



Relatório de Gestão de Ouvidoria

Período 01/01/2017 a 31/12/2017



RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

**SECRETARIA DOS RECURSOS HÍDRICOS
FUNDAÇÃO CEARENSE DE METEOROLOGIA E RECURSOS HÍDRICOS – FUNCEME**

Eduardo Sávio Passos Rodrigues Martins
Presidente

Francisco Hoilton Araripe Rios
Diretor Técnico

Sandra Maria Maia Costa
Diretora Administrativo – Financeiro

Ana Célia Cristino Belchior Martins
Ouvidora

Adriana Maria Rebouças do Nascimento
Ouvidora Substituta

Fortaleza – Ceará
Janeiro de 2018



RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório tem como objetivo, apresentar uma análise das manifestações enviadas pelos cidadãos durante o período de janeiro a dezembro de 2017, ressaltando os seus tipos e assuntos, o seu qualitativo e quantitativo, bem como a sua resolatividade, o tempo médio de resposta e a satisfação dos usuários, através de tabelas e gráficos. Esse relatório é de suma importância, pois trata dos pontos relevantes da Ouvidoria e faz um comparativo com os índices do ano anterior (2016). Vale salientar que todas as manifestações recebidas são prontamente encaminhadas e solucionadas junto aos Núcleos e Unidades da Instituição, com o intuito de atender ao usuário de forma plena e rápida, com eficácia e eficiência.

A **Fundação Cearense de Meteorologia e Recursos Hídricos** - FUNCEME foi criada em 18 de setembro de 1972, pela Lei Nº 9.618 (D.O. 26/09/72). A partir dessa época, sua finalidade sofreu várias alterações e, atualmente, está voltada para realização de pesquisas científicas e tecnológicas, a realização de estudos no campo dos recursos hídricos superficiais e subterrâneos, climatológicos e geográficos e a prestação de serviços nas áreas de meteorologia, recursos hídricos e recursos ambientais.

A Fundação tem como missão realizar monitoramento, estudos, pesquisas e inovações tecnológicas em meteorologia, recursos hídricos e meio ambiente que contribuam para o desenvolvimento sustentável do estado do Ceará. Sua visão é influenciar a tomada de decisão nos setores de recursos hídricos, agricultura, meio ambiente e energia renováveis, visando uma melhor convivência com as vulnerabilidades ambientais e climáticas do Ceará. Tendo como valores uma postura inovadora e proativa, visão interdisciplinar, abertura a novos conhecimentos e parcerias, compromisso com a qualidade, responsabilidade socioambiental, competência e comprometimento profissional, ética e transparência, valorização dos recursos humanos e integração.

A criação da Ouvidoria, em meados de 1999, teve como objetivo atuar de forma clara, eficiente e em tempo hábil, atendendo aos diversos setores e pessoas que se



RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

utilizam da geografia física do Estado do Ceará, constituindo assim um canal permanente de comunicação entre a Funceme e a sociedade. Para a Funceme, a Ouvidoria atua como elemento mediador entre o cidadão e a Instituição, aprimorando as relações e o processo de prestação de serviço público.

Os canais de participação inicialmente proporcionados pela Funceme, se constituíam em recursos telefônicos, ofícios, atendimentos presenciais, e-mails, que foram dispostos para serem utilizados pela sociedade em geral. Atualmente, a Ouvidoria se utiliza do Sistema de Ouvidoria – SOU, instituído pelo Decreto nº. 30.474/2011, desenvolvida para otimizar o atendimento das manifestações dos cidadãos encaminhadas à Ouvidoria, compreendendo o registro, o tratamento e o retorno ao cidadão.

2. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR

Em atendimento às recomendações apresentadas no Relatório de Gestão de Ouvidoria 2016, no que se diz respeito ao aprimoramento contínuo do processo de respostas das manifestações recebidas e na articulação com as áreas envolvidas, a Funceme procurou proporcionar as condições humanas e operacionais necessárias à melhoria da Ouvidoria, de forma a atender satisfatória e tempestivamente os anseios dos nossos usuários internos e externos melhorando a qualidade das respostas, cumprindo o seu prazo regulamentar e melhorando o seu tempo médio para a conclusão das manifestações da Ouvidoria.

Em resposta ao capítulo 5, item 5.2, recomendação 2, informamos que temos uma Ouvidoria Setorial com vinculação direta à Gestão, para qual é repassado o conhecimento dos números e perfil das demandas de ouvidoria, a fim de melhorar o atendimento e resolver possíveis conflitos. A Ouvidoria também propõe melhorias e soluções para as demandas negativas.



RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

Em resposta ao capítulo 5, item 5.3, recomendação 3, temos uma Ouvidoria com estrutura física e tecnológica adequada com sala, computador, impressora, telefone, um e-mail próprio (ouvidoria@funceme.br) e no site consta uma página sobre a Ouvidoria (<http://www.funceme.br/index.php/ouvidoria>) com informações, um link para o Sistema de Ouvidoria – SOU e outro para o relatório anual da gestão da Ouvidoria da Funceme.

Em resposta ao capítulo 5, item 5.4, recomendação 4, ressaltamos que em 2016 obtivemos um índice de 95,6% (calculado a partir do total de 23 manifestações com 22 respondidas no prazo), e esse ano, 2017, obtivemos o índice de 95,3% de manifestações respondidas no prazo regulamentar (calculado a partir do total de 21 manifestações com 20 respondidas no prazo), estamos sempre aprimorando o nosso processo de apuração das manifestações de ouvidoria, buscando o cumprimento do prazo regulamentar para a sua conclusão.

3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO

3.1 – Ouvidoria em Números

Apresentamos a seguir os atendimentos da Ouvidoria no ano de 2017 de forma quantitativa e qualitativa a partir dos relatórios disponibilizados no Sistema de Ouvidoria – SOU.

3.1.1. Total de Manifestações do Período

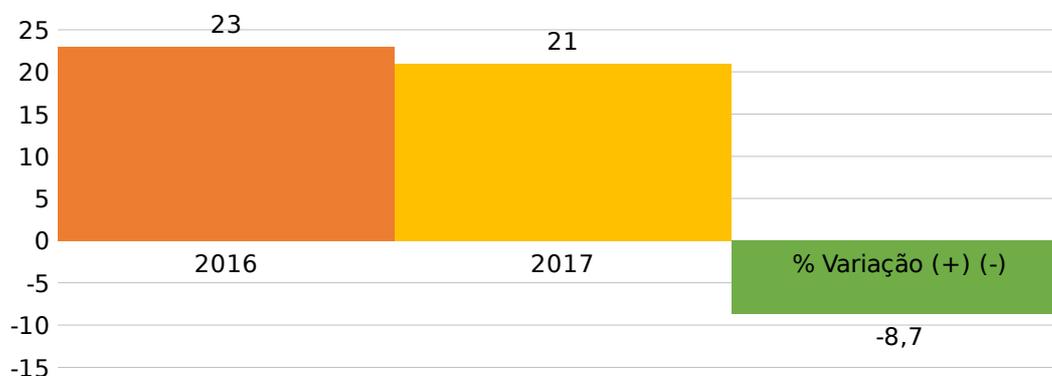
Nesse tópico, informamos o total de manifestações do ano de 2016 e 2017 através de uma tabela e de um gráfico demonstrativo fazendo uma análise comparativa.

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

Total de Manifestações do Período

Especificação	2016	2017	% Variação (+) (-)
Total de manifestações	23	21	- 8,7

Gráfico de Manifestações por Ano – 2016 a 2017



Em relação à redução das manifestações percebeu-se que o cidadão, em vez de utilizar o Sistema SOU, está cada vez mais acessando o site institucional e os aplicativos para celular (apps mobile) para visualizar informações dos produtos e serviços referentes à meteorologia, recursos ambientais e recursos hídricos. Outro fator, que atribuímos a redução, consiste na incidência de poucas chuvas no ano de 2017, diminuindo o interesse das pessoas pelas informações sobre os valores pluviométricos dos postos situados nos Municípios do Estado do Ceará.

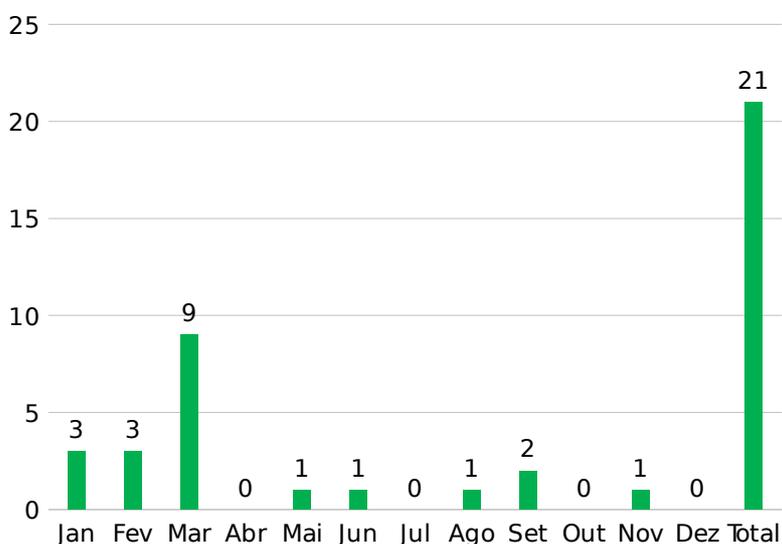
Manifestações Mensal de 2017

Mês	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Qtde	3	3	9	0	1	1	0	1	2	0	1	0	21

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

Verificamos que os meses do início do ano são os que recebem mais manifestações do cidadão devido à necessidade em saber como será a quadra chuvosa, a previsão do tempo nessa época e o clima no Estado do Ceará.

Gráfico de Manifestações Mensal (2017)



3.1.2. Registo de Manifestações por Sistema Informatizado

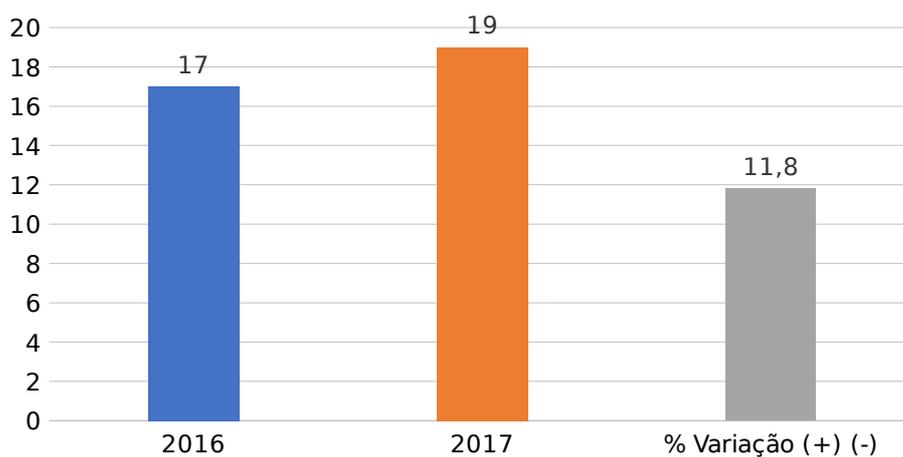
No geral, houve uma diminuição na quantidade de manifestações de 2017 em relação à 2016, mas aumentou a quantidade de manifestações informatizadas.

Total de Manifestações por Sistema Informatizado

Ferramenta	2016	2017	% Variação (+) (-)
SOU	17	19	+ 11,8

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

Gráfico de Manifestações por Sistema Informatizado



3.1.3. Manifestações por Meio de Entrada

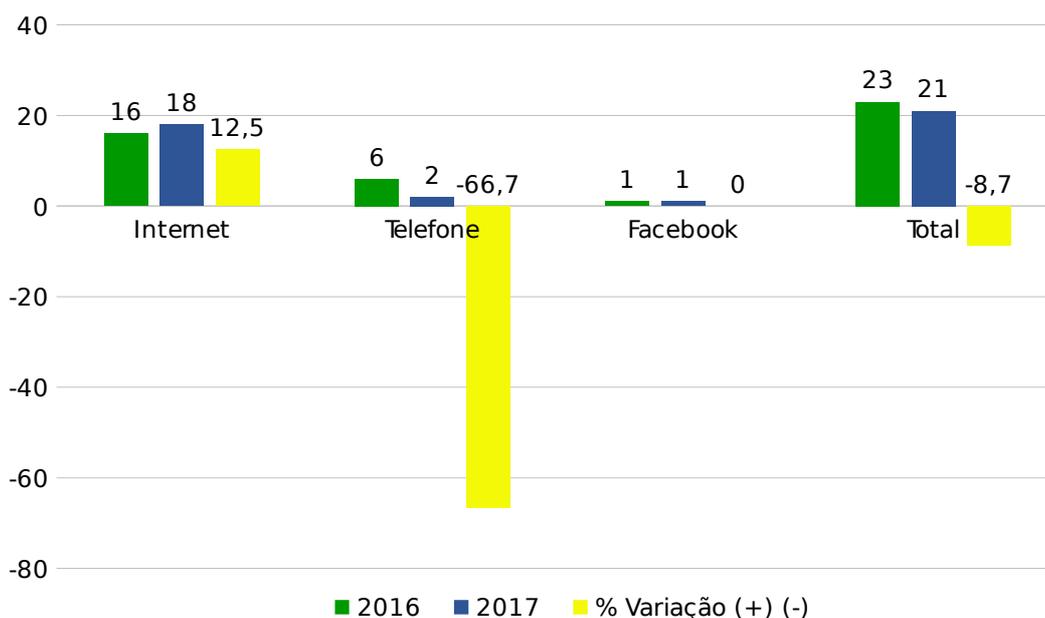
Vimos que obtivemos um aumento no uso da internet para realizar as manifestações e que o cidadão está utilizando mais a internet como meio de entrada do que o telefone e mantendo a utilização das redes sociais, como por exemplo o Facebook.

Total de Manifestações por Meio de Entrada

Meio de Entrada	2016	2017	% Variação (+) (-)
Internet	16	18	+ 12,5
Telefone	6	2	- 66,7
Facebook	1	1	0
Total	23	21	- 8,7

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

Gráfico de Manifestações por Meio de Entrada



3.1.4. Tipo de Manifestação

Verificamos que houve um aumento na quantidade de elogios e ao mesmo tempo na quantidade de críticas, uma diminuição na quantidade de solicitações de serviço, permanecendo inalteradas as quantidades de denúncias, reclamações e sugestões.

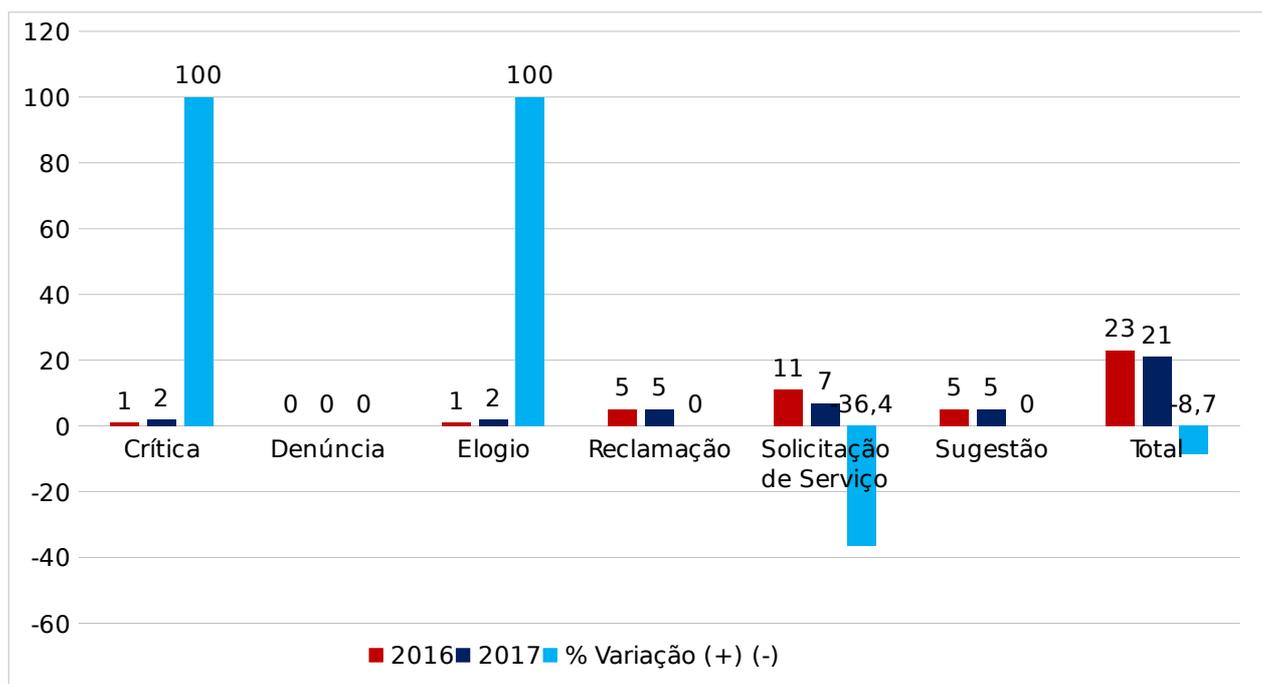
Podemos concluir que, o cidadão está cada vez mais acessando o site institucional e os aplicativos para obter informações dos produtos e serviços classificadas como transparência ativa, ou seja, informações já disponibilizadas pela Funceme.

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

Total do Tipo de Manifestação

Tipo de Manifestação	2016	2017	% Variação (+) (-)
Crítica	1	2	+ 100
Denúncia	0	0	0
Elogio	1	2	+ 100
Reclamação	5	5	0
Solicitação de Serviço	11	7	-36,4
Sugestão	5	5	0
Total	23	21	-8,7

Gráfico do Tipo de Manifestação



RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

3.1.5. Tipo de Manifestação/Assunto

Recebemos diversos tipos de manifestações onde temos na sua maioria as solicitações de serviços e sugestões, sendo que todos os tipos de manifestações respondemos com rapidez e precisão a fim de proporcionar ao cidadão as informações requisitadas num tempo hábil.

Total do Tipo de Manifestação/Assunto

Tipo de Manifestação	Assuntos das Manifestações	Total
Crítica	Cobrança pelo uso dos recursos hídricos	1
	Sistema de informações dos recursos hídricos	1
Elogio	Elogio aos serviços prestados pelo órgão	1
	Programa de ação estadual de combate a desertificação	1
Reclamação	Radares meteorológicos da Funceme	2
	Boletim diário de chuvas	1
	Site inoperante	1
	Tramitação de processo SPU (análise, encaminhamento, consulta)	1
Solicitação de Serviço	Boletim diário de chuvas	3
	Degradação do meio ambiente	1
	Estrutura e funcionamento do site institucional	1
	Quadra chuvosa/invernosa	1
	Rede de monitoramento da Funceme	1
Sugestão	Ações e programas de combate à seca/estiagem	1
	Análise de projeto	1
	Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão	1
	Monitoramento e segurança de açudes	1
	Programas e projetos ambientais	1
Total		21



RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

3.1.6 Programa de Governo 7 Ceará

A Funceme está classificada no “Programa de Governo 7 Ceará” no Eixo 4 – Ceará Sustentável com o tema Recursos Hídricos e Meio Ambiente. É importante ressaltarmos que a Instituição desenvolve as suas pesquisas e trabalhos relacionados à climatologia, meio ambiente, Ceará no clima, revitalização de áreas degradadas com estudos do solo cearense e participa da gestão dos recursos hídricos contribuindo com a SRH, COGERH e SOHIDRA.

Conforme a classificação do Eixo Governamental baseada no Plano Plurianual 2016-2019, mostramos nesse tópico o quantitativo de manifestações registradas no Sistema SOU por Eixo.

➤ Eixo Governamental Ceará da Gestão Democrática

- ❖ Tema: Administração Geral
- ❖ Tipificação/Assunto

- Reclamação – 01 registro

Tramitação de processo SPU (análise, encaminhamento, consulta)	01
--	----

- Sugestão – 01 registro

Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão	01
--	----

➤ Eixo Governamental Ceará Sustentável

- ❖ Tema: Recursos Hídricos
- ❖ Tipificação/Assunto

- Sugestão – 02 registros

Ações e programas de combate à seca/estiagem	01
Monitoramento e segurança de açudes	01



RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

- Crítica – 02 registros

Cobrança pelo uso dos recursos hídricos	01
Sistema de informações dos recursos hídricos - SIRH	01

❖ Tema: Meio Ambiente

❖ Tipificação/Assunto

- Reclamação - 04 registros

Radares meteorológicos da Funceme	02
Boletim diário de chuvas	01
Site inoperante	01

- Solicitação de Serviço - 07 registros

Boletim diário de chuvas	03
Degradação do meio ambiente	01
Estrutura e funcionamento do site institucional	01
Quadra chuvosa/invernosa	01
Rede de monitoramento da Funceme	01

- Sugestão – 02 registros

Análise de projeto	01
Programas e projetos ambientais	01

- Elogio – 02 registros

Elogio aos serviços prestados pelo órgão	01
Programa de ação estadual de combate à desertificação	01

3.1.7 Unidades/Áreas mais demandadas do Órgão

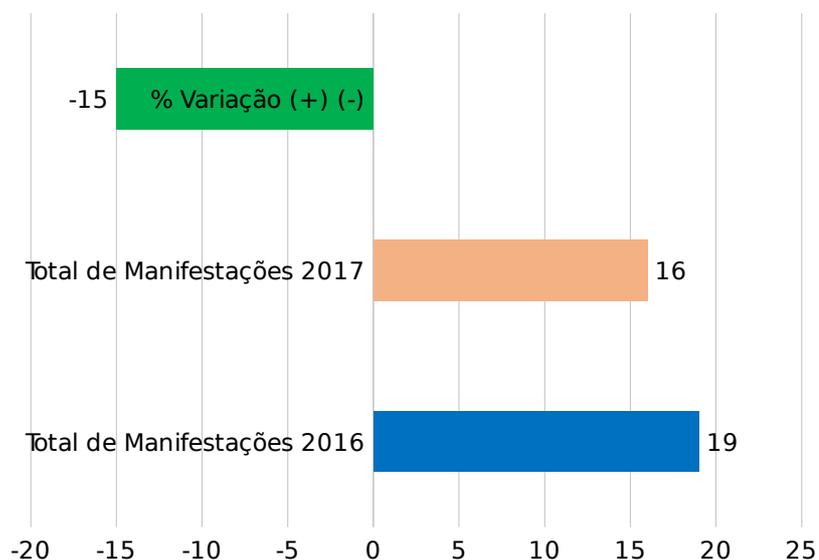
A unidade que recebeu a maioria das demandas foi o Núcleo de Meteorologia – NUMET, sendo o boletim diário de chuvas o assunto mais evidenciado seguido pelos assunto radares meteorológicos da Funceme.

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

Quantitativo de Manifestações por Unidade 2016/2017

Unidades	Total de Manifestações 2016	Total de Manifestações 2017	% Variação (+) (-)
Núcleo de Meteorologia	19	16	-15

Gráfico de Manifestações por Unidade 2016/2017



RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

Por ser a Unidade Núcleo de Meteorologia a mais requisitada é também a que recebe mais solicitações de serviço, reclamações e sugestões no âmbito geral da Funceme.

Total de Manifestações do Núcleo de Meteorologia

Unidade	Quantitativo de Manifestação por Tipo/Área
Núcleo de Meteorologia	Solicitação de Serviço: 7
	Reclamação: 4
	Sugestão: 3
	Crítica: 1
	Elogio: 1

3.1.8 Manifestações por Município

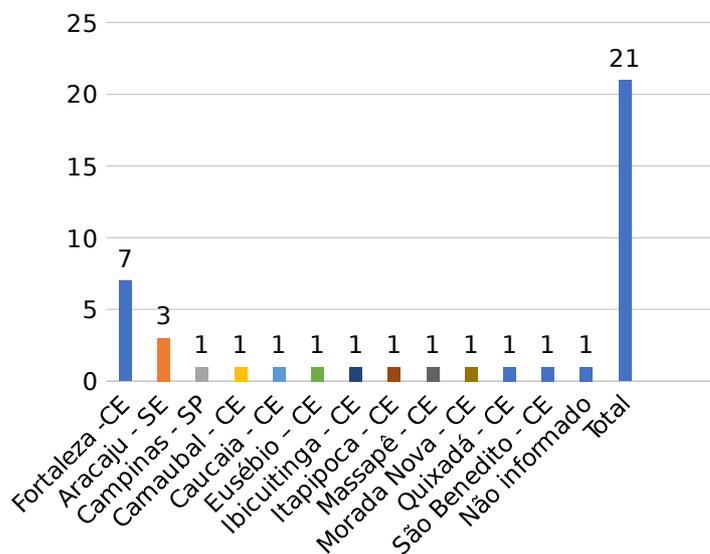
Nesse tópico, evidenciamos o alcance e a importância da Ouvidoria para os mais diversos Municípios do Estado do Ceará e de outros Estados do Brasil, o que nos leva a concluir que o cidadão está tendo um maior conhecimento em relação aos canais de participação da comunidade e um maior interesse com a eficiência dos serviços prestados à população.

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

Total de Manifestações por Município

Municípios	Quantidade de Manifestações
Fortaleza -CE	07
Aracaju - SE	03
Campinas - SP	01
Carnaubal - CE	01
Caucaia - CE	01
Eusébio - CE	01
Ibicuitinga - CE	01
Itapipoca - CE	01
Massapê - CE	01
Morada Nova - CE	01
Quixadá - CE	01
São Benedito - CE	01
Não informado	01
Total	21

Gráfico de Manifestações por Município



RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

3.2 Resolutividade das Manifestações

Na Funceme, recebemos manifestações referentes aos dados pesquisados nas áreas de meteorologia, recursos hídricos e recursos ambientais em geral. As manifestações são recebidas na Ouvidoria, analisadas e encaminhadas ao Núcleo responsável pela informação para serem respondidas com presteza. Os técnicos trabalham para garantir uma resposta de qualidade e com rapidez, dentro dos prazos estipulados, porém algumas manifestações exigem um trabalho mais minucioso e detalhado para que seja respondido de maneira precisa ao cidadão.

Quadro de Resolubilidade por Situação

Situação	Quantidade de Manifestações em 2016	Quantidade de Manifestações em 2017
Manifestações Respondidas no Prazo	22	20
Manifestações Respondidas fora do Prazo	1	1
Total	23	21

Tempo Médio de Resposta

Índice	
Tempo Médio de Resposta 2016	8d e 02:15:51
Tempo Médio de Resposta 2017	09d e 09:02:06



RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

Quadro de Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2016	Índice de Resolubilidade em 2017
Manifestações Respondidas no Prazo	95,6%	95,3%
Manifestações Respondidas fora do Prazo	4,4%	4,7%

Com a ajuda dos nossos colaboradores estamos conseguindo responder às solicitações dentro do prazo, mantendo assim os nossos índices das manifestações respondidas no prazo acima de 90%.

3.2.1 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

No ano de 2017, tivemos apenas 6 (seis) respostas de pesquisa de satisfação e obtivemos os índices de 83,3% em presteza no atendimento, qualidade de resposta e recomendação da Ouvidoria para outras pessoas, alcançando uma média de 83,3%. A ouvidoria tem se articulado para aumentar a quantidade de avaliações, a fim de melhorar os nossos índices.

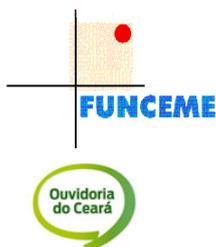
RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

Pesquisa de Satisfação

Perguntas	Resultados	Índices
1. Quanto ao Conhecimento da Ouvidoria	Informes publicitários - 1 Internet - 2 Outros - 3	6
2. Presteza no Atendimento	Excelente - 3 Ótimo - 2 Insuficiente - 1	83,3%
3. Qualidade da Resposta	Excelente - 1 Ótimo - 3 Bom - 1 Regular - 1	83,3%
4. Recomendação da Ouvidoria para Outras Pessoas	Sim - 5 Não - 1	83,3%
Índice/Média (Perguntas 2, 3 e 4)		83,3%

4. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO

Na Funceme, as manifestações mais constantes foram dirigidas ao Núcleo de Meteorologia e estavam relacionadas aos dados pesquisados pela Instituição, como boletim diário de chuvas, dados sobre previsão do tempo, quadra chuvosa/invernosa,



RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

programas e projetos ambientais, precipitação pluviométrica, produtos e serviços da Funceme, e ainda, a instalação de pluviômetros e funcionamento do radar.

Essas manifestações foram encaminhadas ao Setor responsável para serem respondidas e em seguida reencaminhadas a Ouvidoria através do Sistema SOU, dentro dos prazos estipulados. O grupo técnico e administrativo tem trabalho em conjunto com a Ouvidoria para responder todas as manifestações com bastante rapidez e a contento do cidadão. No entanto, as que dizem respeito à instalação de pluviômetros e funcionamento do radar, embora seja encaminhada resposta à manifestação, sua resolutividade exige uma maior análise e atividades complementares, demandando assim um maior tempo pela especificidade da ação.

5. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

A Ouvidoria da Funceme participa efetivamente dos eventos relacionados à área de Controle Social, a fim de se capacitar e aprimorar o seu desempenho na função de ouvidor. Abaixo segue uma lista de eventos que a ouvidoria esteve presente:

- a) Reuniões técnicas de trabalho da Rede de Fomento ao Controle Social (CGE)
- b) Dia do Ouvidor (CGE)
- c) Oficina para Construção de Relatórios Gerenciais (EGP)
- d) IX Encontro Estadual de Controle Interno (SEPLAG)
- e) Programa de Capacitação Contínua de Ouvidoria (TCE)
- f) Encontro de Ouvidorias (TCE)
- g) Curso de Detecção de Casos de Fraude e Corrupção (EGP)
- h) Palestra sobre Transparência – Sala Multiuso do Cambeba
- i) Projeto Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão (SEPLAG)
- j) Projeto do Sistema de Relacionamento com o cidadão do Ceará – Oficina de design 4 (Novotel)
- k) Palestra Gestão Pública (TCE)



RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

- l) Curso Gestão de Processos (EGP)
- m) Curso Básico em Ouvidoria (EGP)
- n) Curso de Defesa do Usuário e Desburocratização (CENTRESAF-CE)
- o) Solenidade alusiva aos cinco anos de Criação da Lei Estadual de Acesso à Informação (LAI Estadual) (Palácio do Governo)

6. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS

A Ouvidoria tem feito em 2017 um trabalho mais intenso de divulgação. Tem evidenciado os seus meios de acesso ao usuário interno e externo, falando do Sistema SOU, do seu acesso pela CGE e pelo site da Funceme. Tem também colocado cartazes, publicações e banners nos flanelógrafos e paredes da Instituição. Assim como também tem divulgado a sua importância e o seu trabalho ao receber visitas de alunos e professores de escolas e de universidades, que ocorrem várias vezes ao mês durante todo o ano, falando da ouvidoria e como acessá-la. Isso tudo tem feito com que a pessoas tenham conhecimento da Ouvidoria da Funceme.

7. ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE

A Ouvidoria Setorial da Funceme trabalha de forma articulada, com vinculação direta à Gestão Superior, sempre em sintonia com ela, procurando continuamente garantir o equilíbrio harmônico e salutar na relação entre a Funceme e a sociedade, bem como, a satisfação do cidadão assistido pelos serviços prestados por esta Instituição.

A Ouvidoria elabora relatórios repassando as informações através dos números e perfil das demandas de ouvidoria, a fim de melhorar o atendimento e resolver possíveis conflitos. Ela também propõe melhorias e soluções para as demandas negativas.



RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Durante o ano de 2017, mais uma vez, a Ouvidoria se colocou diante das manifestações das necessidades do cidadão, com o objetivo de melhorar o atendimento com qualidade e presteza, através do trabalho que é realizado internamente com todo grupo técnico e administrativo. A preocupação em atender bem o cidadão se faz necessária para que as pesquisas, serviços e produtos possam ser compartilhados com todos eles.

O nosso objetivo é aprimorar, cada vez mais, o retorno das manifestações recebidas pela Ouvidoria da Funceme, procurando suprir as necessidades de informação dos nossos usuários internos e externos.

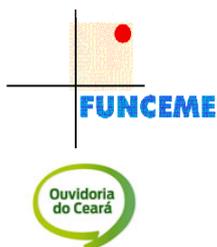
9. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

O Sistema de Ouvidoria (SOU) utilizado para receber as manifestações do cidadão é bem completo e com um grande número de relatórios, mas sugerimos uma avaliação/análise dele a fim de aperfeiçoá-lo e torná-lo mais ágil no manuseio e no gerenciamento das manifestações.

Aproveitamos para elogiar a equipe do Controle Social da CGE que presta um serviço de atendimento aos ouvidores com bastante presteza, paciência e atenção.

Fortaleza, 25 de Janeiro de 2018.

Ana Célia Cristino Belchior Martins
Ouvidora



RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

De posse do conhecimento do Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria da Funceme, relativo ao período de 2017 e reconhecendo a importância da Ouvidoria como canal de comunicação entre a Instituição e o usuário de nossas informações, envidaremos esforços de forma a suprir as necessidades inerentes a função e ainda, atender de forma satisfatória e tempestiva aos anseios dos nossos usuários internos e externos.

Fortaleza, 25 de Janeiro de 2018.

Eduardo Sávio Passos Rodrigues Martins
Presidente