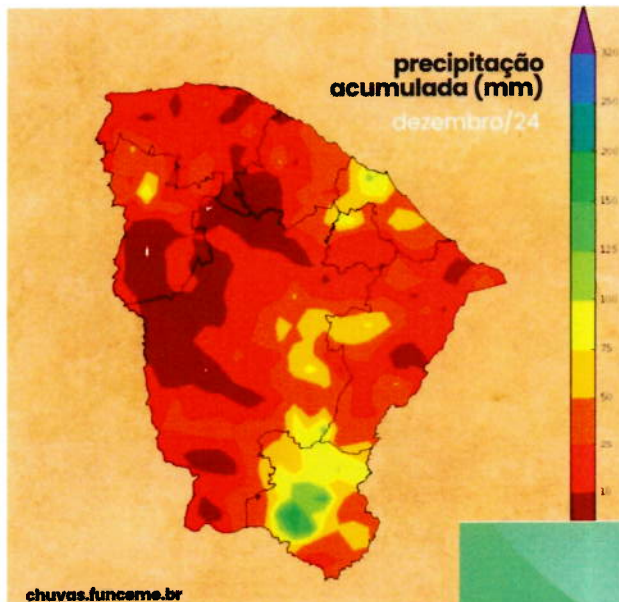


Relatório de Gestão

Ouvidoria da FUNCEME



2024

1 – EXPEDIENTE

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

Eduardo Sávio Passos Rodrigues Martins
Presidente

Francisco Hoilton Araripe Rios
Diretor Técnico

Luis Cesar Pinho
Diretor Administrativo – Financeiro

Ana Célia Cristino Belchior Martins
Ouvidora

Sandra Maria Maia Costa
Ouvidora Suplente

2 – INTRODUÇÃO

O objetivo deste relatório é analisar as manifestações sob diferentes aspectos, destacando tipificações, temas, aspectos qualitativos, quantitativos e sua resolutividade, bem como o tempo médio de resposta e a satisfação dos usuários. De modo geral, pretende apresentar o tratamento adotado às demandas recebidas, as estatísticas, sua resolubilidade, providências e compromissos assumidos pela gestão quanto às manifestações de Ouvidoria.

O relatório trata, ainda, dos pontos relevantes do ano de 2024, registrando e avaliando a sua evolução anual, comparando os índices do ano anterior com o ano em referência.

O relatório, por fim, apresenta as ações desenvolvidas pela Ouvidoria da Fundação Cearense de Meteorologia e Recursos Hídricos – Funceme, no período de janeiro a dezembro de 2024, com base nas manifestações dos cidadãos, obtidas do Portal da Transparência, em 07 de janeiro de 2025.

A Ouvidoria funciona, portanto, como instrumento de gestão que apresenta sugestões, recomendações, reclamações, elogios e solicitações de informações feitas pelo cidadão.

O Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado do Ceará foi regulamentado pelo Decreto nº 33.485/2020, Instrução Normativa nº 01/2020 que estabelecem normas para observância às atribuições do Ouvidor Setorial; Portaria/CGE nº 052/2020, que trata dos procedimentos e critérios para o tratamento e encaminhamento das denúncias de ouvidoria; Portaria nº 097/2020 que Disciplina os critérios e os procedimentos para avaliação de desempenho das Ouvidorias Setoriais do Poder Executivo Estadual; Lei Nacional nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública; Instrução Normativa nº 02/2003 que estabelece procedimentos e critérios para tratamento e encaminhamento das denúncias de ouvidoria pra as unidades dos órgãos e entidades do poder executivo e a Lei nº 18.699/2024 que dispõe sobre o modelo de governança da proteção de dados pessoais no âmbito do poder executivo estadual.

Convém destacar também 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.

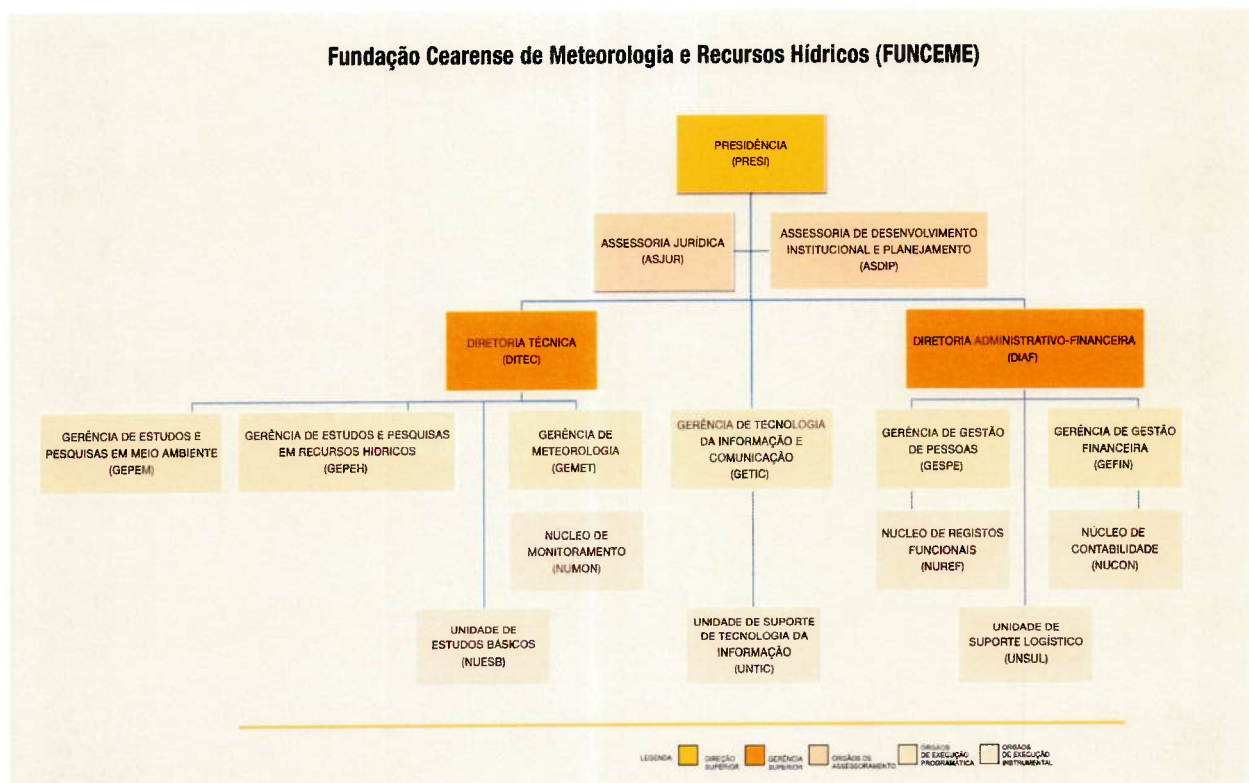
No contexto das Instituições estaduais a Ouvidoria da Funceme segue as regulamentações oriundas da Ouvidoria Geral do Estado do Ceará com a finalidade de garantir ao cidadão os seus direitos oferecendo-o serviços de qualidade pertinentes às competências da Instituição.

Especificamente, a Funceme foi criada em 18 de setembro de 1972, pela Lei nº 9.618 (DOE 26/09/72), com a denominação de Fundação Cearense de Meteorologia e Chuvas Artificiais, vinculada à Secretaria da Agricultura e Abastecimento. Em 15 de dezembro de 1987, por meio da Lei nº 11.380 (DOE 17/12/87), ela teve sua denominação modificada para Fundação Cearense de Meteorologia e Recursos Hídricos – Funceme, passando a ser vinculada à Secretaria de Recursos Hídricos do Estado do Ceará. Em meados de 1994, a Lei 12.077-A, de 01 de março de 1993 (DOE 22/04/1993) vinculou a Funceme à Secretaria da Ciência e Tecnologia – Secitece, e a Lei nº 12.725, de 18 de setembro de 1997 (DOE 24/09/97), retornou sua vinculação à Secretaria dos Recursos Hídricos do Estado do Ceará – SRH, sempre com a missão de realizar monitoramento, estudos, pesquisas e inovações tecnológicas em meteorologia, recursos hídricos e meio ambiente que contribuam para o desenvolvimento sustentável do estado do Ceará. Sua visão é influenciar a tomada de decisão nos setores de recursos hídricos, agricultura, meio ambiente e 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 ressaltar a importância inquestionável da Ouvidoria da Funceme como um canal de escuta ativa das demandas dos seus usuários, contribuindo, significativamente, com o processo de planejamento e gestão do Órgão.

Para execução de suas atividades, a Instituição dispõe de uma estrutura organizacional que funciona organizando suas responsabilidades e pode ser vislumbrada no organograma a seguir:



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 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.

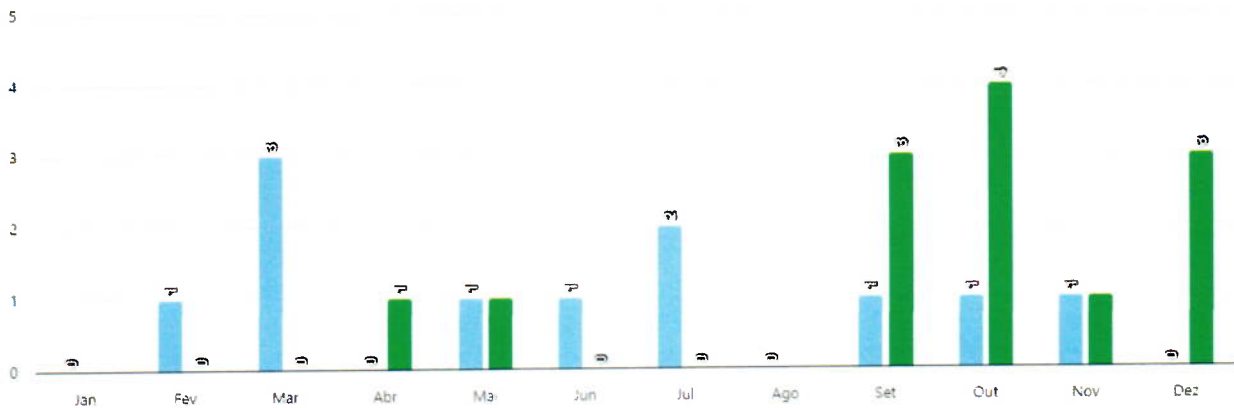
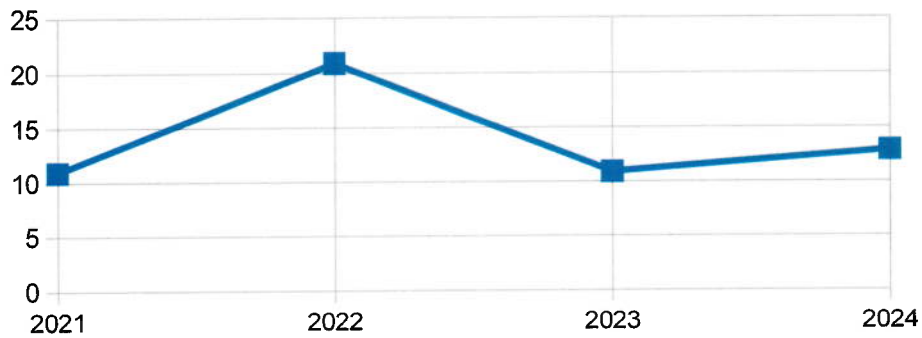
4.1 – Total de Manifestações do Período

O número de manifestações registradas nos últimos quatro anos, que corresponde ao período de 2021 a 2024, está apresentado no quadro e gráfico abaixo:

Especificação	2021	2022	2023	2024
Total de manifestações	11	21	11	13

Gráfico de Manifestações Quadrênio

Em relação à distribuição das manifestações no ano de 2024, verificou-se um aumento no mês de outubro, o que pode ser atribuído aos elogios às visitas técnicas e pelos serviços oferecidos pelo Órgão.

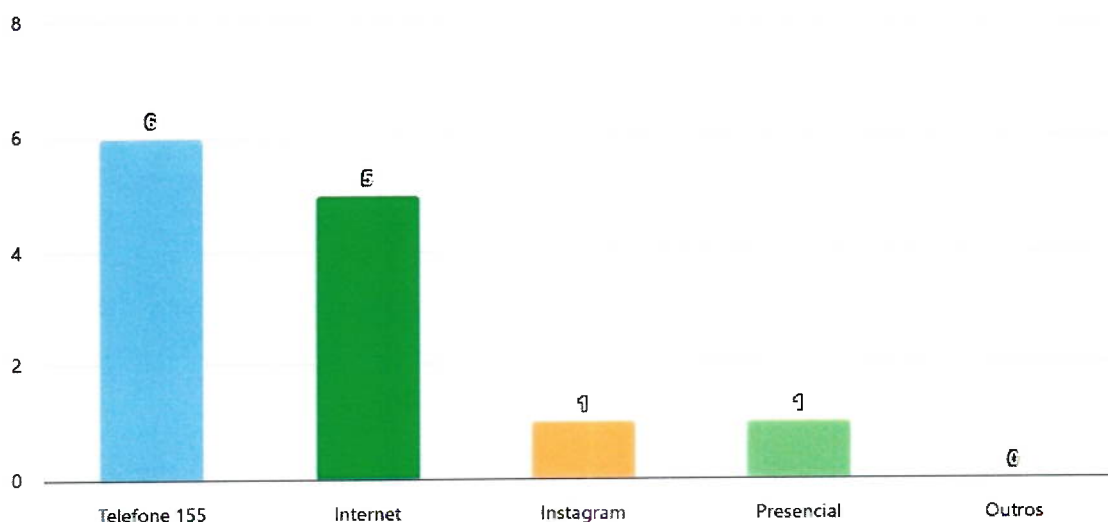


4.2 – Manifestações por Meio de Entrada

Os números apresentados no gráfico abaixo, refletem que o canal 155 teve melhor divulgação, seguido da internet, presencial e Instagram.

Tabela: Meio de Entrada			
Meios	2023	2024	Variação%
Telefone 155	3	6	50%
Internet	5	5	0,00%
Presencial	0	1	100%
Ceará App	0	0	0%
Telefone Fixo	1	0	-100%
E-mail	2	0	-200%
Caixa de Sugestões	0	0	0%
Facebook	0	0	0%
Reclame Aqui	0	0	0%
Instagram	0	1	100%
Twitter	0	0	0%
Carta	0	0	0%
Atendimento Virtual	0	0	0%
Whatsapp	0	0	0%
Outros	0	0	0%

Total de Manifestações por meio de entrada



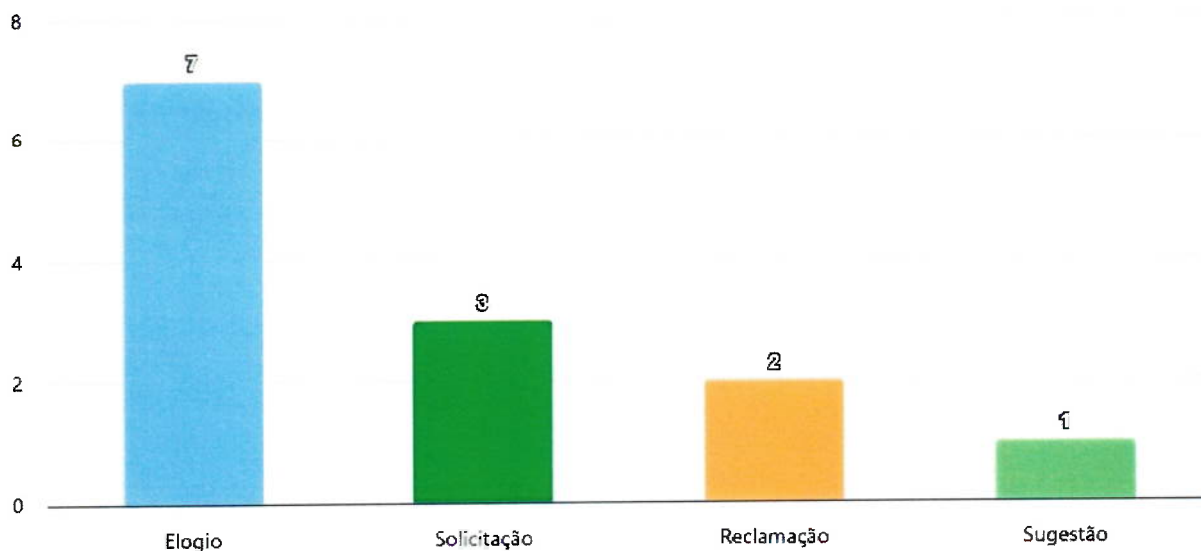
4.3 –Manifestações por Tipo de Manifestação

Nesta seção é apresentado o gráfico de manifestação do ano de 2024, bem como a respectiva tabela comparativa dos últimos dois anos.

Tabela: Tipologia de Manifestações			
Tipos	2023	2024	Variação%
Reclamação	3	2	-33,33%
Solicitação	4	3	-25,00%
Denúncia	0	0	0,00%
Sugestão	0	1	100%
Elogio	4	7	57,14%

No gráfico abaixo foi constatada uma mudança na classificação das manifestações entre 2024 e 2023. Nas manifestações por solicitação, reclamação e sugestão, houve uma pequena defasagem e nas manifestações por elogios, um aumento considerável, decorrente das apresentações realizadas durante as visitas de estudantes ao Órgão.

4.4 - Manifestações por Tipo/Assunto



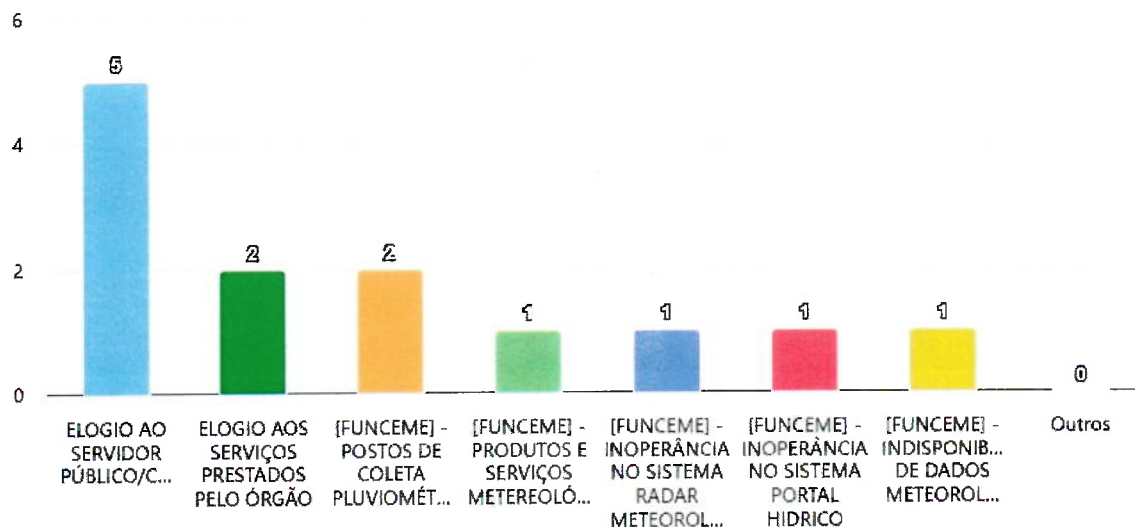
No quadro abaixo, podemos verificar que, por tipo de assunto, os elogios recebidos foram dirigidos aos servidores e serviços prestados. As reclamações registradas no exercício de 2024 correspondem à indisponibilidade dos dados e inoperância no sistema de radar. E acerca das solicitações, no total de 01, se refere a Posto de coleta pluviométricos.

Tabela: Tipologia/Assunto		
Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	– Indisponibilidade dos dados meteorológicos – Inoperância no sistema do radar meteorológico – Inoperância no Sistema Portal Hídrico	02
Solicitação	– Posto de coleta pluviométricos	01
Denúncia	-	00
Sugestão	– Monitoramento (meteorológico, oceanográfico, hidrológico/recursos e ambiental)	01
Elogio	– Elogio ao servidor público/colaborador – Elogio ao serviço prestado pelo órgão	07

4.5 – Manifestações por Assunto/Sub – Assunto

Em relação ao assunto/subassunto, observou-se que “Elogio ao servidor/colaborador” atingiu o maior índice, constatando-se, portanto, que são decorrentes da realização do atendimento em tempo hábil ao cidadão e aos serviços prestados com o fornecimento de produtos e com as Visitas Técnicas à Instituição.

Tabela: Assunto/Sub – Assunto		
Assuntos	Assuntos/Sub – Assuntos	Total
Elogio ao servidor/colaborador	– Sem sub – assunto	38,46%
Posto de coletas pluviométricas	– Instalação de pluviômetros	15,38%
Elogio pelo serviço prestado pelo órgão	– Elogio ao desenvolvimento institucional e resultados	7,69%
	– Elogio a programas e projetos institucionais	7,69%
Produtos e serviços meteorológicos	– Monitoramento (meteorológico, oceanográfico, hidrológico e recursos ambiental)	7,69%
Inoperância no sistema de radar meteorológico	Sem sub – assunto	7,69%
Inoperância no sistema portal hídrico	Sem sub – assunto	7,69%
Indisponibilidade de dados meteorológicos	Sem sub – assunto	7,69%



4.6 – Na tabela abaixo, verificou-se que o serviço mais demandado foi as visitas dos estudantes das escolas públicas e privadas e universidades.

Tabela: Tipo de Serviços	
Programas	Total
Acesso a Dados e Informações Hidrológicas Sobre Reservatórios, Regiões Hidrográficas e Sub-bacias	1
Informações de Variáveis Meteorológicas Fornecidas por Plataformas Automáticas de Coleta de Dados	1
NÃO SE APLICA	5
Visita de Alunos do Ensino Fundamental, Médio e Superior da Rede Pública na Sede da FUNCEME.	6

4.7 – Manifestações por Programa Orçamentário

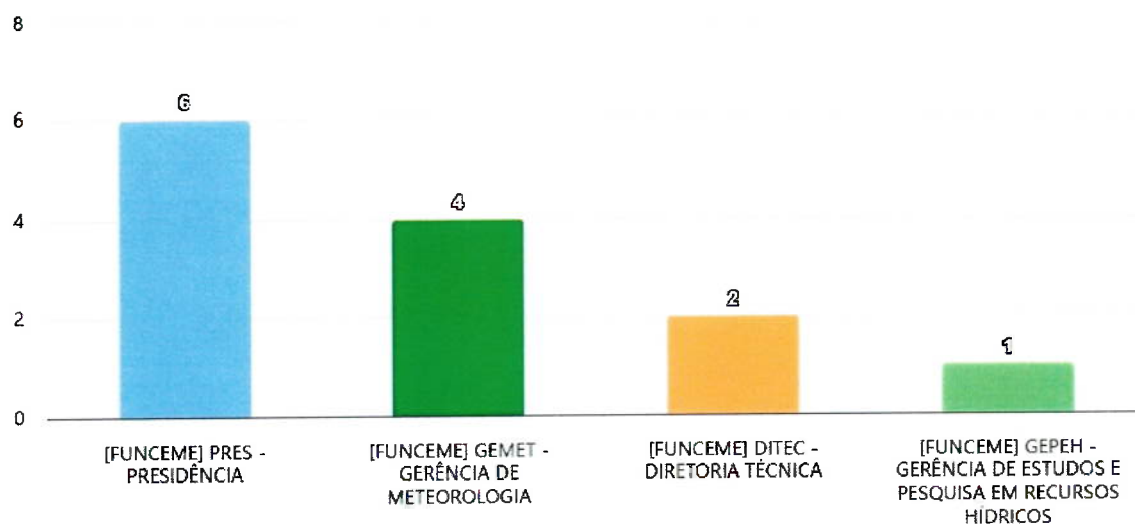
Quanto à classificação das demandas por programa orçamentário, na tabela abaixo, verifica-se maior índice no Programa Gestão Administrativa do Ceará, que engloba aspectos gerais relacionados à instituição, aos serviços e produtos oferecidos ao cidadão.

Tabela: Programas Orçamentários	
Programas	Total
Gestão Administrativa do Ceará	12
Planejamento e Gestão participativa dos recursos hídricos	01

4.8 – Manifestações por Unidades Internas

Na tabela abaixo, a Presidência caracterizou-se como a que mais recebeu manifestações no ano de 2024, seguida pela Gerência de Meteorologia, Diretoria Técnica e Gerência de Estudos e Projetos de Recursos Hídricos.

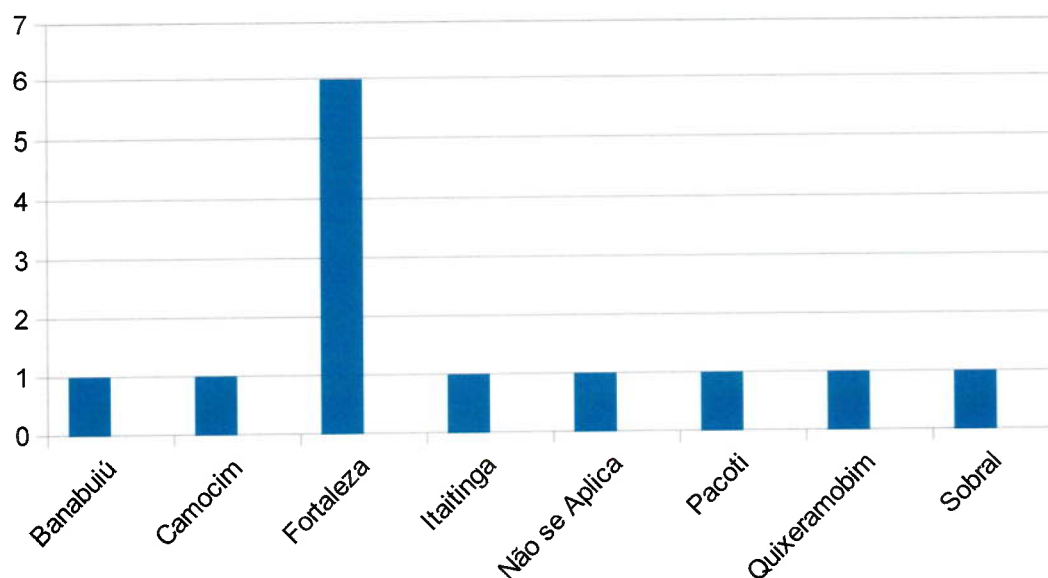
Tabela: Unidades Internas	
Unidades	Total
Presidência	6
Gerência de Meteorologia	4
Diretoria Técnica	2
Gerência de Estudos e Projetos de Recursos Hídricos	1



4.9 – Manifestações por Municípios de ocorrência

Na tabela abaixo, foram apresentadas manifestações provenientes dos municípios, conforme tabela abaixo, o que demonstra o alcance e a relevância da Ouvidoria no Estado do Ceará. Observa-se que o município de Fortaleza foi o que apresentou um maior índice de demanda, em relação ao ano anterior.

Tabela: Municípios		
Municípios	2023	2024
Banabuiú	-	1
Camocim	-	1
Fortaleza	2	6
Itaitinga	-	1
Não se aplica	-	1
Milagres	1	-
Pacoti	-	1
Quixeramobim	-	1
Sobral	-	1
Total	3	13



5 – INDICADORES DA OUVIDORIA

Os indicadores do Sistema Estadual de Ouvidoria, no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade da Funceme, são:

- **Índice de Manifestações Respondidas no Prazo – Meta: 100%**
- **Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria – 0,00%**

5.1 Resolubilidade das Manifestações

O prazo das Manifestações de Ouvidoria está regulamentado no Decreto nº 33.485/2020. Entende-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 3.76 dias nas respostas às manifestações recebidas em 2024.

- Índice de Satisfação do cidadão com a Ouvidoria = 0,00

Obs.: O cidadão não respondeu as pesquisas de satisfação.

Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação

Situação	Quantidade de Manifestações em 2023	Quantidade de Manifestações em 2024
Manifestações Finalizadas no Prazo	100%	100%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	0 (0,00%)	0 (0,00%)
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	0 (0,00%)	0 (0,00%)
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	0 (0,00%)	0 (0,00%)
Total		100%

Convém destacar que há um esforço contínuo em prestar informações 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.

Ressalta-se o esforço de todo o corpo técnico da Instituição nas respostas das manifestações dentro do prazo estabelecido, mantendo os índices de resolubilidade das solicitações em 100%.

Tabela: Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2023	Índice de Resolubilidade em 2024
Manifestações Finalizadas no Prazo	100%	100%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	0 (0,00%)	0 (0,00%)

5.1.1 – Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Diante de um trabalho conjunto entre o corpo técnico, administrativo e gestores, todas as solicitações foram atendidas dentro do prazo estabelecido pela CGE, mantendo, assim, os índices de resolubilidade das manifestações em 100%. Todo esse esforço está orientado pela busca da melhoria contínua da qualidade do serviço prestado ao cidadão.

5.1.2 – Tempo Médio de Resposta

Tempo Médio de Resposta 2023	2,9 dias
Tempo Médio de Resposta 2024	3,76 dias

Em 2024, a média de tempo médio de resposta foi de 3,76 dias, o que representa uma diferença significativa em relação ao ano anterior. Percebe-se, portanto, um aumento no tempo de dar a resposta, o que pode ser justificado pela alta demanda de trabalho, além das viagens técnicas, decorrentes de projetos e parcerias da Funceme com outras Instituições.

5.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Como já foi citado, não houve resposta do cidadão em relação à pesquisa de satisfação. A Ouvidoria tem se articulado junto ao público interno e externo, principalmente quando são realizadas as palestras no auditório e em outras dependências da instituição, para motivar as respostas às avaliações, embora ainda não tenham sido alcançados os níveis desejados.

5.2.1 Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	0,00
B. Com o tempo de retorno da resposta	0,00
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	0,00
D. Com a qualidade da resposta apresentada	0,00
Média	0,00
Índice de Satisfação:	0,00

5.2.2 Ações para melhoria do índice de satisfação

A Ouvidoria tem se esforçado no sentido de fomentar a participação de todos que procuram a Funceme. No ano de 2024, houve 53 visitas com 1.820 alunos, o que corresponde um aumento no número dos que buscam a instituição. Durante essas visitas, foi orientado como responder a pesquisa de satisfação e explicado o papel do Ouvidor na sociedade, ressaltando a importância de responder a pesquisa de satisfação. A Ouvidoria também intensificou a divulgação de seus trabalhos, afixando em diversos pontos da instituição cartazes informativos.

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

5.2.3 – Total de Respondentes

Total de pesquisas respondidas 2023	0,00
Total de pesquisas respondidas 2024	0,00

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:	0,00
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	0,00
Expectativa	0,00

6 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

6.1 – Motivos das Manifestações

Dos motivos que geraram as manifestações no ano de 2024, destacam-se os elogios aos servidores e colaboradores, seguido pelos serviços prestados pelo Órgão. As reclamações apresentadas foram com relação a inoperância do radar de meteorologia, do portal hídrico e da indisponibilidade de dados meteorológicos. Foi feita uma solicitação para instalação de um posto de coleta pluviométrico e sugerido também o monitoramento dos produtos e serviços (meteorológico, oceanográfico, hidrológico/recursos e ambiental). Vale salientar que todas as manifestações foram respondidas em tempo hábil.

6.2 – Análise dos Pontos Recorrentes

Como se pode constatar, os pontos recorrentes são os elogios aos funcionários e os serviços prestados pelo Órgão.

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

As manifestações recebidas são encaminhadas aos setores responsáveis para serem respondidas e em seguida reencaminhadas à Ouvidoria através do Ceará Transparente, obedecendo sempre os prazos estabelecidos e sendo atendidas dentro das possibilidades do Órgão.

7 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

No exercício de 2024, a Ouvidoria Setorial da Funceme se mostrou ativa e comprometida em alcançar um bom atendimento das demandas dos cidadãos. No ano de 2025, continuará ampliando a divulgação junto aos colaboradores de todas as unidades funcionais da instituição, quanto ao fluxo procedimental do recebimento de manifestações por outros canais (e-mail da ouvidoria setorial, telefone fixo, presencial, correspondência e outros) e o registro dos mesmos na plataforma Ceará Transparente. Além disso, permanecerá trabalhando em conjunto com as áreas técnicas para dirimir dúvidas dos portadores das manifestações.

8 – AÇÕES DE QUALIFICAÇÃO DO OUVIDOR

	MÊS	EVENTO	DATA	HORÁRIO	CARGA HORÁRIA
01	Janeiro	– Avaliação Setorial de Ouvidoria referente ao ano 2023	05/01/24	10h30 às 11:30 h	1 h – Online Via Celular
		– XXVI Worksoop Internacional de Avaliação Climática Para o Semi – Árido Nordeste: “Tema: Previsão Climática Para o Trimestre Fev., março e abril/2024	18/01/24	8 h às 11 h	3 h/a – Presencial Auditório Funceme
		– Reunião da Associação Brasileira de Ouvidores Nacional e Seccionais (ABO)	18/01/24	14 h às 16 h	2 h/a – Online
		– Reunião do Prognóstico da Estação Chuvosa da Funceme 2024	19/01/24	8h30 às 11 h	3 h/a – Presencial Palácio da Abolição
		– Cooperação Técnica com a Secretaria da Diversidade (SEDIV). Atualização do canal de denúncia em ouvidoria no 155 contra LGBT fobia – CGE	26/01/24	14 h às 17 h	Presencial: Palácio da Abolição
02	Fevereiro	– I Reunião da Rede de Ouvidores ao Controle Social – CGE	21/02/24	9 h às 12 h	3 h/a Presencial: Auditória da SEPLAG
03	Março	– I Reunião Ordinária da Rede Ouvidoria	27/03/24	16 h às 17 h	1 h/a Presencial: Assembleia Legislativa do Ceará – ALECE
04	Abril	– II Reunião da Rede de Ouvidores ao Controle Social – CGE	23/04/24	13h15 às 17 h	4 h/a Presencial Museu da Imagem e do Som – MIS
05	Maio	– Curso Tratamento e Técnicas Aplicadas nas Denúncias de Ouvidoria – CGE /EGP	27 a 29/05/24	09 h às 12 h	3 h/a Presencial
06	Junho	– Curso Tratamento e Técnicas Aplicadas nas Denúncias de Ouvidoria CGE /EGP (Continuação)	03 a 07 /06/24	09 h às 12 h	3 h/a Presencial
		– III Reunião da Rede de Ouvidores ao Controle Social-CGE /EGP	19/06/24	09 h às 12 h	3 h/a Presencial
		– Dia Mundial de Combate à Desertificação -Tema: Terras Secas – Funceme – IoT	18/06/24	10 h às 12 h	2 h/a Presencial Museu da Imagem e do Som – MIS

		– II Ciclo de Palestra em Gestão Pública -Tema: “Linguagem Simples” IPC/TCE EGP	26/06/24	14 h às 15 h	1 h/a Modalidade: Online
07	Julho	– Oficina de Direitos e Cidadania LGBTI+: Construindo uma Ouvidoria inclusiva. CGE /EGP	03/07/24	08 h às 12 h	4 h/a Presencial
07	Agosto	– IV Reunião da Rede de Ouvidores ao Controle Social-CGE /ARCE	28/08/24	09 h às 12 h	3 h/a Presencial
08	Setembro	– XXVII Congresso Brasileiro de Ouvidores – Tema: “A ouvidoria e o Compromisso Ético: Metas e Resolutividade.” ABO Associação Brasileira de Ouvidores	02,03 e 04/09/24	09 h às 12 h 13 h às 17 h	20 h/a Presencial – Rio de Janeiro
		– XIV Tira – Dúvida de Ouvidoria Tema: Compartilhamento e transparência das manifestações	24/09/24	14 h às 15 h	1 h/a (Online)
09	Outubro	– Treinamento Suíte (Sistema Único Integrado Tramitação Eletrônico)	30/10 a 31/10/24	8 h às 12 h	8 h/a – Sala de Treinamento FUNCEME
10	Novembro	– Treinamento Suíte (Sistema Único Integrado de Tramitação Eletrônico)	1, 5 e 6/11/24	8 h às 12 h	8 h/a – Sala de Treinamento FUNCEME
		– Palestra: Semana Estadual de Conscientização e Prevenção do Assédio Moral – CGE /Funceme	18/11/24	9 h às 12 h	1 h/a Presencial- Auditório da FUNCEME
11	Dezembro	– Oficina de Construção de Relatório de Ouvidoria – Turma I	03/12/24	9 h às 11:45 h	2:45 h/a Online
		– VI Reunião da Rede de Ouvidoria – CGE – SEPLAG	11/12/24	8h30 às 12 h	4 h/a Auditório da SEPLAG

XXVII Congresso Brasileiro de Ouvidor



9 – SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

No ano de 2024 a Ouvidoria da Funceme buscou melhorias em diversas frentes, destacando-se a comunicação com o público interno e externo. Foi realizada divulgação da Ouvidoria em todos os setores da instituição com a entrega de folders, conscientizando os funcionários sobre a importância do trabalho da ouvidoria dentro da instituição e orientando como responder de maneira mais simples e clara as manifestações que chegam no Ceará Transparente, orientando também como responder a pesquisa de satisfação.

Divulgação da ouvidoria nos setores da FUNCEME



A Ouvidoria realizou também, junto com a Comissão Setorial de Ética da Funceme, com a GESPE e com o apoio da CGE, palestra para os servidores no dia 18 de Novembro de 2024 no auditório da instituição sobre o tema “Semana Estadual de Conscientização e Prevenção do Assédio Moral”, ministrada pelo Secretário-Executivo de Planejamento e Gestão Interno da Controladoria Geral do Estado CGE, Marcelo de Sousa, tendo a participação de 50 servidores. O objetivo dessa palestra foi de ajudar no desenvolvimento pessoal e na conscientização para um ambiente de trabalho mais saudável.

Evento no Auditório da FUNCEME




Conforme solicitado, foi criado um formulário para sugestão, reclamações, elogios, denúncias, críticas e solicitação de serviços para manifestação presencial entregue ao cidadão que não queira fazer sua manifestação online. Quando preenchido o formulário, a ouvidoria repassa para o Ceará Transparente abrindo uma manifestação e repassado ao cidadão por e-mail os dados para acompanhamento (Anexo I).

No corrente ano foi criado pela ouvidoria um Painel de Elogios para os funcionários e colaboradores da instituição que foram reconhecidos por sua dedicação e capacitação através de elogios no Ceará Transparente. (Anexo II)

10 – PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Considerando o Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria da Funceme, referente ao período de 2024, e reconhecendo a relevância da Ouvidoria como um canal de comunicação entre a instituição e o usuário de nossos dados, permaneço assegurando o empenho e o esforço necessário para atender às necessidades inerentes à função e, ainda, atender de forma satisfatória e tempestiva às necessidades dos nossos usuários internos e externos. Em sintonia com a Ouvidoria, estamos prontos para atender às sugestões e recomendações dos usuários e viabilizar a publicação do presente relatório no site institucional.

Fortaleza, 06 de Fevereiro de 2025



Eduardo Sávio Passos Rodrigues Martins
Presidente

11 – 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. Dessa forma, a Ouvidoria, com o apoio da direção, tem se esforçado para atender todas as solicitações do cidadão em tempo razoável, fazer as recomendações, quando necessário, e as sugestões apresentadas no Relatório de Gestão de Ouvidoria Anual, para melhorar a gestão institucional e melhorar os serviços e os processos envolvidos. Por fim, é importante salientar que todas as solicitações de Ouvidoria da Funceme no ano de 2024 foram respondidas em tempo razoável, sem a necessidade de prorrogação, as quais foram satisfatórias para o cidadão.

Estes são os canais de acesso disponibilizados ao cidadão para contato com a Ouvidoria da FUNCEME:


Telefones: (85) 3101.1088 / 3101.1098

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

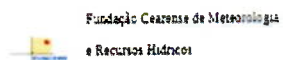
Atendimento da Central 155 (Gratuito)

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

Fortaleza, 06 de Fevereiro de 2025



Ana Célia Cristino Belchior Martins
Ouvidor Setorial



OUVIDORIA

FORMULÁRIO PARA SUGESTÕES, RECLAMAÇÕES, ELOGIOS, DENÚNCIA, CRÍTICA E SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO

Data ___/___/___

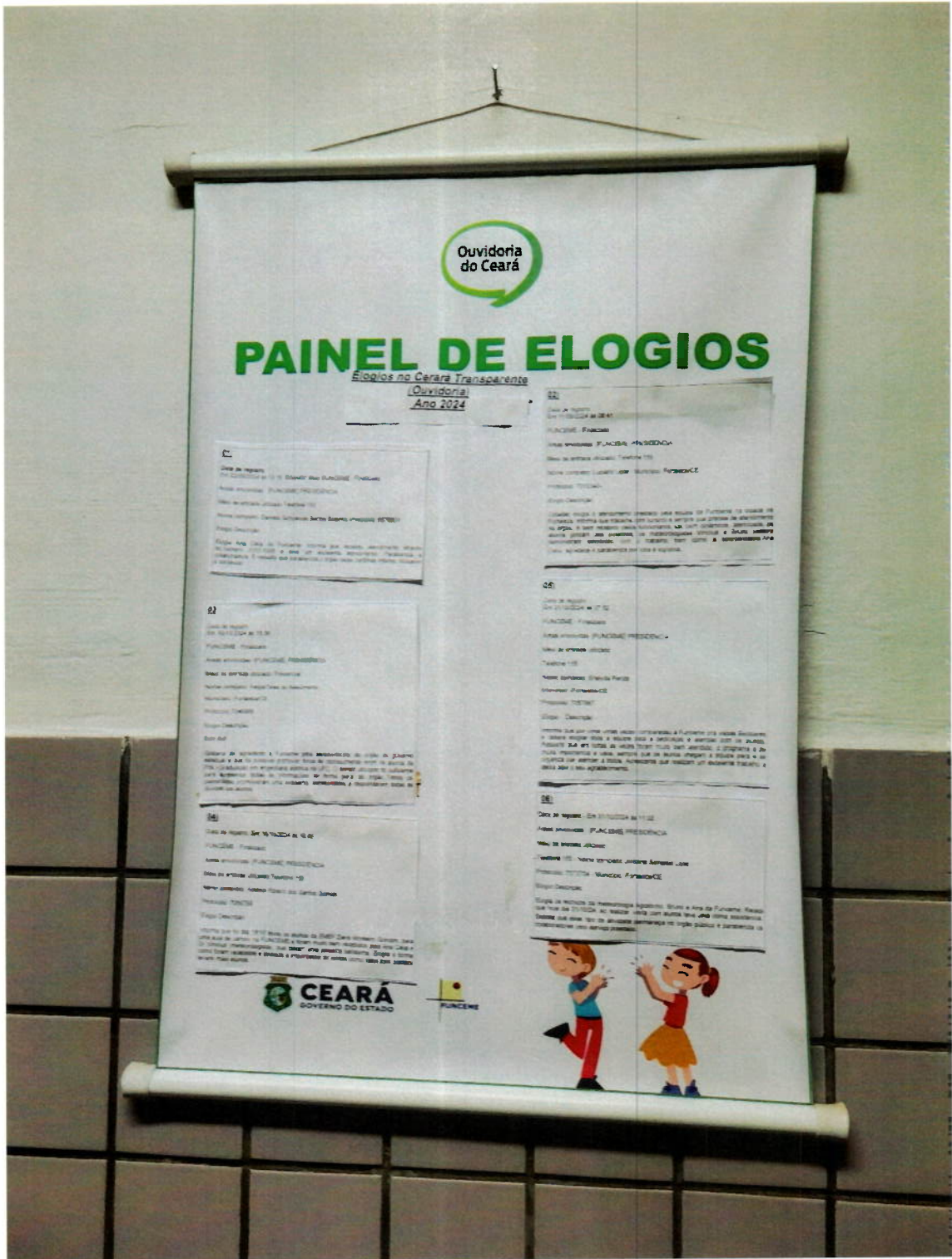
IDENTIFICAÇÃO (OPCIONAL)

NOME _____

E-MAIL _____ FONE _____

USUÁRIO

A Ouvidoria é um canal que permite a sua comunicação com qualquer setor da nossa instituição que você deseja atingir. Através de sugestões, reclamações e ou elogios, você pode dar a sua contribuição para melhorar a qualidade do nosso atendimento. A sua identificação vai dar mais credibilidade, bem como, lhe possibilitar o retorno caso deseje.



PAINEL DE ELOGIOS

Elogios no Ceará Transparente
Ouvidoria
Ano 2024

01
Cargo de Inspetor de Polícia Militar do Estado do Ceará - Função: Presidência
Nome do Servidor: [Nome do Servidor]
Cargo: Inspetor de Polícia Militar
Descrição: [Descrição do elogio]

02
Cargo de Inspetor de Polícia Militar do Estado do Ceará - Função: Presidência
Nome do Servidor: [Nome do Servidor]
Cargo: Inspetor de Polícia Militar
Descrição: [Descrição do elogio]

03
Cargo de Inspetor de Polícia Militar do Estado do Ceará - Função: Presidência
Nome do Servidor: [Nome do Servidor]
Cargo: Inspetor de Polícia Militar
Descrição: [Descrição do elogio]

04
Cargo de Inspetor de Polícia Militar do Estado do Ceará - Função: Presidência
Nome do Servidor: [Nome do Servidor]
Cargo: Inspetor de Polícia Militar
Descrição: [Descrição do elogio]

05
Cargo de Inspetor de Polícia Militar do Estado do Ceará - Função: Presidência
Nome do Servidor: [Nome do Servidor]
Cargo: Inspetor de Polícia Militar
Descrição: [Descrição do elogio]

06
Cargo de Inspetor de Polícia Militar do Estado do Ceará - Função: Presidência
Nome do Servidor: [Nome do Servidor]
Cargo: Inspetor de Polícia Militar
Descrição: [Descrição do elogio]

