

BOLETIM DE OUVIDORIA

PERIODO: JAN A MAIO 2021



"Tudo que ouvimos é uma opinião, não um fato. Tudo que vemos é uma perspectiva, não a verdade." Marco Aurélio

Acesse nosso site:



Ao viabilizarmos os direitos dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas demandas pessoais e coletivas tratadas adequadamente no âmbito da Secretaria do Meio Ambiente - **SEMA**, estabelecemos uma comunicação de qualidade, que fortalece os laços de confiança e colaboração mútua.

Nos últimos cinco anos essa interação foi ampliada a cada ano, à medida em que a sociedade foi percebendo que sua manifestação foi capaz de influenciar nas tomadas de decisão governamentais.

É um processo de “ganha – ganha”: ganha o cidadão que tem suas necessidades respeitadas/atendidas, ganha a instituição que atinge seu objetivo de prestar um bom serviço público.



A Ouvidoria trabalha junto às áreas da **SEMA** apurando as manifestações e transformando-as em melhorias para os processos internos, desenvolvimento de novos serviços e provendo mais qualidade para os fluxos de trabalho e para o atendimento.

É de suma importância que todos os colaboradores vejam como primordial, ao tratar com o cidadão, o respeito à sua individualidade, estreitando o relacionamento para que a Secretaria seja por ele percebida como referência de desempenho e eficiência.

Este envolvimento, parceria e interação possibilitam que as habilidades de cada área da organização sejam utilizadas para o benefício da instituição, ratificando assim, o compromisso com a satisfação do cidadão.

Assim é que, a cada novo Programa ou projeto da **SEMA**, vemos uma área específica ser a mais demandada no período, possibilitando uma construção coletiva entre a sociedade e o Governo.

No período de abrangência desse Boletim informativo, destacamos o Programa Agente Jovem Ambiental – AJA, coordenado pela Coordenadoria de Educação Ambiental – **COEAS** e a SEMANA DA BIODIVERSIDADE promovida pela Coordenadoria da Biodiversidade – **COBIO**.



Nossos números

Solicitações	73
Reclamações	33
Sugestões	6
Denúncias	5
Elogios	4

REGISTROS NO SISTEMA CEARÁ TRANSPARENTE

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



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