

Relatório de Gestão da Ouvidoria da FUNCEME

OUVIDORIA DO CEARÁ

2023

Fundação Cearense de Meteorologia e Recursos Hídricos(Funceme)
Ouvidoria: Email: ouvidoria@funceme.br - Fone: (85) 3101-1098

Av. Rui Barbosa, 1246 - Aldeota CEP: 60115-221
Fortaleza - CE Fone: (85) 3101-1088 - www.funceme.br
Instagram: @funceme - **Twitter:** @funceme



1 - EXPEDIENTE

Presidente - Eduardo Sávio Passos Rodrigues Martins

Ouvidora Setorial - Ana Célia Cristino Belchior Martins

Ouvidora Suplente - Sandra Maria Maia Costa

2 - 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 2023, cujos dados e informações se referem às manifestações dos cidadãos, tendo sido extraídos do Portal do Ceará da Transparência, no dia 5 de janeiro de 2024.

Houve uma queda considerável em relação ao ano de 2022, referente às manifestações do cidadão e ao número de visitantes na Instituição. As atividades aqui discurridas contemplam uma análise específica dessas manifestações, vistas sob diferentes aspectos, destacando suas tipificações e assuntos, os aspectos 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 do ano de 2023, 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 à qual essa Ouvidoria está vinculada, foi criada em 18 de setembro de 1972, pela Lei n.º 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 n.º 11.380 (DOE 17/12/87), teve seu nome modificado 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, comprometimento profissional, ética, 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, atua como canal de intermediação do processo de participação popular, que possibilita ao cidadão contribuir com as políticas públicas, avaliando os serviços prestados 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 em referência, passou a ser composta por 67 ouvidorias, funcionando como instrumento de gestão, apresentando sugestões e recomendações, fomentando a qualidade, a ética e a transparência dos serviços públicos, como forma de retroalimentar o processo de gestão e decisão governamental. Sua função foi vinculada, oficialmente, à Secretaria da Controladoria e Ouvidoria Geral, por meio do Decreto n.º 28.624 de 08/02/2007 e regulamentada pelo Decreto n.º 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 n.º 33.485/2020, a Ouvidoria da Funceme segue as regulamentações do Decreto Estadual n.º 30.474 de 29/03/2011, do Decreto Estadual n.º 30.938 de 10/07/2012, da Lei Nacional n.º 13.460/2017 (Lei Ordinária) de 26/06/2017, bem como do Decreto Estadual n.º 33.485 de 21/02/2020, das Portarias n.º 52/2020 e n.º 97/2020, da Instrução Normativa n.º 01/2020, do Decreto n.º 34.697/2022, relativo à Carta de Serviços. Segue, ainda, as orientações da CGE (Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará), assegurando aos cidadãos a garantia dos seus direitos, oferecendo a eles serviços de qualidade inerentes às competências da Instituição e possibilitando-os, ainda, contribuírem com a avaliação dos serviços prestados.

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 às manifestações elaboradas por seu corpo técnico, formado por especialistas e estudiosos das áreas de abrangência da Funceme, bem como seu corpo administrativo.

Cabe ainda ressaltar que a Ouvidoria tem atuado de forma clara, eficiente e em tempo hábil, atendendo a 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 estão disponíveis à sociedade são as redes sociais, e-mails, contato telefônico, ofícios e atendimento presencial. Um canal bastante significativo e mais utilizado, por ser mais moderno e de fácil acesso, é a Plataforma “Ceará Transparente” <https://ceartransparente.ce.gov.br/>, site este desenvolvido para o cidadão realizar e acompanhar a sua manifestação, bem como verificar o retorno e o grau de resolubilidade dada pela Instituição governamental do Estado do Ceará, responsável pela condução do processo e consequente solução da demanda apresentada.

3 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES EMITIDAS PELA CGE

De acordo com o Relatório Consolidado de Gestão de Ouvidoria do ano de 2023, não houve nenhuma orientação/recomendação para a Ouvidoria da Funceme.

4 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

As manifestações, cujos atendimentos foram realizados pela Ouvidoria da Funceme no ano de 2023, são apresentadas, a seguir, de forma quantitativa e qualitativa, a partir das informações obtidas nos relatórios disponibilizados na Plataforma Ceará Transparente, mediante demonstrativos gráficos, análise e, quando necessário, feitas comparações com os resultados de períodos anteriores.

- Meio de Entrada.
- Tipo de Manifestação.

- Assunto e Subassunto.
- Tipificação/Assunto
- Tipo de Serviços.
- Programa Orçamentário.
- Manifestações por Unidade.
- Município.

4.1 - Total de Manifestações do Período

O total de manifestações verificado nos últimos quatro anos, correspondente ao período de 2020 a 2023, é apresentado no quadro e gráfico nesta seção.

Especificação	2020	2021	2022	2023
Total de manifestações	19	11	21	11

Gráfico de Manifestações Quadriênio

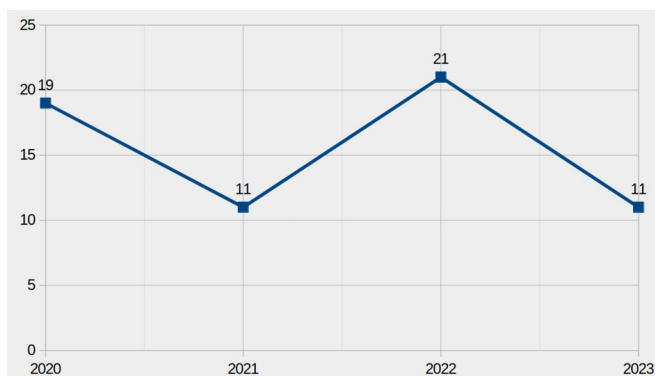
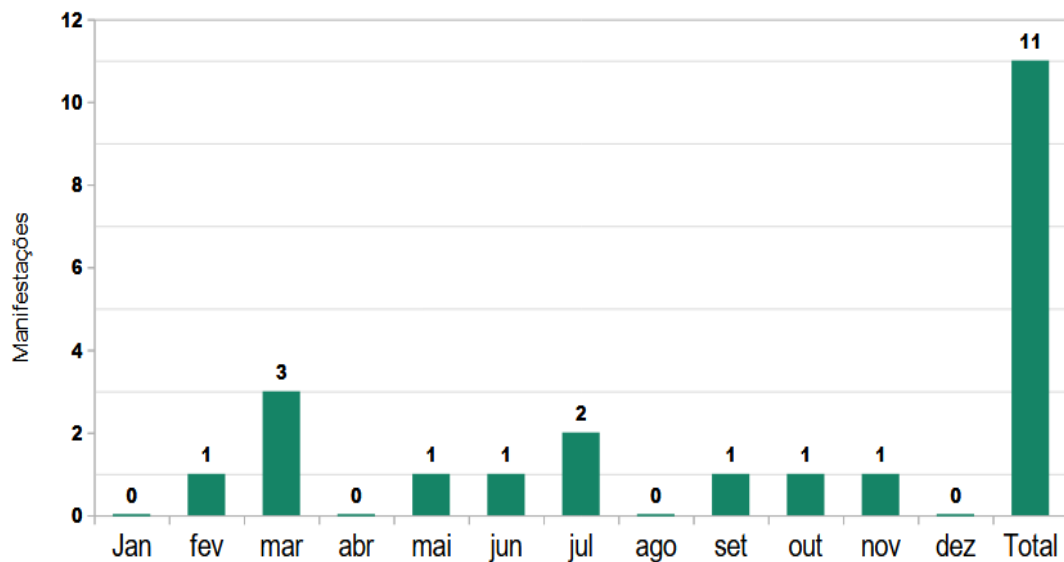


Gráfico de Manifestações Mensais

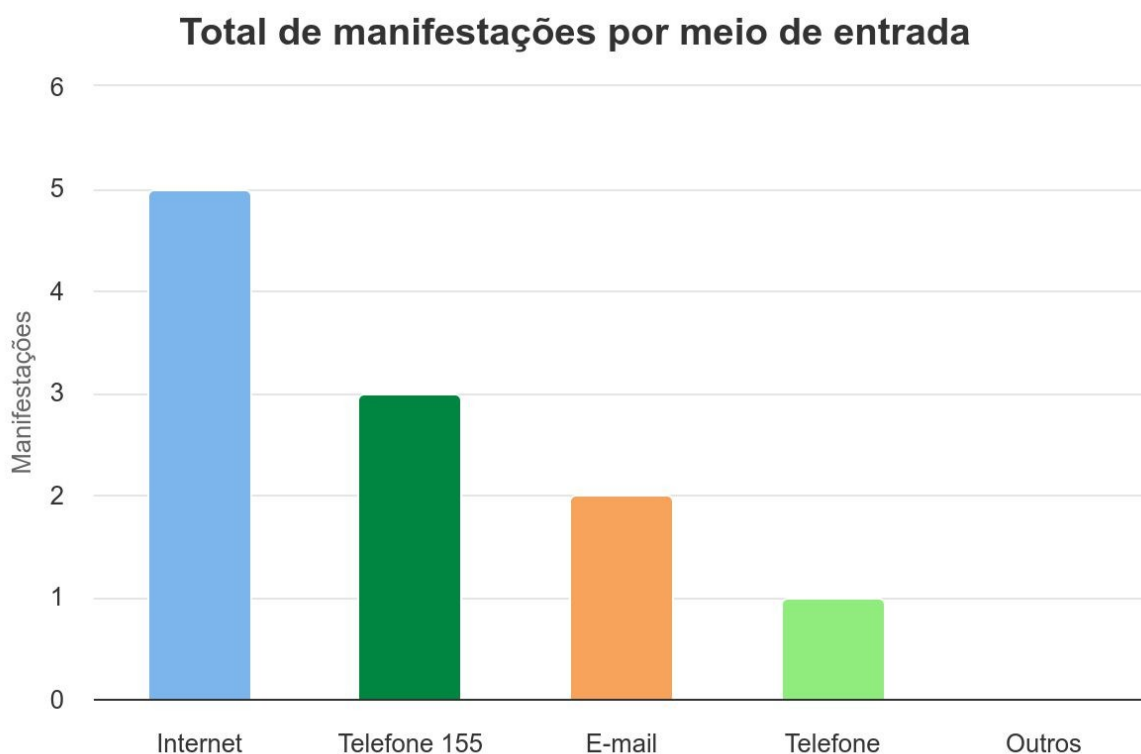
Em relação à distribuição das manifestações durante o ano de 2023, verificou-se um incremento maior nos meses de março e se repetindo em julho, o que pode ser justificado pela necessidade de acompanhamento do monitoramento da quadra chuvosa e das visitas técnicas nos três setores.



4.2 - Manifestações por Meio de Entrada

Nesta seção, é apresentada uma tabela comparativa entre os anos de 2022 e 2023, acompanhado de gráficos de manifestações referentes à entrada de 2023.

Tabela: Meio de Entrada			
Meios	2022	2023	Variação%
Telefone 155	13	3	-76,92%
Internet	7	5	-28,57%
Presencial	0	0	0,00%
CearáApp	0	0	0,00%
Telefone Fixo	0	1	100%
E-mail	1	2	100%
Caixa de Sugestões	0	0	0,00%
Facebook	0	0	0,00%
Reclame Aqui	0	0	0,00%
Instagram	0	0	0,00%
Twitter	0	0	0,00%
Atendimento Virtual	0	0	0,00%
Whatsapp	0	0	0,00%

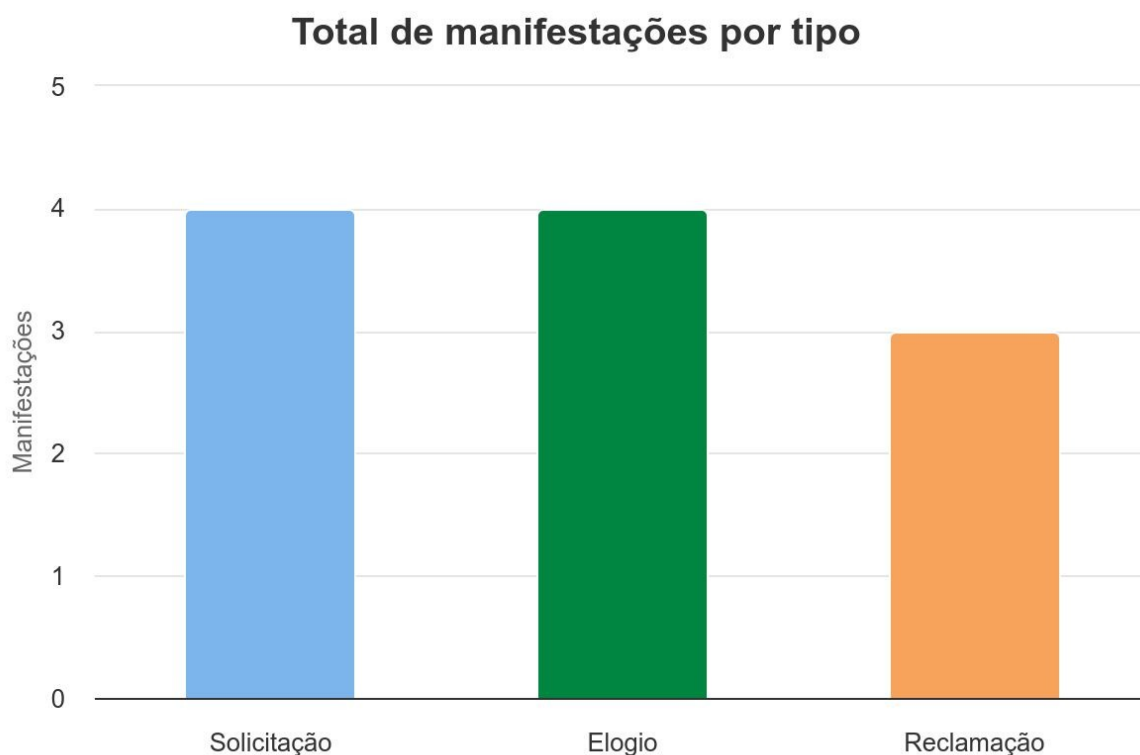


Os números apresentados refletem que o usuário manteve os meios de acesso e continua, talvez até por uma maior facilidade, priorizando, em 2023, a internet para a realização das manifestações, seguido pela central 155.

4.3 - Manifestações por Tipo de Manifestação

Nesta seção é apresentado o gráfico de manifestações do ano de 2023, bem como a respectiva tabela comparativa dos anos de 2022 e 2023.

Tabela: Tipologia de Manifestações			
Tipos	2022	2023	Variação%
Solicitação	5	4	-20%
Elogio	14	4	-71,43%
Reclamação	2	3	50,0%
Sugestão	0	0	0,00%
Denúncia	0	0	0,00%



Foi verificada uma alteração na tipologia das manifestações no ano de 2023, em relação a 2022. Houve uma leve diminuição da quantidade de solicitações e uma queda considerável nos elogios. Em relação às reclamações, ocorreu um pequeno aumento, quanto à denúncia e à sugestão, não ocorreu nenhuma manifestação.

4.4 - Manifestações por Tipo/Assunto

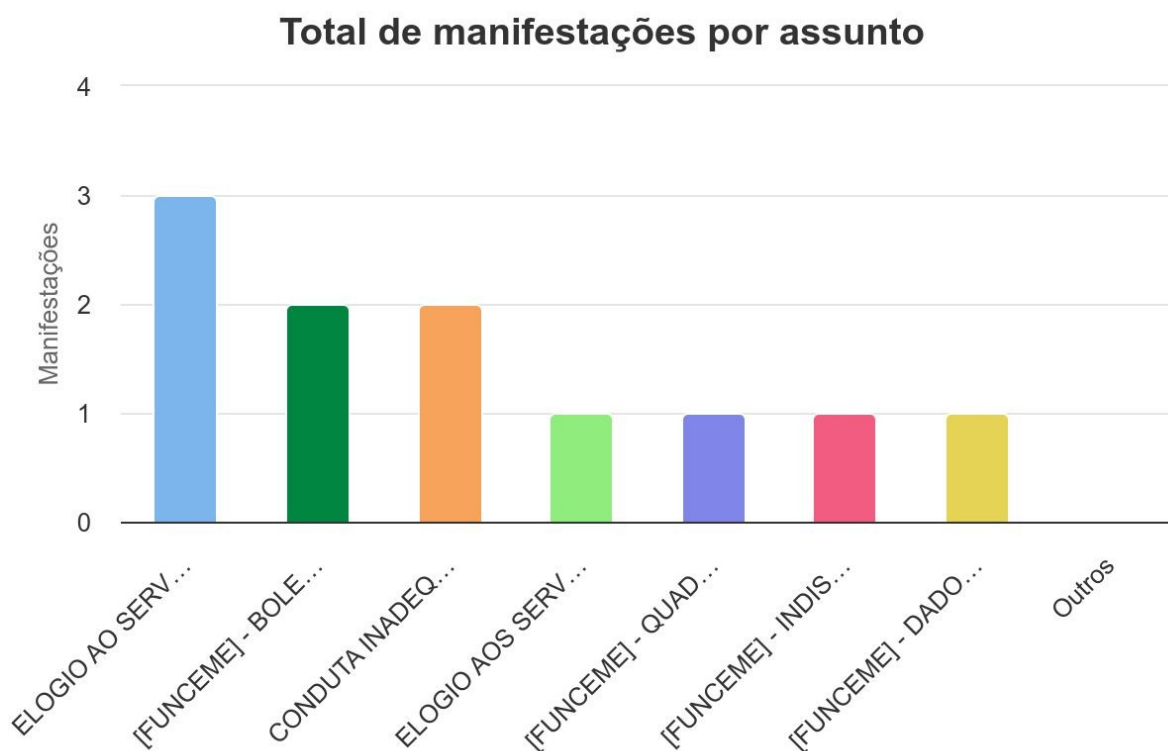
No ano em referência, foram apresentados diversos tipos de manifestações em que o assunto “elogio” se sobressaiu, o que revela que o cidadão está satisfeito com o trabalho realizado pela Instituição. Os elogios foram destinados ao servidor público/colaborador e aos serviços prestados pelo Órgão, em seguida há o assunto “boletim diário de chuvas”.

Cabe destacar 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	Quadra Chuvosa/Invernosa	1
	Conduta Inadequada De Servidor/Colaborador	2
Solicitação	Dados De Previsão Do Tempo	1
	Indisponibilidade De Dados Meteorológicos	1
	Boletim Diário De Chuvas	2
Denúncia	-	0
Sugestão	-	0
Elogio	Elogio Ao Servidor Público/Colaborador	3
	Elogio Aos Serviços Prestados Pelo Órgão	1
Total	-	11

4.5 – Manifestações por Assunto/Subassunto

Tabela: Assunto/Subassunto		
Assuntos	Assuntos/Subassuntos	Total
Boletim diário de chuvas	-	2
Indisponibilidade de dados meteorológicos	-	1
Elogio ao servidor público/colaborador	-	3
Elogio aos serviços prestados pelo órgão	-	1
Dados de previsão do tempo	Solicitação de dados pluviométricos	1
Quadra chuvosa/invernosa	-	1
Conduta inadequada de servidor/colaborador	Recebimento/pagamento indevido de remuneração(horas extras, diárias, gratificação, etc) -tratamento indevido/desrespeitoso com colegas de trabalho	2
Total		11



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 ofertados ao cidadão.

4.6 – Manifestações por Tipo de Serviço

Tabela: Programas Orçamentários	
Programas	Total
Gestão administrativa do Ceará	11

Na tabela acima à manifestação por tipo de serviço, verificou-se que os maiores índices das manifestações estão inseridas no Programa de Gestão Administrativa do Ceará, que engloba aspectos gerais relacionados à Instituição e seus serviços e produtos oferecidos ao cidadão.

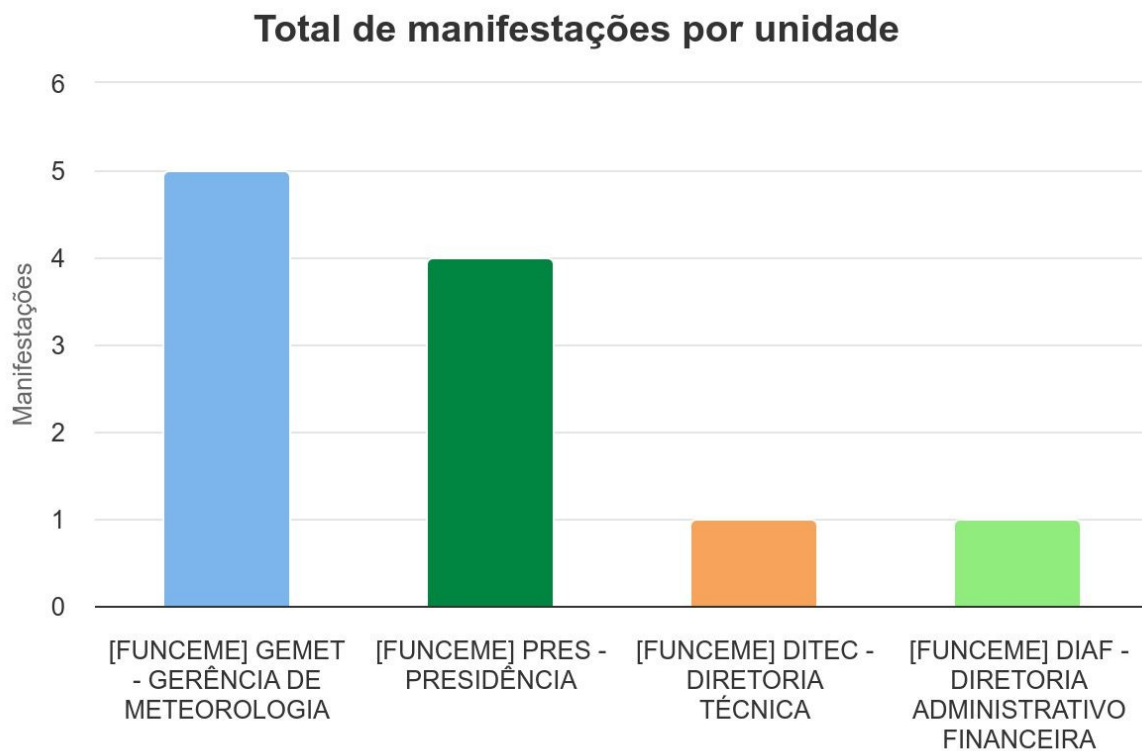
4.7 – Manifestações por Programa Orçamentário

Tabela: Programas Orçamentários	
Programas	Total
Gestão administrativa do Ceará	11

Na tabela relacionada à manifestação por Programa Orçamentário, foi verificado que as manifestações estão inseridas no Programa Gestão Administrativa do Ceará, que engloba aspectos gerais relacionados à Instituição e seus serviços e produtos oferecidos ao cidadão.

4.8 – Manifestações por Unidades Internas

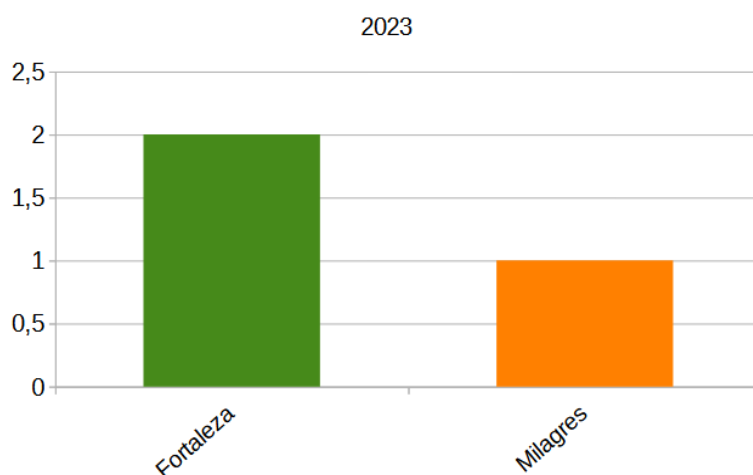
Tabela: Unidades Internas	
Unidades	Total
Presidência	4
Gerência de meteorologia	5
Diretoria técnica	1
Diretoria administrativa	1



A Unidade de Meteorologia caracterizou-se como a que mais recebeu manifestações no período de 2023, seguida da Presidência, Diretoria Técnica e da Diretoria Administrativo-Financeira.

4.9 - Manifestações por Municípios de ocorrência

Tabela: Municípios		
Municípios	2022	2023
Fortaleza	8	2
Milagres	1	1



Na apresentação do Gráfico dos Municípios, verificou-se a ocorrência de manifestações oriundas dos municípios de Fortaleza e Milagres, evidenciando o alcance e a importância da Ouvidoria no Estado do Ceará, sendo que Fortaleza apresentou o maior número de demandas, vindo em seguida o município de Milagres, considerando uma queda em relação ao ano de 2022.

5 – INDICADORES DA OUVIDORIA

O indicador do Sistema Estadual de Ouvidoria, conforme estabelecido no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade da CGE, é Índice de Manifestação Respondidas no Prazo 100%.

5.1 - Resolubilidade das Manifestações

O prazo das Manifestações de Ouvidoria está regulamentado no Decreto nº. 33.485/2020. Entendem-se como manifestações respondidas no prazo aquelas 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, cumprindo rigorosamente o referido Decreto. Atingiu, em média, o prazo máximo de 2,9 dias nas respostas às manifestações recebidas em 2023. Os índices são os seguintes:

- Índice de Manifestações Respondidas no Prazo = 100%
- Índice de Satisfação do cidadão com a Ouvidoria = 0,00

Obs: O cidadão não respondeu as pesquisas de satisfação.

Tabela: Índice de Resolubilidade		
Situação	Índice de Resolubilidade em 2022	Índice de Resolubilidade em 2023
Manifestações Finalizadas no Prazo	100%	100%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	0 (0,00%)	0 (0,00%)
Manifestações Pendentes no Prazo	0 (0,00%)	0 (0,00%)
Manifestações Pendentes fora do Prazo	0 (0,00%)	0 (0,00%)

Convém destacar que há um esforço contínuo em prestar informação de qualidade, em um menor espaço de tempo possível, constituindo-se como diretriz a ser cumprida na prestação dos serviços públicos, tornando-se, assim, meta a ser sempre trabalhada e envidados esforços para alcançá-la.

Cabe ainda destacar que a demora nos atendimentos compromete a credibilidade do Órgão diante da sociedade, interfere na satisfação do usuário e fere a legislação.

Ressalte-se também que foi possível responder às solicitações dentro do prazo estabelecido, mantendo assim os índices de resolubilidade das manifestações em 100%, devido ao esforço conjunto de todo o corpo técnico da Instituição.

5.1.1. Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Como resultado do trabalho conjunto entre o corpo técnico, administrativo e gestores, todas as solicitações foram atendidas dentro do prazo estabelecido, mantendo, assim, os índices de resolubilidade das manifestações em 100%. Esse esforço está sempre orientado pela busca da melhoria da qualidade do serviço prestado à população, razão maior da existência dos serviços públicos.

5.1.2 - Tempo Médio de Resposta

Tabela: Tempo Médio de Resposta	
Tempo Médio de Resposta 2022	2 dias
Tempo Médio de Resposta 2023	2,9 dias

Em 2023, o tempo médio de resposta foi de 2,9 dias, com uma média maior em relação ao ano de 2022, que foi de 2 dias. Percebe-se, portanto, um pequeno aumento no tempo de dar a resposta, o que pode ser justificado pela alta demanda de trabalho, além das viagens técnicas, decorrentes de novos projetos e parcerias da Funceme.

5.2 - Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

No ano em questão não houve nenhuma resposta de usuário quanto à pesquisa de satisfação. A Ouvidoria tem se articulado para aumentar a quantidade de suas avaliações e pesquisa de satisfação dos usuários, a fim de melhorar esse índice. Apesar da aprovação do serviço, existe um esforço a ser investido, no sentido de implantar uma sistemática de avaliação mais consistente e representativa.

5.2.1 - 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	0
B. Com o tempo de retorno da resposta	0
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	0
D. Com a qualidade da resposta apresentada	0
Média	0
Índice de Satisfação:	0,0

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

5.2.2 - Ações para melhoria do Índice de Satisfação

Como já foi dito, não houve nenhuma resposta de satisfação por parte do cidadão, apesar dos esforços da Ouvidora no sentido de fomentar a participação de todos os usuários do sistema.

Durante a realização das visitas técnicas à Funceme de estudantes de escolas e universidades, houve palestras explicativas sobre o papel da Ouvidoria, sendo ressaltada a importância de se responder à pesquisa de satisfação. Outro aspecto que merece destaque é sobre a Carta de Serviços que é atualizada regularmente, detalhando melhor os serviços, de forma mais clara e simples. Espera-se, com isso, facilitar o acesso do cidadão e o seu retorno em responder à pesquisa de satisfação.

5.2.3 - Total de Respondentes

Total de Pesquisa respondidas 2022	0
Total de Pesquisa respondidas 2023	0

5.2.4 - Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	0
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	0

Também não houve nenhuma resposta sobre esse subitem.

6 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

6.1 – Motivos das Manifestações

Os motivos principais que geraram as manifestações em 2023 foram alterados na sua classificação em relação aos anos anteriores, pois houve, principalmente, a manifestação do tipo “Elogio”. De forma sequencial, foram apresentados o tipo “Elogio” com os assuntos “Elogio ao servidor público” e “Elogio aos serviços prestados”, seguido pelo tipo “Reclamações” como o assunto mais solicitado, “Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador” e por fim o tipo “Solicitação”. Após os elogios, ainda houve solicitações de informações técnicas específicas que sempre interessam ao cidadão sobre boletim de chuva, dados de previsão do tempo e em seguida indisponibilidade de dados meteorológicos. Conclui-se, então, que o cidadão reconhece a qualidade dos serviços prestados pelos servidores, fazendo elogios ao trabalho por eles realizado.

6.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

Apesar dos elogios aos funcionários e aos serviços prestados pelo órgão, as manifestações do cidadão continuam retratando as demandas diárias da população, como previsão do tempo, boletim diário de chuvas e quadra chuvosa/invernosa. Como é um dado recorrente, a Instituição disponibiliza essas informações de forma tempestiva, o que torna possível atender ao cidadão de forma imediata.

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

As manifestações apresentadas são dirigidas à Presidência e à Gerência de Meteorologia, quando relacionadas às informações técnicas, como boletim diário de chuvas, dados sobre previsão do tempo e quadra chuvosa, as quais são prontamente respondidas e detalhadas ao cidadão. À presidência são encaminhados também os elogios que a instituição recebe.

As manifestações recebidas são encaminhadas aos setores responsáveis para serem respondidas e em seguida reencaminhadas à 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 forma satisfatória.

7 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA 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 do site institucional visando facilitar o acesso e a melhoria no atendimento à demanda de usuários, bem como oferecer 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 2023, evidenciando todo o empenho da Ouvidoria em prestar atendimento rápido às demandas recebidas.

Convém ressaltar o apoio da Gestão Superior da Funceme quanto à participação da Ouvidora titular no XXVI Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman ABO-CE, realizado no Instituto Serzedello Corrêa - TCU, no período de 27 a 29 novembro de 2023, na cidade de Brasília-Distrito Federal. 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 e modernização das instalações físicas da sala da Ouvidoria, que recebeu um novo telefone digital para facilitar as ligações, nova climatização e pintura, o que tornou o ambiente mais agradável, tudo isso com a finalidade de atender melhor o cidadão.

8 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

No ano de 2023, a Ouvidora da Funceme participou efetivamente de 27 eventos relacionados à área de Controle Social, em busca de maior capacitação. A maioria dos treinamentos foi promovida pela CGE, em parceria com outras entidades, alguns realizados de forma presencial, outros virtualmente, conforme relação a seguir:

Nº	MÊS	EVENTO	DATA	MODALIDADE
01	Janeiro	- I Cronograma de Visita Técnica na FUNCEME: Avaliação Setorial de Ouvidoria. Visita referente ao ano 2022.- CGE	17/01/23	Online https://meet google.com/ssv-xwqg-vpq
02	Fevereiro	I Reunião da Rede de Ouvidores ao Controle Social- CGE	28/02/23	Online
03	Março	- Seminário Nacional de Ouvidoria ano 2023 Painel- Apresentação da Rede Nacional de Ouvidorias-CGU-CGE-TRE - Inauguração da Galeria dos Ouvidores. Homenagem ao dia do Ouvidor. Projeto:- I Tira-Dúvidas de Ouvidoria CGE -Sr. Benevides Lobo	15/03/23 16/03/23 22/03/23 31/03/23	Presencial TRE - Ceará Presencial - Assembleia Legislativa do Estado do Ceará - ALECE Online
04	Abril	II Reunião da Rede de Ouvidores ao Controle Social- CGE	19/04/23	Presencial
05	Maio	Oficina de Qualidade nas Respostas de Ouvidoria. CGE-EGP Projeto: II Tira Dúvidas Tema: Boas Práticas de ouvidoria- CGE	04 a 05/05/23 31/05/23	Online Online
06	Junho	III Reunião da Rede de Ouvidores ao Controle Social-CGE /EGP	22/06/23	Online
07	Julho	Projeto:- III Tira Dúvidas em Ouvidoria- Tema: Imparcialidade nas respostas de Ouvidoria- CGE	26/07/23	Online
08	Agosto	Posse do Conselho Institucional de Justiça Restaurativa, Mediação e Cultura da Paz. Oficina de utilização do módulo de ouvidoria na plataforma Ceará Transparente/2023-CGE Oficina “Inclusão Digital” Diálogo Temas: “Que sementes você está regando”. “ Cidadania da pessoa idosa”. TRE-Ce IV Reunião da Rede de Ouvidorias Certificação das Ouvidorias que alcançaram o 1º lugar no ano de 2022- CGE	03/08/23 18/08/23 25/08/23 31/08/23	Presencial Palácio da Abolição. Presencial- sala do Comitê Executivo- CGE Presencial -Tribunal Regional Eleitoral -TRE- Ce Presencial Local: Palácio da Abolição

09	Setembro	Oficina “Qualidade nas Respostas de Ouvidoria” Turma III- CGE	05 a 06 /09/23	Online
		Curso: Mediação de Conflitos em Ouvidoria CGE – EGP	18/09 a 22/09/23	Online
		IV Tira - Dúvidas em ouvidoria- CGE	27/09/23	Online
10	Outubro	Curso Básico de Ouvidoria	16:00 às 20/10/23	Online
		Curso de Tratamento e Técnica de Apuração de Denúncias Módulo I: Tratamento e Técnicas Aplicadas nas Denúncias de Ouvidora	23,24 e 25/10/23	Online
		V Reunião da Rede de Ouvidorias	24/10/2023	Online
		Curso de Tratamento e Técnica de Apuração de Denúncias Módulo II: A Apuração de Denúncias no Âmbito do Sistema de Correição	26,27/10/23	Online
		54º Fórum Permanente de Controle Interno CGE	26/10/23	Presencial Auditório do Comando do Corpo de Bombeiro
		Curso de Tratamento e Técnica de Apuração de Denúncias Módulo III: Processo de Apuração de Transgressão Ética e de Assédio Moral	30,31/10 e 01/11/23	Online
11	Novembro	Evento Comitê de Integração -Implantação do Programa de Integridade na Administração Pública Estadual – Funceme	01/11/23	Presencial Sala de Treinamento Funceme
		V Tira Dúvidas de Ouvidorias- Palestrante Jean Lopes – CGE – Tema: A Importância da Classificação correta das Manifestações	23/11/23	Online
		XXVI Congresso Brasileiro de Ouvidores/ Ombudsman “A Ouvidoria e a Inclusão Cidadã: Ações e Inovações”. TCU – Brasília -DF	27, 28 e 29/11/23	Presencial Local: Tribunal de Contas da União-TCU- Brasília -DF
12	Dezembro	Oficina de Construção do Relatório de Ouvidoria do ano 2023	11/12/2023	Online
		- VI Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social	13/12/22	Presencial: Auditório da CEGÁS

9 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Em 2023, a Ouvidoria realizou um trabalho maior de divulgação, evidenciando os meios de acesso ao usuário interno e externo, tanto por meio de palestras como por telefone, ou pela plataforma “Ceará Transparente”, que pode ser acessada pelo site da FUNCEME e da CGE. Alguns detalhes dessas boas práticas estão no Anexo I, II e III deste relatório, com os respectivos gráficos.

A Ouvidoria tem dedicado maior atenção à identificação visual, colocando mais cartazes nos flanelógrafos e placas de sinalização nos corredores e nos pontos da Instituição, garantindo fácil acesso ao cidadão.

A Sala da Ouvidoria continua totalmente estruturada para receber as pessoas que desejam fazer sua manifestação presencial com tranquilidade.

Foi criado formulário de avaliação de pesquisa de satisfação das visitas à instituição, o qual é acessado de forma eletrônica, por meio do QR code.

Convém ainda ressaltar a participação da Ouvidora em vários eventos, abaixo relacionados, o que representou uma boa oportunidade para fazer networking:

1. Seminário Nacional de Ouvidoria: realizado no dia 16/03/23, no Tribunal Regional Eleitoral do Ceará. Oficina *Atuação das ouvidorias na governança e serviços*, ministrada pela Ouvidora Geral do Distrito Federal, Dr^a. Cecilia Fonseca.

Seminário Nacional de Ouvidoria - TRE -Ce



2. Solenidade em comemoração ao dia do ouvidor: realizada na Assembleia Legislativa, em 22/03/2023. O presidente em exercício saudou em plenário a presença da Ouvidora da Funceme. Na ocasião, ocorreu a inauguração da galeria dos Ouvidores da Assembleia Legislativa – ALECE.

Dia do Ouvidor -ALECE



Inauguração da galeria dos Ouvidores da ALECE

3. A Funceme assinou no dia 7 de Junho de 2023 o Termo de Compromisso que determina a destinação dos resíduos sólidos à Associação de Catadores e Catadoras Raio de Sol. Com mediação da Secretaria do Meio Ambiente e Mudança do Clima - SEMA, o acordo vai integrar o programa Coleta Seletiva Solidária, instituída pelo Decreto Estadual nº 32.981, de 21 de fevereiro de 2019, diante da importância do exemplo que deve ser transmitido à sociedade por parte de todas as entidades e órgãos que compõem a Administração Pública Estadual, direta e indireta, na correta destinação dos resíduos recicláveis com a participação de associações e/ou cooperativas de catadores, buscando a inclusão social e emancipação econômica de catadores de materiais reciclados. Além de doar, com exclusividade, seus resíduos sólidos recicláveis, a Funceme compromete-se em implantar e supervisionar a coleta seletiva interna, armazenando o material em local seguro até que seja coletado pela Associação. Entre outras obrigações, está ainda o acompanhamento das atividades, avaliando os resultados por meio da Comissão Setorial da Coleta Seletiva Solidária. No dia 19 de junho foi realizado no auditório da Funceme uma oficina sobre resíduos sólidos recicláveis, com a participação da Cogerh e a Secretaria de Recursos Hídricos. Estiveram presentes, além de servidores, os gestores e a Ouvidora da Funceme.

Oficina de resíduos sólidos



Participação da Ouvidora da Funceme



4. A Ouvidoria Funceme alcançou o 1º lugar na Avaliação de Desempenho das Ouvidorias do Estado referente ao ano de 2022, conforme ranking divulgado pela CGE. O resultado foi divulgado em 19 de maio de 2023. A avaliação é fundamentada nas ações e resultados da atuação das 61 ouvidorias do Poder Executivo Estadual, considerando as variáveis, metas e indicadores associados ao trabalho desenvolvido pelas ouvidorias setoriais durante o ano, conforme a Portaria CGE nº. 97/2020. A Funceme está dentro da classificação Tipo 1, que considera o volume de até 80 manifestações. Além do órgão de pesquisa, outras 19 ouvidorias integram este grupo.

Recebimento da Certificação em 1º lugar do Tipo I em Ouvidoria ano 2022



Ana Célia Belchior e Adriana Rebouças receberam certificados (FOTO: ASCOM/Funceme)

5. A CGE apresentou em 22/06/2023 o resultado da avaliação do serviço de Ouvidoria do Estado com foco nos usuários que realizaram manifestações por meio da Central de Atendimento 155. Os dados apontam para um índice de satisfação de 76,5% por parte dos cidadãos. A apresentação aconteceu durante a III Reunião da Rede de Ouvidorias do

Estado. Além do índice geral, a avaliação também verificou o índice de satisfação quanto à qualidade das respostas, que foi de 62,7%, e do atendimento realizado pela Central 155, que chegou aos 78,7%.

Ainda conforme os dados, 92,9% dos participantes concordaram que a Ouvidoria tem um papel fundamental na participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos. Ao todo, participaram da avaliação 268 cidadãos, informações CGE. A ouvidoria da Funceme marcou presença na referida reunião, de forma virtual. A satisfação do cidadão é muito importante para as ouvidorias setoriais, com destaque para a central 155. O fato da Central 155 ter sido mais escolhida pelo cidadão indica que as ouvidorias do estado e a central estão sendo bastante divulgadas. O cidadão sempre procura a forma mais fácil e viável para se manifestar e fazer isso via telefone faz com que ele se sinta tranquilo, principalmente nos municípios do interior do estado, onde nem sempre as redes sociais funcionam.



6. No dia 03 de Julho de 2023, no Plenário da Assembleia Legislativa do Estado do Ceará - ALECE, ocorreu solenidade em homenagem ao centenário do Cel. Libório Gomes da Silva, ex-deputado estadual, que ocupou no período de 1979 a 1982 a função de Diretor Administrativo-Financeiro da Funceme. A família do homenageado decidiu homenagear algumas pessoas que conviveram profissionalmente com o Cel. Libório, sendo escolhidos o Comandante da Polícia Militar, o Diretor Administrativo-Financeiro da Funceme (mesma função exercida por ele), e a diretora da Casa do Estudante do Ceará (criada por ele). A Ouvidora da Funceme, Sra. Ana Célia Cristino Belchior Martins, a convite da família do homenageado, fez-se presente à solenidade.

Homenagem na ALECE



7. XXVI Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman: realizado no período de 27 a 29 de novembro de 2023, em Brasília–DF, no Instituto Serzedello Corrêa - Tribunal de Contas da União-TCU (tema: *A Ouvidoria e a Inclusão Cidadã: Ações e Inovações*) e no Superior Tribunal de Justiça STJ (tema: *Violência Doméstica e Familiar Contra as Mulheres: o papel dos Tribunais*).

O evento contou com a participação de 400 Ouvidores, de empresas públicas e privadas. O Ceará teve uma grande representatividade, com cerca de 17 ouvidores das seguintes instituições estaduais: AESP, ARCE, CAGECE, CGE, ETICE, FUNCEME, SAP, SEPLAG, SESA, SESPORTE, SOHIDRA, SPS, VICEGOV. Participaram também: ALECE, CGM FORTALEZA, CAMED e CRECI.

Participantes do evento Ouvidores Cerenses



8. 54º Fórum Permanente de Controle Interno, realizado no dia 26 de outubro de 2023, no auditório do Corpo de Combeiro. Tema *Prestação de Contas Anual 2023*, contando com a

presença da responsável pelo controle interno, diretor administrativo-financeiro e ouvidoria da instituição.

54º Fórum Permanente de Controle Interno



9. No dia 23/11/23, os ouvidores estiveram reunidos no V Tira Dúvidas em Serviços de Ouvidoria. O tema escolhido para o debate foi a importância da classificação correta das manifestações de Ouvidoria, com a participação de 60 ouvidores na modalidade.

10. No ano de 2023, a Funceme recebeu 49 visitas, caracterizadas como aulas de campo de estudantes de escolas públicas e particulares, num total de 1.314 alunos, incluindo universidades, Instituto Federal do Ceará – IFCE e pós-graduações. São oferecidas palestras que abrangem as três áreas técnicas do Órgão, Meteorologia, Meio Ambiente e Recursos Hídricos, realizadas no auditório da instituição, todas acompanhadas por professores.

A cada visita a Ouvidora da FUNCEME ministrou palestra sobre a ouvidoria, informando o funcionamento e apresentando todos os canais de acesso, redes sociais, Ceará Transparente e ligações gratuitas para a Central 155 que funciona no Município de Canindé. Foram utilizados banners e cartazes.

Em todos os flanelógrafos da instituição há informações sobre ouvidoria para facilitar ao cidadão interno e externo fazer suas manifestações.

Palestra da Ouvidora



Acima, palestra para os alunos sobre a Ouvidoria com a visita da EEFM Professora Maria da Conceição Porfírio Teles, com a participação de 50 alunos e 2 professores, e da EEFM M. César Campelo, com a participação de 30 alunos e 2 professores.

10 - SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

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.

Outra sugestão é que seja criado nos organogramas institucionais dos órgãos o setor da Controladoria e Ouvidoria, para que as setoriais sejam mais reconhecidas.

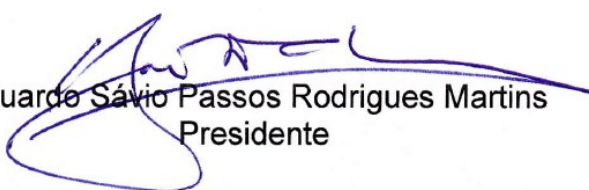
Na oportunidade, agradecemos o apoio da equipe do Controle Social da CGE que realiza um serviço de atendimento aos ouvidores setoriais com bastante presteza, paciência e atenção.

11 – PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

De posse do conhecimento do Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria da FUNCEME, relativo ao período de 2023, e reconhecendo a importância da Ouvidoria como canal de comunicação entre a instituição e o usuário de nossas informações, continuo assegurando o empenho e esforços para 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 às sugestões e recomendações dos usuários e para viabilizar a publicação do presente relatório no site institucional.

Fortaleza, 05 de fevereiro de 2024.


Eduardo Sávio Passos Rodrigues Martins
Presidente

12 - CONSIDERAÇÕES FINAIS - OUVIDORIA

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 mediante 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, quando houver, 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.

No ano de 2023, conforme mencionado anteriormente, houve uma diminuição quanto à procura dos usuários. Durante os meses de janeiro a dezembro de 2023, atendemos 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.

Por fim, ressalta-se que todas as manifestações de Ouvidoria da Funceme no ano de 2023 foram respondidas no tempo previsto, sem necessidade de prorrogação, as quais foram satisfatórias ao cidadão.

Abaixo estão os canais de acesso disponibilizados ao cidadão para contato com a Ouvidoria da FUNCEME:

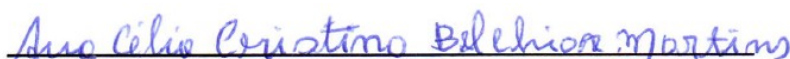
Telefones: (85)3101-1088 / 3101-1998;

e-mails: ouvidoria@funceme.br e anacelia@funceme.br;

Atendimento da Central 155 (Gratuito)

Endereço: Av. Rua Barbosa, 1246 - Aldeota - CEP: 60115-221-Fortaleza-CE

Fortaleza, 05 de fevereiro de 2024.



Ana Célia Cristino Belchior Martins
Ouvidor Setorial

13. ANEXO I - APRESENTAÇÃO BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social

1. Título da Prática/Ação:

Palestras sobre o papel e a importância da ouvidoria para o cidadão, como realizar uma manifestação e seus canais de comunicações para 49 visitas entre escolas e universidades públicas e particulares no ano de 2023.

2. Período de realização da Prática/Ação:

A ação aconteceu nas visitas técnicas dos alunos de escolas e universidades no ano de 2023, sendo a primeira no dia 27 de fevereiro do citado ano.

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 como objetivo orientar os alunos como devem ser realizadas as manifestações de ouvidoria, preenchendo o formulário de visita de forma rápida e objetiva, mostrando a sua satisfação em relação às palestras proferidas pela ouvidoria e pelo corpo técnico da FUNCEME.

4. Descrição da Ação/Prática:

Apresentação de todos os canais nos quais podem ser feitas as manifestações, com vistas a informar ao cidadão a importância de uma manifestação na ouvidoria, num total de 49 escolas e 1.314 alunos no ano de 2023.

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

Realização de reuniões com os gerentes da FUNCEME para a apresentação da QR Code e do formulário de respostas sobre os temas a serem abordados nas solicitações à ouvidoria.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:

Conscientização do cidadão para fazer suas manifestações de forma segura pelas redes sociais, pela Central 155, na própria ouvidoria da instituição e nos canais de ouvidoria.

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

O crescimento das manifestações obtidas durante o ano 2023 com a inclusão do QR Code.

APRESENTAÇÃO BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

QR Code/ Palestra da Ouvidora e Técnicos da Funceme

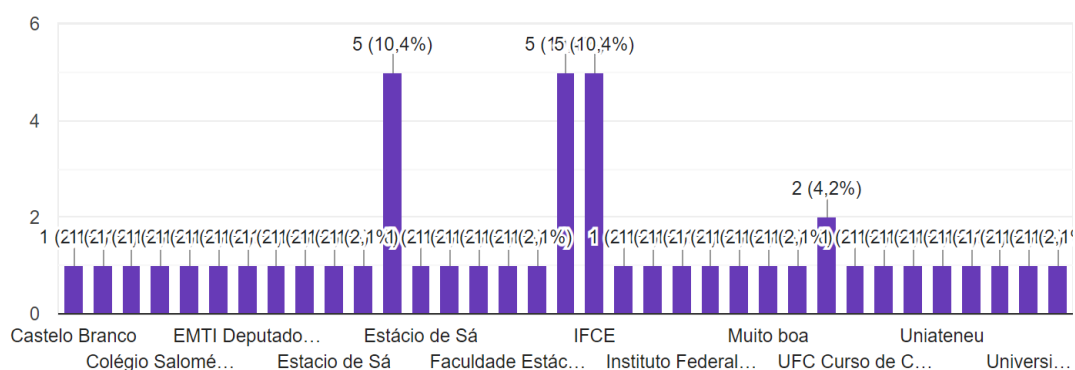


Instituição Funceme/Palestras Ouvidoria e Técnicos /Universidades e Colégios

Instituição Visitante:

[Copiar](#)

48 respostas

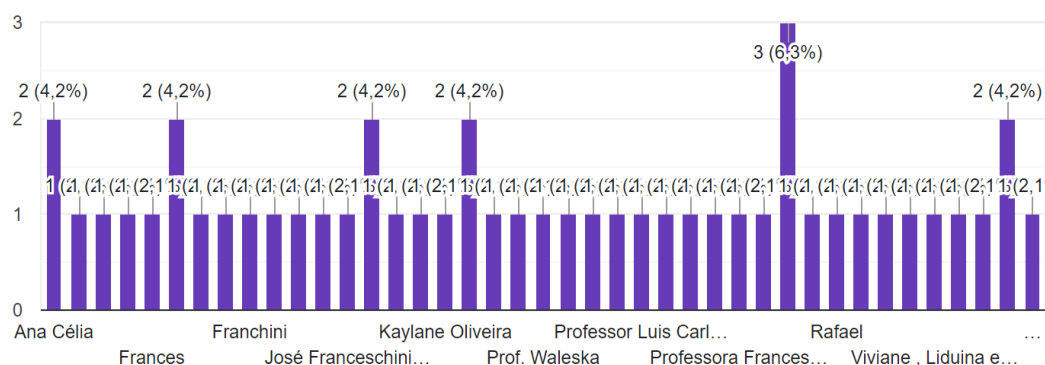


Palestras Ouvidoria e Técnicos da Funceme/ Universidades e Colégios

Responsável pela visita:

 Copiar

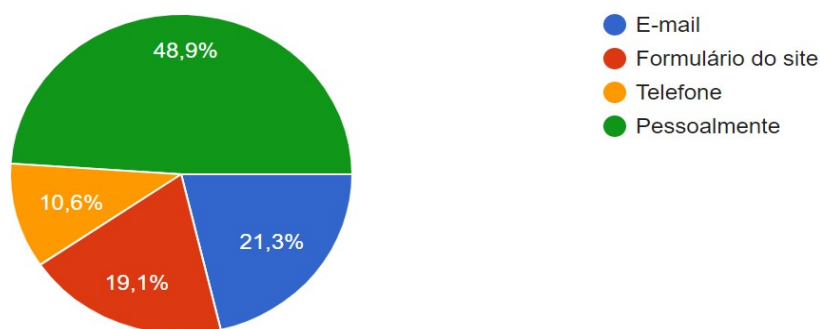
48 respostas



Sobre o evento, dê sua opinião sobre cada tópico marcando a opção desejada.

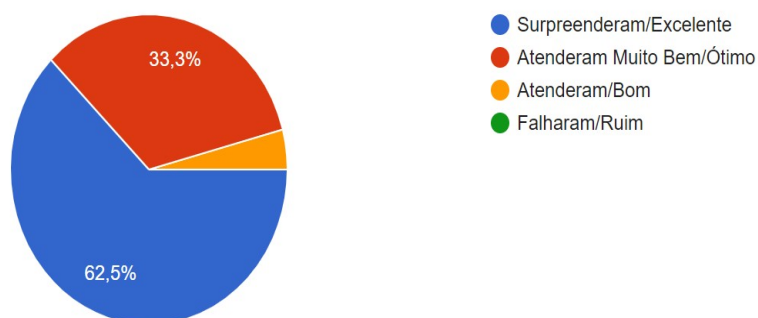
1 – Via de Contato com a Funceme:

47 respostas



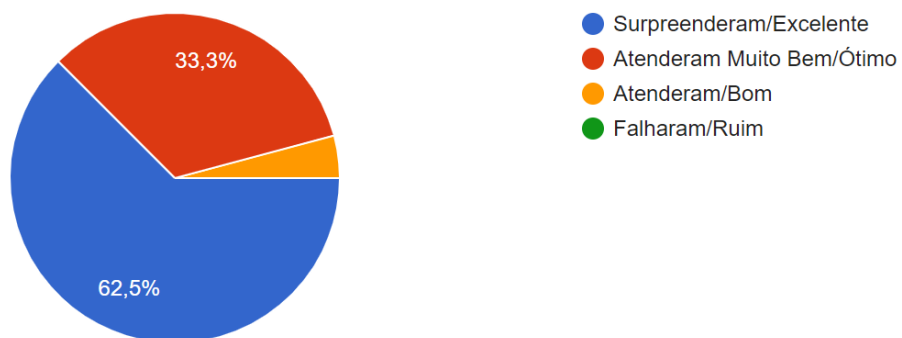
2 - Organização do evento/Apoio logístico:

48 respostas



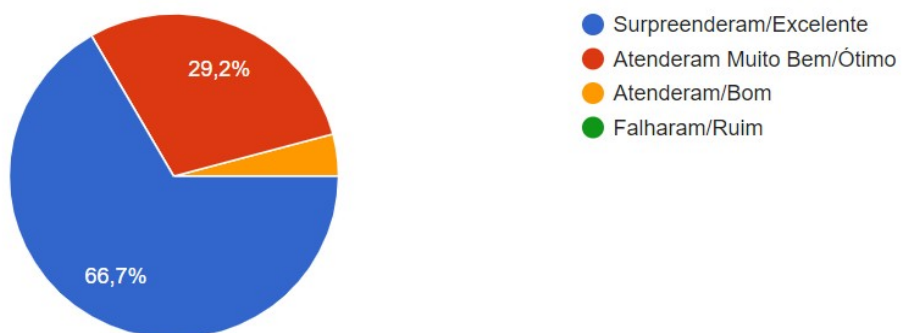
3 - Metodologia:

48 respostas



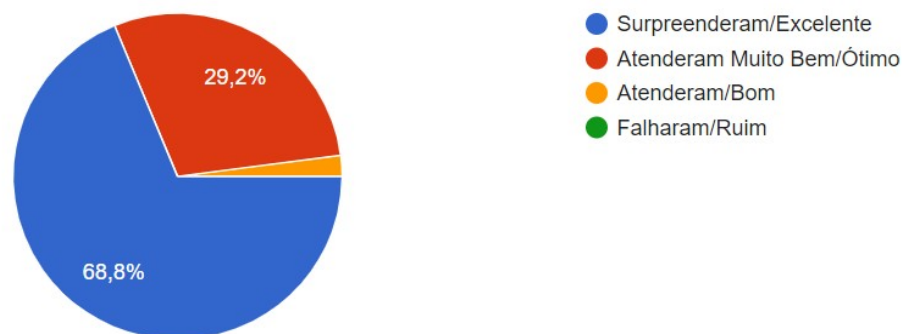
4 - Equipamentos utilizados:

48 respostas



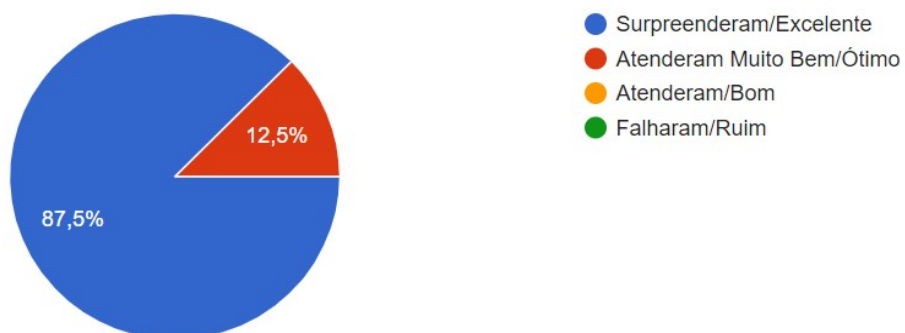
5 - Relacionamento dos técnicos (palestrantes) com os visitantes:

48 respostas



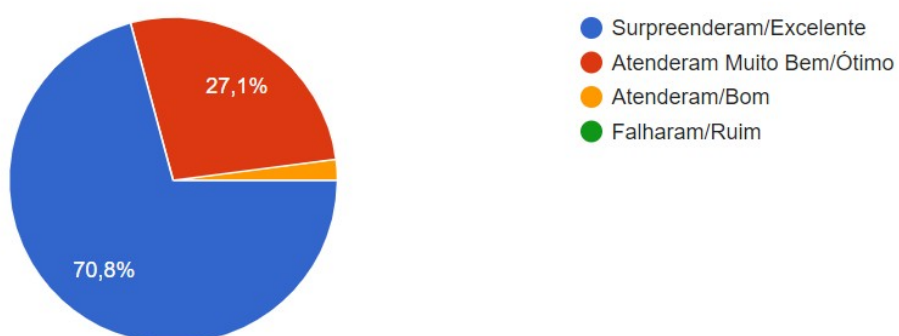
6 - Domínio dos temas apresentados:

48 respostas



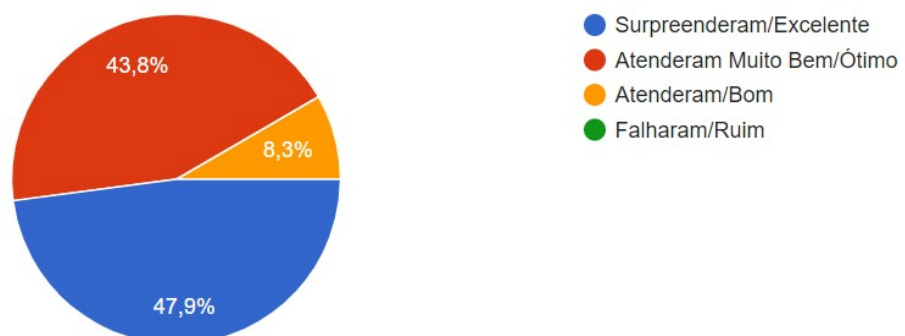
7 - Conteúdo apresentado:

48 respostas



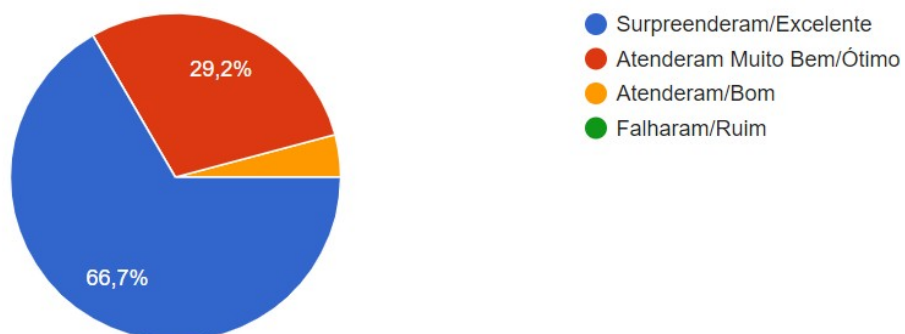
8 - Carga horária:

48 respostas



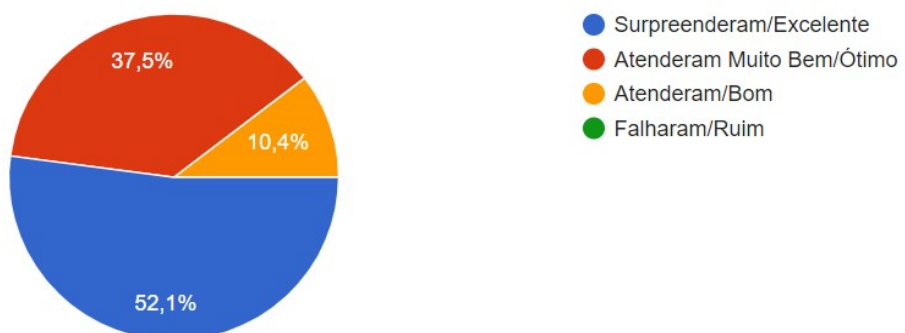
9 - Objetivo da visita atendido

48 respostas



10 - Minha participação:

48 respostas



FOTOS DE ACESSO À OUVIDORIA DA FUNCEME

Foto 1 – Rampa de Acesso



Foto 2 – Entrada



Foto 4 – Corredor de Acesso



Foto 5 – Painel de sinalização e informações



Foto 6 – Sala da Ouvidoria

