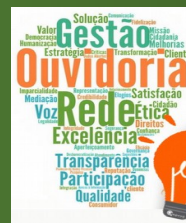


# BOLETIM DE OUVIDORIA

JANEIRO A AGOSTO 2021



“A empatia faz com que você atravesse a sua bolha e acesse a bolha de outra pessoa.



Recebemos na quinta-feira (12), o resultado da pesquisa de avaliação do Programa Auxílio Catador. A apresentação aconteceu durante reunião realizada com a participação de gestores e técnicos da CGE, SEMA e IPECE.

A pesquisa foi realizada utilizando a base de dados do serviço fornecida pela SEMA. Os atendentes da Central de Atendimento Telefônica 155 entraram em contato, por meio de ligação telefônica, com os representantes das associações e com os profissionais de coleta que tiveram acesso ao auxílio durante o ano de 2020.

O objetivo da pesquisa foi promover a melhoria do serviço e das políticas públicas estaduais por meio de uma avaliação criteriosa de qualidade realizada pelos usuários. Ao todo foram ouvidos representantes das 42 associações cearenses e 229 catadores. Vale lembrar ainda que a avaliação foi direcionada ao serviço prestado durante o ano de 2020. Saiba mais em: <https://www.sema.ce.gov.br/pesquisa-de-satisfacao-2/>

**EMPATIA, coisa de ouvidoria:** é a capacidade de se colocar na situação do outro, ou, pelo menos, imaginar como seria se a vivência fosse com a gente.

Pesquisa recente (UERJ) demonstra que durante a pandemia a incapacidade de se colocar no lugar do outro associada ao desgaste emocional e à falta de infraestrutura, elevou o índice de sofrimento entre os brasileiros, e nos colocou entre os povos mais estressados do mundo.

A contradição é que somos um povo alegre, festivo. No entanto, esse estudo mostra que lidamos melhor nos distraindo ou mudando de assunto, quando os momentos são de dor ou sofrimento.

A busca da leveza – expressa em nossa habilidade em criar memes e fazermos piadas com situações tristes, também pode ser uma fuga que, por vezes, leva indivíduos a desenvolverem ansiedade e depressão.

Trazemos o convite à reflexão sobre a necessidade da cultura da solidariedade e empatia, não somente em nossas relações pessoais. Também no trabalho podemos construir um ambiente de pessoas mais resilientes e satisfeitas.

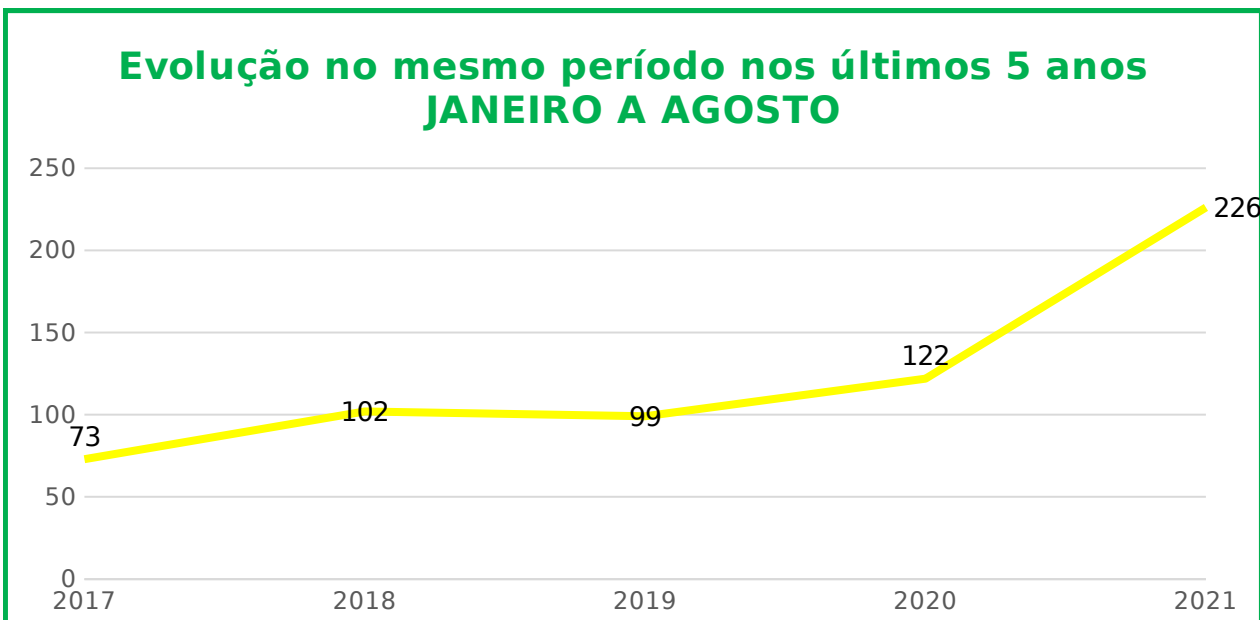
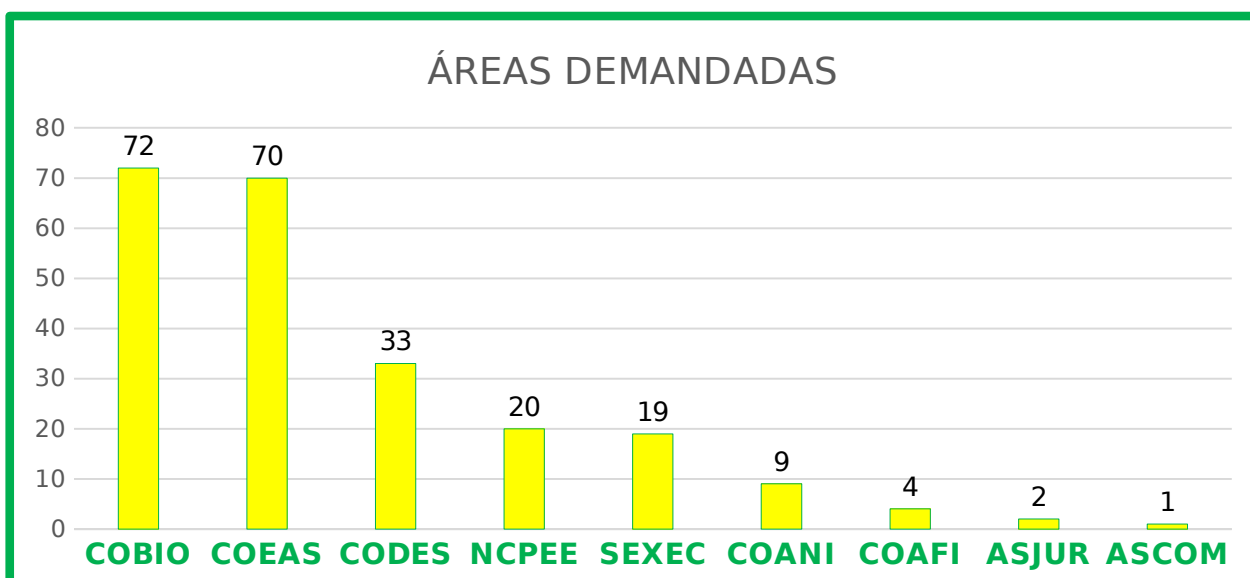
## Nossos números



|              |      |
|--------------|------|
| Solicitações | 113* |
| Reclamações  | 68   |
| Elogios      | 11*  |
| Sugestões    | 10   |
| Denúncias    | 9    |

### REGISTROS NO CEARÁ TRANSPARENTE

\*Parte das manifestações classificadas como solicitações, foram na realidade elogios que, por terem sido registrados de forma anônima ou sem documento de identificação, tiveram sua classificação alterada.





### Na Ouvidoria sua voz tem vez:

A série de diálogos é uma oportunidade para que nosso público interno possa pautar a agenda da Ouvidoria com o propósito de consolidá-la enquanto política pública na Secretaria do Meio Ambiente-SEMA.

Em agosto (31) foi a vez da Coordenadoria de Biodiversidade – COBIO ouvir a nossa mensagem e contribuir com suas sugestões e avaliação dos serviços da Ouvidoria da SEMA.

Dessa forma, queremos atuar como agentes de transformação, com recomendações à gestão para o aprimoramento dos serviços ou das políticas públicas, funcionando como instrumento de gestão.

**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

Juarinda Barreira  
Técnica administrativa