



RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2018

Período 01/01/2018 a 31/12/2018

Fortaleza – Ceará
Fevereiro de 2019

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 Suplente

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório tem como objetivo apresentar uma análise das manifestações recebidas pela Ouvidoria oriundas dos cidadãos durante o período de janeiro a dezembro de 2018. Nele, as manifestações são abordadas em diversos aspectos, destacando os seus tipos e assuntos, o seu qualitativo e quantitativo, bem como a sua resolutividade. O tempo médio de resposta e a satisfação dos usuários também são observados.

Este relatório reveste-se de grande importância, pois trata dos pontos relevantes da Ouvidoria e faz um comparativo com os índices do ano anterior (2017).

Vale salientar que, desde a sua criação, em meados de 1999, a Ouvidoria tem atuado de forma clara, eficiente e em tempo hábil, atendendo aos diversos setores e pessoas que se utilizam ou se interessam pelos diversos produtos e serviços gerados pela Funceme, constituindo assim em um canal permanente de comunicação com a sociedade.

Os canais de participação proporcionados são constituídos de recursos telefônicos, ofícios, atendimentos presenciais, e-mails, que são dispostos para serem utilizados pela sociedade em geral. Um canal bastante importante que é mais utilizado por ser mais moderno e acessível está na Plataforma “Ceará Transparente” <https://ceartransparente.ce.gov.br/> que é um site desenvolvido para o cidadão realizar e acompanhar a sua manifestação, assim como verificar o retorno que é dado pela Instituição do Governo do Estado do Ceará.

A Funceme 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. Nesse contexto, a Ouvidoria atua como um elemento importante na mediação entre o cidadão e a Instituição, aprimorando as relações e o processo de

prestação de serviços públicos através de respostas das manifestações realizadas por especialistas e cientistas.

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

No que se diz respeito ao aprimoramento contínuo do processo de respostas das manifestações recebidas e na articulação com as áreas envolvidas e em atendimento às recomendações apresentadas no Relatório de Gestão de Ouvidoria 2017, 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.

De forma a atender ao que consta do capítulo 5, item 5.4, recomendação 4, do Relatório de Gestão de Ouvidoria 2017, foi instalada no andar térreo uma nova sala para a Ouvidoria, atendendo aos requisitos sugeridos, tais como facilidade de acesso tanto ao público interno como externo, com criação de rampas e identificação visual próximo à entrada do prédio e à recepção, dispondo ainda, dos equipamentos necessários às suas atividades, podendo-se enumerar: computador, impressora, telefone, mesas, cadeiras, armários, climatização, contando ainda com nova pintura. Essa ação atendeu às orientações enviadas ao dirigente dessa Instituição e foi devidamente registrada no Sistema E-PASF.

Destaque-se que a Ouvidoria dispõe de um e-mail próprio (ouvidoria@funceme.br) e no site consta uma página sobre a Ouvidoria com informações, um link para a Plataforma “Ceará Transparente” e outro para o Relatório Anual da Gestão da Ouvidoria da Funceme.

3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO

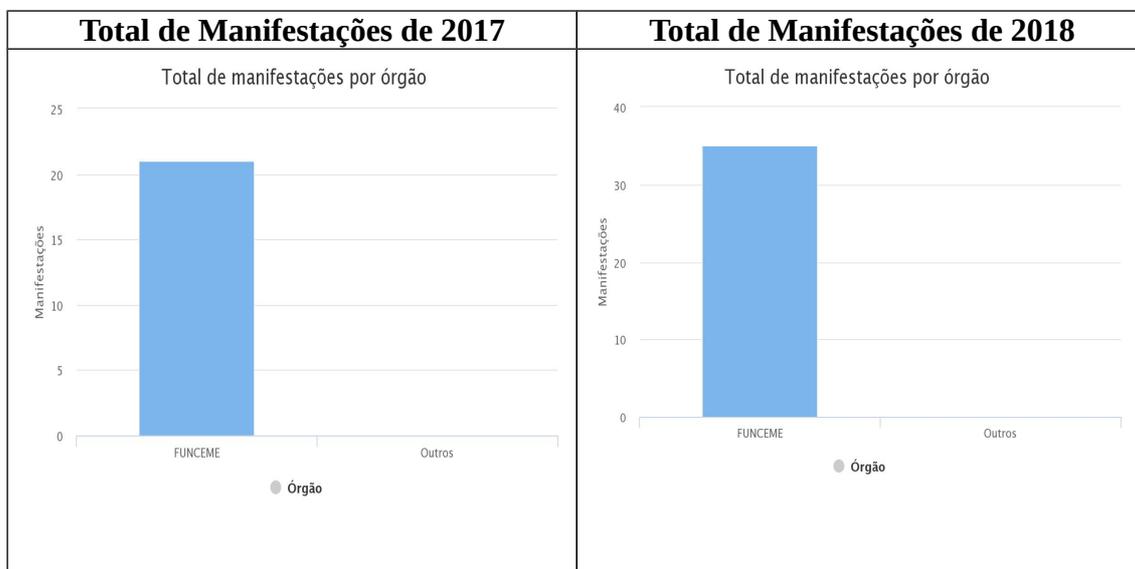
3.1 – Ouvidoria em Números

Apresentamos a seguir os atendimentos da Ouvidoria no ano de 2018 de forma quantitativa e qualitativa a partir dos relatórios disponibilizados na Plataforma Ceará

Transparente com demonstrativos gráficos, análise e comparações com o resultado de períodos anteriores.

3.1.1 Total de Manifestações do Período

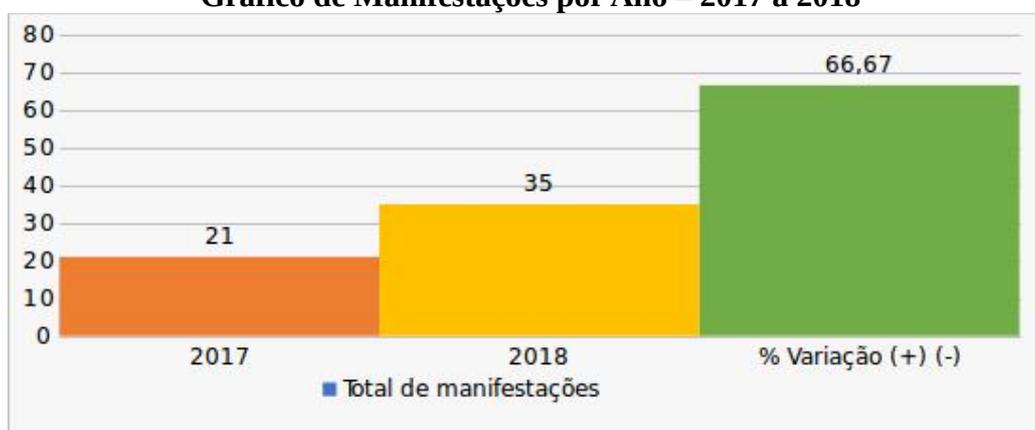
Nesse tópico, informamos o total de manifestações do ano de 2017 e 2018 através de gráficos e de uma tabela demonstrativa fazendo uma análise comparativa.



Total de Manifestações do Período 2017-2018

Especificação	2017	2018	% Variação (+) (-)
Total de manifestações	21	35	+ 66,67

Gráfico de Manifestações por Ano – 2017 a 2018



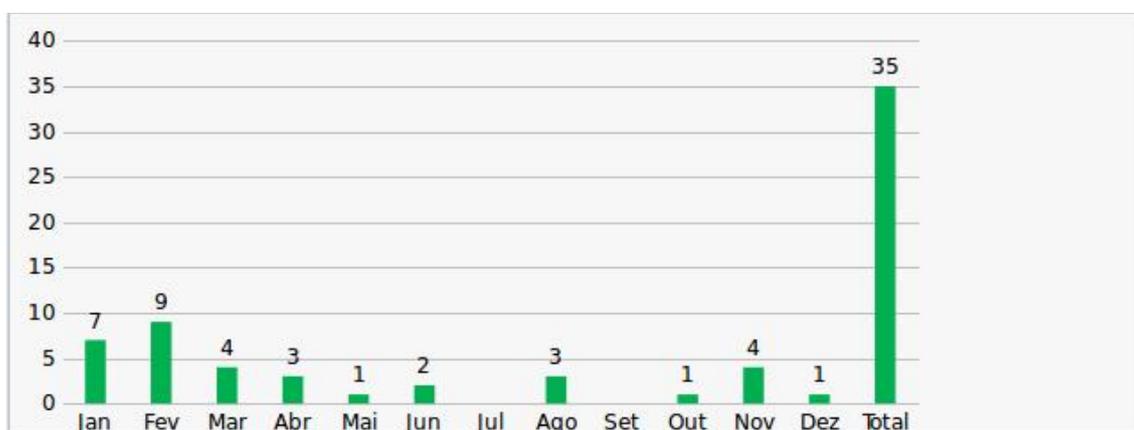
Em relação ao aumento das manifestações de 2018 em relação ao ano de 2017 de 66,67% percebeu-se que o cidadão está cada vez mais utilizando a Plataforma “Ceará Transparente” para realizar suas manifestações da Ouvidoria, aumentando o seu interesse por orientações e soluções.

Manifestações Mensal de 2018

Mês	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Qtde	7	9	4	3	1	2	0	3	0	1	4	1	35

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 (2018)



3.1.2. Registo de Manifestações por Sistema Informatizado

Essas informações devem ser prestadas apenas pelas Ouvidorias da ARCE, CAGECE e SESA.

3.1.3 Manifestações por Meio de Entrada.

Seguem os gráficos de manifestações por meio de entrada de 2017 e 2018, logo após uma tabela e um gráfico comparativo.

Gráfico de Manifestações por Meio de Entrada 2017

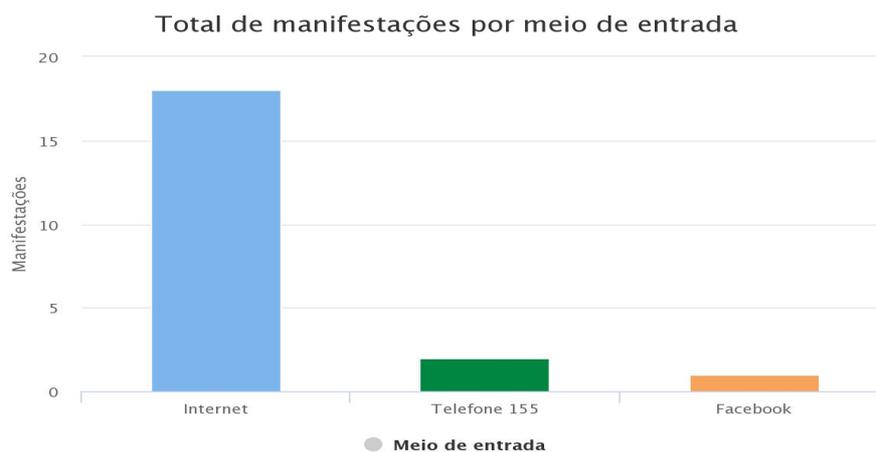
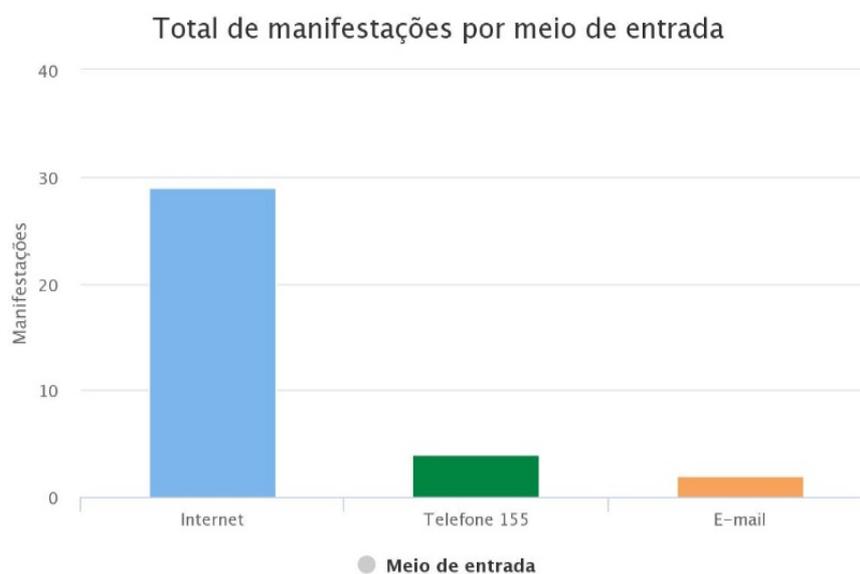


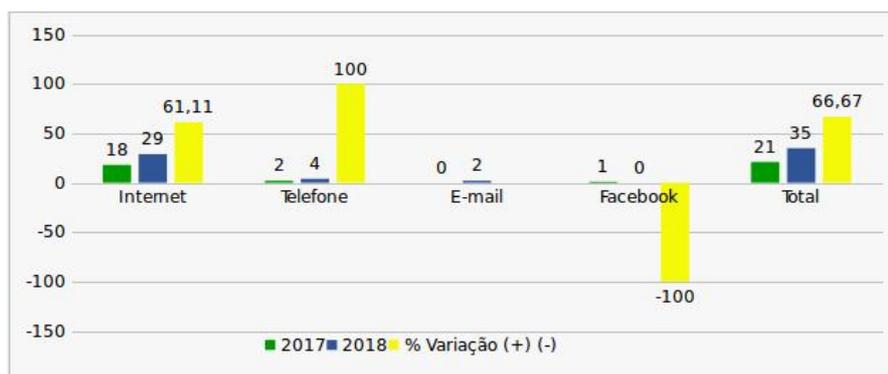
Gráfico de Manifestações por Meio de Entrada 2018



Total de Manifestações por Meio de Entrada 2017 - 2018

Meio de Entrada	2017	2018	% Variação (+) (-)
Internet	18	29	+ 61,11
Telefone 155	2	4	+100
E-mail	0	2	-
Facebook	1	0	-100
Total	21	35	+66,67

Gráfico de Manifestações por Meio de Entrada 2017-2018



Observamos um aumento no uso da internet para a realização das manifestações e que o cidadão está utilizando-a cada vez mais como meio de entrada do que o telefone, e-mail e Facebook.

3.1.4 Tipo de Manifestação

Seguem os gráficos do tipo de manifestação de 2017 e 2018, logo após são mostrados uma tabela e um gráfico comparativo desses anos.

Gráfico do Tipo de Manifestação 2017

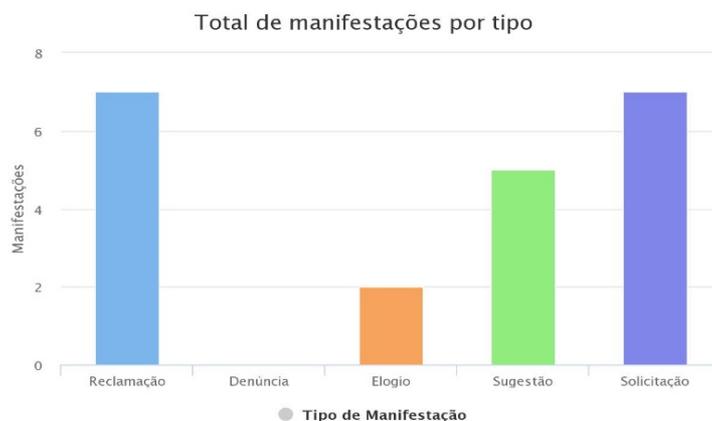


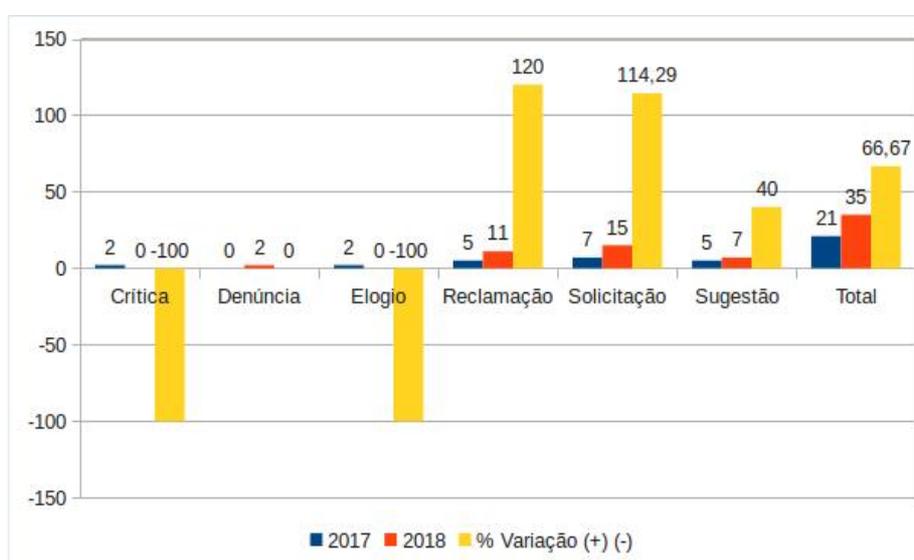
Gráfico do Tipo de Manifestação 2018



Total do Tipo de Manifestação

Tipo de Manifestação	2017	2018	% Variação (+) (-)
Crítica	2	0	-100
Denúncia	0	2	
Elogio	2	0	-100
Reclamação	5	11	+120
Solicitação de Serviço	7	15	+114,29
Sugestão	5	7	40
Total	21	35	+66,67

Gráfico do Tipo de Manifestação 2017-2018



Verificamos que houve um aumento na quantidade de solicitações, reclamações e sugestões, ao mesmo tempo tivemos uma diminuição na quantidade de críticas. Estamos trabalhando para atender ao cidadão de maneira adequada e precisa, respondendo prontamente às suas manifestações.

3.1.5 Tipo de Manifestação/Assunto

Recebemos diversos tipos de manifestações onde temos na sua maioria as solicitações de serviços, 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
Denúncia	Uso indevido de veículo oficial	2
Reclamação	Boletim diário de chuvas	4
	Concurso Público	1
	Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo Órgão	1
	Tramitação de processo administrativo	3
	Tramitação de processo SPU (análise, encaminhamento, consulta)	2
Solicitação de Serviço	Boletim diário de chuvas	9
	Emprego/estágio	1
	Manutenção vistoria de equipamento/bem público	1
	Postos pluviométricos da Funceme	1
	Produtos e serviços meteorológicos	1
	Quadra chuvosa/invernosa	1
	Sistemas institucionais	1
Sugestão	Acordo de cooperação/parcerias institucionais	1
	Atualização/consulta de dados cadastrais	1
	Boletim diário de chuvas	3
	Postos pluviométricos da Funceme	1
	Rede de monitoramento da Funceme	1
Total		35

3.1.5.1 Assunto/Sub-Assunto

Constatamos que o assunto mais demandado é boletim diário de chuvas, pela própria necessidade do cidadão em querer saber mais detalhes sobre as precipitações pluviométricas no Estado do Ceará.

Manifestações mais demandadas de assunto/subassunto

Assunto	Sub-Assunto	Total
Boletim diário de chuvas	Dados legados	16
Tramitação de processo administrativo	Tempo de contribuição	3
Tramitação de processo SPU (análise, encaminhamento, consulta)	Dados legados	2
Postos pluviométricos da Funceme	Dados legados	2

Uso indevido de veículo oficial	Utilização de veículo em local irregular	2
---------------------------------	--	---

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. 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 SOHIIDRA.

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

- **Eixo Governamental Ceará da Gestão Democrática por Resultados**

- **Tema:** Administração Geral

- **Tipificação/Assunto**

Reclamação – 07 registros

Tramitação de processo administrativo	03
Tramitação de processo SPU (análise, encaminhamento, consulta)	02
Concurso Público	01
Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão	01

Denúncia – 02 registros

Uso indevido de veículo oficial	02
---------------------------------	----

Solicitação de Serviço - 02 registros

Emprego/estágio	01
Manutenção vistoria de equipamento/bem público	01

Sugestão – 01 registro

Acordo de cooperação/parcerias institucionais	01
---	----

- **Eixo Governamental Ceará Sustentável**

- **Tema:** Recursos Hídricos

- **Tipificação/Assunto**

Solicitação de Serviço - 13 registros

Boletim diário de chuvas	09
Produtos e serviços meteorológicos	01
Quadra chuvosa/invernosa	01
Produtos e serviços meteorológicos	01
Sistemas institucionais	01

Reclamação - 04 registros

Boletim diário de chuvas	04
--------------------------	----

Sugestão – 06 registros

Boletim diário de chuvas	03
Postos pluviométricos da Funceme	01
Rede de monitoramento da Funceme	01
Atualização/consulta de dados cadastrais	01

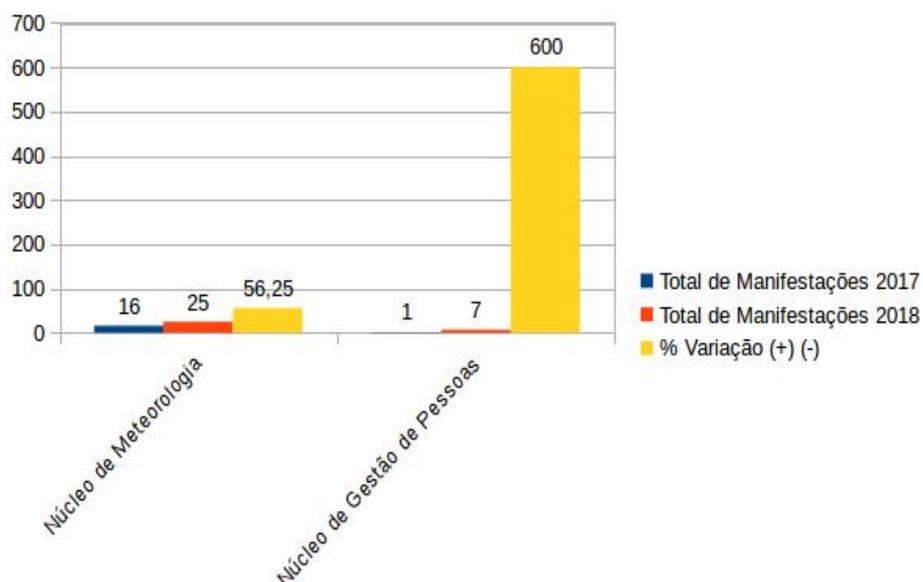
3.1.7 Unidades/Áreas mais demandadas do órgão

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 pelo Núcleo de Gestão de Pessoas, com o assunto tramitação de processo administrativo.

Quantitativo de Manifestações por Unidade 2017/2018

Unidades	Total de Manifestações 2017	Total de Manifestações 2018	% Variação (+) (-)
Núcleo de Meteorologia	16	25	56,25
Núcleo de Gestão de Pessoas	1	7	600

Gráfico de Manifestações por Unidade 2017/2018



Por ser o Núcleo de Meteorologia a unidade mais requisitada é também a que recebe mais solicitações de serviço, reclamações e sugestões no âmbito geral da Funceme e a cada ano essas manifestações estão crescendo, principalmente pela necessidade do cidadão em se informar sobre o tempo e o clima no Estado do Ceará.

Total de Manifestações

Unidades	Quantitativo de Manifestação por Tipo/Área
Núcleo de Meteorologia	Reclamação: 6 Solicitação de Serviço: 13 Sugestão: 6
Núcleo de Gestão de Pessoas	Reclamação: 5 Solicitação de Serviço: 1 Sugestão: 1

3.1.8 Manifestações por Município

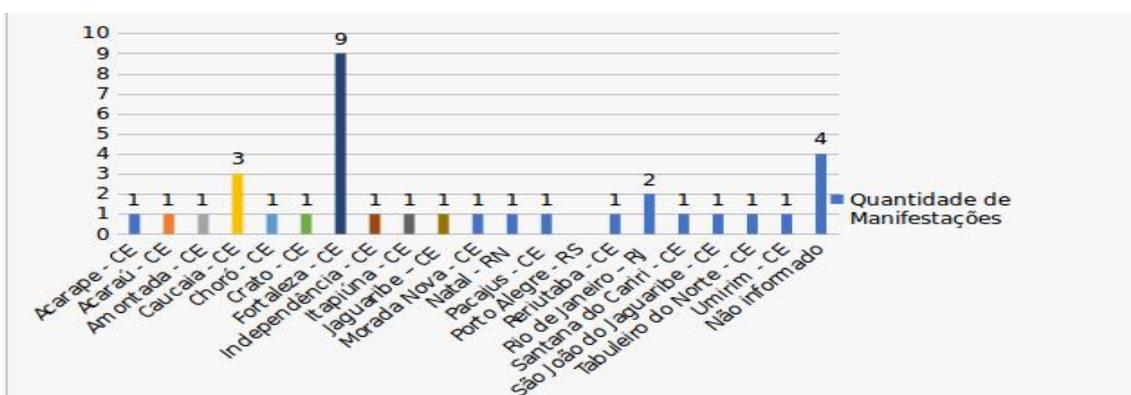
Nesse tópico, evidenciamos o alcance e a importância da Ouvidoria para os mais diversos Municípios do Estado do Ceará e de outros Estados do Brasil, o que nos leva a concluir que o cidadão está tendo um maior conhecimento em relação aos canais de participação da comunidade e um maior interesse com a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

Total de Manifestações por Município

Municípios	Quantidade de Manifestações
Acarape - CE	1
Acaraú - CE	1
Amontada - CE	1
Caucaia - CE	3
Choró - CE	1
Crato - CE	1
Fortaleza - CE	9
Independência - CE	1
Itapiúna - CE	1
Jaguaribe - CE	1
Morada Nova - CE	1
Natal - RN	1
Pacajus - CE	1
Porto Alegre - RS	1
Reriutaba - CE	1
Rio de Janeiro - RJ	2
Santana do Cariri - CE	1
São João do Jaguaribe - CE	1
Tabuleiro do Norte - CE	1
Umirim - CE	1
Não informado	4
Total	35

Através da tabela e do gráfico, verificamos que o município mais demandado é Fortaleza, isto demonstra que as pessoas da capital cearense está utilizando bem o “Ceará Transparente” para realizar suas manifestações.

Gráfico de Manifestações por Município



3.2 Resolubilidade das Manifestações

Na Funceme, recebemos manifestações referentes aos dados pesquisados nas áreas de meteorologia, recursos hídricos e recursos ambientais e também manifestações para a área administrativa. As manifestações são recebidas na Ouvidoria através do “Ceará Transparente”, analisadas e encaminhadas às unidades responsáveis pelas informações para serem respondidas com presteza. Os técnicos trabalham para garantir uma resposta de qualidade e com rapidez, dentro dos prazos estipulados, sendo que algumas manifestações exigem um trabalho mais minucioso e detalhado para que sejam respondidas de maneira mais precisa ao cidadão.

Quadro de Resolubilidade por Situação

Situação	Quantidade de Manifestações em 2017	Quantidade de Manifestações em 2018
Manifestações Respondidas no Prazo	20	35
Manifestações Respondidas fora do Prazo	1	0
Manifestações em apuração no prazo (não concluídas)	0	0
Manifestações em apuração fora prazo (não concluídas)	0	0
Total	21	35

As manifestações registradas em 2018 foram todas respondidas dentro do prazo máximo de 15 dias. Vale ressaltar que o prazo das Manifestações de Ouvidoria é instituído por meio do Decreto nº. 30.474/2011. Entendem-se como manifestações atendidas no prazo, as respondidas em até 15 dias, ou no período de 16 a 30 dias com o prazo prorrogado.

Tempo Médio de Resposta

Índice	
Tempo Médio de Resposta 2017	9 dias
Tempo Médio de Resposta 2018	5 dias

Houve em 2018 uma diminuição expressiva no tempo médio de resposta passando de 9 dias, em 2017, para 5 dias, em 2018. Estamos agilizando às respostas aos cidadãos, a fim de diminuir o nosso tempo médio, isso depende principalmente dos nossos colaboradores e da complexidade que a resposta tenha para a pergunta realizada.

Quadro de Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2017	Índice de Resolubilidade em 2018
Manifestações Respondidas no Prazo	95,3%	100%
Manifestações Respondidas fora do Prazo	4,7%	0%

Com a colaboração dos nossos técnicos, cientistas e administradores estamos conseguindo responder às solicitações dentro do prazo, mantendo assim os nossos índices das manifestações respondidas no prazo em 100%.

3.2.1 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

No ano de 2018 tivemos apenas 3 (três) respostas de pesquisa de satisfação e obtivemos os índices quanto à satisfação com o serviço, o tempo de retorno da resposta, a utilização do canal e a qualidade da resposta apresentada, alcançando uma média de 66,7%. A ouvidoria tem se articulado para aumentar a quantidade de suas avaliações e satisfação dos usuários, a fim de melhorar esses índices. Em 2017, tivemos um índice médio de 83,3% e podemos constatar que o índice em 2018 baixou devido ao sistema ter levado em conta só as manifestações e as pesquisas de satisfação feitas no “Ceará Transparente” de julho a dezembro.

Pesquisa de Satisfação

Perguntas	Resultados	Índices
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	2,33	46,6 %
b. Com o tempo de retorno da resposta	3,67	73,4 %
c. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,67	93,4 %
d. Com a qualidade da resposta apresentada	2,67	53,4 %
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3	

Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3	
Índice/Média (Perguntas a,b,c,d)		66,7%

4. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO

A maioria das manifestações foram direcionadas ao Núcleo de Meteorologia e estavam relacionadas aos dados pesquisados pela Instituição, como boletim diário de chuvas, postos pluviométricos, quadra chuvosa/invernosa, precipitação pluviométrica, e ainda, a instalação de pluviômetros.

Em segundo lugar, tivemos manifestações para o Núcleo de Gestão de Pessoas, que foram resolvidas pela própria Instituição ou encaminhadas para soluções na Rede do Governo.

Essas manifestações foram encaminhadas às unidades responsáveis para serem respondidas e em seguida reencaminhadas a Ouvidoria, dentro dos prazos estipulados. Até julho utilizou-se o Sistema SOU e a partir de meados de julho o “Ceará Transparente”.

O corpo técnico, científico e administrativo tem trabalhado em conjunto com a Ouvidoria para responder todas as manifestações com bastante rapidez para o cidadão.

Estamos, ao longo do ano, disponibilizando e divulgando informações atualizadas no site da Instituição e em aplicativos móveis, a fim de mitigar os problemas e de atender ao anseio do cidadão e da sociedade em geral, sem precisar fazer uma manifestação.

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:

- Reuniões técnicas de trabalho da Rede de Fomento ao Controle Social (CGE);
- Treinamento da Ferramenta Informatizada Ceará Transparente de Relacionamento com o Cidadão;

- Ouvidoria 15 Anos da Controladoria Geral do Estado;
- Dia do Ouvidor;
- Palestra sobre Plataforma Ceará Transparente;
- Percepção e Expectativa da Sociedade sobre atuação dos Ouvidores;
- Curso de Certificação em Ouvidoria;
- Evento da Associação Brasileiras dos Ouvidores - ABO – CE;
- IV Congresso Internacional de Controle e Políticas Públicas;
- IV Encontro de Ouvidorias- Humanização no Serviço Público;
- Capacitação para Construção do Relatório Anual da Ouvidoria.

6. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS

Em 2018, a Ouvidoria tem feito um trabalho mais intenso de divulgação. Nesse sentido, participou de uma entrevista na rádio FM Assembleia falando sobre o trabalho da Ouvidoria na Funceme, como funciona o atendimento, os dias e horários e os meios de acesso para realizar as manifestações, ressaltando, na oportunidade, a importância do “Ceará Transparente” que é uma nova plataforma do Governo do Estado do Ceará.

A ouvidoria também fez uma ampla divulgação da sua nova sala de atendimento com acessibilidade, em andar térreo, local privativo e equipado para atender tanto ao público interno e externo. Essa nova sala facilitou bastante o atendimento, principalmente dos servidores/colaboradores que precisam da ouvidoria. Com isso, tivemos um ponto positivo na 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. Através de reuniões, ela trata diretamente de assuntos com a Gestão Superior, inclusive, algumas manifestações.

A Ouvidoria elabora relatórios semestrais repassando as informações através dos números e perfil das demandas de ouvidoria, a fim de melhorar o atendimento e

resolver possíveis conflitos. Ela também recomenda melhorias e soluções para as demandas negativas, buscando o aprimoramento da Instituição.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Durante o ano de 2018, 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 corpo técnico, científico 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, seja através de respostas de manifestações ou do nosso site e dos nossos aplicativos móveis.

A Ouvidoria, com o apoio da direção, tem se esforçado para atender todas as manifestações do cidadão em tempo hábil, para executar as recomendações e sugestões propostas pelo Relatório de Gestão de Ouvidoria Anual e para sanar as fragilidades relatadas no Sistema E-PASF, a fim de aprimorar a gestão institucional e melhorar os serviços e os processos envolvidos.

O objetivo maior consiste em 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 “Ceará Transparente” utilizado para receber as manifestações do cidadão é bem completo e com geração de relatórios, mas sugerimos uma avaliação/análise dele a fim de aperfeiçoá-lo e torná-lo mais ágil no manuseio, no gerenciamento das manifestações e na diversidade de relatórios que possam ajudar no nosso trabalho.

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, 22 de fevereiro de 2019.

PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

De posse do conhecimento do Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria da Funceme, relativo ao período de 2018 e reconhecendo a importância da Ouvidoria como canal de comunicação entre a Funceme 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, 22 de fevereiro de 2019.

Eduardo Sávio Passos Rodrigues Martins
Presidente