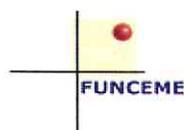




Relatório de Gestão de **OUVIDORIA**

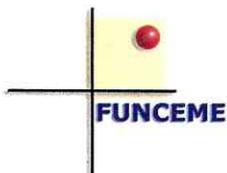


2021



Ouvidoria da FUNCEME

Email: ouvidoria@funceme.br - Telefone: 85 3101.1098 – www.funceme.br
Instagram: @funceme – Twitter: @funceme



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria dos Recursos Hídricos



EXPEDIENTE

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

Eduardo Sávio Passos Rodrigues Martins
Presidente

Francisco Hoilton Araripe Rios
Diretor Técnico

Luis César Pinho
Diretor Administrativo - Financeiro

Ana Célia Cristino Belchior Martins
Ouvidora Setorial

Adriana Maria Rebouças do Nascimento
Ouvidora Suplente



1 - INTRODUÇÃO

O presente Relatório, o qual contém as ações desenvolvidas no período de janeiro a dezembro de 2021, foi subsidiado, também, com dados e informações obtidas no Sistema Ceará Transparente, retiradas no dia 19 de janeiro de 2022.

O ano de 2021, mais uma vez, foi considerado atípico, em função da continuidade da ocorrência da pandemia do corona vírus e das transformações advindas do mesmo, o qual provocou não somente mudanças estruturais, mas sociais, econômicas e até comportamentais, afetando sobremaneira a participação do cidadão, e seu relatório, portanto, 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 realizado um estudo comparativo dos índices do ano imediatamente anterior e em condições especiais, quando a situação exige, procede-se ao estudo de períodos mais extensos com forte tendência as séries históricas.

A Funceme, instituição a qual está vinculada esta Ouvidoria, foi criada em 18 de setembro de 1972, pela Lei Nº 9.618 (DOE 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 (DOE 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



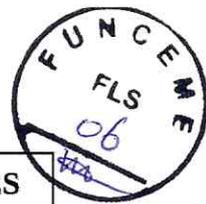
qualidade, responsabilidade socioambiental, competência e comprometimento profissional, ética e transparência, valorização dos recursos humanos e integração.

No que se refere a Ouvidoria no Estado do Ceará, sua função foi estabelecida 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, com as quais integra a Rede Estadual de Ouvidorias, regulamentadas pelo Decreto Estadual Nº 33.485/2020 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, bem como, do Decreto Estadual Nº 33.485 de 21/02/2020, e ainda, por 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, anteriormente mencionadas, 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 e redes sociais. Um canal bastante significativo que é mais utilizado por ser mais moderno e acessível está na Plataforma “Ceará Transparente” <https://ceartransparente.ce.gov.br/>, site este desenvolvido para o cidadão realizar e acompanhar a sua manifestação, assim como, verificar o retorno e o grau de resolubilidade que é dada pela Instituição do Governo do Estado do Ceará, responsável pela condução do processo e consequente solução da demanda apresentada.



2 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

O Relatório de Gestão de Ouvidoria de 2020, sempre voltado para o firme propósito do aperfeiçoamento das políticas e serviços públicos prestados, com base na contribuição oferecida pelo cidadão cearense, estabeleceu algumas Orientações/Recomendações destinadas a todos os órgãos e entidades. Há de se ressaltar que foram consideradas dois tipos de orientações: Orientações e Recomendações do Relatório de Gestão de Ouvidoria do Ano Anterior e Orientações e Recomendações do Relatório relativo a 2021. Atendendo a estas recomendações temos a apresentar as ações passíveis de serem adotadas:

- Orientações e recomendação do Relatório de Gestão de Ouvidoria para o corrente ano:

Referente a Orientação 01- “Elaborar fluxo procedimental com o objetivo de garantir o cadastro das manifestações de ouvidoria na plataforma Ceará Transparente, independente do canal utilizado pelo cidadão.” *(e-mail da ouvidoria setorial, telefone fixo, presencial, correspondência e outro), em conformidade com o 1º do Art.22 do Decreto Estadual nº 33.485/2020;*

Providência: A Ouvidoria setorial da Funceme entra no Sistema Ceará Transparente em Acessar o Perfil. Verifica a mensagem para qual o setor interno deve ser encaminhado, direcionando então para o setor competente com a data de resposta. Esta data é colocada internamente por volta de mais ou menos uns 4 dias, podendo ser prorrogada até a data oficial encaminhada pela CGE. Caso não seja cumprida a data determinada pela CGE, dirigimo-nos aos gestores, solicitando prorrogação. Fazendo todos esses trâmites ficamos monitorando e cobrando ao setor interno que foi encaminhado, até termos uma resposta final para enviar ao cidadão, uma vez que somos da setorial que respondemos diretamente ao cidadão.

Referente a Orientação 02 – “Elaborar procedimento para o encaminhamento de manifestações de ouvidoria aos órgãos e instituições integrantes da Rede Ouvir Ceará (Protocolo de Intenções 01/2016), objetivando ofertar respostas mais efetivas aos cidadãos para as manifestações que não competem ao Poder Executivo Estadual.”

Providência: Quando a manifestação chega ao Ceará Transparente, verifica-se se pertence a Instituição. Caso seja de outro órgão será encaminhada para o órgão competente. Sendo essa manifestação direcionada a Funceme acompanhamos no setor interno e sempre procuramos responder no prazo. Caso seja de outros municípios que esteja na Rede Ouvir ou de outros estados, diante das



dúvidas repassamos para a CGE e seremos orientados como fazer o procedimento. É quando necessário orientamos ao cidadão procurar o órgão competente.

Referente a Orientação 03 - *“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, apuração preliminar.”*

Providência: A Funceme já vem trabalhando no sentido de proceder a apuração das denúncias de forma mais humana e acolhedora possível, para tanto já havia criado rotina de apuração junto aos seus departamentos para eximir de expor o funcionário a qualquer constrangimento, e apenas quando foge a sua competência interna é então enviada para outras instâncias, mantendo sempre o sigilo de todas as manifestações de ouvidoria.

Relativo a Orientação 04 – *“Enviar de forma contínua e tempestiva a Central de Atendimento 155, informações acerca de atualização de ações, programas, projetos e serviços públicos no âmbito dos órgãos e entidades do Poder Executivo”.*

Providência: Atendendo, o que requer o acima especificado no Relatório, foi enviado e-mail a Central 155 informando dos serviços existentes na Carta de Serviços da Funceme e, sempre que se procede a alguma alteração, é enviado e-mail a Central 155 informando dos novos serviços, Em 2021 foram contemplados os que haviam sido aportados no início de 2021, ressaltando-se que no decorrer do corrente ano eles forem alterados, e tão logo repassados para a Central 155.

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.

No que se refere a Orientação 08 - *“Realizar reuniões com os estagiários dos programas Primeiro Passo e Jovem Aprendiz sobre a temática Ouvidoria e sobre o Código de Defesa do Usuário do Serviço público (Lei nº 13.460/2017), com abordagem de técnicas de atendimento para melhoria de serviço público e atendimento ao público, objetivando a formação de multiplicadores de agentes da cidadania”.*

Providência: Temos a considerar que a Funceme, atualmente, não dispõe dos programas mencionados, comprometendo-se assim, a realizar as respectivas reuniões tão logo seja adotada essa forma de prestação de serviço.



Referente a Orientação 09 - “Elaborar, periodicamente, relatórios resumidos de ouvidoria contemplando uma síntese das manifestações recebidas no período e encaminhá-los às áreas de planejamento e a Direção do órgão ou entidade.”

Providência: A ouvidoria setorial irá implantar esse procedimento de forma a atender plenamente a devida orientação. Ação em andamento.

Referente a Orientação 10 - “Realizar e publicar a avaliação continuada dos serviços públicos prestados pelo órgão/entidade, com foco no cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimentos registrados na Carta de Serviço ao usuário, em relação com a Lei Nacional nº 13.460/2017”.

Providência: A ouvidoria setorial irá implantar esse procedimento de forma a atender plenamente a devida orientação. Ação em andamento.

Quanto às recomendações relacionadas ao exercício anterior, temos a considerar:

No que se refere a Orientação 01 - “Incluir os temas Ouvidoria e Código de Defesa do Usuário do Serviço no programa de palestras realizadas no âmbito dos órgãos e entidades”. Essa orientação ainda não foi implementada, considerando esse momento atípico de pandemia, no entanto a Instituição está preparada para implantação dessa orientação.

Em relação a Orientação 04 – “Indicar no relatório de ouvidoria as sugestões de melhoria na prestação dos serviços públicos a partir das manifestações de ouvidoria apresentadas pelo cidadão”. É fato considerado corriqueiro de que sempre as sugestões de melhoria apresentadas são avaliadas e na medida do possível implementadas, buscando sempre o melhor atendimento ao cidadão, no entanto até a sua implantação demanda estudos e avaliações para sua plena execução. Adicionalmente, a Funceme continua 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 2021, 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. Serão apresentados aspectos referentes aos itens a seguir:

- ❖ 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 5 anos, correspondente ao período de 2016 a 2021.

Inicialmente, conforme foi apresentado em relatórios anteriores, 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.

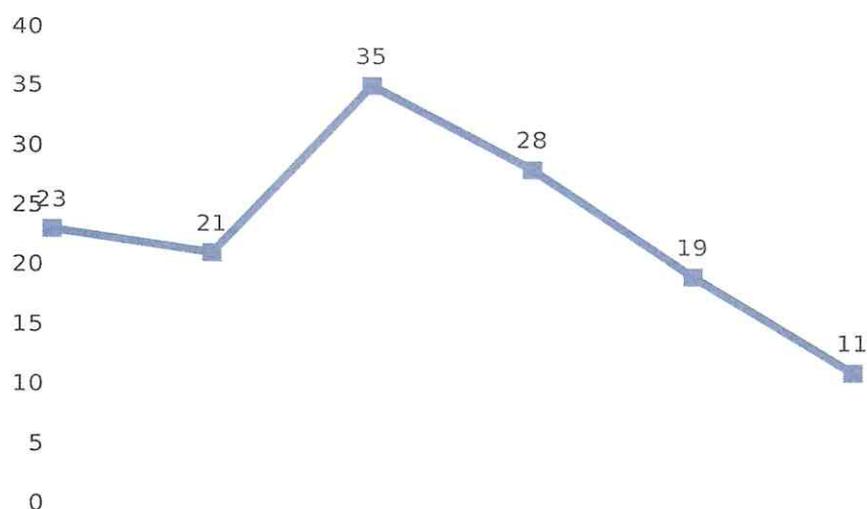
A partir de 2018, percebeu-se um decréscimo contínuo, que pode ser traduzido por uma familiaridade maior com as mídias pertencentes à Instituição e ao Governo (Plataforma Ceará Transparente) e um redirecionamento das pesquisas através do site, aplicativos, portais, youtube, instagram dentre outros, as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



Observamos uma redução considerável, aproximadamente de 42,11% nas manifestações de 2021 em relação a 2020, diminuição essa, mais uma vez atribuída a incidência do Covid-19.

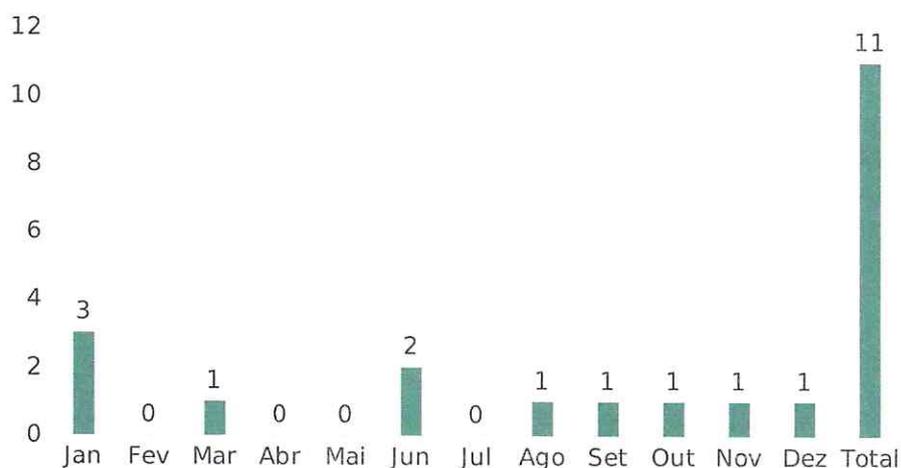
Especificação	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Total de manifestações	23	21	35	28	19	11



Em relação a distribuição das manifestações durante o ano de 2021 verificou-se um incremento maior nos três meses iniciais, se repetindo em junho, o que pode ser justificado pela necessidade de acompanhamento do monitoramento da quadra chuvosa, e logo após uma queda, e como já mencionado anteriormente, admite-se a existência do coronavírus, conseqüentemente, a adoção do sistema de lockdown e, desconhecimento do regime de home office.



Gráfico de Manifestações Mensais (2021)



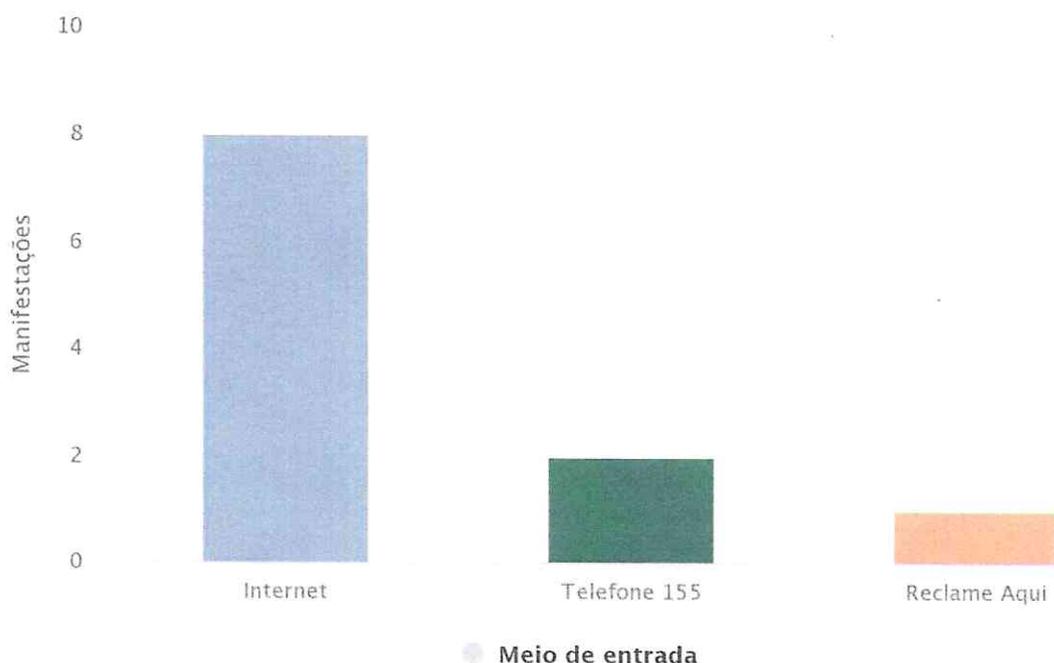
3.2. Manifestações por Meio de Entrada

Nesta seção é apresentada uma tabela comparativa dos anos de 2020 e 2021 e logo após os gráficos de manifestações por meio de entrada de 2021.

Relatório por meio de entrada	Qtde 2020	Qtde 2021	Percentual 2021
Telefone fixo	0	0	0,00%
Internet	16	8	50,00%
Presencial	0	0	0,00%
E-mail	0	0	0,00%
Facebook	1	1	0,00%
Carta	0	0	0,00%
Telefone 155	2	2	0,00%
consumidor.gov.br	0	0	0,00%
Reclame Aqui	0	0	0,00%
Instagram	0	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	19	11	



Total de manifestações por meio de entrada

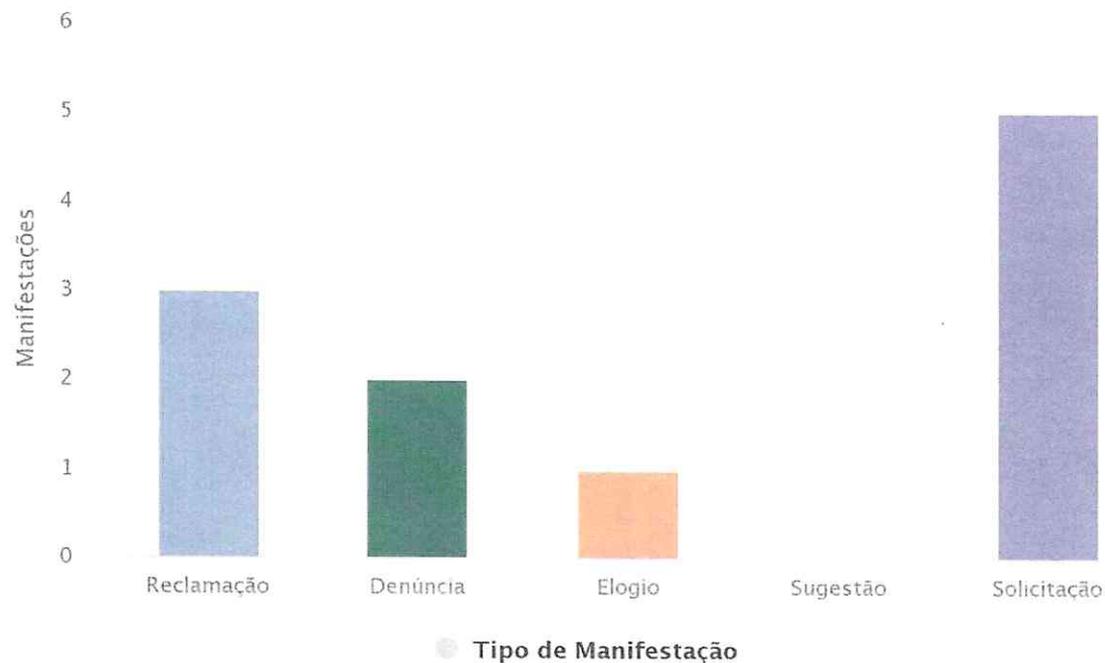


Os números apresentados refletem que o usuário manteve os meios de acesso e continua, talvez até por uma maior facilidade, priorizando a internet para a realização das manifestações, seguido do Telefone 155. Embora tenha havido em 2019 um ensaio de uso do Instagram, este ano não foi utilizado, sendo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

3.3. Manifestações por Tipo de Manifestação

Na seção a seguir é apresentado o gráfico de manifestações do ano de 2021 bem como a respectiva tabela comparativa dos anos de 2020 e 2021.

Total de manifestações por tipo



Relatório por Tipo de Manifestação	2020	2021	Percentual 2021
Reclamação	11	3	- 72,73%
Denúncia	0	2	200,00%
Elogio	4	1	- 75,00%
Sugestão	0	0	0,00%
Solicitação	4	5	20,00%
Total	19	11	

Verificou-se uma alteração na tipologia das manifestações em geral, observa-se que houve uma diminuição na quantidade de reclamações e elogios e um aumento na quantidade de denúncias em relação a 2020. 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 2021 houve uma diminuição nos elogios, o que já tinha sido verificado em 2020, o que constitui alerta para uma análise de nossos atendimentos ou uma percepção de mudança de comportamento do cidadão. Tivemos um aumento nas solicitações de dados os quais estavam relacionados a quadra chuvosa.

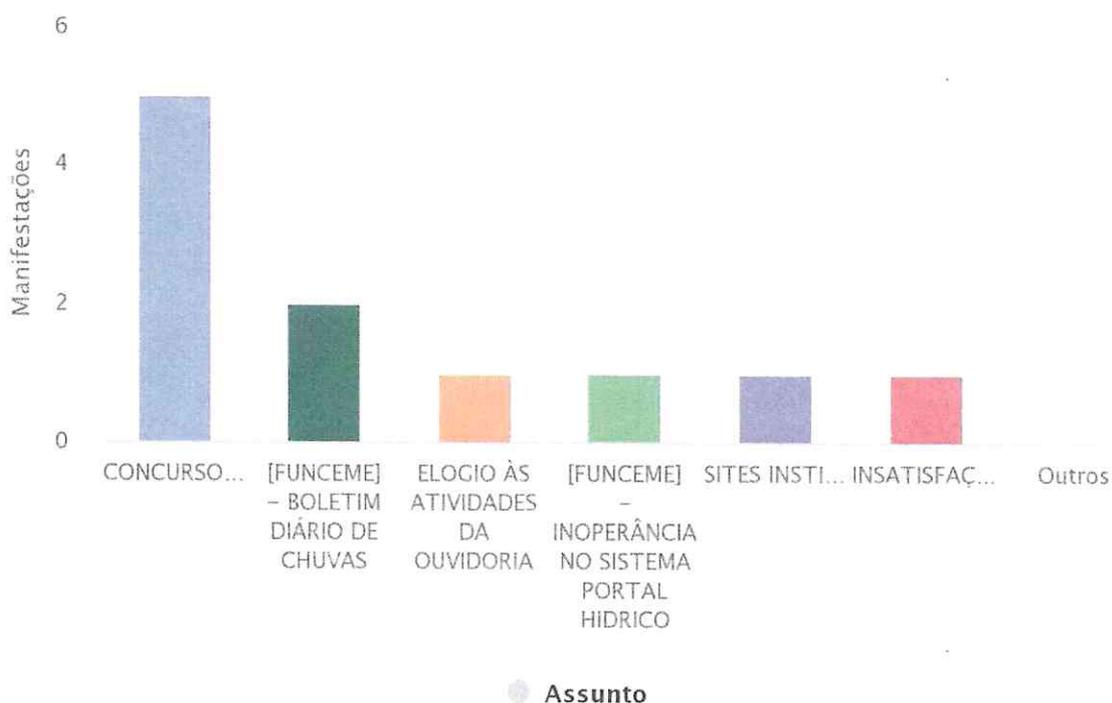


3.4. Manifestações por Tipo/Assunto

Foram apresentados diversos tipos de manifestações onde o assunto solicitação mais se resalta, o que nos revela que o cidadão está sempre em busca de informações de dados na instituição. 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 atendidos todos os tipos de manifestações com rapidez e precisão a fim de proporcionar ao cidadão as informações requisitadas em tempo hábil, além de envidar esforços para normalizar os produtos, o site e os aplicativos dentro do menor prazo possível.

Assunto	Quantidade	Porcentagem
Concurso	5	45,46%
Funceme Boletim Diário de Chuvas	2	18,19%
Elogio as Atividades de ouvidoria	1	9,09%
Inoperância no sistema Portal Hidrico	1	9,09%
Sites Institucional	1	9,09%
Insatisfação	1	9,09%

Total de manifestações por assunto





3.5. Manifestações por Assunto/Subassunto

Assunto	Sub assunto	Qtde	Porcentagem
Concurso Público /Seleção	Nomeação	3	27,27%
Boletim Diário de Chuvas	Sem subassunto	2	18,18%
Concurso Publico/Seleção	Convocação de Aprovados/Classificados	2	18,18%
Elogio às Atividades da Ouvidoria	Sem subassunto	1	9,09%
Inoperância no Sistema Portal Hídrico	Sem subassunto	1	9,09%
Sites Institucionais	Dificuldades de Acesso	1	9,09%
Insatisfação com os Serviços Prestados pelo Órgão	Formalidades e Burocracias	1	9,09%

Constata-se que o assunto “concurso” atingiu o maior índice, proveniente da realização de recente concurso para profissionais de nível superior e consequente admissão dos classificados. Temos a ressaltar que o termo “elogio aos serviços prestados pelo órgão” por dois anos consecutivos foi o mais demandado seguido pelo “boletim diário de chuvas”, havendo uma inversão em 2021. Há de se considerar que os elogios refletem a satisfação do usuário com o serviço prestado, e se revertem em estímulo ao esforço empreendido no desenvolvimento das atividades inerentes a cada servidor/colaborador, denotando ainda a importância dos serviços realizados ao cidadão, merecendo assim, nossa atenção em relação a mudança.

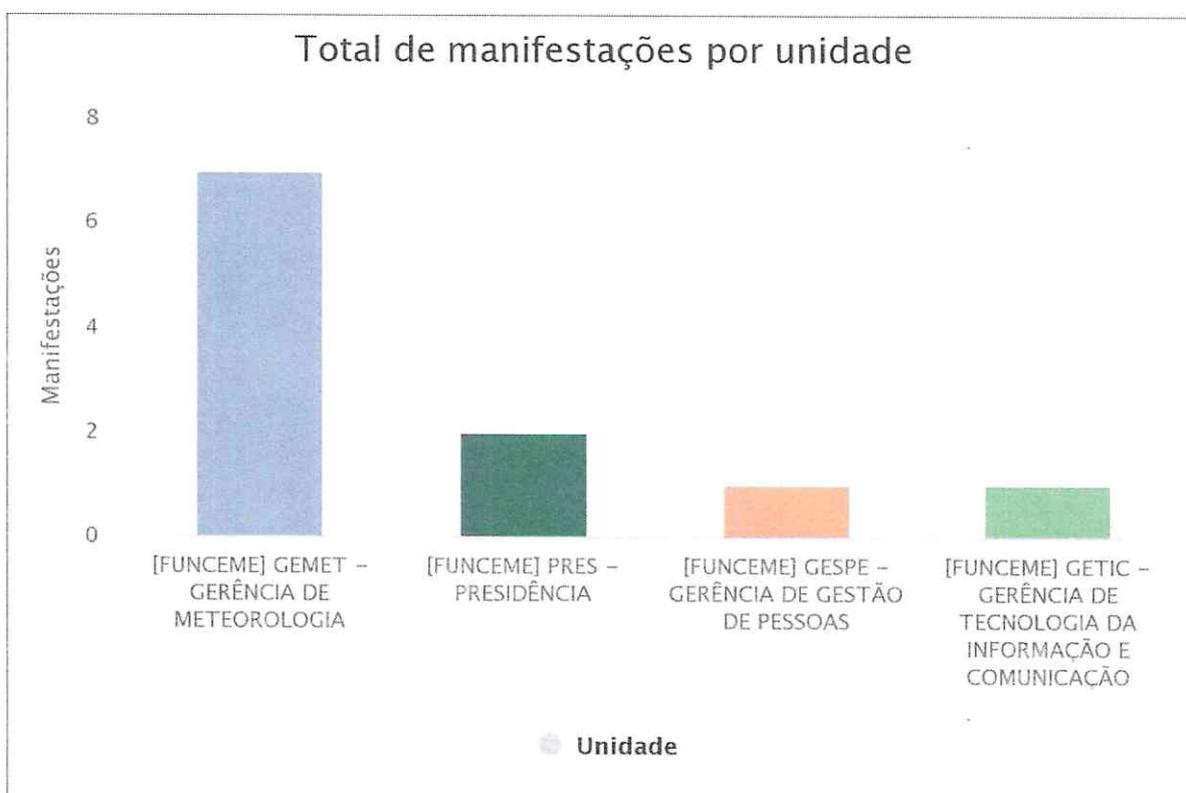
3.6. Manifestações por Programa Orçamentário

Tabela: Programas Orçamentários		
Programas	Total	Percentual
Gestão e Desenvolvimento de Pessoas	5	45,46
Gestão Administrativa do Ceará	3	27,28
Planejamento e Gestão Participativa dos Recursos Hídricos	3	27,28

Na tabela relacionada a Manifestação por Programas Orçamentários, verificamos que um percentual significativo das manifestações está inserido no Programa Gestão e

Desenvolvimento de Pessoas que engloba aspectos relacionados a realização de concursos, situação considerada pontual tendo em vista a recente realização do mesmo e o interesse dos classificados quanto a sua admissão. Um outro Programa que sempre contempla as manifestações recebidas se refere ao Planejamento e Gestão Participativa dos Recursos Hídricos, uma vez que abrange 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.

3.7. Manifestações por Unidades Internas

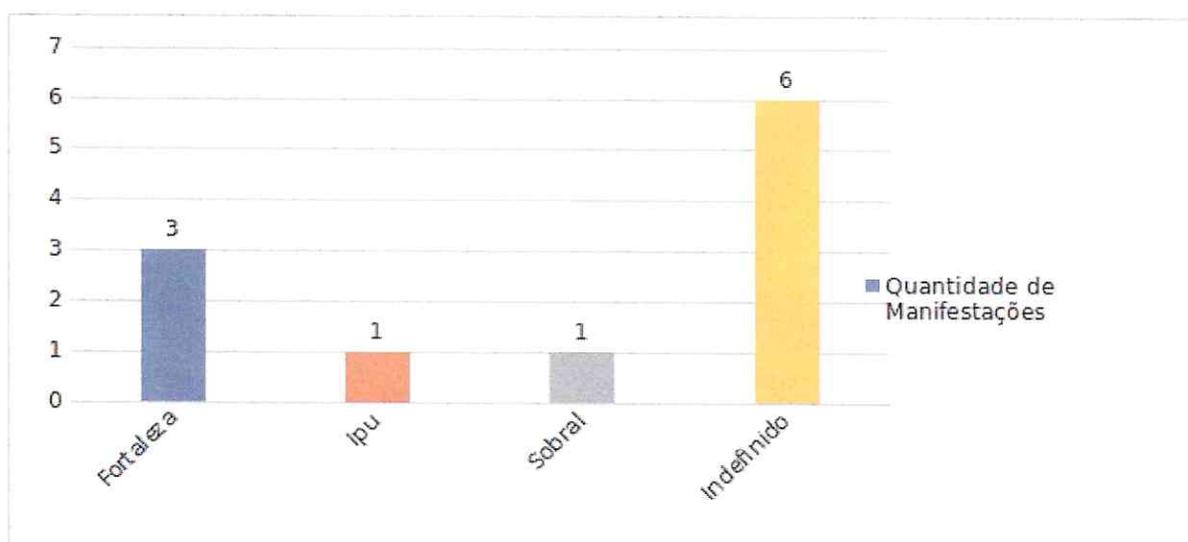


Total de Manifestação por Unidade	
Unidades	Total
GEMET – Gerencia de Meteorologia	7
GESPE – Gerência de Gestão de Pessoas	1
GETIC – Gerência de Tecnologia da	1

O ano de 2021, 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. Merece destaque o envio de três manifestações anônimas.

3.8. Manifestações por Municípios

Total de Manifestação por Municípios	
Municípios	Quantidade por Municípios
Fortaleza	3
Ipú	1
Sobral	1
Indefinidos	6
Total	11



No gráfico de Municípios, 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 os “Indefinidos” como o que apresentou o maior número e o Município de Fortaleza ficou em segundo lugar.

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 2021 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 2021, com apenas uma exceção a qual demandou maiores informações.

Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação

Situação		Quantidade de Manifestações em 2020	Quantidade de Manifestações em 2021
Manifestações no Prazo	Finalizadas	19	11
Manifestações fora do Prazo	Finalizadas	0	0
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)		0	0
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)		0	0
Total		19	11

Merece ressaltar, que 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 da continuidade 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 mais uma vez, 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 2020	Índice de Resolubilidade em 2021
Manifestações Finalizadas no Prazo	100%	100%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	%	%
Manifestações Pendentes no Prazo	%	%
Manifestações Pendentes fora do Prazo	%	%
Índice de Resolutividade		
Sim		2
Não		0
Parcialmente		0
Total de pesquisas respondidas		2

4.1.1. Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Com o esforço conjunto do corpo técnico e administrativo, cientistas, colaboradores e gestores, todas as solicitações foram atendidas 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
FUNCEME - PRES - PRESIDÊNCIA	3
FUNCEME - GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	1
FUNCEME - GESPE- GERÊNCIA DE GESTÃO DE PESSOAS	3
FUNCEME - GEMET - GERÊNCIA DE METEOROLOGIA	2

Tabela: Tempo Médio de Resposta

Tempo Médio de Resposta 2020	2 dias
Tempo Médio de Resposta 2021	4 dias

Em 2020, foi constado 2 dias o tempo médio de resposta e no ano 2021, o tempo médio de 4 dias. meta a qual foi sempre perseguida junto ao corpo técnico da Funceme com vista a uma melhor satisfação do usuário, evitando, assim, uma possível espera, haja vista o cumprimento do prazo legalmente estabelecido.

4.2. Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

No ano de 2021 continuamos com apenas 2 (duas) 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 95,00%.

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 87,60% (2020) para 95% em 2021. 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 18,18% 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	5
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	5
D. Com a qualidade da resposta apresentada	4,5
Média	4,75
Índice de Satisfação:	95%

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:	4
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	5
Total de pesquisas respondidas	2
Representação da Amostra	18,18

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 2021 foram alterados, na sua classificação em relação aos anos anteriores, principalmente em decorrência da realização do Concurso. Assim sendo, de forma sequencial em ordem numérica foram apresentados os assuntos “Concurso”, seguido pelo “boletim diário de chuvas”, “elogio as atividades da ouvidoria”, “inoperância no Sistema Portal Hídrico”, “Sites Institucionais”, e “Insatisfação com os Serviços Prestados pelo Órgão” incluindo Formalidade e Burocracia.

Percebe-se, então, uma mudança no comportamento do usuário, motivado pela necessidade de informação que aclarasse suas dúvidas em relação a admissão no Órgão. No entanto, após a busca das informações particulares, ainda vigorou as 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

Excetuando o tema do concurso, de interesse pessoal, 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, atendendo de forma quase imediata todas as manifestações apresentadas.

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 instalações de pluviômetros e funcionamento dos radares, que foram prontamente respondidas e detalhadas ao cidadão.

Tão logo sejam recebidas as manifestações, estas são 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 vem sendo ressaltado em relatórios anteriores, e de forma contínua a Ouvidoria Setorial da Funceme desenvolve suas atividades de maneira 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 evidente 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.

No corrente ano a Ouvidoria tem contribuído de forma positiva para o aprimoramento das práticas administrativas da Funceme. Com base nas manifestações apresentadas, foram realizados ajustes em alguns serviços de seu site institucional de forma a facilitar o acesso e melhorar o atendimento à demanda de usuários a oferecer um serviço de qualidade à população.

Um outro benefício alcançado pela Ouvidoria consistiu em elaborar este Relatório de Ouvidoria de 2021, com todas as manifestações atendidas, isto é, sem pendências de manifestações para o ano de 2022, evidenciando todo o empenho da Ouvidoria em prestar atendimento rápido as demandas recebidas.



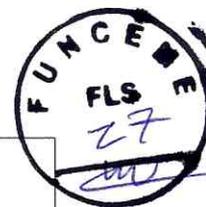
7 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

Na qualidade de órgão central do Sistema Estadual de Ouvidoria, a CGE promoveu isoladamente e em articulação com outras entidades (CGE/EGP/TCE, Controladoria Geral da União- CGU, e de outros estados), 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 25 eventos relacionados à área de Controle Social, na busca de uma melhor capacitação. A seguir, enumeramos os eventos aos quais a Ouvidoria esteve presente:

Nº	MÊS	EVENTO	DATA	HORÁRIO	MODALIDADE
01	Janeiro	- I Cronograma de Vista Técnica na FUNCEME: Avaliação Setorial de Ouvidoria. CGE. Em relação ao ano de 2020	11/01/21	9:00h às 10:00h	Online: Virtual https://meet.google.com/jkk
02	Fevereiro	- I Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social- CGE/EGP -Célula de Gestão em Ouvidoria	24/02/21	9:00h às 12:00h	Online – Google Meet
03	Março	- I Encontro de Rede Linguagem Simples Ceará/ Ouvidoria: Programação do Iris Lab.gov. em inovação. Governo do Ceará	02/03/21	16:00h às 17:00h	Video Conferência - youtube.bit.ly/cartão-



		<p>- Semana da Ouvidoria prosa de Ouvidoria. 1º Tema: Lei geral de proteção de dados pessoais: novos desafios para a ouvidoria e para o acesso à informação. Canal da CGU</p> <p>2º Tema: Modelos de Maturidade eu Desafio de medir as capacidades estatais. CGU</p> <p>3º Tema: Proteção ao denunciante no Brasil : Novas Perspectivas. CGU</p> <p>4º Tema: Conselho de usuários de serviços e avaliação de serviços: O usuário no centro das atenções. Controladoria Geral da União –</p> <p>5º Tema: Inteligencia Artificial em ouvidoria, novas soluções para a velhos problemas. Controladoria Geral da União - CGU</p>	<p>15/03/21</p> <p>16/03/21</p> <p>17/03/21</p> <p>18/03/21</p> <p>19/03/21</p>	<p>17:00h às 18:30 h</p> <p>17: 00h às 18:30 h</p> <p>17:00h às 18:30 h</p> <p>17:0 h às 18:30 h</p> <p>17:00h às 18;30 h</p>	<p>(YouTube) Canal da Controladoria Geral da União - CGU</p> <p>(YouTube) Canal da - CGU</p> <p>(YouTube) Canal da CGU</p> <p>(YouTube) Canal da CGU</p> <p>(YouTube) Canal da CGU</p>
		- 47ª Edição; Fórum Permanente de Controle Interno. Tribunal de Contas do Ceará – TCE.	17/03/21	9:00h às 12 :00h	Plataforma - WEBEX
		- XVI Fórum Ceará em Debate IPCE – Avaliação de políticas públicas uma perspectiva sistêmica e progressista. CGE/EGP.	24/03/21	14:00 h às 15:20h	www.youtube.com/ipece cearaw
04	Abril	- Ceará Prev. e Fundação Social do Estado do Ceará Tema: Diferença entre Ceara Prev.Ce – Prevcom - EGP/ CGE	14/04/21	09:00 h às 12:00h	Live (live- Youtube)
		- II Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social - Controladoria Geral do Estado – CGE/EGP. Célula de Gestão	28/04/21	9:00h às12:00h	Online – Google Meet
		- Conversa sobre LGPD e o papel da ouvidoria “O Ouvidor como encarregado”. Governo do Estado de Pernambuco – CGU	29/04/21	10:00h às 11:00h	Canal : Youtube https://m.youtube.com/c/cguoficial .
05	Mai	- Curso: Introdutória de Avaliação de Serviço. Controladoria Geral do Ceará. CGE / EGP	31/05/21	9: 00h às 12:00h	Modalidade Virtual
06	Junho	- Curso: Introdutória de Avaliação de Serviço	1/06/21	9:00h às 12:00 h	Modalidade Virtual



		Controladoria Geral do Ceará. CGE / EGP - Curso: Introdutória de Avaliação de Serviço Controladoria Geral do Ceará. CGE / EGP	04/06/21	9:00h às 12:00 h	Modalidade Virtual:
		- Curso de Tratamento de Denúncias- CGE/ EGP - III Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social - Controladoria Geral do Estado – CGE/ EGP - Célula de Gestão em Ouvidoria	21 á 24/06/21 30/06/21	8:00 h às 12:00 9:00h às 12:00h	Modalidade : EAD On line – Google Meet
07	Agosto	- Oficina de Padronização dos Serviços Públicos -Turma -08 - Controladoria Geral do Estado – CGE/ EGP - Célula de Gestão em Ouvidoria - X Encontro Estadual de Ouvidoria- CGE (AB0 - Ceará)	17/08/21 30 e 31 /08/21	9:00h às 12:00 h 14:00h ás 16: 00 h 09: 00h às 12:00h	Vídeo Conferência You tube Canal CGE
08	Setembro	- Oficina de Atendimento de Ouvidoria -Turma II - CGE/EGP	02/09/21	9:00h às 12:00h	Video Conferência
09	Outubro	- V Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social de 2021 -CGE/ EGP- Célula de Gestão em Ouvidoria - Reunião para apresentação do Grupo de Controle Interno da Funceme e outras informações.	17/10/21 29/10/21	09:00h às 12:00h 13:00h às 16:00h	On line – Google Meet Presencial Auditório-Funceme
10	Novembro	- Oficina de Qualidade nas Respostas de Ouvidoria Turma V - CGE/EGP - Oficina de Operacionalização da Plataforma Ceará Transparente - Turma IV CGE/EGP - Oficina de construção de Relatórios- CGE/EGP	11 e 12 /11/21 18 e19 /11/21 22/11/21	15:00h às 17:00 h 15:00 às 17:00 h 09:00h às 12:00h	Video Conferência Google Meet Google Meet
11	Dezembro	XV Encontro Estadual de Controle Interno – CGE Tema: Controle Interno Proteção de Dados e Transparência	14/12/21	09:00h às 16:00h	Youtube
12		VI Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social de 2021--CGE	15/12/21	10:00h às 12:00h	Google Meet



8 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Em 2021, diante da continuidade da ocorrência da pandemia do coronavírus, a Ouvidoria deteve-se em desenvolver um trabalho mais interno de divulgação, evidenciando os seus meios de acesso ao usuário interno e externo, tanto de forma presencial na sua sala como de forma virtual, por telefone ou pela plataforma “Ceará Transparente” que pode ser acessada pelo site da Funceme e da CGE. A Instituição recebeu manifestações da Ouvidoria que foram aceitas por meio de sugestões para a colocação de informações e avisos importantes no site da Instituição.

A Ouvidoria continuou dedicando maior atenção 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, ressaltando-se que em virtude da incidência da COVID-19, não foi possível receber visitas presenciais, tendo em vista o aumento de casos durante o corrente ano.

Por decisão maior dos gestores, a recepção da Funceme que já havia sido estruturada 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, continuou primando sempre pelo acolhimento ao cidadão.

Em virtude de Decreto Estadual sobre a covid-19 estabelecendo o retorno das atividades presenciais, houve a inclusão de um cartaz na entrada da instituição informando o uso obrigatório de máscara e um suporte aplicador com Álcool em gel para prevenir o contágio.

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.

No decorrer do ano de 2021, houve a convocação dos aprovados no Concurso Público da Funceme realizado no ano de 2018. A nomeação ocorreu no dia 05/04/2021 para



os cargos de Pesquisador e Analista de Suporte á Pesquisa. A posse dos candidatos aconteceu de forma virtual com a participação da Ouvidoria.

No dia 2 de agosto de 2021, foram atualizados e enviados para a CGE a relação dos assuntos e subassuntos da Funceme. As atualizações foram feitas pelos departamentos de Meteorologia, Meio Ambiente e Recursos Hídricos. Foi abordado em reunião pela Ouvidoria, que nesta atualização deveria usar linguagem simples, sem termos técnicos para o melhor entendimento do cidadão, a ser incluída na Plataforma do Ceará Transparente pela Controladoria Geral do Estado – CGE.

Vale ressaltar, que o Relatório de Ouvidoria do ano de 2020, se encontra atualizado e disponível no site institucional desde o dia 05 de fevereiro de 2021.

No dia 6 de outubro de 2021, foi enviada a avaliação institucional com as devidas atualizações das Ouvidorias Setoriais do Poder Estadual no período da pandemia

No dia 14 de setembro de 2021 foi enviada a atualização da Carta de Serviço da Fundação Cearense de Meteorologia e Recursos Hídricos – Funceme para ser incluída na Plataforma Ceará Transparente.

A Fundação Cearense de Meteorologia e Recursos Hídricos – FUNCEME alcançou a 4º posição no Ranking de Transparência no ano 2020, fato este que no dia 29/11/21 foi divulgado internamente nos flanelógrafos da Instituição, como também, por e-mail para conhecimento dos funcionários, colaboradores, inclusive para os dirigentes.

Foram encaminhadas informações acerca das ações e projetos desenvolvidos no período de Janeiro a Dezembro de 2021 para o Canal Central 155, através dos canais de comunicação da Ouvidoria.

Por intermédio do Sistema da Ouvidoria incluiu-se ao final da manifestação, um questionário para o cidadão incluir uma mensagem de satisfação de seu atendimento.

Todas as manifestações de ouvidoria da Funceme no ano de 2021, foram respondidas no tempo previsto, sem necessidade de prorrogação, as quais foram satisfatória a resposta ao Cidadão.

O painel de Elogios da Ouvidoria passou por uma atualização no dia 15 de dezembro de 2021, com o auxílio do Assessor de Imprensa, junto a Ouvidoria, sendo confeccionado em gráfica, em que foi usado material de lona com acabamento de canelata e corda no tamanho de 45x65.



9 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

Atender bem o cidadão, constitui meta primordial do corpo técnico/administrativo e Ouvidoria juntamente com a Diretoria da Funceme. Para tanto, se faz necessária 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.

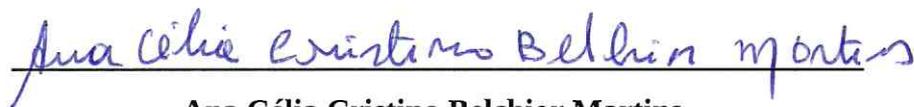
Para tanto, a Ouvidoria, com o apoio da direção, tem se esforçado para atender todas as manifestações do cidadão em tempo hábil, realizar as recomendações e sugestões propostas pelo Relatório de Gestão de Ouvidoria Anual a fim de aprimorar a gestão institucional e melhorar os serviços e os processos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

Durante o ano de 2021, embora, conforme mencionado anteriormente, a pandemia tenha dificultado o acesso do usuário, mais uma vez, a Ouvidoria se colocou diante das manifestações por 5 meses (agosto a dezembro), de forma presencial e virtual, em virtude 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.

10 - SUGESTÕES DE MELHORIA

Tendo em vista o desenvolvimento do presente relatório, vale salientar que a sua elaboração é um tanto complexa, e com objetivos que geram dificuldades em sua execução, o que já vem sendo evidenciado desde o ano de 2019. Dessa forma, sugerimos que a ferramenta do “Ceará Transparente” permita a geração de outros tipos de relatórios menos 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.

Handwritten signature of Ana Célia Cristino Belchior Martins in blue ink.

Ana Célia Cristino Belchior Martins
Ouvidora Setorial



De posse do conhecimento do Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria da Funceme, relativo ao período de 2021, e reconhecendo a importância da Ouvidoria como canal de comunicação entre a Funceme e o usuário de nossas informações, continuo assegurando o empenho e 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, 02 de Fevereiro de 2022



Eduardo Sávio Passos Rodrigues Martins
Presidente



Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social

1. Título da Prática/Ação:

* Atualização da Carta de Serviço da Funceme, com uma linguagem simples e clara para melhor entendimento do cidadão.

2. Período de realização da Prática/Ação:

* A ação aconteceu no período agosto a setembro de 2021 e foi finalizada no dia 14 de setembro de 2021.

3. Justificar a ação/prática, relacionando com a gestão das manifestações e atividades/funcionamento da ouvidoria setorial, objetivando o aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos.

* A ação teve por finalidade disponibilizar e atualizar os serviços realizadas pela instituição, especificando-os e indicando o público-alvo e as formas de acesso e observação dos mesmos.

4. Descrição da Ação/Prática:

* Com o objetivo de informar o cidadão quais os serviços prestados pela Funceme, a atualização da carta de serviço foi realizada juntamente aos setores de Meteorologia, Meio Ambiente e Recursos Hídricos. Com a coordenação da Ouvidora Suplente e Gerente de Tecnologia da Informação e Comunicação. Por meio de uma oficina e reuniões, cada servidor envolvido no cadastro e validação dos serviços foi treinado para preencher os seus respectivos serviços, especificando características como: o público-alvo, o tipo de serviço, a categoria, subcategoria, nome, qual o serviço, quem pode solicitar, a gratuidade do serviço, requisitos, etapas para o processamento, o tempo médio de atendimentos e por fim obtê-los.

5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:

* Ocorreram reuniões com os gerentes de cada setor, no período de agosto a setembro de 2021, para que fosse explicado como seria a realização do cadastro e validação dos serviços que



ficariam disponíveis para os usuários. Na atualização foram usados computadores e o sistema da carta de serviços para o desenvolvimento da atividade.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:

A carta de serviço da Funceme foi atualizada no sistema da Controladoria Geral do Estado – CGE, a fim de ser disponibilizada para o cidadão. Ela está disponível no link https://cartadeservicos.ce.gov.br/ConsultaCesec/pg_cs_servico.aspx

7. Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática:

* Com a atualização da carta de serviços, espera-se facilitar o conhecimento do cidadão sobre os temas e serviços realizados pela Funceme, bem como facilitar a aquisição e disponibilização dos mesmos.



ANEXO II – CARTA DE SERVIÇO

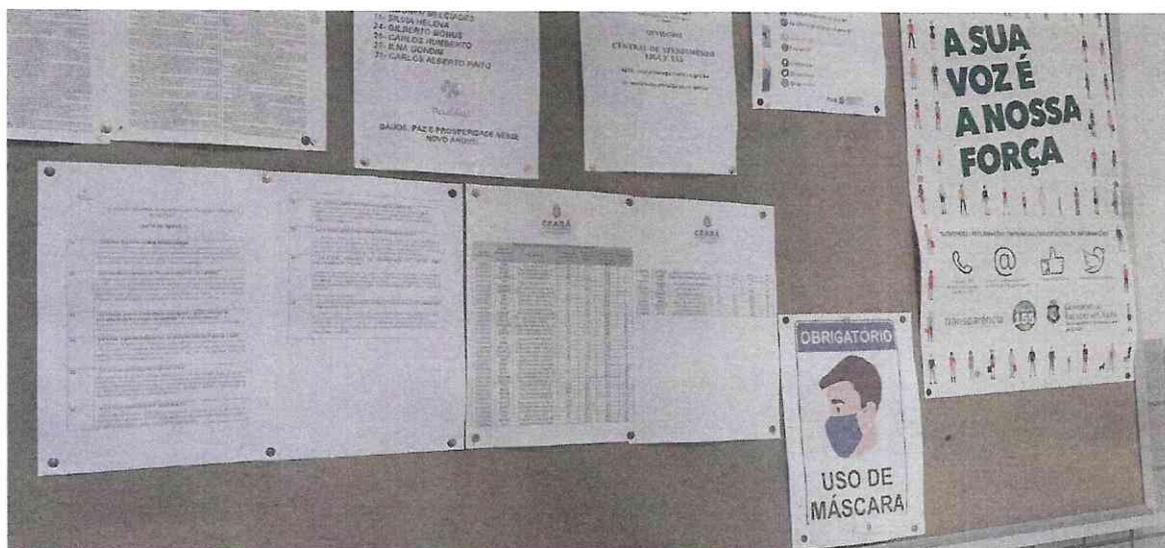
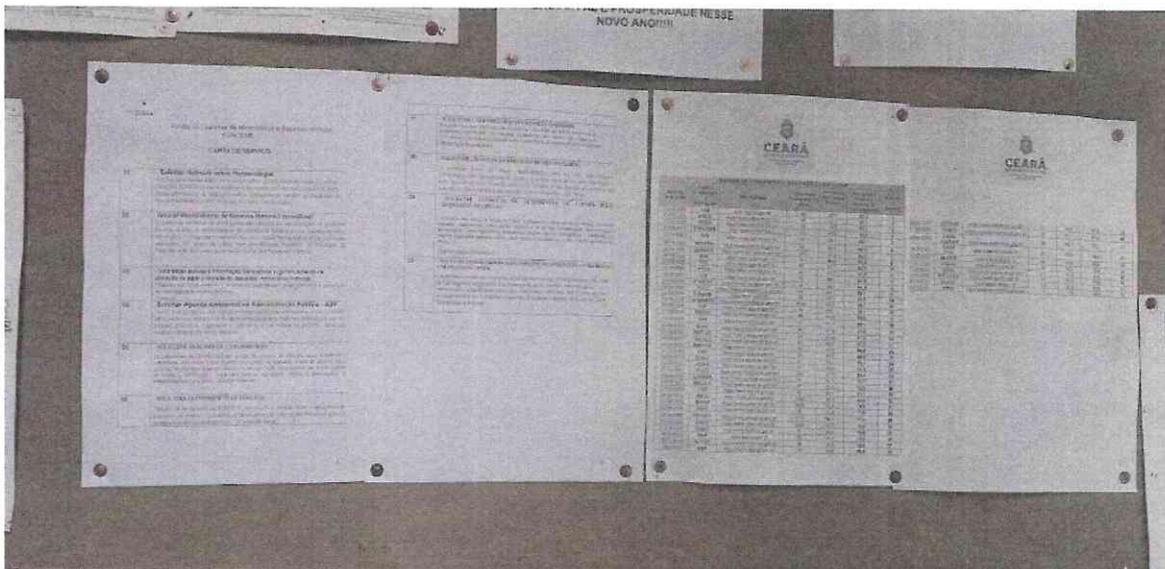
01	<p>- Solicitar Notícias sobre Meteorologia</p> <p>Notícias sobre meteorologia, em destaque sobre o Ceará, disponibilizadas no sítio de Internet da FUNCEME e produzidas pela Assessoria de Comunicação da FUNCEME (ligada à Presidência do órgão) que podem, eventualmente, também ser divulgadas no sítio de Internet do Governo do estado do Ceará. (Meteorologia).</p>
02	<p>- Solicitar Monitoramento de Recursos Hídricos Lóticos(Rios)</p> <p>Consiste nas atividades de acompanhamento sistemático das condições de qualidade dos rios, através do monitoramento de parâmetros físico-químicos, bacteriológicos e hidrológicos. O Programa contempla todas as 11 (onze) bacias hidrográficas do Estado, totalizando 143 pontos de coleta, com periodicidade trimestral. Os resultados do Programa serão divulgados à população através dos Relatórios [...] (Rios)</p>
03	<p>- Solicitação de acesso á informação para apoiar o gerenciamento de alocação de água e tomada de decisão nos recursos hidricos.</p> <p>Programa que reúne modelos e ferramentas para apoiar o planejamento e a tomada de decisão na área de recursos hídricos. (Alocação)</p>
04	<p>-Solicitar Agenda Ambiental na Administração Pública – A3P</p> <p>A A3P é um programa visa implantar a responsabilidade socioambiental nas atividades administrativas e operacionais da administração pública. Pode ser desenvolvida nos três poderes (Executivo, Legislativo e Judiciário) e nas esferas de governo municipal, estadual e federal. (Recursos Naturais)</p>
05	<p>- Solicitar Análises de Laboratório</p> <p>Os Laboratórios da GEAMO realizam análises de amostras de efluentes, águas superficiais e subterrâneas, envolvendo o monitoramento e avaliação da qualidade, através de análises físico-químicas, bacteriológica, absorção atômica e cromatografia, de forma a atender aos diversos setores da SEMACE, particulares e Instituições diversas, subsidiando também o licenciamento de empreendimentos e as ações d[...] (Análise Monitora)</p>
06	<p>-Solicitar Atendimento ao Público</p> <p>Serviço de atendimento ao PÚBLICO relacionado à consulta sobre o andamento de processos que tramitam na Semace, ao fornecimento de informações</p>



	ambientais gerais e ao registro de denúncias ambientais. (Informação denuncia)
07	<p>- Solicitar Campanha SEMANA DO MEIO AMBIENTE</p> <p>Tem como finalidade "promover a participação da comunidade nacional na preservação do patrimônio natural do país". São realizadas atividades em todo o estado, com o objetivo de conscientizar e sensibilizar a população sobre a importância da preservação do meio ambiente. (Educação Sustentável)</p>
08	<p>- Solicitar consulta da Previsão Diária do Tempo</p> <p>A previsão diária do tempo meteorológico, para as oito macrorregiões climatologicamente homogêneas do Ceará é feita duas vezes ao dia, uma pela manhã e outra próximo do final da tarde, para o dia corrente, o dia seguinte e o terceiro dia posterior ao dia da realização da previsão. (Meteorologia. Previsão -Tempo)</p>
09	<p>- Solicitar consulta de Ocorrência de Chuvas pelo Calendário de Chuvas</p> <p>- Apresenta, em relação ao estado do Ceará, a pluviometria observada diária, mensal, bimestral, trimestral, quadrimestral, anual, média, máxima e as normais climatológicas, nos municípios, macrorregiões climatologicamente homogêneas, regiões (bacias) hidrográficas e sub-bacias, no presente e para anos passados. Consta, ainda, outras informações tais como o desvio percentual da chuva,[...] (Meteorologia - Calendário).</p>
10	<p>- Solicitar Emissão Diária das Condições Meteorológicas Observadas e Previstas no Ceará.</p> <p>- Apresenta a análise das condições do tempo meteorológico (posicionamento da Zona de Convergência Intertropical e/ou presença de outros sistemas meteorológicos, nebulosidade, umidade do ar, vento, etc.) observadas e previstas (até 72 horas adiante), ao longo das oito macrorregiões climatologicamente homogêneas do estado do Ceará. (Meteorologia e Análise).</p>

ANEXO III – FOTOS

Foto 1 - Carta de serviço fixado em flanelógrafo no dia 15 de setembro de 2021.



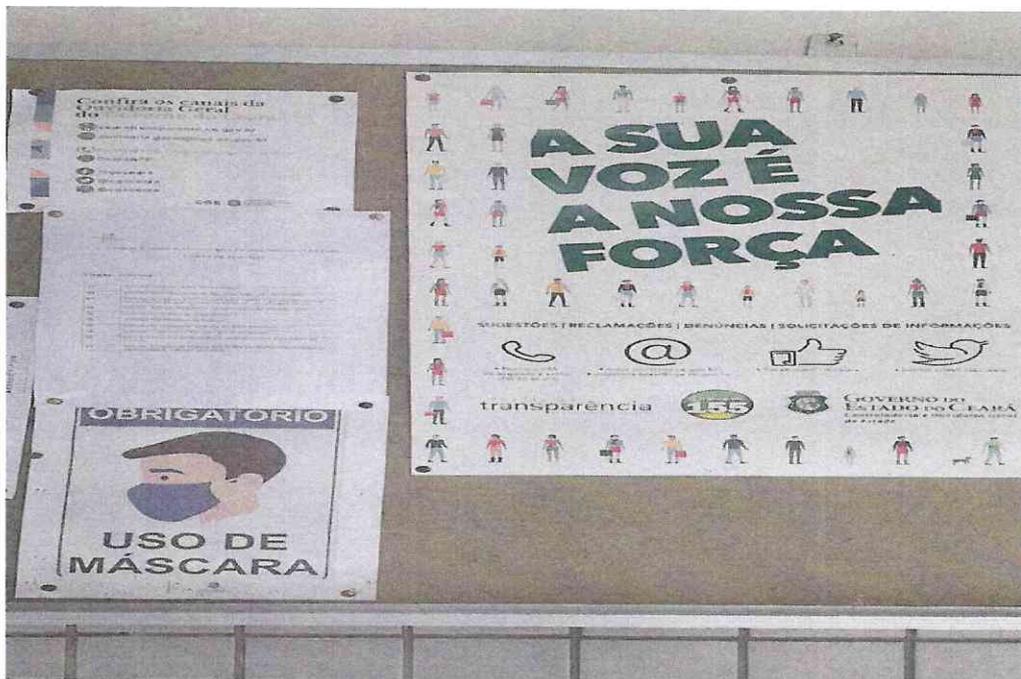


Foto 2 – Rampa de Acesso



Foto 3 – Entrada

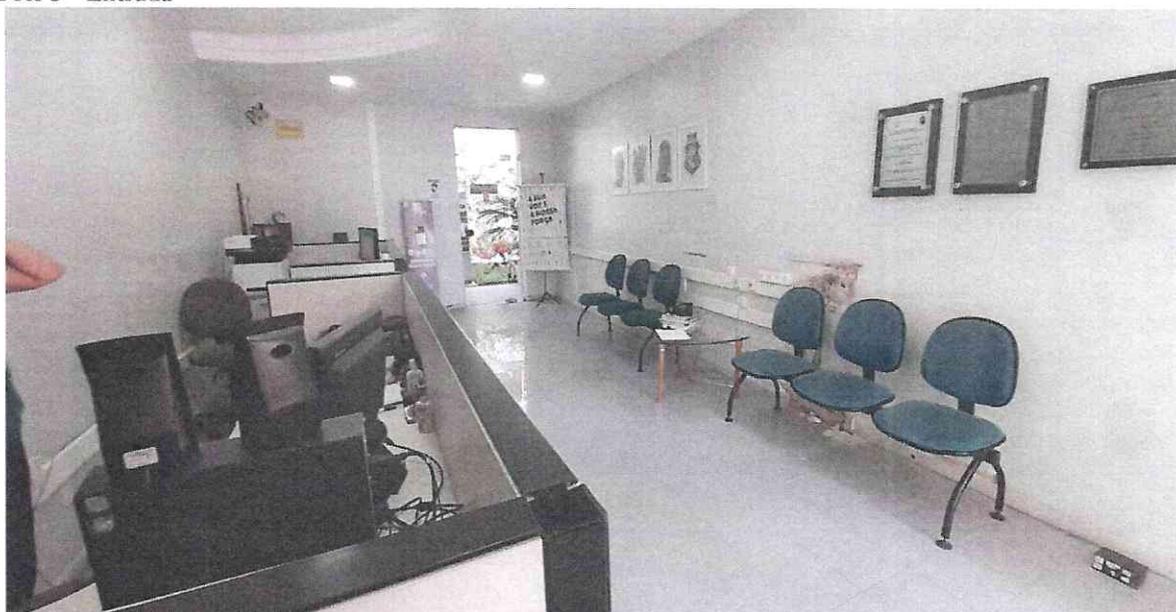


Foto 4 – Painel de Sinalização



Foto 5 – Corredor de Acesso



Foto 6 – Painel de Informações

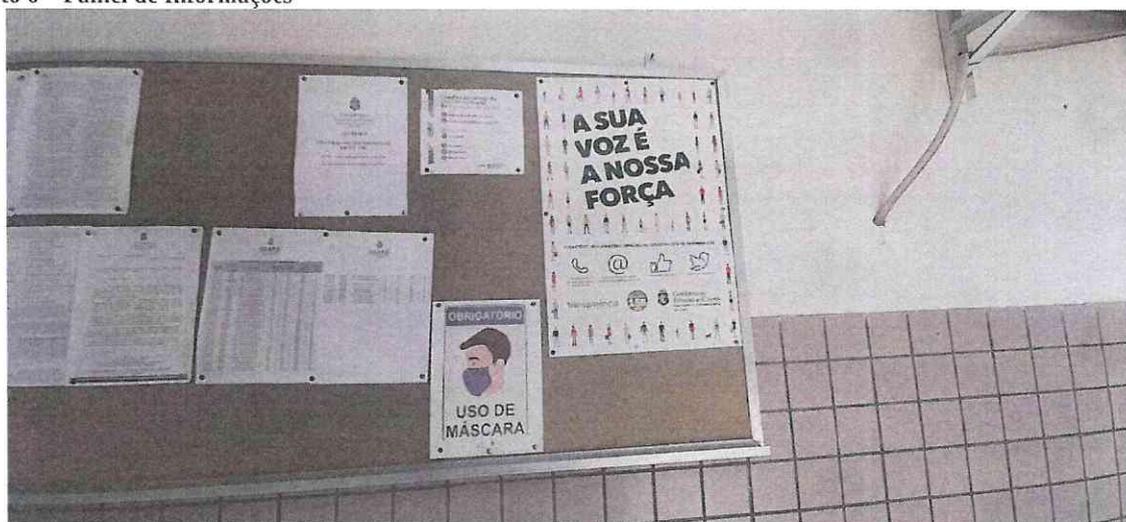


Foto 7 – Sala da Ouvidoria

