Relatório de Gestão de OUVIDORIA



2022









Ouvidoria da FUNCEME

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





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

Luís César Pinho Diretor Administrativo - Financeiro

Ana Célia Cristino Belchior Martins Ouvidora Setorial

Adriana Maria Rebouças do Nascimento Ouvidora Suplente

1 - INTRODUÇÃO

O presente relatório apresenta as ações desenvolvidas pela Ouvidoria da Fundação Cearense de Meteorologia e Recursos Hídricos — Funceme, correspondentes ao período de janeiro a dezembro de 2022, cujos dados e informações de 2022 referentes às manifestações dos cidadãos foram obtidos no Portal do Ceará Transparente no dia 25 de janeiro de 2023.

O ano de 2022 despontou com a pandemia do coronavírus sob controle, sinalizando para um cenário em processo de normalidade. Em relação às manifestações do cidadão e ao número de visitantes na Instituição, houve um crescimento considerável. Desse modo, as atividades aqui discorridas contemplam uma análise específica das manifestações recebidas por esta Ouvidoria, provenientes majoritariamente dos cidadãos cearenses. As manifestações são vistas sob diferentes aspectos, destacando suas tipificações e assuntos, seu qualitativo e quantitativo e sua resolutividade, bem como o tempo médio de resposta e a satisfação dos usuários. 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, procedendo-se ao estudo de períodos mais extensos com forte tendência às 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. 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.

Cabe destacar que a Ouvidoria no Estado do Ceará, é um canal de comunicação, imparcial e independente, consolidado como instrumento de democracia participativa. Sendo assim, a ouvidoria atua como canal de intermediação do processo de participação popular, que possibilita o cidadão contribuir com as políticas públicas e avaliação do serviço prestado pela Instituição. A Ouvidoria funciona, portanto, como instrumento de gestão que apresenta sugestões, recomendações, reclamações, elogios e solicitações de informações feitas pelo cidadão.

A rede de ouvidoria do Poder Executivo do Estado do Ceará no ano de 2022 possou a ser composta por 62 ouvidorias. Sua função, estabelecida há um tempo considerável, foi 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, das Portarias nº 52/2020 e nº 97/2020, da Instrução Normativa nº 01/2020, do Decreto nº 34.697/2022 relativo a Carta de Serviços, 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://cearatransparente.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 2022, 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 2022. 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 09 – "Elaborar, periodicamente relatórios resumidos de ouvidoria, contemplando uma síntese das manifestações recebidas no período e encaminhá-los à área de planejamento e à Direção do Órgão ou Entidade, em conformidade com o art.27, IX do Decreto Estadual Nº 33.485/2020."

Providência: Como geralmente temos poucas manifestações de ouvidoria durante o ano, estão sendo elaborados semestralmente relatórios simplificados conforme orientação apresentada. Ressaltamos, também, que as manifestações recebidas não obedecem uma frequência mensal.

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 atendimento registrados na Carta de Serviços ao Usuário, em consonância com a Lei Nacional nº 13.460/2017."

Providência: Passamos a realizar uma pesquisa de satisfação para os serviços realizados na Carta de Serviços com formulários distintos, um para as visitas técnicas e outro para os demais serviços. Esses formulários encontram-se no anexo III e o resultado está publicado na página de Acesso à Informação da Funceme.

3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

As manifestações, cujos atendimentos foram realizados pela Ouvidoria da Funceme no ano de 2022, são 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. São apresentados aspectos referentes aos itens a seguir:

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

3.1. Total de Manifestações do Período

O total de manifestações verificado nos últimos quatro anos, correspondente ao período de 2019 a 2022 são apresentados no quadro e gráfico nesta seção.

Inicialmente, conforme foi apresentado em relatórios anteriores, observa-se um aumento considerável, aproximadamente 92,31% nas manifestações de 2022 em relação a 2021, 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 e considerando também a normalidade dos atendimentos e recebimentos dos alunos na Instituição com a redução dos casos da Covid-19.

A partir de 2022, percebeu-se um crescimento, 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, central 155, dentre outros, as quais não são contabilizadas.

Conforme explicitado anteriormente e apresentado a seguir, observou-se um crescimento considerável, aproximadamente de 92,31% nas manifestações de 2021 em relação a 2022, aumento esse que também pode ser atribuído ao crescimento do interesse do cidadão pelos produtos/serviços da Funceme.

Especificação	2019	2020	2021	2022
Total de manifestações	28	19	11	21

Gráfico de Manifestações Quadriênio

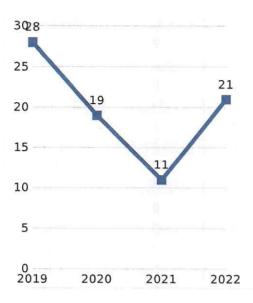
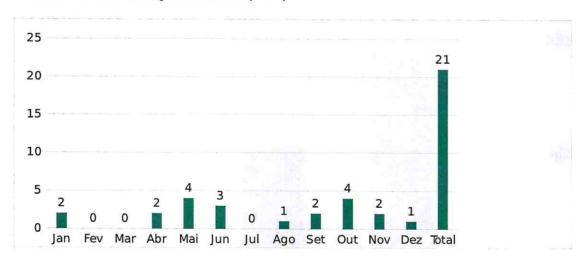


Gráfico de Manifestações Mensais (2022)

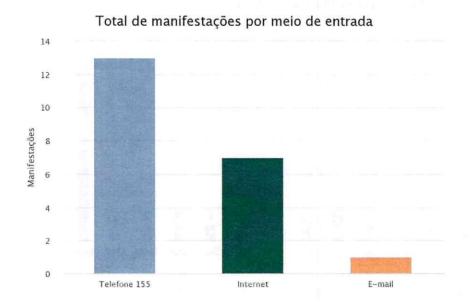


Em relação a distribuição das manifestações durante o ano de 2022 verificou-se um incremento maior nos meses de maio e se repetindo em outubro, o que pode ser justificado pela necessidade de acompanhamento do monitoramento da quadra chuvosa e das visitas técnicas dos alunos em aula de campo na Instituição.

3.2. Manifestações por Meio de Entrada

Nesta seção é apresentada uma tabela comparativa dos anos de 2021 e 2022 e logo após os gráficos de manifestações por meio de entrada de 2022.

	: Meio de		
Meios	2021	2022	Variação%
Telefone 155	2	13	550,00%
Internet	8	7	- 12,50%
Presencial	0	0	0,00%
CearáApp	0	0	0,00%
Telefone Fixo	0	0	0,00%
E-mail	0	1	100,00%
Caixa de Sugestões	0	0	0,00%
Facebook	1	0	0,00%
Reclame Aqui	0	0	0,00%
Instagram	0	0	0,00%
Twitter	0	0	0,00%
Carta	0	0	0,00%
Atendimento Virtual	0	0	0,00%
Whatsapp	0	0	0,00%



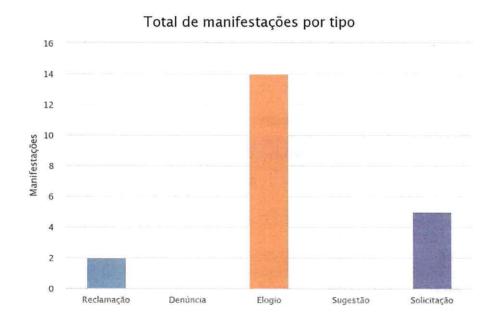
Os números apresentados refletem que o usuário manteve os meios de acesso e continua, talvez até por uma maior facilidade, priorizando o Telefone de número 155, para a

realização das manifestações, seguido pela internet. Embora o Facebook tenha sido utilizado em 2021, este ano não foi constatado o seu uso.

3.3. Manifestações por Tipo de Manifestação

Nesta seção é apresentada o gráfico de manifestações do ano de 2022 bem como a respectiva tabela comparativa dos anos de 2021 e 2022.

Tabela: Tipologia de Manifestações			
Tipos	2021	2022	Variação%
Reclamação	3	2	- 33,33%
Solicitação	2	5	150,00%
Denúncia	1	0	0,00%
Sugestão	0	0	0,00%
Elogio	5	14	180,00%



Foi verificada uma alteração na tipologia das manifestações em geral, destacandose que houve uma diminuição na quantidade de reclamações e um aumento de solicitações, além do acréscimo considerável nas manifestações do tipo elogio em relação a 2021.

3.3.1 Manifestações por Tipo/Assunto

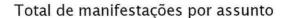
Foram apresentados diversos tipos de manifestações em que o assunto "elogio" se sobressaiu, o que revela que o cidadão está satisfeito com o trabalho realizado pela Instituição. Os elogios foram voltados ao servidor público/colaborador e aos serviços prestados pelo Órgão, em seguida temos o assunto "dados de previsão de tempo".

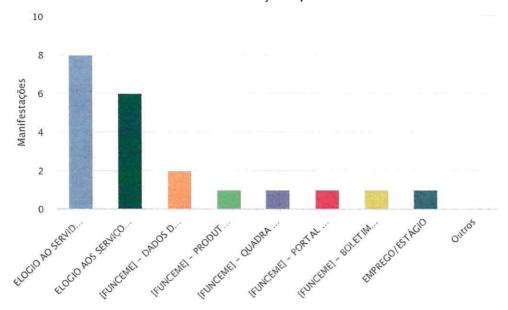
Destacamos, que foram atendidos todos os tipos de manifestações com rapidez e precisão a fim de proporcionar ao cidadão as informações requisitadas em tempo hábil.

	Tabela: Tipologia/Assunto	
Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	BOLETIM DIÁRIO DE CHUVAS	1
	PORTAL HIDROLÓGICO DO CEARÁ	1
Solicitação	DADOS DE PREVISÃO DO TEMPO	2
	EMPREGO/ESTÁGIO	1
	PRODUTOS E SERVIÇOS DO MEIO AMBIENTE	1
	QUADRA CHUVOSA/INVERNOSA	1
Denúncia		0
Sugestão	pull and except of them of the of	0
Elogio	ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	8
	ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	6

3.3.2 - Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Tabela:	Assunto/Sub-Assunto	
Assuntos	Assuntos/Sub-Assuntos	Total
BOLETIM DIÁRIO DE CHUVAS		1
PORTAL HIDROLÓGICO DO CEARÁ		1
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR		8
ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO		6
DADOS DE PREVISÃO DO TEMPO	SOLICITAÇÃO DE DADOS PLUVIOMÉTRICOS	2
EMPREGO/ESTÁGIO	ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS PARA ESTÁGIOS	1
PRODUTOS E SERVIÇOS DO MEIO AMBIENTE	MAPAS TEMÁTICOS (SOLOS, COBERTURA VEGETAL E USO DA TERRA, ÁREAS DEGRADADAS, ESPELHOS D'ÁGUA, ZONEAMENTO AMBIENTAL)	1
QUADRA CHUVOSA/INVERNOSA		1





Ainda em relação aos assuntos "Elogio ao servidor público/colaborador" e "Elogio aos serviços prestados pelo Órgão" que atingiram os maiores índices, constata-se que são decorrentes da realização do atendimento em tempo hábil ao cidadão e aos serviços prestados com o fornecimento de produtos e com a Visita Técnica à Instituição. Há de se considerar que os elogios refletem a satisfação do usuário com os serviços prestados, 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.

3.3.3 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto (COVID-19)

Não tivemos esse tipo de manifestação no ano de 2022.

3.4 - Manifestações por Programa Orçamentário

Tabela: Programas Orçamentái	rios
Programas	Total
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	21

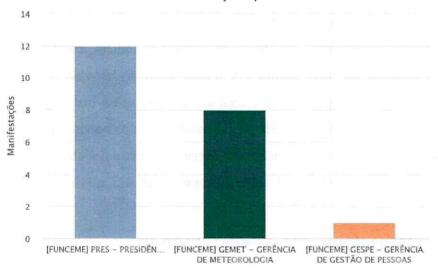
Na tabela relacionada a manifestação por Programa Orçamentário, foi verificado que as manifestações estão inseridas no Programa Gestão Administrativa do Ceará que

engloba aspectos gerais relacionados a Instituição e seus serviços e produtos oferecidos ao cidadão.

3.5 - Manifestações por Unidades Internas

Tabela: Unidades Internas	
Unidades	Total
PRESIDÊNCIA	12
GERÊNCIA DE METEOROLOGIA	8
GERÊNCIA DE GESTÃO DE PESSOAS	1

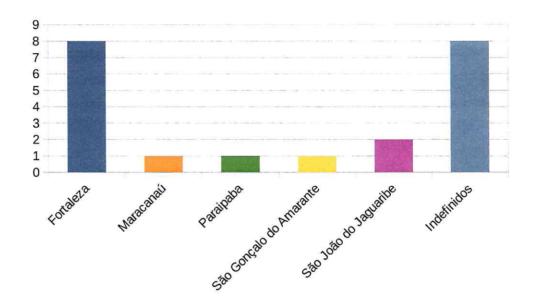
Total de manifestações por unidade



A Unidade Presidência caracterizou-se como a que mais recebeu manifestações no decorrer de 2022, seguida da Gerência de Meteorologia e da Gerência de Gestão de Pessoas.

3.6. Manifestações por Municípios

Tabela: Municípios			
Municípios	2021	2022	
Fortaleza	3	8	
Maracanaú	0	1	
Paraipaba	0	1	
São Gonçalo do Amarante	0	1	
São João do Jaguaribe	0	2	
Ipu	1	0	
Sobral	1	0	
Indefinidos	6	8	



Na apresentação do Gráfico dos Municípios, verificou-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". Quem apresentou o maior número de demandas na ouvidoria foi o município de Fortaleza e depois o município de São João do Jaguaribe, considerando um aumento em relação ao ano 2021.

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: 94% e Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria: 78%.

4.1. Resolubilidade das Manifestações

O prazo das Manifestações de Ouvidoria está regulamentado no Decreto nº. 33.485/2020. Entendem-se como manifestações respondidas no prazo, as respondidas em até 20 dias, ou no período de 21 a 30 dias, desde que estejam com seu prazo prorrogado. A Funceme 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 às manifestações recebidas em 2022. Assim obtivemos os seguintes índices:

- Índice de Manifestações Respondidas no Prazo = 100%
- índice de Satisfação do cidadão com a Ouvidoria = 92,5%

Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação

Situação	Quantidade de Manifestações em 2021	Quantidade de Manifestações em 2022
Manifestações Finalizadas no Prazo	engioment 11 ann o di	endentine value 21 and 21 and 22 and
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	0	0
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)		
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	0	0-
Total	11	21

Merece reforçar, que 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 envidados esforços para alcançá-la.

Assim em 2022, o cidadão passou a apresentar mais manifestações e os técnicos com o trabalho, de forma presencial, puderam ter uma maior dedicação às respostas das demandas encaminhadas ao Órgão.

Tabela: Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2021	Índice de Resolubilidade em 2022
Manifestações Finalizadas no Prazo	100%	100%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	%	%
Manifestações Pendentes no Prazo	%	%
Manifestações Pendentes fora do Prazo	%	%

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

Tabela: Tempo Médio de Resposta

Tempo Médio de Resposta 2021	4 dias	
Tempo Médio de Resposta 2022	2 dias	

Em 2022, o tempo médio de resposta foram de 2 dias com uma média superando o ano de 2021 que foram de 4 dias. Essa marca foi alcançada devido ao esforço em atender o cidadão de uma maneira mais ágil, meta pela qual foi sempre priorizada junto ao corpo técnico da Funceme com vista a uma melhor satisfação do usuário, evitando, assim, uma possível espera.

4.2. Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

No ano de 2022 com apenas 4 (quatro) respostas de pesquisa de satisfação, 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 92,50%.

A Ouvidoria tem se articulado para aumentar a quantidade de suas avaliações e pesquisa de satisfação dos usuários, a fim de melhorar esses índices. Apesar da aprovação do serviço, existe um esforço a ser investido, no sentido de implantar uma sistemática de avaliação mais consistente e representativa.

4.2.1 Índice Geral de Satisfação (Questionário Principal)

O índice é formado pelas perguntas A,B,C e D, conforme abaixo:

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	4,75
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,75
D. Com a qualidade da resposta apresentada	4,5
Média Média	4,63
Índice de Satisfação:	92,5%

Obs: Cálculo do Índice de Satisfação: Média perguntas ABCD*20.

4.2.2 Ações para melhoria do Índice de Satisfação

Com a redução dos casos de Covid-19 e com a maioria da população vacinada, a Funceme reabriu suas dependências para a visita técnica de estudantes de diversos níveis de escolaridade e durante essas visitas tivemos palestras sobre a Ouvidoria falando sobre o seu trabalho e a importância em responder a pesquisa de satisfação. Isso fez aumentar os elogios por parte das Escolas e Universidades e também as respostas na pesquisa de satisfação. Tivemos também a atualização da Carta de Serviços em 2022, para detalhar melhor os serviços ficando o entendimento de forma mais clara e simples. Com isso, esperamos que o cidadão responda mais a pesquisa de satisfação.

Total de Pesquisa respondidas	4
Total de manifestações finalizadas	21
Representação da Amostra	19,1%

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

4.2.3 -Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,25
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,75

5 – ANÁLISE DAS MOTIVAÇÕES DAS MANIFESTAÇÕES

5.1. Motivos das Manifestações

Os principais motivos relacionados às manifestações em 2022 foram alterados na sua classificação em relação aos anos anteriores, pois tivemos principalmente a manifestação do tipo "Elogio". Assim sendo, de forma sequencial em ordem numérica foram apresentados o tipo "Elogio" com os assuntos "Elogio ao servidor público" e "Elogio aos serviços prestados", seguido pelo tipo "Solicitação" com o assunto mais solicitado "Dados de previsão do tempo" e por fim o tipo "Reclamação". Assim, após os elogios, ainda houveram solicitações de informações técnicas específicas que sempre interessam ao cidadão sobre previsão do tempo, boletim diário de chuvas, produtos do meio ambiente,

hidrologia e quadra chuvosa/invernosa. Concluímos então que o cidadão reconhece a qualidade dos serviços prestados pelos servidores, fazendo elogios ao trabalho por eles realizado.

5.2. Análise dos Pontos Recorrentes

Excetuando o tema elogios aos servidores e aos serviços prestados do órgão, as manifestações do cidadão continuam retratando as solicitações diárias da população, como previsão do tempo, boletim diário de chuvas, produtos do meio ambiente, hidrologia e quadra chuvosa/invernosa. Por se tratar de um dado recorrente, a Instituição dispõe de forma tempestiva dessas informações, o que permite atender da melhor forma possível e imediata ao cidadão.

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

As manifestações em sua maioria foram dirigidas à Presidência e à Gerência de Meteorologia, e estavam relacionadas às informações técnicas como boletim diário de chuvas, dados sobre previsão do tempo, quadra chuvosa, precipitação pluviométrica, produtos e serviços, as quais foram prontamente respondidas e detalhadas ao cidadão.

Tão logo são recebidas essas manifestações, elas 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 de modo satisfatório ao atendimento 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 pelos serviços prestados 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 o ano de 2022, e no empenho em atender aos cidadãos através de canais de ouvidoria.

No ano em referência a Ouvidoria contribuiu de forma significativa 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.

Outra conquista alcançada foi a elaboração do Relatório de Ouvidoria 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.

Convém ressaltar o apoio da Gestão Superior da Funceme quanto a participação da Ouvidora titular e suplente no XXV Congresso Brasileiro de Ouvidores/ Ombudsman ABO-CE, realizado em Fortaleza. O evento foi muito importante para a atualização de informações e para a qualificação profissional, propiciando a melhoria contínua dos serviços executados pela Ouvidoria.

Cabe ainda destacar a melhoria das instalações físicas da sala da Ouvidoria, a qual recebeu nova climatização, tornando, assim, o ambiente mais agradável, com o objetivo de atender melhor o cidadão.

7 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

Na qualidade de órgão central do Sistema Estadual de Ouvidoria, a CGE promoveu 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 31 eventos relacionados à área de Controle Social, na busca de uma melhor capacitação. A participação nos eventos foi do tipo virtual e presencial. A seguir enumeramos os eventos aos quais a Ouvidoria esteve presente:

Nº	MÊS	EVENTO	DATA	HORÁRIO	MODALIDADE
01	Janeiro	- I Cronograma de Visita Técnica na FUNCEME: Avaliação Setorial de Ouvidoria. Esta visita e referente ao ano 2021. Foi encaminhado o questionário da visita às 16: 32 hs do dia 18/01/22 -CGE	18/01/22	15:30 às 16:00	Online
02	Fevereiro	- Curso: Inteligência Emocional e Trabalho em Equipe: EGPCE	15/02/22 á 18 de 03/22	09:30 às 12:00	Online
	uto .	- I Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social- CGE/EGPCE -Célula de Gestão em Ouvidoria	23/02/22	9:00 às 12:00	Online
03	Março	- Solenidade de comemoração do dia do Ouvidor- Assembleia Lesgislativa- CGE-ABO	16/02/22	18:30 às 20:30	Presencial
		- Projeto: I Tira dúvidas: Tema: Assunto de Ouvidoria CGE:Coord. Jean Lopes	22/03/22	14:30 às 15:30	Online
04	Abril	- Oficina Orientação de Categorização das Demandas Especiais de Ouvidoria- Hospital Mental Prof: Frota Pinto – HSM Fortaleza-	05/04/22 á 06/04/22	9:00 às 12:00	Online
41. 11.0		- II Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social- CGE/EGP -Célula de Gestão em Ouvidoria	20/04/22	09:00 às 12:00	Online
ly m		- Reunião de Alinhamento das Demandas do Canal Reclame Aqui. CGE	27/04/22	14:00 às 14:30	Online
elit.	neze _o jan Si	- Participação: "Solenidade da Entrega da Medalha Prêmio Ambientalista "Joaquim Feitosa" A Funceme.	28/04/22	14:00 às 18:00	Assembleia Legislativa Auditório: Dep. Murilo Aguiar- Presencial
05	Maio	- Palestra: " O Papel do Controle Interno na Governança da Gestão Pública".Coord. Sr. Marcelo de Sousa -CGE	03/05/22	09:00 às 11:30	Auditório FUNCEME
		- I Encontro de Ouvidorias Públicas: Região do Crateús/ Inhamuns- Associação Brasileira de Ouvidores - Seção Ceará (ABO -Ce)	04/05/22	09:00 às 13:00	Online
4		- Projeto: II Tira Dúvida Tema: Assunto de Ouvidoria Coord: Jean Lopes	24/05/22	15:00 às 16:00	Online

	Laboração. CGE-EGP - Curso: Inteligência Emocional Gestão Inteligente:Conhecendo Você CGE EGPCE - Curso Inteligência Emocional: Dimensões da Inteligência Emocional Razão e Emoção CGE-EGPCE - Curso: Inteligência Emocional Gestão Inteligente: Dimensões da Inteligência Emocional Razão e Emoção. CGE-EGPCE	Módulo I: 13 à 15/06/22 Módulo II 27 à 30/06 e 01/07/22	09:00 às 12:00	Online
	CGE-EGPCE - Curso: Inteligência Emocional Gestão Inteligente: Dimensões da Inteligência Emocional	27 à 30/06 e		
			12:00 e 13:00 às 17:00	Online
	- III Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social-CGE /EGP	29/06/22	09:00 às 12:00	Forma Híbrida
gosto	- Curso Atualização em Ouvidoria -Sistema de Controle Interno do Poder Excecutivo	Módulo II 8,9,10,11 e 12/22	09:00 às 12:00	Forma Virtual
	- Fórum Permanente do Controle Interno Tema: "Analise de dados aplicàvel do sistema de controle interno do Poder executivo."	12/08/22	09:00 às 12:00	Presencial
	- Curso de Mediação de Conflitos em Ouvidoria	Módulo I 17 à 19/08/22	08:00 às 12:00	
		Módulo II 22 à 23/08/22	08:00 às 12:00	Online: Virtual
	- IV Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social-CGE /EGP -Célula de Gestão em Ouvidoria	24/08/22	09:00 às 12:00	Local: Auditório – CEG - Presencial
embro	-Oficina -Orientação e Categorização de Manifestação Especial em Ouvidoria.	05 à 06 /09/22	09:00 às 12:00	Online: Virtual
	- Curso Atualização em Ouvidoria Inteligência Emocional com foco na Ouvidoria	Módulo III 12 à 16/09/22	09:00 às 12:00	Online
	-Curso de Tratamento e Técnica de Apuração de Denúncias -Tratamento e técnicas aplicadas nas Denúncias	Módulo I 21 à 23/09/22	09:00 às 12:00	Online
		Inteligência Emocional com foco na Ouvidoria -Curso de Tratamento e Técnica de Apuração de Denúncias -Tratamento e técnicas aplicadas nas Denúncias	-Curso de Tratamento e Técnica de Apuração de Denúncias Módulo I 21 à 23/09/22	Inteligência Emocional com foco na Ouvidoria 12 à 16/09/22 12:00 -Curso de Tratamento e Técnica de Apuração de Denúncias -Tratamento e técnicas aplicadas nas Denúncias

09	Outubro	- Curso Atualização em Ouvidoria		_ np sgvar	p m
		-Padronização do Processo de Ouvidoria	Módulo IV 03 à 07/10/22	09:00 às 12:00	Online
	8 150	- Curso de Tratamento e Técnica de Apuração de Denúncias			ı
	Sor	 - A Apuração de Denúncias no âmbito do Sistema de Correição - Processo de Apuração de Transgressão ética de Assédio Moral 	Módulo II 13 e 14 /10/22 Módulo II 18 a 21/10/22	09:00 às 12:00 09:00 às 12:00	Online Online
		- V Reunião da Rede de Fomento ao Controle Interno Social	26/10/22	09:00 às 12:00	Presencial e Virtual
10	Novembro	- XVI Encontro Estadual de Controle Interno: Tema: "Controle Interno Conectando Redes em Ambientes Complexos" CGE	09/11/22	08:00 às 18:00	Centro de Eventos- Presencial
	Common construction	-XXV Congresso Brasileiro de Ouvidores/ Ombudsman ABO-CE	09 à 11/11/22	19:00 às 11:30 08:00, 12:00 e 13:30 às 18:00	Centro de Eventos Fortaleza-Ce
	Acres 1	- Oficina de Construção do Relatório	28/11/22	09:00 às 12:00	Online
11	Dezembro	VI Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social	14/12/22	09:00 às 12:00	Online

8 - CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO E AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS

- 1. A Carta de Serviços da Funceme encontra-se atualizada e foi revisada em novembro de 2022.
- 2. Estão elencados os 25 serviços, atualizados e cadastrados utilizando a linguagem simples conforme os compromissos e padrões de qualidade no que tange à prestação do serviço público do Estado.
- 3 . Os serviços na sua maioria são digitais, ou seja, 24 serviços digitais, e apenas 1 serviço é semidigital, onde a solicitação do serviço é feita de maneira digital e a sua execução é realizada de maneira presencial, como é o caso da Visita Técnica à Funceme.
- 4. No ano de 2022, foram apresentadas 21 manifestações de ouvidoria referentes aos tipos de serviço da Funceme, como elogios, solicitações e reclamações. Além dessas

manifestações, foram solicitados serviços pelo Ceará Transparente, por meio de e-mails e grupos da Funceme totalizando mais de 200 solicitações da Carta de Serviços.

5. No ano de 2022, foram avaliadas 14 Visitas Técnicas dos estudantes de escolas e universidades e alguns serviços referentes à solicitação de laudos técnicos, relatórios pluviométricos, boletins de chuvas, informações hídricas, de meio ambiente e meteorológicas em geral. Para realizar as avaliações foram utilizados os formulários que se encontram no Anexo III.

9 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Em 2022, a Ouvidoria realizou um trabalho maior de divulgação, evidenciando os seus meios de acesso ao usuário interno e externo, tanto em palestras, como na sua sala, quanto por telefone ou pela plataforma "Ceará Transparente" que pode ser acessada pelo site da Funceme e da CGE. Alguns detalhamentos dessas boas práticas estão no Anexo I deste relatório.

Quanto a divulgação dos relatórios anuais da Ouvidoria, estes encontram-se publicados no site institucional no link http://www.funceme.br/?page_id=6058.

A Ouvidoria continuou dedicando maior atenção a identificação visual, colocando mais cartazes nos flanelógrafos e placas de sinalização nos corredores da Instituição garantindo o fácil acesso ao cidadão. A Sala da Ouvidoria continua, portanto, totalmente estruturada para receber as pessoas que desejam fazer sua manifestação presencial com tranquilidade. Tivemos uma reforma na climatização da respectiva sala, tendo sido instalado um novo ar condicionado para um melhor atendimento ao cidadão.

Paralelo as atividades supramencionadas de boas práticas, visando a disseminação da Ouvidoria, a Ouvidora da Funceme participou de vários eventos e visitas as quais apresentassem uma oportunidade de maior conhecimento e divulgação do seu trabalho. Nesta perspectiva, foram realizadas visitas, participação em eventos, especificados a seguir:

1. No dia 11 do fevereiro de 2022, a ouvidora visitou o Radar da Funceme que fica localizado na UECE, a fim de conhecer e compreender melhor o seu funcionamento.

Aparelhos de Monitoramento do Radar Banda-X Prédio do Radar na UECE, Convênio com a





2. No dia 22 de fevereiro, participou da I Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social pela Controladoria Geral do Estado de 2022. Este evento aconteceu de forma virtual.

Participação da Ouvidora da Funceme



- 3. No dia 24 de fevereiro e no dia 11 de abril, participou da cerimônia de posse de novos servidores públicos da Funceme que foram aprovados no concurso de 2018. O evento ocorreu no auditório e estiveram presentes: o Presidente, Dr. Eduardo Sávio, o Diretor Técnico, Dr. Hoilton Rios, o Diretor Administrativo-Financeiro, Dr. Luis César Pinho, e os servidores das áreas técnica e administrativa.
- 4, Participou da solenidade presencial do Dia do Ouvidor que foi realizada na Assembleia Legislativa em 16/03/2022. O presidente em exercício Evandro Leitão saudou em plenário a presença da Ouvidora da Fundação Cearense de Meteorologia e Recursos Hídricos da Funceme.



- 5, Participou na II Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social, que foi realizada no dia 20/04/22. Na ocasião, a CGE apresentou um excelente plano de capacitação para os profissionais que atuam nas ouvidorias setoriais do Estado para o ano de 2023. Verifica-se que estas capacitações são altamente produtivas e que a CGE está sempre disponível em contribuir para o desenvolvimento das ouvidorias.
- 6. Conforme solicitado pela CGE, em 22/04/22, foi respondida e enviada a Pesquisa de Sondagem Estrutura e Funcionamento das Assessorias de Controle Interno e Ouvidoria, e no dia 26 do mesmo mês foi respondida a pesquisa de satisfação da CGE.
- 7. Apoiou à Palestra "O papel do controle interno na governança da gestão pública", ministrada pelo auditor Sr. Marcelo Sousa Monteiro da CGE, realizada no dia 03/05/2022 no auditório da Funceme para todos os seus funcionários.



CGE promove palestra para profissionais da Funceme sobre a importância do controle interno na administração pública.

8. Em maio de 2022, a Funceme reabriu suas dependências para a visitação técnica de estudantes de universidades e escolas públicas e particulares. O retorno aconteceu no dia 05/05/2022 com a visita de 19 alunos e um professor do Instituto Federal do Ceará (IFCE) para conhecer sobre as áreas de Meteorologia, Meio Ambiente e Recursos Hídricos. Nas diferentes visitas, a Ouvidoria fez uma apresentação falando sobre seu papel e sua importância para a sociedade. Na ocasião foi entregue aos alunos uma listagem dos canais de Ouvidoria e foram orientados como poderiam fazer as manifestações nos canais de Ouvidoria Geral do Estado do Ceará. Esta ação de boas práticas encontra-se no Anexo I.



9. Em 25 de maio de 2022, a ouvidora participou de reunião na Sede da ouvidoria do Ministério Público do Ceará — MPCE com a procuradora e ouvidora Dra. Isabel Porto. Na pauta da reunião foi abordado o funcionamento dos processos de pessoas com problemas de saúde grave e como pode ser orientado o cidadão a procurar os seus direitos. Uma reunião bastante esclarecedora, facilitando o trabalho como Ouvidora numa demanda que tem sido crescente.

10. Em continuidade com as visitas técnicas, a Funceme recebeu, no dia 02/06/2022, 56 alunos e 4 professores do Colégio Joaquim Barroso Neto do ensino fundamental e no dia 23/06/2022 recebeu 28 alunos do ensino médio do Colégio Adauto Bezerra. A ouvidora da Funceme ministrou palestra sobre a ouvidoria. Vale salientar que os alunos são de outro nivel de escolaridade, diferente do Instituto Federal do Ceará — IFCE, mas que também é importante conhecer a ouvidoria. No ano de 2022, tivemos 33 visitas num total de 589 alunos.

Colégio Joaquim Barroso Neto





Colégio Adauto Bezerra





11. No dia 6 de junho, a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) com o apoio da (EGP), iniciou o Curso Atualização da Certificação em Ouvidoria — 2022. O objetivo da capacitação foi atualizar os ouvidores públicos, ouvidores substitutos e integrantes das ouvidorias setoriais ofertando novos módulos de complementação do conteúdo programático para os cursistas que possuem certificação em ouvidoria. Diante do exposto, a ouvidora da Funceme, Ana Célia C. Belchior Martins, que já possui o Curso de Certificação em Ouvidoria, realizou esta complementação para desenvolver melhor suas atividades no contexto da mesma. Este curso foi dividido em quatro módulos, da seguinte forma: I em junho, II em agosto, III em setembro e o IV em outubro.



12, Como boas práticas citamos ainda a elaboração do boletim da ouvidoria onde são enumerados todos os elogios aos servidores e colaboradores recebidos pelo Ceará Transparente, relacionados de Janeiro a Dezembro/22. Posicionado nos painéis próximo a sala de ouvidoria são, ainda, enviados por e-mail para o conhecimento de todos os gestores da Instituição. No final do ano de 2022, atualizamos novamente este painel com cartolinas verdes formando uma árvore de Natal, adaptando-o ao clima de Natal existente.

13. Durante o ano de 2022 foram enviados periodicamente dados informativos da Funceme para a Central 155. O objetivo é para que os operadores da Central estejam sempre informados sobre a instituição e poder orientar melhor o cidadão quando for necessário.

14. Participou no dia 18/07/2022 da Sessão Solene de Posse e Exercício da Procuradora de Justiça Dra. Loraine Jacob Molina no cargo de Ouvidora - Geral do MPCE (Mandato 2022/2024).



- 15. Participação da ouvidoria e da equipe do Controle Interno da Funceme no 48° Fórum Permanente do Controle Interno com o tema: "Análise de dados aplicável ao sistema de controle interno do poder executivo". O mesmo foi realizado no dia 12/08/2022 de forma presencial no auditório da SEPLAG com a organização da CGE.
- 16. No dia 28 de setembro, a ouvidoria da Funceme teve uma reunião com o Assessor de imprensa da Funceme para discutir novos trabalhos de divulgações interna sobre o funcionamento da ouvidoria. Essa ação foi muito importante para a nossa ouvidoria.
- 17. A equipe de ouvidoria da Funceme, Ana Célia C. B. Martins e Adriana Maria Rebouças do Nascimento, participou nos dias 09, 10 e 11 de novembro do XXV Congresso Brasileiro de Ouvidorias/ Ombudsman, realizado em parceria com a ABO-CE, no auditório "João Frederico Ferreira Gomes" na Assembleia Legislativa do Estado do Ceará, na cidade de Fortaleza-CE, totalizando 18 horas de atividades. Este evento contou com a participação de quase trezentos ouvidores incluindo as ouvidorias de empresas públicas e particulares de todo o Brasil.







18. No dia 08/12/2022, a Comissão Setorial de Ética Pública e a Ouvidoria da Funceme contaram com a participação de técnicos da CGE para um breve debate sobre o Sistema de Ética do Poder Executivo Estadual, conduzido pelo auditor da CGE, Tiago Peixoto Feliciano, e sobre a Estrutura de Funcionamento do Sistema Estadual de Ouvidoria,

conduzido pelo técnico da CGE e Vice-Presidente da ABO-CE, Jean Lopes dos Santos, no auditório desta Instituição. Esses debates foram organizados pelo gerente de Recursos Humanos, Renato Pinheiro Nunes, e pela Ouvidora, Ana Célia C. Belchior Martins. Logo após as apresentações, os palestrantes visitaram a Sala da Ouvidoria.







Por fim, ressalta-se que todas as manifestações de ouvidoria da Funceme no ano de 2022 foram respondidas no tempo previsto, sem necessidade de prorrogação, as quais foram satisfatórias ao cidadão.

10 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

Atender bem o cidadão constitui a meta primordial do corpo técnico/administrativo e da Ouvidoria, bem como da gestão superior da Funceme. Para tanto, se faz necessário 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.

Desse modo, 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 no 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 2022, conforme mencionado anteriormente, houve um aumento considerável quanto ao acesso do usuário. Durante os meses de janeiro a dezembro de 2022, a Ouvidoria atendeu as manifestações tanto de forma presencial como virtual, satisfazendo, assim, às necessidades do cidadão, tendo como objetivo principal a melhoria contínua do atendimento, com qualidade e presteza, através do trabalho que é realizado internamente com todo corpo técnico, científico e administrativo.

Os canais de acesso disponibilizados ao cidadão para contato com a Ouvidoria da Funceme são os seguintes: telefone: (85) 3101-1088; e-mail: ouvidoria@funceme.br; Endereço: Av. Rua Barbosa, 1246, Aldeota - CEP: 60115-221-Fortaleza-CE. Atendimento Central 155 (Gratuito).

11 - SUGESTÕES DE MELHORIA

Tendo em vista o desenvolvimento do presente relatório, vale salientar que a sua elaboração é um tanto complexa, e com requisitos que geram dificuldades em sua execução, o que já vem sendo evidenciado desde o ano de 2019.

Uma outra sugestão consiste em que seja colocada no organograma institucional o setor de ouvidoria para que a setorial seja mais reconhecida. É importante que haja mais mobilização da CGE junto com os gestores, o governador e os secretários dos devidos órgãos nos quais precisam ser enquadrados.

Na oportunidade, agradecemos 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 Ouvidora Setorial

12 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

De posse do conhecimento do Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria da Funceme, relativo ao período de 2022, 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, 09 de Março de 2023.

Eduardo Savio Passos Rodrigues Martins

Presidente

ANEXO I - APRESENTAÇÃO BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social

1. Título da Prática/Ação:

Palestra sobre o papel e a importância da ouvidoria para o cidadão, como realizar uma manifestação e seus canais de comunicações.

2. Período de realização da Prática/Ação:

A ação aconteceu nas visitas técnicas dos alunos de escolas e universidades. A primeira aconteceu no dia 05 de maio de 2022.

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 de orientar os alunos como deve ser feito uma manifestação de ouvidoria e ao mesmo tempo falando sobre o seu papel e importância para a sociedade. Foram apresentados todos os canais nos quais podem ser feitas as manifestações.

4. Descrição da Ação/Prática:

Com o objetivo de informar o cidadão a importância de uma manifestação em ouvidoria, foram apresentados todos os canais de ouvidoria.

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

Foram feitas várias reuniões com os gerentes dos setores sobre as apresentações da ouvidoria.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:

A conscientização do cidadão para fazer suas manifestações de forma segura.

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

Ampliação do número de nossas manifestações durante o ano 2022.

ANEXO II – FOTOS DA OUVIDORIA DA FUNCEME

Foto 1 - Rampa de Acesso



Foto 2 - Entrada



Foto 3 – Painel de Sinalização



Foto 4 - Corredor de Acesso



Foto 5 – Painel de Informações



Foto 6 - Sala da Ouvidoria





ANEXO III – FORMULÁRIOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Tipo 1 – Para os serviços da Carta de Serviços exceto Visita Técnica

Formulário de Pesquisa de Satisfação

Colabore, coopere, sua participação é muito importante para melhoria dos nossos serviços e para sua satisfação.

Nome (opcional)			
E-mail (opcional)			
 1 - De modo geral, como você avalia a qualidade dos serviços prestados pela Funceme?* () Excelente () Muito bom () Bom () Razoável () Ruim 			
 2 - As informações prestadas conseguiram atender à sua solicitação?* () Totalmente () Parcialmente () Não atendeu 			
 3 - Qual seu grau de satisfação em relação às informações/serviços prestados?* () Muito satisfeito () Satisfeito () Indiferente () Insatisfeito () Muito insatisfeito 			
4 - Qual o serviço da Funceme que você mais utiliza?*() Recursos hídricos() Recursos ambientais			
() Meteorologia() Outro:			
Para um melhor atendimento, apresente suas sugestões/críticas/elogios.			

Tipo 2 - Para o serviço de Visita Técnica que está na Carta de Serviços

Instituição Visitante: Responsável pela visita:

Formulário de Pesquisa de Satisfação de Visita Técnica

É com muita satisfação que a Funceme recebe seus visitantes. Para tornar o atendimento cada vez melhor, realizamos essa pesquisa de satisfação e agradecemos por responder.

Data: Horário:
E-mail:
Telefone de contato:
Sobre o evento, dê sua opinião sobre cada tópico marcando a opção desejada. Você também pode, se preferir, justificar nas linhas abaixo a opção escolhida.
1 - Via de Contato com a Funceme: () E-mail () Formulário do site () Telefone () Pessoalmente
2 - Organização do evento/Apoio logístico: () Surpreenderam/Excelente () Atenderam Muito Bem/Ótimo () Atenderam/Bom () Falharam/Ruim () Justificativa:
3 - Metodologia: () Surpreenderam/Excelente () Atenderam Muito Bem/Ótimo () Atenderam/Bom () Falharam/Ruim () Justificativa:
4 - Equipamentos utilizados: () Surpreenderam/Excelente () Atenderam Muito Bem/Ótimo () Atenderam/Bom () Falharam/Ruim () Justificativa:

5 - Relacionamento dos técnicos (palestrantes) com os visitantes:

() Surpreenderam/Excelente () Atenderam Muito Bem/Ótimo () Atenderam/Bom () Falharam/Ruim () Justificativa:	
6 - Domínio dos temas apresentados: () Surpreenderam/Excelente () Atenderam Muito Bem/Ótimo () Atenderam/Bom () Falharam/Ruim () Justificativa:	Sent Man - the district should be a sent of the sent o
	n depart alter - trip obligange o de la magne et en la della
8 - Carga horária: () Surpreenderam/Excelente () Atenderam Muito Bem/Ótimo () Atenderam/Bom () Falharam/Ruim () Justificativa:	
9 - Objetivo da visita atendido: () Surpreenderam/Excelente () Atenderam Muito Bem/Ótimo () Atenderam/Bom () Falharam/Ruim () Justificativa:	
 10 - Minha participação: () Surpreenderam/Excelente () Atenderam Muito Bem/Ótimo () Atenderam/Bom () Falharam/Ruim () Justificativa: 	
Aqui você poderá colocar suas sugestões/crít visita:	icas/reclamações ou elogios referente à sua

Esperamos que a sua visita à Funceme tenha sido proveitosa e que os esclarecimentos técnicos sobre o nosso trabalho possam ajudá-los.