



# **RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2018**

**Período 01/01/2018 a 31/12/2018**

Fortaleza – Ceará  
Fevereiro de 2019

**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 Suplente**

## 1. INTRODUÇÃO

O presente relatório tem como objetivo apresentar uma análise das manifestações recebidas pela Ouvidoria oriundas dos cidadãos durante o período de janeiro a dezembro de 2018. Nele, as manifestações são abordadas em diversos aspectos, destacando os seus tipos e assuntos, o seu qualitativo e quantitativo, bem como a sua resolutividade. O tempo médio de resposta e a satisfação dos usuários também são observados.

Este relatório reveste-se de grande importância, pois trata dos pontos relevantes da Ouvidoria e faz um comparativo com os índices do ano anterior (2017).

Vale salientar que, desde a sua criação, em meados de 1999, a Ouvidoria tem atuado de forma clara, eficiente e em tempo hábil, atendendo aos diversos setores e pessoas que se utilizam ou se interessam pelos diversos produtos e serviços gerados pela Funceme, constituindo assim em um canal permanente de comunicação com a sociedade.

Os canais de participação proporcionados são constituídos de recursos telefônicos, ofícios, atendimentos presenciais, e-mails, que são dispostos para serem utilizados pela sociedade em geral. Um canal bastante importante que é mais utilizado por ser mais moderno e acessível está na Plataforma “Ceará Transparente” <https://ceartransparente.ce.gov.br/> que é um site desenvolvido para o cidadão realizar e acompanhar a sua manifestação, assim como verificar o retorno que é dado pela Instituição do Governo do Estado do Ceará.

A Funceme tem como missão 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 energia renováveis, visando uma melhor convivência com as vulnerabilidades ambientais e climáticas do Ceará. Tendo como valores uma postura inovadora e proativa, visão interdisciplinar, abertura a novos conhecimentos e parcerias, compromisso com a qualidade, responsabilidade socioambiental, competência e comprometimento profissional, ética e transparência, valorização dos recursos humanos e integração. Nesse contexto, a Ouvidoria atua como um elemento importante na mediação entre o cidadão e a Instituição, aprimorando as relações e o processo de

prestação de serviços públicos através de respostas das manifestações realizadas por especialistas e cientistas.

## **2. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR**

No que se diz respeito ao aprimoramento contínuo do processo de respostas das manifestações recebidas e na articulação com as áreas envolvidas e em atendimento às recomendações apresentadas no Relatório de Gestão de Ouvidoria 2017, 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.

De forma a atender ao que consta do capítulo 5, item 5.4, recomendação 4, do Relatório de Gestão de Ouvidoria 2017, foi instalada no andar térreo uma nova sala para a Ouvidoria, atendendo aos requisitos sugeridos, tais como facilidade de acesso tanto ao público interno como externo, com criação de rampas e identificação visual próximo à entrada do prédio e à recepção, dispondo ainda, dos equipamentos necessários às suas atividades, podendo-se enumerar: computador, impressora, telefone, mesas, cadeiras, armários, climatização, contando ainda com nova pintura. Essa ação atendeu às orientações enviadas ao dirigente dessa Instituição e foi devidamente registrada no Sistema E-PASF.

Destaque-se que a Ouvidoria dispõe de um e-mail próprio ([ouvidoria@funceme.br](mailto:ouvidoria@funceme.br)) e no site consta uma página sobre a Ouvidoria com informações, um link para a Plataforma “Ceará Transparente” e outro para o Relatório Anual da Gestão da Ouvidoria da Funceme.

## **3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO**

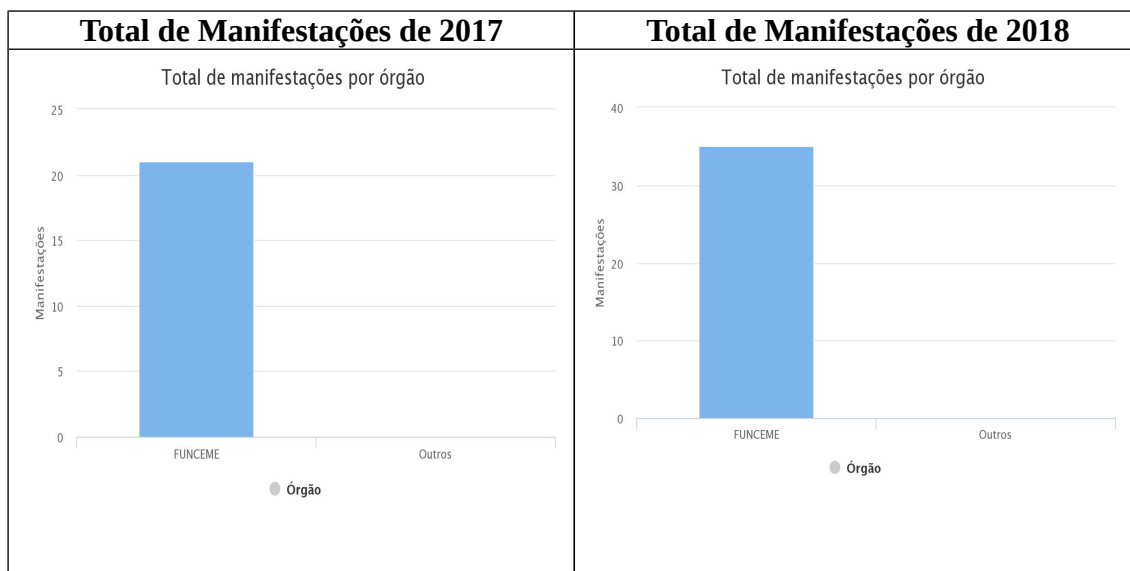
### **3.1 – Ouvidoria em Números**

Apresentamos a seguir os atendimentos da Ouvidoria no ano de 2018 de forma quantitativa e qualitativa a partir dos relatórios disponibilizados na Plataforma Ceará

Transparente com demonstrativos gráficos, análise e comparações com o resultado de períodos anteriores.

### 3.1.1 Total de Manifestações do Período

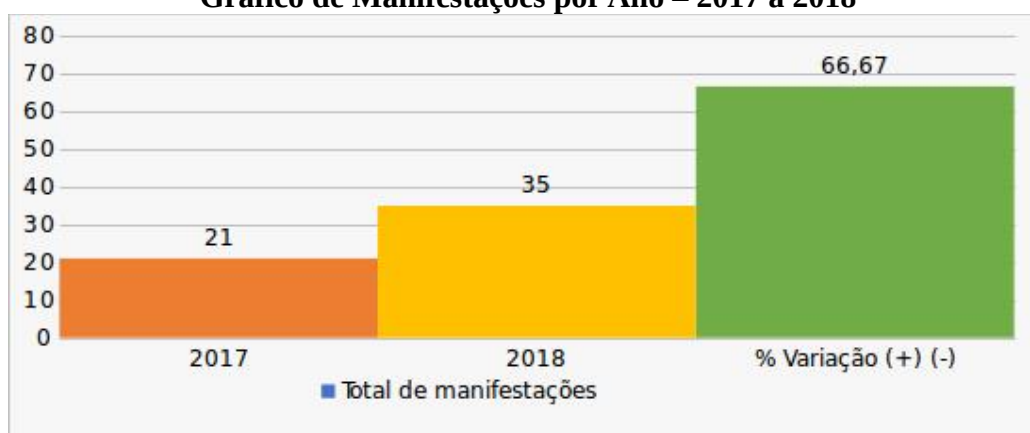
Nesse tópico, informamos o total de manifestações do ano de 2017 e 2018 através de gráficos e de uma tabela demonstrativa fazendo uma análise comparativa.



#### Total de Manifestações do Período 2017-2018

Especificação	2017	2018	% Variação (+) (-)
Total de manifestações	21	35	+ 66,67

#### Gráfico de Manifestações por Ano – 2017 a 2018



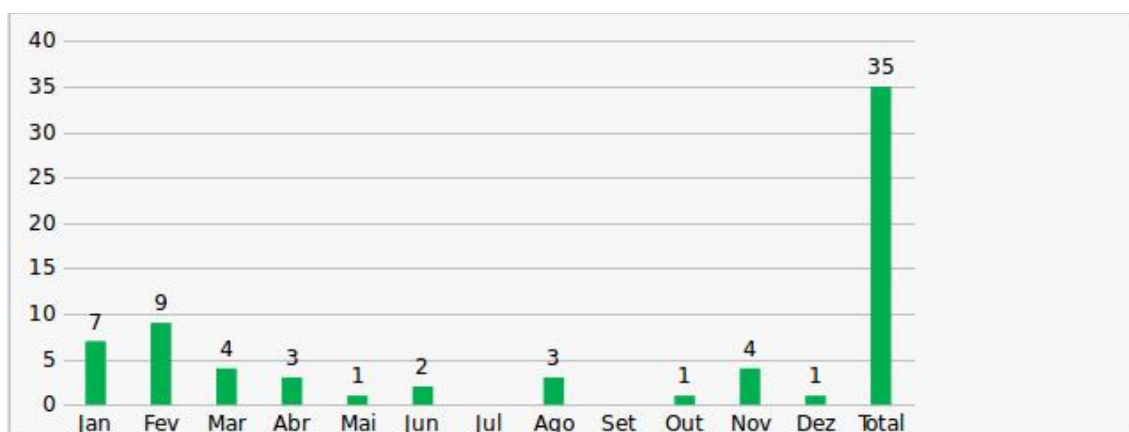
Em relação ao aumento das manifestações de 2018 em relação ao ano de 2017 de 66,67% percebeu-se que o cidadão está cada vez mais utilizando a Plataforma “Ceará Transparente” para realizar suas manifestações da Ouvidoria, aumentando o seu interesse por orientações e soluções.

### Manifestações Mensal de 2018

Mês	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Qtde	7	9	4	3	1	2	0	3	0	1	4	1	35

Verificamos que os meses do início do ano são os que recebem mais manifestações do cidadão devido à 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 (2018)



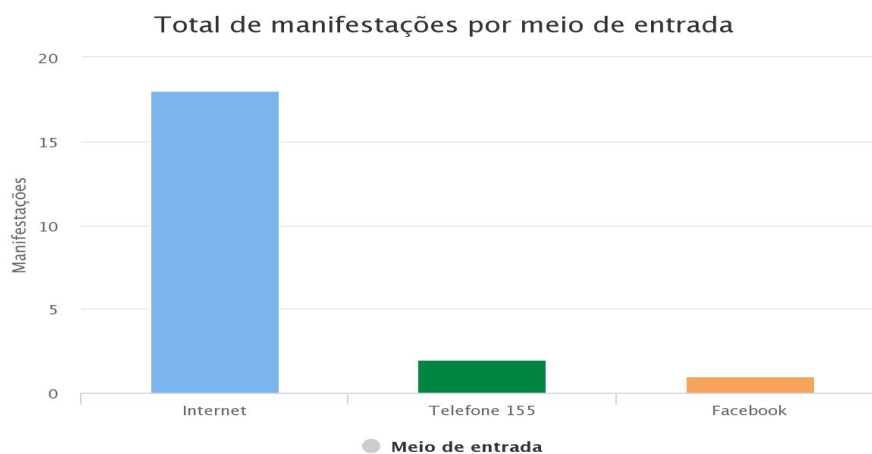
#### 3.1.2. Registo de Manifestações por Sistema Informatizado

Essas informações devem ser prestadas apenas pelas Ouvidorias da ARCE, CAGECE e SESA.

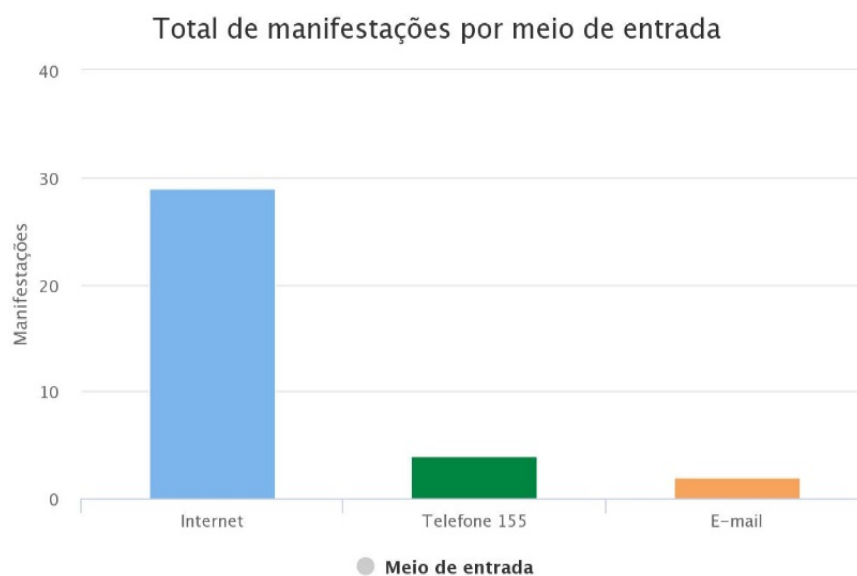
#### 3.1.3 Manifestações por Meio de Entrada.

Seguem os gráficos de manifestações por meio de entrada de 2017 e 2018, logo após uma tabela e um gráfico comparativo.

## Gráfico de Manifestações por Meio de Entrada 2017



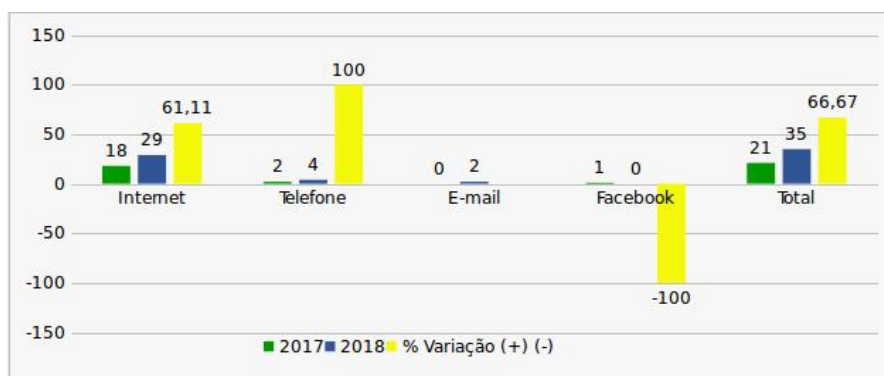
## Gráfico de Manifestações por Meio de Entrada 2018



## Total de Manifestações por Meio de Entrada 2017 - 2018

Meio de Entrada	2017	2018	% Variação (+) (-)
Internet	18	29	+ 61,11
Telefone 155	2	4	+100
E-mail	0	2	-
Facebook	1	0	-100
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>35</b>	<b>+66,67</b>

### Gráfico de Manifestações por Meio de Entrada 2017-2018

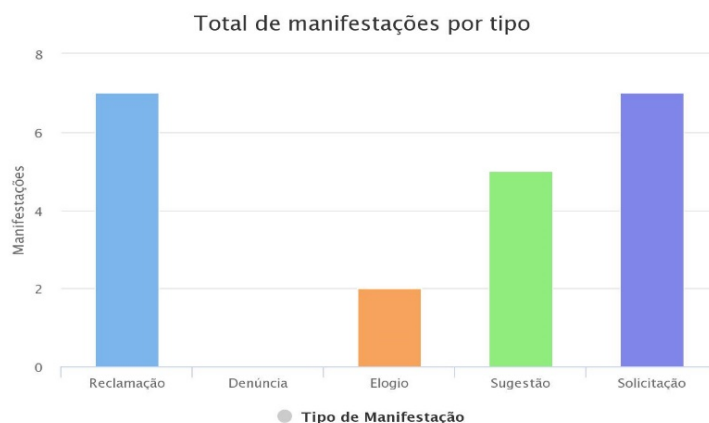


Observamos um aumento no uso da internet para a realização das manifestações e que o cidadão está utilizando-a cada vez mais como meio de entrada do que o telefone, e-mail e Facebook.

#### 3.1.4 Tipo de Manifestação

Seguem os gráficos do tipo de manifestação de 2017 e 2018, logo após são mostrados uma tabela e um gráfico comparativo desses anos.

#### Gráfico do Tipo de Manifestação 2017



#### Gráfico do Tipo de Manifestação 2018

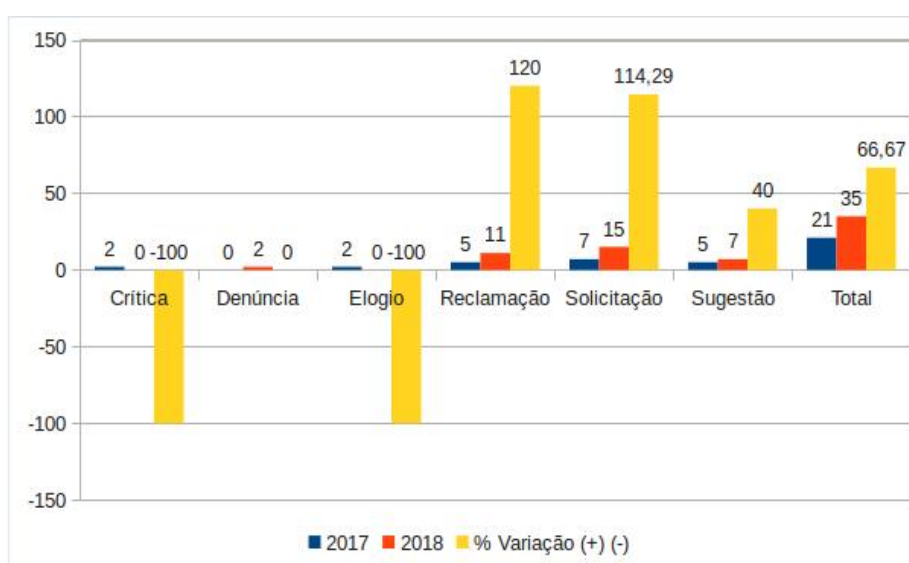




### Total do Tipo de Manifestação

Tipo de Manifestação	2017	2018	% Variação (+) (-)
Crítica	2	0	-100
Denúncia	0	2	
Elogio	2	0	-100
Reclamação	5	11	+120
Solicitação de Serviço	7	15	+114,29
Sugestão	5	7	40
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>35</b>	<b>+66,67</b>

### Gráfico do Tipo de Manifestação 2017-2018



Verificamos que houve um aumento na quantidade de solicitações, reclamações e sugestões, ao mesmo tempo tivemos uma diminuição na quantidade de críticas. Estamos trabalhando para atender ao cidadão de maneira adequada e precisa, respondendo prontamente às suas manifestações.

#### 3.1.5 Tipo de Manifestação/Assunto

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

### Total do Tipo de Manifestação/Assunto

<b>Tipo de Manifestação</b>	<b>Assuntos das Manifestações</b>	<b>Total</b>
Denúncia	Uso indevido de veículo oficial	2
Reclamação	Boletim diário de chuvas	4
	Concurso Público	1
	Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo Órgão	1
	Tramitação de processo administrativo	3
	Tramitação de processo SPU (análise, encaminhamento, consulta)	2
Solicitação de Serviço	Boletim diário de chuvas	9
	Emprego/estágio	1
	Manutenção vistoria de equipamento/bem público	1
	Postos pluviométricos da Funceme	1
	Produtos e serviços meteorológicos	1
	Quadra chuvosa/invernosa	1
	Sistemas institucionais	1
Sugestão	Acordo de cooperação/parcerias institucionais	1
	Atualização/consulta de dados cadastrais	1
	Boletim diário de chuvas	3
	Postos pluviométricos da Funceme	1
	Rede de monitoramento da Funceme	1
<b>Total</b>		<b>35</b>

#### 3.1.5.1 Assunto/Sub-Assunto

Constatamos que o assunto mais demandado é boletim diário de chuvas, pela própria necessidade do cidadão em querer saber mais detalhes sobre as precipitações pluviométricas no Estado do Ceará.

#### Manifestações mais demandadas de assunto/subassunto

<b>Assunto</b>	<b>Sub-Assunto</b>	<b>Total</b>
Boletim diário de chuvas	Dados legados	16
Tramitação de processo administrativo	Tempo de contribuição	3
Tramitação de processo SPU (análise, encaminhamento, consulta)	Dados legados	2
Postos pluviométricos da Funceme	Dados legados	2

Uso indevido de veículo oficial	Utilização de veículo em local irregular	2
---------------------------------	--	---

### 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 Recursos Hídricos. 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 na Ouvidoria por Eixo.

- **Eixo Governamental Ceará da Gestão Democrática por Resultados**

- **Tema:** Administração Geral

- **Tipificação/Assunto**

Reclamação – 07 registros

Tramitação de processo administrativo	03
Tramitação de processo SPU (análise, encaminhamento, consulta)	02
Concurso Público	01
Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão	01

Denúncia – 02 registros

Uso indevido de veículo oficial	02
---------------------------------	----

Solicitação de Serviço - 02 registros

Emprego/estágio	01
Manutenção vistoria de equipamento/bem público	01

Sugestão – 01 registro

Acordo de cooperação/parcerias institucionais	01
---	----

- **Eixo Governamental Ceará Sustentável**

- **Tema:** Recursos Hídricos

- **Tipificação/Assunto**

Solicitação de Serviço - 13 registros

Boletim diário de chuvas	09
Produtos e serviços meteorológicos	01
Quadra chuvosa/invernosa	01
Produtos e serviços meteorológicos	01
Sistemas institucionais	01

Reclamação - 04 registros

Boletim diário de chuvas	04
--------------------------	----

Sugestão – 06 registros

Boletim diário de chuvas	03
Postos pluviométricos da Funceme	01
Rede de monitoramento da Funceme	01
Atualização/consulta de dados cadastrais	01

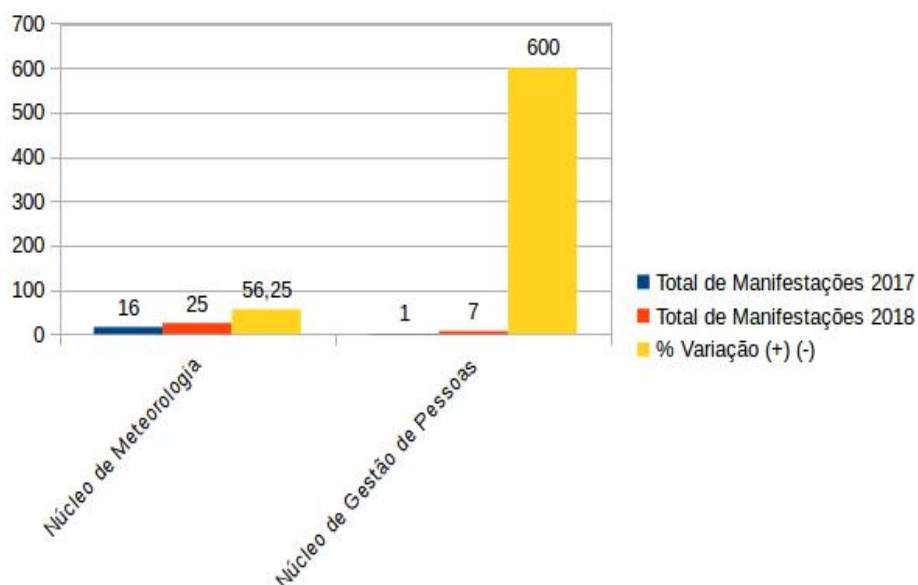
### 3.1.7 Unidades/Áreas mais demandadas do órgão

A unidade que recebeu a maioria das demandas foi o Núcleo de Meteorologia – NUMET, sendo o boletim diário de chuvas o assunto mais evidenciado, seguido pelo Núcleo de Gestão de Pessoas, com o assunto tramitação de processo administrativo.

#### Quantitativo de Manifestações por Unidade 2017/2018

Unidades	Total de Manifestações 2017	Total de Manifestações 2018	% Variação (+) (-)
Núcleo de Meteorologia	16	25	56,25
Núcleo de Gestão de Pessoas	1	7	600

### Gráfico de Manifestações por Unidade 2017/2018



Por ser o Núcleo de Meteorologia a unidade mais requisitada é também a que recebe mais solicitações de serviço, reclamações e sugestões no âmbito geral da Funceme e a cada ano essas manifestações estão crescendo, principalmente pela necessidade do cidadão em se informar sobre o tempo e o clima no Estado do Ceará.

#### Total de Manifestações

Unidades	Quantitativo de Manifestação por Tipo/Área
Núcleo de Meteorologia	Reclamação: 6 Solicitação de Serviço: 13 Sugestão: 6
Núcleo de Gestão de Pessoas	Reclamação: 5 Solicitação de Serviço: 1 Sugestão: 1

#### 3.1.8 Manifestações por Município

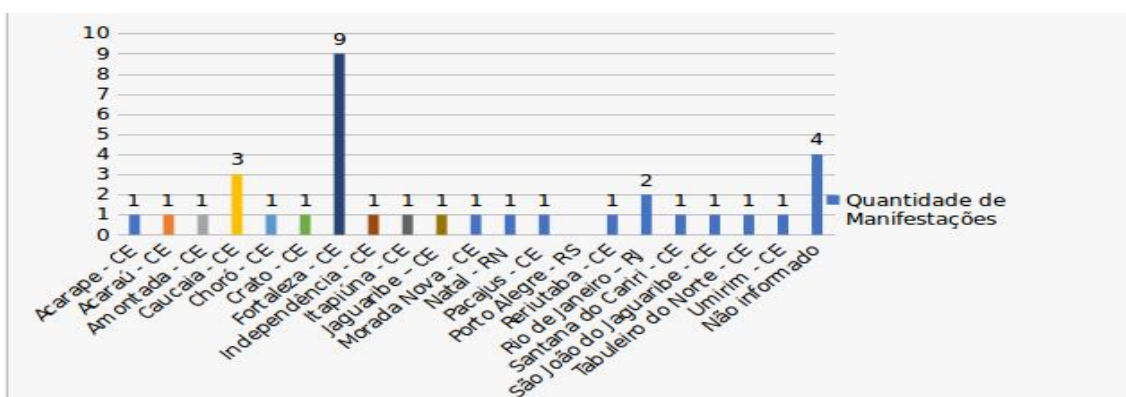
Nesse tópico, evidenciamos o alcance e a importância da Ouvidoria para os mais diversos Municípios do Estado do Ceará e de outros Estados do Brasil, o que nos leva a concluir que o cidadão está tendo um maior conhecimento em relação aos canais de participação da comunidade e um maior interesse com a eficiência dos serviços prestados à população.

## Total de Manifestações por Município

Municípios	Quantidade de Manifestações
Acarape - CE	1
Acaraú - CE	1
Amontada - CE	1
Caucaia - CE	3
Choró - CE	1
Crato - CE	1
Fortaleza - CE	9
Independência - CE	1
Itapiúna - CE	1
Jaguaribe - CE	1
Morada Nova - CE	1
Natal - RN	1
Pacajus - CE	1
Porto Alegre - RS	1
Reriutaba - CE	1
Rio de Janeiro - RJ	2
Santana do Cariri - CE	1
São João do Jaguaribe - CE	1
Tabuleiro do Norte - CE	1
Umirim - CE	1
Não informado	4
<b>Total</b>	<b>35</b>

Através da tabela e do gráfico, verificamos que o município mais demandado é Fortaleza, isto demonstra que as pessoas da capital cearense está utilizando bem o “Ceará Transparente” para realizar suas manifestações.

## Gráfico de Manifestações por Município



### 3.2 Resolubilidade das Manifestações

Na Funceme, recebemos manifestações referentes aos dados pesquisados nas áreas de meteorologia, recursos hídricos e recursos ambientais e também manifestações para a área administrativa. As manifestações são recebidas na Ouvidoria através do “Ceará Transparente”, analisadas e encaminhadas às unidades responsáveis pelas informações para serem respondidas com presteza. Os técnicos trabalham para garantir uma resposta de qualidade e com rapidez, dentro dos prazos estipulados, sendo que algumas manifestações exigem um trabalho mais minucioso e detalhado para que sejam respondidas de maneira mais precisa ao cidadão.

#### Quadro de Resolubilidade por Situação

Situação	Quantidade de Manifestações em 2017	Quantidade de Manifestações em 2018
Manifestações Respondidas no Prazo	20	35
Manifestações Respondidas fora do Prazo	1	0
Manifestações em apuração no prazo (não concluídas)	0	0
Manifestações em apuração fora prazo (não concluídas)	0	0
Total	21	35

As manifestações registradas em 2018 foram todas respondidas dentro do prazo máximo de 15 dias. Vale ressaltar que o prazo das Manifestações de Ouvidoria é instituído por meio do Decreto nº. 30.474/2011. Entendem-se como manifestações atendidas no prazo, as respondidas em até 15 dias, ou no período de 16 a 30 dias com o prazo prorrogado.

#### Tempo Médio de Resposta

Índice	
Tempo Médio de Resposta 2017	9 dias
Tempo Médio de Resposta 2018	5 dias

Houve em 2018 uma diminuição expressiva no tempo médio de resposta passando de 9 dias, em 2017, para 5 dias, em 2018. Estamos agilizando às respostas aos cidadãos, a fim de diminuir o nosso tempo médio, isso depende principalmente dos nossos colaboradores e da complexidade que a resposta tenha para a pergunta realizada.

### Quadro de Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2017	Índice de Resolubilidade em 2018
Manifestações Respondidas no Prazo	95,3%	100%
Manifestações Respondidas fora do Prazo	4,7%	0%

Com a colaboração dos nossos técnicos, cientistas e administradores estamos conseguindo responder às solicitações dentro do prazo, mantendo assim os nossos índices das manifestações respondidas no prazo em 100%.

#### 3.2.1 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

No ano de 2018 tivemos apenas 3 (três) respostas de pesquisa de satisfação e obtivemos os índices quanto à satisfação com o serviço, o tempo de retorno da resposta, a utilização do canal e a qualidade da resposta apresentada, alcançando uma média de 66,7%. A ouvidoria tem se articulado para aumentar a quantidade de suas avaliações e satisfação dos usuários, a fim de melhorar esses índices. Em 2017, tivemos um índice médio de 83,3% e podemos constatar que o índice em 2018 baixou devido ao sistema ter levado em conta só as manifestações e as pesquisas de satisfação feitas no “Ceará Transparente” de julho a dezembro.

#### Pesquisa de Satisfação

Perguntas	Resultados	Índices
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	2,33	46,6 %
b. Com o tempo de retorno da resposta	3,67	73,4 %
c. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,67	93,4 %
d. Com a qualidade da resposta apresentada	2,67	53,4 %
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3	



Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3	
Índice/Média (Perguntas a,b,c,d)		66,7%

#### **4. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO**

A maioria das manifestações foram direcionadas ao Núcleo de Meteorologia e estavam relacionadas aos dados pesquisados pela Instituição, como boletim diário de chuvas, postos pluviométricos, quadra chuvosa/invernosa, precipitação pluviométrica, e ainda, a instalação de pluviômetros.

Em segundo lugar, tivemos manifestações para o Núcleo de Gestão de Pessoas, que foram resolvidas pela própria Instituição ou encaminhadas para soluções na Rede do Governo.

Essas manifestações foram encaminhadas às unidades responsáveis para serem respondidas e em seguida reencaminhadas a Ouvidoria, dentro dos prazos estipulados. Até julho utilizou-se o Sistema SOU e a partir de meados de julho o “Ceará Transparente”.

O corpo técnico, científico e administrativo tem trabalhado em conjunto com a Ouvidoria para responder todas as manifestações com bastante rapidez para o cidadão.

Estamos, ao longo do ano, disponibilizando e divulgando informações atualizadas no site da Instituição e em aplicativos móveis, a fim de mitigar os problemas e de atender ao anseio do cidadão e da sociedade em geral, sem precisar fazer uma manifestação.

#### **5. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS**

A Ouvidoria da Funceme participa efetivamente dos eventos relacionados à área de Controle Social, a fim de se capacitar e aprimorar o seu desempenho na função de ouvidor. Abaixo segue uma lista de eventos que a ouvidoria esteve presente:

- Reuniões técnicas de trabalho da Rede de Fomento ao Controle Social (CGE);
- Treinamento da Ferramenta Informatizada Ceará Transparente de Relacionamento com o Cidadão;

- Ouvidoria 15 Anos da Controladoria Geral do Estado;
- Dia do Ouvidor;
- Palestra sobre Plataforma Ceará Transparente;
- Percepção e Expectativa da Sociedade sobre atuação dos Ouvidores;
- Curso de Certificação em Ouvidoria;
- Evento da Associação Brasileiras dos Ouvidores - ABO – CE;
- IV Congresso Internacional de Controle e Políticas Públicas;
- IV Encontro de Ouvidorias- Humanização no Serviço Público;
- Capacitação para Construção do Relatório Anual da Ouvidoria.

## **6. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS**

Em 2018, a Ouvidoria tem feito um trabalho mais intenso de divulgação. Nesse sentido, participou de uma entrevista na rádio FM Assembleia falando sobre o trabalho da Ouvidoria na Funceme, como funciona o atendimento, os dias e horários e os meios de acesso para realizar as manifestações, ressaltando, na oportunidade, a importância do “Ceará Transparente” que é uma nova plataforma do Governo do Estado do Ceará.

A ouvidoria também fez uma ampla divulgação da sua nova sala de atendimento com acessibilidade, em andar térreo, local privativo e equipado para atender tanto ao público interno e externo. Essa nova sala facilitou bastante o atendimento, principalmente dos servidores/colaboradores que precisam da ouvidoria. Com isso, tivemos um ponto positivo na Ouvidoria da Funceme.

## **7. ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE**

A Ouvidoria Setorial da Funceme trabalha de forma articulada, com vinculação direta à Gestão Superior, sempre em sintonia com ela, 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. Através de reuniões, ela trata diretamente de assuntos com a Gestão Superior, inclusive, algumas manifestações.

A Ouvidoria elabora relatórios semestrais repassando as informações através dos números e perfil das demandas de ouvidoria, a fim de melhorar o atendimento e

resolver possíveis conflitos. Ela também recomenda melhorias e soluções para as demandas negativas, buscando o aprimoramento da Instituição.

## **8. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Durante o ano de 2018, mais uma vez, a Ouvidoria se colocou diante das manifestações das necessidades do cidadão, com o objetivo de melhorar o atendimento com qualidade e presteza, através do trabalho que é realizado internamente com todo corpo técnico, científico e administrativo. A preocupação em atender bem o cidadão se faz necessária para que as pesquisas, serviços e produtos possam ser compartilhados com todos eles, seja através de respostas de manifestações ou do nosso site e dos nossos aplicativos móveis.

A Ouvidoria, com o apoio da direção, tem se esforçado para atender todas as manifestações do cidadão em tempo hábil, para executar as recomendações e sugestões propostas pelo Relatório de Gestão de Ouvidoria Anual e para sanar as fragilidades relatadas no Sistema E-PASF, a fim de aprimorar a gestão institucional e melhorar os serviços e os processos envolvidos.

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.

## **9. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES**

O “Ceará Transparente” utilizado para receber as manifestações do cidadão é bem completo e com geração de relatórios, mas sugerimos uma avaliação/análise dele a fim de aperfeiçoá-lo e torná-lo mais ágil no manuseio, no gerenciamento das manifestações e na diversidade de relatórios que possam ajudar no nosso trabalho.

Aproveitamos para elogiar a equipe do Controle Social da CGE que presta um serviço de atendimento aos ouvidores com bastante presteza, paciência e atenção.

Fortaleza, 22 de fevereiro de 2019.

## **PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE**

De posse do conhecimento do Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria da Funceme, relativo ao período de 2018 e reconhecendo a importância da Ouvidoria como canal de comunicação entre a Funceme 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, 22 de fevereiro de 2019.

**Eduardo Sávio Passos Rodrigues Martins**  
**Presidente**