

# BOLETIM DE OUVIDORIA

PERÍODO: JANEIRO A OUTUBRO DE 2021

“Você nunca sabe os resultados que virão da sua ação, mas se você não fizer nada, não existirão resultados.” Mahatma Gandhi

## V REUNIÃO DA REDE DE FOMENTO AO CONTROLE SOCIAL 27/10/2021



A SEMA esteve presente no evento que contou com a participação do secretário executivo da CGE, Marconi Lemos, e de mais de 140 profissionais atuantes nas Ouvidorias setoriais do Estado.

Em três relevantes momentos a atuação da Ouvidoria da SEMA foi mencionada de forma exemplar:

- ✓ Na pesquisa de avaliação dos serviços públicos
- ✓ Na certificação em Ouvidoria
- ✓ Na conquista da liberação de validação da CGE quanto às nossas respostas/atendimento ao cidadão (selecionada em 2021)

## FORMAÇÃO EM OUVIDORIA DA REDE OUVIR – MODÚLO IX – GESTÃO POR PROCESSOS VOLTADA À OUVIDORIA

A capacitação, que foi realizada de 10 de maio a 22 de outubro, qualificou 42 profissionais atuantes nas Ouvidorias Públicas que compõem a Rede de Ouvidorias do Estado do Ceará. A Ouvidora da SEMA, Airlles Mota, já possui Certificação em Ouvidoria pela Controladoria Geral da União e buscou essa nova qualificação visando obter novos conhecimentos que possibilitem cada vez mais a adoção de boas práticas em nossa setorial.



## Nossos números



**Reclamações** 101

**Sugestões** 13

**Solicitações** 135

**Denúncias** 10

**Elogios** 11

**Registros no Ceará Transparente**

## Principais assuntos

Das 270 manifestações atendidas no período, 96 foram direcionadas à Coordenadoria de Educação Ambiental e Articulação Social – COEAS, especialmente quanto ao Programa AGENTE JOVEM AMBIENTAL.

Em segundo lugar, com 83 manifestações, o interesse dos cidadãos teve foco nas Unidades de Conservação, sob gestão da Coordenadoria de Biodiversidade-COBIO.

---

A Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria da SEMA participou do XVIII ENCONTRO DE INTEGRAÇÃO DE CONTROLE INTERNO, onde foi apresentado o MANUAL DE GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DE CONTRATOS DA SEPLAG no âmbito do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo do Estado do Ceará, no dia 26/10/2021.

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!

USE O QR  
CODE ACIMA



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