

"O ato de ouvir exige humildade de quem ouve, e a humildade está nisso: saber, não com a cabeça, mas com o coração, que é possível que o outro veja mundos que nós não vemos." Rubem Alves

Pesquisa de Satisfação

Em 2020 a Ouvidoria articulou com a **COBIO**, através dos técnicos do Cocó e do Botânico para a divulgação das pesquisas de satisfação realizadas na avaliação do Programa VIVA O PARQUE. Os dados foram selecionados e postados no site da SEMA. A pesquisa de satisfação atende, inclusive ao que dispõe a Lei 13.460/2017.

Para acessar os resultados acesse: <https://www.sema.ce.gov.br/pesquisa-de-satisfacao-2/>

Em 2021 a Ouvidoria da SEMA é parceira da CGE e do IPECE, na realização de pesquisa de satisfação dirigida aos usuários do Programa Auxílio Catador. A CODES participa fornecendo os dados dos catadores beneficiados.

Aguarde em breve os resultados.



Ajudar a organização a OUVIR o seu público: bom para o cidadão, estratégico para a organização.

O importante Programa Agente Jovem Ambiental 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, ao mesmo tempo melhorando a qualidade de vida e a preservação do meio ambiente.

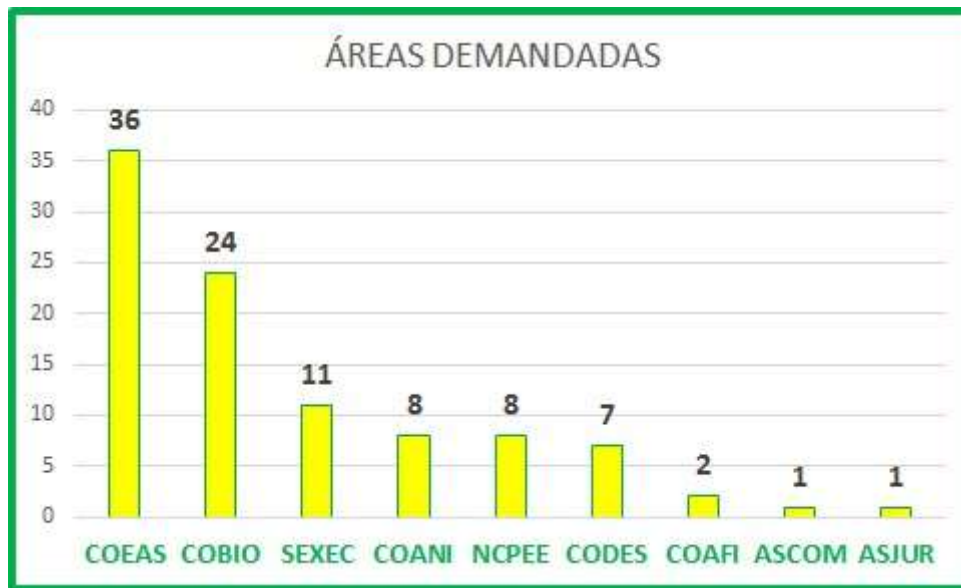
A Ouvidoria é um elo entre o cidadão e a SEMA. Nesse contexto, participamos como parceiros da **COEAS**, disponibilizando nossos telefones e ajudando no atendimento aos milhares de e-mails recebidos, além das manifestações registradas no sistema Ceará Transparente.

Nossos números

Reclamações	24
Sugestões	5
Solicitações	60
Denúncias	5
Elogios	4

REGISTROS NO CEARÁ TRANSPARENTE





Um conflito/problema pertence às partes. O problema que a Ouvidoria acolhe não é da Ouvidoria, mas dos envolvidos.

Uma Ouvidoria atua para mediar, colabora, analisa, sugere e busca preservar direitos. A Ouvidoria não exerce poder para tomar as decisões entre as partes, mas pode ajudar no encontro conjunto para uma solução entre as partes.

Uma queixa apresentada existe vai existir até que esta seja reconhecida e resolvida por quem de direito compete uma ação.

A Ouvidoria vive o processo constante de criar estratégias para sensibilizar e convencer os gestores de que a manifestação é relevante para quem demandou e, principalmente, para a própria instituição que tem a oportunidade de analisar seus processos para oferecer o melhor a quem está na ponta: o cidadão.

Neste contexto, agradecemos às unidades gestoras da SEMA, pela presteza no atendimento e por valorizar a oportunidade de dialogar com o cidadão e resolver internamente aquilo que o aflige (reclamações/denúncias), agregar valor pela visão do usuário (solicitações e sugestões) ou conhecer aquilo que o encanta e atende a suas necessidades (elogios).



Chat ao vivo
Principais mensagens 44

- 09:20 CEDIS SEMA - Parabéns Coordenadora de Biodiversidade. Excelente programação da SEMANA DA BIODIVERSIDADE - Impertível!!
- 09:20 Kamill Pinheiro - Bióloga de Igatu - CE Bom dia!
- 09:20 Iara - Já estive em Mundau e não sabia do museu do mar. Uma ação para q todos conheçam as riquezas é marcar os locais nos apps de trânsito como o waze ou o maps. Aparecimento de imediato para os visitantes.

09:20 **Sema - Secretaria do Meio Ambiente** Para elogios e sugestões relativos ao evento favor enviar e-mail para: ascov@sema.ce.gov.br, ou ligar para 155 ou acessar www.ceartransparente.ce.gov.br. Sua opinião é muito importante para nós!

“Para elogios e sugestões relativos ao evento, favor enviar e-mail para ouvidoria@sema.ce.gov.br , ligar para a Central 155 ou acessar o sistema Ceará Transparente : www.ceartransparente.ce.gov.br. Sua opinião é muito importante para nós”

Uma simples mensagem que orienta e estimula a participação cidadã. Funciona!!

Você já faz isso nos seus eventos virtuais ? A COBIO está ligada!!!

Nossa gratidão!



A evolução da participação cidadã, demonstra a formação de laços de confiança e colaboração mútua, quando o cidadão percebe que tem direito de ser ouvido e ter suas demandas pessoais e coletivas tratadas adequadamente no âmbito do órgão a quem se dirige.

Nossa função é intermediar as relações entre os cidadãos que as demandam e a SEMA, promovendo a qualidade da comunicação e fortalecendo essa relação de credibilidade.

SAIBA MAIS!

Acesse nosso site:



Ouvidoria da Secretaria do Meio Ambiente
Estado do Ceará

Airles Maria Cavalcante Mota
Assessora de Controle Interno e Ouvidoria

Enio da Silva Nobre Rabelo
Orientador de Célula