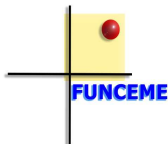


## **Relatório Estatístico de Serviço de Informação ao Cidadão**

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



**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**

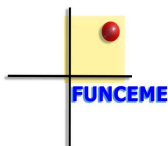
**Luis César Pinho  
Diretor Administrativo – Financeira**

**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 – 2024



## 1 Introdução

Este documento tem como objetivo apresentar o Relatório Estatístico de Solicitações de Acesso à Informação de 2023 da Fundação Cearense de Meteorologia e Recursos Hídricos (Funceme), conforme dispõe o Art. 29, Inciso III, da Lei Estadual nº. 15.175/2012, contendo a quantidade de pedidos de informação recebidos, atendidos e indeferidos, bem como informações genéricas sobre os solicitantes.

## 2 Tabelas das solicitações de informações do período

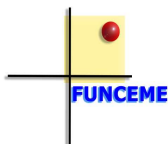
Apresentamos neste capítulo as informações em forma de tabelas estatísticas oriundas dos relatórios estatísticos disponibilizados na plataforma Ceará Transparente.

### 2.1 Sumário

<b>Período do Relatório: 01/01/2023 à 31/12/2023 23:59</b>	
Total Geral de Solicitações Pertinentes ao Poder Executivo Estadual:	34
Número de protocolos registrados pela central 155:	4
Número de protocolos registrados pela central e encaminhados aos CSAI:	2
Número de protocolos registrados pelo CSAI:	30
Protocolos finalizados pela central:	2
Protocolos finalizados pelo CSAI:	33
Solicitações reabertas:	1
Tempo médio para responder:	3.45 dias

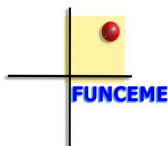
### 2.2 Classificação de Resposta

<b>Relatório de classificação da resposta/demanda</b>	
Sem classificação	0 0,00%
Sistema Legado	0 0,00%
Atendido (transparência ativa)	27 81,82%
Atendido (informação pessoal)	1 3,03%
Atendido (transparência passiva)	5 15,15%
<b>Total</b>	<b>33</b>



### 2.3 Meios de Entrada

<b>Relatório por Meio de Entrada</b>	
Telefone 155	1 13,03%
Telefone	1 13,03%
Internet	31 93,94%
Presencial	0 0,00%
E-mail	0 0,00%
Facebook	0 0,00%
Carta	0 0,00%
Reclame Aqui	0 0,00%
consumidor.gov.br	0 0,00%
Instagram	0 0,00%
Governo Itinerante	0 0,00%
Caixa de sugestões	0 0,00%
Sistema Legado	0 0,00%
Twitter	0 0,00%
Ceará App	0 0,00%
Whatsapp	0 0,00%
Google Ferramentas	0 0,00%
Atendimento Virtual	0 0,00%
Cidadão on-line - Chat	0 0,00%
Cidadão on-line - Telegram	0 0,00%
<b>Total</b>	<b>33</b>

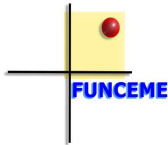


## 2.4 Situação

Situação	Quantidade	Porcentagem
Em preenchimento	0	0,00%
Aguardando confirmação	0	0,00%
Aguardando encaminhamento	0	0,00%
Em atendimento - setorial	0	0,00%
Em atendimento - área interna	0	0,00%
Em validação - setorial	0	0,00%
Em validação - CGE	0	0,00%
Finalizado Parcialmente	0	0,00%
Finalizado	33	100,00%
Invalidado	0	0,00%
Recurso	0	0,00%
Em pedido de invalidação	0	0,00%
Em validação - sub-rede	0	0,00%
Em atendimento - sub-rede	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>33</b>	

## 2.5 Assunto

Assunto	Quantidade	Porcentagem
PRODUTOS E SERVIÇOS METEOROLÓGICOS	24	72,73%
BOLETIM DIÁRIO DE CHUVAS	3	9,09%
PRODUTOS E SERVIÇOS DO MEIO AMBIENTE	2	6,06%
PROGRAMAS E PROJETOS METEOROLÓGICOS	2	6,06%
ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	1	3,03%
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	1	3,03%



## 2.6 Subassunto

Assunto	Subassunto	Quantidade	Porcentagem
PRODUTOS E SERVIÇOS METEOROLÓGICOS	MONITORAMENTO(METEOROLÓGICO, OCEANOGRÁFICO, HIDROLÓGICO/RECURSOS E AMBIENTAL	23	69,70%
BOLETIM DIÁRIO DE CHUVAS	Sem subassunto	3	9,09%
PRODUTOS E SERVIÇOS DO MEIO AMBIENTE	MAPAS TEMÁTICOS (SOLOS, COBERTURA VEGETAL E USO DA TERRA, ÁREAS DEGRADADAS, ESPELHOS D'ÁGUA, ZONEAMENTO AMBIENTAL)	2	6,06%
PROGRAMAS E PROJETOS METEOROLÓGICOS	Sem subassunto	2	6,06%
ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	Sem subassunto	1	3,03%
PRODUTOS E SERVIÇOS METEOROLÓGICOS	PREVISÃO(TEMPO, CLIMA, HIDROLÓGICO)	1	3,03%
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	APOSENTADORIA	1	3,03%

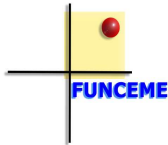
## 2.7 Pesquisa de Satisfação

### ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO COM ACESSO A INFORMAÇÃO PERÍODO 01/01/2023 à 31/12/2023

Índice Geral de Satisfação	Resultado
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Informação neste atendimento (considere a atenção, compromisso e respeito do ouvidor e sua equipe)?	4,74
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	4,74
c. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação? (considere a comunicação, facilidade de uso, celeridade e funcionalidade).	4,74
d. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada? (considere se a resposta atende aos questionamentos apresentados e se a ouvidoria justifica uma eventual impossibilidade de atendimento)	4,68
<b>Média das Notas:</b>	<b>4,73</b>
<b>Índice de Satisfação:</b>	<b>89,00%</b>

Expectativa do Cidadão	Resultado
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do Serviço de Informação ao Cidadão era:	4,05
Agora você avalia que o serviço realizado pelo Serviço de Informação ao Cidadão foi:	4,74
<b>Índice de Expectativa:</b>	<b>17,04%</b>

<b>Total de pesquisas de satisfação em Acesso à Informação</b>	<b>19</b>
--	-----------



## 2.8 Solicitações no Prazo

Porcentagem de Solicitações Atendidas no Prazo	
Total de solicitações registradas	35
Total de solicitações finalizadas	35
Central + CSAI:	100,00%
Central:	5,71%
CSAI:	94,29%

## 2.9 Tempo Médio de Resposta

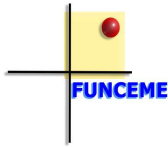
Tempo Médio de Resposta		
Sistema	Média	Total
Central + CSAI	3 dias	34
CSAI	3 dias	32

## 2.10 Tempo Médio de Resposta por Unidade

Área interna	Tempo médio em dias	Total de respostas
[FUNCEME] PRES - PRESIDÊNCIA	3	1
[FUNCEME] GEPEM - GERÊNCIA DE ESTUDOS E PESQUISA EM MEIO AMBIENTE	3	2
[FUNCEME] GEMET - GERÊNCIA DE METEOROLOGIA	0	28
[FUNCEME] GESPE - GERÊNCIA DE GESTÃO DE PESSOAS	1	1

## 2.11 Resolubilidade

Ranking de Resolubilidade dos Comitês Setoriais de Acesso à Informação		
Órgão	Índice resolubilidade	Quantidade de informação cadastradas
FUNCEME	100,00%	33
Total		33



## 2.12 Respondidas por Prazo

Tipo	Total Central 155 + CSAI	Total Central 155	Total CSAI
Solicitações respondidas até 20 dias	35	2	33
Solicitações respondidas com prazo de prorrogação de 21 a 30 dias	0	0	0
Solicitações respondidas sem prazo de prorrogação de 21 a 30 dias	0	0	0
Solicitações respondidas com mais de 30 dias	0	0	0

## 2.13 Programa Orçamentário

Programa Orçamentário	Quantidade	Porcentagem
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	3	9,09%
PLANEJAMENTO E GESTÃO PARTICIPATIVA DOS RECURSOS HÍDRICOS	30	90,91%

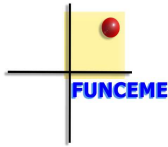
## 2.14 Tipo de Serviço

Tipo de serviço	Quantidade	Porcentagem
Informações Sobre Postos Pluviométricos e Chuvas por eles Registradas	1	3,03%
NÃO SE APLICA	32	96,97%

## 2.15 Unidade/Subunidade

Unidade	Subunidade	Quantidade	Porcentagem
GERÊNCIA DE ESTUDOS E PESQUISA EM MEIO AMBIENTE	UNIDADE DE ESTUDOS BÁSICOS	2	6,06%
GERÊNCIA DE GESTÃO DE PESSOAS	NUCLEO DE REGISTROS FUNCIONAIS	1	3,03%
GERÊNCIA DE METEOROLOGIA	NUCLEO DE MONITORAMENTO	29	87,88%
PRESIDÊNCIA		1	3,03%





## 2.16 Localização\_Estado

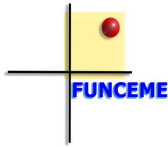
Estado	Quantidade	Porcentagem
Ceará	33	100,00%
Total	33	

## 2.17 Localização\_Município

Município	Quantidade	Porcentagem
Aracati	2	6,06%
Cariús	1	3,03%
Crateús	2	6,06%
Fortaleza	16	48,48%
Iguatu	1	3,03%
Ipaporanga	1	3,03%
Juazeiro do Norte	1	3,03%
Limoeiro do Norte	1	3,03%
Maracanaú	1	3,03%
Novo Oriente	1	3,03%
Piquet Carneiro	1	3,03%
Quixeramobim	4	12,12%
Tejuçuoca	1	3,03%
Total	33	

## 2.18 Localização\_Bairro

Bairro	Quantidade	Porcentagem
	1	3,03%
Centro	3	9,09%
Indefinido	29	87,88%
Total	33	



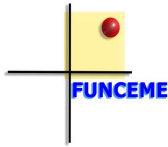
## 2.19 Preferência de Resposta

Relatório de Preferência de Resposta	
Sistema	26,06%
Telefone	26,06%
Carta	00,00%
E-mail	2678,79%
Twitter	00,00%
Facebook	00,00%
Instagram	00,00%
Presencial	00,00%
Whatsapp	39,09%
Total	33

## 3. 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.

Fortaleza, 14 de março de 2024.



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

## **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**