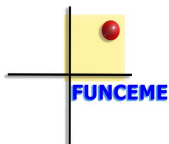


2024

RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA

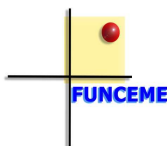


Documento assinado eletronicamente por: ANA CÉLIA CRISTINO BELCHIOR MARTINS em 10/04/2025, às 08:41 SUELDE MARIA GONCALVES MONTENEGRO em 10/04/2025, às 06:51 e OUTROS;
(horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código D52C-A900-0A6F-1897.



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

Período de 1º de Janeiro a 31 de dezembro de 2024



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

**Eduardo Sávio Passos Rodrigues Martins
Presidente**

**Francisco Hoilton Araripe Rios
Diretor Técnico**

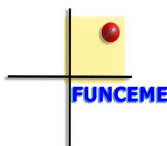
**Luis César Pinho
Diretor Administrativo – Financeiro**

**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 2025**



01 – Introdução

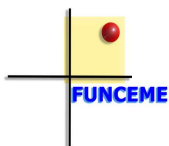
Este relatório tem como objetivo apresentar ao Comitê Gestor de Acesso à Informação do Poder Executivo Estadual um resumo do trabalho desenvolvido na Funceme (Fundação Cearense de Meteorologia e Recursos Hídricos) quanto aos atendimentos às solicitações de informações no que se refere ao cumprimento à Lei Complementar nº 131/2009 (Lei da Transparência) e à Lei Estadual nº 15.175/2012 (Lei de Acesso à Informação) do ano de 2024.

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 2023

Informamos que a Funceme não foi citada do Relatório de Gestão da Transparência de 2023 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, como também nas redes sociais Instagram 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), sendo que estes também estão na página de Acesso à Informação da Funceme http://www.funceme.br/?page_id=3714.



03 - Análise das solicitações de informações do período

Apresentamos neste capítulo uma análise quantitativa e qualitativa das solicitações de informação do ano de 2024, 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.

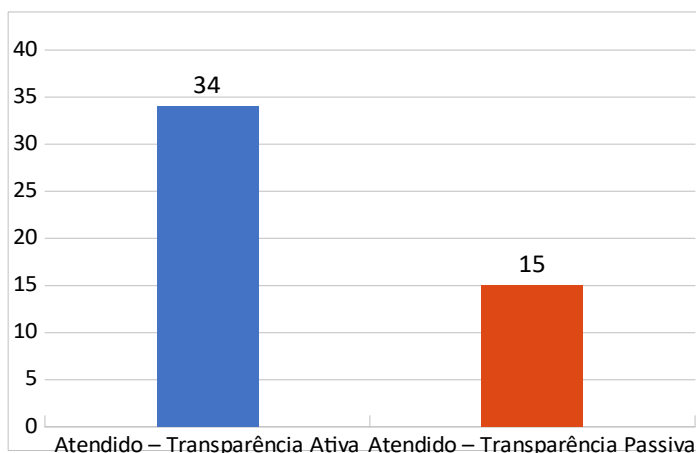
3.1 – Quantidade de Solicitações de Informação por Classificação (Transparência Ativa, Transparência Passiva, Informação Pessoal, Indeferida e Não Atendida)

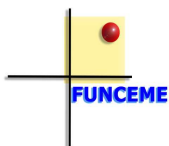
No ano de 2024, tivemos 49 solicitações de informações recebidas e atendidas classificadas em Transparência Ativa e Transparência Passiva.

Tabela 1 - Total de Solicitações de Informação por Classificação

Classificação da Informação	Total
Atendido – Transparência Ativa	34
Atendido – Transparência Passiva	15
Total	49

Gráfico 1 - Solicitações por Classificação





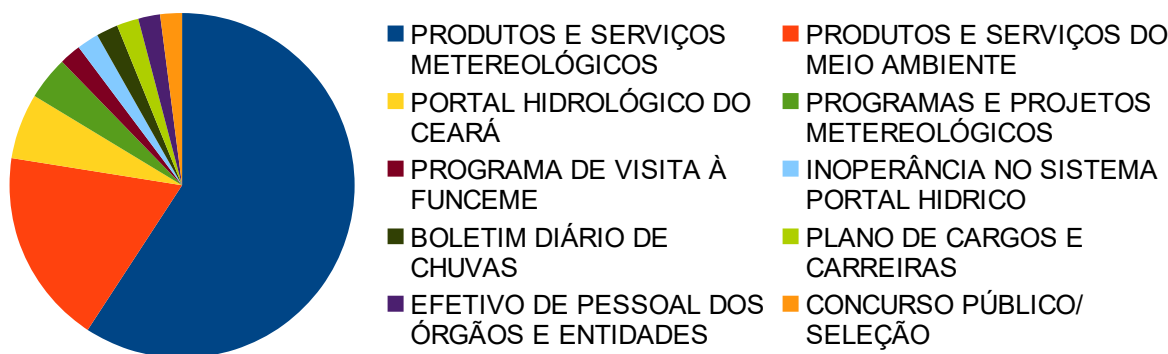
3.2 – Assuntos mais demandados apresentando análise e considerações/providências

Os assuntos mais demandados em 2024 foram Produtos e Serviços Meteorológicos, na sua maioria, seguido por Produtos e Serviços do Meio Ambiente.

Tabela 2 - Total de Solicitações por Assunto

Assunto	Total
PRODUTOS E SERVIÇOS METEOROLÓGICOS	29
PRODUTOS E SERVIÇOS DO MEIO AMBIENTE	9
PORTAL HIDROLÓGICO DO CEARÁ	3
PROGRAMAS E PROJETOS METEOROLÓGICOS	2
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	1
EFETIVO DE PESSOAL DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES	1
PLANO DE CARGOS E CARREIRAS	1
BOLETIM DIÁRIO DE CHUVAS	1
INOPERÂNCIA NO SISTEMA PORTAL HIDRICO	1
PROGRAMA DE VISITA À FUNCEME	1

Gráfico 2 - Solicitações por Assunto



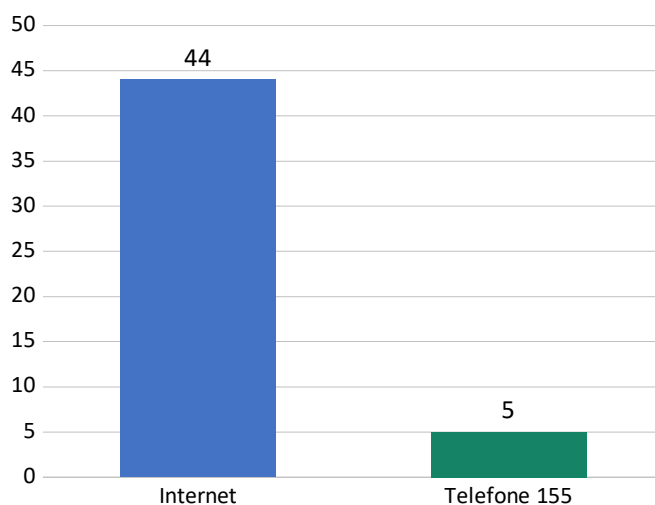
3.3 – Quantidade de Solicitações de Informação por Meio de Entrada

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

Tabela 3 - Total de Solicitações por Meio de Entrada

Meio de Entrada	Total
Internet	44
Telefone 155	5

Gráfico 3 - Solicitações por Meio de Entrada



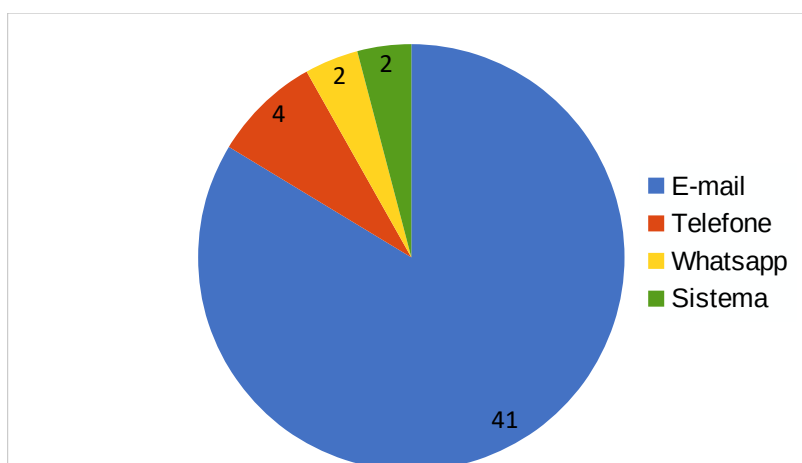
3.4 – Análise sobre o meio de preferência de resposta

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

Tabela 4 - Preferência de resposta

Preferência de Resposta	Total
E-mail	41
Telefone	4
Whatsapp	2
Sistema	2

Gráfico 4 - Solicitações por Preferência de Resposta



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 resposta de 2024 com o ano de 2023, aumentamos um pouco esse tempo devido a maior quantidade de solicitações que tivemos no período.

Tabela 5 - Tempo médio de resposta

Índice do tempo médio de resposta	
Tempo Médio de Atendimento 2023	3
Tempo Médio de Atendimento 2024	6

3.7 – Análise sobre a pesquisa de satisfação

No ano de 2024 tivemos 16(dezesseis) 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 100%. 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.

Tabela 6 - Pesquisa de Satisfação

Perguntas	Resultados
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)?	4,94
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	4,69
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).	4,81
d. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada?	4,81
Média das Notas: 4,81	
Índice de Satisfação: 100 %	

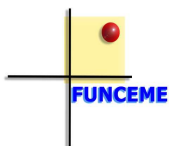


Tabela 7 - Expectativa do Cidadão

Perguntas	Resultados
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do Serviço de Informação ao Cidadão era :	4,38
Agora você avalia que o serviço realizado pelo Serviço de Informação ao Cidadão foi:	4,75
Índice de Expectativa (Perguntas a,b,c,d) → 8,45%	

Cálculo da superação da expectativa do cidadão → $(4,75-4,38)/4,38 * 100 = 8,45\%$

Representação da amostra → $(16/49) * 100 = 32,7\%$

Média da pesquisa de satisfação → $(4,94+4,69+4,81+4,81)/4 * 20 = 96,2 \%$

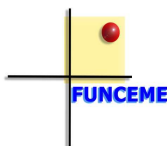
Através desses dados de pesquisa podemos concluir que obtivemos o índice de satisfação do usuário de 100% e a média da pesquisa de satisfação de 96,2% com uma boa representação de amostra de 32,7 %.

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.



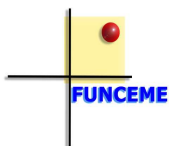
05 – Benefícios percebidos pela implementação da Lei Estadual nº. 15.175 de 2012

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 2024, 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, um portal hidrológico 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 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.

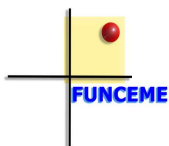
Outra ação que priorizamos é o acesso diariamente ao Ceará Transparente, pela responsável pelo SIC (Serviço de Informação ao Cidadão), com o intuito de agilizar, de maneira tempestiva, as respostas às solicitações, isso com a colaboração de todos que fazem a Funceme, porque sabemos da necessidade da 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

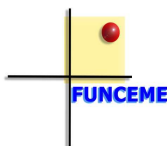
E-mail: anacelia@funceme.br

- 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 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, 31 de março de 2025.

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**