



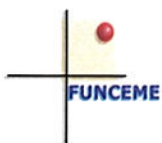
RELATÓRIO DE GESTÃO

DA TRANSPARÊNCIA

2020

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

Período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2020



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

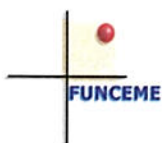
Francisco Hoilton Araripe Rios
Diretor Técnico

Sandra Maria Maia Costa
Diretora Administrativo – Financeira

Ana Célia Cristino Belchior Martins
Ouvidora Setorial

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

Fortaleza – Ceará
Janeiro de 2021



**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).

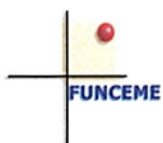
O Comitê Setorial de Acesso à Informação (CSAI) da Funceme funciona de maneira integrada com as áreas técnicas e administrativas, a fim de atender às solicitações de forma precisa e rápida.

02 – Providências adotadas sobre as recomendações emanadas no Relatório de Gestão da Transparência 2019

Este capítulo apresenta as providências adotadas conforme as recomendações do capítulo 2 do Relatório de Gestão da Transparência de 2019.

No capítulo 2 item 7, foi pedido para “Formalizar/Atualizar e estruturar o respectivo Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI, de forma que atenda a todos os requisitos previstos no Decreto Estadual no. 31.199/2013.”, este item foi atendido pela Funceme que já tinha esse Comitê formalizado em 2012 e fez uma atualização em 2019 pela Portaria nº 86/2019 da Fundação que trata da efetivação desta recomendação e foi publicada no Diário Oficial (DO) de 01/11/2019 com a atualização dos membros do CSAI, substituindo a Portaria nº 139/2012 publicada no DO de 21/08/2012 ficando a seguinte composição:

- Sandra Maria Maia Costa
Diretora Administrativo-Financeira
Contato: 3101-1096
E-mail: smaia@funceme.br
- Suelde Maria Gonçalves Montenegro
Assessora de Desenvolvimento Institucional e Planejamento



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria dos Recursos Hídricos

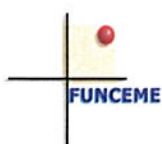
Contato: 3101-1114
E-mail: suelde@funceme.br

- Ana Célia Cristino Belchior Martins
Ouvidora
Contato: 3101-1098
E-mail: anacelia@funceme.br
- Adriana Maria Rebouças do Nascimento
Responsável pelo SIC
Contato: 3101-1099
E-mail: adri@funceme.br

Aproveitamos para informar que o Comitê Setorial de Acesso à Informação da Funceme reúne-se periodicamente para tratar de assuntos pertinentes ao seu trabalho sendo umas das suas ações realizar um levantamento contínuo das informações mais demandadas e divulgá-las tanto no nosso site institucional, como também nas redes sociais *Facebook*, *Instagram*, *Twitter* e *Whatsapp* e nos diversos aplicativos (apps) de dispositivos móveis que a Funceme possui.

Informamos que disponibilizamos no menu Publicações do site os 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 usuários em geral. Neste mesmo menu também estão publicados os relatórios de ouvidoria e de acesso à informação.

Nas palestras institucionais, divulgamos a LAI e os links do site institucional para acessar a Ouvidoria Estadual, Ceará Transparente, Acesso à Informação e a Carta de Serviços.



03 – Análise das solicitações de informações do período

Apresentamos neste capítulo uma análise quantitativa e qualitativa das solicitações de informação do ano de 2020, 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.

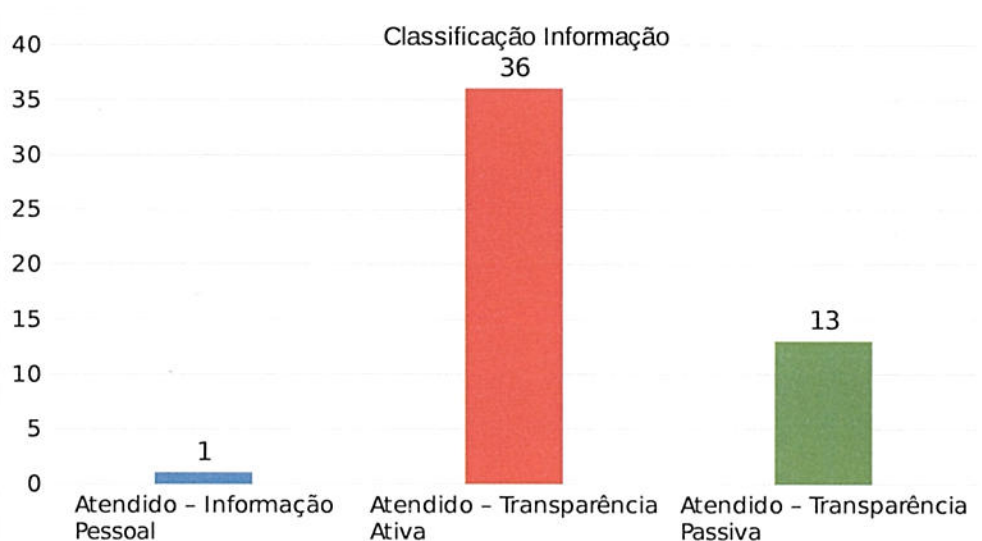
3.1 – Quantidade de Solicitações de Informação por Classificação (Transparência Ativa, Transparência Passiva, Informação Pessoal, Indeferida e Não Atendida)

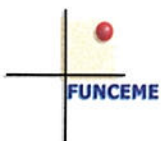
No ano de 2020, tivemos 50 (cinquenta) solicitações de informações recebidas classificadas em Informação Pessoal, Transparência Ativa e Transparência Passiva.

Total de Solicitações de Informação por Classificação

Classificação da Informação	Total
Atendido – Informação Pessoal	1
Atendido – Transparência Ativa	36
Atendido – Transparência Passiva	13
Total	50

Gráfico de Solicitações de Informação por Classificação





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

3.2 – Assuntos mais demandados apresentando análise e considerações/providências

Os assuntos mais demandados foram Produtos e Serviços Meteorológicos e Boletim Diário de Chuvas.

Total de Solicitações por Assunto

Assunto	Total
PRODUTOS E SERVIÇOS METEREOLÓGICOS	22
BOLETIM DIÁRIO DE CHUVAS	9
PRODUTOS E SERVIÇOS DO MEIO AMBIENTE	4
POSTOS DE COLETA PLUVIOMÉTRICOS	4
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	2
RADARES METEOROLÓGICOS DA FUNCEME	1
QUADRA CHUVOSA/INVERNOSA	1
PROGRAMAS E PROJETOS METEREOLÓGICOS	1
PORTAL HIDROLÓGICO DO CEARÁ	1
INDISPONIBILIDADE DE DADOS METEOROLÓGICOS	1
DADOS DE PREVISÃO DO TEMPO	1
ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLIC	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	1
EFETIVO DE PESSOAL DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES	1

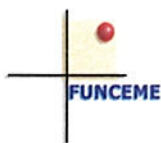
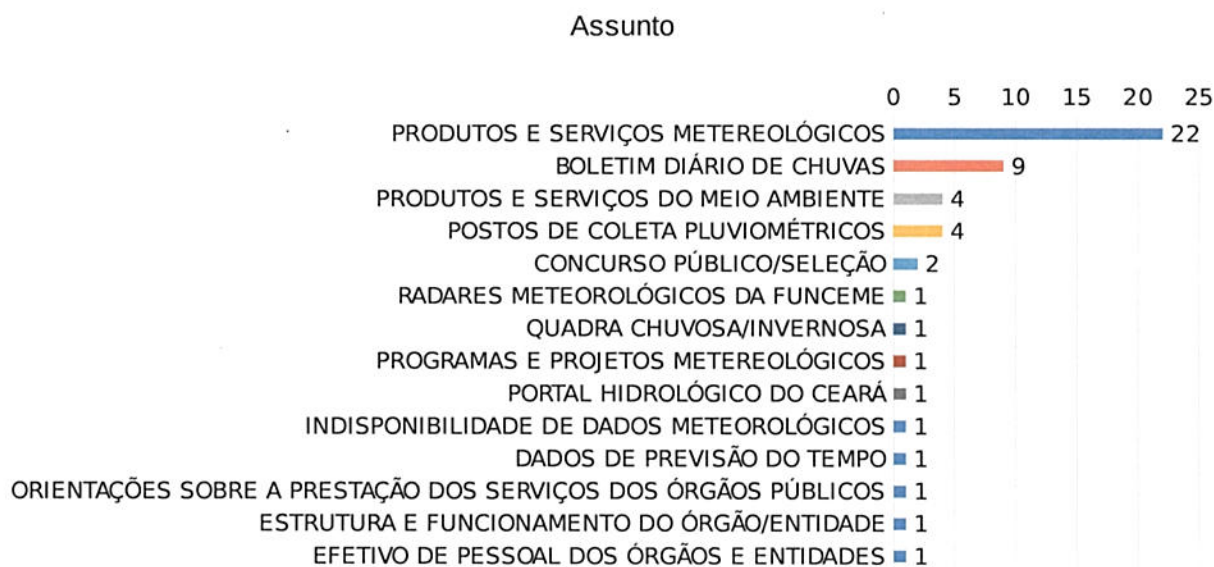


Gráfico de Solicitações por Assunto

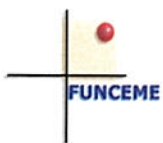


3.3 – Quantidade de Solicitações de Informação por Meio de Entrada

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.

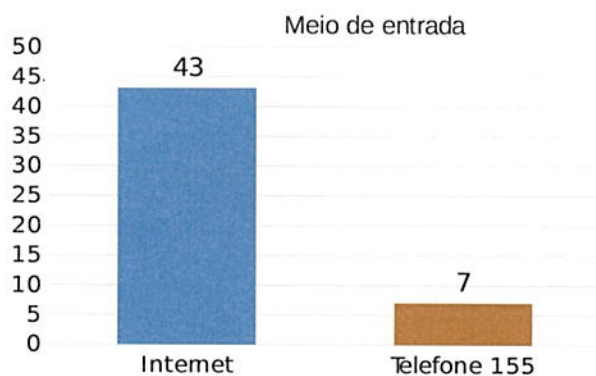
Total de Solicitações por Meio de Entrada

Meio de Entrada	Total
Internet	43
Telefone 155	7



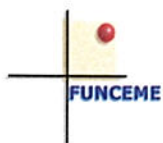
**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria dos Recursos Hídricos

Gráfico de Solicitações de Informação por Meio de Entrada



3.4 – Quantidade de Solicitações de Informação por Município

Pela tabela e gráfico concluímos que a maioria das solicitações de informações são do Município de Fortaleza-CE.

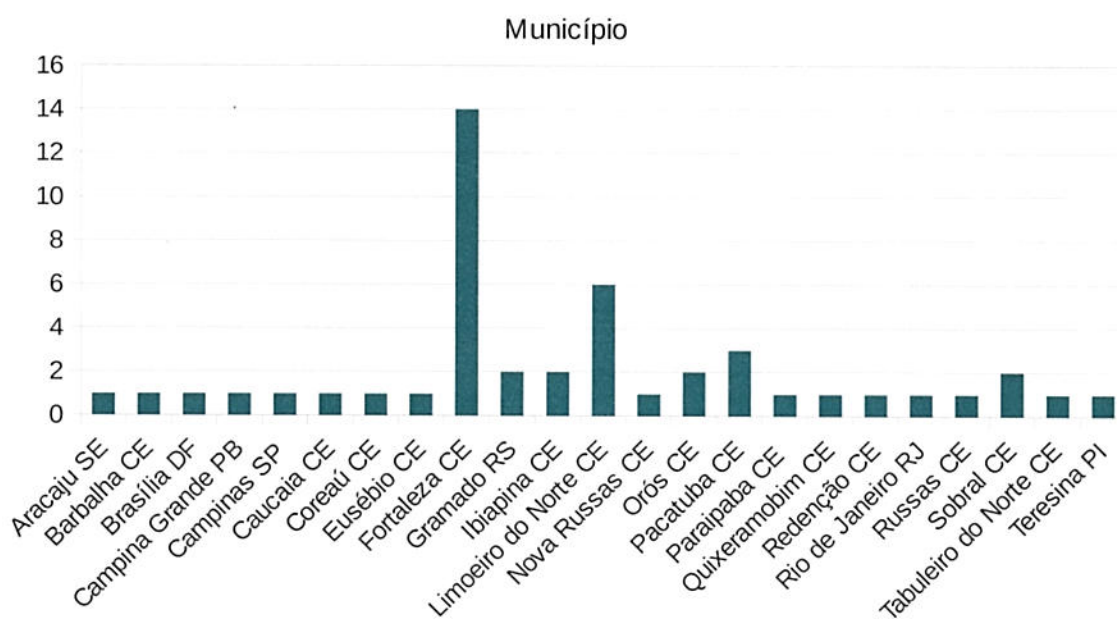


GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria dos Recursos Hídricos

Total de Solicitações de Informação por Município

Município	Total
Aracaju SE	1
Barbalha CE	1
Brasília DF	1
Campina Grande PB	1
Campinas SP	1
Caucaia CE	1
Coreaú CE	1
Eusébio CE	1
Fortaleza CE	14
Gramado RS	2
Ibiapina CE	2
Limoeiro do Norte CE	6
Nova Russas CE	1
Orós CE	2
Pacatuba CE	3
Paraipaba CE	1
Quixeramobim CE	1
Redenção CE	1
Rio de Janeiro RJ	1
Russas CE	1
Sobral CE	2
Tabuleiro do Norte CE	1
Teresina PI	1

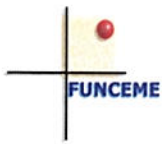
Gráfico de Solicitações de Informação por Município



3.5 – Análise sobre o meio de preferência de resposta

Verificamos que o cidadão tem preferência de resposta, quase na sua totalidade, por e-mail.

Preferência de Resposta	
E-mail	40
Sistema	2
Telefone	8



3.6 – Resolutividade

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

Total de Tipo de Resolutividade

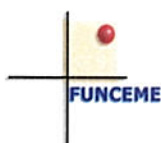
Resolutividade	Total
Solicitações Respondidas até 20 dias	50
Solicitações Respondidas com prazo prorrogado de 21 a 30 dias	0
Solicitações Respondidas sem prazo prorrogado de 21 a 30 dias	0
Solicitações Respondidas com mais de 30 dias	0

Gráfico de Resolutividade



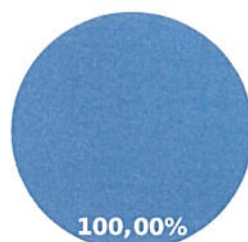
3.7 – Situação das Solicitações de Informação

Todas as 50 (cinquenta) solicitações de informações realizadas foram respondidas no prazo de até 20 (vinte) dias.



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria dos Recursos Hídricos

Gráfico da Situação das Solicitações de Informação



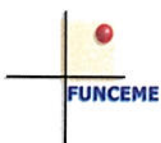
3.8 – Análise sobre o tempo médio de atendimento

Comparando o tempo médio de atendimento de 2020 com o ano de 2019, obtivemos o mesmo índice, ou seja, continuamos com um atendimento em um tempo bem curto. Temos trabalhado junto às pessoas da Instituição para a cada dia atender o cidadão com maior rapidez e precisão.

Índice	
Tempo Médio de Atendimento 2019	3 dias
Tempo Médio de Atendimento 2020	3 dias

3.9 – Análise sobre a pesquisa de satisfação

No ano de 2020 tivemos apenas 16 (dezesesseis) 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 93,8%. Algumas articulações tem sido realizadas para aumentar a quantidade de avaliações e satisfação dos usuários como por exemplo colocando uma mensagem no final da resposta da solicitação agradecendo e pedindo que respondam a pesquisa de satisfação.



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria dos Recursos Hídricos

Pesquisa de Satisfação

Perguntas	Resultados
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,69
b. Com o tempo de retorno da resposta	4,63
c. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,88
d. Com a qualidade da resposta apresentada	4,56
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,63
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,63
Índice/Média (Perguntas a,b,c,d) → 93,8 %	

Através desses dados de pesquisa podemos concluir que o índice de satisfação do usuário foi alta ficando em 93,8%, tendo uma boa representação de amostra de 32% e a expectativa do usuário superou em 27,54%.

Seguem os cálculos:

Índice de satisfação → $(4,69+4,63+4,88+4,56)/4 * 20 = 93,8\%$

Cálculo da superação da expectativa do cidadão → $(4,63-3,63)/3,63 * 100 = 27,54\%$

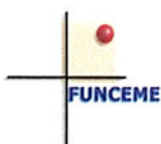
Representação da amostra → $(16/50) * 100 = 32\%$

3.10 – Quantidades de Solicitações de Informação que geraram custo

As solicitações num total de 50 (cinquenta) solicitações foram respondidas sem custos.

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

A responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão realizou suas atividades de março a julho 2020 de maneira remota em virtude da pandemia, mas mesmo assim esse serviço não ficou parado e todas as solicitações foram respondidas no prazo contando



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

sempre com a atenção e dedicação dos nossos colaboradores. Assim, 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.

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.

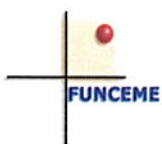
Notamos que a sociedade em geral tem a curiosidade sobre o tempo e o clima para tomar decisões importantes no seu dia-a-dia. Ela quer se informar além da meteorologia, também sobre os recursos ambientais e hídricos do nosso Estado.

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

Nesse ano de 2020 tivemos a surpresa da pandemia então nos reinventamos e fortalecemos mais ainda as redes sociais como o *Facebook*, *Instagram*, *Twitter* e *Whatsapp* para atender melhor o cidadão e fornecer mais informações em tempo real. Realizamos o nosso serviço e atendimento de maneira remota, mas sempre de maneira tempestiva com a colaboração de todos que fazem a Funceme.

As solicitações de informações mais demandadas foram incorporadas ao nosso site institucional www.funceme.br e os aplicativos foram atualizados com as informações mais requeridas pelo cidadão.

Estamos a cada dia aperfeiçoando e melhorando os nossos meios de comunicação e disseminação da informação com novos produtos e serviços, a fim de manter uma constante transparência das informações. Temos um site institucional www.funceme.br, um



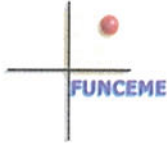
portal hidrológico www.hidro.ce.gov.br, um monitor de secas <http://msne.funceme.br> e os seguintes aplicativos (apps) para Android e iOS: Atlas Solar, Calendário de Chuvas, Funceme Marés, Funceme Monitor de Secas, Funceme Tempo, INMET – Tempo e Clima, Portal Hidrológico CE e Portal Hidro NE que mostram informações através de tabelas, gráficos e imagens da área climática, hídrica e ambiental. Utilizamos também as redes sociais como o *Facebook*, *Instagram*, *Twitter* e *Whatsapp* para atender os usuários em geral.

As visitas guiadas, nas quais os estudantes escolares e universitários conhecem as áreas da Instituição e assistem palestras realizadas pelos nossos técnicos foram suspensas em março de 2020, mas no segundo semestre foram realizadas algumas palestras e encontros virtuais para alunos e professores de universidades.

Temos como princípio a atualização e ampliação da divulgação das nossas informações, porque sabemos da necessidade da sociedade e dos Órgãos do Governo.

07 – Classificações de documentos

A Instituição não tem informações classificadas como sigilosa.



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria dos Recursos Hídricos

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, a fim de disseminar seus dados e informações. 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, 29 de janeiro de 2021.

Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI


Sandra Maria Maia Costa
Diretora Administrativo – Financeira


Suelde Maria Gonçalves Montenegro
**Assessora de Desenvolvimento Institucional
e Planejamento**


Ana Célia Cristino Belchior Martins
Ouvidora Setorial


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