

BOLETIM DE OUVIDORIA

2022

A Ouvidoria da Sema conquistou pelo segundo ano consecutivo o primeiro lugar no ranking de desempenho das ouvidorias setoriais do Ceará referente ao ano de 2021 e recebeu premiação através da assessora de controle interno e ouvidoria Airles Mota, em evento promovido pela Controladoria Geral do Estado, no dia 27/05/22, na sede da Central 155, em Canindé.

“Além dessa conquista, a Ouvidoria da Sema passou à Categoria 3 que compreende as que recebem de 300 a 1000 manifestações no ano. Esse novo status demonstra a confiança do cidadão em nosso canal de comunicação. O primeiro lugar com uma pontuação de 9,568 simboliza o reconhecimento de um trabalho onde buscamos fazer com que a participação popular seja relevante instrumento de gestão e melhoria na prestação de serviços públicos”, diz Airles Mota.



O [resultado final da Avaliação de Desempenho das Ouvidorias Setoriais do Estado, relativo ao exercício de 2021](#), foi publicado no Diário oficial do Estado no dia 11 de maio. A avaliação é realizada anualmente pela CGE com o objetivo de identificar e verificar as ações e resultados da atuação de cada órgão e entidade do Poder Executivo Estadual.



Ainda durante o evento, a equipe de ouvidoria da Sema, representada por Airles Mota e Enio Nobre, pelo projeto “Parceiros da Ouvidoria” homenagearam o secretário de Estado Chefe da CGE, Aloísio Carvalho, e a orientadora da Célula da Central de Atendimento 155 (Central 155), Zeneide Araújo.

Na solenidade foi ainda comemorado o aniversário da Central 155 e os 19 anos da Controladoria Geral do Estado - CGE.

“Ouvidoria é um instrumento estratégico de evolução das organizações”

Nossos números

ATÉ MAIO DE 2022

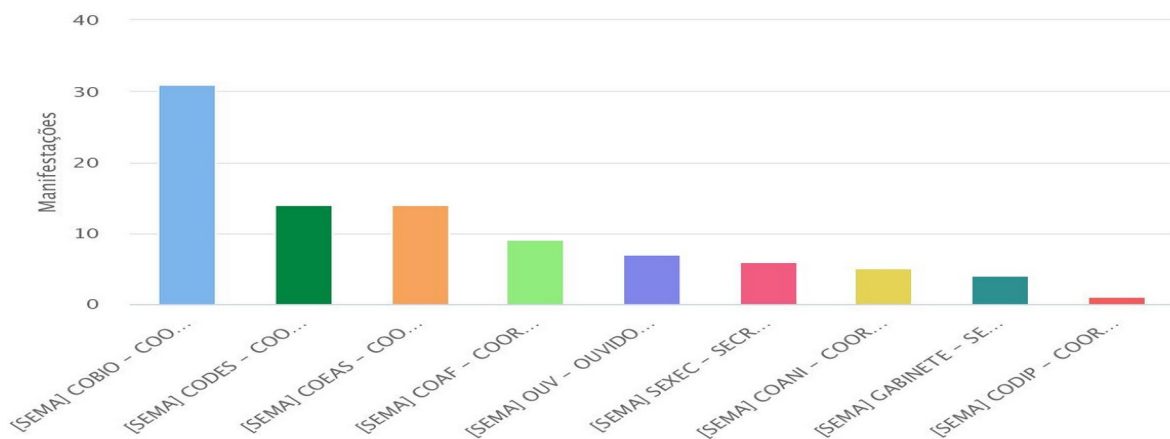


Solicitações	40
Reclamações	32
Denúncias	11
Sugestões	6
Elogios	4

* 4 MANIFESTAÇÕES NÃO ERAM DE COMPETÊNCIA DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS E ATENDIDAS: 93

ACESSO À INFORMAÇÃO 25 pedidos

Total de manifestações por unidade



PRINCIPAIS ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM MAIO/2022

Assunto	Subassunto
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	PROBLEMAS TECNOLÓGICOS
UNIDADES DE CONSERVAÇÃO - UC'S	ATIVIDADES DE GESTÃO E MANUTENÇÃO
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	CRIME CONTRA MEIO AMBIENTE
POLÍTICAS PÚBLICAS E PROJETOS AMBIENTAIS	AJA - AGENTE JOVEM AMBIENTAL
POLICIAMENTO E FISCALIZAÇÃO AMBIENTAL	Sem subassunto
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO PARQUE ECOLÓGICO DO RIO COCÓ	ATIVIDADES DE GESTÃO E MANUTENÇÃO
ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	Sem subassunto
CUIDADO COM OS ANIMAIS	MAUS TRATOS
RESÍDUOS SÓLIDOS	GESTÃO INTEGRADA DE RESÍDUOS SÓLIDOS (LIXÕES E ATERROS)
RESÍDUOS SÓLIDOS	COLETA SELETIVA
DIVULGAÇÃO DE EVENTOS NA INSTITUIÇÃO	Sem subassunto
ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCERIAS INSTITUCIONAIS	Sem subassunto
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	Sem subassunto
ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	Sem subassunto
UNIDADES DE CONSERVAÇÃO - UCS	LEGISLAÇÕES SOBRE UCS
POLÍTICAS PÚBLICAS E PROJETOS AMBIENTAIS	OUTROS PROJETOS
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO PARQUE ECOLÓGICO DO RIO COCÓ	MONITORAMENTO E FISCALIZAÇÃO AMBIENTAL
EDUCAÇÃO AMBIENTAL	CAPACITAÇÃO EM EDUCAÇÃO AMBIENTAL (MULTIPLICADORES, OFICINAS, EDUCADORES E GESTÃO AMBIENTAL)
EDUCAÇÃO AMBIENTAL	CAMPANHAS EDUCATIVAS E MATERIAL DIDÁTICO SOBRE MEIO AMBIENTE
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	DEMORA NA ENTREGA DO SERVIÇO/PRODUTO

PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS/CAPACITAÇÃO

A Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria da SEMA participou dos seguintes eventos em maio/2022:

10/05/2022	VIII ENCONTRO DE INTEGRAÇÃO DE CONTROLE INTERNO - ATIVIDADE DE ANÁLISE DAS CONTAS DE GESTÃO
24/05/2022	IX ENCONTRO DE INTEGRAÇÃO DE CONTROLE INTERNO - Transferências voluntárias: regras para o período eleitoral de 2022
27/05/2022	Solenidade de comemoração dos 19 anos de criação do Órgão Central de Controle Interno, do Dia Estadual do Ouvidor e do Aniversário da Central de Atendimento Telefônico 155

ACESSE O NOSSO SITE



SAIBA MAIS EM NOSSOS RELATÓRIOS



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

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