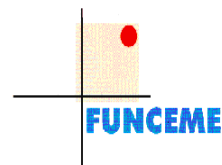


Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria **Período 01/01/2015 a 31/12/2015**





**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria dos Recursos Hídricos



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

Eduardo Sávio Passos Rodrigues Martins
Presidente

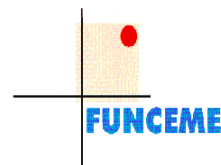
Francisco Hoilton Araripe Rios
Diretor Técnico

Sandra Maria Maia Costa
Diretora Administrativo – Financeiro

Maria Amália Memória Félix
Ouvidora

Ana Célia Cristino Belchior Martins
Ouvidora Substituta

Fortaleza – Ceará
Janeiro de 2016



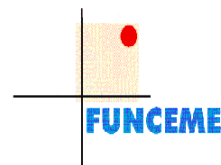
1. INTRODUÇÃO

A **Fundação Cearense de Meteorologia e Recursos Hídricos - FUNCEME** foi criada em 18 de setembro de 1972, pela lei Nº 9.618 (D.O. 26/09/72). A partir dessa época, sua finalidade sofreu várias alterações e, atualmente, está voltada para realização de pesquisas científicas e tecnológicas, a realização de estudos no campo dos recursos hídricos superficiais e subterrâneos e a prestação de serviços especializados nas áreas de meteorologia e recursos hídricos.

Nos últimos anos tem, também, se voltado para os usuários potenciais, adaptando seus produtos e informações às necessidades deste, descobrindo novas áreas de atuação como no caso do setor de energia alternativas, e agregando Ciência, Tecnologia e Inovação também a outros setores.

A necessidade de uma ação mais efetiva da FUNCEME, no que tange à dinamização das informações resultantes das pesquisas realizadas por esta Fundação, foi claramente percebida, pela dificuldade da sociedade, em geral, de conhecer e perceber a importância das informações geradas pela FUNCEME. Essa situação foi construída pela ausência de uma política de comunicação, que se refletiu num certo distanciamento em relação aos usuários.

Observada a consolidação desse processo, procurou-se diferentes soluções, entre elas a criação da Ouvidoria, em meados de 1999, propiciando a divulgação de informações, de forma clara e eficiente e em tempo hábil, para atender aos diversos setores e pessoas que se utilizam da geografia física do Estado do Ceará, constituindo assim um canal permanente de comunicação entre a Funceme e a sociedade. Para a Funceme, a Ouvidoria atuaria como elemento mediador entre o cidadão e a Instituição, aprimorando as relações e o processo de prestação de serviço público.



Os canais de participação inicialmente proporcionados pela Funceme, se constituíam em recursos telefônicos, ofícios, atendimentos presenciais, e-mails, que foram dispostos para serem utilizados pela sociedade em geral. Atualmente, a Ouvidoria se utiliza do Sistema de Ouvidoria – SOU, instituído pelo Decreto nº. 30.474/2011, desenvolvida para otimizar o atendimento das manifestações dos cidadãos encaminhadas à Ouvidoria, compreendendo o registro, o tratamento e o retorno ao cidadão.

O presente relatório tem, portanto, como objetivo, apresentar as manifestações enviadas pelos cidadãos durante o período de Janeiro a Dezembro de 2015, ressaltando que todas as manifestações recebidas são prontamente encaminhadas e solucionadas junto aos Departamentos da Instituição, com o intuito de atender ao usuário de forma plena, com eficácia e eficiência.

2. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO SEMESTRE ANTERIOR

Em atendimento as Sugestões e Recomendações apresentadas no Relatório Semestral 2014.2, que se restringiram ao aprimoramento contínuo do processo de respostas das manifestações recebidas, a Funceme procurou proporcionar as condições humanas e operacionais necessárias à melhoria da Ouvidoria, de forma a atender satisfatória e tempestivamente os anseios dos nossos usuários internos e externos.

3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO

3.1 – Ouvidoria em Números

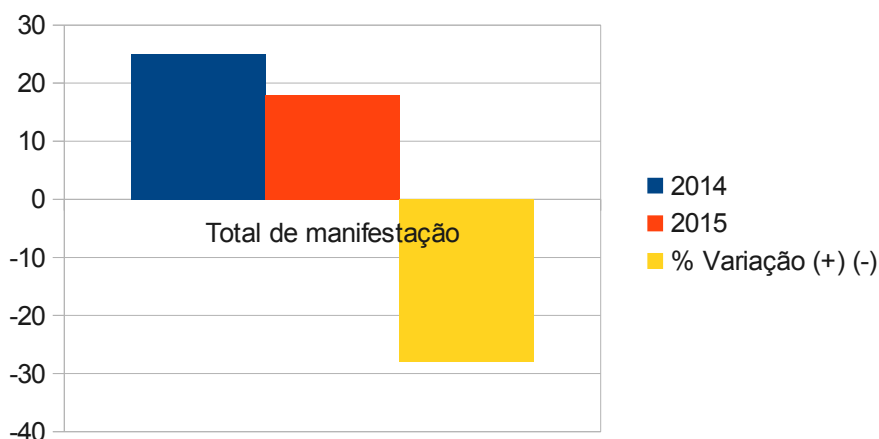


Apresentamos a seguir os atendimentos da Ouvidoria no ano de 2015 de forma quantitativa e qualitativa a partir dos relatórios disponibilizados no Sistema de Ouvidoria – SOU.

3.1.1. Total de Manifestações do Período

Especificação	2014	2015	% Variação (+) (-)
Total de manifestações	25	18	- 28

Em relação à redução das manifestações percebeu-se uma dificuldade das pessoas em apresentar as suas reclamações através da internet, constatando, ainda, uma certa reserva quando se tratava de apresentar a sua identificação. Outro fator a que atribuímos a redução, consiste na incidência de poucas chuvas no período, onde habitualmente se verifica uma diminuição do acesso das pessoas as informações da Funceme.



3.1.2. Registo de Manifestações por Sistema Informatizado

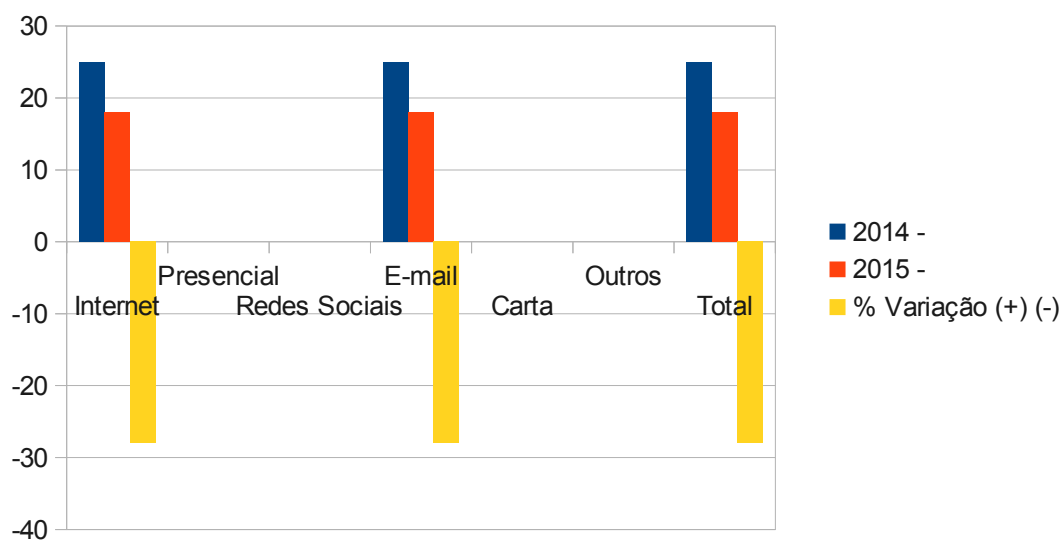
Ferramenta	2014	2015	% Variação (+) (-)
SOU	25	18	- 28

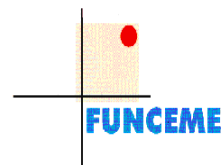


3.1.3. Manifestações por Meio de Entrada

Todas as manifestações foram apresentadas através da internet, via e-mail.

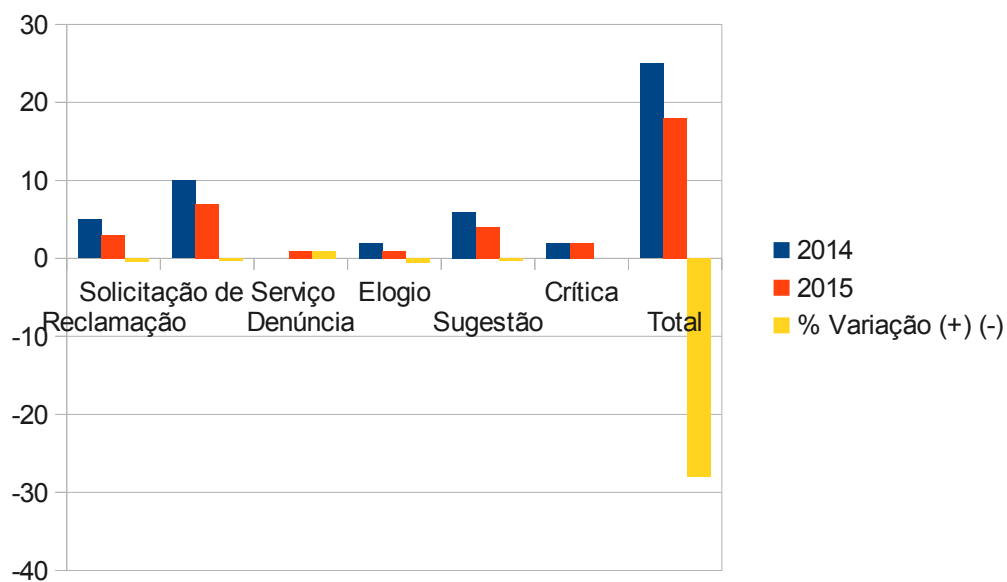
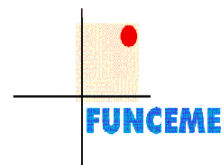
Meio de Entrada	2014	2015	% Variação (+) (-)
Telefone	-	-	
Internet	-	-	
Presencial	-	-	
Redes Sociais	-	-	
E-mail	25	18	- 28
Carta	-	-	
Outros	-	-	
Total	25	18	- 28





3.1.4. Tipo de Manifestação

Tipo de Manifestação	2014	2015	% Variação (+) (-)
Reclamação	5	3	- 40%
Solicitação de Serviço	10	7	- 30%
Denúncia	-	1	100%
Elogio	2	1	-50%
Sugestão	6	4	- 34%
Crítica	2	2	0%
Total	25	18	- 28



3.1.5. Tipo de Manifestação/Assunto

Tipo de	Assuntos das Manifestações	Total
---------	----------------------------	-------



Manifestação		
Crítica	Previsão de chuvas - 1 Funcionamento radar - 1 Atendimento população prejudicada pela seca - 1	3
Solicitação de serviço	Funcionamento radar - 1 Atualização dos quantis - 1 Instalação de pluviômetros - 3 Dados de temperatura - 1 Média pluviométrica - 1	7
Sugestão	Reativação da Nucleação artificial - 1 Recebimento de informações da precipitação pluviométrica - 1 Informação pluviométrica por município - 1 Cancelamento de denúncia - 1	4
Reclamação	Uso indevido do pluviômetro - 2 Manutenção de pluviômetro - 1	3
Elogio	Atendimento ao usuário - 1	1
Total	18	18

3.1.6 Programas Orçamentários



Vale ressaltar que não existe dotação orçamentária específica no Órgão, destinada às atividades em questão, no entanto, elas poderão ser contempladas nos seguintes Programas:

- 1) Ciência, Tecnologia e Inovação – 070
- 2) Monitoramento Hidroambiental do Estado do Ceará – 079
- 3) Gestão e Manutenção da SRH e suas Vinculadas - 500

Descrição do Programa	Assuntos das Manifestações relacionados ao Programa/Quantidade	Total
Gestão e Manutenção do Órgão/Vinculada	Assunto C - 10 Assunto D - 13	18
Total		18

3.1.7 Unidades/Áreas mais demandadas do Órgão

Unidades	Tipo das Manifestações encaminhadas às áreas	Total
Núcleo de Meteorologia - NUMET	Crítica – 3 Solicitação de serviço – 7 Sugestão – 4 Reclamação - 3 Elogio - 1	18

A área da Instituição que recebeu praticamente todas as demandas enviadas se restringiu ao Núcleo de Meteorologia, sendo a que mais se



evidenciou diante da sua finalidade de previsão de tempo e clima, o que sempre gera insatisfações porque nem sempre as previsões correspondem ao idealizado pela população.

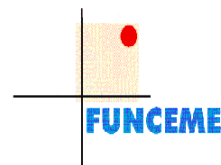
3.1.8 Manifestações por Município

Municípios	Quantidade de Manifestações
Fortaleza -CE	08
Russas- CE	01
Martinópole - CE	01
Dep. Irapuan Pinheiro - CE	01
Caucaia - CE	02
Sertão Central/Inhamuns	01
Sobral	01
Aguas de Lindóia - SP	01
Ipueiras	01
Limoeiro do Norte	01
Total	18

Com exceção de Fortaleza, observa-se uma diversidade nos municípios em relação aos anos anteriores, o que nos leva a supor um maior conhecimento das pessoas em relação aos canais de participação da comunidade e um maior interesse com a eficiência dos serviços prestados a população.

3.2 Resolutividade das Manifestações

Situação	Quantidade de Manifestações	Percentual %
Manifestações Respondidas no Prazo	18	100%
Total	18	100%



Na Funceme, recebemos manifestações referentes aos dados trabalhados pela Instituição, em relação a precipitação pluviométrica, dados sobre temperatura, umidade relativa do ar, velocidade do vento, instalação de pluviômetros, funcionamento do radar. As manifestações são recebidas na Ouvidoria, analisadas e encaminhadas ao Setor responsável para serem respondidas e em seguida encaminhadas a Ouvidoria através do Sistema SOU, dentro dos prazos estipulados.

3.2.1 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

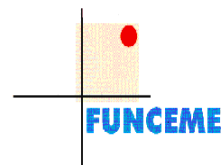
Pesquisa de Satisfação

Perguntas	Resultados	Percentual (Excelente, Ótimo e Bom e SIM) %
1. Quanto ao Conhecimento da Ouvidoria		
2. Presteza no Atendimento		
3. Qualidade da Resposta		
4. Recomendação da Ouvidoria para Outras Pessoas		
Índice/Média (Perguntas 2, 3 e 4)		

As manifestações recebidas na Ouvidoria, são analisadas e encaminhadas ao Setor responsável para serem respondidas e em seguida encaminhadas a Ouvidoria através do Sistema SOU, dentro dos prazos estipulados, procurando dessa forma atender com presteza e qualidade as manifestações recebidas.

4. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO

Na Funceme, as manifestações mais constantes foram dirigidas ao Núcleo de Meteorologia e estavam relacionadas aos dados trabalhados pela Instituição, como precipitação pluviométrica, dados sobre temperatura, umidade relativa do ar, velocidade do vento, e ainda, a instalação de pluviômetros e funcionamento



do radar. Em relação aos dados trabalhados na Instituição estes foram encaminhados ao Setor responsável para serem respondidos e em seguida encaminhados a Ouvidoria através do Sistema SOU, dentro dos prazos estipulados. No entanto, as que dizem respeito à instalação de pluviômetros e funcionamento do radar, embora seja encaminhada resposta a manifestação, sua resolutividade exige uma maior análise e atividades complementares, demandando assim um maior tempo pela especificidade da ação.

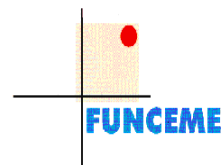
5. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

Participação nos eventos relacionados a seguir:

- a) Reuniões da Rede de Controle Social;
- b) Reuniões na Ouvidoria do Ministério Público;
- c) Dia do Ouvidor;
- d) Curso Básico de Ouvidoria;
- e) I Encontro de Ouvidorias TCE/CE;
- f) Reunião Itinerante ABO/CE;
- g) Curso Práticas de Atendimento em Ouvidoria-CGU;
- h) Encontro de Controle Interno;
- i) Oficinas Construção de Relatórios Gerenciais;
- j) Evento Ouvidoria OAB-CE e
- k) Palestras sobre Assédio Moral e PPA Participativo.

6. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS

FUNCEME VAI A ESCOLA - teve sua continuidade, embora não tenha sido oportunizada a visita às escolas.



VISITAS À SEDE DA FUNCEME

1. UNIVERSIDADES:

a) Faculdade Farias Brito

Curso de Direito - 04 alunos - 03/03/2015 - Atendimento: Setor de Recursos Hídricos e Meio Ambiente

b) Faculdade Cearense

Curso de Serviço Social - 04 alunos - 02/03/2015 - Atendimento: Setor de Recursos Hídricos e Meio Ambiente

c) Universidade Estadual do Estado do Ceará

Curso de Licenciatura em Geografia - Campus de Quixeramobim - 25 alunos - 28/03/2015 - Atendimento: Setor de Recursos Hídricos

Curso de Geografia - 14 alunos - 17/03/2015 – Atendimento: Setor de Meteorologia

d) Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará - IFCE - Campus de Limoeiro do Norte -

Bacharelado em Agronomia - 40 alunos – 06/04/2015 - Atendimento: Setor de Meteorologia - 06/04/2015

e) Universidade de Fortaleza – UNIFOR

Curso de Engenharia Ambiental - 30 Alunos - 12/06/2015 - Atendimento: Setor de Meteorologia.

f) Universidade Federal do Ceará – UFC

Curso de Engenharia Civil - 60 alunos – 20/08/2015 – Atendimento: Setor de Meteorologia.e Meio Ambiente

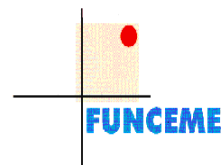
2. ESCOLAS

- Colégio Santa Isabel - 60 alunos - 6º Ano do Ensino Fundamental - 30/04/2015 - Atendimento: Setor Recursos Hídricos e Meio Ambiente.

- Colégio Batista Santos Dumont - 50 alunos - 1º Ano do Ensino Médio - 01/06/2015 - Atendimento: Setor de Meteorologia.



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria dos Recursos Hídricos



- Escola Presidente Roosevelt - 06 alunos - 2º Ano do Ensino Médio - 24/06/2015 - Atendimento: Setor de Meteorologia .

- Colégio Militar de Fortaleza - 50 alunos - 6ª Série do Ensino Fundamental - 13/08/2015 - Atendimento: Setor de Meteorologia e Recursos Hídricos

- Colégio Militar do Corpo de Bombeiros

6ª Série do Ensino Fundamental - 27 alunos - 01/10/2015 - Manhã
- Atendimento: Setor Recursos Hídricos e Meio Ambiente

6ª Série do Ensino Fundamental - 28 alunos - 01/10/2015 - Tarde
- Atendimento: Setor Recursos Hídricos e Meio Ambiente

6ª Série do Ensino Fundamental - 32 alunos - 07/10/2015 -
Atendimento: Setor Recursos Hídricos e Meio Ambiente

6ª Série do Ensino Fundamental - 28 alunos - 09/10/2015 - Manhã -
Atendimento: Setor Recursos Hídricos e Meio Ambiente

6ª Série do Ensino Fundamental - 26 alunos - 09/10/2015 - Tarde -
Atendimento: Setor Recursos Hídricos e Meio Ambiente

7. ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE

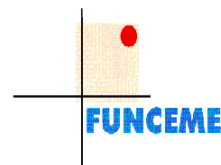
A Ouvidoria da Funceme trabalha de forma articulada, sempre em sintonia com a Direção da Instituição através da Presidência e de suas Diretorias, procurando continuamente garantir o equilíbrio harmônico e salutar na relação entre a Funceme e a sociedade, bem como, a satisfação do cidadão assistido pelo serviços prestados por esta Fundação..

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Durante o ano de 2015, mais uma vez, a Ouvidoria nos colocou diante das manifestações das necessidades do cidadão, motivando-nos a melhoria no atendimento das suas expectativas através do trabalho que realizamos internamente. Através dos atendimentos realizados, conseguimos apresentar através da Ouvidoria a forma quantitativa/qualitativa que nossa Instituição atende aos anseios internos e externos de nossos usuários.



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria dos Recursos Hídricos



9. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

Aprimorar, cada vez mais, o retorno das manifestações recebidas pela Ouvidoria da Funceme, procurando suprir as necessidades de informação dos nossos usuários.

Fortaleza, 28 de Janeiro de 2016.

Ana Célia Cristino Belchior
Ouvidora Substituta

PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

De posse do conhecimento do Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria da Funceme, relativo ao período de 2015 e reconhecendo a importância da Ouvidoria como canal de comunicação entre a Instituição e o usuário de nossas informações, envidaremos esforços de forma a suprir as necessidades inerentes a função e ainda, atender de forma satisfatória e tempestiva aos anseios dos nossos usuários internos e externos.

Fortaleza, 28 de Janeiro de 2016.

Eduardo Sávio Passos Rodrigues Martins
Presidente