, foram realizadas capacitações para os colaboradores e renovada parte da sinalização interna, contribuindo para a melhoria da experiência dos usuários e a valorização do espaço público.

### 3.9 Manifestações por Município da Ocorrência

MUNICÍPIOS	ABSOLUTO	RELATIVO
Fortaleza	101	40,24%
Maracanaú	6	2,39%
Novo Oriente	3	1,20%
Quixadá	3	1,20
Não se aplica	98	39,04



### Conclusão do Relatório:

O Município de Fortaleza aparece com maior representatividade no volume de manifestações no ano de 2025, embora a maioria dos manifestantes tenha omitido essa informação.

## 4. INDICADORES DE OUVIDORIA

As Ouvidorias Públicas constituem importantes instrumentos de fortalecimento da cidadania e de aprimoramento da gestão pública, ao viabilizarem a participação social e o controle dos serviços prestados pela Administração. No âmbito da SEMA, a adoção de práticas contínuas de autoavaliação e o fortalecimento dos fluxos internos de tratamento das manifestações possibilitaram a análise, o encaminhamento e a resposta a **100% das demandas registradas no período**, alcançando índice integral de resolubilidade.

Esse resultado demonstra a efetividade dos procedimentos de gestão da Ouvidoria, bem como o comprometimento das unidades administrativas na adoção de medidas corretivas e de melhoria, contribuindo para a qualificação dos serviços ofertados, a identificação de oportunidades de aperfeiçoamento e o fortalecimento da Ouvidoria como instrumento estratégico de gestão e de participação cidadã, em consonância com as diretrizes estabelecidas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE)

Visando a melhoria contínua e objetivando medir a eficiência e a eficácia dos produtos e serviços disponibilizados pela CGE, foram estabelecidos indicadores para monitoramento periódico do resultado dos produtos e processos do Sistema de Gestão da Qualidade.

Esses indicadores estão assim estabelecidos:

- Índice de Manifestações Respondidas no Prazo – Índice: 100%
- Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria – Índice: 84%

### Ações Para Melhoria do Índice de Resolubilidade

ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE		
Situação	Índice de Resolubilidade em 2024	Índice de Resolubilidade em 2025
Manifesta Finalizadas no Prazo	98,15%	100%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	1,84%	0%

### Conclusão do Relatório:

A análise comparativa dos índices de resolubilidade evidencia uma evolução significativa do desempenho da Ouvidoria entre os exercícios de 2024 e 2025. Em 2024, **98,15%** das manifestações foram finalizadas dentro do prazo, enquanto **1,84%** foram concluídas fora do prazo. Em 2025, a Ouvidoria alcançou **100% de resolubilidade**, com todas as manifestações devidamente respondidas dentro do prazo estabelecido.

Esse resultado, superior à meta definida pelo Governo do Estado, demonstra o fortalecimento dos fluxos de trabalho, a efetividade das práticas de gestão adotadas e o comprometimento das unidades envolvidas no tratamento das demandas. A manutenção desse desempenho constitui diretriz prioritária da gestão, com vistas a assegurar a celeridade, a eficiência na comunicação com o cidadão e a contínua melhoria da qualidade dos serviços prestados, contribuindo para a satisfação do usuário e o fortalecimento da Ouvidoria como instrumento estratégico de gestão pública.

#### 4.1 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.

Tempo Médio de Reposta 2024	7 dias
Tempo Médio de Reposta 2025	7 dias

### Conclusão do Relatório:

No âmbito da Ouvidoria, o tempo médio de tratamento das manifestações — considerando as etapas de recepção, encaminhamento às áreas internas, análise, aprovação, elaboração da resposta final e envio ao manifestante — mantém-se em torno de **7 (sete) dias**. Quando a demanda depende exclusivamente da atuação das unidades internas, o prazo médio de resposta é de aproximadamente **5 (cinco) dias**.

Com o objetivo de assegurar o cumprimento dos prazos e a padronização dos fluxos de atendimento, a Ouvidoria da SEMA adota mecanismo de monitoramento contínuo, com a emissão de alertas aos Coordenadores sempre que a manifestação se aproxima do prazo interno estabelecido, fixado, como regra, em **5 (cinco) dias**. Esse prazo pode ser ajustado conforme o grau de urgência da demanda ou a complexidade das informações requeridas, sem prejuízo da manutenção da celeridade e da qualidade das respostas, mantendo-se estável o tempo médio de resposta entre os exercícios de **2024 e 2025**.

## 4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Resultado de Pesquisa de Satisfação	
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,63
B. Com o tempo de retorno da resposta	4,51
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,70
D. Com a qualidade da resposta apresentada	4,42
Média Geral das Notas	4,56
<b>Índice de Satisfação:</b>	84,00%

### Conclusão do Relatório:

A análise da evolução do Índice de Satisfação dos usuários do Serviço de Ouvidoria evidencia um avanço expressivo na percepção da qualidade do atendimento prestado. Em período anterior (2024), a média das avaliações situou-se em **3,42**, resultando em um **Índice de Satisfação de 46,00%**, com maior impacto negativo observado nos quesitos relacionados à **qualidade da resposta** e à **avaliação geral do atendimento**.

No período mais recente (2025), observa-se melhoria significativa em todos os critérios avaliados, com destaque para a satisfação geral com o serviço (**4,63**), o tempo de resposta (**4,51**), o canal de atendimento (**4,70**) e a qualidade das respostas apresentadas (**4,42**). A média geral alcançou **4,56**, elevando o **Índice de Satisfação para 84,00%**.

Esse resultado reflete o fortalecimento dos processos de atendimento da Ouvidoria, a qualificação das respostas encaminhadas aos cidadãos e o aprimoramento dos fluxos de comunicação e monitoramento dos prazos, consolidando a Ouvidoria da SEMA como instrumento efetivo de gestão, participação social e melhoria contínua dos serviços públicos, em consonância com as diretrizes da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE)

#### 4,3 Amostra de Respondentes

Total de manifestações finalizadas	251
Total de pesquisas respondidas	57
Representação da Amostra	22,7 %

Do total de 251 manifestações finalizadas, foram obtidas 57 respostas às pesquisas de satisfação, o que corresponde a uma representação amostral de aproximadamente 22,7%. Esse percentual confere consistência à análise do Índice de Satisfação, permitindo avaliar a percepção dos usuários quanto à qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria da SEMA no período analisado.

#### 4.4 Ações para Melhoria do Índice de Satisfação:

O grau de insatisfação inicialmente identificado evidenciou que, em grande parte das avaliações, a percepção do usuário esteve mais associada à solução efetiva da demanda apresentada do que, propriamente, à qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria, conforme o escopo da avaliação. A partir desse diagnóstico, foram adotadas medidas voltadas à identificação das causas recorrentes e ao aprimoramento dos fluxos de encaminhamento e resposta.

Com o apoio da Alta Gestão e por meio da realização de reuniões coordenadas com as áreas técnicas envolvidas, foram promovidos ajustes nos processos internos, com foco na qualificação das respostas, na articulação institucional e na busca de soluções mais efetivas às demandas dos cidadãos. Essas ações contribuíram de forma decisiva para a melhoria da percepção dos usuários, refletida no aumento do Índice de Satisfação, que evoluiu de **46% em 2024 para 84% em 2025**, evidenciando o fortalecimento da Ouvidoria como instrumento estratégico de gestão, participação social e aprimoramento contínuo dos serviços públicos.

#### 4.5 Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria:

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,72
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,58
Índice de Expectativa:	23,12%

#### Conclusão do Relatório:

A comparação da Expectativa do Cidadão evidencia evolução positiva na percepção dos usuários. Em período anterior, a avaliação final do serviço (**3,29**) ficou abaixo da expectativa inicial (**3,64**), indicando frustração das expectativas. Em 2025, esse cenário foi revertido, com a avaliação pós-atendimento (**4,58**) superando a percepção inicial (**3,72**), resultando em **Índice de Expectativa positivo de 23,12%**. O resultado reflete as

melhorias implementadas nos processos de atendimento da Ouvidoria, com apoio da Alta Gestão, e o fortalecimento da qualidade das respostas oferecidas ao cidadão.

## 6 - ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

### 6.1 Motivo das Manifestações

As manifestações dirigidas à SEMA em 2025 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 (SEMA) é responsável pela gestão e acompanhamento das Unidades de Conservação (UCs), atuando de forma integrada para assegurar um atendimento efetivo e eficiente às demandas da sociedade, sem prejuízo às demais atividades consideradas prioritárias.

No período analisado, a SEMA registrou aumento no número de reclamações relacionadas ao Parque Estadual do Cocó. A análise qualitativa das manifestações recebidas permitiu identificar pontos recorrentes que concentram as principais insatisfações dos usuários e da comunidade do entorno.

Entre os temas mais frequentemente apontados se destacam:

- Infraestrutura e manutenção, com relatos relacionados às condições de banheiros, trilhas, iluminação e limpeza;
- Segurança e ordenamento do uso público, envolvendo a presença de usuários em áreas não permitidas, práticas irregulares e necessidade de maior fiscalização;
- Atendimento ao público e comunicação, incluindo solicitações por maior disponibilidade de informações, orientação aos visitantes e canais de diálogo mais acessíveis;
- Conservação ambiental, com manifestações referentes ao descarte irregular de resíduos, degradação de áreas sensíveis e impactos sobre a fauna e a flora;
- Gestão de atividades e eventos, com questionamentos sobre autorizações, horários, controle de fluxo de visitantes e compatibilidade das ações com os objetivos da Unidade de Conservação.

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

A Coordenação de Biodiversidade da Secretaria do Meio Ambiente e Mudança do Clima (SEMA) é responsável pela gestão e pelo acompanhamento das Unidades de Conservação (UCs), atuando de forma integrada para assegurar um atendimento efetivo e eficiente às demandas da sociedade, sem prejuízo das demais atividades consideradas prioritárias. No ano de 2025, no âmbito do Parque Estadual do Cocó — Unidade de Conservação sob gestão estadual, localizada no coração da cidade de Fortaleza —, foram desenvolvidas diversas ações voltadas ao aprimoramento da infraestrutura, da gestão e do atendimento ao público. Considerado o parque estadual mais visitado do Brasil, à frente de unidades como o Parque do Jaraguá (São Paulo), o Parque das Dunas (Natal) e o Parque Nacional dos Lençóis Maranhenses, o Parque do Cocó registrou 598.748 visitas anuais, conforme dados da primeira edição do estudo “Visitômetro dos Parques do Brasil”, elaborado pelo Instituto Semeia. Entre as principais iniciativas realizadas, destacam-se as manutenções administrativas nos banheiros e nas trilhas do parque, com o objetivo de assegurar melhores condições de uso, acessibilidade e segurança aos visitantes. Ademais, foi firmado contrato de gestão com o Instituto Dragão do Mar, com a finalidade de implementar ações culturais, educativas e recreativas vinculadas ao Programa Vem Pro Parque, ampliando as oportunidades de lazer, educação e convivência para a população. No mesmo período, foi implementado o Projeto Agente Jovem Ambiental, com a criação de uma coordenação específica para o acompanhamento das atividades, o que resultou no aumento do efetivo atuante no parque. Essa iniciativa contribuiu significativamente para o fortalecimento das ações de educação ambiental, orientação aos visitantes e apoio à gestão da Unidade de Conservação, ampliando a capacidade de atendimento ao público e promovendo maior integração entre a comunidade e o Parque Estadual do Cocó. Além disso, foram realizadas capacitações voltadas à melhoria da qualidade do atendimento, direcionadas aos colaboradores do Parque, visando ao aperfeiçoamento dos serviços prestados à população. Também foi promovida a renovação de parte da sinalização interna, contribuindo para melhor orientação dos visitantes e valorização do espaço público.

## **7. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA**

No ano de 2025, a Ouvidoria desenvolveu e intensificou ações estratégicas de divulgação e fortalecimento institucional, com o objetivo de aproximar os cidadãos dos canais de participação social e conscientizá-los de que o envolvimento da população é fundamental para o aprimoramento contínuo dos serviços públicos prestados pelo Estado. Essas iniciativas contribuíram diretamente para o aumento da utilização dos canais de ouvidoria, bem como para a melhoria da avaliação e da satisfação dos usuários em relação aos serviços ofertados.

Com foco na qualificação do atendimento, foram realizadas ações de capacitação voltadas aos servidores e colaboradores, incluindo visitas técnicas às Áreas de Proteção Ambiental distribuídas pelo Estado do Ceará. Essas atividades tiveram como finalidade aprimorar o acolhimento das manifestações, fortalecer a capacidade de resposta e promover a adoção de ações mais efetivas, alinhadas às demandas apresentadas pela sociedade.

As capacitações abordaram temas relevantes para a atuação da Ouvidoria, tais como linguagem simples, ética no serviço público, prevenção e enfrentamento ao assédio moral, além do papel da Ouvidoria como instrumento de cidadania e controle social. Nesse contexto, foram promovidos cursos específicos sobre Ética no Serviço Público, contribuindo para o fortalecimento da conduta ética, da transparência e da responsabilidade institucional.

Adicionalmente, a Ouvidoria ampliou sua atuação por meio da participação em diversos eventos institucionais e interinstitucionais, promovendo ações de Ouvidoria Ativa, com a escuta qualificada da população e a disseminação de informações sobre os canais disponíveis para registro de manifestações. Essas ações fortaleceram o diálogo com a sociedade e ampliaram a visibilidade da Ouvidoria.

Como resultado dessas iniciativas, destaca-se ainda o fortalecimento da estrutura da Ouvidoria, com o aumento do efetivo de servidores e colaboradores, o que possibilitou maior agilidade no atendimento, melhor acompanhamento das demandas e maior capacidade de resposta às manifestações recebidas, consolidando a Ouvidoria como um importante instrumento de participação social, transparência e melhoria da gestão pública.

#### Ouvidoria Ativa



Ao final da tradicional Corrida do Cocó, a Secretaria de Estado do Meio Ambiente (Sema) realizou uma ação de ouvidoria ativa, abordando os participantes com uma pesquisa de avaliação do evento. A iniciativa teve como objetivo ouvir diretamente o público para aprimorar futuras edições. A ação foi coordenada pela ouvidora da Sema, Karine Barros, que destacou a importância do diálogo com a população. "Essa escuta ativa é essencial para garantir que os eventos promovidos pela Sema estejam alinhados com as expectativas do público e contribuam de forma positiva para a nossa missão institucional", afirmou Karine.

Na 4ª Corrida do Cocó, além do incentivo ao esporte, destacaram-se o compromisso com o meio ambiente e a responsabilidade social. A titular da SEMA, Vilma Freire, agradeceu aos participantes, especialmente aos atletas que contribuíram com a doação de alimentos para o maior programa de combate à fome do Ceará, ressaltando ainda a realização do evento no Parque Estadual do Cocó, o parque mais visitado do Brasil e maior fragmento verde de Fortaleza.

Ao final do evento, a SEMA promoveu uma ação de ouvidoria ativa, com a aplicação de pesquisa de avaliação junto aos participantes, visando aprimorar futuras edições. A iniciativa foi coordenada pela ouvidora da SEMA, Karine Barros, que destacou a importância da escuta ativa para alinhar as ações institucionais às expectativas da população.

**Link:** [Na 4ª Corrida do Cocó, além dos atletas, o meio ambiente e a responsabilidade social também são vitoriosos - Secretaria do Meio Ambiente](#)

### Servidores da SEMA participam de palestra sobre Código de Ética

A Ouvidoria da Secretaria do Meio Ambiente e Mudança do Clima (SEMA) promoveu palestra para os servidores, em parceria com a Comissão Setorial de Ética Pública, com o objetivo de reforçar a importância do Código de Ética e divulgar a atuação da Comissão. A ação contribuiu para o fortalecimento da conduta ética, da transparência e das boas práticas no serviço público.

INSTITUCIONAL

### Servidores da Sema participam de Palestra sobre Código de Ética e Atuação da Comissão Setorial de Ética Pública

1 DE OUTUBRO DE 2025 - 15:16 | #Código De Ética #Comissão Setorial #CSEP #Ética Pública #Palestra



Na última segunda-feira (29), a Comissão Setorial de Ética Pública da Secretaria de Estado do Meio Ambiente (Sema) promoveu uma palestra seguida de uma roda de conversa, reunindo servidores e colaboradores da instituição. O evento teve como foco o Código de Ética e o funcionamento da Comissão, com o objetivo de esclarecer dúvidas sobre condutas éticas no ambiente de trabalho e apresentar os canais de acesso e as formas de atuação da CSEP/SEMA.

**Link:** <https://www.sema.ce.gov.br/2025/10/01/servidores-da-sema-participam-de-palestra-sobre-codigo-de-etica-e-atuacao-da-comissao-setorial-de-etica-publica/>

A Secretaria do Meio Ambiente e Mudança do Clima (SEMA) promove ação alusiva ao Dia Mundial da Limpeza, com a participação da Ouvidoria, neste sábado (20), a partir das 8h, na Praia do Futuro. O mutirão reunirá voluntários e integrantes do Programa Agente Jovem Ambiental (AJA) de Fortaleza e Maracanaú para o recolhimento de resíduos e ações de educação ambiental, reforçando a conscientização sobre práticas sustentáveis e a participação cidadã.

**Link:** <https://www.sema.ce.gov.br/2025/09/18/no-dia-mundial-da-limpeza-sema-realiza-acao-na-praia-do-futuro/>

DIA MUNDIAL DA LIMPEZA

## No Dia Mundial da Limpeza, SEMA realiza ação na Praia do Futuro

18 DE SETEMBRO DE 2025 - 16:03 | #DiaMundialDaLimpeza



A Secretaria do Meio Ambiente e Mudança do Clima (Sema) promove ação alusiva ao Dia Mundial da Limpeza (World Cleanup Day). A concentração para o mutirão de limpeza será neste sábado (20), a partir das 8h, na Barraca Marulho, na Praia do Futuro. A ação vai reunir voluntários e os integrantes do Programa Agente Jovem Ambiental (AJA) de Fortaleza e Maracanaú, que farão uma caminhada pela praia, recolhendo resíduos descartados indevidamente, promovendo educação ambiental voltada a práticas sustentáveis.

O movimento World Cleanup Day ocorre anualmente em mais de 191 países e tem como objetivo enfrentar o problema global do lixo e contribuir para a construção de um mundo novo com sustentabilidade. Durante a ação, é recomendado o uso de protetor solar, bonés, roupas leves e calçados adequados para caminhar na areia.



## 8. PLANO DE PROVIDÊNCIAS E MELHORIA CONTÍNUA – 2026

A partir da análise quantitativa e qualitativa das manifestações registradas no exercício de 2025, foram identificados pontos de aprimoramento relacionados a prazos de resposta, padronização das devolutivas, fluxo interno de tramitação e integração entre áreas técnicas.

Com base nesse diagnóstico, estabelece-se o seguinte Plano de Providências:

### 8.1 Quadro de Ações Corretivas e Preventivas

Problema Identificado	Causa Provável	Área Responsável	Providência Adotada	Prazo	Indicador de Monitoramento	Meta 2026	Status
Oscilação no prazo médio de resposta	Tramitação interna descentralizada	Coordenadorias Finalísticas	Implantação de fluxo padronizado com definição de pontos focais por área	1º semestre/2026	Prazo médio de resposta (dias)	Redução de 15%	Em execução
Respostas técnicas extensas com linguagem complexa	Ausência de padronização textual	Ouvidoria + ASCOM	Implementação de Manual de Linguagem Simples e padronização de modelos de resposta	1º trimestre/2026	Índice de satisfação do usuário	≥ 90%	Planejado
Retrabalho em demandas recorrentes	Falta de banco de respostas padronizadas	Ouvidoria	Criação de base institucional de respostas modelo e banco de perguntas frequentes	2º trimestre/2026	Percentual de retrabalho	Redução de 20%	Planejado
Necessidade de maior resolutividade em manifestações complexas	Integração parcial entre áreas técnicas	Gabinete + Coordenadorias	Instituição de reuniões trimestrais de monitoramento de casos críticos e definição de responsáveis	Permanente	Índice de resolutividade	≥ 95%	Em execução
Baixa divulgação dos canais em públicos específicos	Comunicação concentrada em eventos pontuais	Ouvidoria + Comunicação	Ampliação de ações de Ouvidoria Ativa, campanhas digitais e inserção de divulgação em eventos institucionais	2026	Número de manifestações qualificadas	Aumento de 10%	Planejado

### 8.2 Estratégia de Monitoramento

O acompanhamento das ações será realizado:

- Por meio de reuniões trimestrais de avaliação com a alta gestão;
- Com emissão de relatório semestral de monitoramento;
- Mediante atualização dos indicadores no sistema oficial da Ouvidoria;
- Com reavaliação anual das metas estabelecidas.

---

### 8.3 Indicadores Estratégicos Prioritários para 2026

- Prazo médio de resposta
- Índice de resolutividade
- Índice de satisfação do usuário
- Percentual de manifestações respondidas dentro do prazo legal
- Taxa de retrabalho

---

### 8.4 Compromisso Institucional

A implementação deste Plano reafirma o compromisso da gestão com:

- A melhoria contínua dos serviços públicos;
- O fortalecimento da governança institucional;
- A qualificação do atendimento ao cidadão;
- A consolidação da Ouvidoria como instrumento estratégico de gestão.

O Plano será amplamente divulgado internamente, com atribuição clara de responsabilidades e acompanhamento sistemático dos resultados.

## 9 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Em atendimento à Instrução Normativa CGE nº 01/2020, à Portaria nº 97/2020 e ao Decreto Estadual nº 33.485/2020, a gestão da Secretaria do Meio Ambiente – SEMA declara ciência das conclusões do Relatório de Gestão de Ouvidoria – Exercício 2025 e do Parecer da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria.

A SEMA reafirma seu compromisso com a transparência, a participação social e a melhoria contínua dos serviços públicos, assegurando o encaminhamento do Relatório a todas as áreas da Secretaria para conhecimento e adoção das providências cabíveis, bem como sua devida publicização no sítio eletrônico institucional.

A gestão acompanhará a implementação das ações decorrentes, reconhecendo o Relatório de Gestão de Ouvidoria como instrumento de apoio à tomada de decisão e ao fortalecimento da governança pública ambiental.

## 10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Relatório de Gestão de Ouvidoria – Exercício 2025 apresenta a consolidação das manifestações recebidas e tratadas pela Ouvidoria da Secretaria do Meio Ambiente e Mudança do Clima (SEMA), evidenciando sua atuação como canal estratégico de escuta

do cidadão e de apoio à gestão. Os resultados demonstram avanço significativo na percepção da qualidade do serviço prestado, com elevação da avaliação média de 3,72 para 4,58, refletindo um índice positivo de superação da expectativa do cidadão.

A análise dos dados possibilitou a identificação de oportunidades de aprimoramento nos fluxos internos, no cumprimento de prazos e na integração entre as áreas, reforçando a importância da implementação das recomendações e sugestões apresentadas neste Relatório, como instrumento de fortalecimento da melhoria contínua dos serviços e dos processos institucionais.

No exercício de 2025, a Ouvidoria contribuiu de forma efetiva para a identificação de fragilidades e para o aperfeiçoamento das rotinas administrativas, mesmo diante de desafios relacionados à complexidade das demandas e à necessidade de maior articulação intersetorial. Para os próximos exercícios, permanecem como objetivos o fortalecimento da cultura de ouvidoria, a ampliação da resolutividade das manifestações e o alinhamento permanente às diretrizes do Sistema Estadual de Ouvidoria.

Os resultados alcançados em 2025 evidenciam a consolidação da Ouvidoria da Secretaria do Meio Ambiente e Mudança do Clima como canal efetivo de diálogo entre o Estado e a sociedade, com desempenho compatível aos mais elevados padrões de qualidade definidos pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará, reafirmando o compromisso institucional com a escuta qualificada, a resolutividade e o aprimoramento contínuo dos serviços públicos.

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

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

# RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA-2025

## ANEXO

### 1. CUMPRIMENTO DE AÇÕES ESTRATÉGICAS PARA O APRIMORAMENTO DA PARTICIPAÇÃO E FORTALECIMENTO DA OUVIDORIA

No exercício de 2025, a Secretaria do Meio Ambiente e Mudança do Clima (SEMA) desenvolveu ações estruturadas voltadas ao fortalecimento da participação social, à qualificação do atendimento ao cidadão e ao aprimoramento da governança institucional no âmbito da Ouvidoria.

Foram implementadas campanhas educativas internas com ênfase em:


- Utilização de linguagem simples nas respostas às manifestações;
- Cordialidade e respeito no atendimento ao cidadão;
- Padronização de fluxos processuais;
- Melhoria da organização interna das demandas.

As ações tiveram como finalidade elevar a qualidade das respostas, reduzir retrabalho, ampliar a compreensão das informações prestadas e fortalecer a transparência ativa.

Adicionalmente, foi realizada pesquisa de clima organizacional, com o objetivo de identificar fatores que impactam o ambiente institucional, subsidiando medidas voltadas ao fortalecimento da cultura organizacional, à valorização dos servidores e à melhoria da eficiência administrativa.

Destaca-se ainda a realização de palestra sobre o Código de Ética, promovida pela Ouvidoria em parceria com a Comissão Setorial de Ética Pública, reforçando princípios de integridade, responsabilidade funcional e conduta ética no serviço público.

No campo da promoção da saúde e do bem-estar institucional, foi promovido evento de conscientização sobre prevenção e cuidados relacionados ao câncer de mama, fortalecendo ações de sensibilização, acolhimento e responsabilidade social no ambiente organizacional.

 **Gessica Tavares** <gessica.tavares@sema.ce.gov.br>  
para usuários ▾

30 de abr. de 2025, 13:34 ★ ↶ ⋮

Boa tarde!

Prezados(as),

Nosso ambiente de trabalho é construído por todos nós, e pequenas atitudes fazem a diferença na convivência diária. Pensando nisso, lançamos a Campanha de **Boas Práticas** 2025, reforçando os 8 mandamentos da boa convivência no ambiente corporativo.

Convidamos todos a refletirem sobre esses princípios e aplicá-los no dia a dia:

- ✓ Respeitar o tom de voz em espaços compartilhados
- ✓ Manter organização e pontualidade
- ✓ Ser cordial e respeitoso com os colegas
- ✓ Utilizar e-mails e mensagens com objetividade
- ✓ Cuidar da limpeza dos espaços coletivos
- ✓ Usar a internet e redes sociais com consciência
- ✓ Vestir-se de forma apropriada ao ambiente profissional

A imagem em anexo traz mais detalhes sobre essas diretrizes. Contamos com a colaboração de todos para manter um ambiente de respeito, produtividade e harmonia!

Atenciosamente,

# OS 8 MANDAMENTOS DA BOA CONVIVÊNCIA NO AMBIENTE DE TRABALHO

## CAMPANHA DE BOAS PRÁTICAS

2025

### TRABALHO EM EQUIPE FAZ A DIFERENÇA!

**Colaborar, ajudar e incentivar os colegas fortalece o ambiente de trabalho.** Respeite opiniões diferentes e valorize a diversidade de ideias.

#### CUIDADO COM O TOM DE VOZ

Ambientes compartilhados exigem respeito. Evite conversas em volume alto e, para ligações ou vídeos, use fones de ouvido.

#### SEJA CORDIAL E RESPEITOSO

O ambiente de trabalho é construído por todos. Cumprimente os colegas, seja gentil e mantenha um clima positivo. Palavras como "bom dia", "por favor" e "obrigado" fazem a diferença!

#### ORGANIZAÇÃO É ESSENCIAL

Uma mesa arrumada ajuda na produtividade e causa uma boa impressão. Mantenha seus materiais organizados e evite acúmulos desnecessários.

#### E-MAILS E MENSAGENS COM LINGUAGEM SIMPLES

Ao enviar um e-mail ou mensagem, seja direto e educado. Antes de encaminhar uma informação, verifique se ela é realmente necessária.

#### PONTUALIDADE É FUNDAMENTAL

Chegar no horário demonstra profissionalismo e respeito pelo tempo dos outros. Evite atrasos em reuniões e compromissos.

#### ZELE PELO AMBIENTE DE TRABALHO

Mantenha a limpeza e cuide dos espaços coletivos. Copos, embalagens e papéis devem ser descartados corretamente.

#### USO CONSCIENTE DA INTERNET E REDES SOCIAIS

O tempo no trabalho deve ser produtivo. Redes sociais e aplicativos pessoais devem ser usados com moderação, sem comprometer as atividades profissionais.

#### VISTA-SE ADEQUADAMENTE

O ambiente de trabalho exige roupas apropriadas. Evite peças curtas, justas ou informais demais. O equilíbrio entre conforto e profissionalismo faz toda a diferença!



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



Gessica Tavares &lt;gessica.tavares@sema.ce.gov.br&gt;

## Sua Opinião é Importante: Pesquisa de Clima Organizacional 2025

2 mensagens

Gessica Tavares <gessica.tavares@sema.ce.gov.br>  
Para: usuários <usuarios@sema.ce.gov.br>

8 de dezembro de 2025 às 11:13

Prezados(as),

Solicitamos a participação de todos na Pesquisa de Clima Organizacional, cujo objetivo é avaliar a percepção dos colaboradores sobre diversos aspectos do nosso ambiente de trabalho, contribuindo para melhorias contínuas.

Ressaltamos que todas as respostas são totalmente sigilosas. Não teremos acesso ao nome ou à identificação dos participantes; os dados serão analisados de forma conjunta, garantindo absoluta confidencialidade.

Pedimos, por gentileza, que a pesquisa seja respondida até sexta-feira, dia 12/12/2025.

A participação de cada colaborador é muito importante para que possamos construir um ambiente cada vez melhor para todos.

Segue o link para acesso à pesquisa:  
<https://forms.gle/3oxYquWwhd8ZwrSR6>

Agradecemos desde já sua colaboração.

Atenciosamente,

Géssica Tavares  
Célula Administrativa - COAFU/CELAD

Fone: (85) 3108.2781  
E-mail: gessica.tavares@sema.ce.gov.br

Av. Pontes Vieira, 2666 - Dionísio Torres  
CEP: 60.135-238 - Fortaleza/CE  
Fone: (85) 3108.2768



www.sema.ce.gov.br  
/semaceara

Pense antes de imprimir. Proteja o Ambiente.

Gessica Tavares <gessica.tavares@sema.ce.gov.br>  
Para: usuários <usuarios@sema.ce.gov.br>

9 de dezembro de 2025 às 21:38

Prezados(as),

Refaço o reforço de que a **Pesquisa de Clima Organizacional**, enviada na última segunda-feira, é **totalmente sigilosa e 100% anônima**. Nenhum colaborador será identificado em nenhuma etapa.

O formulário foi configurado para **não recolher endereços de e-mail, nomes ou qualquer dado de identificação digital**. Assim, você pode responder com total tranquilidade e honestidade.

**⚠ Nota sobre o seu e-mail no topo do formulário:**

Caso apareça o seu endereço de e-mail ou foto ao abrir o formulário, pedimos que não se preocupe. Isso ocorre apenas porque a sua sessão do Google está ativa no seu dispositivo.

Observe que ao lado do seu e-mail aparece a indicação "**não compartilhado**", o que confirma que essa informação é visível somente para você e **não é enviada para nós** junto com as respostas.

**👉 Link para a pesquisa:**

<https://forms.gle/K6CeD6cM2SZGWSwY8>

Agradecemos a sua participação, que é essencial para aprimorarmos ainda mais o nosso ambiente de trabalho.

Atenciosamente,

[Texto das mensagens anteriores oculto]

INSTITUCIONAL

## Servidores da Sema participam de Palestra sobre Código de Ética e Atuação da Comissão Setorial de Ética Pública

1 DE OUTUBRO DE 2025 - 15:16 | #Código De Ética #Comissão Setorial #CSEP #Ética Pública #Palestra



Na última segunda-feira (29), a Comissão Setorial de Ética Pública da Secretaria de Estado do Meio Ambiente (Sema) promoveu uma palestra seguida de uma roda de conversa, reunindo servidores e colaboradores da instituição. O evento teve como foco o Código de Ética e o funcionamento da Comissão, com o objetivo de esclarecer dúvidas sobre condutas éticas no ambiente de trabalho e apresentar os canais de acesso e as formas de atuação da CSEP/SEMA.

INSTITUCIONAL

## Sema promove roda de conversa em apoio ao Outubro Rosa

28 DE OUTUBRO DE 2025 - 16:54 | #Câncer De Mama #Outubro Rosa #Roda De Conversa #Saúde



Na tarde desta terça-feira (28), a Secretaria do Meio Ambiente e Mudança do Clima (Sema) realizou uma Roda de Conversa como parte das ações de conscientização da campanha Outubro Rosa. O evento, direcionado aos colaboradores da pasta, contou com a participação de profissionais da saúde e voluntárias para debater prevenção e cuidados relacionados ao câncer de mama.

Os colaboradores vestiram rosa em apoio à causa, reforçando o engajamento da secretaria com temas relevantes para a saúde da mulher.

## 2. QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL E DESENVOLVIMENTO CONTÍNUO

Durante o exercício de 2025, a Ouvidoria manteve participação ativa em capacitações, fóruns técnicos e reuniões da Rede de Ouvidorias do Estado, assegurando alinhamento às diretrizes do Sistema Estadual de Ouvidoria e às orientações da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE).

As capacitações contemplaram temas estratégicos como:

- Governança e Controle Interno;
- Proteção de Dados Pessoais;
- Integridade Pública;
- Construção e análise de relatórios de ouvidoria;
- Prevenção e combate ao assédio e à discriminação;
- Boas práticas em atendimento ao cidadão.

A participação sistemática nesses eventos fortaleceu a atuação técnica da unidade, promoveu atualização normativa e contribuiu para o aprimoramento da qualidade das entregas institucionais.

<b>Capacitação / Evento</b>	<b>Instituição Promotora</b>	<b>Período / Data</b>	<b>Carga Horária</b>
Certificação em Ouvidoria	CGE	17/06/2023 24/11/2023	<sup>a</sup> 105h
Seminário de Proteção de Dados	SEPLAG	26/02/2025	4h
I Reunião da Rede de Ouvidorias	SEPLAG	27/02/2025	3h
62º Fórum de Controle Interno	SEPLAG	27/03/2025	4h
63º Fórum de Controle Interno	SEPLAG	16/04/2025	4h
II Reunião da Rede de Ouvidorias	MIS	29/04/2025	4h
64º Fórum de Controle Interno	SEPLAG (Virtual)	29/04/2025	3h
65º Fórum de Controle Interno	SEPLAG	17/06/2025	3h
III Reunião da Rede de Ouvidorias	SEPLAG	18/06/2025	—
I Encontro da Rede de Dados Pessoais	SEPLAG	16/07/2025	3h
IV Reunião da Rede de Ouvidorias	CEGÁS	14/08/2025	3h
ICID	Centro de Eventos	15/09/2025 19/09/2025	24h
66º Fórum de Controle Interno	SEPLAG	16/10/2025	3h30
V Reunião da Rede de Ouvidorias	—	23/10/2025	4h
Palestra Código de Ética da SEMA	SEMA	29/10/2025	4h
67º Fórum de Controle Interno	SEPLAG	13/11/2025	4h
Construção de Relatórios de Ouvidoria	CGE (Plataforma Teams)	16/11/2025	3h
Prevenção e Combate ao Assédio e à Discriminação	SEPLAG	19/11/2025	3h
Selo de Integridade – Categoria Prata	Centro de Eventos	28/11/2025	8h
VI Reunião da Rede de Ouvidorias	SEPLAG	16/12/2025	3h

## 7. ENGAJAMENTO DA OUVIDORIA NA GOVERNANÇA INSTITUCIONAL

Ao longo de 2025, a alta gestão promoveu reuniões periódicas de alinhamento com as áreas internas, assegurando espaço institucional para apresentação e análise dos indicadores da Ouvidoria, especialmente os referentes ao primeiro semestre do exercício.

Foram avaliados dados quantitativos e qualitativos das manifestações registradas, contemplando prazos de resposta, tipologia das demandas, resolutividade e nível de satisfação do usuário.

A partir dessa análise, foram definidas estratégias voltadas a:

- Melhoria dos prazos de atendimento;
- Qualificação técnica das respostas;
- Fortalecimento da resolutividade;
- Ampliação do uso da linguagem simples nas devolutivas ao cidadão.
- A atuação integrada entre Ouvidoria e áreas técnicas contribuiu para maior alinhamento institucional, melhoria dos fluxos internos e fortalecimento do controle social.

Relatório de Atividades da Ouvidoria – 1º Semestre - 2025.



Resumir este e-mail



**Karine Oliveira** <karine.oliveira@sema.ce.gov.br>  
para Vilma, Karyna, Cassimiro, Gabinete, Kevlia, Juliana

seg., 11 de ago. de 2025, 16:00 ☆ ↶ ⋮

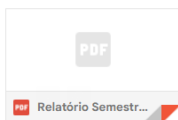
**Excelentíssimo (as) Senhor (as) Secretário (as),**

Encaminho, para conhecimento, o relatório semestral da Ouvidoria da SEMA, contendo informações referentes ao primeiro semestre, bem como o detalhamento dos dados pertinentes ao crescimento das manifestações registradas.

Permaneço à disposição para quaisquer esclarecimentos que se façam necessários.

Respeitosamente.

1 anexo • Verificados pelo Gmail ⓘ Adicionar ao Google Drive



8.



## 8.REALIZAÇÃO DE AÇÕES DE OUVIDORIA ATIVA

Em 2025, a Ouvidoria intensificou ações de ouvidoria ativa, ampliando sua presença em eventos institucionais e iniciativas socioambientais promovidas pela SEMA.

As ações tiveram como objetivos:

- Divulgar os canais oficiais de manifestação;
- Incentivar a participação cidadã;
- Orientar a sociedade sobre seus direitos;
- Fortalecer a cultura de controle social.

A participação em eventos como a Corrida do Cocó e ações alusivas ao Dia Mundial da Limpeza possibilitou maior aproximação com o público externo, ampliando a visibilidade institucional da Ouvidoria e fortalecendo a confiança nos canais oficiais de atendimento.

As iniciativas contribuíram para o aumento da utilização qualificada dos canais de ouvidoria e para o aprimoramento da percepção de transparência e acessibilidade institucional.

**[Link: Na 4ª Corrida do Cocó, além dos atletas, o meio ambiente e a responsabilidade social também são vitoriosos – Secretaria do Meio Ambiente](#)**

**[Link:https://www.sema.ce.gov.br/2025/09/18/no-dia-mundial-da-limpeza-sema-realiza-acao-na-praia-do-futuro/](https://www.sema.ce.gov.br/2025/09/18/no-dia-mundial-da-limpeza-sema-realiza-acao-na-praia-do-futuro/)**



## Ouvidoria Ativa



Ao final da tradicional Corrida do Cocó, a Secretaria de Estado do Meio Ambiente (Sema) realizou uma ação de ouvidoria ativa, abordando os participantes com uma pesquisa de avaliação do evento. A iniciativa teve como objetivo ouvir diretamente o público para aprimorar futuras edições. A ação foi coordenada pela ouvidora da Sema, Karine Barros, que destacou a importância do diálogo com a população. "Essa escuta ativa é essencial para garantir que os eventos promovidos pela Sema estejam alinhados com as expectativas do público e contribuam de forma positiva para a nossa missão institucional", afirmou Karine.

## DIA MUNDIAL DA LIMPEZA

# No Dia Mundial da Limpeza, SEMA realiza ação na Praia do Futuro

18 DE SETEMBRO DE 2025 - 16:03 | #DiaMundialDaLimpeza



A Secretaria do Meio Ambiente e Mudança do Clima (Sema) promove ação alusiva ao Dia Mundial da Limpeza (World Cleanup Day). A concentração para o mutirão de limpeza será neste sábado (20), a partir das 8h, na Barraca Marulho, na Praia do Futuro. A ação vai reunir voluntários e os integrantes do Programa Agente Jovem Ambiental (AJA) de Fortaleza e Maracanaú, que farão uma caminhada pela praia, recolhendo resíduos descartados indevidamente, promovendo educação ambiental voltada a práticas sustentáveis.

O movimento World Cleanup Day ocorre anualmente em mais de 191 países e tem como objetivo enfrentar o problema global do lixo e contribuir para a construção de um mundo novo com sustentabilidade. Durante a ação, é recomendado o uso de protetor solar, bonés, roupas leves e calçados adequados para caminhar na areia.



## 9. REALIZAÇÃO DE AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO/ENTIDADE

A Ouvidoria manteve acompanhamento sistemático das avaliações dos serviços prestados, utilizando as informações oriundas das manifestações registradas como instrumento de diagnóstico institucional.

As análises subsidiaram recomendações às áreas técnicas, promovendo ajustes em procedimentos internos, melhoria na comunicação com o cidadão e aperfeiçoamento contínuo dos serviços ofertados.

A atuação orientada por dados fortaleceu a cultura de monitoramento de desempenho e contribuiu para a melhoria da eficiência administrativa e da qualidade do atendimento.

### CONSIDERAÇÕES FINAIS

A atuação da Ouvidoria da SEMA, no exercício de 2025, esteve alinhada às diretrizes do Sistema Estadual de Ouvidoria, com foco na governança, na transparência, na integridade e na qualificação do atendimento ao cidadão.

As ações desenvolvidas evidenciam compromisso institucional com a melhoria contínua, o fortalecimento do controle social e a consolidação de práticas que promovam maior efetividade na prestação dos serviços públicos.

Fortaleza, 09 de fevereiro de 2026.

VILMA MARIA FREIRE DOS ANJOS:84609419300

Assinado de forma digital por VILMA MARIA FREIRE DOS ANJOS:84609419300  
Dados: 2026.02.09 19:51:55 -03'00'

Vilma Maria Freire dos Anjos

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

KARINE FATIMA BARROS DE OLIVEIRA:00617900361

Assinado de forma digital por KARINE FATIMA BARROS DE OLIVEIRA:00617900361  
Dados: 2026.02.09 19:35:29 -03'00'

Karine Fátima Barros de Oliveira

**Assessora de Controle Interno e Ouvidoria**