



**Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria
Período 01/01/2016 a 31/12/2016**



**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

Ana Célia Cristino Belchior Martins
Ouvidora

Adriana Maria Rebouças do Nascimento
Ouvidora Substituta

Fortaleza – Ceará
Janeiro de 2017

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 Instituição, 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 atua 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 2016, 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 de Gestão de Ouvidoria 2015, no que se diz respeito ao aprimoramento contínuo do processo de respostas das manifestações recebidas e na articulação com as áreas envolvidas, 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 melhorando a qualidade das respostas, cumprindo o seu prazo regulamentar e melhorando o seu tempo médio para a conclusão das manifestações da Ouvidoria.

3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO

3.1 – Ouvidoria em Números

Apresentamos a seguir os atendimentos da Ouvidoria no ano de 2016 de forma quantitativa e qualitativa a partir dos relatórios disponibilizados no Sistema de Ouvidoria – SOU.

3.1.1. Total de Manifestações do Período

Nesse tópico, informamos o total de manifestações do ano de 2015 e 2016 através de uma tabela e de um gráfico demonstrativo fazendo uma análise comparativa.

Especificação	2015	2016	% Variação (+) (-)
Total de manifestações	19	23	21

Gráfico de Manifestações por Ano – 2015 a 2016

Houve um aumento na quantidade de manifestações, percebendo-se que o cidadão está cada vez mais usando o Sistema de Ouvidoria – SOU para solicitar serviços, dar sugestões e também fazer suas reclamações.

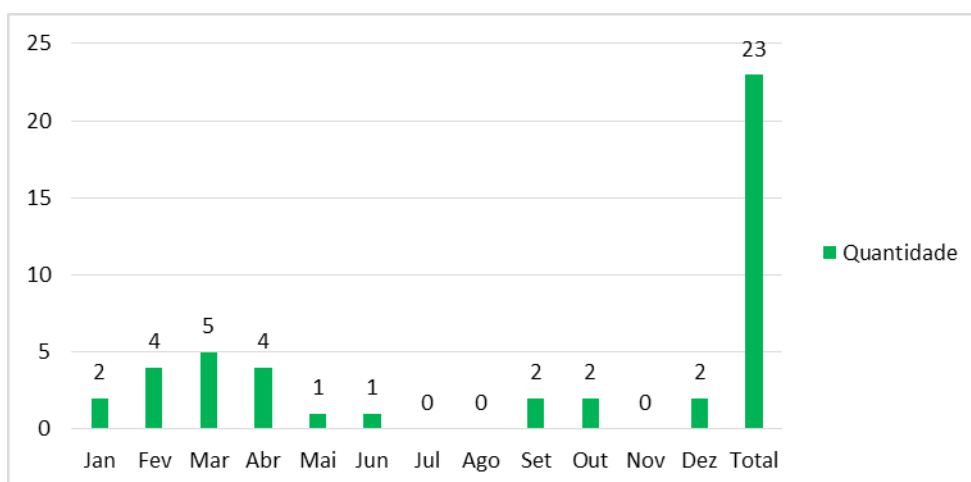
Em relação à redução das manifestações percebeu-se que o cidadão está cada vez mais acessando os nossos produtos e serviços através do nosso site institucional viabilizando assim suas pesquisas e tirando suas dúvidas quanto à previsão do tempo e clima. Outro fator a que atribuímos a redução, consiste na incidência de poucas chuvas no período, onde habitualmente se verifica uma diminuição do acesso das pessoas as informações da Funceme para saber os valores pluviométricos dos postos situados nos Municípios do Estado do Ceará.

Manifestações Mensal de 2016

Mês	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Qtde	2	4	5	4	1	1	0	0	2	2	0	2	23

Verificamos que os meses do início do ano são os que recebem mais manifestações do cidadão devido à sua necessidade em saber como será a quadra chuvosa, a previsão do tempo nessa época e o clima no Estado do Ceará.

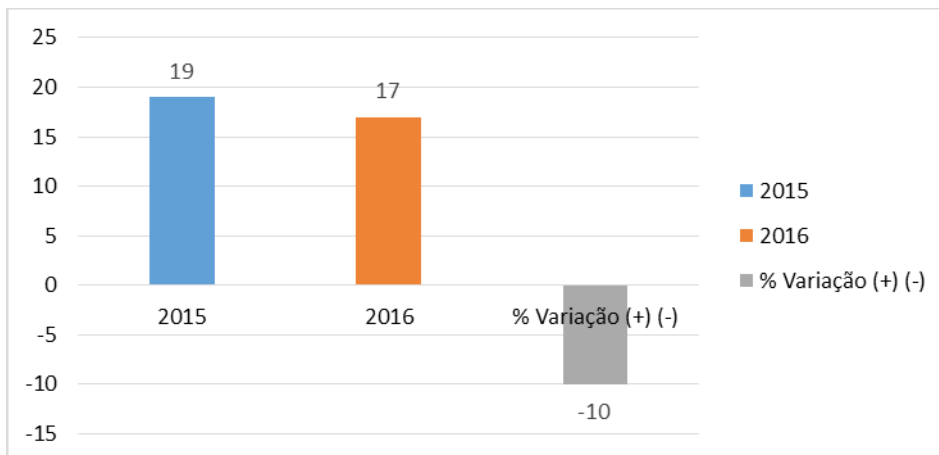
Gráfico de Manifestações Mensal (2016)



3.1.2. Registo de Manifestações por Sistema Informatizado

Ferramenta	2015	2016	% Variação (+) (-)
SOU	19	17	-10

Gráfico de Manifestações por Sistema Informatizado



Houve uma diminuição na quantidade de manifestações de 2016 em relação à 2015, consequentemente isso afetou a quantidade de manifestações informatizadas.

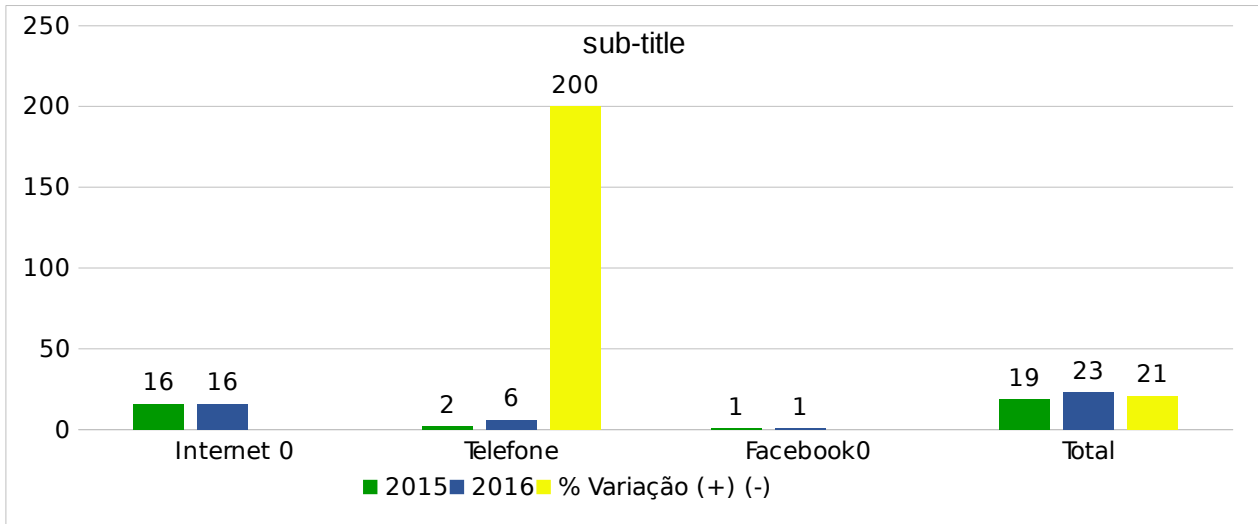
3.1.3. Manifestações por Meio de Entrada

Vimos que tivemos uma redução geral na quantidade de manifestações devido ao quadro climático no Estado. Notamos que o cidadão está utilizando mais a internet como meio de entrada do que o telefone e começando a utilizar as redes sociais, como por exemplo o Facebook.

Meio de Entrada	2015	2016	% Variação (+) (-)
Internet	16	16	0
Telefone	2	6	200%
Facebook	1	1	0
Total	19	23	21%



Gráfico de Manifestações por Meio de Entrada

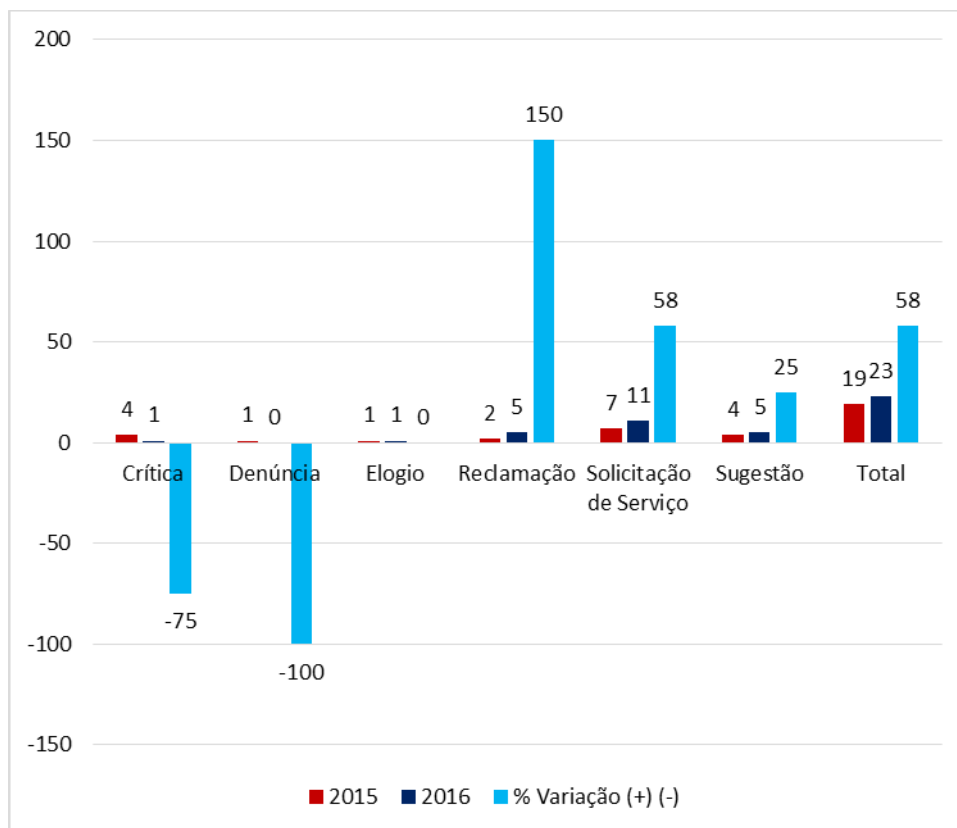


3.1.4. Tipo de Manifestação

Tipo de Manifestação	2015	2016	% Variação (+) (-)
Crítica	4	1	-75
Denúncia	1	0	-100
Elogio	1	1	0
Reclamação	2	5	+150
Solicitação de Serviço	7	11	+58
Sugestão	4	5	+25
Total	19	23	+58

Verificamos que houve uma diminuição na quantidade de críticas e denúncias em relação ao ano de 2015, isso é um ponto positivo, apesar de termos aumentado a quantidade de reclamações. Também tivemos aumento das solicitações de serviço e sugestões que foram prontamente realizadas e absorvidas pela Instituição.

Gráfico do Tipo de Manifestação



3.1.5. Tipo de Manifestação/Assunto

Recebemos diversos tipos de manifestações onde temos na sua maioria as solicitações de serviços e sugestões, sendo que todos os tipos de manifestações respondemos com rapidez e precisão a fim de proporcionar ao cidadão as informações requisitadas num tempo hábil.



Tipo de Manifestação	Assuntos das Manifestações	Total
Crítica	Uso indevido do veículo oficial	1
Elogio	Elogio a servidor público/colaborador	1
Reclamação	Dados sobre previsão do tempo	2
	Ampliação do atendimento e dos serviços	1
	Informação sobre municípios cearenses	1
	Radares meteorológicos da Funceme	1
Solicitação de Serviço	Boletim diário de chuvas	5
	Dados sobre previsão do tempo	2
	Tramitação de processo SPU (análise, encaminhamento, consulta)	2
	Oferta de produtos/serviços ao Governo do Estado	1
	Produtos e serviços da Funceme	1
Sugestão	Programas e projetos ambientais	2
	Quadra chuvosa/invernosa	2
	Postos pluviométricos da Funceme	1
Total		23

3.1.6 Programa de Governo 7 Ceará

A Funceme está classificada no “Programa de Governo 7 Ceará” no Eixo 4 – Ceará Sustentável com o tema Meio Ambiente. É importante ressaltarmos que a Instituição desenvolve as suas pesquisas e trabalhos relacionados à climatologia, meio ambiente, Ceará no clima, revitalização de áreas degradadas com estudos do solo cearense e participa da gestão dos recursos hídricos contribuindo com a SRH, COGERH e SOHIIDRA.

Conforme a classificação do Eixo Governamental baseada no Plano Plurianual 2016-2019, mostramos nesse tópico o quantitativo de manifestações registradas no Sistema SOU por Eixo.

➤ Eixo Governamental Ceará da Gestão Democrática

❖ **Tema:** Administração Geral

❖ **Tipificação/Assunto**

- Solicitação de Serviço – 02 registros

Tramitação de processo SPU (análise, encaminhamento, consulta)	02
--	----

- Crítica – 01 registro

Uso indevido do veículo oficial	01
---------------------------------	----

➤ Eixo Governamental Ceará Sustentável

❖ **Tema:** Meio Ambiente

❖ **Tipificação/Assunto**

- Reclamação - 05 registros

Dados sobre previsão do tempo	02
Ampliação do atendimento e dos serviços	01
Informação sobre municípios cearenses	01
Radares meteorológicos da Funceme	01

- Solicitação de Serviço - 09 registros

Boletim diário de chuvas	05
Dados sobre previsão do tempo	02
Oferta de produtos/serviços ao Governo do Estado	01
Produtos e serviços da Funceme	01

- Sugestão – 05 registros

Programas e projetos ambientais	02
Quadra chuvosa/invernosa	02
Postos pluviométricos da Funceme	01

- Elogio – 01 registro

Elogio a servidor público/colaborador	01
---------------------------------------	----

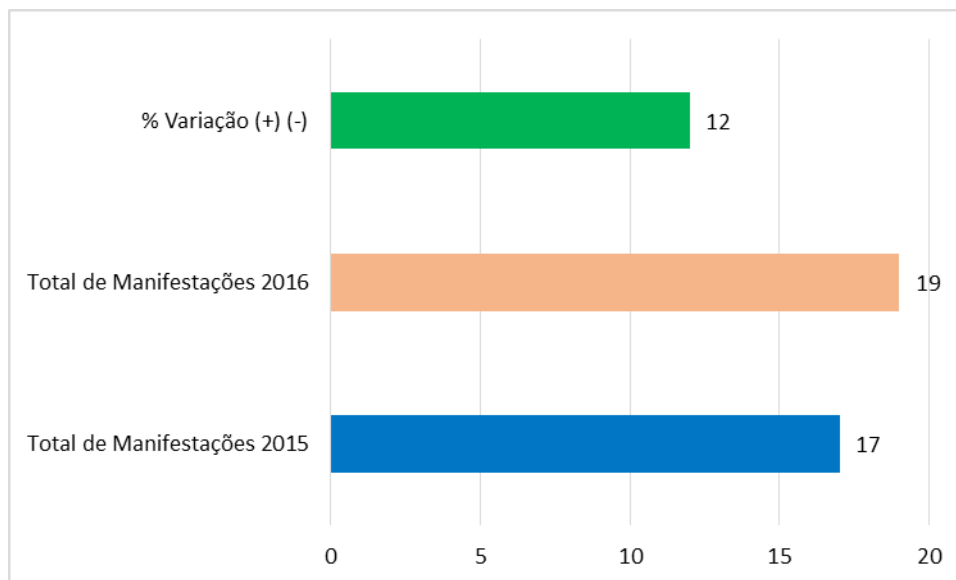
3.1.7 Unidades/Áreas mais demandadas do Órgão

Quantitativo de Manifestações por Unidade 2015/2016

Unidades	Total de Manifestações 2015	Total de Manifestações 2016	% Variação (+) (-)
Departamento de Meteorologia	17	19	+12

A unidade que recebeu a maioria das demandas foi o Departamento de Meteorologia (Núcleo de Meteorologia – NUMET), sendo a previsão de tempo e clima a informação mais evidenciada, mostrando o interesse do cidadão em saber sobre os assuntos: boletim diário de chuvas e dados sobre previsão de tempo.

Gráfico de Manifestações por Unidade 2015/2016



Unidades	Quantitativo de Manifestação por Tipo/Área
Departamento de Meteorologia	Solicitação de Serviço: 9
	Reclamação: 5
	Sugestão: 5

Por ser a Unidade “Departamento de Meteorologia” a mais requisitada é também a que recebe mais solicitações de serviço, reclamações e sugestões no âmbito geral da Funceme.

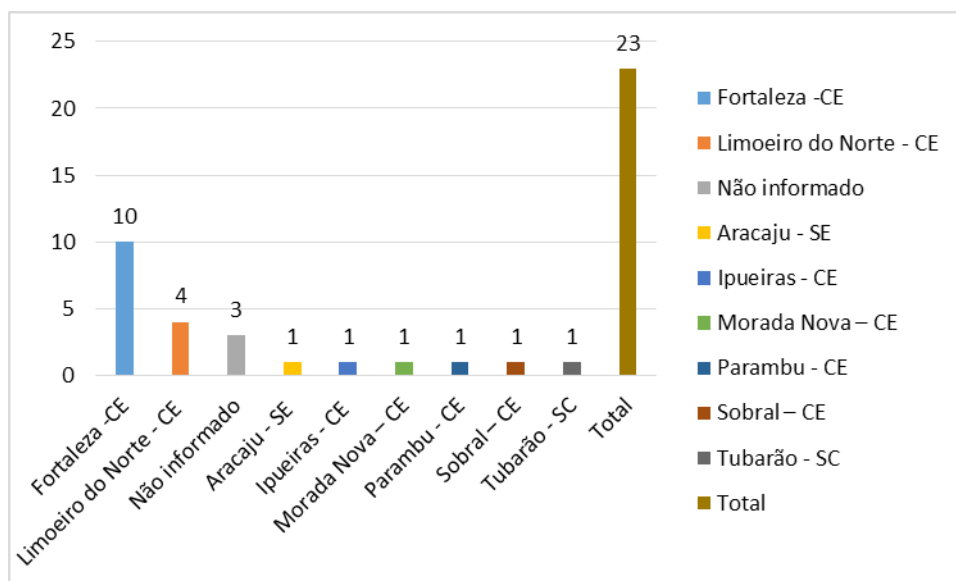
3.1.8 Manifestações por Município

Nesse tópico, evidenciamos o alcance e a importância da Ouvidoria para os mais diversos Municípios do Estado do Ceará e de outros Estados do Brasil, 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 à população.

Municípios	Quantidade de Manifestações
Fortaleza -CE	10
Limoeiro do Norte - CE	04
Não informado	03
Aracaju - SE	01
Ipueiras - CE	01
Morada Nova – CE	01
Parambu - CE	01
Sobral – CE	01
Tubarão - SC	01
Total	23

Gráfico de Manifestações por Município



3.2 Resolutividade das Manifestações

Quadro de Resolubilidade por Situação

Situação	Quantidade de Manifestações em 2015	Quantidade de Manifestações em 2016
Manifestações Respondidas no Prazo	17	22
Manifestações Respondidas fora do Prazo	2	1
Total	19	23

Na Funceme, recebemos manifestações referentes aos dados trabalhados, em relação à 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 pela informação para serem respondidas com presteza e qualidade, e em seguida encaminhadas a Ouvidoria através do Sistema SOU, dentro dos prazos estipulados, porém algumas manifestações exigem um trabalho mais minucioso e detalhado para que seja respondido de maneira precisa ao cidadão.

Tempo Médio de Resposta

Índice	
Tempo Médio de Resposta 2015	11d e 06:44:39
Tempo Médio de Resposta 2016	8d e 02:15:51

O tempo médio de atendimento em 2016 foi menor que o do ano de 2015. Estamos trabalhando junto às áreas da Funceme com a finalidade de melhorar a cada ano o tempo médio de resposta.

Quadro de Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2015	Índice de Resolubilidade em 2016
Manifestações Respondidas no Prazo	91,5%	95,6%
Manifestações Respondidas fora do Prazo	8,5%	4,4%

Com a ajuda dos nossos colaboradores estamos conseguindo responder às solicitações dentro do prazo, melhorando assim os nossos índices.

3.2.1 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Notamos que os usuários estão mais comprometidos em responder a pesquisa de satisfação. No ano de 2015, apenas 3 usuários responderam, ficando difícil avaliarmos o serviço da Ouvidoria. Esse ano, 2016, com uma quantidade de 9 usuários podemos avaliar a pesquisa a fim de melhorar os nossos índices e a divulgação do trabalho da Ouvidoria. Alcançamos o índice geral de 86%, onde tivemos os índices de 89% em presteza no atendimento e recomendação da ouvidoria para outras pessoas.

Pesquisa de Satisfação

Perguntas	Resultados	Índices
1. Quanto ao Conhecimento da Ouvidoria	Informes publicitários - 3 Internet - 3 Outros - 3	9
2. Presteza no Atendimento	Excelente - 3 Ótimo - 2 Bom - 3 Insuficiente - 1	89%
3. Qualidade da Resposta	Excelente - 4 Ótimo - 1 Bom - 2 Insuficiente - 2	78%
4. Recomendação da Ouvidoria para Outras Pessoas	Sim - 8 Não - 1	89%
Índice/Média (Perguntas 2, 3 e 4)		86%

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 climatologia, previsão do tempo, 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

A ouvidoria da Funceme participou efetivamente dos eventos relacionados a seguir:

- a) Reuniões da Rede de Fomento ao Controle Social (CGE)
- b) Dia do Ouvidor (CGE)
- c) Encontro Nacional de Controle Interno (SEPLAG)
- d) Encontro Estadual de Controle Interno (CGE)
- e) Oficina para Construção de Relatórios Gerenciais
- f) Curso Básico de Libras (EGP)
- g) Programa de Capacitação Contínua de Ouvidoria (TCE)
- h) Encontro de Ouvidorias (TCE)

6. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS

6.1 Visitas à Funceme

Durante o ano de 2016, a Funceme recebeu a visita de diversos alunos das escolas de Fortaleza, interessados na realização de pesquisas, esclarecimentos de dúvidas, questionamentos sobre a utilização e manuseio de equipamentos meteorológicos, orientações referentes a material a ser apresentado nas escolas, solicitação de explicações sobre o trabalho desenvolvido através das imagens de satélite, orientações através de mapas e estudos realizados nas áreas de meteorologia, recursos hídricos e meio ambiente.

Contamos também com a visita dos alunos de várias Universidades, interessados no trabalho desenvolvido nos departamentos técnicos da Instituição. Além da visita de outros técnicos, interessados no conhecimento de nossos produtos científicos.

a) UNIVERSIDADES

1) Universidade da Integração Internacional Lusofonia Brasileira - UNILAB - UFC – Curso de Agronomia - 30 Alunos – em 22/03/2016. Departamentos solicitados: Departamento de Recurso Ambiental.

2) Academia Estadual de Segurança Pública - AESP – Curso de Agronomia - 35 Alunos em 19/04/2016. Departamentos solicitados: Departamento de Recursos Hídricos e Meio Ambiente e Meteorologia.

3) Instituto Federal do Ceará – IFCE – Campus Quixadá – 6º Semestre - 18 Alunos + 01 Professor - em 24/04/2016 – Período Manhã. Departamento solicitado: Departamento de Meteorologia.

4) Rudolf Sizing Nordeste – Curso de Ciências Ambientais - 03 Alunos – em 27/04/2016. Departamentos solicitados: Departamento de Meteorologia.

5) Academia Estadual de Segurança Pública - AESP – Curso de Agronomia - 35 Alunos – em 15/04/2016. Departamento solicitado: Departamento de Recursos Hídricos e Meio Ambiente e Meteorologia.

6) Universidade Federal do Ceará UFC – Curso de Engenharia Civil - 50 Alunos + 01 Professor em 20/05/2016 – Período Manhã. Departamento solicitado: Núcleo de Meteorologia.

7) Universidade Estadual do Ceará - UECE - Curso de Geografia-42 Alunos + 01

Professor em 19/05/2016 - Período da Tarde. Departamentos solicitado: Departamento de Meteorologia.

8) Universidade de Fortaleza- UNIFOR - Curso de Engenharia Ambiental e Sanitária - 60 Alunos em 12/05/2016 - Período da Tarde. Departamento solicitado: Departamento de Meteorologia.

9) IFCE - Instituto Federal de Educação Ciências e Tecnologia do Ceará- Campus de Quixadá- Engenharia Ambiental e Sanitária - VI Semestre - 45 Alunos em 21/08/2016 - Período Manhã.

10) IFCE- Instituto Federal de Educação Ciências e Tecnologia do Ceará- Campus de Quixadá- Engenharia Ambiental e Sanitária -12 Alunos em 14/09/2016 - Período Manhã.

11) Universidade da Integração Internacional Lusofonia Brasileira -UNILAB - UFC – Curso de Agronomia - 45 Alunos – em 27/09/2016. Departamento solicitado: Departamento de Recurso Ambiental.

12) Universidade Federal do Ceará – UFC - 7º Semestre – 18/09/2016 - 30 Alunos + 01 Professor. Departamentos solicitados: Departamento de Meteorologia e Departamento de Recursos Hídricos e Meio Ambiente.

13) Universidade Federal do Ceará – UFC - Curso de Engenharia Civil - 30 Alunos em 04/10/2016. Departamentos solicitados: Departamento de Meteorologia e Recursos Hídricos.

14) Universidade de Fortaleza- UNIFOR- Curso de Engenharia Ambiental- 02/12/2016 - 25 Alunos + 01 Professor. Departamentos solicitados: Departamento de Meteorologia e Recursos Hídricos.

Total de visitantes recebidos das Universidades: 796 alunos, 5 professores e 1 acompanhante.

b) ESCOLAS

1) Centro Educacional Raimundo Nogueira da Costa– 8º Ano do Ensino Fundamental – 50 alunos e 01 professor – em 07/03/2016, Período da Manhã – Departamento solicitado: Departamento de Meteorologia.

2) Colégio Christus – 7º Anos do Ensino Fundamental – 50 alunos e 01 acompanhante – em 27/05/2016, Período da Tarde. Departamento solicitado: Departamento de Meteorologia.

3) Colégio Santa Isabel – 6ª do Ensino Fundamental – 50 aluno e 01 acompanhante – em 27/05/2016, Período da Manhã. Departamento solicitado: Departamento de Meteorologia.

4) Colégio Christus – 6º Ano do Ensino Fundamental – 45 alunos e 03 professores – em 25/05/2016, Período da Tarde – Departamento solicitado: Departamento de Meteorologia.

5) Colégio Christus – 7º Anos do Ensino Fundamental – 60 alunos e 02 professores – em 24/05/2016, Período da Tarde. Departamentos solicitados: Departamento de Meteorologia e Departamento de Recursos Hídricos e Meio Ambiente.

6) Colégio Ágape – 3ª Séries do Ensino Fundamental - 40 alunos e 01 professor – em 11/05/2016, Período da Manhã. Departamentos solicitados: Departamento de Meteorologia e Departamento de Recursos Hídricos e Meio Ambiente.

7) Colégio Ágape – 6ª Séries do Ensino Fundamental - 40 alunos e 01 professor – em

10/05/2016, Período da Manhã. Departamentos solicitados: Departamento de Meteorologia e Departamento de Recursos Hídricos e Meio Ambiente.

8) Colégio Ágape – 6ª Séries do Ensino Fundamental - 40 alunos e 01 professor – em 10/05/2016, Período da Tarde. Departamentos solicitados: Departamento de Meteorologia e Departamento de Recursos Hídricos e Meio Ambiente.

9) EEEP Salaberga Torquato Gomes de Matos – 2º ano do ensino médio - 50 Alunos + 01 Professor e 01 Coordenador- em 12/05/2016 - Período Manhã. Departamentos solicitados: Departamento de Meteorologia e Departamento de Recursos Hídricos e Meio Ambiente.

10) Colégio Moreira Xavier – 7ª Série do Ensino Fundamental - 30 Alunos + 01 Professor e 01 Coordenador - em 20/06/2016 - Período Tarde. Departamentos solicitados: Departamento de Meteorologia e Departamento de Recursos Hídricos e Meio Ambiente.

11) EEEP Paulo VI- 2ª Ano do Ensino Médio - 10 Alunos +01 Professor e 01 Coordenador - em 28/08/2016 – Período Manhã. Departamentos solicitados: Departamento de Meteorologia e Departamento de Recursos Hídricos e Meio Ambiente.

12) Colégio da Polícia Militar do Ceará – 6ª Série do Ensino Fundamental - 02 Alunos + 01 Professor - em 10/10/2016 – Período Tarde. Departamentos solicitados: Departamento de Meteorologia e Departamento de Recursos Hídricos e Meio Ambiente.

13) Colégio 7 de Setembro– 4ª Série do Ensino Fundamental - 04 Alunos + 01 Professor - em 03/08/2016. Departamentos solicitados: Departamento de Meteorologia e Departamento de Recursos Hídricos e Meio Ambiente.

14) Colégio Christus -7º Ano do Ensino Fundamental 60 Alunos + 03 Professores. Departamentos solicitados: Departamento de Meteorologia e Recursos Hídricos.

15) Colégio Santa Isabel - 6^a Série do Ensino Fundamental -27/05/2016 - 50 Alunos+ 02 Professor e 01 Coordenador. Departamentos solicitados: Departamento de Meteorologia e Departamento de Recursos Hídricos e Meio Ambiente.

16) Instituto Federal Ciência e Tecnologia do Ceará – Campus Quixadá- 7^a Semestre 12/08/2016- 45 Alunos+ 01 Professor e 01 Coordenador.

17) EEEM Ana Bezerra de Sá- 2^o Ano do Ensino Médio – 28/09/2013 - 05 Alunos+ 01 Professor. Departamentos solicitados: Departamento de Meteorologia e Departamento de Recursos Hídricos e Meio Ambiente.

18) Academia Estadual de Segurança Pública -7^o Semestre 18/11/2016- 31 Alunos + 01 Professor. Departamentos solicitados: Departamento de Meteorologia e Departamento de Recursos Hídricos e Meio Ambiente.

19) Oficiais do Corpo de Bombeiro Militar do Estado do Ceará-Curso de Habilitação- 28/11/2016- 72 Alunos + 01 Professor. Departamentos solicitados: Departamento de Meteorologia e Departamento de Recursos Hídricos e Meio Ambiente.

20) Oficiais do Corpo de Bombeiro Militar do Estado do Ceará -Curso de Habilitação- 02/12/2016- 62 Alunos + 01 Professor. Departamentos solicitados: Departamento de Meteorologia e Departamento de Recursos Hídricos e Meio Ambiente.

Total de visitantes recebidos das Escolas: 460 alunos, 25 professores, 4 coordenadores.

Total geral de alunos de Universidades e Escolas recebidos: 1291.

6.2 Funceminha

Continuamos o trabalho com o Funceminha nas visitas da Funceme e também participando nos *stands* montados pela Instituição, sendo representado por um funcionário.

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 pelos serviços prestados por esta Instituição.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Durante o ano de 2016, 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.

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, 27 de Janeiro de 2017.

Ana Célia Cristino Belchior
Ouidora

PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

De posse do conhecimento do Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria da Funceme, relativo ao período de 2016 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, 27 de Janeiro de 2017.

Eduardo Sávio Passos Rodrigues Martins
Presidente