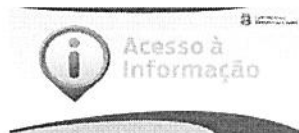
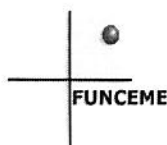


**Relatório de Monitoramento da Implementação e
Cumprimento da Lei Estadual nº. 15.175/2012**

Período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2018



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

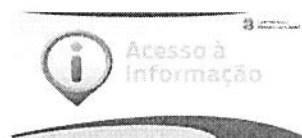
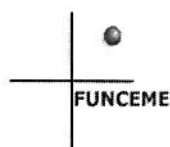
Francisco Hoilton Araripe Rios
Diretor Técnico

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
Fevereiro de 2019



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 solicitações de informações 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 suas solicitações de forma precisa e rápida.

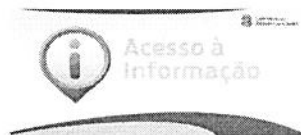
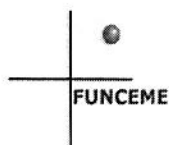
02 – Providências adotadas sobre as recomendações emanadas no Relatório de Gestão da Transparência 2017

Neste capítulo apresentamos as providências adotadas conforme as recomendações do capítulo 2 do Relatório de Gestão da Transparência de 2017.

Sobre a recomendação 1), priorizamos as atividades relacionadas ao Serviço de Informação ao Cidadão, para isso envolvemos as pessoas da área técnica e administrativa pertencentes ao assunto da solicitação em questão para que essas solicitações sejam respondidas em um tempo menor.

Sobre a recomendação 2), informamos que os membros do Comitê Setorial de Acesso à Informação da Funceme reúnem-se periodicamente para tratar assuntos relevantes ou para tratar de solicitações mais complexas. Também, quando é necessário, nos reunimos com os técnicos para auxiliar nas respostas aos cidadãos.

Sobre a recomendação 3), fazemos um levantamento das informações mais demandadas e divulgamos tanto no nosso site institucional, como também nos canais de informação e comunicação da Funceme, que foram ampliados através do uso mais efetivo do Facebook e do Instagram, onde são disponibilizadas as previsões do tempo, análise e informação das precipitações, explicações sobre os fenômenos meteorológicos, divulgação



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria dos Recursos Hídricos

de imagens de satélite e do radar meteorológico, glossário técnico “Ciência de A-Z” e situação do tempo atual. Essas informações são as mais solicitadas, por isso também desenvolvemos aplicativos para celular para que elas cheguem mais rápido a todos, dentre elas temos: Funceme Tempo, Monitor de Secas, Calendário de Chuvas, Funceme Marés, Portal Hidrológico do Ceará. Estamos sempre atualizando e ampliando o nível de divulgação das nossas informações, porque sabemos da necessidade da sociedade e dos Órgãos do Governo. Também divulgamos nossas informações através das visitas guiadas, nas quais os estudantes escolares e universitários conhecem as áreas da Instituição e assistem palestras realizadas pelos nossos técnicos.

Para a recomendação 4), disponibilizamos no menu Publicações do site, nossos arquivos técnicos/científicos e outros textos para download, que são de grande importância para os estudantes de nível fundamental, médio e superior e para os profissionais. Os relatórios de ouvidoria e de acesso à informação também estão disponíveis no site institucional.

Sobre a recomendação 5), em algumas palestras institucionais, divulgamos a LAI e os links do site institucional para acessar a Ouvidoria Estadual, Ceará Transparente, Acesso à Informação e o Acesso Cidadão.

Para a recomendação 6), informamos que os participantes do comitê setorial fazem cursos de reciclagem sobre ouvidoria e acesso à informação oferecidos pela EGP (Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará) e pela ENAP (Escola Nacional de Administração Pública), tanto presencial como à distância.

Sobre a recomendação 13), salientamos aqui que a Gestão continua em sintonia com as áreas internas (técnicas e administrativa), sensibilizando-as com o objetivo de fornecer informações para atender às demandas do cidadão com respostas em tempo hábil.

03 – Análise das solicitações de informações do período

Apresentamos neste capítulo uma análise quantitativa e qualitativa das solicitações de informação do ano de 2018, a partir dos dados e relatórios disponibilizados na plataforma Ceará Transparente, 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.

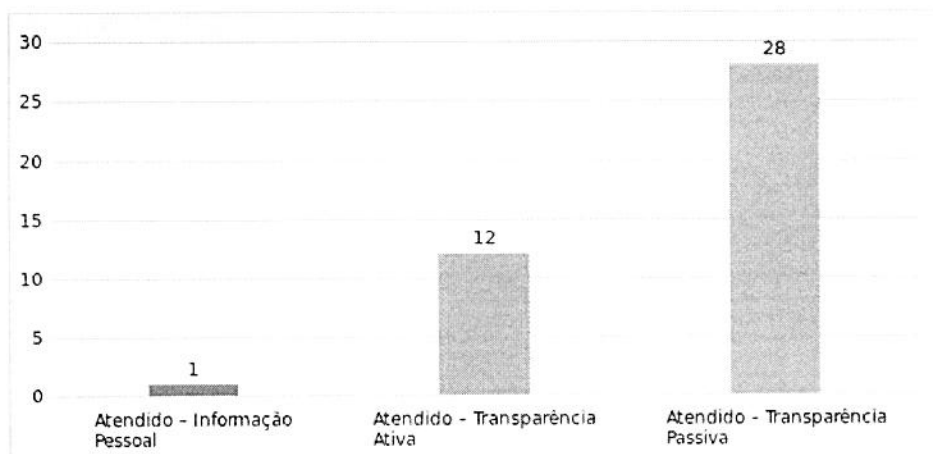
3.1 – Quantidade de Solicitações de Informação por Classificação (Transparência Ativa, Transparência Passiva, Informação Pessoal, Indeferida e Não Atendida)

No ano de 2018, tivemos 41 (quarenta e uma) solicitações de informações recebidas de diversas classificações. Estamos respondendo às solicitações do cidadão, tanto com informações que estão no nosso site e aplicativos, como também com informações que precisam ser tratadas pelos nossos técnicos, resultando em respostas claras.

Total de Solicitações de Informação por Classificação

Classificação da Informação	Total
Atendido – Informação Pessoal	1
Atendido – Transparência Ativa	12
Atendido – Transparência Passiva	28
Total	41

Gráfico de Solicitações de Informação por Classificação



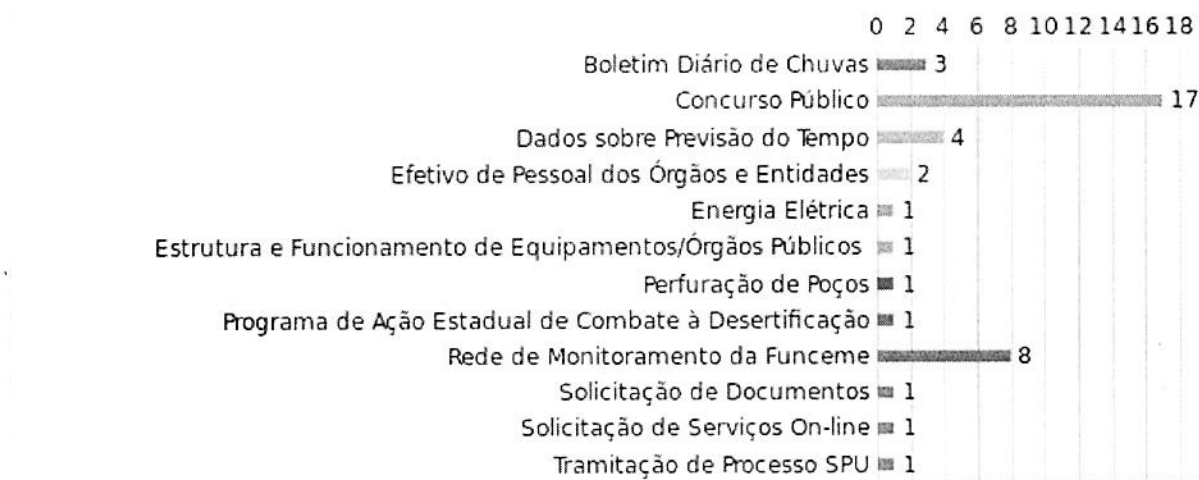
3.2 – Assuntos mais demandados apresentando análise e considerações/providências

Como tivemos um concurso público em 2018, o cidadão solicitou muitas informações sobre esse assunto seguido por Rede de Monitoramento da Funceme.

Total de Solicitações por Assunto

Assunto	Total
Boletim Diário de Chuvas	3
Concurso Público	17
Dados sobre Previsão do Tempo	4
Efetivo de Pessoal dos Órgãos e Entidades	2
Energia Elétrica	1
Estrutura e Funcionamento de Equipamentos/Órgãos Públicos	1
Perfuração de Poços	1
Programa de Ação Estadual de Combate à Desertificação	1
Rede de Monitoramento da Funceme	8
Solicitação de Documentos	1
Solicitação de Serviços On-line	1
Tramitação de Processo SPU	1

Gráfico de Solicitações por Assunto



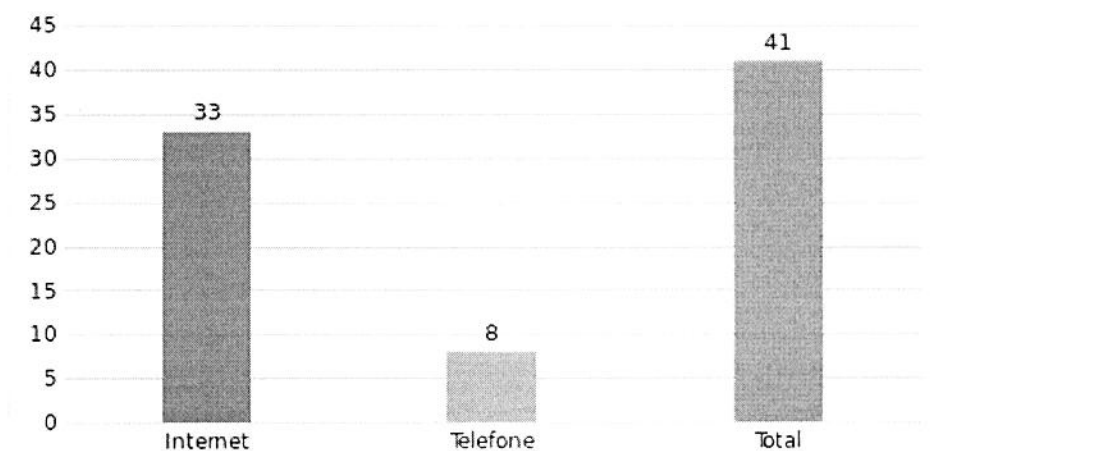
3.3 – Quantidade de Solicitações de Informação por Meio de Entrada

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

Total de Solicitações por Meio de Entrada

Meio de Entrada	Total
Internet	33
Telefone	8
Total	41

Gráfico de Solicitações de Informação por Meio de Entrada



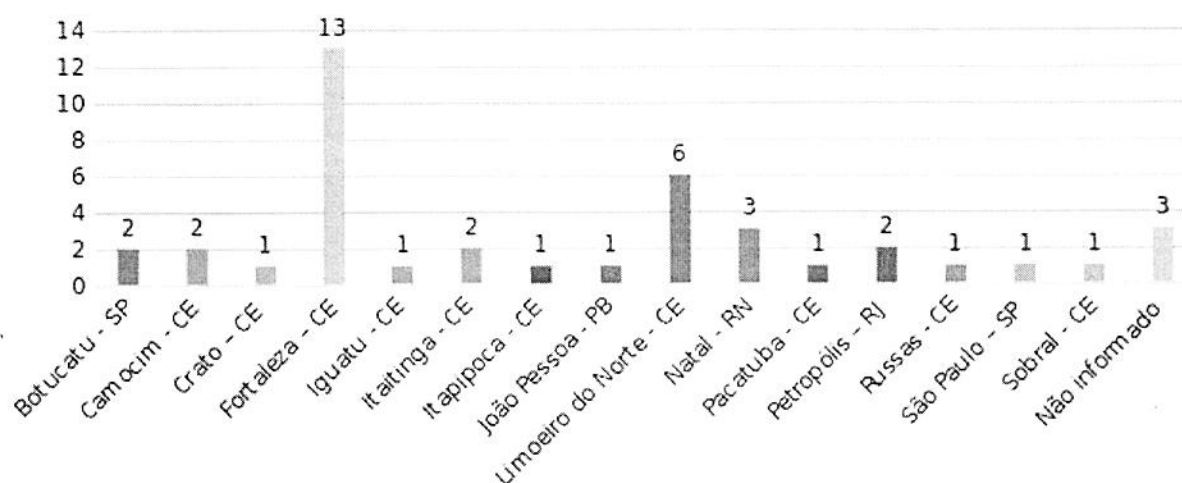
3.4 – Quantidade de Solicitações de Informação por Município

O município que teve mais solicitações de informações foi Fortaleza seguido de Limoeiro do Norte. Também tivemos solicitações de estados e municípios fora do estado do Ceará, como: Natal, São Paulo, Petrópolis, João Pessoa, dentre outros.

Total de Solicitações de Informação por Município

Município	Total
Botucatu - SP	2
Camocim - CE	2
Crato - CE	1
Fortaleza - CE	13
Iguatu - CE	1
Itaitinga - CE	2
Itapipoca - CE	1
João Pessoa - PB	1
Limoeiro do Norte - CE	6
Natal - RN	3
Pacatuba - CE	1
Petropolis - RJ	2
Russas - CE	1
São Paulo - SP	1
Sobral - CE	1
Não informado	3

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 carta.

Preferência de Resposta	
E-mail	35
Carta	6

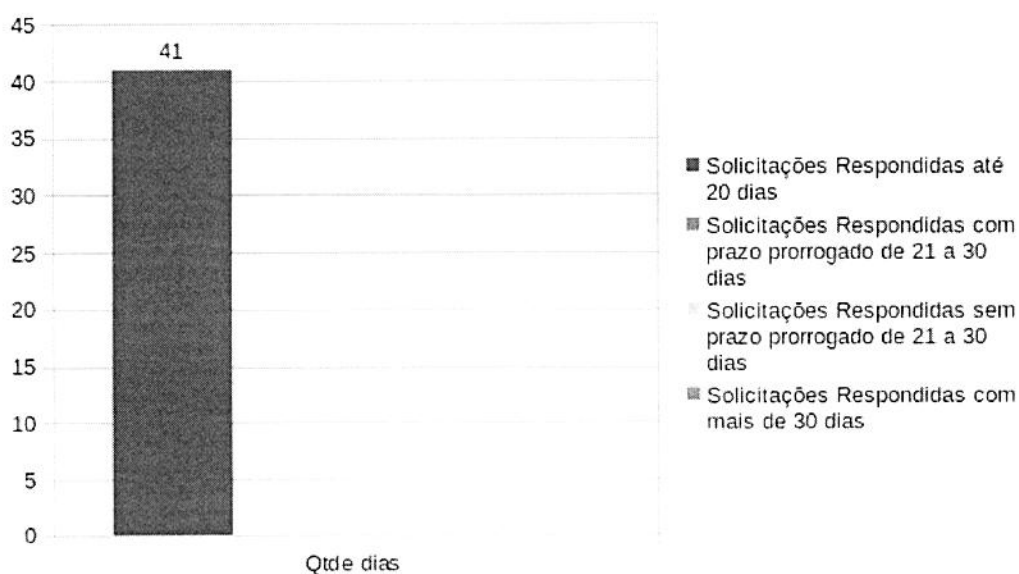
3.6 – Resolutividade

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

Total de Tipo de Resolutividade

Resolutividade	Total
Solicitações Respondidas até 20 dias	41
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

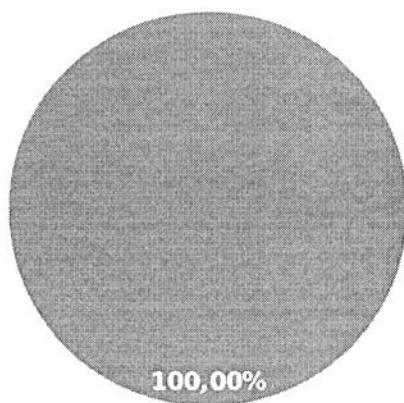
Gráfico de Resolutividade



3.7 – Situação das Solicitações de Informação

Todas as 41 (quarenta e uma) solicitações de informações realizadas 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 2018 com o ano de 2017, obtivemos um índice bem menor, ou seja, diminuimos o nosso tempo médio de atendimento. Temos trabalhado junto às pessoas da Instituição para a cada dia atender o cidadão com maior rapidez e precisão.

Índice	
Tempo Médio de Atendimento 2017	03d e 06:42:58
Tempo Médio de Atendimento 2018	3 dias

3.9 – Análise sobre a pesquisa de satisfação

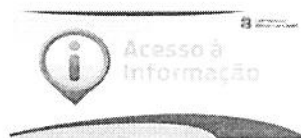
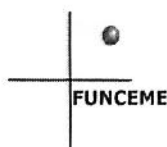
No ano de 2018 tivemos apenas 6 (seis) respostas de pesquisa de satisfação e obtivemos os índices quanto à satisfação com o serviço, o tempo de retorno da resposta, a utilização do canal e a qualidade da resposta apresentada, alcançando uma média de 97,5%. Algumas articulações tem sido realizadas para aumentar a quantidade de avaliações e satisfação dos usuários.

Pesquisa de Satisfação

Perguntas	Resultados	Índices
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,83	96,6 %
b. Com o tempo de retorno da resposta	5	100 %
c. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	5	100 %
d. Com a qualidade da resposta apresentada	4,67	93,4 %
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	4,5	
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,67	
Índice/Média (Perguntas a,b,c,d)		97,5 %

3.10 – Quantidades de Solicitações de Informação que geraram custo

As solicitações num total de 41 (quarenta e uma) solicitações 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.

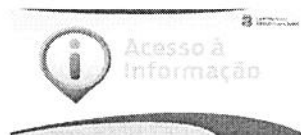
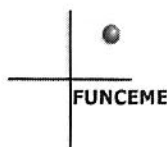
05 – Benefícios percebidos pela implementação da Lei Estadual nº. 15.175 de 2012

A partir da análise dos relatórios gerenciais disponibilizados 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 de informações recorrentes procuramos incorporar no nosso site e aplicativos essas informações requeridas pelo cidadão e outras pertinentes ao assunto para que ele e outras pessoas possam acessar não só a informação que foi demandada, mas 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 com novos produtos e serviços, a fim de manter uma constante transparência das informações. 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, Monitor de Secas, Calendário de Chuvas, Funceme Marés, Portal Hidrológico do Ceará, que mostram informações através de tabelas, gráficos e imagens da área climática, hídrica e ambiental. Utilizamos também redes sociais como o Facebook e o Instagram para termos canais de comunicação com os usuários em geral. Isso tudo aproxima a Instituição à sociedade.



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria dos Recursos Hídricos

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 fevereiro de 2019.

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**