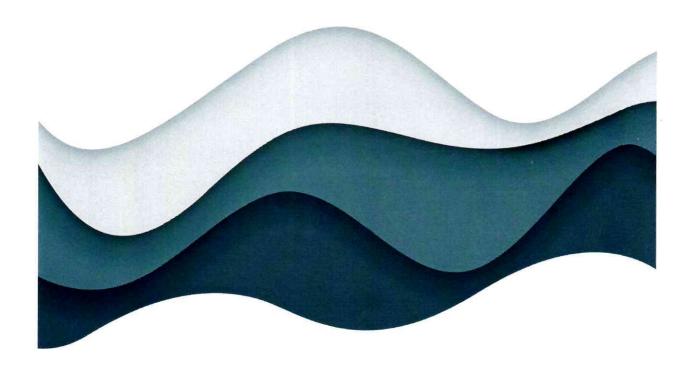
# RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA



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

Período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2021









#### SECRETARIA DOS RECURSOS HÍDRICOS FUNDAÇÃO CEARENSE DE METEOROLOGIA E RECURSOS HÍDRICOS – FUNCEME

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

Francisco Hoilton Araripe Rios **Diretor Técnico** 

Luis César Pinho **Diretor 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

> Fortaleza – Ceará Março de 2022

d







#### 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 nº 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 2020

As recomendações do Capítulo 2 do Relatório de Gestão da Transparência de 2020 não especifica a Funceme, pois já providenciamos tudo que foi pedido no Relatório de Gestão da Transparência de 2019.

Aproveitamos para informar que o Comitê Setorial de Acesso à Informação da Funceme reune-se 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 www.funceme.br, como também nas redes sociais *Instagram*, *Twitter* e *Whatsapp* e nos diversos aplicativos (apps) de dispositivos móveis como o Atlas Eólico e Solar, Portal Hidrológico do Ceará e Nordeste, Funceme Tempo, Funceme Marés, Calendário de Chuvas, Previna – Focos de Calor, Monitor de Secas do Brasil e Tempo e Clima.

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 usuafios em geral. Neste

(H)







mesmo menu também estão publicados os Relatórios de Ouvidoria e os Relatórios de Monitoramento da Implementação e Cumprimento da Lei de Acesso à Informação (LAI).

#### 03 - Análise das solicitações de informações do período

Apresentamos neste capítulo uma análise quantitativa e qualitativa das solicitações de informação do ano de 2021, 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.

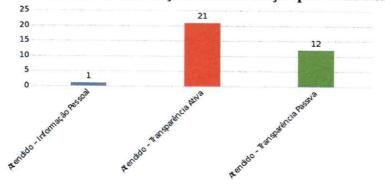
## 3.1 – Quantidade de Solicitações de Informação por Classificação (Transparência Ativa, Transparência Passiva, Informação Pessoal, Indeferida e Não Atendida)

No ano de 2021, tivemos 34(trinta e quatro) 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	21
Atendido – Transparência Passiva	12
Total	34













#### 3.2 - Assuntos mais demandados apresentando análise e considerações/providências

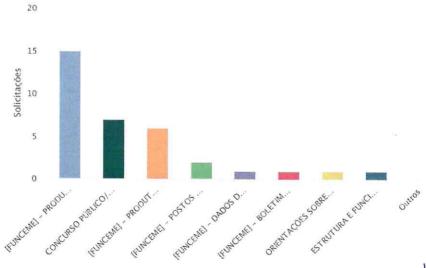
Os assuntos mais demandados em 2021 foram Produtos e Serviços Meteorológicos, Concurso Público/Seleção e Produtos e serviços do Meio Ambiente. Isto mostra que o cidadão reconhece que a Funceme tem várias áreas técnicas-científicas importantes e com serviços que são oferecidos a toda sociedade.

Total de Solicitações por Assunto

Assunto	Total
PRODUTOS E SERVIÇOS METEOROLÓGICOS	15
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	7
PRODUTOS E SERVIÇOS DO MEIO AMBIENTE	6
POSTOS DE COLETA PLUVIOMÉTRICOS	2
DADOS DE PREVISÃO DO TEMPO	1
BOLETIM DIÁRIO DE CHUVAS	1
ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLIC	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	1

#### Gráfico de Solicitações por Assunto

Total de solicitações por assunto



de







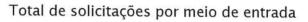
#### 3.3 – Quantidade de Solicitações de Informação por Meio de Entrada

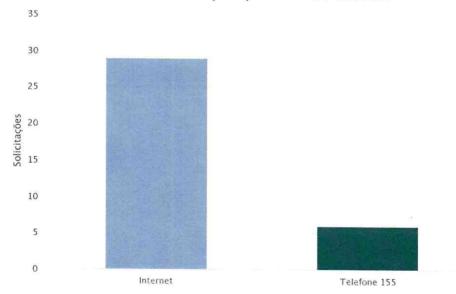
A maioria das solicitações foram feitas pela internet, mostrando que o cidadão está cada vez mais utilizando os meios tecnológicos para se comunicar e com isso ganhando mais agilidade nas suas solicitações.

Total de Solicitações por Meio de Entrada

Meio de Entrada	Total
Internet	29
Telefone 155	5

#### Gráfico de Solicitações de Informação por Meio de Entrada













#### 3.4 - 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	26
Sistema	4
Whatsapp	3
Telefone	1

#### 3.5 - 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	34
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

#### 3.6 - Análise sobre o tempo médio de atendimento

Comparando o tempo médio de atendimento de 2021 com o ano de 2020, obtivemos uma alteração no índice, ou seja, aumentamos o nosso tempo médio. Isso deve-se a dificuldade que os técnicos tiveram em responder às solicitações trabalhando em home office por mais tempo em 2021 que em 2020, mas estamos trabalhando junto aos técnicos da Instituição para melhorar esse tempo de atendimento e diminuir esse tempo médio já que todos nós voltamos ao trabalho presencial.

Índice	
Tempo Médio de Atendimento 2020	3
Tempo Médio de Atendimento 2021	6









#### 3.7 - Análise sobre a pesquisa de satisfação

No ano de 2021 tivemos 10 (dez) 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 98,6%. Algumas articulações têm 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.

#### Pesquisa de Satisfação

Perguntas	Resultados
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	5
b. Com o tempo de retorno da resposta	. 5
c. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,8
d. Com a qualidade da resposta apresentada	4,9
Índice/Média (Perguntas a,b,c,d) → 98,6 %	

#### Expectativa do Cidadão

Perguntas	Resultados
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,9
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,9
Índice de Expectativa (Perguntas a,b,c,d) → 25,64	%

Seguem os cálculos:

Índice de satisfação → (5+5+4,8+4,9)/4 \* 20 = 98,6 %

Cálculo da superação da expectativa do cidadão  $\rightarrow$  (4,9-3,9)/3,9\* 100 = 25,64%

Representação da amostra → (10/34) \*100 = 29,4%









Através desses dados de pesquisa podemos concluir que o índice de satisfação do usuário foi alta ficando em 98,6%, tendo uma boa representação de amostra de 29,4 % e a expectativa do usuário superou em 25,64%.

#### 3.8 – Quantidades de Solicitações de Informação que geraram custo

As solicitações num total de 34 (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 fevereiro a setembro de 2021 de maneira remota em virtude da pandemia, mas mesmo assim esse serviço não ficou parado e todas as solicitações foram respondidas no prazo contando 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 mantendo 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, mas ela quer se informar além da meteo-rologia, 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 2021, por causa da continuidade da pandemia, mantivemos por um longo período o trabalho remoto utilizando 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 à nossa Carta de Serviços, também tivemos atualizações dos nossos aplicativos 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 Eólico e Solar, Portal Hidrológico do Ceará e Nordeste, Funceme Tempo, Funceme Marés, Calendário de Chuvas, Previna – Focos de Calor, Monitor de Secas do Brasil e Tempo e Clima, que mostram informações através de tabelas, gráficos e imagens da área climática, hídrica e ambiental. Utilizamos também as redes socias como o *Facebook, Instagram, Twitter* e *Whatsapp* para atender os usuários em geral.

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 está em fase de classificação de informações como sigilosas, pois detectamos algumas necesidades.







#### 08 - Considerações Finais

O Serviço de Informação ao Cidadão, conforme à Lei Complementar 131/2009 (Lei da Transparência) e à Lei Estadual no. 15.175/2012 (Lei de Acesso à Informação), tem sido mais um elo de ligação entre a Funceme e o cidadão, divulgando os produtos e serviços, a fim de disseminar os 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.

Informamos que conforme Capítulo 10 - Orientação 6) "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 ítem é atendido pela Funceme que tem o seu Comitê formalizado com a seguinte composição:

Luis César Pinho
 Diretor Administrativo-Financeira
 Contato: 3101-1096

E-mail: lcesar@funceme.br

Suelde Maria Gonçalves Montenegro
 Assessora de Desenvolvimento Institucional e Planejamento

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: <u>adri@funceme.br</u>

Fortaleza, 11 de março de 2022.

A







#### Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI

Diretor Administrativo – Financeira

Suelde Maria Gonçalves Montenegro
Assessora de Desenvolvimento Institucional
e Planejamento

Ana Celia Cristino Belchior Martins

Ouvidora Setorial

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