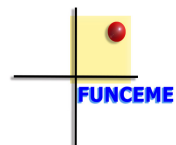


Relatório de Monitoramento da Implementação e Cumprimento da Lei Estadual nº. 15.175/2012

Período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2016



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

Ana Célia Cristino Belchior Martins
Ouvidora Setorial

Adriana Maria Rebouças do Nascimento
**Responsável pelo
Serviço de Informação ao Cidadão**

Fortaleza – Ceará
Janeiro de 2017

01 – Introdução

Este relatório tem como objetivo apresentar ao Comitê Gestor de Acesso à Informação do Poder Executivo Estadual um resumo do trabalho desenvolvido na Funceme (Fundação Cearense de Meteorologia e Recursos Hídricos) quanto aos atendimentos às manifestações apresentadas no SIC (Serviço de Informação ao Cidadão) no que se refere ao cumprimento à Lei Complementar 131/2009 (Lei da Transparência) e à Lei Estadual no. 15.175/2012 (Lei de Acesso à Informação).

O Comitê Setorial de Acesso à Informação da Funceme funciona de maneira integrada com as áreas técnicas e administrativas a fim de atender às manifestações do cidadão de forma precisa e rápida.

02 – Providências adotadas sobre as recomendações emanadas no Relatório de Gestão da Transparência 2015

Conforme Relatório de Gestão da Transparência de 2015, as recomendações dos itens 9.6 e 9.7 foram adotadas e estamos em sintonia com as áreas técnica e administrativa da Funceme para atender o cidadão com presteza e rapidez.

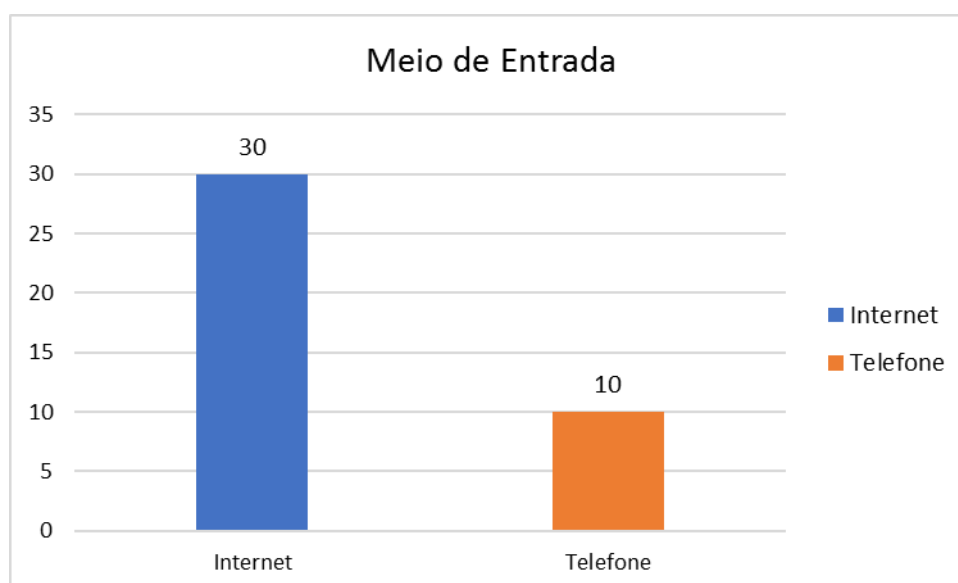
03 – Análise das solicitações de informações do período

Apresentaremos nesse tópico uma análise quantitativa e qualitativa das Solicitações de Informação no ano de 2016, a partir dos relatórios disponibilizados no Sistema de Ouvidoria SOU - Módulo SIC, com demonstrativos gráficos, contendo quantidade de pedidos de informações, recebidos, atendidos e indeferidos, conforme dispõe o Art. 29, Inciso III, da Lei Estadual nº. 15.175/2012.

3.1 – Quantidade de Solicitações de Informação por Meio de Entrada

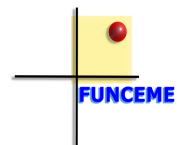
A maioria das manifestações foram feitas através da internet mostrando que o cidadão está utilizando mais os meios tecnológicos para se comunicar e com isso ganha mais agilidade nas suas manifestações.

| Meio de Entrada | Total |
|-----------------|-------|
| Internet | 30 |
| Telefone | 10 |

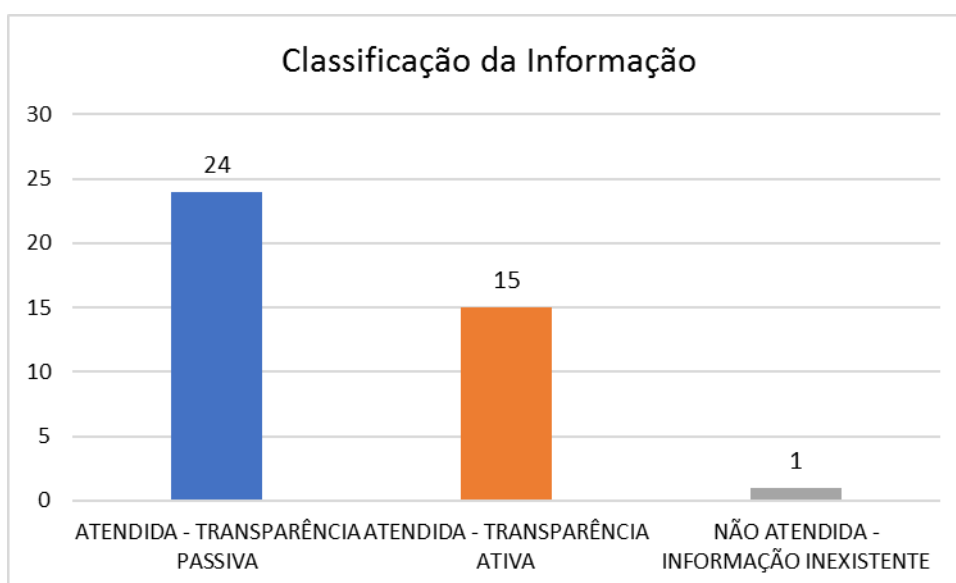


3.2 – Quantidade de Solicitações de Informação por Classificação (Transparência Ativa, Transparência Passiva, Informação Pessoal, Indeferida e Não Atendida)

Procuramos sempre atender ao cidadão tanto às manifestações que tem informações no nosso site como as que não tem e que precisam ter dados tratados pelos nossos técnicos a fim de responder de maneira clara e precisa ao cidadão.

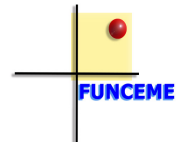


| Classificação da Informação | Total |
|---------------------------------------|-------|
| ATENDIDA - TRANSPARÊNCIA PASSIVA | 24 |
| ATENDIDA - TRANSPARÊNCIA ATIVA | 15 |
| NÃO ATENDIDA - INFORMAÇÃO INEXISTENTE | 1 |

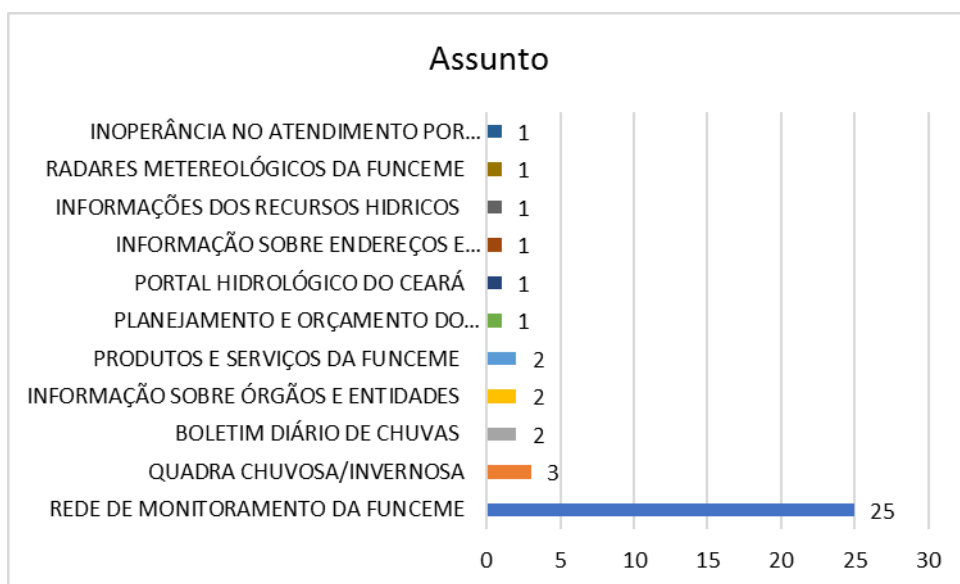


3.3 – Assuntos mais demandados apresentando análise e considerações/providências

O assunto Rede de Monitoramento da Funceme é o mais demandado pelo SIC seguido dos assuntos Quadra Chuvosa e Boletim Diário de Chuvas. Isso mostra que o cidadão tem necessidade de saber informações de tempo e clima do Estado do Ceará.



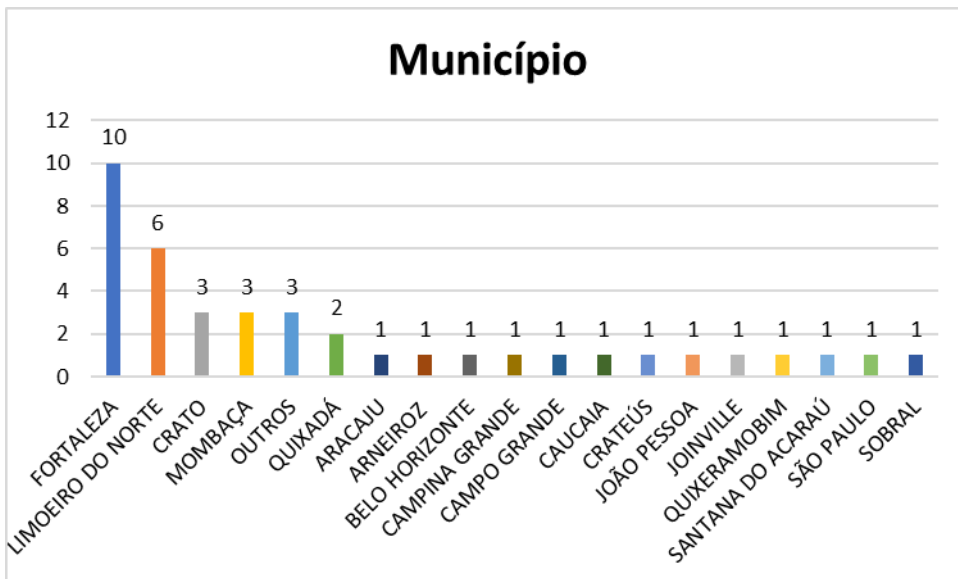
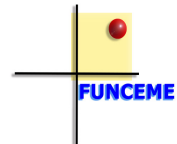
| Assunto | Total |
|---|-------|
| REDE DE MONITORAMENTO DA FUNCEME | 25 |
| QUADRA CHUVOSA/INVERNOSA | 3 |
| BOLETIM DIÁRIO DE CHUVAS | 2 |
| INFORMAÇÃO SOBRE ÓRGÃOS E ENTIDADES | 2 |
| PRODUTOS E SERVIÇOS DA FUNCEME | 2 |
| PLANEJAMENTO E ORÇAMENTO DO ESTADO DO CEARÁ | 1 |
| PORTAL HIDROLÓGICO DO CEARÁ | 1 |
| INFORMAÇÃO SOBRE ENDEREÇOS E TELEFONES DOS ÓRGÃOS, ENTIDADES E EQUIPAMENTOS PÚBLICOS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO | 1 |
| INFORMAÇÕES DOS RECURSOS HIDRICOS | 1 |
| RADARES METEREOLÓGICOS DA FUNCEME | 1 |
| INOPERÂNCIA NO ATENDIMENTO POR TELEFONE | 1 |



3.4 – Quantidade de Solicitações de Informação por Município

O município que teve mais solicitações de informações foi Fortaleza seguido de Limoeiro do Norte. Também tivemos solicitações de municípios de outros estados como Aracaju, Belo Horizonte, Campina Grande, João Pessoa, Joinville e São Paulo.

| Município | Total |
|----------------------|--------------|
| FORTALEZA | 10 |
| LIMOEIRO DO NORTE | 6 |
| CRATO | 3 |
| MOMBAÇA | 3 |
| OUTROS | 3 |
| QUIXADÁ | 2 |
| ARACAJU | 1 |
| ARNEIROZ | 1 |
| BELO HORIZONTE | 1 |
| CAMPINA GRANDE | 1 |
| CAMPO GRANDE | 1 |
| CAUCAIA | 1 |
| CRATEÚS | 1 |
| JOÃO PESSOA | 1 |
| JOINVILLE | 1 |
| QUIXERAMOBIM | 1 |
| SANTANA DO ACARAÚ | 1 |
| SÃO PAULO | 1 |
| SOBRAL | 1 |



3.5 – Situação das Solicitações de Informação

Todas as 40 (quarenta) solicitações de informações realizadas através do SIC foram respondidas.



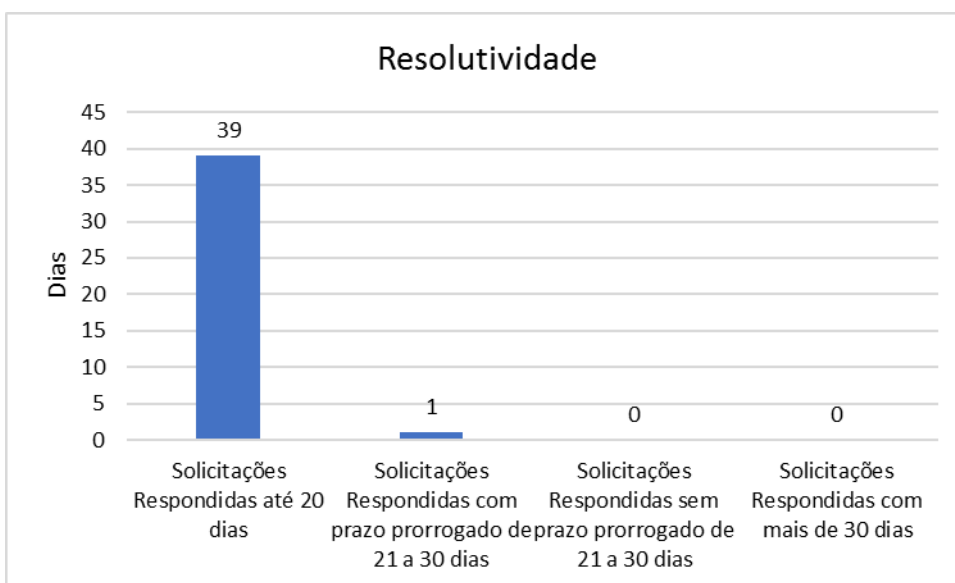
3.6 – Quantidades de Solicitações de Informação que geraram custo

As solicitações respondidas num total de 40 manifestações foram respondidas ao cidadão sem custos para ele.

3.7 – Resolutividade.

A maioria das solicitações foram respondidas no prazo de 20 dias. Das 40 solicitações apenas uma precisou ser respondida com mais de 20 dias porque necessitou do refinamento dos dados a serem repassados ao cidadão.

| Resolutividade | Total |
|---|--------------|
| Solicitações Respondidas até 20 dias | 39 |
| Solicitações Respondidas com prazo prorrogado de 21 a 30 dias | 1 |
| Solicitações Respondidas sem prazo prorrogado de 21 a 30 dias | 0 |
| Solicitações Respondidas com mais de 30 dias | 0 |



3.8 – Análise sobre o meio de preferência de resposta

Pela análise do relatório, verificamos que o cidadão prefere, na sua maioria, a resposta por e-mail.

| Preferência de Resposta | |
|-------------------------|----|
| E-mail | 30 |
| Celular | 6 |
| Telefone fixo | 2 |
| Carta | 2 |

3.9 – Análise sobre o tempo médio de atendimento

Comparando o tempo médio de atendimento de 2016 com o ano de 2015 tivemos um índice bem menor, ou seja, diminuimos o nosso tempo médio de atendimento. Temos trabalhado junto às áreas da Funceme para a cada dia atender o cidadão com maior rapidez e precisão.

| Índice | |
|---------------------------------|----------------|
| Tempo Médio de Atendimento 2015 | 10d e 03:48:45 |
| Tempo Médio de Atendimento 2016 | 5d e 06:12:42 |

3.10 – Análise sobre a pesquisa de satisfação

Esse ano o cidadão tem respondido mais à pesquisa de satisfação, com isso ele tem nos dado um *feedback* do serviço prestado.

Pesquisa de Satisfação

| Perguntas | Resultados |
|---|--|
| 1. Quanto ao Conhecimento do Serviço de Informação ao Cidadão | Informes publicitários – 2 Internet - 5 |
| 2. Presteza no Atendimento | Excelente - 5 Ótimo - 1 Bom – 1 |
| 3. Qualidade da Informação Repassada | Excelente - 6 Bom – 1 |
| 4. Recomendação do SIC para Outras Pessoas | Sim – 7 |

04 – Dificuldades para implementação da Lei Estadual nº. 15.175 de 2012

A Funceme não teve dificuldades em atender a Lei de Acesso à Informação disponibilizando informações de qualidade à sociedade e tendo o funcionamento do Comitê Setorial de Acesso à Informação e do Serviço de Informação ao Cidadão objetivando o atendimento ao cidadão, pois contamos com uma equipe técnica e administrativa integrada.

05 – Benefícios percebidos pela implementação da Lei Estadual nº. 15.175 de 2012

A partir da análise dos relatórios gerenciais disponibilizados no Sistema de Ouvidoria SOU-SIC e com o advento da Lei de Acesso à Informação podemos constatar que o cidadão está mais participativo e querendo conhecer mais sobre os produtos e serviços da Instituição.

06 – Ações empreendidas pelo Órgão ou Entidade com vistas a melhorar o perfil ou nível da transparência ativa, em virtude das informações solicitadas

Hoje contamos com um site institucional www.funceme.br, um portal hidrológico www.hidro.ce.gov.br, aplicativos para celular como Funceme Tempo e Funceme Marés que disseminam informações importantes para a área climática, hídrica e ambiental. Temos a cada dia aperfeiçoado os nossos produtos e serviços a fim de manter uma constante transparência nas informações administrativas e científicas que pertencem a Instituição.

Com o advento das solicitações procuramos incorporar no nosso site e divulgar as informações requeridas pelo cidadão para que ele possa acessar não só a informação pedida como também outras que possam ser úteis para ele.

07 – Classificações de documentos

A Instituição não tem informações classificadas como sigilosa.

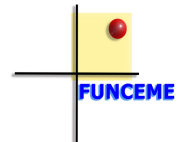
08 – Considerações Finais

O Serviço de Informação ao Cidadão tem sido mais um elo de ligação entre a Funceme e o cidadão, divulgando seus produtos e serviços e acolhendo sugestões e reclamações a fim de informar e esclarecer as dúvidas do cidadão. Através dos relatórios e da pesquisa de satisfação podemos ver que o cidadão está procurando se informar mais e conhecer as pesquisas e estudos científicos da Instituição.

Fortaleza, 30 de janeiro de 2017.



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria dos Recursos Hídricos



Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI

Sandra Maria Maia Costa
Diretora Administrativo – Financeiro

Suelde Maria Gonçalves Montenegro
Assessora de Planejamento

Ana Célia Cristino Belchior Martins
Ouvidora Setorial

Adriana Maria Rebouças do Nascimento
**Responsável pelo
Serviço de Informação ao Cidadão**