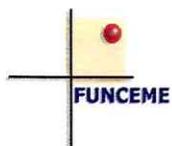


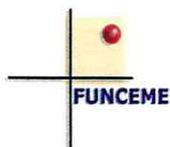
**RELATÓRIO DE GESTÃO DA  
TRANSPARÊNCIA**





# **Relatório de Monitoramento da Implementação e Cumprimento da Lei Estadual n° 15.175/2012**

**Período de 1º de Janeiro a 31 de dezembro  
de 2022**



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

Eduardo Sávio Passos Rodrigues Martins  
**Presidente**

Francisco Hoilton Araripe Rios  
**Diretor Técnico**

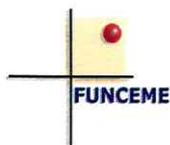
Luis César Pinho  
**Diretor Administrativo – Financeiro**

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 2023**



## **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 2021**

Informamos que a Funceme não foi citada do Relatório de Gestão da Transparência de 2021 quanto às recomendações e realização de providências, visto que não temos pendências e atendemos continuamente o que nos é orientado anualmente.

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 [www.funceme.br](http://www.funceme.br), como também nas redes sociais *Instagram*, *Twitter* e nos diversos aplicativos (apps) de dispositivos móveis como o Portal Hidrológico do Ceará e Nordeste, Funceme Tempo, Funceme Marés, Calendário de Chuvas, Previna, Monitor de Secas do Brasil e Tempo e Clima. Informamos ainda, 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 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 2022, 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.

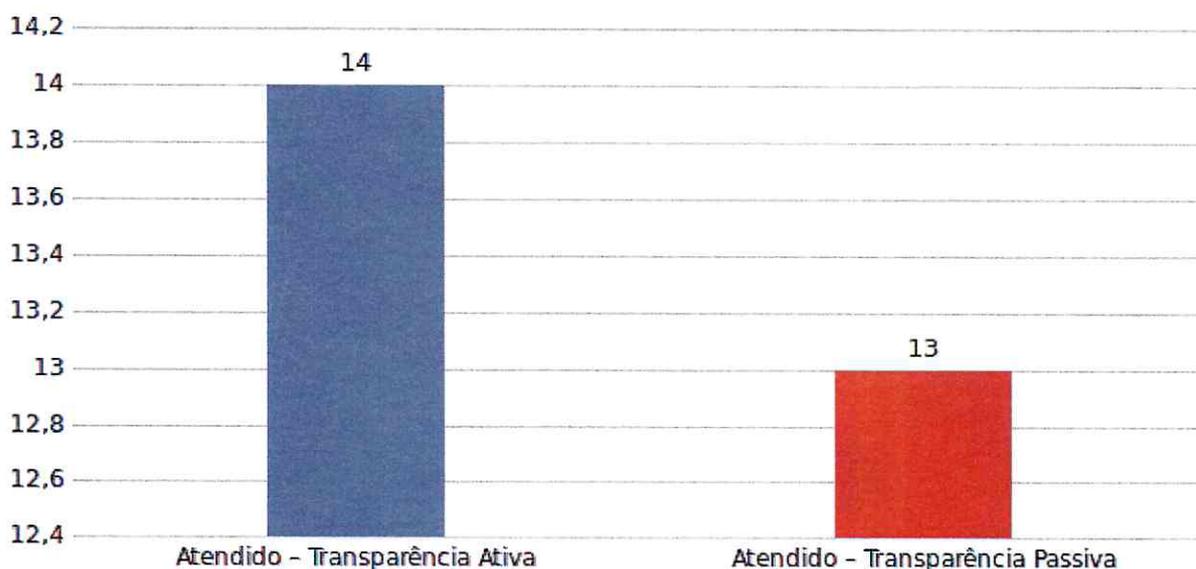
#### 3.1 – Quantidade de Solicitações de Informação por Classificação (Transparência Ativa, Transparência Passiva, Informação Pessoal, Indeferida e Não Atendida)

No ano de 2022, tivemos 27 solicitações de informações recebidas e atendidas classificadas em Transparência Ativa e Transparência Passiva.

##### Total de Solicitações de Informação por Classificação

Classificação da Informação	Total
Atendido – Transparência Ativa	14
Atendido – Transparência Passiva	13
<b>Total</b>	<b>27</b>

##### Gráfico de Solicitações por Classificação



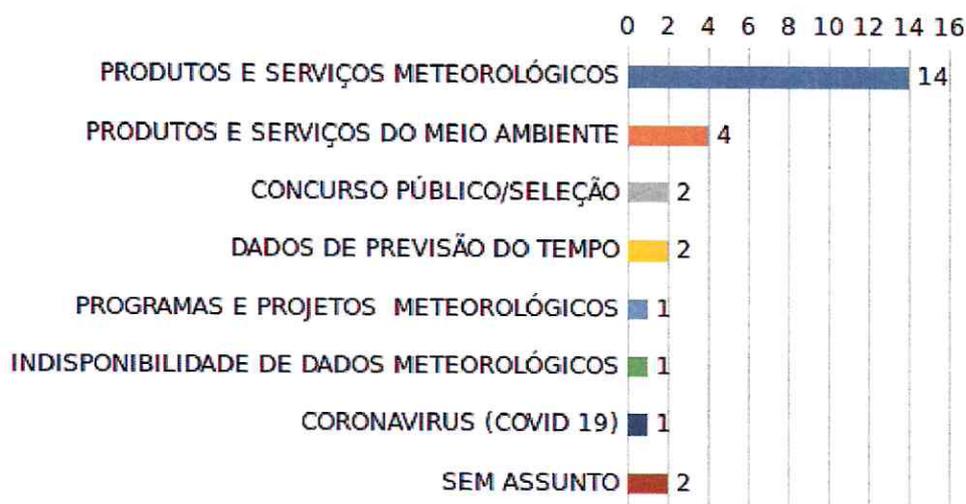
### 3.2 – Assuntos mais demandados apresentando análise e considerações/providências

Os assuntos mais demandados em 2022 foram Produtos e Serviços Meteorológicos 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 à toda sociedade.

#### Total de Solicitações por Assunto

Assunto	Total
PRODUTOS E SERVIÇOS METEOROLÓGICOS	14
PRODUTOS E SERVIÇOS DO MEIO AMBIENTE	4
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	2
DADOS DE PREVISÃO DO TEMPO	2
PROGRAMAS E PROJETOS METEOROLÓGICOS	1
INDISPONIBILIDADE DE DADOS METEOROLÓGICOS	1
CORONAVIRUS (COVID 19)	1
SEM ASSUNTO	2

#### Gráfico de Solicitações por Assunto



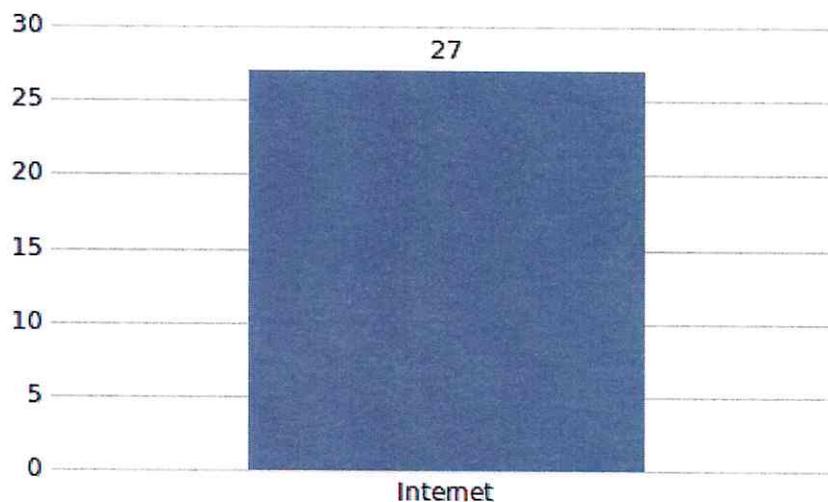
### 3.3 – Quantidade de Solicitações de Informação por Meio de Entrada

O total das solicitações foram feitas pela internet, mostrando que o cidadão está 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	27

#### Gráfico de Solicitações por Meio de Entrada



### 3.4 – Análise sobre o meio de preferência de resposta

Verificamos que o cidadão tem preferência de resposta por e-mail, quase na sua totalidade, apenas uma solicitação o cidadão optou pela sua resposta por whatsapp.

### 3.5 – Resolutividade

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

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

Comparando o tempo médio de atendimento de 2022 com o ano de 2021, permanecemos com o mesmo índice e que estamos com um tempo médio bem satisfatório, principalmente porque muitas vezes o cidadão solicita laudos, mapas, imagens e relatórios que precisam ser gerados.

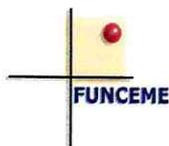
Índice	
Tempo Médio de Atendimento 2021	6
Tempo Médio de Atendimento 2022	6

### 3.7 – Análise sobre a pesquisa de satisfação

No ano de 2022 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%. Algumas articulações têm sido realizadas para aumentar a quantidade de respostas à pesquisa de satisfação dos usuários como por exemplo colocando uma mensagem de agradecimento no final da resposta 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	4,7
d. Com a qualidade da resposta apresentada	4,9
<b>Índice/Média (Perguntas a,b,c,d) → 98%</b>	



### Expectativa do Cidadão

Perguntas	Resultados
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	4,2
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,8
<b>Índice de Expectativa (Perguntas a,b,c,d) → 14,3%</b>	

Seguem os cálculos:

**Índice de satisfação** →  $(5+5+4,7+4,9)/4 * 20 = 98 \%$

**Cálculo da superação da expectativa do cidadão** →  $(4,8-4,2)/4,2 * 100 = 14,3\%$

**Representação da amostra** →  $(10/27) * 100 = 37\%$

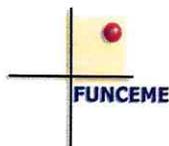
Através desses dados de pesquisa podemos concluir que o índice de satisfação do usuário foi alta ficando em 98% e obtendo uma boa representação de amostra de 37 %.

### 3.8 – Quantidades de Solicitações de Informação que demandaram recurso

Não tivemos solicitações de informação que demandaram recurso.

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

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 e nem de responder às solicitações com informações de qualidade ao cidadão e mantendo o funcionamento do Comitê Setorial de Acesso à Informação e do Serviço de Informação ao Cidadão.



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

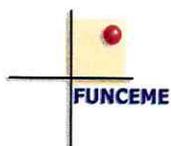
A partir da análise dos relatórios gerenciais disponibilizados e com o advento da Lei de Acesso à Informação podemos constatar que o cidadão está mais participativo e querendo conhecer mais sobre os produtos e serviços da Instituição.

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 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**

Uma das ações empreendidas no ano de 2022 foi a criação de dois formulários de pesquisa de satisfação, o primeiro referente aos nossos serviços de elaboração de laudos, de relatórios de monitoramento de tempo e clima, de relatórios pluviométricos, de boletins de chuvas, de geração de mapas temáticos, dentre outros e o segundo formulário para a avaliação das visitas técnicas à Funceme. Enfatizamos que todos esses serviços fazem parte da nossa Carta de Serviços e que as respostas das pesquisas estão servindo de apoio para o aprimoramento dos nossos serviços.

Em 2022, também continuamos 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](http://www.funceme.br), um portal hidrológico [www.hidro.ce.gov.br](http://www.hidro.ce.gov.br), um monitor de secas <http://msne.funceme.br> e os seguintes aplicativos (apps) para Android e iOS: 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 podendo serem acessados por todos. Utilizamos também as redes sociais como o *Facebook*, *Instagram*, *Twitter* e *Whatsapp* para atender os usuários em geral e disseminar informações técnicas.



Estamos sempre atentos às solicitações mais demandadas pelo cidadão e realizamos atualizações do nosso site institucional [www.funceme.br](http://www.funceme.br) e nos nossos aplicativos, incorporando as informações mais requeridas pelo cidadão com o objetivo de termos uma transparência ativa e o cumprimento da Lei de Acesso à Informação.

Atualizamos, em novembro de 2022, a nossa Carta de Serviços com a cooperação das unidades técnicas e administrativas com o objetivo de ficar mais clara para o cidadão. Temos como princípio a atualização e ampliação da divulgação das nossas informações.

Outra ação que priorizamos é que tanto a responsável pelo SIC como a ouvidora acessam diariamente o Ceará Transparente, com o intuito de agilizar, de maneira tempestiva, as respostas às solicitações, isso com a colaboração de todos que fazem a Funceme, porque sabemos da necessidade da sociedade e dos Órgãos do Governo.

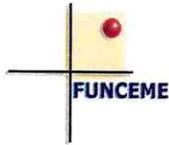
## **07 – Classificações de documentos**

A Instituição utiliza a classificação de documentos da Portaria CGAI 01/2016, mas em breve iremos sugerir algumas informações a serem classificadas como sigilosas pois detectamos algumas necessidades.

## **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.

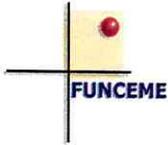
Informamos que o nosso Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI é formalizado e possui a seguinte composição:



- 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 Setorial  
Contato: 3101-1098  
E-mail: anacelia@funceme.br
- Adriana Maria Rebouças do Nascimento  
Responsável pelo SIC  
Contato: 3101-1099  
E-mail: adri@funceme.br

Por fim, ressaltamos que não medimos esforços para atender todos que nos procuram por qualquer meio de comunicação e contamos com o apoio da Gestão Superior e da cooperação dos servidores e colaboradores técnicos e administrativos para viabilizar as respostas e superar os desafios e dificuldades.

Fortaleza, 09 de março de 2023.



## Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI

  
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**