

BOLETIM DE OUVIDORIA

PERÍODO: JANEIRO A DEZEMBRO DE 2021

Permitir uma injustiça é abrir caminho para todas as outras que virão depois." Willy Brandt



Transparência é um dos valores institucionais do Governo do Ceará. Está no centro de suas ações o compromisso com a participação ativa dos cidadãos no controle social da gestão pública estadual. Nesse contexto, a Secretaria do Meio Ambiente (SEMA) foi certificada pela Controladoria Geral do Estado - CGE, por obter o melhor índice de qualidade dos serviços das Ouvidorias Tipo 2, no Estado, no ano de 2020.

A Ouvidora Airles Mota recebeu das mãos do Secretário do Meio Ambiente, Artur Bruno, o certificado que foi exposto de modo artístico, pela arquiteta e designer de troféus, Juarinda Barreira. "O certificado, protegido por um material plástico reciclado, foi afixado em uma base de madeira orgânica", explica Juarinda.

A **crítica** quanto a um determinado aspecto institucional não indica que haja descrédito por parte do manifestante.

É preciso ter a percepção de que ao denunciar/reclamar e/ou sugerir, o cidadão revela sua confiança na relevância com que a instituição deverá tratar a situação apresentada.

A Ouvidoria da SEMA busca transmitir críticas e agrupa-las em elementos estratégicos para melhoria dos processos de gestão.

A vitalidade da instituição é fortalecida com a participação de todos: com responsabilidade e comprometimento.

As manifestações podem ser realizadas por meio dos canais de Ouvidoria que dará o devido encaminhamento.

E-mail : ouvidoria@sema.ce.gov.br
ligue gráts para a Central de atendimento: 155
Ou acesse
www.cearatransparente.ce.gov.br



Nossos números



Reclamações 123

Sugestões 14

Solicitações 142

Denúncias 17

Elogios 12

Registros no Ceará Transparente

* 25 MANIFESTAÇÕES NÃO ERAVAM DE COMPETÊNCIA DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS E ATENDIDAS: 333

PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES POR UNIDADE

COEAS

SOLICITAÇÕES	65	123
RECLAMAÇÕES	56	
SUGESTÕES	2	
DENÚNCIAS	0	
ELOGIOS	0	

COBIO

SOLICITAÇÕES	44	103
RECLAMAÇÕES	39	
SUGESTÕES	8	
ELOGIOS	7	
DENÚNCIA	5	

CODES

SOLICITAÇÕES	20	37
RECLAMAÇÕES	7	
ELOGIO	5	
DENÚNCIAS	3	
SUGESTÕES	2	

MANIFESTAÇÕES POR MUNICÍPIOS

MUNICÍPIOS NO ESTADO DO CEARÁ

A atuação no processo de criação, divulgação, atendimento nos períodos de seleção e resultados do Programa Agente Jovem Ambiental - AJA, levou a Ouvidoria a um alcance bastante superior ao apresentado em 2020, que foi de apenas 64 (sessenta e quatro) em um total geral de 166 manifestações (38,55%).

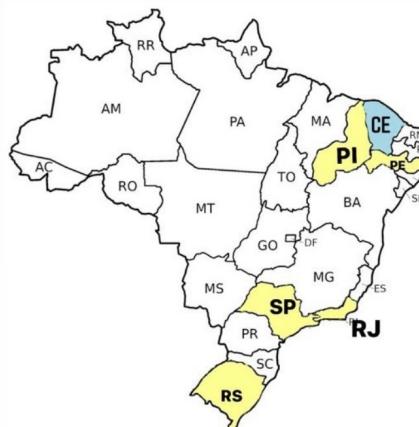
Em 2021, foram recebidas 308 manifestações de competência do Poder Executivo Estadual.

Das que tiveram seus municípios de origem identificados, 155 (cento e cinquenta e cinco) foram no Estado do Ceará. Esse número representa 50,32% de total geral de manifestações recebidas no ano, de competência do Poder Executivo Estadual.



MANIFESTAÇÕES POR MUNICÍPIOS EM OUTROS ESTADOS

Município	Estado	QUANT	REGIÃO
São Paulo	SP	4	SUDESTE
Rio de Janeiro	RJ	3	SUDESTE
Panambi	RS	1	SUL
Parnaíba	PI	1	NORDESTE
Santa Cruz do Capibaribe	PE	1	NORDESTE



PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS/CAPACITAÇÃO

A Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria da SEMA participou dos seguintes eventos em dezembro/2021

01/12/2021 XX ENCONTRO DE INTEGRAÇÃO DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO - "RANKING DE TRANSPARÊNCIA DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL 2020"

14/12/2021 XV ENCONTRO ESTADUAL DE CONTROLE INTERNO

15/12/2021 VI REUNIÃO DE FOMENTO AO CONTROLE SOCIAL

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 - **SEEXEC**

* NPCEE - NÃO COMPETE AO PODER EXECUTIVO ESTADUAL

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