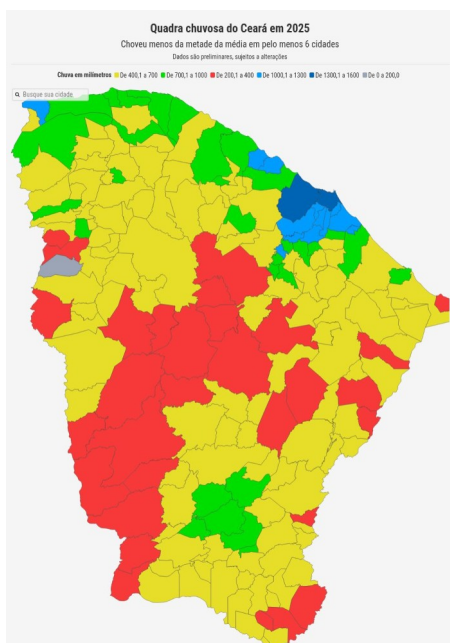


Relatório de Gestão

Ouvidoria da FUNCEME



2025



1 – EXPEDIENTE

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

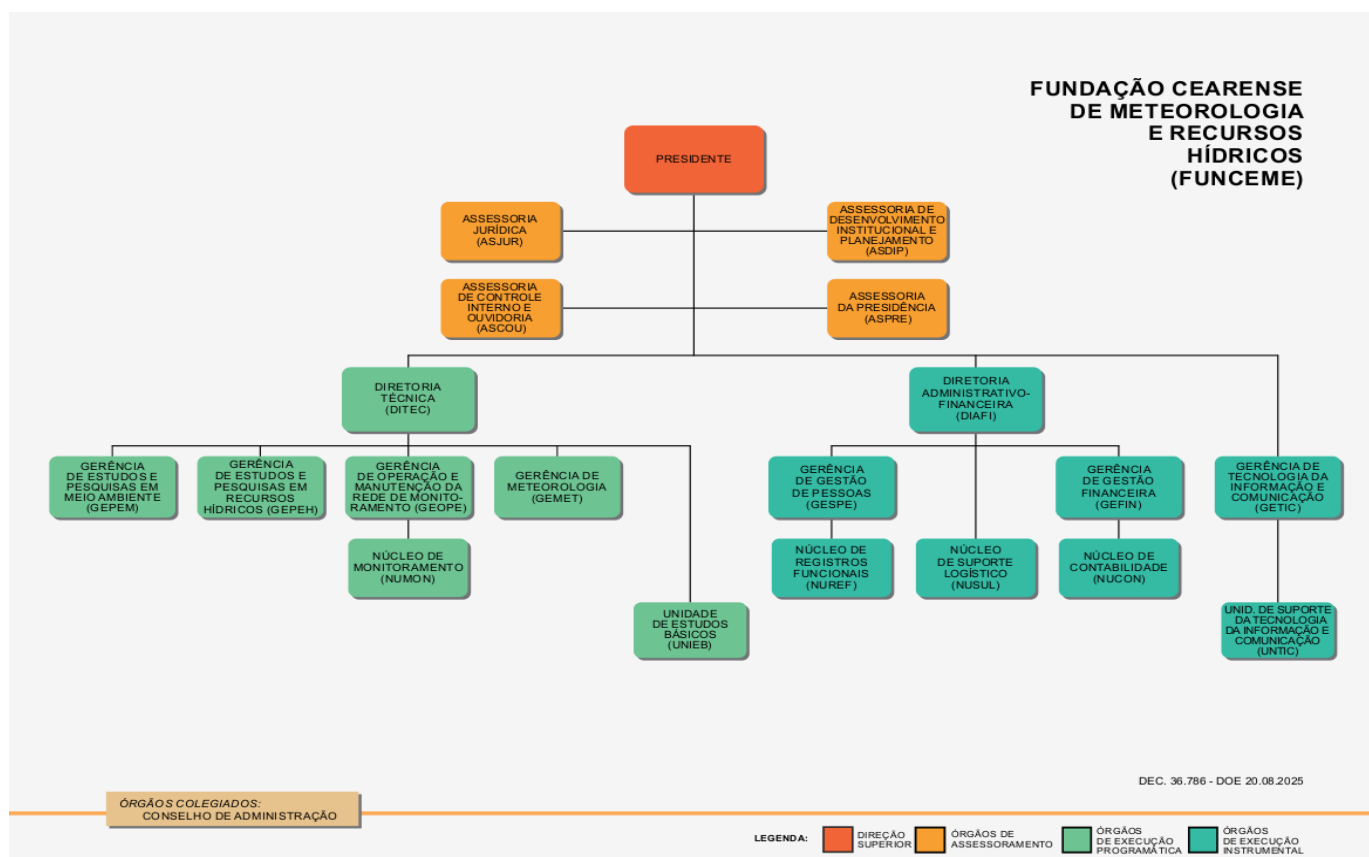
Eduardo Sávio Passos Rodrigues Martins
Presidente

M^a Goretti Mamedio de Sousa Melo
Assessora de Controle Interno e Ouvidoria

Ana Célia Cristino Belchior Martins
Ouvidora

Sandra Maria Maia Costa
Ouvidora Suplente

Estrutura Organizacional



2 – INTRODUÇÃO

A Funceme foi instituída em 18 de setembro de 1972 por meio da Lei nº 9.618/72. Originalmente denominada Fundação Cearense de Meteorologia e Chuvas Artificiais, teve sua nomenclatura e estrutura atualizadas pela Lei nº 11.380/1987, tornando-se a Fundação Cearense de Meteorologia e Recursos Hídricos, vinculada à Secretaria de Recursos Hídricos do Estado do Ceará (SRH).

Com a missão de promover monitoramento, pesquisa e inovação em meteorologia, recursos hídricos e meio ambiente, a Funceme busca subsidiar tomadas de decisão estratégicas e promover o desenvolvimento sustentável. Sua atuação é pautada pela ética, transparência e inovação, visando mitigar as vulnerabilidades climáticas e ambientais do Ceará.

Este documento detalha as atividades da Ouvidoria no período de janeiro a dezembro de 2025, com dados consolidados do Portal da Transparência em 07/01/2026. O objetivo é analisar qualitativa e quantitativamente as manifestações dos cidadãos, avaliando indicadores como tipificações, resolatividade, tempo médio de resposta e satisfação dos usuários. Além disso, o relatório apresenta um comparativo evolutivo entre 2024 e 2025, destacando os avanços na gestão das demandas.

Consolidada como instrumento de democracia participativa, a Ouvidoria atua de forma imparcial na intermediação entre o cidadão e a administração pública. Sua operação fundamenta-se na Lei Nacional nº 13.460/2017 e no Decreto Estadual nº 33.485/2020, além de diretrizes recentes como o Código de Ética do Ouvidor (IN nº 01/2025) e as novas normas de avaliação de desempenho (Portarias nº 07 e 08/2025).

Como ferramenta de escuta ativa, a Ouvidoria da Funceme é essencial ao planejamento estratégico do órgão, transformando manifestações em subsídios para o aprimoramento contínuo dos serviços prestados.

3 – OUVIDORIA EM DADOS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Detalhamento dos itens do tópico Ouvidoria em Dados

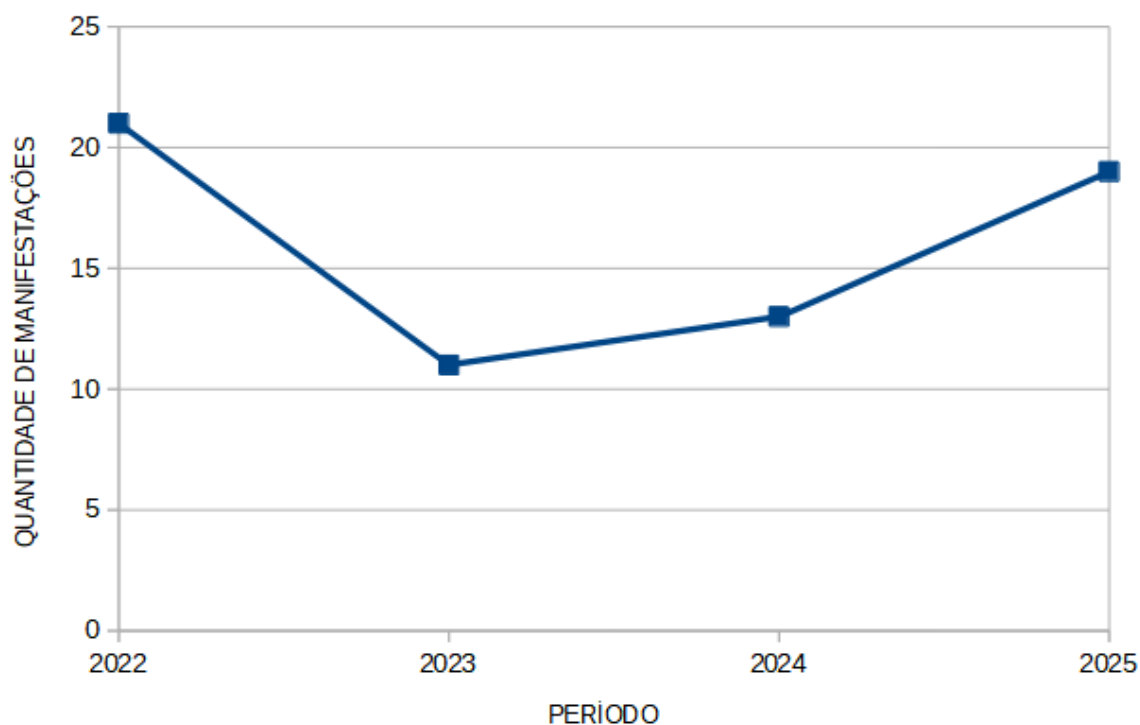
3.1 – Total de Manifestações do Período

O número de manifestações registradas nos últimos quatro anos, que corresponde ao período de 2022 a 2025, está apresentado no quadro e gráfico abaixo:

Especificação	2022	2023	2024	2025
Total de manifestações	21	11	13	19

Gráfico de Manifestações Quadriênio

Em relação à distribuição das manifestações no ano de 2025, verificou-se um aumento em relação a 2024, o que pode ser justificado pelas ações ativas realizadas pela ouvidoria do Órgão.

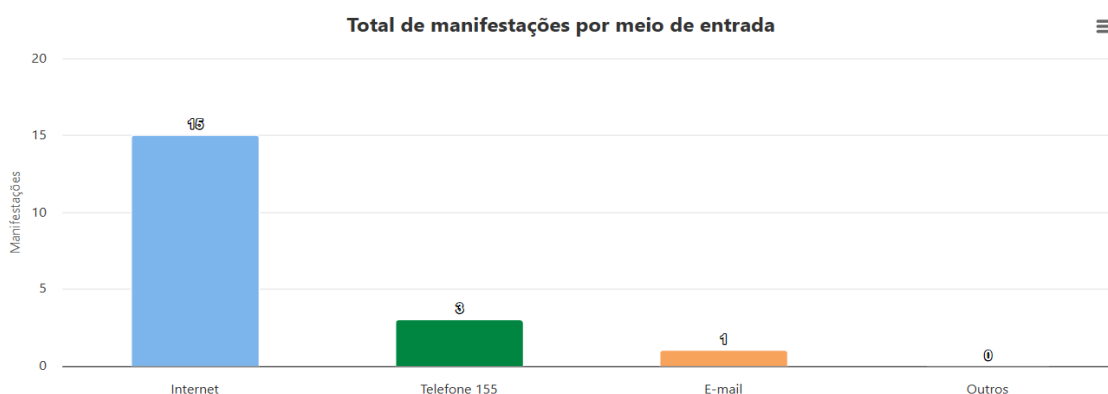


3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

Os números apresentados no gráfico abaixo refletem que o canal da internet teve um melhor empenho devido às publicações divulgadas pela ouvidoria do órgão, seguido da central 155.

Tabela: Meio de Entrada			
Meios	2024	2025	Variação%
Telefone 155	6	3	15,79%
Internet	5	15	78,95%
Presencial	1	0	0,00%
CearáApp	0	0	0,00%
Telefone Fixo	0	0	0,00%
E-mail	0	1	5,26%
Caixa de Sugestões	0	0	0,00%
Facebook	0	0	0,00%
Reclame Aqui	0	0	0,00%
Instagram	1	0	0,00%
Cidadão on-line		0	0,00%
Twitter	0	0	0,00%
Carta	0	0	0,00%
Atendimento Virtual	0	0	0,00%
Whatsapp	0	0	0,00%
Outros	0	0	0,00%

Meios de entrada

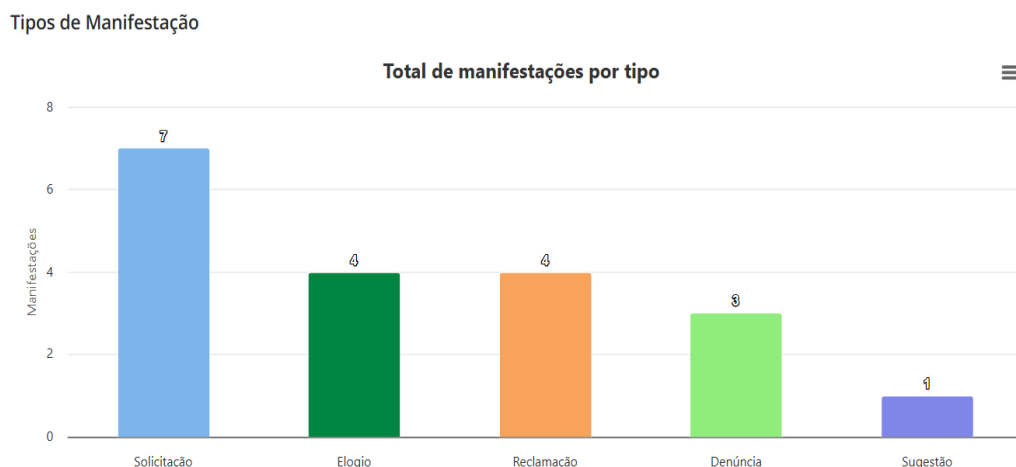


3 – Manifestações por Tipo de Manifestação

Nesta tabela é apresentado o gráfico de manifestações do ano de 2025, comparativa ao ano de 2024.

Tabela: Tipologia de Manifestações			
Tipos	2024	2025	Variação%
Reclamação	2	4	21,05%
Solicitação	3	7	36,84%
Denúncia	0	3	15,79%
Sugestão	1	1	5,26%
Elogio	7	4	21,05%

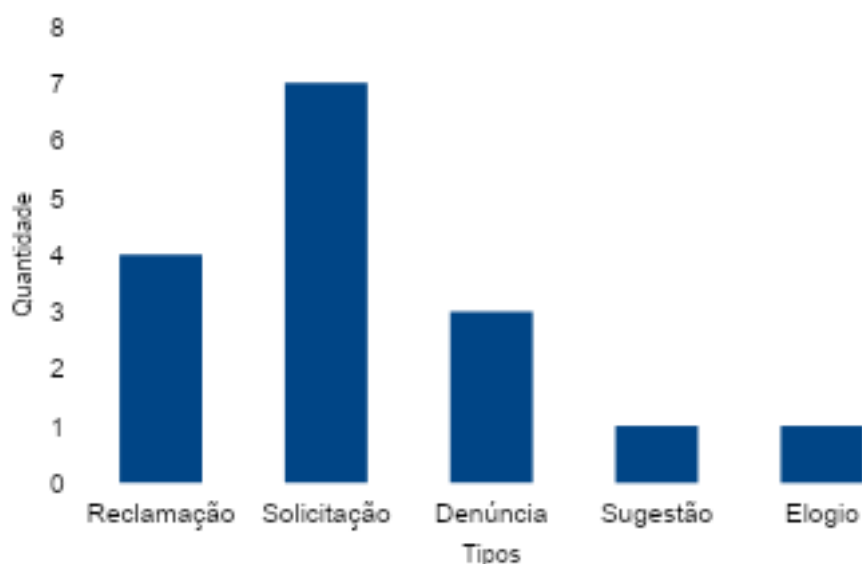
Houve uma mudança na classificação das manifestações de 2024 para 2025. Os elogios recuaram devido à redução das visitas dos estudantes durante a reforma do auditório da Instituição. Por outro lado, as solicitações cresceram em função de pedidos de informações, enquanto as denúncias aumentaram devido à insatisfação dos cidadãos.



3.4 – Manifestações por Tipo/Assunto

Em relação ao assunto/subassunto, observou-se que “Solicitação” atingiu o maior índice, constatando-se, portanto, que são decorrentes das demandas do cidadão ao Órgão.

Tabela: Tipologia/Assunto		
Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	Conduta inadequada do servidor/colaborador Plano de cargo e carreiras	4
Solicitação	Postos de coleta pluviométricos Produtos e serviços do meio ambiente Produtos e serviços meteorológicos Programa de visita a Funceme Radares meteorológicos da Funceme Sites institucionais	7
Denúncia	Conduta inadequada do servidor/colaborador Conduta inadequada do servidor/colaborador Processo licitatório (licitação)	3
Sugestão	Boletim diário de chuvas	1
Elogio	Elogio ao servidor público/colaborador	3
	Elogio ao serviço prestador pelo órgão	1



3.5 – Manifestações por Assunto/Subassunto

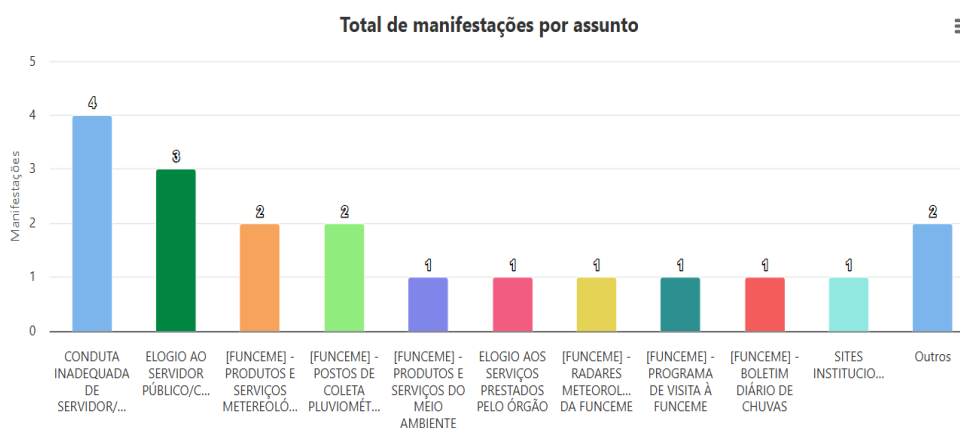
Em relação ao assunto/subassunto, observou-se que “Solicitação” atingiu o maior índice, devido às demandas solicitadas pelo cidadão no Ceará Transparente.

Tabela: Assunto/Subassunto		
Assuntos	Assuntos/Subassuntos	Total
Conduta inadequada do servidor/colaborador	– Conduta indevida com o uso de farda, crachá, veículo da empresa ou qualquer outro meio de identificação da instituição.	1
Conduta inadequada do servidor/colaborador	– Tratamento indevido/ desrespeitoso com o público	1
Plano de cargo e carreiras	– Sem subassunto	1
Produtos e Serviços Meteorológicos	– Monitoramento (meteorológico, oceanográfico, hidrológico/recursos e ambiental.	1
Postos de coleta pluviométricos	– Instalação de pluviômetros	2
Produtos e serviços do meio ambiente	– Informações sobre degradação ambiental, desertificação e recuperação de áreas degradadas	1
Produtos e serviços meteorológicos	– Previsão(Tempo, clima, hidrológico)	1
Programa de visita a Funceme	– Sem subassunto	1
Radares meteorológicos da Funceme	– Sem subassunto	1
Sites institucionais	– Site inoperante	1
Conduta inadequada de servidor/colaborador	– Ato disciplinar ou insubordinação	1
	– Tratamento indevido,	

Conduta inadequada de servidor/colaborador	desrespeitoso com colega de trabalho	1
Processo Licitatório (Licitação)	– Irregularidade no processo licitatório	1
Boletim diário de chuvas	– Sem subassunto	1
Elogio ao servidor público/colaborador	– Sem subassunto	3
Elogio ao serviço prestador pelo órgão	– Elogio ao desempenho Institucional e resultados	1

19

Assuntos mais demandados



3.6 – Manifestações por Tipo de Serviço

Na tabela abaixo, verificou-se que o serviço mais demandado foi “não se aplica”, seguido das visitas de alunos ao Órgão.

Tabela: Tipo de Serviços	
Programas	Total
Consulta de ocorrência de chuvas pelo calendário de chuva	1
Informações de tempo no momento fornecidas por estações meteorológicas	1
Não se aplica	14
Notícias sobre meteorologia	1
Visita de alunos do ensino fundamental, médio e superior da rede pública na sede da Funceme	2

3.7 – Manifestações por Programa Orçamentário

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

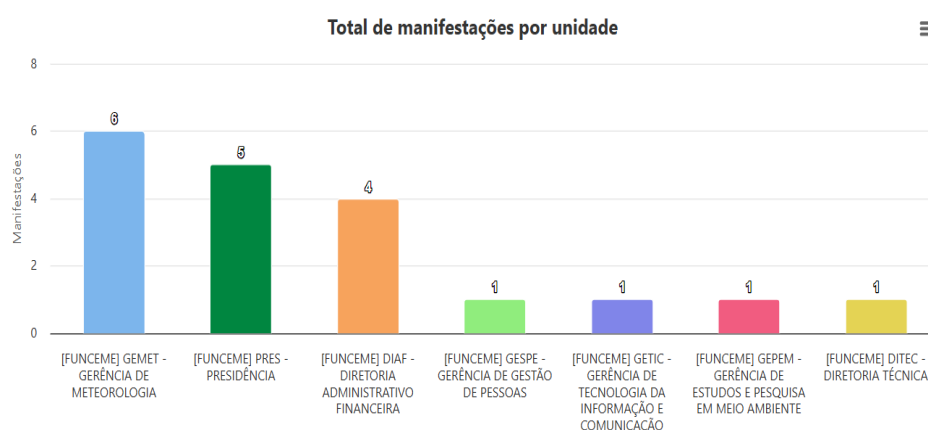
Tabela: Programas Orçamentários	
Programas	Total
Gestão administrativa do Ceará	18
Planejamento e gestão participativa dos recursos hídricos	1

3.8 – Manifestações por Unidades Internas

Na tabela abaixo, a Gerência de Meteorologia caracterizou-se como a que mais recebeu manifestações no ano de 2025, seguida pela Presidência e a Diretoria Administrativo-Financeira.

Tabela: Unidades Internas	
Unidades	Total
Presidência	5
Diretoria Administrativa e Financeira	4
Diretoria Técnica	1
Gerência de Estudos e Pesquisas e Meio Ambiente	1
Gerência de Meteorologia	6
Gerência de Tecnologia da Informação e Comunicação	1
Gerência de Gestão Financeira	1

Unidades mais demandadas



3.9 – Manifestações por Municípios de ocorrência

Na tabela abaixo, foram apresentadas as manifestações providas dos municípios à Ouvidoria da Funceme. Observou-se que o maior alcance se deu na manifestação “indefinida”. Observou-se, ainda, que os municípios Ácari, Forquilha, Iracema, Juazeiro do Norte, Maracanaú, Paracuru e São Paulo apresentaram maior índice de demanda, em relação ao ano de 2024.

Tabela: Estados		
Estados	2024	2025
Ceará	7	10
Rio Grande do Norte	-	1
São Paulo	-	1
Indefinido	6	7

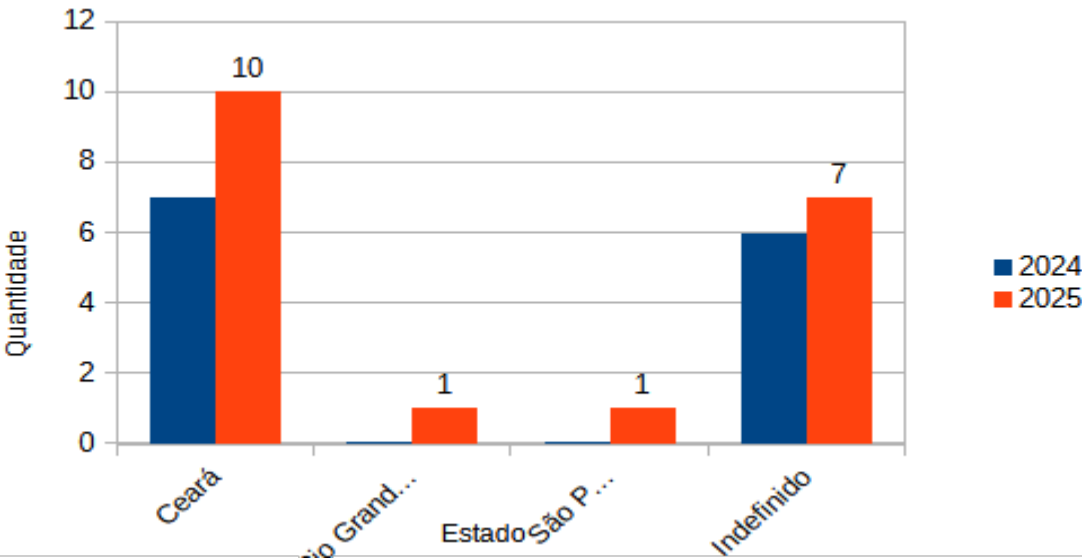
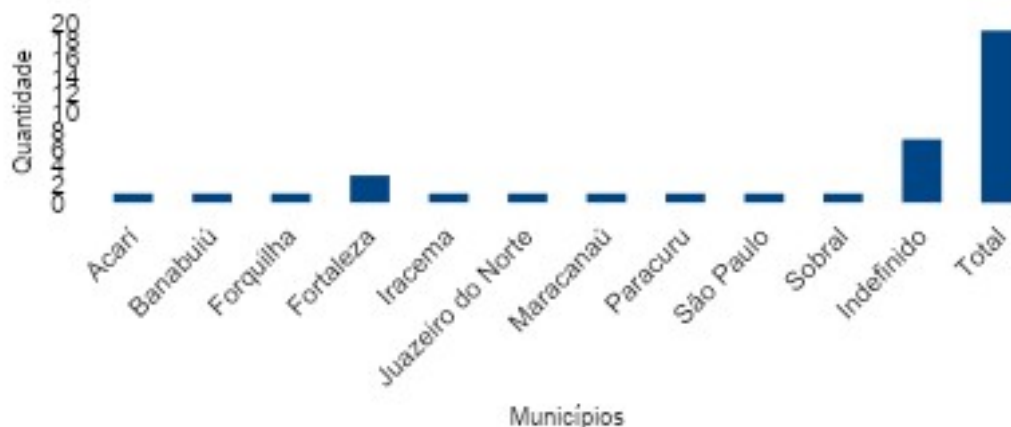


Tabela: Municípios		
Municípios	2024	2025
Ácari	-	1
Banabuiú	1	1
Forquilha	-	1
Fortaleza	6	3
Iracema	-	1
Juazeiro do Norte	-	1
Maracanaú	-	1
Paracuru	-	1
São Paulo	-	1
Sobral	1	1
Indefinido	-	7



4 – 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 – Meta: 25%

Resolubilidade das Manifestações

O prazo das Manifestações de Ouvidoria é 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 reconhece a importância de atender no menor tempo possível, garantindo uma maior credibilidade e melhoria na qualidade do serviço prestado. Sempre buscou imprimir a celeridade no seus atendimentos, cumprindo rigorosamente o referido Decreto. Atingiu, em média, o prazo máximo de 4,47 dias nas respostas às manifestações recebidas em 2025.

Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação

Situação	Quantidade de Manifestações em	
	2024	2025
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 trabalhada e envidados esforços para alcançá-la.

Cabe destacar também 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		
	Índice de Resolubilidade em	
Situação	2024	2025
Manifestações Finalizadas no Prazo	100%	100%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	0(0,00%)	0(0,00%)

4.1.1 – Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Em 2025, a colaboração integrada entre as equipes técnicas permitiu que todas as demandas fossem atendidas nos prazos estabelecidos pela CGE. Esse esforço conjunto culminou em um índice de resolutividade de 100%, elevando o padrão de qualidade e a eficiência do serviço prestado ao cidadão.

4.1.2 – Tempo Médio de Resposta

Tabela: Tempo Médio de Resposta	
Tempo Médio de Resposta 2024	3,76
Tempo Médio de Resposta 2025	4,47

Podemos observar que no ano de 2025, a média de tempo de resposta foi de 4,47 dias, o que representa uma diferença 0,71 em relação ao ano de 2024. Percebe-se, portanto, um aumento no tempo de dar a resposta, o que pode ser atribuído à complexidade e ao nível

da resposta a ser dada, demandando um maior cuidado e atenção na sua formulação.

4.2. - Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Conforme indicado no Índice de Satisfação do Cidadão, a Ouvidoria registrou um crescimento de 25% na aprovação dos usuários em 2025, em comparação ao ano anterior.

4.2.1 – Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação	
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	5
B. Com o tempo de retorno da resposta	5
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	5
D. Com a qualidade da resposta apresentada	5
Média	5
Índice de Satisfação:	100%

Conforme o quadro acima, o Órgão atingiu o índice de 100%. O cálculo consiste na divisão entre o número de pesquisas com média igual ou superior a 4 e o total de manifestações respondidas no período analisado, confirmando a obtenção da nota máxima em todas as avaliações de satisfação.

4.2.2 – Expectativa do cidadão com a ouvidoria

Expectativa do Cidadão	Resultado
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	4
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	5
Índice de Expectativa:	25%

Em 2025, o empenho da Ouvidoria da Funceme em promover ações internas e externas foi determinante para o elevado índice de satisfação alcançado.

4.2.3 – Índice de Resolutividade|Resolução da demanda na visão do cidadão

Índice de Resolutividade	Resultado	Índice
Sim	1	100,00%
Não	0	0,00%

Parcialmente	0	0,00%
--------------	---	-------

4.2.4 – Total de Respondentes

Total de pesquisas respondidas 2024:	0,00
Total de pesquisas respondidas 2025:	1

4.2.5 – Ações para melhoria do índice de satisfação

Conforme apontado anteriormente, em 2025 houve um aumento no índice de Satisfação do Cidadão, tendo sido registrado pela Ouvidoria um crescimento de 25% na aprovação dos usuários, em comparação ao ano anterior.

A razão dessa melhoria ocorreu em função do esforço contínuo da ouvidoria em promover ações de disseminação sobre o papel e a importância da Ouvidoria Setorial. Além do fortalecimento das atividades de divulgação que já são, costumeiramente, realizadas, a ouvidoria promoveu algumas ações que contribuíram com a melhoria desse índice, conforme segue:

- Realização de um importante evento, em parceria com a CGE, em que foi proferida a palestra sob o tema “Qualidade nas respostas de ouvidoria com linguagem simples”, pelas técnicas, Maria Thais Pinheiro Holanda e Maria Antonizete de Oliveira Silva;

- Participação efetiva do programa “ouvidoria itinerante”, promovido pela CGE, oportunidade excelente para divulgar os trabalhos da Ouvidoria e promover a aproximação com o cidadão, tendo visitado os municípios de Coreaú, Canindé e Aracati.

Desse modo, a ouvidoria pretende avançar na criação de ações como essa que promovam a conscientização interna sobre a importância da sua atuação, propiciando, com isso, a melhoria contínua dos índices de satisfação do cidadão.

5 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1 – Motivos das Manifestações

Dos motivos que geraram as manifestações no ano de 2025, destacam-se *conduta inadequada do servidor/colaborador*, seguido por *elogio ao servidor*. Em terceiro lugar, destacam-se as solicitações de informações de produtos e serviços do Órgão, tais como, instalação de pluviômetros, informações sobre degradação ambiental, desertificação e recuperação de áreas degradadas, previsão do tempo, clima e hidrologia, radares meteorológicos e programa de visitas. Todas essas manifestações

foram respondidas em tempo hábil.

5.2 – Análise dos Pontos Recorrentes

Como pode ser constatado, a *conduta inadequada do servidor/colaborador* representa os pontos recorrentes mais destacados na Funceme.

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

Em relação à identificação da conduta inadequada de servidores/colaboradores como um fato recorrente no período em referência, foram adotadas as seguintes providências:

- Conduta indevida com o uso veículo da instituição: a ação foi praticada por colaborador terceirizado que, após ser apurada a denúncia e constatado o fato, foi efetivada a demissão;
- Tratamento indevido/desrespeitoso com o público: trata-se de ação efetuada por servidor do quadro técnico da Funceme, tendo sido constatado que o referido servidor retrucou um ato desrespeitoso que recebeu do cidadão. Este não ficou satisfeito por não ter a resposta que queria de forma imediata. A Diretoria da Funceme manifestou pedido de desculpas ao cidadão e justificou que a solicitação feita não poderia ser dada de forma imediata, precisava de prazo para levantamento dos dados precisos;
- Tratamento indevido, desrespeitoso com colega de trabalho e ato indisciplinar: as duas ações referem-se ao mesmo colaborador terceirizado que foi chamado a atenção pela Diretoria que apresentou uma advertência que foi assinada pelo colaborador.

6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA – TRANSFORMANDO PROBLEMAS INDIVIDUAIS EM SOLUÇÕES COLETIVAS

A ouvidoria desempenha um papel crucial na transformação de problemas individuais em soluções coletivas, gerando uma série de benefícios para a instituição e sociedade.

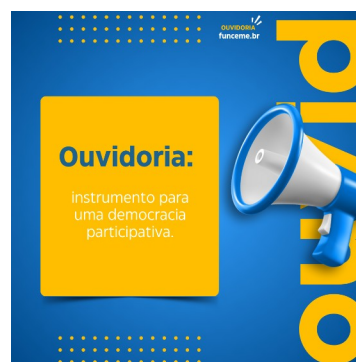
No exercício de 2025, a Ouvidoria Setorial da Funceme se manteve ativa e comprometida em alcançar um bom atendimento nas demandas dos cidadãos, trabalhando sempre em conjunto com as áreas para dirimir dúvidas e conflitos.

Conceitos de Benefícios:

- **Benefício financeiro:** No ano de 2025 a ouvidoria da Funceme não apresentou nenhum benefício financeiro.
- **Benefício não-financeiro:** No ano de 2025, através das visitas de escolas e outros, a Instituição apresentou um impacto positivo divulgando suas ações através dos colaboradores, obtendo assim uma maior credibilidade do público externo.
- Também foi realizado o mapeamento do fluxo de respostas das manifestações de ouvidoria, já publicado e divulgado na intranet da Funceme.

7 – SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

Considerando a necessidade da melhoria contínua do desempenho da ouvidoria, na qualidade e na tempestividade das respostas para o cidadão, foi proposto à Alta Direção, para o ano em referência, a realização de campanhas educativas junto ao público interno da instituição, tendo sido prontamente atendida. Realizou-se, então, ações de conscientização sobre o papel da ouvidoria, com a divulgação, por meio de e-mail institucional, em que foram enviados, mensalmente, banner sobre a importância do trabalho da ouvidoria e alguns textos com explicações de como responder de maneira mais simples e clara as manifestações que chegam no Ceará Transparente, orientando também como responder a pesquisa de satisfação. Exemplos:



8 – PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Com base no Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria da Funceme referente a 2025, reitero a importância deste canal como elo essencial entre a instituição e a sociedade. Reafirmamos nosso compromisso em empenhar os esforços necessários para cumprir as atribuições da Ouvidoria, garantindo um atendimento célere e eficaz aos usuários internos e externos. Em total consonância com as recomendações apresentadas, estamos prontos para implementar melhorias e autorizamos a publicação deste relatório no portal oficial da Funceme.

Fortaleza, 02 de Fevereiro de 2026

Eduardo Sávio Passos Rodrigues Martins
Presidente da Funceme

9 – CONSIDERAÇÕES FINAIS – OUVIDORIA

A excelência no atendimento ao cidadão é o compromisso central do corpo técnico, administrativo e da Ouvidoria, sob o respaldo da gestão superior da Funceme. Para alcançá-la, priorizamos a transparência e o compartilhamento de pesquisas, serviços e produtos, seja por meio de respostas diretas ou via canais digitais, como nosso site e aplicativos. Nosso propósito é aprimorar continuamente o retorno às manifestações, suprimindo as necessidades de informação dos usuários internos e externos. Com o apoio da diretoria, a Ouvidoria empenha-se em cumprir prazos céleres e implementar as recomendações do Relatório Anual de Gestão para otimizar processos institucionais. Cabe destacar que, em 2025, todas as demandas foram respondidas tempestivamente, sem necessidade de prorrogação, garantindo a satisfação plena dos cidadãos.

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

Telefones: (85) 3125-8245 e (85) 3125-8244

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

Atendimento da Central de Ouvidoria 155 (Gratuito)

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

Fortaleza, 28 de janeiro de 2026

Ana Célia Cristino Belchior Martins
Ouvidora Setorial

10 – ANEXOS: AÇÕES REALIZADAS PARA O CUMPRIMENTO DAS VARIÁVEIS DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DAS OUVIDORIAS

1. CUMPRIMENTO DE AÇÕES ESTRATÉGICAS PARA O APRIMORAMENTO DA PARTICIPAÇÃO SOCIAL E FORTALECIMENTO DA OUVIDORIA

A ouvidoria tem fortalecido a participação cidadã por meio das visitas que são realizadas à Funceme pelas escolas e universidades, públicas e privadas. No ano em referência, houve os seguintes resultados:

-Visitas Guiadas: No primeiro semestre de 2025, a instituição recebeu 1.266 alunos de 25 instituições de ensino (públicas e privadas). Durante as visitas, a Ouvidoria orientou os estudantes sobre o papel do ouvidor e a importância da pesquisa de satisfação.

Foi intensificada a divulgação dos canais de atendimento por meio de cartazes e da intranet, reforçando a comunicação interna e externa.

Visita de Alunos à Instituição



Cabe ainda destacar a realização de alguns eventos com temáticas importantes que promoveram o debate e a reflexão entre os participantes. Foi ministrada a palestra *"Histórias inspiradoras de mulheres que mudaram o mundo"*, pela Secretária Executiva de Políticas para as Mulheres do Estado do Ceará, Liliane Araújo. O evento, realizado no dia 14 de março, no auditório da Funceme, foi uma parceria com a Associação dos Servidores da Funceme – ASFUN. A finalidade foi de destacar o papel e a emancipação das mulheres e o quanto elas mudaram o mundo ao longo dos últimos anos.

Palestra: Histórias inspiradoras de mulheres que mudaram o mundo



No dia 03 de setembro, ocorreu outro importante evento. Os servidores participaram de uma palestra sobre *"O propósito no serviço público"*, conduzida pela auditora jurídica da Sefaz-CE, Germana Belchior. O evento foi uma iniciativa da ouvidoria e da Gerência de Gestão de Pessoas.

O encontro foi marcado por uma rica troca de ideias e reflexões sobre o papel do servidor e a importância de enxergar o serviço público não apenas como atribuição, mas como um propósito que dá sentido ao trabalho. Servir à sociedade com ética, compromisso e empatia fortalece a confiança entre cidadãos e instituições, e é esse propósito que transforma funções cotidianas em uma missão voltada ao bem comum.

Palestra: O propósito no serviço público



4. QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL DO OUVIDOR

Nº	MÊS	EVENTO	DATA	HORÁRIO	CARGA HORÁRIA
01	Janeiro	– 1º Cronograma de Visita Técnica referente ao ano 2024 a FUNCEME: Avaliação Setorial de Ouvidoria. - CGE	22/01/25	9:00 h as 11:30 h	Presencial – 3 h
02	Fevereiro	– 1º Reunião da Rede de Ouvidores ao Controle Social -CGE/SEPLAG	27/02/25	9:00 h às 12:00 h	3 h/a Presencial: Auditória da SEPLAG
03	Março	– 1º Encontro de Ouvidores Conexão de Ouvidorias / ETICE /SPS – CGE – I Tira – Dúvida Tema: “Ouvidoria & Inteligência Artificial”- CGE	12/03/25 14/03/25	9:00 às 12:00 h 14:00 às 15:00 h	4 h/a Presencial Auditória da SPS 1 h/a Virtual
04	Abril	– Oficina Tema: Qualidade de Resposta de Ouvidoria com Linguagem Simples.- CGE/FUNCEME – Dra. Thais Pinheiro e Dra. Maria Silva - Palestra: Porque Falar Sobre o Proposito Público- SEPLAG Dra. Germana Belchior – II Reunião da Rede de Ouvidores – CGE	23/04/25 24/04/25 29/04/25	9:00 às 12:00 h 13:15 às 17:00 h	3 h/s Presencial – Auditório – Funceme 3 h/s G Presencial – Auditorio SEPLAG 4 h/s Presencial-Museu da Imagem do Som (MIS)
05	Maio	– II Tira Dúvida Tema: Avaliação do Serviço Público CGE	20/05/25	14:30 às 15:30 h	2 h – Virtual
06	Junho	– Palestra de Sensibilização sobre LGPD – RH – Funceme – CGE- – III Reunião da Rede de Ouvidores ao Controle Social-CGE /SEPLAG	02/06/25 18/06/25	09:00 às 11:30 8:30 às 11:30 h	2 h – Presencial – Auditório da Funceme 4 h – Presencial
07	Julho	– Oficina Código de Ética dos Agentes de Ouvidoria – CGE – Turma – 02 – III Tira Dúvida Tema: Identificação do Operador nas Ações da Manifestação X uso do nome social – Palestra: Avaliação Qualitativa de Serviços Públicos. Palestrante: Natália França	09 a 11/07/25 29/07/25 30/07/25	9:00 h às 12:00 h 14:00 às 15:00 h 9:00 h às 12:00 h	9 h – Virtual 1 h Virtual 3 h – Virtual
08	Agosto	- IV Reunião da Rede de Ouvidores Controle Social —CGE /CEGÁS	14/08/25	9:00 h às 12:00 h	3 h Presencial

		- Curso: "Governança e Proteção de Dados Pessoais". Aplicação da LGPD e da Lei Estadual 18.699/2024 no Poder Executivo Estadual - XII Encontro Estadual de Ouvidores- CGE- ABO-Ce Tema: "As ouvidorias municipais em foco na Inovação e na Participação Cidadão".	26 e 27/08/25 28/08/25	13:00 h às 17:00 h 9:00 h às 15:30 h	Presencial – auditório da Funceme Presencial – Teatro Município de Aracati -Ce – 4 h
09	Setembro	Curso: "Governança e Proteção de Dados Pessoais". Aplicação da LGPD. - Palestra: Tema: "O Propósito no Serviço Público". Ministrada: Dra. Germana Belchior Auditora da SEFAZ - IV Tira- Dúvidas -Tema: Fluxo e Principais Funcionamento do Sistema AVIA-CGE	02 e 03/09/25 03/09/25 23/09/25	13:00 h às 17:00 h 09:00 h às 11:30 h 14:00 h às 16:00 h	Presencial-auditório da FUNCEME 20 H Presencial-Auditório da FUNCEME 2 h 2 Horas Online
10	Outubro	- IV Reunião da Rede de ouvidorias Controle Social -CGE/SEPLAG	23/10/25	9:00 h às 12:00 h	Presencial Auditório da SEPLAG 3 Horas
11	Novembro	- XXVIII Congresso Brasileiro de Ouvidores/ Ombudsman- São Paulo -Oficina de Construção do Relatório ano 2025 - Turma 1 - V Tira-Dúvidas de Ouvidoria- CGE	03,04 e 05/25 18/11/25 25/11/25	- 9:00 h as 12 h 14:00 h as 16:00	Presencial Hotel Nacional Inn Jaguará 20 horas Virtual 3 Horas Virtual 2 Horas
11	Dezembro	-VI Reunião da Rede de Ouvidores – 1	16/12/25	9:00h às 12 h	Presencial Auditório SEPLAG

Evento: XXVIII Congresso Brasileiro de Ouvidores / Ombudsman



XII Encontro Estadual de Ouvidores da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman Seccional Ceará



5. ENGAJAMENTO DA OUVIDORIA NOS OBJETIVOS DO SISTEMA ESTADUAL DE OUVIDORIA – C) ELABORAÇÃO E APRESENTAÇÃO DE RELATÓRIOS PERIÓDICOS PARA A GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE

No ano de 2025, a Funceme não elaborou relatórios trimestrais, a opção pela elaboração de um relatório anual consolidado em 2025 visou otimizar os recursos humanos e administrativos da Ouvidoria. A centralização dos dados em um único documento permitiu uma análise mais robusta das tendências e do perfil das manifestações, evitando a fragmentação de informações e garantindo uma visão sistêmica e comparativa mais precisa para o planejamento institucional.

7. AÇÕES E CAMPANHAS DE ARTICULAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO COM AS ÁREAS INTERNAS DO ÓRGÃO/ENTIDADE VISANDO O FORTALECIMENTO DA OUVIDORIA

A ouvidoria, com o apoio da Alta Direção, realizou algumas ações importantes durante o ano, com a finalidade de sensibilizar as áreas internas sobre o papel e a importância da ouvidoria. Promoveu a realização da palestra com tema “Qualidade nas respostas de ouvidoria com linguagem simples”, ministrada pelas técnicas da CGE, Maria Thais Pinheiro Holanda e Maria Antonizete de Oliveira Silva. O objetivo desse evento foi integrar e capacitar os responsáveis pelas atividades de respostas de Ouvidoria da instituição, visando impulsionar mudanças significativas na qualidade dos serviços oferecidos ao cidadão, por meio de uma linguagem simples:

Palestra: *Qualidade nas respostas de ouvidoria com linguagem simples*



Promoveu também, em parceria com área de comunicação da instituição, campanha de conscientização visando o fortalecimento do trabalho da ouvidoria. A campanha consistiu na divulgação de *banner* por meio do e-mail institucional, com frases de efeito. Os mesmos banners foram afixados nos flanelógrafos da Funceme. Exemplos:



8. REALIZAÇÃO DE AÇÕES DE OUVIDORIA ATIVA

No ano em referência, a ouvidoria da Funceme participou, efetivamente, de duas ações de ouvidoria ativa. A primeira foi em Coreaú, realizada no dia 03 de setembro, em parceria com o ouvidor da Prefeitura Municipal. Juntos, visitaram o Mercado Central da cidade, momento em que conversaram com os feirantes e demais cidadãos ali presentes, em linguagem simples e objetiva, de claro entendimento. O objetivo foi divulgar a importância da ouvidoria no estado e no município, orientando ao cidadão a forma de acionar a ouvidoria.

Ouvidoria ativa no Município de Coreaú, no Mercado Central



A segunda ação ocorreu no município de Canindé, no dia 27 de setembro, na Praça da Basílica de São Francisco, em parceria com a CGE e a Central 155. O objetivo foi divulgar a importância da ouvidoria no estado e no município e aproximar a população dos órgãos e entidades estaduais, ampliando o diálogo direto entre cidadãos e gestores públicos. Durante a ação, os profissionais da Rede de Ouvidores e das ouvidorias que estiveram presentes se disponibilizaram em divulgar os canais de atendimentos.

A ouvidora da FUNCEME distribuiu as cartilhas institucionais “conhecendo a Funceme”, em que constam informações dos setores de Meteorologia, Recursos Hídricos e Meio Ambiente.

Ação no município de Canindé, na Praça da Basílica de São Francisco



9. REALIZAÇÃO DE AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PRESTADOS PELA FUNCEME

O relatório abaixo apresenta o resultado da avaliação realizada em 2025, referente a satisfação dos serviços oferecidos pela Funceme.

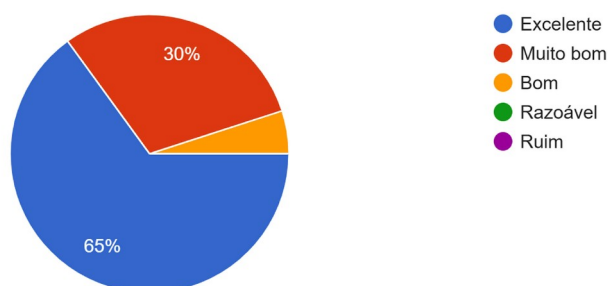
Link de acesso:

<http://www.funceme.br/wp-content/uploads/2026/01/Resultado-da-Pesquisa-de-Satisfacao-de-2025.pdf>

Pesquisa de Satisfação 2025

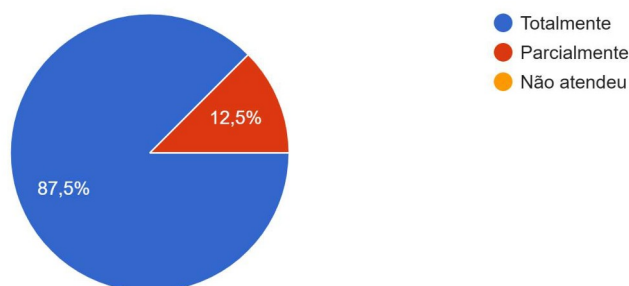
1 - De modo geral, como você avalia a qualidade dos serviços prestados pela Funceme?

40 respostas



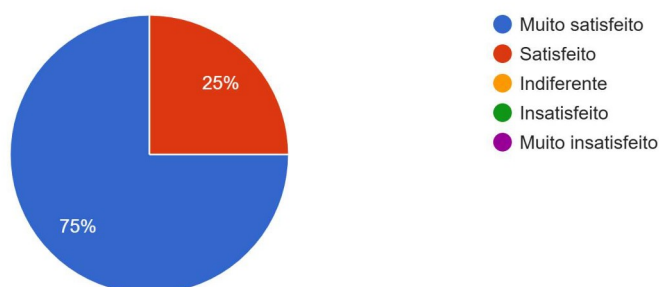
2 - As informações prestadas conseguiram atender à sua solicitação?

40 respostas



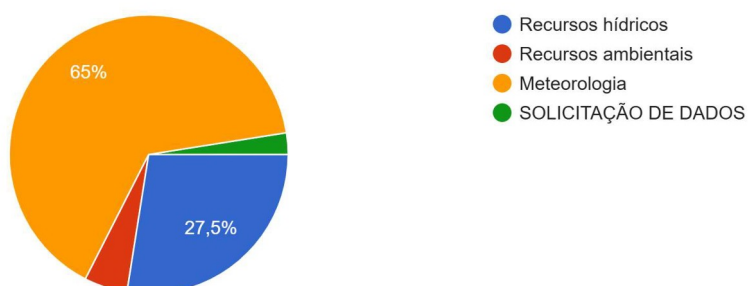
3 - Qual seu grau de satisfação em relação às informações/serviços prestados?

40 respostas



4 - Qual o serviço da Funceme que você mais utiliza?

40 respostas



Para um melhor atendimento, apresente suas sugestões/críticas/elogios.

22 respostas

Sou muito satisfeita em ter feito parte desse órgão como colaboradora. Sempre fui bem atendida nas horas que precisava.

EQUIPE MARAVILHOSA, DIGNA DE MAIOR RESPEITO, CONFABILIDADE E COMPETÊNCIA. PARABÉNS A TODOS QUE FAZEM ESTA EMPRESA CUMPRIR SUA META INSTITUCIONAL.

So tenho que agradecer pelo o atendimento, sempre quando solicito algum documento sou atendida muito rapida

Ótimo atendimento

Sem mais.

Eu acho que os pluviômetros em algumas cidades, não estão bem localizados, pois as chuvas nas cidades(centros) são poucas chovem mais nos sítios.....

Solicitamos informações para o Decreto de Emergencia de Caridadee somos atendidos com rapidez.
Sem críticas, apenas elogios

Melhorar um pouco mais a comunicação, e quando tiver uma solicitação responder com prazo estipulado

Estão de parabéns

AGUARDANDO O ENVIO DAS INFORMAÇÕES SOLICITADAS

Tudo muito bom

Seria muito interessante que a Funceme executasse a instalação de mais pluviômetros pelos interiores dos municípios. Há muitas vilas em que não há o acompanhamento das chuvas. Diante de tamanha irregularidade e disparidade das precipitações no nosso semiárido, seria muito bom ter esses dados mais detalhados e abrangentes

ATENDIMENTO RAPIDO E PRECISO, PARABENS A FUNCEME PELO OTIMO SERVIÇO PRESTADO

PODERIA TER OPÇÕES DE BAIXAR RELATORIOS EM PDF REFERENTES AOS MUNICIPIOS

Talvez melhorar o tempo de resposta, às vezes pode demorar muito.

por enquanto não.

Não tenho críticas

Distribuição de Pluviômetro nos municípios!

UAM BOA IDEIA SERIA A EMISSÃO DE RELATORIOS EM FORMATO PDF DOS MUNICIPIOS CEARENSES EM RELAÇÃO AS CHUVAS

SATISFATÓRIO A RESPOSTA QUE RECEBEMOS EM UM TEMPO CURTO, GRATO PELA PARCERIA.

Agradeço pela rápida resposta no fornecimento dos dados solicitados