

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



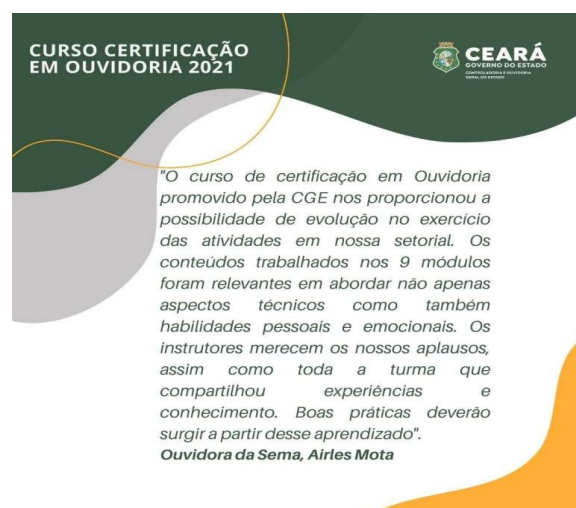
A SEMA esteve presente no evento que contou com a participação do secretário executivo da CGE, Marconi Lemos, e de mais de 140 profissionais atuantes nas Ouvidorias setoriais do Estado.

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

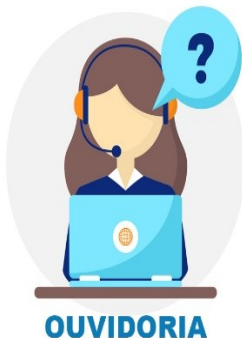
- ✓ Na pesquisa de avaliação dos serviços públicos
- ✓ Na certificação em Ouvidoria
- ✓ Na conquista da liberação de validação da CGE quanto às nossas respostas/atendimento ao cidadão (selecionada em 2021)

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



OUVIDORIA

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



Transparência

Relatório de Gestão de OUIDORIA

RELATÓRIO DE DESTAQUE DA 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

Juarinda Barreira
Técnica Administrativa