Ouvidoria do Ceará

RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2019

Período 01/01/2019 a 31/12/2019

Fortaleza – Ceará
Fevereiro de 2020

EXPEDIENTE

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 – Financeira

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 2019. 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.

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 desde a sua criação em meados de 1999.

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 outro canal bastante importante que é mais utilizado por ser mais moderno e acessível está na Plataforma "Ceará Transparente" https://cearatransparente.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 Ouvidoria da Funceme segue as regulamentações do Decreto Estadual nº 30.474 de 29/03/2011, do Decreto Estadual nº 30.938 de 10/07/2012 e da Lei Nacional nº13.460/2017 (Lei Ordinária) 26/06/2017, conforme orientações da CGE (Controladoria e Ouvidoria geral do Estado do Ceará), com a finalidade de garantir ao cidadão os seus direitos oferecendo-o serviços de qualidade pertinentes às competências da Instituição.

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.

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) com o nome de Fundação Cearense de Meteorologia e Chuvas Artificiais. Em 15 de dezembro de 1987, através da lei Nº 11.380 (D.O. 17/12/87), teve seu nome modificado para Fundação Cearense de Meteorologia e Recursos Hídricos, passando a ser vinculada à Secretaria de Recursos Hídricos do Estado do Ceará, tendo por finalidade básica a realização de pesquisas científicas e tecnológicas, a realização de estudos no campo dos recursos hídricos superficiais e subterrâneos e a prestação de serviços especializados nas áreas de Meteorologia e Recursos Hídricos.

2 - PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR

No Relatório de Gestão de Ouvidoria 2018, é confirmado no capítulo 2 que foi implementada a recomendação 4 (item 5.4), que trata da estruturação física da Ouvidoria do órgão. Vale ressaltar que continuamos no andar térreo com uma sala atendendo aos requisitos sugeridos, tais como facilidade de acesso tanto ao público interno como externo, com a 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 e climatização.

No capítulo 5, Considerações finais e recomendações, são sugeridas no item 5.1 as recomendações: 1, 2 e 3. Para a recomendação 1, a Ouvidoria da Funceme junto com a equipe do E-PASF, elaborou um formulário com um questionário que está sendo utIlizado para fazer uma pesquisa avaliativa ao cidadão que utiliza os serviços da Instituição. Segue no Anexo I o Formulário – Pesquisa.

Para a recomendação 2, como maneira de estimular o cidadão a responder a pesquisa de satisfação, está sendo colocada a seguinte mensagem no final da resposta da manifestação: "A sua avaliação é importante para que possamos oferecer um melhor serviço. Por gentileza, responda a pesquisa de satisfação. Agradecemos a sua participação."

Para a recomendação 3, os Relatórios Anuais de Ouvidoria em conformidade com a lei no. 13.460/2017 e com o Decreto Estadual de Ouvidoria foram publicados no site da Funceme na aba PUBLICAÇÕES.

3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

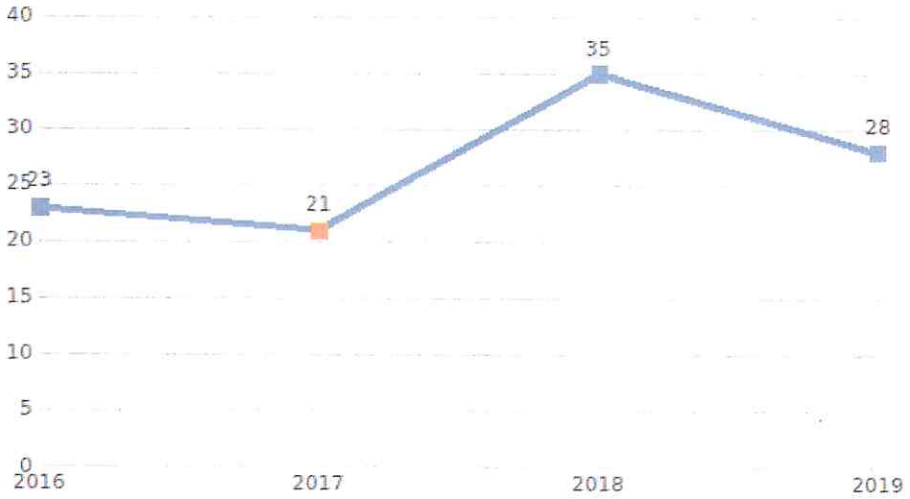
Apresentamos a seguir as manifestações da Ouvidoria no ano de 2019 de forma quantitativa e qualitativa a partir dos relatórios disponibilizados na Plataforma Ceará Transparente com demonstrativos gráficos, análise e comparações com o resultado de períodos anteriores, que são:

- Meio de Entrada
- Tipo de Manifestação
- Assunto e Sub-assunto
- Tipificação/Assunto
- Tipo de Serviços
- Programa Orçamentário
- Manifestações por Unidade
- Município

3.1 - Total de Manifestações do Período

Apresentamos a seguir a indicação do quantitativo de manifestações dos últimos 4 anos (2016 a 2019). Os valores tiveram pequenas variações durante os anos.

Gráfico de Manifestações por Ano - 2016 a 2019

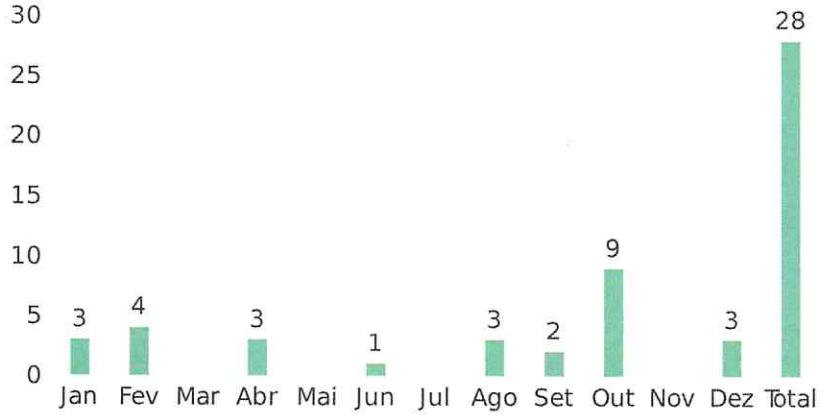


Em relação a variação das manifestações de 2019 comparada ao ano de 2018 de -20% percebeu-se que o cidadão usou prioritariamente a Plataforma "Ceará Transparente" para solicitar informações, como foi percebido no Relatório de Monitoramento da Implementação e Cumprimento da Lei Estadual nº. 15.175/2012 do mesmo período.

Tabela: **Total de Manifestações de 2018 e 2019**

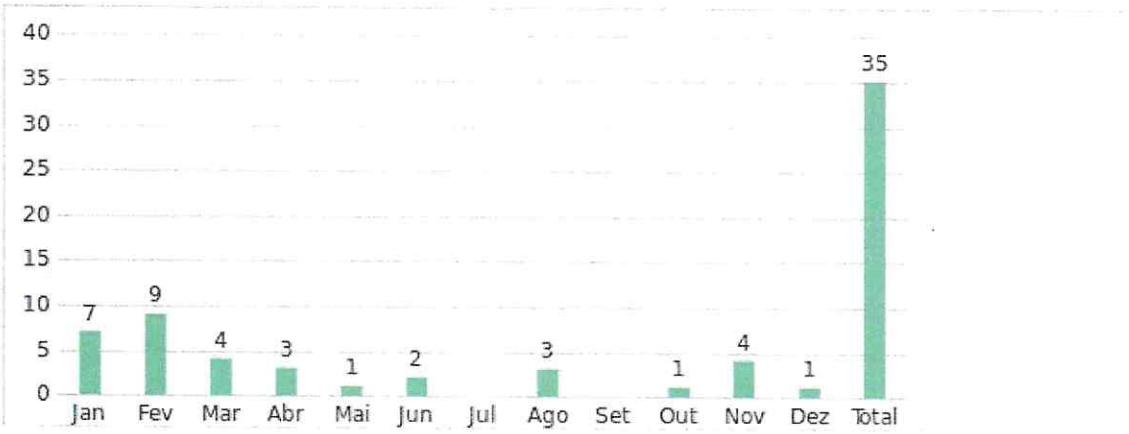
Especificação	2018	2019	% Variação (+) (-)
Total de manifestações	35	28	-20%

Gráfico de Manifestações Mensais (2019)



Verificamos que no mês de outubro de 2019 foram realizadas mais manifestações, isso mostra que o cidadão está usando a plataforma "Ceará Transparente" mesmo em meses fora da quadra chuvosa como aconteceu com o quantitativo de manifestações em 2018 mostrada no Gráfico de 2018.

Gráfico de Manifestações Mensal (2018)



3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

Nesta seção é mostrada uma tabela comparativa dos anos de 2018 e 2019 e depois os gráficos de manifestações por meio de entrada de 2019 e 2018.

Tabela: Meio de Entrada

Meios	2018	2019	Variação
Telefone 155	4	5	+25%
Internet	29	20	-31 %
Presencial	0	0	0
Telefone Fixo	0	0	0
E-mail	2	1	-50%
Caixa de Sugestões	0	0	0
Facebook	0	1	-
Reclame Aqui	0	0	0
Instagram	0	1	-
Twitter	0	0	0
Carta	0	0	0

Observamos que o usuário continua usando mais a internet para a realização das manifestações, seguido do Telefone 155 e inicializando o uso do Instagram.

Gráfico de Manifestações por Meio de Entrada 2019

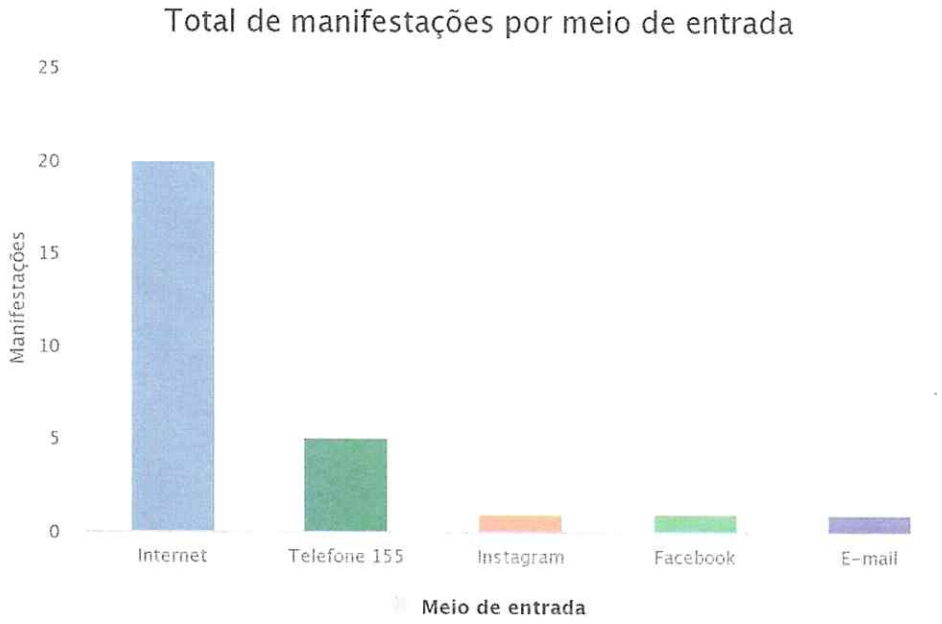
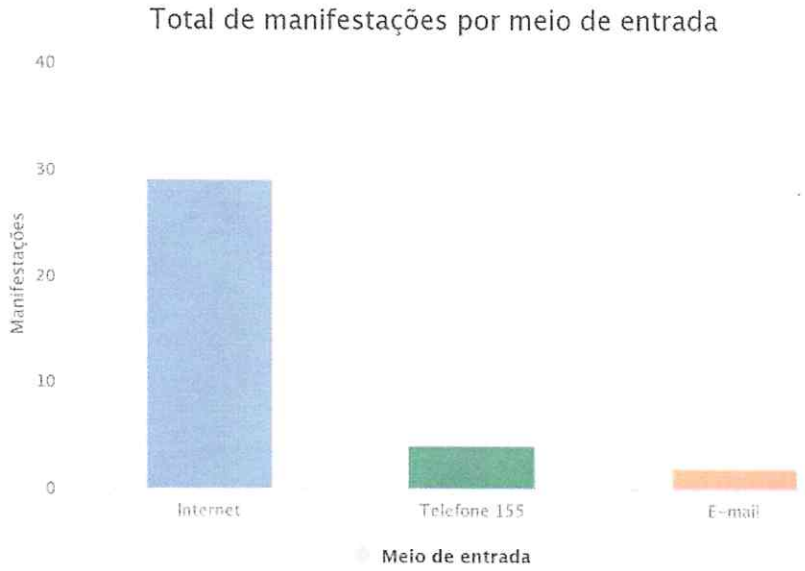


Gráfico de Manifestações por Meio de Entrada 2018



3.3 – Manifestações por Tipo de Manifestação

Nesta seção é mostrada uma tabela comparativa dos anos de 2018 e 2019 e depois os gráficos de manifestações de 2019 e 2018.

Tabela: Tipologia de Manifestações

Tipos	2018	2019	Variação
Reclamação	**11**	**6**	-45 %
Solicitação	**15**	**6**	-60%
Denúncia	**2**	**9**	+350%
Sugestão	**7**	**1**	-85%
Elogio	**0**	**6**	-

Concluimos que a tipologia das nossas manifestações no geral está bem equilibrada e que houve um aumento na quantidade de denúncias e uma diminuição na quantidade de reclamações, solicitações e sugestões em relação a 2018. Notamos que em 2019 tivemos muitos elogios, sendo que a quantidade em 2018 foi zero. Estamos trabalhando para atender ao cidadão de maneira adequada e precisa, respondendo prontamente às suas manifestações.

Gráfico do Tipo de Manifestação 2019

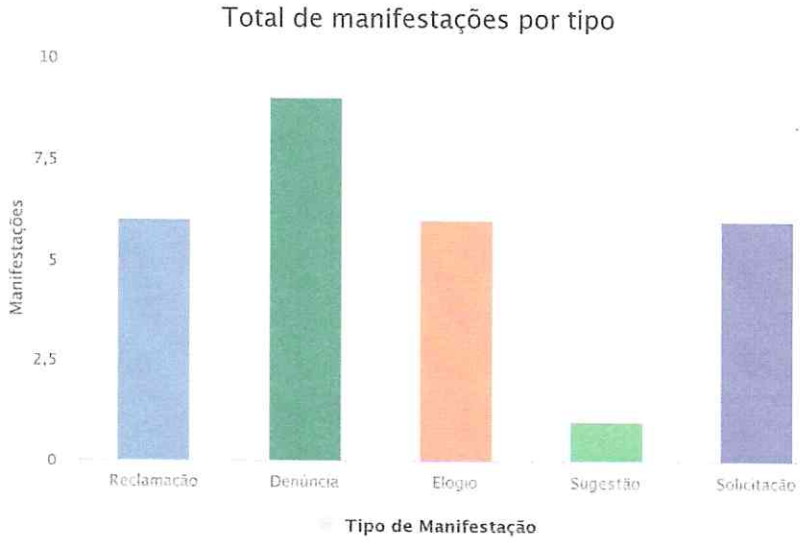


Gráfico do Tipo de Manifestação 2018

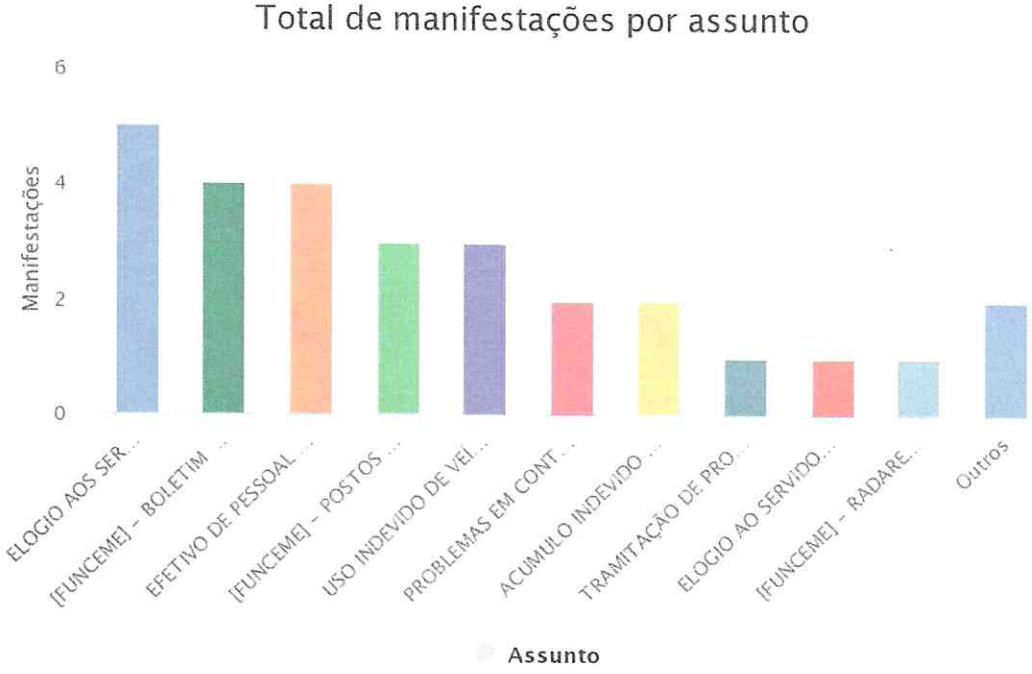
3.3.1 – Manifestações por Tipo/Assunto

Recebemos diversos tipos de manifestações onde temos o assunto elogio sendo o mais demandado seguido por efetivo de pessoal dos órgão e entidades. Ressaltamos que respondemos todos os tipos de manifestações com rapidez e precisão a fim de proporcionar ao cidadão as informações requisitadas num tempo hábil.

Tabela: Tipologia/Assunto

Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	BOLETIM DIÁRIO DE CHUVAS	2
	USO INDEVIDO DE VEÍCULO OFICIAL	2
	INDISPONIBILIDADE DE DADOS METEOROLÓGICOS	1
	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	1
Solicitação	POSTOS DE COLETA PLUVIOMÉTRICOS	3
	BOLETIM DIÁRIO DE CHUVAS	2
	PROGRAMAS E PROJETOS METEREOLÓGICOS	1
Denúncia	EFETIVO DE PESSOAL DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES	4
	ACUMULO INDEVIDO DE CARGOS	2
	PROBLEMAS EM CONTRATOS E CONVÊNIOS	2
	USO INDEVIDO DE VEÍCULO OFICIAL	1
Sugestão	RADARES METEOROLÓGICOS DA FUNCEME	1
Elogio	ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	5
	ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	1

Gráfico de Manifestação por assunto 2019



3.3.2 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Tabela: Assunto/Sub-Assunto		
Assunto	**Sub-Assunto**	**Total**
ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO		5
EFETIVO DE PESSOAL DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES	COLABORADORES TERCEIRIZADOS	4
BOLETIM DIÁRIO DE CHUVAS		4
POSTOS DE COLETA PLUVIOMÉTRICOS	INSTALAÇÃO DE PLUVIOMETROS	3
ACUMULO INDEVIDO DE CARGOS	ACUMULO INDEVIDO DE CARGOS	2

Constatamos que o assunto "elogio aos serviços prestados pelo órgão" foi o mais demandado seguido pelo "boletim diário de chuvas" e "efetivo de pessoal dos órgão e entidades". Ficamos gratos por receber elogios no ano de 2019, isso mostra que temos realizado serviços de importância ao cidadão.

3.4 – Manifestações por Tipo de Serviços

Tabela: Tipo de Serviços	
Tipos	**Total**
Sem classificação	**28**

No ano de 2019, ainda não houve a classificação de tipo de serviços.

3.5 – Manifestações por Programa Orçamentário

Tabela: Programas Orçamentários	
Programas	**Total**
CLIMATOLOGIA, MEIO AMBIENTE E ENERGIAS RENOVÁVEIS	20
GESTÃO E MANUTENÇÃO	8

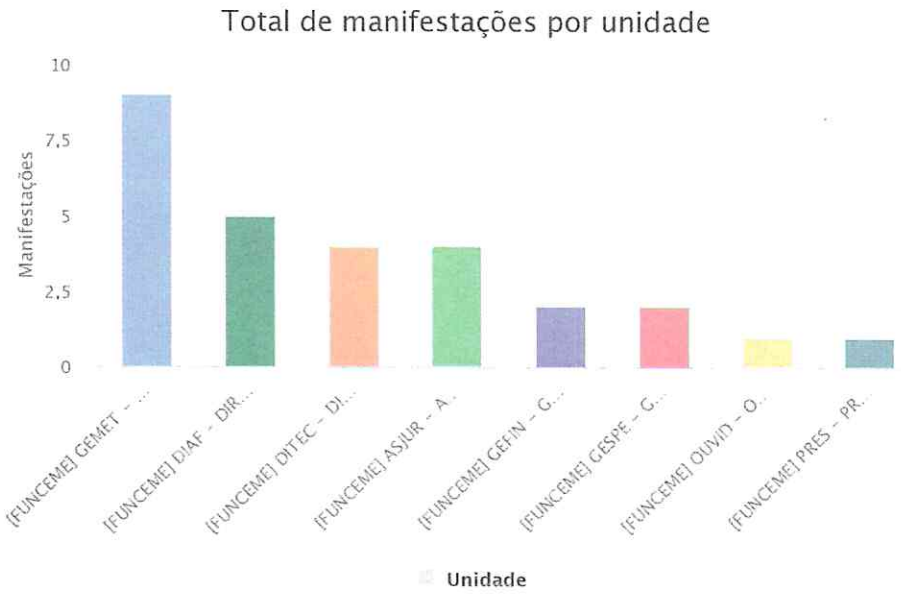
Pela tabela quantitativa, vimos que o cidadão continua se interessando pelas atividade específicas da Funceme.

3.6 – Manifestações por Unidades Internas

Tabela: Unidades Internas	
Unidades	**Total**
ASSESSORIA JURÍDICA	4
DIRETORIA ADMINISTRATIVO FINANCEIRA	5
DIRETORIA TÉCNICA	4
GERÊNCIA DE GESTÃO DE PESSOAS	2
GERÊNCIA DE GESTÃO FINANCEIRA	2
GERÊNCIA DE METEOROLOGIA	9
OUVIDORIA	1
PRESIDÊNCIA	1

A unidade que recebeu a maioria das demandas foi a Gerência de Meteorologia, confirmando o interesse maior do cidadão por informações de Clima e Tempo.

Gráfico de Manifestação por unidades internas 2019

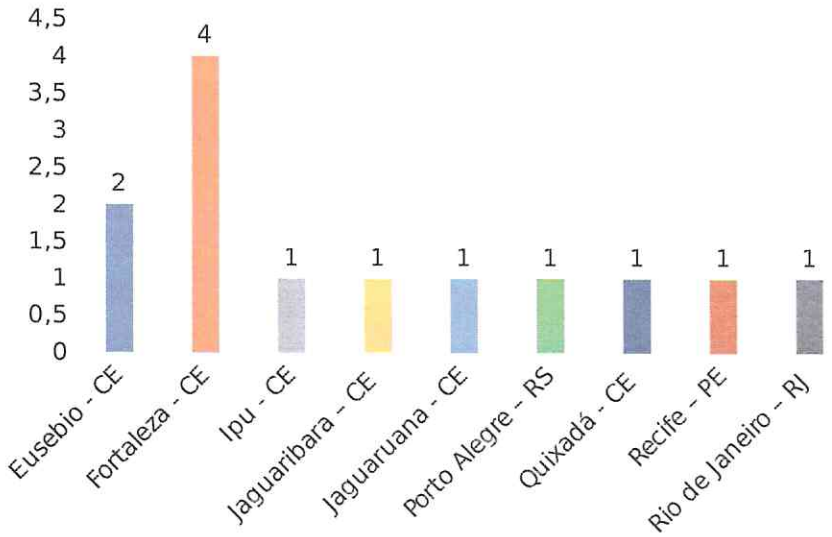


3.7 – Manifestações por Município

Nesse seção, 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.

Tabela: Municípios		
Municípios	**2018**	**2019**
Eusébio - CE	**0**	**2**
Fortaleza - CE	**9**	**4**
Ipu - CE	**0**	**1**
Jaguaribara - CE	**0**	**1**
Jaguaruana - CE	**0**	**1**
Porto Alegre - RS	**1**	**1**
Quixadá - CE	**0**	**1**
Recife - PE	**0**	**1**
Rio de Janeiro - RJ	**2**	**1**

Gráfico de Manifestação por município 2019



4 – INDICADORES DA OUVIDORIA

4.1 Resolubilidade das Manifestações

A Ouvidoria conforme o Decreto nº. 30.474/2011 respondeu 100% das suas manifestações no prazo.

Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação

Situação	Quantidade de Manifestações em 2018	Quantidade de Manifestações em 2019
Manifestações Finalizadas no Prazo	35	28
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	0	0
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	0	0
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	0	0
Total	35	28

Tabela: Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2018	Índice de Resolubilidade em 2019
Manifestações Finalizadas no Prazo	100 %	100 %
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	%	%

4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

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%.

4.1.2 - Tempo Médio de Resposta

Tabela: Tempo Médio de Resposta

Tempo Médio de Resposta 2018	**5 dias**
Tempo Médio de Resposta 2019	**6 dias**

Em 2019, foi constatado aumento de um dia no tempo médio de resposta, o que, no nosso entendimento, não comprometeu a eficiência do processo, haja vista que todas as respostas foram apresentadas dentro do prazo estabelecido. Estamos em contínuo empenho para diminuí-lo.

4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

No ano de 2019 tivemos apenas 4 (quatro) 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 73,75%.

A ouvidoria tem se articulado para aumentar a quantidade de suas avaliações e satisfação dos usuários, a fim de melhorar esses índices, com isso aumentamos o índice de 66,7% (2018) para 73,75 % (2019).

Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação

A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	3.5
B. Com o tempo de retorno da resposta	3.75
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4.25
D. Com a qualidade da resposta apresentada	3.25
Média	2.75
Índice de Satisfação:	73,75

Obs. Cálculo do Índice de Satisfação: Média perguntas A B C D * 20.

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	2.75
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4

Total de pesquisas respondidas	4
Representação da Amostra	14.3 %

Obs. Calculo da Amostra: Total de Pesquisas Respondidas / Total de Manifestações Finalizadas * 100

5 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1 - Motivos das Manifestações

As principais manifestações no ano de 2019 foram os assuntos "elogio aos serviços prestados pelo órgão", sendo o mais demandado do tipo elogio, seguido pelo "postos de coleta pluviométricos" do tipo solicitação, "boletim diário de chuvas" do tipo solicitação e reclamação e "efetivo de pessoal dos órgão e entidades" do tipo denúncia. Assim, verificamos que o cidadão está se manifestando tanto para fazer elogios, conhecer informações técnicas específicas e fazer suas reclamações e denúncias.

5.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

Sobre as manifestações do cidadão como de costume foram solicitados muitos dados pluviométricos existentes em Fortaleza e em outros municípios, incluindo boletins de diários de chuvas. Tivemos algumas reclamações sobre o uso de veículos, mas foi constatado que estes estavam à serviço da Instituição. Foram feitas também denúncias que não apresentavam irregularidades comprovadas e as que foram apresentadas com fundamentos, os gestores do órgão tomaram as providencias necessárias de formas legais.

Trabalhamos da melhor forma possível no atendimento ao cidadão tanto interno como externo. Todas as manifestações apresentadas foram respondidas no seu tempo. Os cidadãos, através da Ouvidoria, fizeram vários elogios à Funceme como um modo de demonstrar a satisfação em relação ao seu atendimento na Instituição e ao serviço realizado.

5.3 - Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas

Na Ouvidoria da Funceme, as manifestações mais constantes foram dirigidas à Gerência de Meteorologia, as quais estavam relacionadas às informações

técnicas como boletim diário de chuvas, dados sobre previsão do tempo, quadra chuvosa, precipitação pluviométrica, produtos e serviços e instalações de pluviômetros e funcionamento dos radares, que foram prontamente respondidas e detalhadas ao cidadão. Algumas delas foram repondidas também por telefone.

Quantos às denúncias que foram maiores do que o ano de 2018, salientamos que as mesmas foram devidamente explicadas e fundamentadas ao cidadão pelas Diretorias e Assessória Jurídica.

Os elogios foram apresentados mais do que o ano anterior sendo encaminhados para os dirigentes do órgão demonstrando que os serviços e atendimentos da Funceme estão satisfazendo os cidadãos.

Todas as manifestações foram encaminhadas aos setores responsáveis para serem respondidas e em seguida reencaminhadas a Ouvidoria através do Ceará Transparente dentro dos prazos estipulados. A equipe técnica e administrativa tem trabalhado em conjunto com a ouvidoria para responder todas as manifestações com bastante rapidez e a contento do cidadão.

6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

A Ouvidoria Setorial da Funceme executa suas atividades 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 pelo serviço prestado por esta instituição.

O acolhimento dos dirigentes do órgão, procurando sempre melhorar a ouvidoria fez com que em março de 2019 fosse concedido à ouvidora um cargo comissionado de uma DAS -3 tendo em vista o seu trabalho apresentado. Isto fez com que a Ouvidoria tivesse mais estímulo em seu trabalho, aumentando assim as demandas de elogios na instituição pelos usuário interno e externo.

7 – 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:

1) Fevereiro /2019

a) Reunião do -IPF – Ceará

Dia: 15/02/19

Local: CGE Horas: 10:00 hs

b) Evento: 1° Reunião da Rede de Controle Social

Dia: 27/02/19

Local: Secretaria de Proteção Social, Justiça, Mulheres e Direitos Humanos-SPS-

Horas: 08 :00 hs

2) Março/2019

Palestra: "A percepção e expectativa da sociedade sobre a atuação das Ouvidorias"

Dia: 28/03/19

Local: Secretaria de Proteção Social, Justiça, Mulheres e Direitos Humanos-SPS-

Horas: 15:00 hs

3) Abril/ 2019

a) Entrevista TV Assembleia -Dia do Ouvidor

NARCÉLIO LIMA VERDE

Dia: 10/04/2019

Local: Funceme p/ Telefone

Horas: 8:30 hs

b) Evento: 1° Reunião da Rede de Controle Social

Dia: 17/04/2019

Local: Auditório da SEPLAG

Horas: 08:00 hs

c) Evento: Dia do Ouvidor -Palácio da Abolição

Dia: 24/04/2019

Local: Palácio da Abolição

Horas: 9:00 hs

4) Junho 2019

a) Evento: III Seminário Bimestral de Controladoria ao Público:Integridade Pública

Dia: 25/06/2019

Local: Auditório da Receita Federal

Horas: 08:00 ás 12 :00 hs

b) Evento: 3° Reunião da Rede de Controle Social

Dia: 27/06/2019

Local: Auditório da Companhia de Gás do Ceará

Horas: 9:00 hs

5) Setembro /2019

Evento: Oficina - Gestão de Operacionalização da Carta de Serviços ao Cidadão

Dia: 18/09/2019

Local: Escola de Gestão

Horas: 08:00 á 17:00 hs

6) Novembro / 2019

a)Evento: Fórum Permanente de Controle Interno

Dia: 13/11/2019

Local: Auditório da SEPLAG

Horas: 08:00 as 12:00 hs

b) Evento: Oficinas Para a construção de Relatório de Ouvidoria-2019

Dia: 21/11/2019

Local: EGP

Horas: 08:00 as 12:00 hs

c) Evento: XIII Encontro Estadual de Controle Interno.

Dia: 29/11/2019

Local: Auditório da FIEC

Horas: 08:00 as 17:00 hs

d) Evento: Central de Atendimento 155

Dia: 11/12/2019

Local; Ouvidoria

Horas: 08 as 12:00 14:00 as 17:00

8 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Em 2019, a Ouvidoria tem feito um trabalho mais intenso de divulgação, evidenciando os seus meios de acesso ao usuário interno e externo, tanto de forma presencial na sua sala, por telefone ou pela plataforma "Ceará Transparente" que pode ser acessada pelo site da Funceme e da CGE. Algumas manifestações da Ouvidoria tem servido como sugestão para que sejam colocadas informações e avisos importantes no site da Instituição.

A Ouvidoria também colocou mais cartazes nos flanelógrafos e placas de sinalização nos corredores da instituição para que o cidadão possa acessar sua sala com maior facilidade. Vale salientar, que depois da entrega da sala com acessibilidade (2018), em 2019 a sala ficou totalmente exclusiva e voltada a receber as pessoas com tranquilidade para fazer sua manifestação presencial.

No ano de 2019, estevemos presente na Central 155 no município de Canindé divulgando o trabalho realizado e tirando dúvidas sobre o funcionamento da Instituição no setor de ouvidoria.

Tivemos grandes demandas das escolas e universidades em torno de 42 (quarenta e duas) visitas com a quantidade de 1.749 (um mil e setecentos e quarenta e nove) alunos que foi bastante significativa, pois tivemos mais elogios no ano 2019 do que em 2018. Os elogios vieram através da Ouvidoria Setorial na plataforma do "Ceará Transparente". As visitas são realizados no auditório e nas salas técnicas, onde também é informado a esses alunos sobre a existência de nossa ouvidoria, que depois da visita técnica fazem questão de visitar e registrar com fotos a sala da ouvidoria.

A Ouvidoria tem divulgado aos visitantes em geral que os serviços da Funceme também estão presentes nas redes sociais e nos apps (aplicativos de celular). Isto tudo para deixar o cidadão mais próximo da Instituição e dos seus serviços. Sendo assim, a Ouvidoria tem exercido um papel de comunicação e divulgação dos serviços e da transparência de informações e dados.

9 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

Durante o ano de 2019, 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.

10 - SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

Sugerimos que a ferramenta do "Ceará Transparente" permita a geração de outros tipos de relatórios mais específicos para a elaboração deste relatório anual, aqui desenvolvido, a fim de facilitar o seu desenvolvimento.

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

Ana Célia Cristino Belchior Martins

OUVIDOR SETORIAL

11 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

De posse do conhecimento do Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria da Funceme, relativo ao período de 2019 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. Estamos sempre em sintonia com a Ouvidoria para atender as sugestões e recomendações oriundas dos usuários e para viabiliza a publicação do presente relatório no Site Institucional.

Fortaleza, 27 de fevereiro de 2020.

Eduardo Sávio Passos Rodrigues Martins
Presidente

DIRIGENTE DO ÓRGÃO ENTIDADE

ANEXO I Formulário – Pesquisa

FUNCEME

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ
SECRETARIA DOS RECURSOS HÍDRICOS
FUNDAÇÃO CEARENSE DE METEOROLOGIA E RECURSOS HÍDRICOS

COLABORE, COOPERE, SUA PARTICIPAÇÃO É MUITO IMPORTANTE PARA MELHORIA DOS NOSSOS SERVIÇOS E PARA SUA SATISFAÇÃO.

1. De modo geral, como você avalia a qualidade do serviço prestado pela Funceme?
   ( ) Excelente
   ( ) Ótimo
   ( ) Bom
   ( ) Regular
   ( ) Ruim

2. As informações prestadas conseguiram atender à sua solicitação?
   ( ) Totalmente
   ( ) Parcialmente
   ( ) Não atendeu

3. Qual seu grau de satisfação em relação às informações/serviços prestados?
   ( ) Muito satisfeito
   ( ) Satisfeito
   ( ) Pouco satisfeito
   ( ) Insatisfeito

4. Qual o serviço da Funceme que você mais utiliza? Especifique.
   ( ) Recursos hídricos - _____
   ( ) Recursos ambientais _____
   ( ) Meteorologia _____
   ( ) Outro _____

5. Para um melhor atendimento, apresente suas sugestões.

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Agradecemos a colaboração.