FUNCEME

Relatório de Gestão de OUVIDORIA

Ouvidoria do Ceará

Período 01/01/2020 a 31/12/2020

Fortaleza – Ceará
Janeiro de 2021

FUNCEME

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ
Secretaria dos Recursos Hídricos

EXPEDIENTE

SECRETARIA DOS RECURSOS HIDRICOS - SRH
FUNDAÇÃO CEARENSE DE METEOROLOGIA E RECURSOS HIDRICOS – 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 Setorial

Adriana Maria Rebouças do Nascimento
Ouvidora Suplente

1 - INTRODUÇÃO

O relatório, em pauta, relativo ao período de janeiro a dezembro de 2020, ano atípico, em função da ocorrência da pandemia do coronavírus, apresenta um cenário geral, contemplando uma análise específica, das manifestações recebidas por esta Ouvidoria, provenientes majoritariamente dos cidadãos cearenses. As manifestações são vistas sob diferentes aspectos, destacando seus tipos e assuntos, seu qualitativo e quantitativo, sua resolutividade, o tempo médio de resposta e a satisfação dos usuários. Assim sendo, o relatório trata, pois, de pontos relevantes da Ouvidoria, na perspectiva de registrar e avaliar sua evolução, uma vez que anualmente é feito um comparativo com os índices do ano anterior.

A Funceme, instituição a qual está vinculada esta Ouvidoria, 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, o qual permanece até o momento, para Fundação Cearense de Meteorologia e Recursos Hídricos - Funceme, passando a ser vinculada à Secretaria de Recursos Hídricos do Estado do Ceará.

Atualmente, a Funceme tem como missão realizar monitoramento, estudos, pesquisas e inovações tecnológicas em meteorologia, recursos hídricos e meio ambiente que contribuem 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 energias renováveis, objetivando uma melhor convivência com as vulnerabilidades ambientais e climáticas do Ceará. Seus valores estão pautados por 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.

No que se refere a Ouvidoria no Estado do Ceará, sua função foi estabelecida há tempos atrás, tendo sido vinculada oficialmente a Secretaria da Controladoria e Ouvidoria Geral através do Decreto Nº 28.624 de 08/02/2007 e regulamentada pelo Decreto Nº 28.832 de 08/08/2007. Em conformidade com as demais Ouvidorias do Estado, 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, da Lei Nacional Nº 13.460/2017 (Lei Ordinária) de 26/06/2017, e, por último, do

Decreto Estadual Nº 33.485 de 21/02/2020, e orientações da CGE (Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará), assegurando aos cidadãos a garantia dos seus direitos oferecendo-os serviços de qualidade inerentes às competências da Instituição, possibilitando-os ainda, contribuírem com a avaliação dos serviços prestados.

Coerente com a sua finalidade, 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 das respostas as manifestações elaboradas por seu corpo técnico, composto por especialistas e estudiosos das áreas de abrangência da Funceme, bem como seu corpo administrativo.

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 diferentes produtos e serviços gerados pela Funceme, constituindo assim, desde a sua criação, em um canal permanente de comunicação com a sociedade.

Os canais de participação que são dispostos para serem utilizados pela sociedade em geral são formados de recursos telefônicos, ofícios, atendimentos presenciais, e-mails. Um canal bastante significativo que é mais utilizado por ser mais moderno e acessível está na Plataforma "Ceará Transparente" https://cearatransparente.ce.gov.br/, site este 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.

2 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

O Relatório de Gestão de Ouvidoria de 2019, no intuito de aperfeiçoar as políticas e serviços públicos prestados, com base na contribuição oferecida pelo cidadão cearense, estabeleceu algumas Orientações/Recomendações destinadas a todos os órgãos e entidades. Atendendo a estas recomendações foram adotadas as seguintes providências:

No que se refere a Orientação 01 – *Incluir os temas " Ouvidoria e Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei nº 13.460/2017) no programa de palestras realizadas no âmbito dos órgãos e entidades, principalmente aqueles que possuem uma agenda anual de palestras institucionais,* foi decidido o que segue:

- Toda palestra realizada pela Funceme será precedida de abordagem do tema supracitado. No entanto, considerando o momento ímpar que vivenciamos em 2020, no qual, praticamente, quase todas as palestras foram realizadas de forma virtual, referida estratégia não pode ser efetivada, estando planejado para ter início no ano de 2021;

- Adicionalmente, para atendimento à orientação, será exposto o banner da Ouvidoria em todas as palestras que ocorram fora do ambiente da Funceme, bem como disponibilizado um notebook para manifestação do público.

Quanto a Orientação 02 – *Ampliar a pesquisa de satisfação junto aos usuários de ouvidoria com a finalidade de colher melhores informações sobre qualidade da resposta fornecida ao cidadão*

- Atualmente, em toda solicitação atendida, é encaminhado um pedido para preenchimento do formulário existente no site da Ouvidoria. Para uma maior efetividade, será anexado um formulário padrão (já elaborado e anexado no Relatório de 2019) solicitando uma avaliação do serviço prestado. Esta estratégia, em função da pandemia que estamos vivenciando, será implantada no ano de 2021;

Orientação 3 – *Criação de procedimento/fluxo para o tratamento e apuração das denúncias no âmbito da ouvidoria setorial em articulação e divulgação junto às áreas internas e Direção Superior do órgão/entidade, contemplando o acolhimento, classificação, apuração preliminar, respostas parcial/final e medidas adotadas para mitigar as fragilidades, bem como, a avaliação dos resultados de apuração das denúncias.*

Para atendimento das demandas já existem rotinas específicas de acordo com cada tipo de manifestação, as quais serão avaliadas com vista ao atendimento da IN CGE 01/2020 de 20 de outubro de 2020;

<u>Para elogios:</u>

Ouvidoria ----→ Presidência ----→ Servidor ou Colaborador envolvido ---→ Gestão de Pessoas

<u>Para críticas, denuncias</u>:

Ouvidoria ----→ Presidência ----→ Servidor/Setor envolvido ----→ Assessoria Jurídica (apuração) * ----→ Usuário

*Existem casos que requerem a participação de Instâncias superiores (CGE, Tribunal)

<u>Para solicitação de informações</u>:

Ouvidoria ----→ Setor responsável ----→ Ouvidoria ----→ Usuário

Em todas as rotinas, prima-se sempre pela qualidade no atendimento ao público. No caso das denúncias, faz-se uma análise apurada, sem, no entanto, deixar de procurar entender os motivos que estão sendo questionados e o que os levaram a ocorrer, sempre em um clima de acolhimento e compreensão.

Orientação 4 – *Indicar no relatório de ouvidoria as sugestões de melhoria na prestação dos serviços públicos a partir das manifestações de ouvidoria apresentadas pelos cidadãos e acompanhar as providências adotadas e soluções apresentadas para melhoria dos serviços junto às unidades competentes do órgão/entidade*

- A Funceme, com base nas manifestações apresentadas, definiu novos processos administrativos e repassou orientações com vistas a oferecer um serviço de qualidade a população. Realizou ajustes em alguns serviços de seu site institucional de forma a facilitar o acesso e melhorar o atendimento à demanda de usuários.

Orientação 05 – *Enviar de forma contínua e tempestiva para a Central de Atendimento 155, informações e atualizações acerca de ações, programas, projetos e serviços públicos no âmbito dos órgãos e entidades do Poder Executivo para auxiliar nas informações e orientações prestadas aos cidadãos, bem como, no registro de manifestações de ouvidoria.*

Em relação a Orientação 05, os Serviços, abaixo relacionados, são oferecidos pela Funceme para população e constam da Carta de Serviços do Cidadão disponível na Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado no endereço: https://cartadeservicos.ce.gov.br/ConsultaCesec/pg_cs_servico.aspx

1. Análise diária das chuvas;
2. Atualização da base cartográfica planimétrica com aplicação de técnicas de sensoriamento remoto;
3. Calendário das chuvas;
4. Campos de TSM e Vento no Atlântico Tropical;
5. Chuvas diárias;
6. Diagnósticos ambientais;
7. Emissão de laudo técnico;
8. Gráfico de chuvas dos postos pluviométricos;
9. Laudo meteorológico;
10. Mapeamento dos espelhos d´água;
11. Mapeamentos temáticos com aplicação de técnicas de sensoriamento remoto e geoprocessamento;

12. Marés e luas;
13. Meteorologia Notícias;
14. Monitor de Secas;
15. Portal hidrológico;
16. Postos pluviométricos;
17. Precipitação por radar;
18. Previsão diária do tempo;
19. Previsão diária por regiões hidrográficas do Ceará;
20. Previsão de tempo por sub-bacias do Ceará;
21. Previsão numérica do tempo;
22. Probabilidade de lucros em plantios;
23. Prognósticos climáticos;
24. Projeto PIRATA
25. Quantis
26. Umidade do Solo e Número de dias para deficit hídrico;
27. Variáveis meteorológicas (PCD);
28. ZCIT – Zona de Convergência Intertropical

Atendendo, portanto, o que requer o Relatório, acima especificado, foi enviado e-mail a Central 155 informando dos serviços existentes na Carta de Serviços, contemplando os que haviam sido aportados no inicio de 2020, ressaltando-se que no decorrer do corrente ano eles permaneceram inalterados.

Atenta ao cumprimento de sua missão institucional, a FUNCEME, vem implementando programas e projetos nas áreas de meteorologia e recursos hídricos e ambientais, estando, no entanto, os estudos e projetos desenvolvidos, direcionados para qualificar, aprimorar e aprofundar os conhecimentos sobre os serviços disponíveis, enumerados acima, de forma a oferecer informações relevantes para o desenvolvimento de políticas públicas que assegurem o desenvolvimento sustentável do Estado do Ceará.

Adicionalmente, a FUNCEME vem fomentando debates e discussões com instituições nacionais e internacionais, com o objetivo de identificar soluções para o enfrentamento das secas de forma a extrair lições que possam ser úteis para melhorar a convivência e aumentar a resiliência do Nordeste ao fenômeno, promovendo melhor adaptação às variações atuais e futuras do clima, no intuito de melhorar a qualidade de vida da população cearense.

3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

As manifestações, cujos atendimentos foram realizados pela Ouvidoria da Funceme no ano de 2020, serão apresentadas, a seguir, de forma quantitativa e qualitativa, a partir das informações obtidas nos relatórios disponibilizados na Plataforma Ceará Transparente através de demonstrativos gráficos, análise e quando necessário, feitas comparações com os resultados de períodos anteriores.

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

3.1. Total de Manifestações do Período

Apresentamos no quadro e gráfico a seguir o total de manifestações verificado nos últimos 4 anos, correspondente ao período de 2016 a 2020.

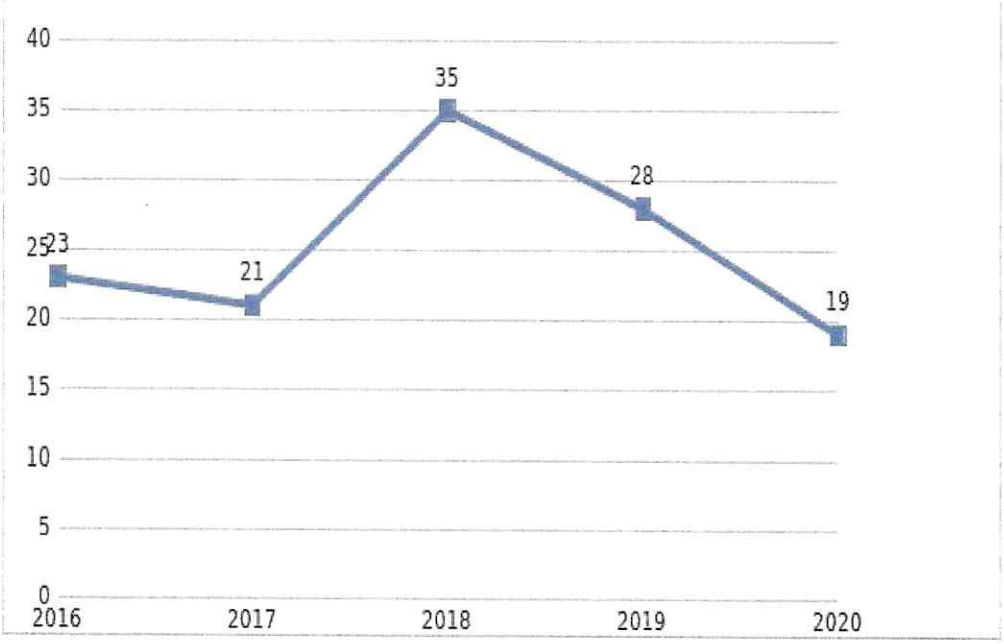
Inicialmente, observa-se um aumento considerável, aproximadamente 66,67% nas manifestações de 2018 em relação a 2017, esse acréscimo foi atribuído a uma maior facilidade para realizar as manifestações da Ouvidoria, através da utilização da Plataforma "Ceará Transparente", propiciando um acesso rápido e seguro, fortalecendo assim, o interesse por orientações e soluções.

A partir de 2018, percebe-se um decréscimo contínuo, que pode ser traduzido por uma familiaridade maior com as mídias pertencentes à Instituição e ao Governo (Plataforma Ceará Transparente) e um redirecionamento das pesquisas através do site, aplicativos, portais, youtube, instagram dentre outros, as quais não são contabilizadas.

Em relação a 2020, há de se considerar a ocorrência da pandemia do coronavírus, no qual inicialmente, não houve qualquer demanda da população, uma vez que esta desconhecia a adoção do regime de trabalho em forma de home office e posteriormente um misto deste com o presencial.

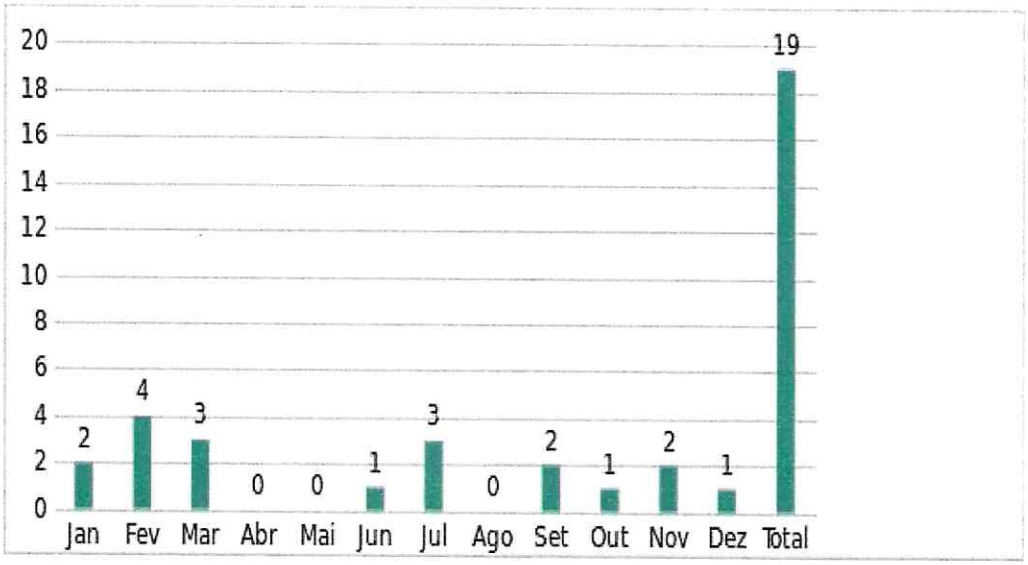
-

Especificação	2016	2017	2018	2019	2020
Total de manifestações	23	21	35	28	19



Em relação a distribuição das manifestações durante o ano de 2020 verificou-se um incremento maior nos três meses iniciais (9), o que pode ser justificado pela necessidade de acompanhamento do monitoramento da quadra chuvosa, e logo após uma queda brusca, como já mencionado anteriormente, admite-se a existência do coronavírus, consequentemente, a adoção do sistema de lockdown e, desconhecimento do regime de home office.

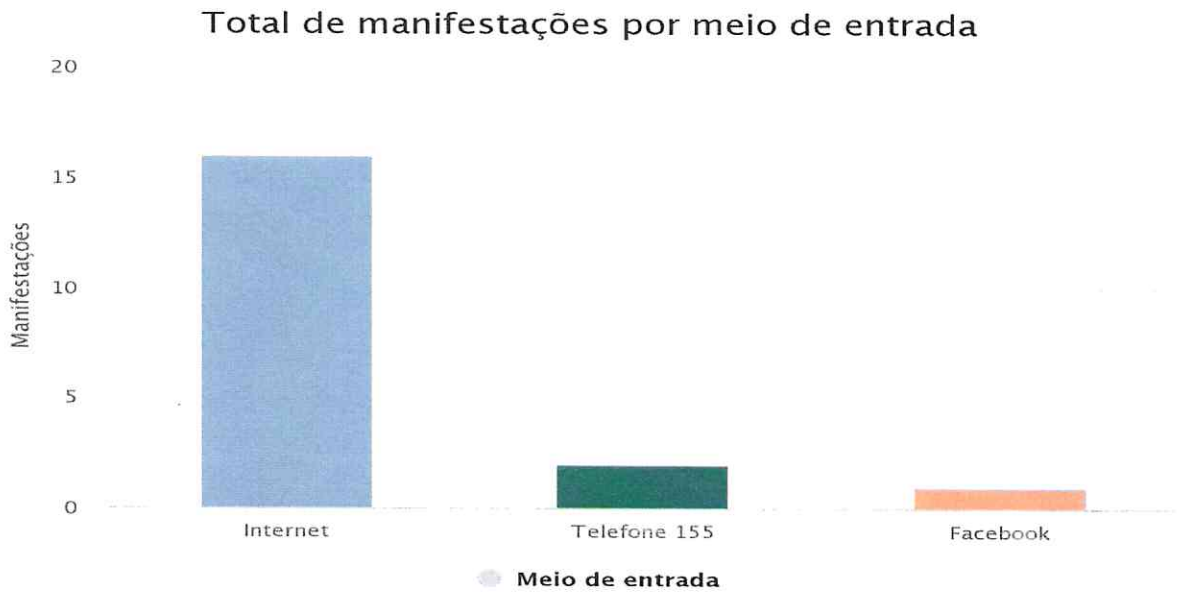
Gráfico de Manifestações Mensais (2020)



3.2. Manifestações por Meio de Entrada

Nesta seção é apresentada uma tabela comparativa dos anos de 2019 e 2020 e logo após os gráficos de manifestações por meio de entrada de 2020.

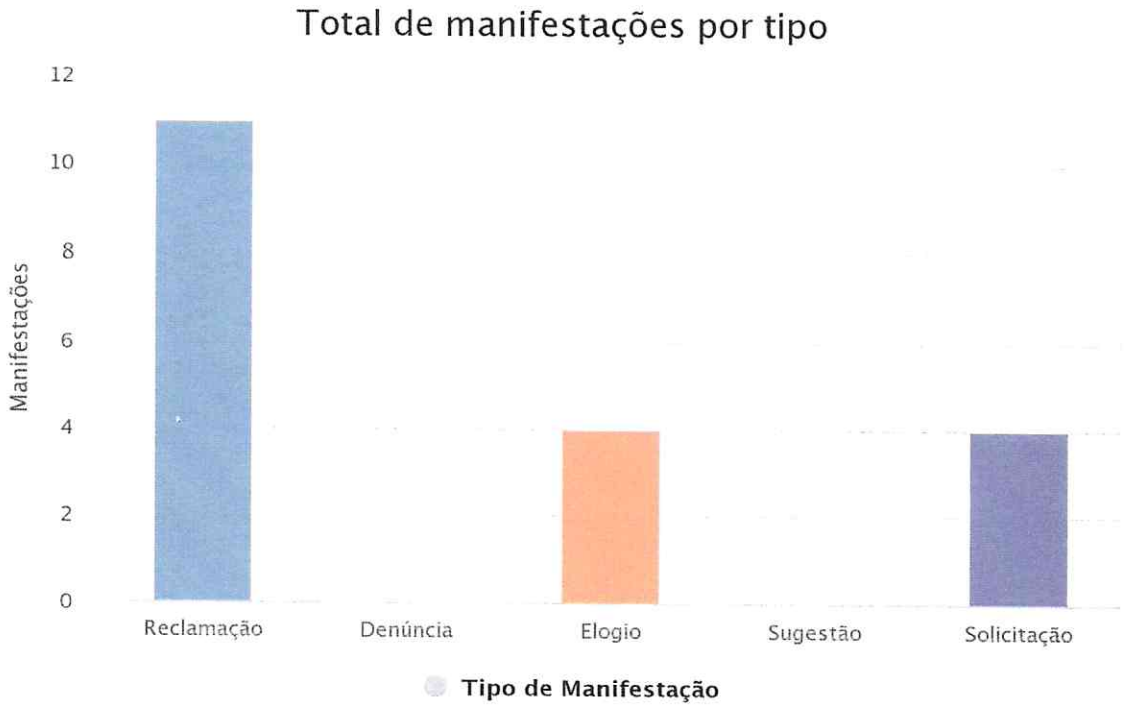
Relatório por Meio de Entrada	Qtde 2019	Qtde 2020	Percentual 2020
Telefone fixo	0	0	0,00%
Internet	20	16	84,21%
Presencial	0	0	0,00%
E-mail	1	0	0,00%
Facebook	1	1	5,26%
Carta	0	0	0,00%
Telefone 155	5	2	10,53%
Reclame Aqui	0	0 0,00%	
consumidor.gov.br	0	0	0,00%
Instagram	1	0	0,00%
Governo Itinerante	0	0	0,00%
Caixa de sugestões	0	0	0,00%
Sistema Legado	0	0	0,00%
Twitter	0	0	0,00%
Ceará App	0	0	0,00%
Total	28	19	



Os números apresentados refletem que o usuário manteve os mesmos meios de acesso e continua, talvez até por uma maior facilidade, priorizando a internet para a realização das manifestações, seguido do Telefone 155. Embora tenha havido em 2019 um ensaio de uso do Instagram, este ano não foi utilizado, sendo preferido a ferramenta do facebook.

3.3. Manifestações por Tipo de Manifestação

Na seção a seguir é apresentado o gráfico de manifestações do ano de 2020 bem como uma tabela comparativa dos anos de 2019 e 2020.



Relatório por Tipo de Manifestação	**2019**	**2020**	Percentual 2020
Reclamação	6	11	57,89%
Denúncia	9	0	0,00%
Elogio	6	4	21,05%
Sugestão	1	0	0,00%
Solicitação	6	4	21,05%
Total	**28**	**19**	

Verificou-se uma alteração na tipologia das manifestações em geral, observa-se que houve um aumento na quantidade de reclamações e uma diminuição drástica na quantidade de denuncias em relação a 2019. As reclamações estavam voltadas para desatualização de dados, cuja ocorrência, em sua maioria estavam ligadas a problemas técnicos existentes nas plataformas, as quais foram trabalhadas para tornar as ferramentas mais amigáveis. Notamos que em 2020 houve um percentual relativo de elogios, dando continuidade aos verificados em 2019, isso resulta do trabalho desenvolvido para atender ao cidadão de maneira adequada e precisa, respondendo prontamente às suas manifestações.

3.3.1. Manifestações por Tipo/Assunto

Foram apresentados diversos tipos de manifestações onde temos o assunto elogio sendo o que mais se ressalta, o que nos revela que o trabalho constante na melhoria da qualidade no atendimento tem possibilitado uma maior satisfação da população. Seguido por reclamação relativa ao boletim diário das chuvas e indisponibilidade de dados meteorológicos, o que foi atribuído a existência de problemas técnicos na internet, bem como, nos sistemas internos da Instituição. Ressaltamos, no entanto, que foram respondidos todos os tipos de manifestações com rapidez e precisão a fim de proporcionar ao cidadão as informações requisitadas em tempo hábil, alem de envidar esforços para normalizar os produtos, o site e os aplicativos dentro do menor prazo possível.

Assunto	Quantidade	Porcentagem
Elogio ao Servidor Público/Colaborador	4	21,05%
Boletim Diário de Chuvas	4	21,05%
Indisponibilidade de Dados Meteorológicos	3	15,79%
Produtos e Serviços Meteorológicos	1	5,26%
Postos de Coleta Pluviométricos	1	5,26%
Portal Hidrológico do Ceará	1	5,26%
Inoperância no Sistema Radar Meteorológico	1	5,26%
Dados de Previsão do Tempo	1	5,26%
Sistemas Institucionais e Aplicativos	1	5,26%
Mídias Sociais do Governo do Estado (Oferta de Serviços pelas Redes Sociais)	1	5,26%
Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador	1	5,26%

3.3.2. Manifestações por Assunto/Subassunto

Assunto	Sub assunto	Qtde	Porcentagem
Elogio ao Servidor Público/Colaborador	Satisfação	4	21,05%
Boletim Diário de Chuvas	Sem subassunto	4	21,05%
Indisponibilidade de Dados Meteorológicos	Sem subassunto	3	15,79%
Produtos e Serviços Meteorológicos	Monitoramento(Meteorológico, Oceanográfico, Hidológico/Recursos hídricos e Ambiental	1	5,26%
Postos de Coleta Pluviométricos	Instalação de Pluviômetros	1	5,26%
Portal Hidrológico do Ceará	Sem subassunto	1	5,26%
Inoperância no Sistema Radar Meteorológico	Sem subassunto	1	5,26%
Dados de Previsão do Tempo	Desatualização de Dados Pluviométricos	1	5,26%
Sistemas Institucionais e Aplicativos	Ferramenta inoperante	1	5,26%
Mídias Sociais do Governo do Estado (Oferta de Serviços pelas Redes Sociais)	Sem subassunto	1	5,26%
Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador	Tratamento Indevido/Desrespeitoso com o Publico	1	5,26%

Constata-se que o assunto "elogio aos serviços prestados pelo órgão" por dois anos consecutivos foi o mais demandado seguido pelo "boletim diário de chuvas". Os elogios refletem a satisfação do usuário com o serviço prestado em 2020, e se revertem em estimulo ao esforço empreendido no desenvolvimento das atividades inerentes a cada servidor/colaborador, denotando ainda a importância dos serviços realizados ao cidadão.

3.5. Manifestações por Programa Orçamentário

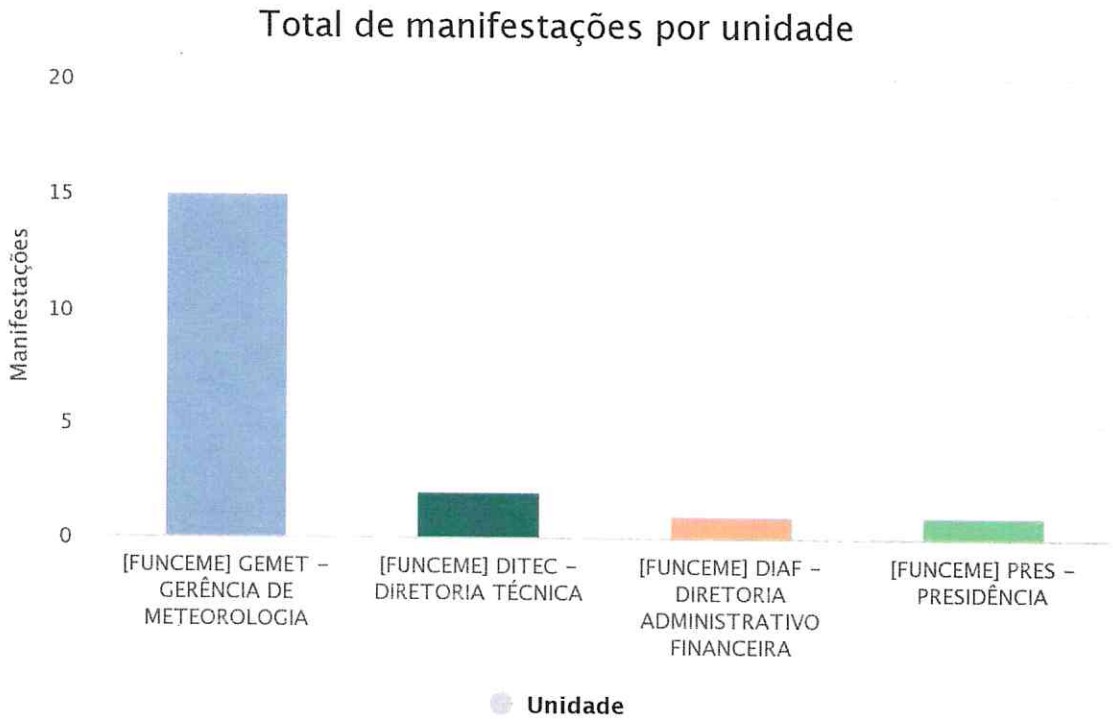
Tabela: Programas Orçamentários

Programas	Total	Percentual
Climatologia, Meio Ambiente e Energias Renováveis	2	10,53%
Encargos Gerais do Estado	1	5,26%
Gestão Administrativa do Ceará	6	31,58%
Planejamento e Gestão Participativa dos Recursos Hídricos	10	52,63%

Na tabela relacionada a Programas Orçamentários, verificamos que um percentual significativo das manifestações estão inseridas no Programa Planejamento e Gestão

Participativa dos Recursos Hídricos que engloba a maioria das atividades da Funceme principalmente as voltadas para utilização múltipla e eficiente dos recursos hídricos, numa perspectiva de sustentabilidade ambiental, reafirmando o interesse do cidadão pelas atividades específicas da Instituição.

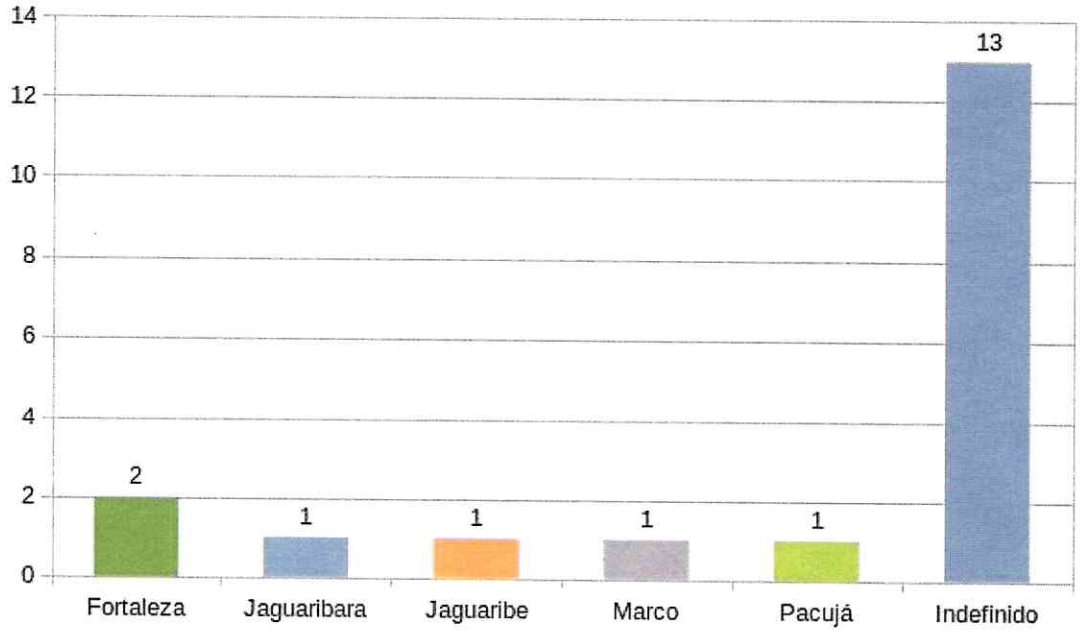
3.6. Manifestações por Unidades Internas



Total de Manifestação por Unidade	
Unidades	**Total**
GEMET – Gerencia de Meteorologia	15
DITEC – Diretoria Técnica	2
DIAF – Diretoria Administrativo Financeira	1
Presidência	1

O ano de 2020, configura mais um ano em que se observa que a unidade que recebeu a maioria das demandas foi a Gerência de Meteorologia, o que vem a corroborar o interesse maior do usuário por informações de clima e tempo, que interferem diretamente no dia a dia do cidadão.

3.7. Manifestações por Município



No gráfico acima, verifica-se a ocorrência de manifestações oriundas de vários municípios, evidenciando o alcance e a importância da Ouvidoria no Estado do Ceará. Observa-se que os municípios estão localizados em diferentes Regiões e ressalta-se o município de Jaguaribara que pelo segundo ano consecutivo vem apresentando manifestações, o que nos leva a concluir que o cidadão, de forma geral, está tendo um maior conhecimento em relação aos canais de participação da comunidade e um maior interesse diante da eficiência dos serviços prestados à população.

4 – INDICADORES DA OUVIDORIA

Os indicadores do Sistema Estadual de Ouvidoria conforme estabelecido no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade da CGE são: Índice de Manifestações Respondidas no Prazo e Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria.

4.1. Resolubilidade das Manifestações

O Decreto Nº 30.474/2011, o qual vigorava no decorrer de 2020 determina no seu Art. 7º o prazo de 15 dias a contar da data da entrada da manifestação, para conclusão da sua apuração. A Funceme, no entanto, reconhecendo a importância de atender no menor tempo possível,

garantindo uma maior credibilidade e melhoria na qualidade do serviço prestado, sempre buscou imprimir a celeridade nos seus atendimentos, e, cumpriu rigorosamente o respectivo Decreto, atingindo, em média, um prazo máximo de 4 dias nas respostas as manifestações recebidas em 2020, com apenas uma exceção a qual demandou maiores informações.

Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação

Situação	Quantidade de Manifestações em 2019	Quantidade de Manifestações em 2020
Manifestações Finalizadas no Prazo	28	19
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	0	0
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	0	0
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	0	0
Total	28	19

Merece ressaltar, que em raras situações a Funceme não prestou atendimento no prazo previsto. Mesmo diante da ausência de incidência de atraso, sempre houve um esforço contínuo em prestar uma informação de qualidade em um menor espaço de tempo possível, uma vez que a demora nos atendimentos é vista pela gestão superior como um fator que interfere na satisfação do usuário e a sua credibilidade perante a sociedade, e, ainda fere a legislação, uma vez que constitui diretriz a ser cumprida na prestação dos serviços públicos, tornando-se assim, meta a ser sempre trabalhada e envidado esforços para alcançá-la.

Assim sendo, embora diante de um quadro reverso ao que vinha sendo vivenciado pela Instituição, o enfrentamento de uma situação de pandemia, onde a maioria dos técnicos encontrava-se em home office, foi fortalecida a cooperação e procedeu-se ao atendimento de forma virtual com total dedicação as demandas encaminhadas ao Órgão.

Tabela: Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2019	Índice de Resolubilidade em 2020
Manifestações Finalizadas no Prazo	100%	100%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	%	%
Manifestações Pendentes no Prazo	%	%
Manifestações Pendentes fora do Prazo	%	%

Índice de Resolutividade	
Sim	1
Não	0
Parcialmente	0
Total de pesquisas respondidas	4

4.1.1. Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Com o esforço conjunto do corpo técnico e administrativo, cientistas e gestores, conseguiu-se responder às solicitações dentro do prazo estabelecido, mantendo assim os índices **de** resolubilidade das manifestações em 100%. Este esforço está sempre orientado pela busca da melhoria da qualidade do serviço prestado a população, razão maior da existência dos serviços públicos.

4.1.2. Tempo Médio de Resposta

Área interna	Tempo médio em dias	Total de respostas
FUNCEME PRES - PRESIDÊNCIA	0	1
FUNCEME DIAF - DIRETORIA ADMINISTRATIVO FINANCEIRA	6	1
FUNCEME DITEC - DIRETORIA TÉCNICA	2	1
FUNCEME GEMET - GERÊNCIA DE METEOROLOGIA	0	16

Tabela: Tempo Médio de Resposta

Tempo Médio de Resposta 2019	6 dias
Tempo Médio de Resposta 2020	4 dias

Em 2020, foi constatado redução no tempo médio de resposta, no máximo 4 dias, com apenas uma exceção, meta a qual vinha sendo perseguida junto ao corpo técnico da Funceme com vista a uma melhor satisfação do usuário, evitando, assim, uma possível espera. Temos a ressaltar que, somente em casos excepcionais cujo atendimento requeria um maior numero de informações ou informações mais detalhadas o atendimento não foi realizado no prazo desejado, embora sem comprometer a eficiência do processo, haja vista que em todas as respostas foi cumprido o prazo legalmente estabelecido.

4.2. Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

No ano de 2020 continuamos com 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 87,60%.

A Ouvidoria tem se articulado para aumentar a quantidade de suas avaliações e satisfação dos usuários, a fim de melhorar esses índices, embora, diante de uma situação adversa de pandemia, o índice tenha sido ampliado de 73,75 % (2019) para 87,60% em 2020. Apesar da aprovação do serviço, existe um esforço a ser investido, no sentido de implantar uma sistemática de avaliação mais consistente e representativa.

Em relação a satisfação do consumidor, através da avaliação anterior e posterior em relação ao serviço prestado, observou-se que a Instituição superou as expectativas do usuário em 28,58, o que reflete a qualidade do serviço realizado.

Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação

A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,5
B. Com o tempo de retorno da resposta	4,5
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,25
D. Com a qualidade da resposta apresentada	4,25
Média	**4,38**
Índice de Satisfação:	**87,60%**

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:	3,5
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,5
Total de pesquisas respondidas	4
Representação da Amostra	**21,06**

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

5.1. Motivos das Manifestações

Os motivos principais relacionados nas manifestações em 2019 se repetiram no ano de 2020, com exceção das denuncias. Assim, de forma sequencial em ordem numérica foram apresentados os assuntos "elogio aos serviços prestados pelo órgão", sendo o mais demandado do tipo elogio, seguido pelo "boletim diário de chuvas" e "indisponibilidade de dados meteorológicos" do tipo reclamação.

Percebe-se, então, uma mudança no comportamento do usuário, que após a busca das informações técnicas específicas, de acordo com a satisfação obtida com o atendimento recebido, reconhece a qualidade do serviço prestado, fazendo elogios ao trabalho realizado ou criticando quando não atendido, atitude essa que nos conforta uma vez que consideramos que um usuário atento e crítico sempre nos conduz a melhorias no serviço prestado.

5.2. Análise dos Pontos Recorrentes

As manifestações do cidadão, como retratando as solicitações diárias da população, destinaram-se aos dados pluviométricos existentes em Fortaleza e em outros municípios,

incluindo boletins diários de chuvas. Por tratar-se de um dado recorrente, a Instituição dispõe de forma tempestiva das informações o que permite atender da melhor forma possível 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 forma de demonstrar a satisfação em relação ao seu atendimento na Instituição e ao serviço realizado, o que é muito recompensador para a Instituição, porque demonstra que as decisões adotadas estão produzindo os melhores resultados para população.

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

As manifestações em sua maioria 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.

Quanto aos elogios, com incidência próxima a do ano anterior, foram encaminhados para os dirigentes do órgão com o intuito de demonstrar que os serviços e atendimentos da Funceme estão atendendo satisfatoriamente 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

Como já foi ressaltado em relatórios anteriores, a Ouvidoria Setorial da Funceme desenvolve suas atividades de forma articulada, com vinculação direta à Gestão Superior, sempre em sintonia com a mesma, procurando continuamente garantir uma relação harmônica e salutar entre a Funceme e a sociedade, bem como a satisfação do cidadão assistido pelo serviço prestado por esta instituição.

Há uma disposição explicita por parte dos dirigentes do órgão, de procurar oferecer o melhor para a ouvidoria com vista ao seu melhor desempenho, estimulando em seu interesse pelo trabalho, o que se reverte em dedicação e no acompanhamento diuturno observado durante a pandemia, e no empenho em atender aos cidadãos através de meios virtuais, por consequência, ampliando assim as demandas de elogios na instituição pelos usuários interno e externo.

No ano em curso a Ouvidoria tem contribuído de forma positiva para o aprimoramento das praticas administrativas da Funceme. Com base nas manifestações apresentadas, foram definidos novos processos administrativos e repassadas orientações com vistas a oferecer um serviço de qualidade a população, Foram, ainda, realizados ajustes em alguns serviços de seu site institucional de forma a facilitar o acesso e melhorar o atendimento à demanda de usuários.

7 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

Na qualidade de órgão central do Sistema Estadual de Ouvidoria, a CGE promoveu isoladamente e em articulação com outras entidades, diferentes encontros, treinamentos, com o objetivo de capacitar e aprimorar o desempenho dos respectivos Ouvidores na sua função. Em consonância com o objetivo mencionado da CGE, a Ouvidoria da Funceme participou efetivamente dos eventos relacionados à área de Controle Social. A seguir, enumeramos os eventos aos quais a Ouvidoria esteve presente:

1) Fevereiro

a) Evento: 1ª Reunião da Rede de Fomento ao Controle **Social**

Dia: 19/02/20

Local: Auditório da Escola de Saúde Pública do Ceara- ESP/CE.

Horas: 08:30 hs

2) Junho

a) Seminário: Ouvidoria em Tempo de Pandemia - Controladoria Geral da União

Dia: 16/06/20

Videoconferência - Duração de 4 horas

b) Reunião das Ouvidorias Setoriais - Controladoria Geral do Estado – CGE/SEPLAG.

Dia: 18/06/2020

Videoconferência: Horas: 9:00 as 12:00 h

c) II Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social - Controladoria Geral do Estado – CGE/SEPLAG.

Dia: 24/06/20

Videoconferência: Horas: 9:00 as 12:00

3) <u>Agosto</u>

a) Experiência da Linguagem Simples no Governo do Estado do Ceará.

Dia: 11/08/2020

Videoconferência

IRIS – LABGOV - Laboratório de Inovação de Dados.

b) III Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social.

Dia: 26/08/2020

Videoconferência

Controladoria Geral do Estado do Ceará - CGE/SEPLAG

4) <u>Setembro</u>

a) I Plataforma Ceará Transparente.

Reforço/Utilização da Ferramenta Ouvidoria.

Dia: 03/09/2020

Videoconferência - Controladoria Geral do Estado do Ceará – CGE/SEPLAG

b) Fator Liderança Convergência de Propósitos que transforma Cenários.

Dia: 09/09/2020

Videoconferência - Ouvidoria em Ação.

Palestrante: Jean Lopes

c) Reunião Metodologia do Ranking para as Empresas Públicas e Sociedade de Economia Mista

Dia: 10/09/2020

Videoconferência - Controladoria Geral do Estado do Ceará – CGE/SEPLAG

d) IV Fórum de Integridade do Banco do Nordeste - CGE

Dia: 21/09/2020

(YOUTUBE ON LINE) - Controladoria Geral do Estado do Ceará – CGE/SEPLAG

5) Outubro

a) IV Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social

Dia: 27/10/2020

Controladoria Geral do Estado do Ceará - CGE/SEPLAG

6) Novembro

a) Curso Introdutório de Avaliação de Serviços

Dias: 17/11/2020 a 19/11/2020

Controladoria Geral do Estado do Ceará - CGE/SEPLAG

b) Oficina para Construção de Relatórios de Ouvidorias

Dia: 23/11/2020- Controladoria Geral do Estado do Ceará - CGE/SEPLAG

7. Dezembro

a) V Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social de 2020

Dia: 17/12/2020

Controladoria Geral do Estado do Ceará - CGE/SEPLAG

8 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Em 2020, diante da ocorrência da pandemia do coronavírus, a Ouvidoria desenvolveu um trabalho mais interno 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. A Instituição esteve atenta a algumas manifestações da Ouvidoria que serviram como sugestão para a colocação de informações e avisos importantes no site da Instituição.

A Ouvidoria também intensificou a identificação visual, colocando mais cartazes nos flanelógrafos e placas de sinalização nos corredores da instituição para que o cidadão

possa acessar a sala da Ouvidoria com maior facilidade, a qual continua totalmente estruturada para receber as pessoas que desejam fazer sua manifestação presencial, com tranquilidade.

No ano de 2020, foi repetida a experiência exitosa vivida em 2019 e a Ouvidoria esteve presente na Central 155 no município de Canindé divulgando o trabalho realizado e tirando dúvidas sobre o funcionamento da Instituição no setor de ouvidoria.

Embora, dificultado, pela incidência da COVID-19, tivemos apenas uma visita presencial de um Colégio de Fortaleza, com a participação de 25 alunos e duas outras virtuais vinculadas ao ensino superior com a presença de 20 alunos.

Por decisão maior dos gestores, foi reestruturada a recepção da Funceme com vista a receber o cidadão da melhor forma e oferecer a este, um ambiente agradável e acolhedor, para que o mesmo sinta que o trabalho produzido é voltado para benefício da população.

Ainda em relação às boas práticas foi estruturado um painel de elogios, o qual se encontra exposto na Sala da Ouvidoria ressaltando os funcionários e elogios direcionados aos mesmos. O painel de elogios além de uma forma de reconhecimento, constitui um estímulo aos funcionários que se esforçam para desenvolverem com eficiência e eficácia as suas funções e consequentemente prestam um melhor atendimento as demandas do usuário.

Acreditamos, também, que uma prática que merece ser ressaltada foi a necessidade do atendimento on-line a população, e a forma de adaptação aos meios virtuais de forma tempestiva. Embora sem qualquer preparação prévia, foi adotado o home office e mantida completa articulação com todo o corpo técnico para o atendimento das demandas recebidas.

9 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

Constitui consenso da Diretoria, corpo técnico/administrativo e Ouvidoria que a preocupação em atender bem o cidadão se faz necessária e que as pesquisas, serviços e produtos possam ser compartilhados com todos eles, seja através de respostas de manifestações ou através do site e dos aplicativos móveis. 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.

Para tanto, a Ouvidoria, com o apoio da direção, tem se esforçado para atender todas as manifestações do cidadão em tempo hábil, realizar as recomendações e sugestões propostas pelo Relatório de Gestão de Ouvidoria Anual a fim de aprimorar a gestão institucional e melhorar os serviços e os processos envolvidos.

Durante o ano de 2020, embora, conforme mencionado anteriormente, a pandemia tenha dificultado o acesso do usuário, mais uma vez, a Ouvidoria se colocou diante das manifestações das necessidades do cidadão, de forma virtual, 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.

10 - SUGESTÕES DE MELHORIA

Por ocasião da elaboração do presente Relatório temos verificado algumas dificuldades na geração de relatórios, o que já foi evidenciado no ano de 2019. Dessa forma, sugerimos que a ferramenta do "Ceará Transparente" permita a geração de outros tipos de relatórios mais específicos para a elaboração deste relatório anual, aqui apresentado, a fim de facilitar o seu desenvolvimento.

Na oportunidade, necessário se faz agradecermos o apoio da equipe do Controle Social da CGE que realiza um serviço de atendimento aos ouvidores setoriais com bastante presteza, paciência e atenção.

Ana Célia Cristino Belchior Martins

Ana Célia Cristino Belchior Martins
Ouvidora 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 2020 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 à função, e ainda, atender de forma satisfatória e tempestiva aos anseios dos nossos usuários internos e externos.

Em sintonia com a Ouvidoria, estamos prontos para atender as sugestões e recomendações oriundas dos usuários e para viabilizar a publicação do presente relatório no Site Institucional.

Fortaleza, 29 de janeiro de 2021

Eduardo Sávio Passos Rodrigues Martins
Presidente