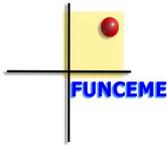


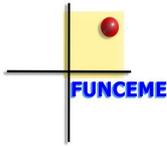
# 2023 RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA

Documento assinado eletronicamente por: ADRIANA MARIA REBOUCAS DO NASCIMENTO em 15/03/2024, às 10:45 LUIS CESAR PINHO em 15/03/2024, às 10:44 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 8BEA-C0BA-4D81-CA55.



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

**Período de 1º de Janeiro a 31 de dezembro de 2023**



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

**Eduardo Sávio Passos Rodrigues Martins  
Presidente**

**Francisco Hoilton Araripe Rios  
Diretor Técnico**

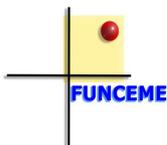
**Luis César Pinho  
Diretor Administrativo – Financeiro**

**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 2024**



## 01 – Introdução

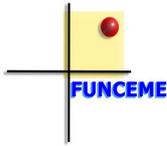
Este relatório tem como objetivo apresentar ao Comitê Gestor de Acesso à Informação do Poder Executivo Estadual um resumo do trabalho desenvolvido na Funceme (Fundação Cearense de Meteorologia e Recursos Hídricos) quanto aos atendimentos às solicitações de informações no que se refere ao cumprimento 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 suas solicitações de forma precisa e rápida.

## 02 – Providências adotadas sobre as recomendações emanadas no Relatório de Gestão da Transparência 2022

Informamos que a Funceme não foi citada do Relatório de Gestão da Transparência de 2022 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 uma 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 2023, 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.

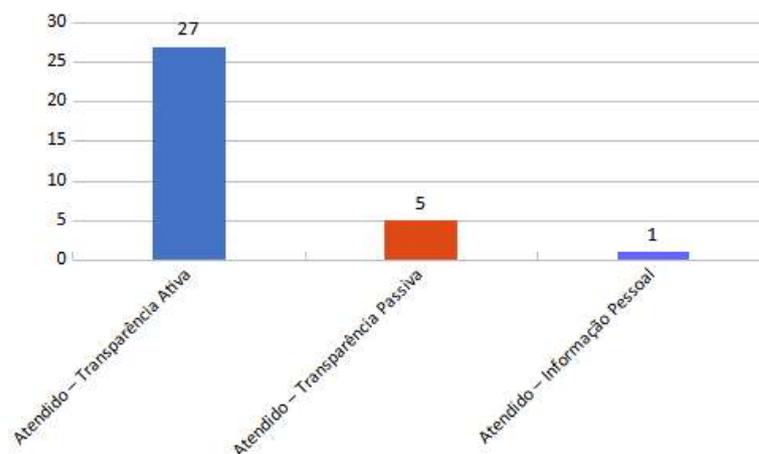
#### 3.1 – Quantidade de Solicitações de Informação por Classificação (Transparência Ativa, Transparência Passiva, Informação Pessoal, Indeferida e Não Atendida)

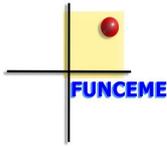
No ano de 2023, tivemos 33 solicitações de informações recebidas e atendidas classificadas em Transparência Ativa e Transparência Passiva.

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

Classificação da Informação	Total
Atendido – Transparência Ativa	27
Atendido – Transparência Passiva	5
Atendido – Informação Pessoal	1
<b>Total</b>	<b>33</b>

##### Gráfico de Solicitações por Classificação





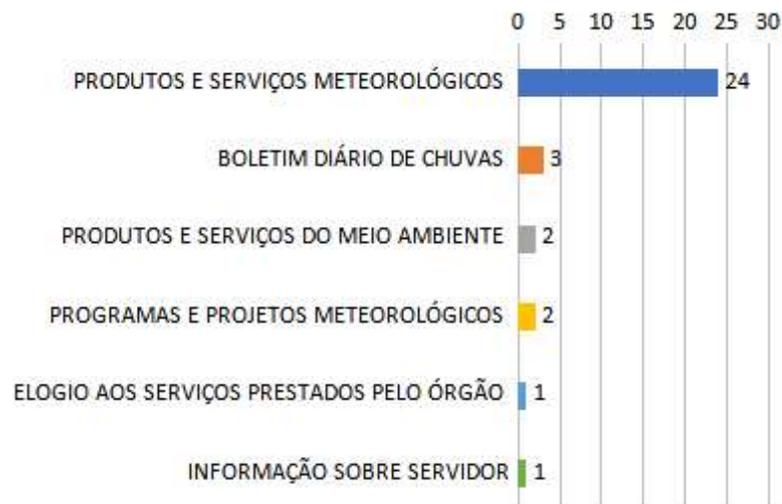
### 3.2 – Assuntos mais demandados apresentando análise e considerações/providências

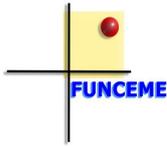
Os assuntos mais demandados em 2023 foram Produtos e Serviços Meteorológicos, na sua maioria, seguido por Boletim Diário de Chuvas.

#### Total de Solicitações por Assunto

Assunto	Total
PRODUTOS E SERVIÇOS METEOROLÓGICOS	24
BOLETIM DIÁRIO DE CHUVAS	3
PRODUTOS E SERVIÇOS DO MEIO AMBIENTE	2
PROGRAMAS E PROJETOS METEOROLÓGICOS	2
ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	1
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	1

#### Gráfico de Solicitações por Assunto





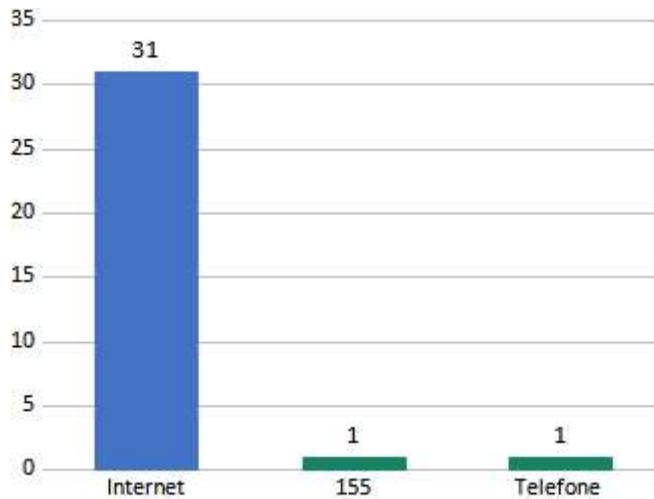
### 3.3 – Quantidade de Solicitações de Informação por Meio de Entrada

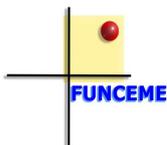
A maioria das solicitações foram feitas pela internet, mostrando que o cidadão está utilizando mais esse meio tecnológico ganhando mais agilidade nas suas solicitações.

#### Total de Solicitações por Meio de Entrada

Meio de Entrada	Total
Internet	31
Telefone	1
Telefone 155	1

#### 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.

Preferência de Resposta	Total
E-mail	26
Whatsapp	3
Telefone	2
Sistema	2

### 3.5 – Resolutividade

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

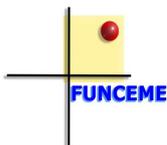
### 3.6 – Análise sobre o tempo médio de atendimento

Comparando o tempo médio de atendimento de 2023 com o ano de 2022, diminuimos o nosso tempo de resposta significativamente.

Índice	
Tempo Médio de Atendimento 2022	6
Tempo Médio de Atendimento 2023	3

### 3.7 – Análise sobre a pesquisa de satisfação

No ano de 2023 tivemos 19 (dezenove) 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, 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	4,74
b. Com o tempo de retorno da resposta	4,74
c. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,74
d. Com a qualidade da resposta apresentada	4,68
<b>Média das Notas: 4,73</b>	
<b>Índice de Satisfação: 89%</b>	

### Expectativa do Cidadão

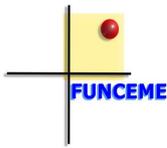
Perguntas	Resultados
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	4,05
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,74
<b>Índice de Expectativa (Perguntas a,b,c,d) → 17,04%</b>	

**Cálculo da superação da expectativa do cidadão** →  $(4,74-4,05)/4,05 * 100 = 17,04\%$

**Representação da amostra** →  $(19/33) * 100 = 57,6\%$

**Média da pesquisa de satisfação** →  $(4,74+4,74+4,74+4,68)/4 * 20 = 94,5\%$

Através desses dados de pesquisa podemos concluir que o índice de satisfação do usuário foi alta ficando em 89% e a média da pesquisa de satisfação foi de 94,5% com uma boa representação de amostra de 17,04 %.



### **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**

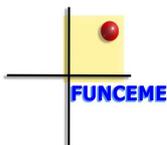
Todas as solicitações foram respondidas dentro do prazo contando sempre com a atenção e dedicação dos nossos colaboradores. Assim, a Funceme não teve dificuldades para implementar a Lei de Acesso à Informação e nem de responder às solicitações com informações de qualidade ao cidadão e mantendo o funcionamento 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**

Notamos que a sociedade em geral tem a curiosidade sobre os serviços finalísticos da Funceme, como por exemplo o tempo e o clima, para tomar decisões importantes no seu dia a dia, mas além de querer se informar sobre a meteorologia, também ela se interessa pelos assuntos sobre os recursos ambientais e recursos 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**

Estamos dando continuidade a ação de pesquisa de satisfação com a aplicação de formulários aos usuários dos nossos principais serviços como 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. Através dessa pesquisa podemos analisar a satisfação do usuário quanto ao



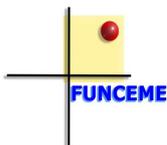
atendimento e avaliação do produto recebido. Enfatizamos ainda que as respostas das pesquisas estão servindo de apoio para o aprimoramento dos nossos serviços e da nossa transparência ativa.

Em 2023, 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), além de 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 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.

Mantemos a nossa Carta de Serviços atualizada com a cooperação das unidades técnicas e administrativas. Temos como princípio a atualização e ampliação da divulgação das nossas informações.

Outra ação que priorizamos é o acesso diariamente ao Ceará Transparente, pela responsável pelo SIC (Serviço de Informação ao Cidadão), 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

Ainda não temos informações classificadas. A Instituição utiliza a classificação de documentos da Portaria CGAI 01/2016 - Dispõe sobre a Uniformização na Classificação de Informação Sigilosa de Matéria Comum a Todos os Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual.

## 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 um grande elo de comunicação entre a Funceme e o cidadão, divulgando os seus produtos e serviços, a fim de disseminar os dados e informações importantes. Através da análise das solicitações e da pesquisa de satisfação podemos ver que o cidadão está procurando se informar e conhecer mais sobre 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

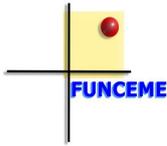
E-mail: lcesar@funceme.br

- Suelde Maria Gonçalves Montenegro

Assessora de Desenvolvimento Institucional e Planejamento

Contato: 3101-1114

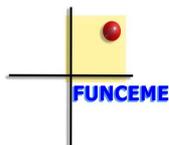
E-mail: suelde@funceme.br



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

Por fim, ressaltamos que não medimos esforços para atender a 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, 13 de março de 2024.



## **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**