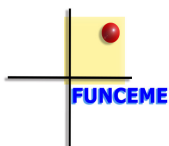


**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria dos Recursos Hídricos

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

Período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2017



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

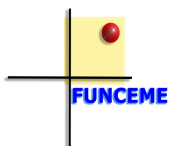
Francisco Hoilton Araripe Rios
Diretor Técnico

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 2018



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria dos Recursos Hídricos

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).

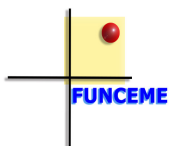
O Comitê Setorial de Acesso à Informação da Funceme funciona de maneira integrada com as áreas técnicas e administrativas a fim de atender às manifestações do cidadão de forma precisa e rápida.

02 – Providências adotadas sobre as recomendações emanadas no Relatório de Gestão da Transparência 2016

Conforme Relatório de Gestão da Transparência de 2016, não tivemos recomendações a serem resolvidas ou adotadas. Salientamos aqui, que continuamos em sintonia com as áreas técnica e administrativa da Funceme com o objetivo de fornecer informações para atender às demandas do cidadão em tempo hábil.

03 – Análise das solicitações de informações do período

Apresentaremos nessa seção uma análise quantitativa e qualitativa das solicitações de informação do ano de 2017, a partir dos relatórios disponibilizados no Sistema de Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, com tabelas e demonstrativos gráficos, contendo o quantitativo de solicitações de informação recebidas, atendidas, não atendidas e indeferidas, conforme dispõe o Art. 29, Inciso III, da Lei Estadual nº. 15.175/2012.



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

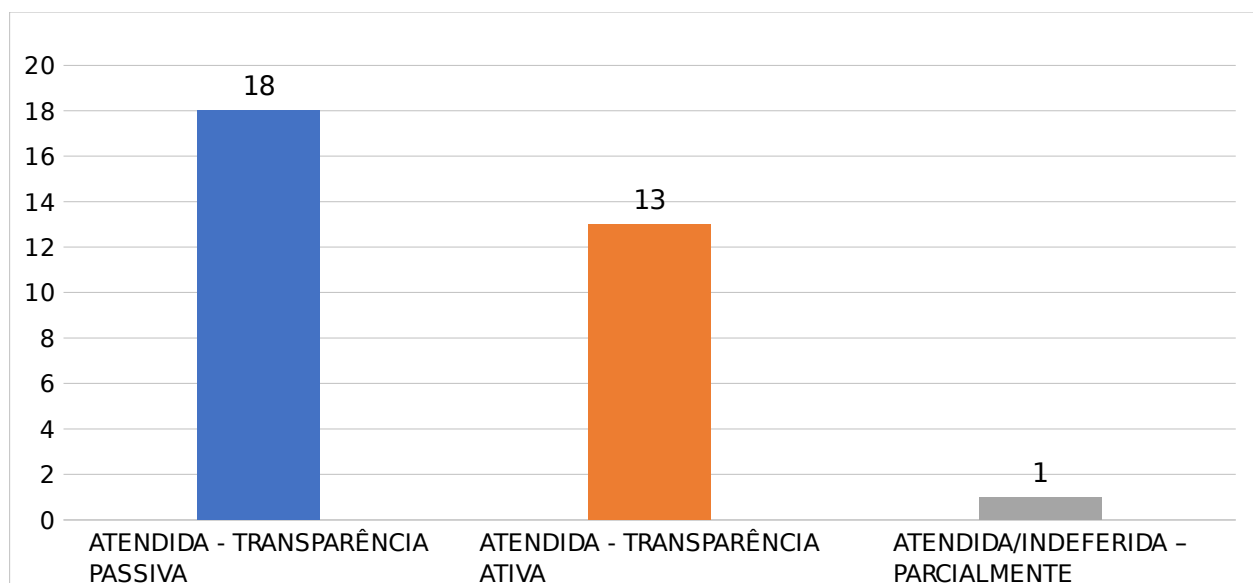
3.1 – Quantidade de Solicitações de Informação por Classificação (Transparência Ativa, Transparência Passiva, Informação Pessoal, Indeferida e Não Atendida)

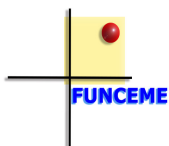
No ano de 2017, tivemos 32 (trinta e duas) solicitações de informações recebidas. Estamos respondendo às manifestações do cidadão, tanto com informações que estão no nosso site e aplicativos, como também com informações que precisam ser tratadas pelos nossos técnicos, a fim de respondê-lo de maneira clara e precisa.

Total de Solicitações de Informação por Classificação

| Classificação da Informação | Total |
|------------------------------------|-------|
| ATENDIDA - TRANSPARÊNCIA PASSIVA | 18 |
| ATENDIDA - TRANSPARÊNCIA ATIVA | 13 |
| ATENDIDA/INDEFERIDA - PARCIALMENTE | 1 |
| TOTAL | 32 |

Gráfico de Solicitações de Informação por Classificação





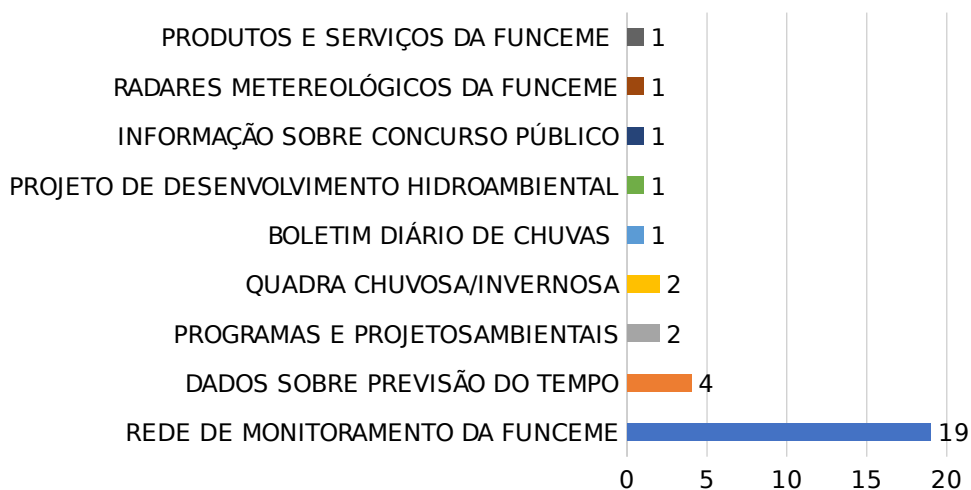
3.2 – Assuntos mais demandados apresentando análise e considerações/providências

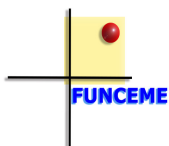
O assunto Rede de Monitoramento da Funceme foi o mais demandado pelo SIC seguido do assunto Dados sobre Previsão do Tempo. Isso mostra que o cidadão tem necessidade de informações sobre tempo e clima do Estado do Ceará.

Total de Solicitações por Assunto

| Assunto | Total |
|---|-------|
| REDE DE MONITORAMENTO DA FUNCEME | 19 |
| DADOS SOBRE PREVISÃO DO TEMPO | 4 |
| PROGRAMAS E PROJETOS AMBIENTAIS | 2 |
| QUADRA CHUVOSA/INVERNOSA | 2 |
| BOLETIM DIÁRIO DE CHUVAS | 1 |
| PROJETO DE DESENVOLVIMENTO HIDROAMBIENTAL | 1 |
| INFORMAÇÃO SOBRE CONCURSO PÚBLICO | 1 |
| RADARES METEOROLÓGICOS DA FUNCEME | 1 |
| PRODUTOS E SERVIÇOS DA FUNCEME | 1 |

Gráfico de Solicitações por Assunto





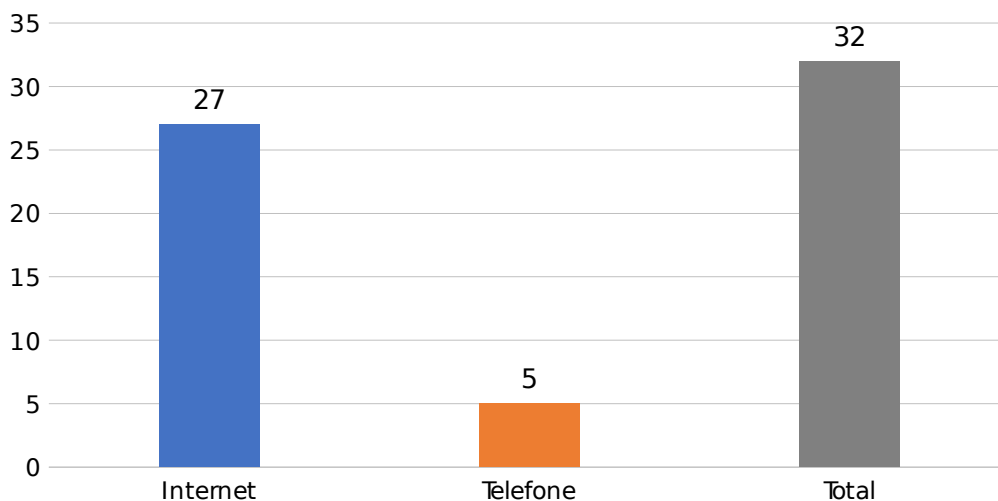
3.3 – Quantidade de Solicitações de Informação por Meio de Entrada

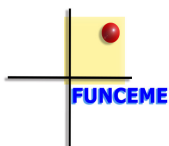
A maioria das manifestações foram feitas pela internet, utilizando o Sistema SIC, mostrando que o cidadão está cada vez mais utilizando os meios tecnológicos para se comunicar e com isso ganhando mais agilidade nas suas manifestações.

Total de Solicitações por Meio de Entrada

| Meio de Entrada | Total |
|-----------------|-----------|
| Internet | 27 |
| Telefone | 5 |
| Total | 32 |

Gráfico de Solicitações de Informação por Meio de Entrada





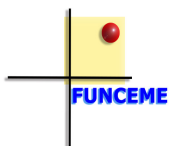
**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria dos Recursos Hídricos

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 fora do estado do Ceará, como São Paulo, Campina Grande, João Pessoa, Natal e Salvador.

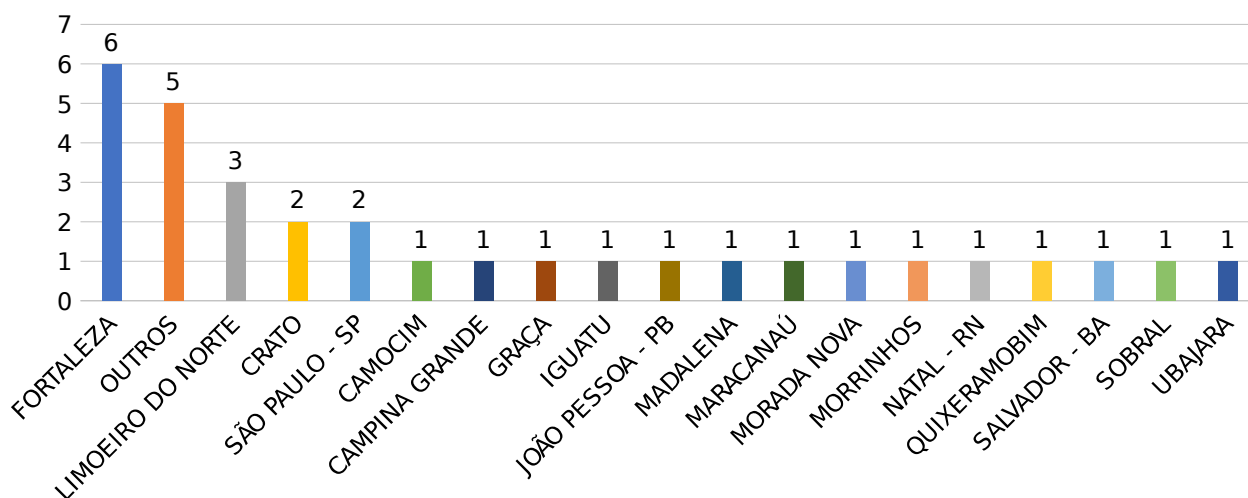
Total de Solicitações de Informação por Município

| Município | Total |
|--------------------|-------|
| FORTALEZA | 6 |
| OUTROS | 5 |
| LIMOEIRO DO NORTE | 3 |
| CRATO | 2 |
| SÃO PAULO - SP | 2 |
| CAMOCIM | 1 |
| CAMPINA GRANDE -PB | 1 |
| GRAÇA | 1 |
| IGUATU | 1 |
| JOÃO PESSOA - PB | 1 |
| MADALENA | 1 |
| MARACANAÚ | 1 |
| MORADA NOVA | 1 |
| MORRINHOS | 1 |
| NATAL - RN | 1 |
| QUIXERAMOBIM | 1 |
| SALVADOR - BA | 1 |
| SOBRAL | 1 |
| UBAJARA | 1 |



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria dos Recursos Hídricos

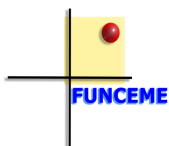
Gráfico de Solicitações de Informação por Município



3.5 – Análise sobre o meio de preferência de resposta

Verificamos que o cidadão tem preferência de resposta, na sua maioria, por e-mail, seguido por celular.

| Preferência de Resposta | |
|-------------------------|----|
| E-mail | 28 |
| Celular | 3 |
| Carta | 1 |



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

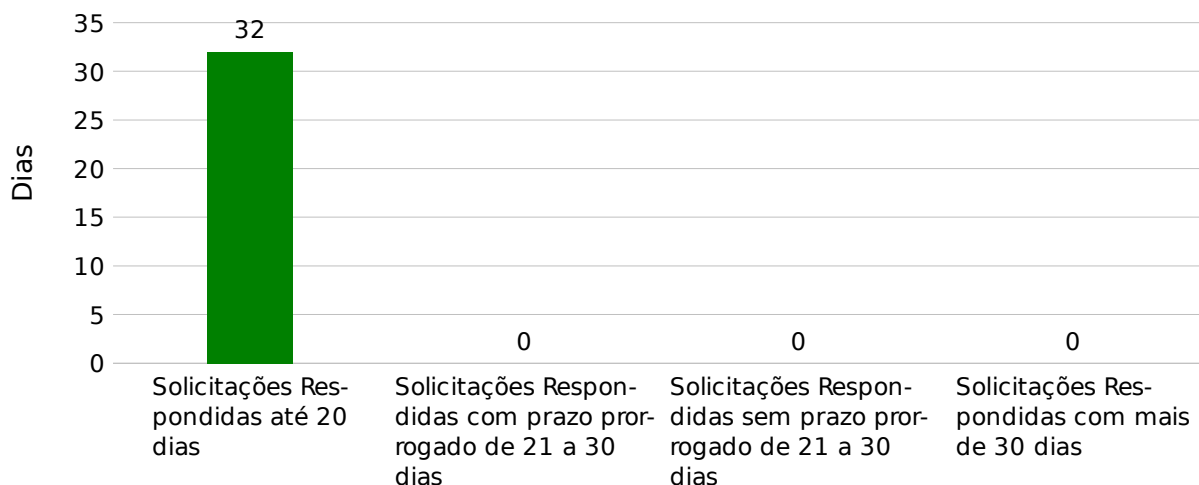
3.6 – Resolutividade

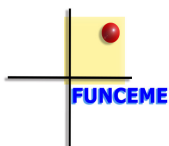
Todas as solicitações foram respondidas no prazo de até 20 (vinte) dias.

Total de Tipo de Resolutividade

| Resolutividade | Total |
|---|-------|
| Solicitações Respondidas até 20 dias | 32 |
| Solicitações Respondidas com prazo prorrogado de 21 a 30 dias | 0 |
| Solicitações Respondidas sem prazo prorrogado de 21 a 30 dias | 0 |
| Solicitações Respondidas com mais de 30 dias | 0 |

Gráfico de Resolutividade

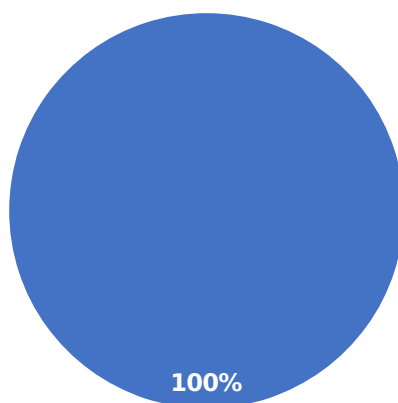




3.7 – Situação das Solicitações de Informação

Todas as 32 (trinta e duas) solicitações de informações realizadas através do SIC foram respondidas no prazo de até 20 (vinte) dias.

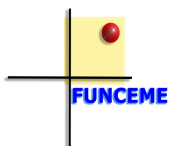
Gráfico da Situação das Solicitações de Informação



3.8 – Análise sobre o tempo médio de atendimento

Comparando o tempo médio de atendimento de 2017 com o ano de 2016, obtivemos 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 2016 | 5d e 06:12:42 |
| Tempo Médio de Atendimento 2017 | 03d e 06:42:58 |



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

3.9 – Análise sobre a pesquisa de satisfação

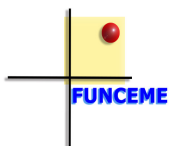
Esse ano o cidadão tem respondido mais à pesquisa de satisfação, com isso ele tem nos dado um *feedback* do serviço prestado.

Pesquisa de Satisfação

| Perguntas | Resultados |
|---|--|
| 1. Quanto ao Conhecimento do Serviço de Informação ao Cidadão | Informes publicitários – 1 Internet – 6 Outros - 3 |
| 2. Presteza no Atendimento | Excelente - 9 Ótimo - 1 |
| 3. Qualidade da Informação Repassada | Excelente – 6 Ótimo - 3 Bom – 1 |
| 4. Recomendação do SIC para Outras Pessoas | Sim – 10 |

3.10 – Quantidades de Solicitações de Informação que geraram custo

As solicitações num total de 32 (trinta e duas) manifestações foram respondidas ao cidadão sem custos.



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria dos Recursos Hídricos

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.

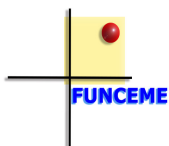
05 – Benefícios percebidos pela implementação da Lei Estadual nº. 15.175 de 2012

A partir da análise dos relatórios gerenciais disponibilizados no Sistema 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

Com o advento das solicitações procuramos incorporar no nosso site e aplicativos as informações requeridas pelo cidadão e outras pertinentes ao assunto para que ele e outras pessoas possam acessar não só a informação que foi pedida, como também outras que possam ser úteis a toda sociedade.

Estamos a cada dia aperfeiçoando e melhorando os nossos meios de comunicação e disseminação de informação. Temos um site institucional www.funceme.br, um portal hidrológico www.hidro.ce.gov.br, um monitor de secas <http://msne.funceme.br> e aplicativos para celular como Funceme Tempo e Funceme Marés, Hidro CE, Hidro NE, Calendário de Chuvas, Atlas Solar, que mostram informações através de tabelas, gráficos e imagens da área climática, hídrica e ambiental. Temos a cada dia aperfeiçoado os nossos produtos e serviços a fim de manter uma constante transparência das informações administrativas e científicas que pertencem a Instituição. Isso contribui para a disseminação dos produtos e serviços e facilita a busca pelo cidadão.



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 dúvidas. Através dos relatórios mostrados 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, 26 de janeiro de 2018.

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**