

CEARÁ TRANSPARENTE



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria do Meio Ambiente

O RELATÓRIO DE GESTÃO DA
OUVIDORIA MATERIALIZA, AO MESMO
TEMPO, A PARTICIPAÇÃO E
CONTROLE SOCIAL, NA MEDIDA EM
QUE DÁ SIGNIFICADO E VALOR A
CADA MANIFESTAÇÃO REGISTRADA
COMO UMA CONTRIBUIÇÃO GENUÍNA
DE MELHORIA DA PRESTAÇÃO DOS
SERVIÇOS PELO ESTADO.
SUAS ESTATÍSTICAS E REFERÊNCIAS
PODEM SER SINTETIZADAS EM UMA

FRASE:



"CIDADÃO CEARENSE VOCÊ FOI
OUVIDO E A SUA CONTRIBUIÇÃO É
VALIOSA!"

CANAIS DE ATENDIMENTO



19,35%



3,22%



74,21%



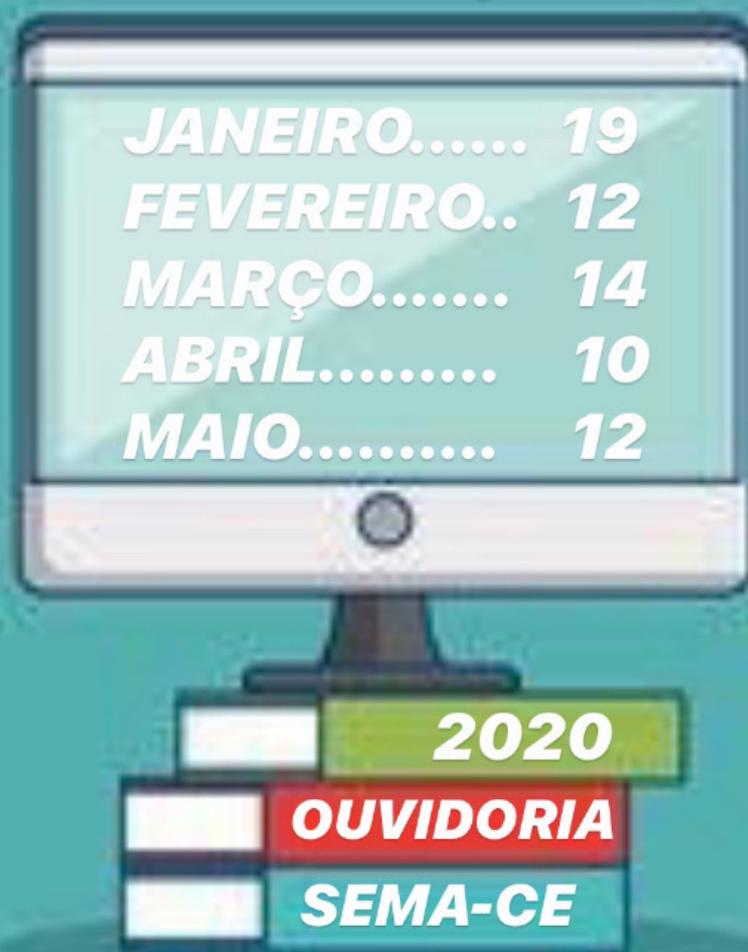
3,22%



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria do Meio Ambiente

70

Manifestações



JANEIRO.....	19
FEVEREIRO..	12
MARÇO.....	14
ABRIL.....	10
MAIO.....	12

2020

OUVIDORIA

SEMA-CE

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES OUVIDORIA

ELOGIOS	2
SUGESTÕES	7
DENÚNCIAS	11
SOLICITAÇÕES	25
RECLAMAÇÕES	25



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria do Meio Ambiente

MANIFESTAÇÕES POR ÁREA DE ATENDIMENTO

OUVIDORIA	COEAS	1
	COANI	1
	CODES/COANI	2
	COAFI	3
	GABINETE	3
	CODES	5
	COBIO	23
	OUVIDORIA	32

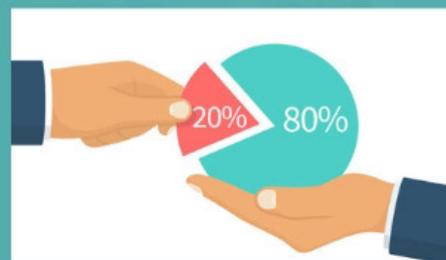
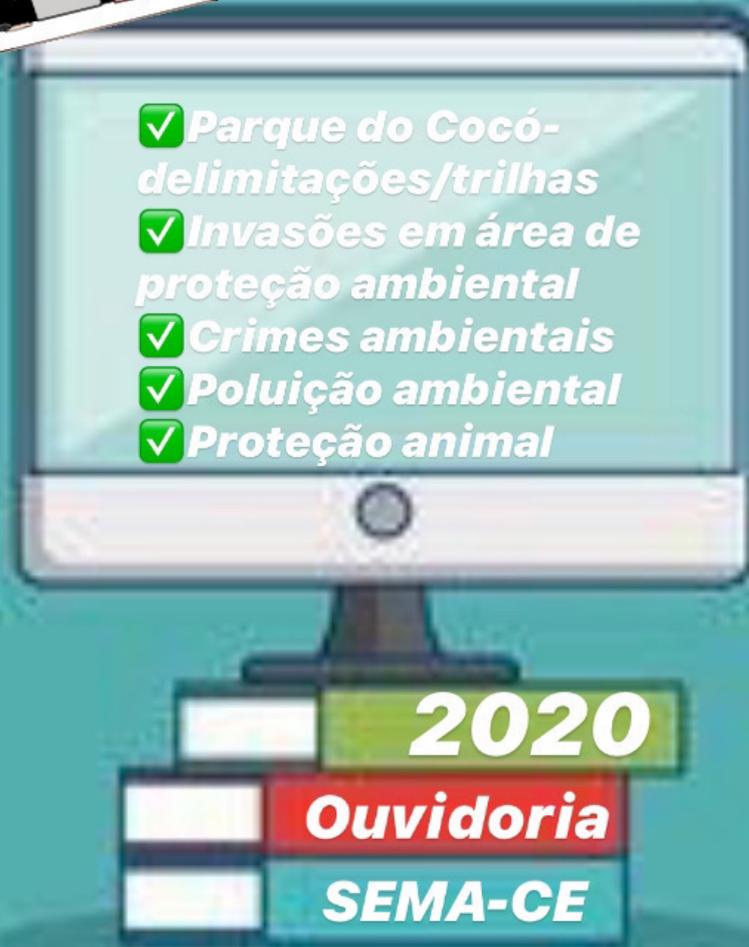


**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria do Meio Ambiente



Assuntos mais demandados PÚBLICO EXTERNO

- ✓ Parque do Cocó-
delimitações/trilhas
- ✓ Invasões em área de
proteção ambiental
- ✓ Crimes ambientais
- ✓ Poluição ambiental
- ✓ Proteção animal

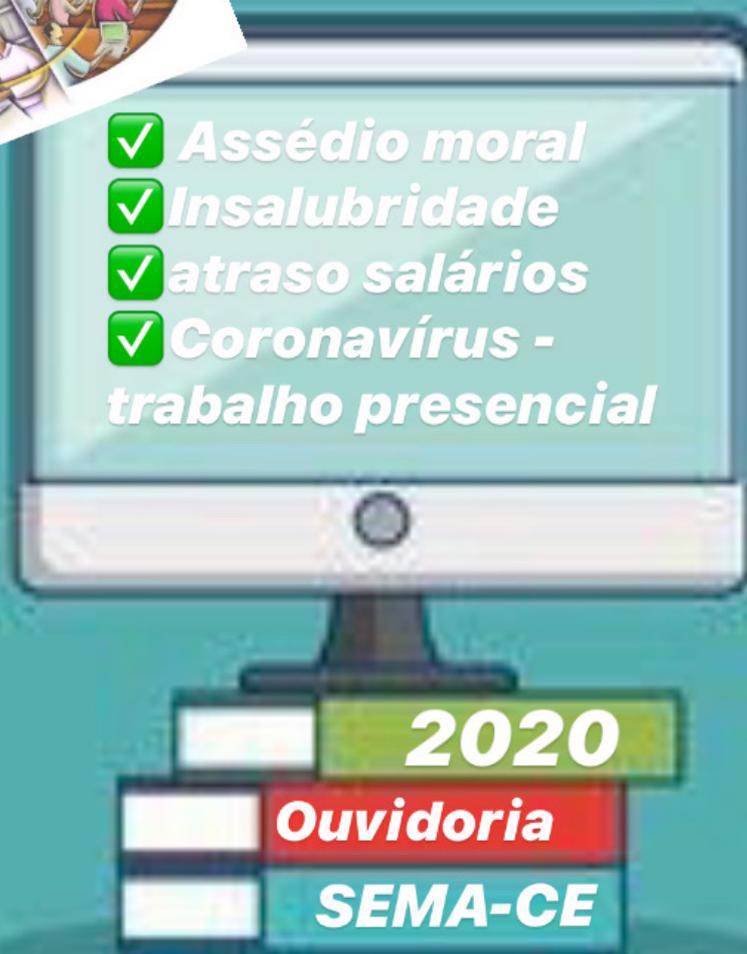


***REGRA DE PARETO**

Assuntos mais demandados PÚBLICO INTERNO



- ✓ **Assédio moral**
- ✓ **Insalubridade**
- ✓ **atraso salários**
- ✓ **Coronavírus -
trabalho presencial**



***REGRA DE PARETO**



ELOGIOS

👍 **SEMA à frente do
Consórcio de Resíduos
Sólidos**

👍 **SEMA - atuação na
proteção e
conservação das
praias**

2020

Ouvidoria

SEMA-CE

AVALIAÇÃO DO CIDADÃO



**Apenas 14,29%
avaliaram o
atendimento (Notas de
0 - 5)**

**Destes,
70% deram NOTA
MÁXIMA 5,00
10% Nota 3,75
10% Nota 3,00
10% Nota 1,50**



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria do Meio Ambiente

26 PEDIDOS



REGISTROS POR ÁREA DE ATENDIMENTO



**ACESSO À
INFORMAÇÃO**

COANI	1
COAFI	1
COEAS	1
COBIO	2
CODIP	2
OUVIDORIA	8
CODES	11



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria do Meio Ambiente

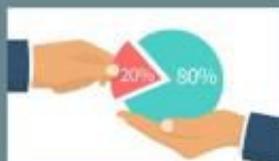
ASSUNTOS DE MAIOR INTERESSE



- ✓ *Planos de manejo*
- ✓ *Gestão de resíduos sólidos*
- ✓ *Impactos ambientais*
- ✓ *ICMS ecológico*



40% das solicitações foram destinadas a trabalhos acadêmicos



***REGRA DE PARETO**



"É PRECISO ENTENDER QUE TANTO O
CLIENTE/CIDADÃO QUANTO A
OUVIDORIA BUSCAM UMA SOLUÇÃO
PARA O PROBLEMA, E NÃO
CULPADOS.
NÃO É PESSOAL, É INSTITUCIONAL."