

BOLETIM DE OUVIDORIA

Período: janeiro a junho de 2021

“Quem decide um caso sem ouvir a outra parte não pode ser considerado justo, ainda que decida com justiça.” Sêneca



No dia 25/06/2021, reconhecendo a importância dos ouvidores setoriais do Estado, a Controladoria Geral do Estado -CGE, durante a comemoração de seus 18 anos, homenageou todos os profissionais que se dedicam a auxiliar o cidadão no diálogo com os gestores públicos do Estado. Durante o evento, os representantes das Ouvidorias setoriais do Estado avaliadas com melhor desempenho nos anos de 2019 e 2020 falaram sobre a importância do serviço e sobre a responsabilidade do papel do ouvidor. A Ouvidora da **SEMA**, Airles Mota, ressaltou a relevância do trabalho em rede e agradeceu o reconhecimento aos esforços e resultados obtidos pela SEMA que em 2019 foi classificada em segundo lugar entre as ouvidorias do tipo 2, e em 2020 obteve o **primeiro lugar**.

Acesse os nossos relatórios de Ouvidoria no link:

<https://www.sema.ce.gov.br/2020/01/21/transparencia/>



21:25 ✓

Resultado Final das Ouvidorias Setoriais – Tipo 2

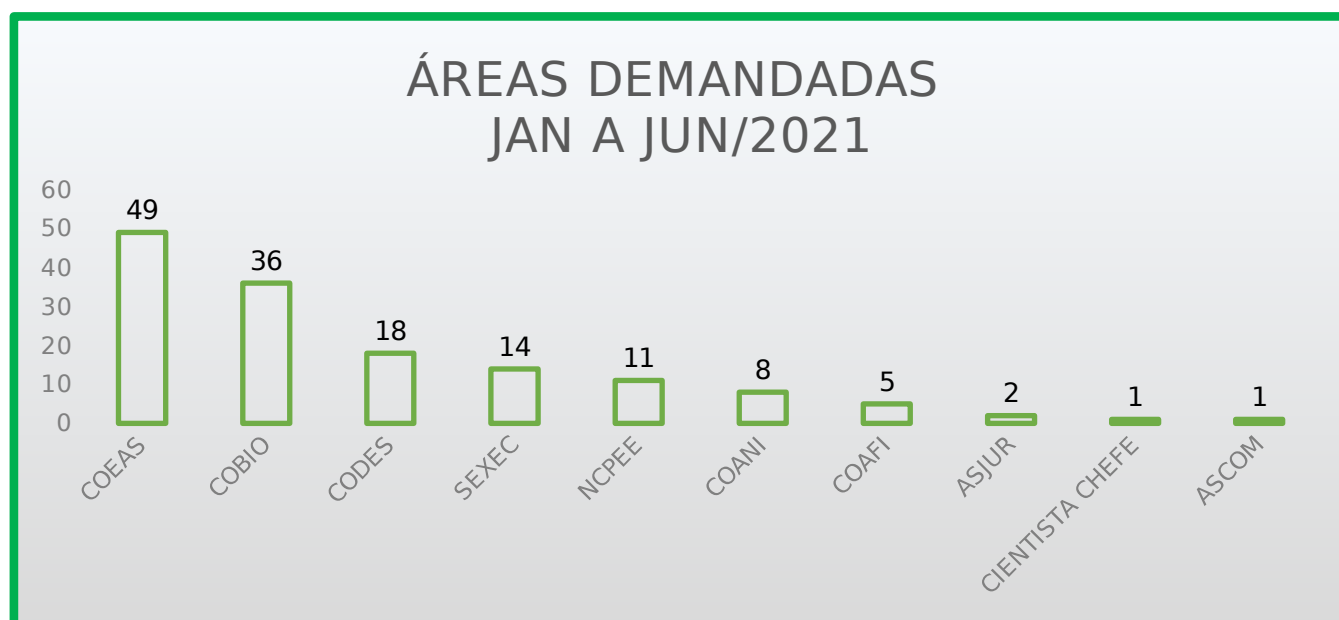
Órgão/Entidade	Pontuação
SEMA	9,437
COGERH	8,002
S.D.A	7,773
CIDADES	7,585
EMATERCE	7,544
ESP/CE	7,463
CEE	7,416
SRH	6,611
SEAS	6,587
UVA	6,585
IDACE	6,540
SECULT	6,174
URCA	6,070
SETUR	5,621
ADAGRI	3,540

Nossos números

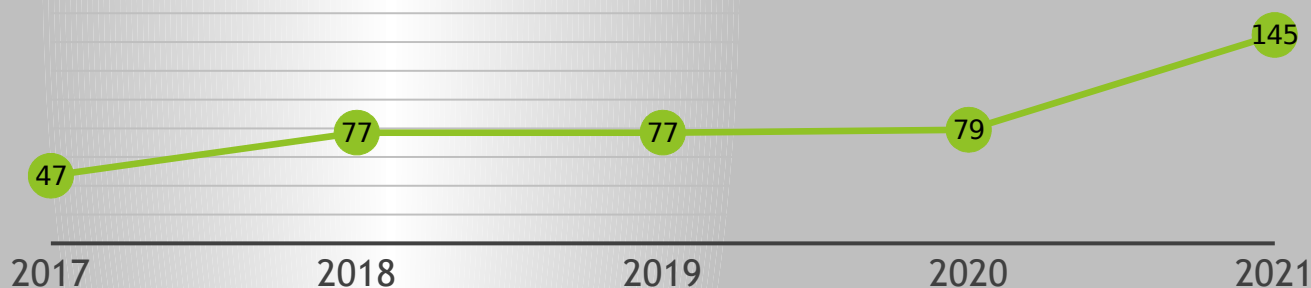


Reclamações	42
Sugestões	8
Solicitações	84
Denúncias	6
Elogios	5

Registros no Ceará Transparente



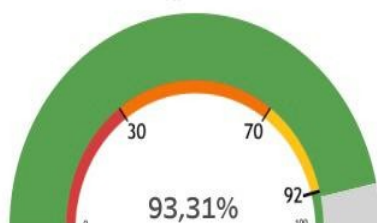
Evolução no mesmo período nos últimos 5 anos JANEIRO A JUNHO



Índice Resolubilidade Geral

Fonte: Ceará Transparente

Meta 92%



Resolubilidade por Órgão

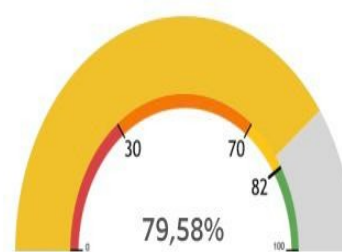
Fonte: Ceará Transparente

SEMA	98,96%
------	--------

Índice Satisfação Geral

Fonte: Ceará Transparente

Meta 82%



Satisfação por Órgão

Fonte: Ceará Transparente

SEMA	82,73%
------	--------

As Ouvidorias Públicas exercem um papel importante na construção da cidadania e constituem um relevante instrumento de transformação das instituições, na medida em que contribuem para a melhoria e o aprimoramento dos serviços por elas prestados.

Na SEMA, nossa permanente auto avaliação nos permite aperfeiçoar a prestação de serviço, identificar os eventuais gargalos e ampliar a participação deste instrumento de gestão e de participação cidadã.

Os índices de satisfação e de resolubilidade, acima da meta estabelecida pelo Governo do Estado, revelam a capacidade da Ouvidoria em garantir um feedback com rapidez e eficiência às manifestações recebidas e o uso de técnicas de gestão adequadas ao cumprimento de seus objetivos, contribuindo para a satisfação do usuário.

SIGLAS:

SECRETARIA ESTADUAL DO MEIO AMBIENTE - SEMA

COORDENADORIA DE EDUCAÇÃO AMBIENTAL – COEAS

COORDENADORIA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DOS ANIMAIS – COANI

COORDENADORIA DE BIODIVERSIDADE – COBIO

COORDENADORIA DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL – CODES

COORDENADORIA ADMINISTRATIVA-FINANCEIRA - COAFI

ASSESSORIA JURÍDICA – ASJUR

ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO – ASCOM

SECRETARIA EXECUTIVA - SEXEC

* NPCEE - NÃO COMPETE AO PODER EXECUTIVO ESTADUAL

Acesse nosso site:



TODOS OS DADOS EM UM SO LUGAR!

SAIBA USE O QR CODE ACIMA



Transparência

Relatório de Gestão de OUIDORIA

Relatório de Gestão de TRANSPARÊNCIA 2020

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