

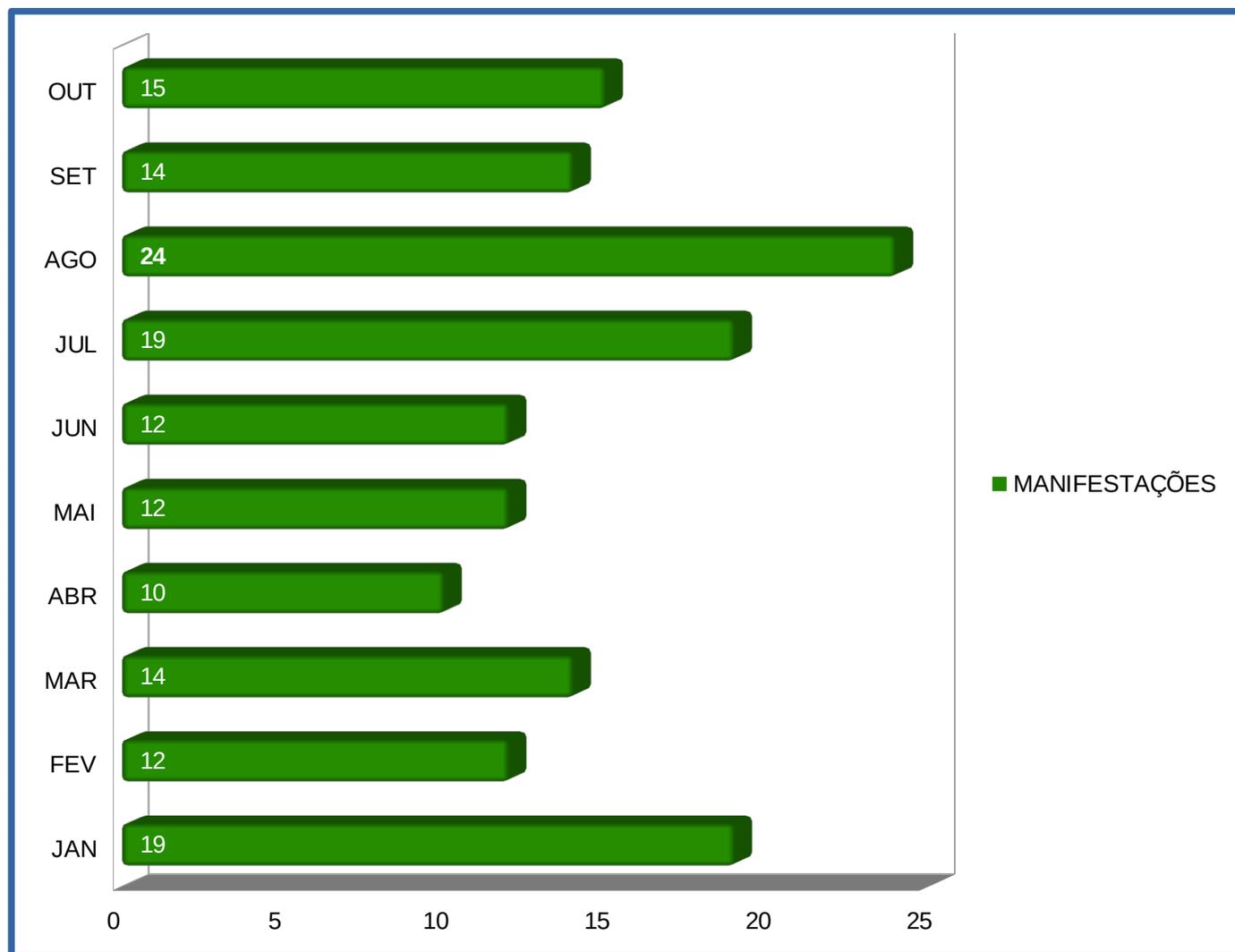


# GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

*Secretaria do Meio Ambiente*

BOLETIM INFORMATIVO DA OUVIDORIA SETORIAL  
JAN/OUT 2020

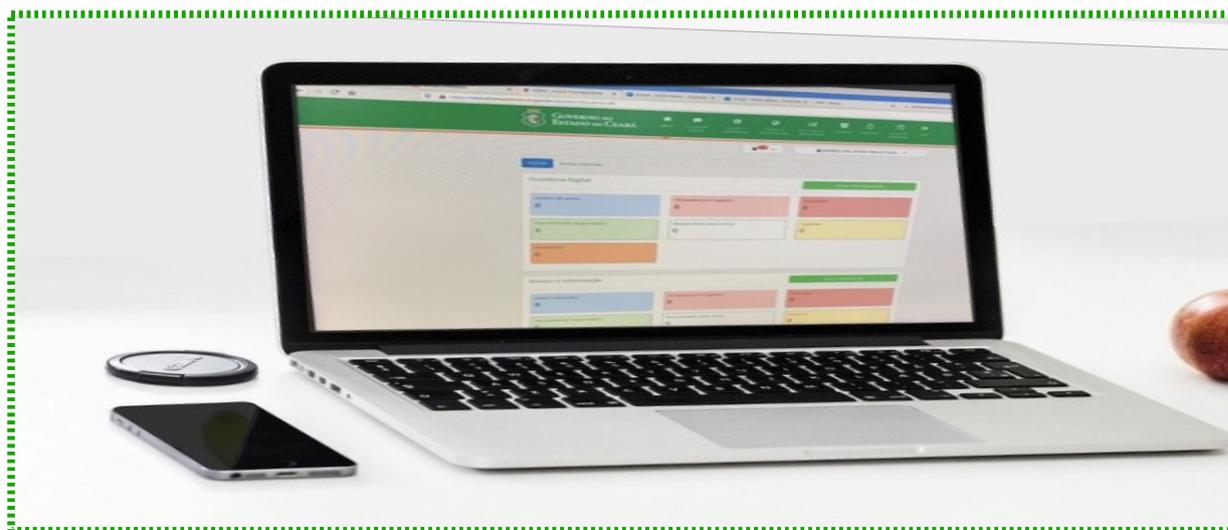
## 2020 JANEIRO A OUTUBRO OUVIDORIA EM NÚMEROS



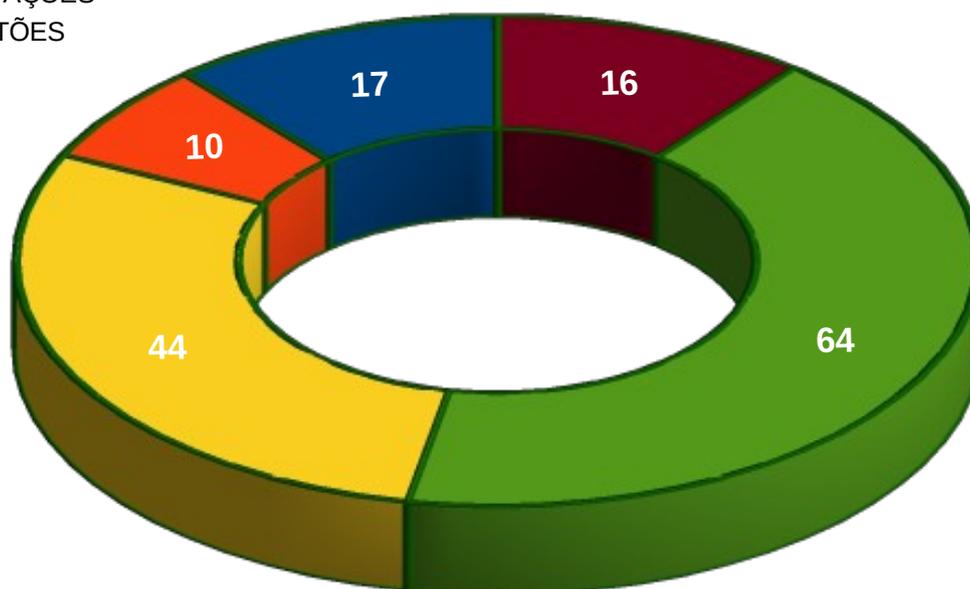
\* 74% DOS ATENDIMENTOS NO PERÍODO FORAM REALIZADOS EM **TELETRABALHO**



# MANIFESTAÇÕES POR TIPO



- DENÚNCIAS
- ELOGIOS
- RECLAMAÇÕES
- SOLICITAÇÕES
- SUGESTÕES



## MANIFESTAÇÕES POR UNIDADE

### SOLICITAÇÃO

COBIO	21
CODES	15
COBIO/ ASJUR	2*
OUVIDORIA	3*
GABINETE	3
COANI	3
COEAS	1

### RECLAMAÇÃO

COBIO	8
COAFI	8
GABINETE	4
CETEI	1*
ASCOM	1
ASJUR	2*
CODES	1

### SUGESTÃO

CODES	4
GABINETE	2*
COBIO	4
COEAS	1
COANI	1

### DENÚNCIA

GABINETE	8
COBIO	7

### ELOGIO

CODES	7
COBIO	1

- \* Manifestações que precisaram de participação complementar da área  
- Houve ainda o atendimento a manifestações que não eram de competência do Poder Executivo Estadual



## PRINCIPAIS ASSUNTOS ABORDADOS

 Orientações sobre os serviços públicos	42
Relacionados ao Corona Vírus:	15
Estrutura e funcionamento do Parque do Cocó	12
Conduta inadequada de servidor	9
Políticas públicas e projetos ambientais	7
Elogio aos servidores*	5
Policciamento e fiscalização ambiental	5
Unidades de conservação	4
Ações de desenvolvimento sustentável	4
Insatisfação com os serviços prestados	4
Outros	24
Não competem ao Poder Executivo Estadual	20

\* Alguns elogios foram dirigidos à instituição (5), assim o total de elogios no período foram 10; o que representa 333% em relação à todo o ano de 2019

**TOTAL DE MANIFESTAÇÕES (OUVIDORIA) jan a out/2020: 151**



## TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

A OUIDORIA tem a finalidade de viabilizar os direitos dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas demandas pessoais e coletivas tratadas adequadamente no âmbito do órgão ou entidade a que pertencem.

Sua função é intermediar as relações entre os cidadãos que as demandam e os órgãos ou entidades aos quais pertencem, promovendo a qualidade da comunicação entre eles e a formação de laços de confiança e colaboração mútua.



ELOGIO

É a manifestação que demonstra satisfação, agradecimento ou reconhecimento de atitude positiva de alguém ou de serviço prestado.  
Quant. 10



É a manifestação que propõe ações consideradas úteis para melhoria da instituição.  
Quant. 16



É o pedido do usuário sobre alguma ação que deseja conhecer ou ver implementada no serviço público.  
Quant. 52



É a manifestação que demonstra alguma insatisfação ou descontentamento em relação às ações ou aos serviços prestados pela instituição.  
Quant. 35



É a manifestação que indica irregularidade na administração, ou expressa algum fato ilegal. A denúncia é geralmente fundamentada em provas e é encaminhada diretamente a alta gestão para averiguações do seu conteúdo.  
Quant. 18



## DESTAQUES NO PERÍODO

### ABRIL/2020

***A Ouvidoria da SEMA, conquistou o segundo lugar na Avaliação de Desempenho das Ouvidorias do Estado, realizada pela Controladoria Geral do Estado – CGE, referente ao ano de 2019. Avaliada na categoria Tipo 2 (81 a 300 manifestações), atingiu pontuação máxima nos quesitos:***

- Ações inovadoras de ouvidoria;***
- Infraestrutura da ouvidoria setorial;***
- Pontualidade no envio do relatório;***
- Equipe da ouvidoria setorial.***



### JUNHO/2020

***A Ouvidora da SEMA, participa como um dos representantes estaduais na reunião virtual da Associação Brasileira de Ouvidores.***



### AGOSTO/2020

***A Ouvidoria da SEMA é escolhida para apresentação das boas práticas de ouvidoria na III REUNIÃO DE FOMENTO AO CONTROLE SOCIAL, promovida pela CGE, com a participação de Secretários de Estado.***

### NOVEMBRO/2020

***Ouvidora da SEMA é convidada a compor a nova Diretoria da ABO – CE.***



# PARE

## para refletir

“Sua companhia tem ouvidoria? Ela está preparada para atender o consumidor? O que falta em termos de infraestrutura de pessoal e tecnológica para que a ouvidoria funcione bem?”

Responder a essas perguntas com sinceridade será um excelente começo para qualificar, ainda mais, este canal de comunicação. Até porque falta renda, falta emprego, mas o cidadão continua atento às inovações tecnológicas, principalmente devido ao advento das startups, que modificaram nossa forma de usar o transporte, de comprar comida, nos hospedar, viajar e nos divertir.

***E lembre-se, a Ouvidoria é uma boa oportunidade para aproveitar as sugestões e aperfeiçoar a gestão.***

Esse consumidor será ainda mais exigente, quando recuperar seu poder de compra. Valorizará ainda mais o nível do atendimento, o respeito ao Código de Defesa do Consumidor e a agilidade e confiabilidade das respostas à suas dúvidas e insatisfações.

Crise não é um período de hibernação, no qual esperamos o retorno da primavera para sair às compras. Deveria ser uma fase de ajustes, de preparação para a decolagem da economia. Que, acredito sinceramente, ocorrerá nos próximos meses, passado o período mais conturbado de reformas.

***Quem perceber esta oportunidade de melhorar sua ouvidoria – ou de passar a oferecê-la a seus clientes, empregados e fornecedores – sairá na frente quando o Brasil voltar a crescer.”***

Maria Inês Fornazaro, presidente da Associação Brasileira de Ouvidores



# OUVIDORIA DA SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

Airles Maria Cavalcante Mota

Ênio da Silva Nobre Rabelo

