RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA 2025

Secretaria do Meio Ambiente e Recursos Hídricos — SEMARH / PI

GOVERNO DO ESTADO DO PIAUÍ • TRABALHANDO POR TODO O PIAUÍ

EXPEDIENTE INSTITUCIONAL

Governador do Estado do Piauí
Rafael Tajra Fonteles

Secretário de Estado do Meio Ambiente e Recursos Hídricos
Francisco Feliphe da Luz Araújo

Ouvidor-Setorial da SEMARH-PI e Chefe de Gabinete
Karl Marwin Silva Teixeira

Órgão Superior de Controle Social
Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí (OGE-PI)

Equipe Técnica de Elaboração e Sistematização
Ouvidoria Setorial da SEMARH/PI

Documento Oficial: Este relatório é o instrumento formal de prestação de contas da Ouvidoria Setorial da SEMARH do Piauí, referente ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025, integrando a política de transparência ativa e passiva do Governo do Estado.

APRESENTAÇÃO INSTITUCIONAL

Secretaria do Meio Ambiente e Recursos Hídricos — SEMARH / PI

GOVERNO DO ESTADO DO PIAUÍ • CONTROLE SOCIAL E TRANSPARÊNCIA

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Setorial da Secretaria de Estado do Meio Ambiente e Recursos Hídricos do Piauí (SEMARH-PI) apresenta o seu **Relatório Anual de Ouvidoria relativo ao exercício de 2025**, em estrito cumprimento ao princípio da publicidade, da eficiência administrativa e do controle social contínuo.

A Ouvidoria atua como o canal primordial de interlocução entre o cidadão e a gestão pública, assegurando o acolhimento, o tratamento e a resposta efetiva a todas as manifestações que ingressam nos canais estaduais. No âmbito da SEMARH-PI, o atendimento busca continuamente qualificar os serviços prestados na área de gestão ambiental, licenças, fiscalização e regulação dos recursos hídricos piauienses.

Todas as informações consolidadas neste relatório são geradas com base na **Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR)**, operada em conjunto com o Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo do Piauí.

Inovação Tecnológica — Implantação do GovChat em 2025:

No ano de 2025, sob a gestão do Secretário *Francisco Feliphe da Luz Araújo* e condução do Ouvidor-setorial *Karl Marwin Silva Teixeira*, a SEMARH-PI deu início à implementação de um controle operacional mais rigoroso e efetivo sobre os prazos e trâmites das demandas.

Atualmente, a SEMARH segue o seguinte fluxo padrão de tratamento de demandas:

> **Recebimento da manifestação → Análise técnica do conteúdo → Encaminhamento ao setor competente para providências → Resposta do setor competente com a devolutiva oficial para a ouvidoria → Resposta conclusiva da ouvidoria para o manifestante**

Nesse contexto, encontra-se em fase avançada de adaptação a ferramenta **GovChat**, solução que viabiliza o envio e o acompanhamento de manifestações cidadãs diretamente via WhatsApp. A iniciativa aproxima o cidadão dos órgãos ambientais estaduais e moderniza a escuta pública no Estado do Piauí.

INDICADORES DE OUVIDORIA

Análise Comparativa Anual — Exercícios 2024 vs 2025

GOVERNO DO ESTADO DO PIAUÍ • EFICIÊNCIA OPERACIONAL

INDICADORES DE DESEMPENHO E COMPARATIVO (2024–2025)

230

MANIFESTAÇÕES EM 2025

+5,5% vs 2024 (218)

15,4 dias

TEMPO MÉDIO EM 2025

Redução de 63% vs 2024 (41,7d)

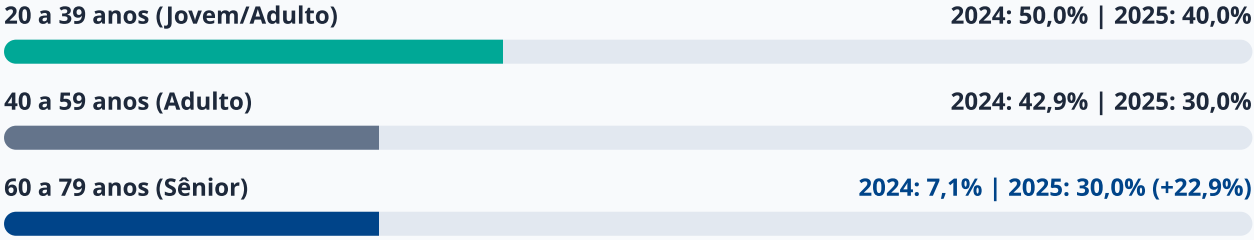
Gráfico Comparativo: Taxa de Respostas no Prazo Legal (%)



Indicador Operacional	Ano 2024	Ano 2025	Variação / Impacto Gestão
Total de Manifestações Registradas	218	**230**	Aumento de 5,5% na utilização do canal pelo cidadão.
Tempo Médio de Resposta (Dias)	41,7 dias	**15,4 dias**	**Redução expressiva de 26,3 dias no tempo de resposta**
Respostas no Prazo Legal (%)	76,0%	**89,0%**	**Evolução de +13,0 pontos percentuais**
Respostas Fora do Prazo (%)	24,0%	**11,0%**	Redução significativa dos atrasos processuais.

PERFIL DEMOGRÁFICO POR FAIXA ETÁRIA (2024 VS 2025)

Gráfico Comparativo: Evolução do Perfil Etário dos Manifestantes (PF)



TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

Detalhamento e Comparativo das Tipologias (2024 vs 2025)

GOVERNO DO ESTADO DO PIAUÍ • TRANSPARÊNCIA PASSIVA

DETALHAMENTO DAS TIPOLOGIAS DE ATENDIMENTO

Tipologia	2024	2025	% (2025)	Conceito e Finalidade
Denúncia	149	**172**	74,78%	Comunicação de ato ilícito ou infração ambiental no Estado.
Solicitação	50	**33**	14,35%	Pedido de prestação de serviço ou providência institucional.
Reclamação	12	**20**	8,70%	Insatisfação quanto à prestação de serviço público.
Elogio	4	**3**	1,30%	Demonstração de satisfação com o atendimento ou serviço.
Sugestão	4	**2**	0,87%	Proposta de melhoria nas rotinas e serviços da SEMARH.
TOTAL GERAL	**218**	**230**	**100%**	**Consolidado na Plataforma Fala.BR**

ANÁLISE QUALITATIVA DOS RESULTADOS

Predominância de Denúncias (74,8%): A expressiva quantidade de denúncias recebidas (172 em 2025 vs 149 em 2024) reflete a confiança da população na capacidade fiscalizatória e de resposta da SEMARH-PI diante de infrações ambientais no Piauí.

Evolução do Cumprimento dos Prazos (76% em 2024 vs 89% em 2025): Além do aumento na tempestividade das respostas dentro do prazo legal, o tempo médio de atendimento foi reduzido drasticamente de 41,7 dias para 15,4 dias, fruto do novo controle de fluxo implementado.

Perspectivas com o GovChat: Com a consolidação da ferramenta via WhatsApp e o cumprimento do fluxo de 5 etapas (recebimento, análise, providências, devolutiva e resposta conclusiva), projeta-se maior dinamismo no atendimento ao cidadão.

ACESSO À INFORMAÇÃO (LAI)

Marco Regulatório e Transparência Passiva no Estado do Piauí

GOVERNO DO ESTADO DO PIAUÍ • DIREITO DE ACESSO E CIDADANIA

REGULAMENTAÇÃO DO ACESSO À INFORMAÇÃO NO PIAUÍ

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) no âmbito da Secretaria de Estado do Meio Ambiente e Recursos Hídricos (SEMARH-PI) orienta-se pelos ditames fundamentais da **Lei Federal n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação — LAI)**, devidamente regulamentada no Poder Executivo do Estado do Piauí pelo **Decreto Estadual n.º 15.186, de 13 de maio de 2013**, e normativos correlatos do Sistema Estadual de Transparência.

Direito Fundamental do Cidadão:
Conforme estipulado pelo Decreto Estadual n.º 15.186/2013, o acesso a informações públicas sob a custódia de órgãos estaduais é a regra geral, sendo o sigilo a exceção. A SEMARH-PI assegura a qualquer pessoa física ou jurídica o direito de receber informações públicas relativas à gestão ambiental, outorgas de água, licenças e monitoramento hídrico, sem necessidade de apresentar motivação determinante.

COMPROMISSO COM A TRANSPARÊNCIA ATIVA E INOVAÇÕES INSTITUCIONAIS

No exercício de 2025, em consonância com as diretrizes do Governo Rafael Fonteles, a SEMARH-PI promoveu uma profunda transformação no acesso público aos dados ambientais do Estado do Piauí através do fortalecimento da **Transparência Ativa**:

- **Digitalização de Licenciamentos e Outorgas:** Publicação contínua dos atos de concessão de licenças ambientais e outorgas de recursos hídricos nos portais oficiais, reduzindo substancialmente a necessidade de solicitações presenciais.
- **Publicização de Indicadores de Fiscalização:** Disponibilização periódica de relatórios sobre ações contra o desmatamento ilegal, monitoramento de queimadas e preservação de bacias hidrográficas.
- **Aperfeiçoamento dos Canais de Atendimento:** Integração dinâmica entre atendimento presencial na sede, *GovChat (WhatsApp)*, redes sociais institucionais e a Plataforma Fala.BR.
- **Padronização de Prazos:** Monitoramento rígido do prazo legal de resposta (20 dias corridos, prorrogáveis por 10), garantindo índice de resposta conclusiva no prazo superior a 89%.

OUVIDORIA SETORIAL SEMARH-PI

SEMARH / PI

Sede da Secretaria de Estado do Meio Ambiente e Recursos Hídricos

Endereço: Av. Odilon Araújo, 1035 - Cristo Rei, Teresina - PI, 64017-280

Horário de Funcionamento: Segunda a Sexta-feira, das 07h30 às 17h30

GovChat (WhatsApp): 0800 082 0203

Canais Oficiais de Atendimento e Ouvidoria:
Plataforma Integrada Fala.BR • GovChat (0800 082 0203) • Atendimento Presencial • Redes Sociais Institucionais
Site Institucional: www.semarh.pi.gov.br