

Relatório da GESTÃO

*Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento
Instituto Nacional de Meteorologia
3º Distrito de Meteorologia - Recife*



COMPROMISSO PÚBLICO

Eu, _____, no zelo profissional para com o INMET e nossos usuários, comprometo-me a abraçar a proposta que estabelece os Padrões de Qualidade de Atendimento do nosso Instituto.

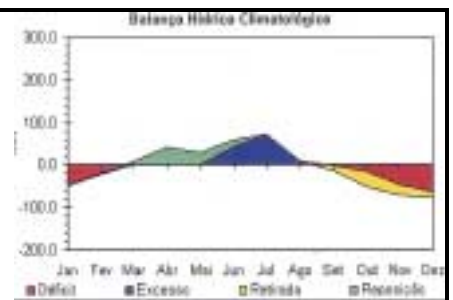
Para tanto, estarei atento a:

- 1 - Fazer chegar ao conhecimento dos usuários e da população em geral os Padrões adotados pelo INMET.
- 2 - Monitorar o cumprimento dos Padrões e divulgar os resultados deste monitoramento.

Comprometo-me e abaixo assino:

Brasília, agosto de 2001.

Assinatura



EXERCÍCIO: 2002

“O conceito de repartição pública é firmado pela opinião pública. Cabe ao funcionário a missão de contribuir para elevá-lo”.



APRESENTAÇÃO

Recheado de informações que descrevem e destacam a missão reservada ao 3º Distrito de Meteorologia no contexto das políticas públicas voltada a ciência meteorológica do nosso país, o presente relatório de gestão consolida os resultados alcançados durante o exercício de 2002.

Buscamos nas várias etapas do exercício aumentar a dimensão do conceito de Qualidade Total entre seus funcionários, fornecedores, clientes e parceiros, tendo em vista o espírito profissional e ético que norteia o Programa de Qualidade do INMET. Até muito recentemente, a implementação de programas de qualidade era típica do setor privado, agora já alcançando a esfera do setor público, tendo como ponta pé inicial o Decreto nº 3.507 de 13/06/2000, que estabelece padrões de qualidade no atendimento prestado aos cidadãos pelos organismos e entidades da Administração Pública Federal.

Estes atos e fatos administrativos, que anualmente são submetidos ao julgamento dos organismos fiscalizadores, têm o objetivo de mostrar como diferentes etapas de um mesmo exercício interagem entre si, para converter uma boa informação meteorológica, em conhecimento dos fenômenos meteorológicos adversos de uma determinada região, com vantagens e benefícios à atividade humana, como por exemplo, em relação às culturas, aos animais e outras atividades que sejam afetadas ou possam depender das intempéries do tempo atmosférico.

Dentro do contexto da responsabilidade pública e cidadania, especial destaque merece os nossos funcionários que abraçaram o Programa de Qualidade do INMET, e cujo comprometimento, transparência e ética de toda equipe, foi decisiva para a plena execução de suas atribuições, respaldados pela credibilidade dos clientes e abraçados pela instituição.

Enfim, cumpre reconhecer a visão e as estratégias adotadas pela alta administração, que por intermédio da Comissão Diretora da Qualidade – CDQ, articulou, coordenou e monitorou o Sistema de Qualidade Total da instituição, assegurando os apoios dos mais diversos, inclusive financeiros, de modo que pudesse ser viabilizada e facilitada a concretização dos indicadores de desempenho apresentados pelo 3º DISME/RECIFE ao longo desse exercício.

1. COMPETÊNCIAS E ATRIBUIÇÕES

*Em termos organizacionais, o 3º Distrito de Meteorologia, com sede no Recife-
Pe, é uma unidade regional do INSTITUTO NACIONAL DE
METEOROLOGIA/INMET/MAPA, que atua na área de prestação de serviços
meteorológicos e climatológicos. Compõe com mais 9 unidades regionais e a sede do
INMET em Brasília, os sistemas operacionais do INMET, subordinado ao Ministério
da Agricultura, Pecuária e Abastecimento.*

*No campo interno, seu âmbito de ação é voltado às diretrizes traçadas pela
Direção do Instituto Nacional de Meteorologia. No campo externo, de acordo com as
recomendações emanadas da Organização Meteorológica Mundial – OMM, Agência
Especializada da Organização Meteorológica Mundial – OMM, à qual estamos
vinculados pôr compromissos internacionais, e na qual o Brasil é membro e
representado em caráter permanente pelo Diretor do INMET.*

*É de competência do 3º Distrito de Meteorologia (tendo como área de jurisdição
os Estados do Piauí, Ceará, Rio Grande do Norte, Paraíba, Pernambuco e Alagoas), a
confeção e distribuição da previsão de tempo, prognósticos climáticos trimestrais e
estacionais, avisos meteorológicos especiais, emissão de certidões e laudos
meteorológicos, liberação de pedidos de dados meteorológicos, ... etc., para vários
segmentos da sociedade, entre outros, agricultura, pecuária, portuária, defesa civil,
turismo, indústria e comércio, meios acadêmicos, ... etc.*

*Para atuar com essa gama diferenciada de produtos e serviços, o 3º Distrito de
Meteorologia tem a responsabilidade legal de:*

- *Operar e manter uma rede com 55 estações meteorológicas;*
- *Proceder o controle da qualidade dos dados meteorológicos;*
- *Manter e controlar o acervo de um bando de dados meteorológicos;*
- *Reciclar os observadores meteorológicos, de acordo com as recomendações da
Organização Meteorológica Mundial;*
- *Elaborar e divulgar a previsão do tempo e do clima, avisos meteorológicos especiais
e outras informações de interesse da sociedade sob nossa jurisdição;*
- *Zelar e controlar a guarda dos bens patrimoniais;*
- *Emitir laudos e certidões meteorológicas;*
- *Comunicar a sede do INMET toda e qualquer anormalidade constatada em nossa
unidade.*

MISSÃO

- *Comprometimento, transparência, profissionalismo e ética de nossa equipe
de servidores com o Programa de Qualidade do INMET.*
- *Manter nossa marca de liderança em meteorologia, reconhecida pela
qualidade crescente dos serviços.*
- *Manter seus funcionários profissionalmente realizados e treinados, com
tecnologia de ponta e flexibilidade.*
- *Assegurar a satisfação dos nossos clientes.*

POLÍTICA DA QUALIDADE

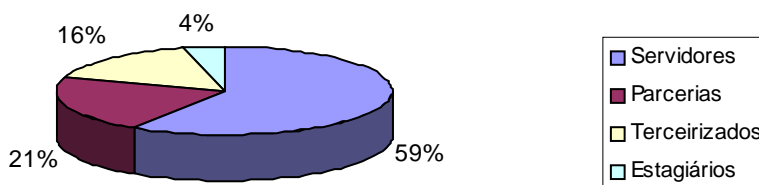
- *Buscar sempre o Reconhecimento e a Confiança dos nossos clientes;*
- *Garantir elevado nível de acerto na previsão do tempo;*
- *Bom atendimento e pontualidade;*
- *Aliar conhecimento, tecnologia aplicada e o Sistema de Gestão da Qualidade.*

2. RECURSOS HUMANOS

Para o desempenho de suas atividades o 3º DISME/RECIFE conta com uma força de trabalho que se compõe de seus servidores, complementada através de parcerias com outras instituições regionais, com a contratação de serviços terceirizados, através de um contrato entre o INMET e a FEESC – Fundação de Ensino de Engenharia do Estado de Santa Catarina e de estagiários do Contrato INMET/CIEE. Todos os controles contábeis junto aos funcionários da FEESC lotados em nossa unidade estão centralizados na sede do INMET em Brasília. Seis (6) desses funcionários estão lotados na sede do 3º DISME, mais precisamente na área operacional.

O perfil de nossa força de trabalho é apresentado no gráfico abaixo.

Perfil da Força de Trabalho do 3º DISME



Apesar de um quadro reduzido de recursos humanos e da realidade de legislações que passam a exigir dos gestores planejamento estratégico, gestão eficaz e transparente e o cumprimento de metas físicas, buscamos, entre outros:

- *Melhoria da gestão e da qualidade dos serviços prestados;*
- *Qualidade no atendimento com relação ao bom atendimento e pontualidade;*
- *Reconhecimento e confiança dos nossos clientes;*
- *Atendimento as recomendações dos organismos fiscalizadores;*
- *Atendimentos as legislações vigentes;*
- *Eficiência, eficácia e economicidade;*
- *Funcionários treinados e capacitados;*
- *Infra – estrutura adequada;*

- *Comprometimento com o Programa de Qualidade do INMET e o Programa de Qualidade no Serviço Público Federal do MOG;*
- *Buscar novas estratégias com foco nos clientes, nos resultados e na imagem de nossa instituição;*
- *Responsabilidade Pública.*

3. INSTALAÇÕES FÍSICAS E INFRAESTRUTURA

Para desenvolver as atribuições ininterruptas de sua competência, o 3º Distrito de Meteorologia possui uma estrutura física adequada, equipamentos dos mais variados, tanto a nível de informática como meteorológico, três veículos oficiais, rede de informática, internet, intranet, correio eletrônico, fax, recursos audiovisuais, software, e um auditório, ... etc. Toda essa estrutura procura conciliar os fundamentos legais de sua atuação com padrões e indicadores do Programa de Qualidade do INMET.



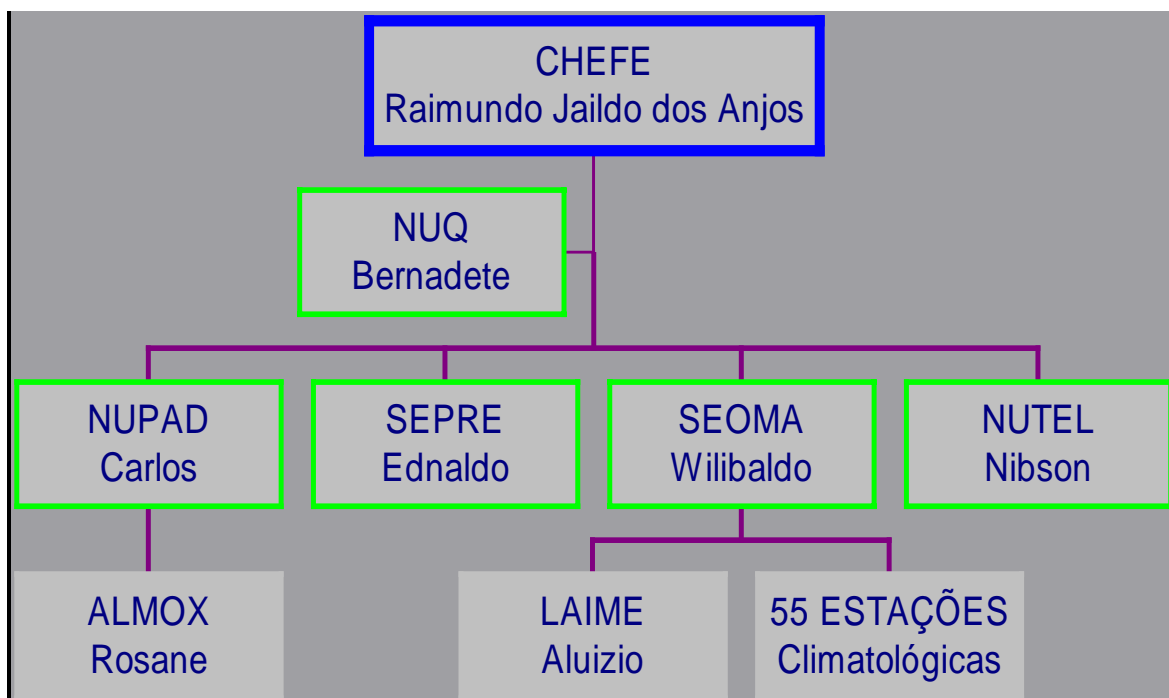
**SEDE DO
3º DISTRITO DE
METEOROLOGIA**

As unidades operacionais que integram o 3º Distrito de Meteorologia contam com uma sede na Cidade do Recife, localizada na Rua São João, 504; Bairro: São José; CEP:50020-150; Fone: 0xx 81 3424 1680; Fax: 0xx 81 3424 8984; e-mail: raimundo@inmet.gov.br, e 55 estações meteorológicas espalhadas nos Estados do Piauí, Ceará, Rio Grande do Norte, Paraíba, Pernambuco e Alagoas.



**Estação Climatológica Principal de
Campina Grande-Pb**

4. ORGANOGRAMA



NUQ - Núcleo da Qualidade
NUPAD – Núcleo de Apoio Administrativo
SEPRE – Seção de Previsão do Tempo
SEOMA – Seção de Observação e Meteorologia Aplicada
ALMOX – Almojarifado
LAIME – Laboratório de Instrumentos Meteorológicos

5. GESTÃO DA QUALIDADE

Desenvolvido e definido para assegurar níveis de qualidade e confiabilidade compatíveis com a expectativa dos nossos clientes, o Sistema de Gestão da Qualidade utiliza tecnologia própria, com constante atualização de seu aparato tecnológico, permitindo a atualização constante de seus produtos e de toda estrutura da Gestão da Qualidade, montada para a manutenção do Sistema de Qualidade Total para atender aos critérios de certificação e recertificação ISO Série 9000 por organismo certificador credenciado.

O monitoramento, comprometimento, conscientização e evolução da Gestão da Qualidade ao longo do ano de 2002 no 3º Distrito de Meteorologia pode ser observada na seguinte ordem cronológica:

- 18 de Abril: Programa de “Media Training” da Agência Texto Final Notícias – ATF, com participação do chefe da SEPRE;
- 09 e 10 de Maio: 1ª Auditoria Interna da Qualidade realizada por Auditores Interno do INMET;
- 04 de Julho: Auditoria Externa realizado por Auditor Líder da Det Norseke Veritas – DNV;
- 17 a 18 de Setembro: Workshop sobre as Atualizações da Norma ISO 9000:2000 realizado no INMET, com participação da Auditora Líder do 3º DISME;
- 25 a 27 de Outubro: Treinamento em “NBR ISO 17025 – Credenciamento de Laboratórios”, realizado no INMET, com participação do Responsável pelo Laboratório de Instrumentos Meteorológicos;
- Outubro e Novembro: Treinamento para todos os funcionários da adequação dos procedimentos existentes da Norma ISO 9001 – 1994 para Norma ISO 9001 – 2000;
- 04 e 05 de Novembro: 2ª Auditoria Interna da Qualidade realizada por Auditoras Internas do INMET;
- 04 a 08 de Novembro: Curso de Atualização para Observador Meteorológico de Superfície realizado no 3º DISME, com 16 participantes;
- 05 e 06 de Dezembro – Treinamento do Chefe do NUTEL sobre o Novo Sistema de Recepção e Transmissão das Mensagens Meteorológicas através do SIM – Sistema de Informações Meteorológicas;



6. RESPONSABILIDADE PÚBLICA

O exercício da responsabilidade pública e cidadania no 3º Distrito Regional do Instituto Nacional de Meteorologia no Recife pode comprovadamente ser medido pelos produtos e serviços, quer sob o ponto de vista da abrangência quantitativa de sua atuação, quer seja no qualitativo exigido por uma gama diferenciada de usuários.

O foco do serviço público nos dias atuais é a missão de atender bem e oferecer aquilo que a sociedade espera, além da honestidade, transparência, cortesia, rapidez e conforto. O Decreto 3.507 de 13 de junho de 2000 estabelece padrões de qualidade de atendimento público, incluindo até mesmo o uso local de uma sinalização correta. Indispensável para a construção de um novo país, tal legislação foi o pontapé inicial que objetiva não só a reestruturação administrativa, mas também consolidar o processo democrático e conciliar a estabilidade econômica e o desenvolvimento sustentável com a justiça social.

Os atos administrativos que sempre esteve voltado para a realização de metas físicas (obras), agora requerem mudanças de postura, haja vista o nível de exigências previsto na legislação e em consequência as penalidades nela fixada. O divisor de águas é, sem dúvida, a Lei de Responsabilidade Fiscal, que estabeleceu para a administração pública planejamento, transparência, equilíbrio das contas, ... etc.

As atividades do 3º Distrito de Meteorologia constituem-se de ações voltadas, em nível regional, a previsão de tempo, quer seja em curto prazo, quer seja em médio prazo, cuja finalidade é fundamental para muitas áreas da economia da Região Nordeste. Regionalmente, vários foram às ações e eventos que refletem e externam nossa atuação, experiência, comprometimento, profissionalismo e ética de nossa equipe de servidores. Dentre essas, destacamos:

- *Participação do 3º DISME no Plano de Defesa dos Morros do Recife para o ano de 2002, junto a Secretaria de Planejamento da Prefeitura do Recife;*
- *Divulgação diária da previsão do tempo para 70 usuários diretos;*

- *Divulgação mensal da previsão climática trimestral para 70 usuários diretos;*
- *Liberação de 99 pedidos de dados e certidões meteorológicas;*
- *Participação do 3º DISME na Operação Guarda Chuva - 2002 da Prefeitura da Cidade do Recife;*
- *Participação do chefe da SEPRE na CAMÂRA MUNICIPAL DO RECIFE em um Debate sobre o Prognóstico de Precipitação para o Inverno de 2002;*
- *Parceria com a UFPB em projeto sobre a cultura do Abacaxi na Cidade de Santa Rita – Pb;*
- *Participação de Meteorologista da unidade no Projeto de Atualização e Modernização da Nova Classificação Brasileira de Ocupações – CBO 2000 do Ministério do Trabalho e Emprego;*
- *Participação do Chefe do 3º DISME em Palestra na ADENE - AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DO NORDESTE, sobre o INMET e seu Programa de Qualidade Total;*
- *Participação de Chefe do 3º DISME no Workshop Sobre Previsões do Tempo e do Clima: O Nordeste do Brasil e da Inglaterra promovido pela Agência de Desenvolvimento do Nordeste;*
- *Participação do Chefe do 3º DISME da Abertura do VIII Seminário Iberoamericano de Energia Solar-Abastecimento de Água em Áreas Rurais Mediante Bombeamento Fotovoltaico, promovido pela Universidade Federal de Pernambuco;*
- *Participação do Chefe do 3º DISME em palestras sobre a Previsão do Tempo e os Fenômenos El Niño e La Niña a alunos da Rede Pública, Privada e Universitários;*
- *Participação do 3º DISME em reuniões junto a Secretárias de Estados da Região Nordeste sobre Previsão Climática Trimestral;*
- *Participação do 3º DISME na 13ª Feira Nacional de Agricultura Irrigada de Petrolina - PE;*
- *Recebimento de cerca de 1300 alunos de escolas públicas, particulares e de universidades, com o objetivo acadêmico aos alunos;*

*Visitas de alunos
do Curso de
Geografia da
UESPI a Estação
Climatológica
Principal de
Paulistana – Pi*



- *Participação do chefe da SEOMA na Oficina de Trabalho para Leptospirose no Recife;*
- *Participação do chefe do 3º DISME no Grupo de Trabalho Sobre Gerenciamento de Áreas de Morros da Região Metropolitana do Recife;*
- *Atendimento a usuários em geral, com relação a informações técnicas sobre fenômenos meteorológicos em geral;*
- *Atendimento diário via telefone a uma gama diferenciada de usuários da Região Nordeste com relação à previsão do tempo e a previsão do clima;*
- *Parcerias com sindicatos de trabalhadores rurais, projetos de irrigação, empresas de engenharia, empresas de destilaria da cana de açúcar, empresas de bebidas e refrigerantes... etc.*

O alcance do exercício da responsabilidade pública e da cidadania por parte do 3º Distrito de Meteorologia pode ainda ser medido através de sua parceria com varias instituições regionais, que também tem no seu foco principal diferentes segmentos da sociedade. Essas instituições utilizam nossos dados meteorológicos, objetivando uma gama diferenciada de estudos, projetos, pesquisas, ...etc., quer no ramo acadêmico, de engenharia e social, entre outras, citaremos algumas instituições:

JUSTIÇA MILITAR DA UNIÃO – Autos do Processo nº 1709/02 do Ministério Público do Estado de Pernambuco;

SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE – Estudos Epidemiológicos das Doenças de Veiculação Hídrica no Estado de Pernambuco;

EMBRAPA – Estudos sobre a Cultura do Algodão;

ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DE PERNAMBUCO – Levantamento Estatístico sobre Precipitação no Recife – Pe;

COMPANHIA PERNAMBUCANA DE RECURSOS MINERAIS – Estudos Geoambientais em micro regiões do Estado de Pernambuco;

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE – Estudos do Comportamento de Doenças como Dengue, Leptospirose e Cólera;

CENTRO DE DESENVOLVIMENTO HUMANO E PROMOÇÃO DA CIDADANIA – Projeto Social para geração de renda e promoção do desenvolvimento sustentável no Município de Bonito – Pe;

PETROBRÁS – Projeto de Drenagem Superficial na Cidade de Ipojuca – Pe e Implantação de Projetos na Região do Vale do Rio Açú – Rn;

MENDES JUNIOR TRADING E ENGENHARIA – Serviços de Montagem da Unidade de Processamento de Gás Natural em Pilar – Al;

CONSTRUTORA BETA S.A – Obras de Pavimentação Asfáltica na Região Metropolitana do Recife – Pe;

VIA DRAGADOS – Projeto de Descentralização dos Três Urbanos do Recife (Metrô);

CONSÓRCIO QC/CNO BR 230 – Estudos da Duplicação da Rodovia BR 230;

CONSPLAN/CONSULTORIA E PLANEJAMENTO – Estudos ambientais para Implantação da Linha de Transmissão 230 KV – Goianinha-Pe/Mussurú-Pb;

CONSÓRCIO AEROPORTO RECIFE – Ampliação do Aeroporto dos Guararapes;

FACULDADES E UNIVERSIDADE ESTADUAIS – *Trabalhos de Iniciação Científica, e Dissertação de Teses de Mestrado e Doutorado;*
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO MUNICIPAL E ESTADUAL DA PARAÍBA - *Para publicação de Anuário Estatístico;*
PERÍMETRO IRRIGADO DO BAIXO ACARAÚ/CE – *Produção de Alimentos Orgânicos (Melão Amarelo e Graviola, ambos certificados);*
MOVIMENTO DE MULHERES TRABALHADORA RURAIS DO NORDESTE – *Planejamento de Atividades Diversas nos 9 Estados da Região Nordeste;*
HYDROS ENGENHARIA E PLANEJAMENTO – *Elaboração de Projeto de Reabilitação do Sistema Garças do Município de Santa Maria da Boa Vista – PE;*
FUNDAÇÃO DE PESQUISA E INFORMAÇÃO DO CEARÁ/IPLNACE– *Atualização do Anuário Estatístico do Estado do Ceará;*
SECRETARIA DE AGRICULTURA IRRIGADA DO CEARÁ - *Dados Históricos da Temperatura do Estado do Ceará;*
PLANEJAMENTO TÉCNICO EM ARQUITETURA E ENGENHARIA/LTDA – *Elaboração de Projeto Técnico de Sistema de Drenagem Superficial;*
COMPANHIA DE ENERGIA ELÉTRICA DO CEARÁ – *Implementação da Unidade Termelétrica do Estado do Ceará;*
FUNDAÇÃO DE DESENVOLVIMENTO MUNICIPAL/FIDEM – *Estudos de Planejamento Municipal em municípios de Estado de Pernambuco;*
UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA/UFPB – *Projeto do Cultivo de Abacaxi em Santa Rita – Pb.*

*Como Distrito Regional buscamos preservar regionalmente a imagem de nossa Instituição, dos seus chefes e servidores na execução de seu trabalho de utilidade pública a partir de sua Missão e Política da Qualidade. Para isso cada servidor reafirmou em formulário individual o Compromisso com a Qualidade, assim estabelecido pela Comissão Diretora da Qualidade – CDQ: **Eu, no zelo profissional para com o INMET e nossos usuários, comprometo-me abraçar a proposta que estabelece os Padrões de Qualidade do Atendimento do nosso Instituto.***

COMPROMISSO PÚBLICO

Eu, _____,

no zelo profissional para com o INMET e nossos usuários, comprometo-me a abraçar a proposta que estabelece os Padrões de Qualidade do Atendimento do nosso Instituto.




Para tanto, estarei atento a:

- 1 - Fazer chegar ao conhecimento dos usuários e da população em geral os Padrões adotados pelo INMET.
- 2 - Monitorar o cumprimento dos Padrões e divulgar os resultados deste monitoramento.

Comprometo-me e abaixo assino:

Brasília, agosto de 2001.

Assinatura

Outros indicativos de nossa responsabilidade pública são os constantes convites recebidos de secretarias estaduais de recursos hídricos, órgãos de defesa civil, Câmara de Vereadores, Assembléia Legislativa, Universidades, Defesas Civil e a mídia em geral para debatermos as perspectivas de chuvas para a Região Nordeste, com destaque para os prognósticos de chuvas para o semi-árido da Região Nordeste e a estação chuvosa do outono-inverno na Grande Recife.

7. RELACIONAMENTO E SATISFAÇÃO DO CLIENTE

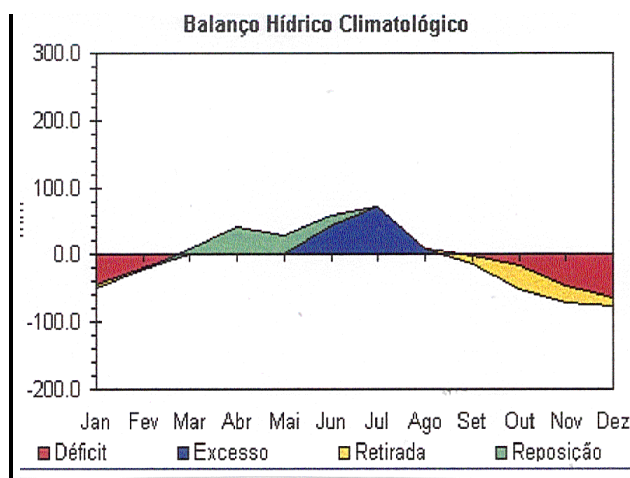
Para atingirmos o universo sempre crescente de clientes, o 3º Distrito de Meteorologia dispõe, além do atendimento pessoal, de outros canais de comunicação com sua clientela:

- *Moderno sistema de telefonia, com disponibilização de linhas telefônicas para todos os setores e uma rede de ramais para comunicação interna;*
- *Moderno sistema de sinalização visual no exterior e interior do edifício sede;*
- *Universo de serviços equipados com aparelho de fax e comunicação via e-mail;*
- *Home page dinâmica, interativa e de fácil navegação, possibilitando ao usuário acesso a conteúdos e serviços sempre atuais, entre outros:*

- * *Inmet Virtual; seção que permite aos nossos usuários falarem diretamente conosco;*
- * *Central de Informações; através do telefone 0300 789 99 99, com informações sobre a previsão do tempo em todas as regiões do Brasil, elaboradas por uma equipe de impensa;*
- * *Aprenda com o Inmet; seção criada para o nosso usuário aprimorar conhecimentos relacionados com a meteorologia e climatologia;*



- *Balanço Hídrico Climatológico; Ferramenta que informa a disponibilidade de água no solo, mostrando ao agricultor os melhores caminhos para a produção, a época ideal para a preparação do solo, a semeadura e o plantio;*



Preocupado em fornecer subsídios para um planejamento agrícola regional, o INMET, órgão oficial para a meteorologia do País, lançou uma nova ferramenta de apoio à atividade agrícola: O Balanço Hídrico.

Exemplo: Garanhuns - Pe

- *Boletim Agroclimatológico; publicação que tem como objetivo divulgar as informações meteorológica aos agricultores, que possam contribuir para o sucesso no planejamento agrícola;*
- *Participação de nossos profissionais em debates, workshop, seminários, feiras e exposições, visitas técnicas e em reuniões com nosso universo de clientes e parceiros;*

Em cumprimento ao Decreto N° 3.507 e tendo em vista que os padrões de atendimento do INMET inserem o cidadão como foco principal na busca do atendimento às necessidades e expectativas de sua clientela, cartazes afixados em nossa sede e nas estações meteorológicas informam os Padrões de Qualidade de Atendimento ao Cidadão, uma série de normas observadas pelos funcionários para aperfeiçoar a prestação de serviços aos usuários da previsão do tempo e demais serviços da instituição. Divulgados em folders informativos, os padrões de atendimento ao cidadão vem reforçar o conceito de qualidade do INMET, detentor da certificação ISO 9001.



Em linhas gerais descrevemos abaixo os padrões básicos a ser compromisso junto aos nossos usuários:

Nº	SITUAÇÃO	PADRÕES
01	Atenção, respeito e cortesia no atendimento aos usuários.	Os servidores do INMET estão treinados para atender e ajudar aos usuários.
02	Prioridades consideradas no atendimento.	O atendimento neste Instituto se dá na seguinte ordem: usuário externo, usuário interno e usuário agendado.
03	Tempo de espera para atendimento.	Neste Instituto não há filas para o atendimento Externo. As informações por telefone serão imediatas
04	Prazos para o cumprimento dos serviços.	As informações solicitadas por telefone para a Previsão do Tempo serão prestadas de forma imediata pelo meteorologista. Os demais serviços serão cumpridos no prazo máximo de 30 dias
05	Mecanismos de comunicação com os usuários.	O INMET disponibiliza diariamente na página http://www.inmet.gov.br informações sobre Previsão do Tempo, Prognósticos de Chuva, Alertas Meteorológicos Especiais, Queimadas, Climatologia e Agrometeorologia, ... etc.
06	Procedimentos para Atender as reclamações.	Todas as reclamações serão encaminhadas aos setores competentes, para que, no máximo de 24 horas, sejam resolvidas, dando uma posição sobre a reclamação do usuário.
07	Formas de identificação dos servidores.	Comparecendo ao INMET ou por contato telefônico, os usuários serão atendidos pelos servidores da seguinte forma: área/nome do servidor/bom dia ou boa tarde.
08	Sistema de sinalização visual	Todas as áreas do INMET e seus Distritos Regionais estão identificadas por meio de placas, nos corredores e nas salas.
09	Condições de limpeza e	Este Instituto proporciona um ambiente limpo e confortável, oferece café e água, em

	<i>conforto das dependências.</i>	<i>dependências com ar condicionado para melhor atender aos usuários e visitantes.</i>
--	-----------------------------------	--

Durante os meses de novembro e dezembro iniciamos uma Pesquisa de Satisfação do Cliente, pesquisa essa adequada às necessidades do INMET, de acordo com as exigências do Ministério do Planejamento, através do Software IPPS – Instrumento Padrão de Pesquisa de Satisfação.

A pesquisa ainda não se encontra totalmente concluída e nessa etapa inicial busca uma primeira referência de percepção do usuário com relação a nossos produtos e serviços. Nesse primeiro trimestre de 2003 a pesquisa deve ser retomada através de um questionário via telefone para cada usuário do 3º Distrito de Meteorologia, de modo que nos permita conhecer melhor e monitorar o atendimento aos requisitos básicos para a satisfação da clientela sob nossa jurisdição. Seus resultados refletem o comprometimento da Direção do INMET para a melhoria dos serviços prestados por nossa instituição a sociedade em geral, quer pessoa física, quer pessoa jurídica.

8. GESTÃO RELATIVA AOS FORNECEDORES

Os principais produtos e serviços adquiridos pelo 3º Distrito de Meteorologia em 2002 foram:

- *materiais de consumo: limpeza, escritório, informática, peças para reposição instrumental, combustíveis e gás hélio para balões meteorológicos;*
- *materiais permanentes: informática, ar condicionado, telefonia, mobiliário;*
- *serviços de manutenção: veículos oficiais, equipamentos de informática, restauração da base física das estações meteorológicas;*
- *serviços de fornecimento de energia, telefone, água e esgoto e passagens aéreas;*
- *serviços de vigilância ostensiva e limpeza e conservação.*



A execução dos processos de aquisição de bens de consumo estão diretamente relacionados com as necessidades dos setores, e em consequência com os produtos finalísticos a nossa clientela. É o almoxarifado que de acordo com seu estoque, e em comum

acordo com o gestor que dimensiona o quantitativo a ser comprado, de acordo com nossa realidade de crédito orçamentário disponível. Por outro lado, cabe exclusivamente ao gestor dimensionar os serviços a serem executados. Como o 3º DISME conta com 56 unidades físicas (sede + estações), não existe um planejamento anua 100%, pois as adversidades do tempo sempre nos surpreendem, trazendo conseqüências desastrosas às bases físicas de nossa rede de estações meteorológicas.

Os processos de aquisição são compatibilizados pelo NUPAD – NÚCLEO DE APOIO ADMINISTRATIVO, enquanto que o armazenamento e distribuição são de responsabilidade do ALMOXARIFADO (materiais de consumo e permanente) e do LABORATÓRIO (Peças de reposição instrumental).

É de responsabilidade do chefe do NUPAD e da SEOMA assegurar que todo produto adquirido ou serviços subcontratados atendam os requisitos especificados estabelecendo critérios para verificação do produto adquirido, proveniente de compras efetuadas, que interferem diretamente no produto/serviço intencional.

Obrigatoriamente todos os fornecedores de produtos e serviços de nossa unidade estão cadastrados no Sistema Integrado de Cadastramento de Fornecedores da Administração Pública Federal – SICAF.

9. DILIGÊNCIAS DA CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO – CGU/PE

Uma equipe da Controladoria Geral da União de Pernambuco desenvolveu trabalhos de Auditoria de Avaliação de Gestão junto ao 3º Distrito de Meteorologia/Recife. Os trabalhos foram realizados na 1ª quinzena de março pelos servidores Marcus Dimitrius Marchesini, Analista de Finanças e Controle e Rosamélia Duarte Araújo Campos, Técnica de Finanças e Controle.

Ainda durante o exercício de 2002, e atendendo recomendações dos organismos fiscalizadores, atendemos dentro dos prazos estabelecidos, todas as solicitações com relação a apresentação de novas justificativas quanto a pendências administrativas.

Particularmente sobre as providências adotadas quanto a regularização dos Bens Imóveis da unidade, conforme OFÍCIO Nº 123/2002/SECEX/TCU/PE, apresentamos novos esclarecimentos e justificativas:

*** Imóvel da Estação de Campos Sales – Ce:** Deslocamos no último mês de outubro a Responsável pelo Almojarifado, Sra. Rosane Maria de Fátima a Cidade de Campos Sales – Ce, objetivando a aquisição de toda a série de documentos do imóvel da Estação Meteorológica de Campos Sales – Ce, junto ao Cartório de Registro de Imóveis e a Prefeitura do Município. Nossa funcionária passou uma semana naquele município, e para surpresa sua e nossa, descobriu que a escritura pública de que dispomos, é a escritura pública ao antigo terreno da estação, hoje uma praça pública, e não a escritura do terreno onde se encontra localizada a referida estação. Na verdade em gestões anteriores a minha, essa estação foi transferida de local, de modo que o atual terreno da Estação de Campos Sales – Ce pertence à Prefeitura do Município, e não ao 3º DISME, naquela ocasião a prefeitura apenas cedeu o terreno para transferência da estação, já que precisava do 1º terreno para construção de uma praça pública. **Em resumo, dispomos da escritura pública do antigo terreno, o que convenhamos não tem sentido sua regularização junto ao SPU-CE.** Em contatos com funcionários da prefeitura, ficou acertado entre nossa funcionária e o pessoal da prefeitura, que a Prefeitura do

Município através da Câmara Municipal irá publicar em Diário Oficial da Prefeitura, uma Lei Autorizativa de Doação do atual terreno onde se encontra instalada a Estação Meteorológica de Campos Sales – Ce, ao 3º DISME/RECIFE. Só a partir da publicação de tal Lei Autorizativa de Doação desse imóvel a nossa unidade, é que temos condições legais de reiniciar novos contatos com o Cartório de Registro de Imóveis e com a própria Prefeitura de Campos Sales – Ce na aquisição dos outros documentos. Evidentemente, vamos retirar esse imóvel do nosso Relatório de Bens Imóveis, e ficar na expectativa da iniciativa da Prefeitura de Campos Sales – Ce, quanto a liberação dessa Lei Autorizativa de Doação, o mais importante dos documentos exigidos para a regularização de um Imóvel de uma Unidade da Administração Federal, junto ao SPU;

*** Imóvel da Estação Meteorológica de Paulistana – Pi:** *Encontra-se com sua situação regularizada junto ao SPU-PI, com RIP nº 1155.00013.500.2;*

*** Imóvel da Estação Meteorológica de São João do Piauí - Pi:** *O processo nº 21166.000050/97-08 que trata da regularização desse imóvel, encontra-se há bastante tempo no Posto Avançado da SPU em Teresina-PI. Segundo a Dra. Ana Nery, chefe daquela unidade, o processo encontra-se parado, pois falta no referido processo o documento mais importante, que é a Lei Autorizativa de Doação, documento esse que não conseguimos quando por uma semana o até então responsável pelo Almoxarifado, Sr. Harrinson Dantas durante visita a São João do Piauí – Pi, não conseguiu receber de funcionários da prefeitura uma cópia de tal documento. Segundo o pessoal da prefeitura, houve um incêndio há algum tempo atrás no prédio da prefeitura, e em consequência ocorreu à destruição de uma quantidade significativa de documentos da prefeitura, de maneira que eles não encontram essa Lei Autorizativa de Doação do Terreno ao 3º DISME/RECIFE. Em resumo, devemos entender que a regularização desse imóvel junto ao SPU-PI deve demorar muito tempo a se concretizar, pois nossa gestão continua nos dias atuais tentando com funcionários da prefeitura a liberação da referida lei, quando a contrapartida da prefeitura é que uma nova lei autorizativa de doação só ocorrerá através de aprovação da Câmara dos Vereadores, o que a de convir, que outros interesses estão envolvidos nesse assunto. Como gestor não estou omissa com relação à regularização desse imóvel, apenas não vejo no momento atual o caminho para agilizar sua regularização. Até já envolvi a chefe do Posto Avançado do SPU – PI, que me reportou por telefone que oficializou há algum tempo atrás um documento ao Prefeito atual de São João do Piauí – Pi, solicitando urgência na liberação do referido documento, sem, entretanto, a prefeitura retornar nenhum tipo de esclarecimento ao SPU – PI. O assunto é muito complexo, longe de uma solução imediata, não depende no estágio atual de atos administrativos de nossa administração, pois essa lei autorizativa de doação precisa ser anexada ao processo, ao mesmo tempo sua liberação depende unicamente de procedimentos da Prefeitura de São João do Piauí – Pi, que por sua vez não vem cooperando com as solicitações nem do chefe do 3º DISME/RECIFE, nem da chefe do SPU – PI. Desconheço a quem devo pedir ajuda para a solução de tal pendência.*

*** Imóvel da Estação Meteorológica de Ouricuri – PI:** *O Processo nº 21166.000180/2001- 04 que trata da regularização desse imóvel encontra – se parado junto ao SPU - PE, pois técnicos daquela unidade contestaram a planta do referido imóvel, haja vista que a área da planta do terreno apresentada não confere com a área mencionada na escritura pública. Com esse impasse vamos ter que*

buscar uma nova planta com suas dimensões conforme área mencionada na escritura pública. Ao longo desse exercício de 2002 não tivemos condições de agilizar a confecção dessa nova planta, não só por razões orçamentárias, mas também uma série de dificuldades que enfrentamos em deslocar a atual responsável pelo almoxarifado ao Município de Ouricuri – Pi. Na verdade, a regularização desse imóvel junto ao SPU – Pi deve ser bastante complicada, pois o atual terreno da estação foi invadido por diferentes moradores, que ao longo do tempo, e com o conhecimento da própria prefeitura construíram algumas residências em volta da área do cercado externo da estação. Em resumo, para esse processo ter continuidade junto ao SPU – PE, vamos ter que buscar uma outra planta baixa, de acordo com as dimensões da Escritura Pública. Só no próximo ano é que vamos buscar a nova planta baixa do referido imóvel de Ouricuri – Pe;

*** Imóvel da Estação Meteorológica de Caracol – Pi:** O processo Nº 21166.000125/2002-97 que trata da regularização desse imóvel foi encaminhado via SEDEX ao POSTO AVANÇADO DA GRPU/PI no dia 26/11/2002, de modo que aguardamos uma posição da PGRU quanto a sua regularização em definitivo.

10. ANÁLISE CRÍTICA E INDICADORES DE DESEMPENHO

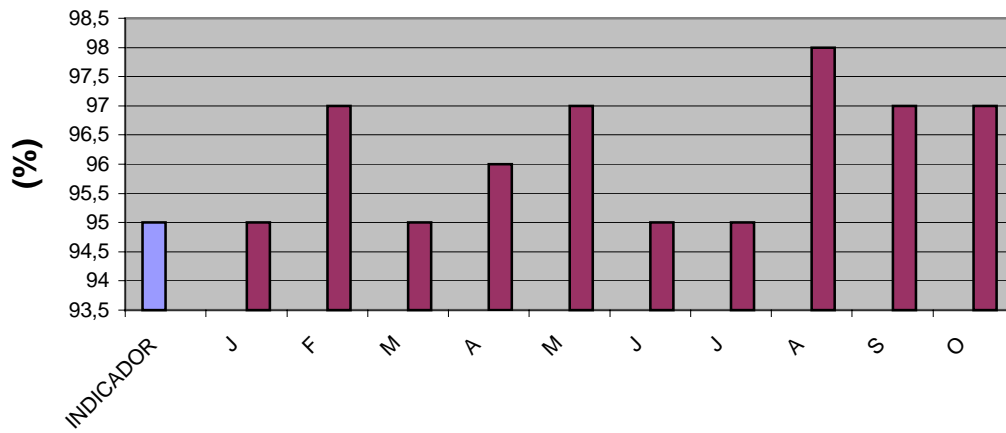
A análise crítica é realizada com base nos seguintes documentos:

- *Relatório Mensal das Não Conformidades dos setores;*
- *Relatórios de Auditoria Interna;*
- *Relatórios de Auditoria Externa;*
- *Evolução dos Indicadores da Qualidade.*

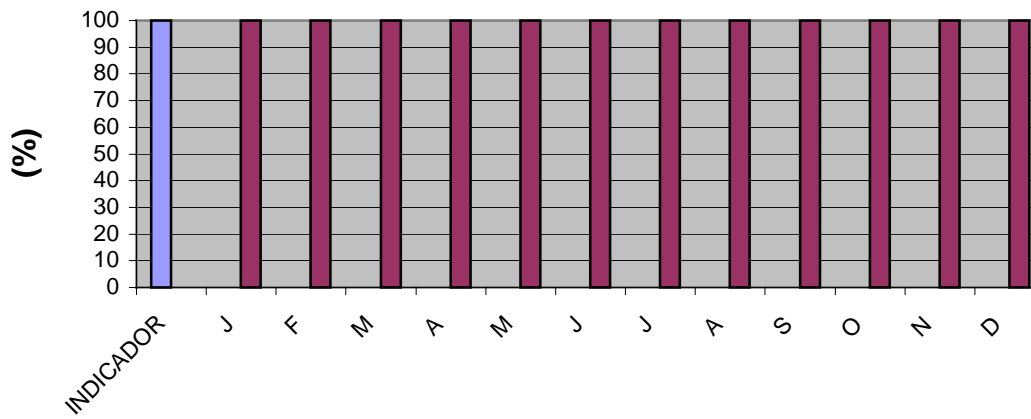
Com base na *Análise Crítica de Gestão da Qualidade de 2001*, a Comissão Diretora da Qualidade – CDQ, formada pelo Diretor do INMET, Coordenadores, Representante da Direção e a Seção de Controle da Qualidade – SCQ definiu os seguintes indicadores para o ano de 2002, com vigência a partir de abril/2002:

INDICADORES	OBJETIVO
<i>Nº de Horas de Treinamento X Servidor X Ano;</i>	8 horas
<i>Nº de Mensagens Meteorológicas Transmitidas;</i>	95%
<i>Atendimento às Solicitações de Certidões Meteorológicas;</i>	100%
<i>Atendimento às Solicitações de Dados Meteorológicos;</i>	100%
<i>Pontualidade dos dados do 3º DISME ao CAPRE, até 16:00 UTC;</i>	100%
<i>Ajuste na Previsão do Tempo até 12:00 UTC;</i>	100%
<i>Divulgação da Previsão do Tempo aos Clientes;</i>	80%
<i>Índice de Acerto na Previsão do Tempo para a Região Nordeste.</i>	85%

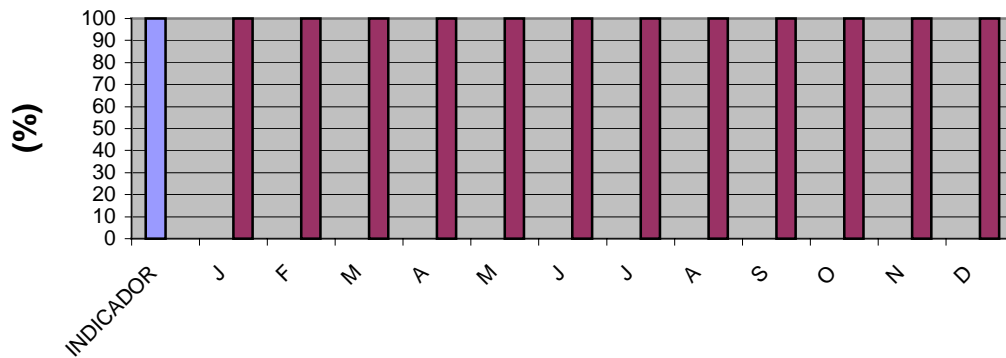
Indicador - Nº de Mensagens Transmitidas



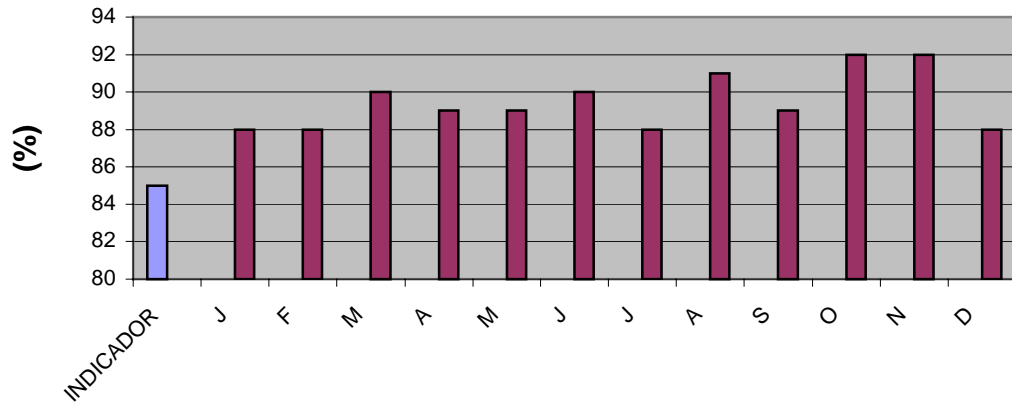
Indicador - Atendimento às Solicitações de Certidões Meteorológicas



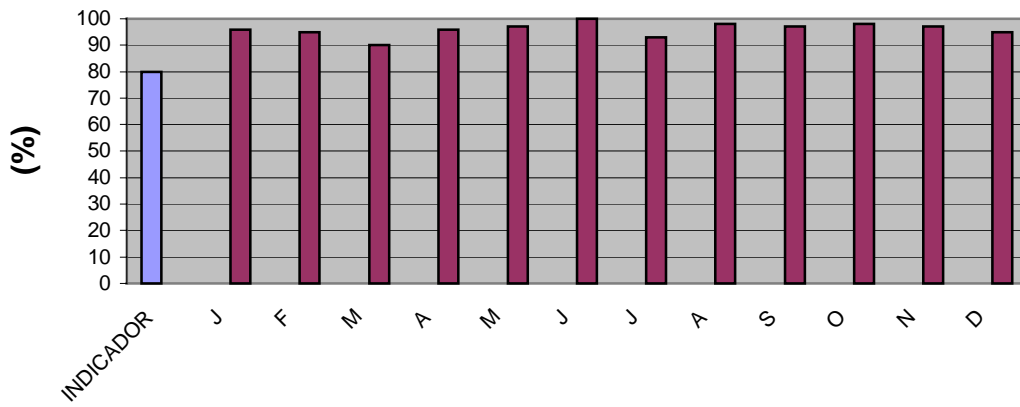
Indicador - Atendimento às Solicitações de Dados Meteorológicos



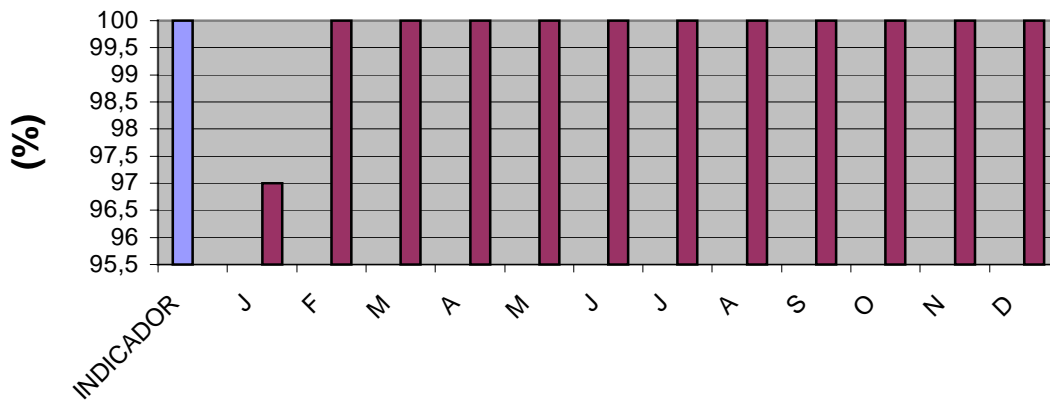
Indicador - Nível de Acerto da Previsão do Tempo



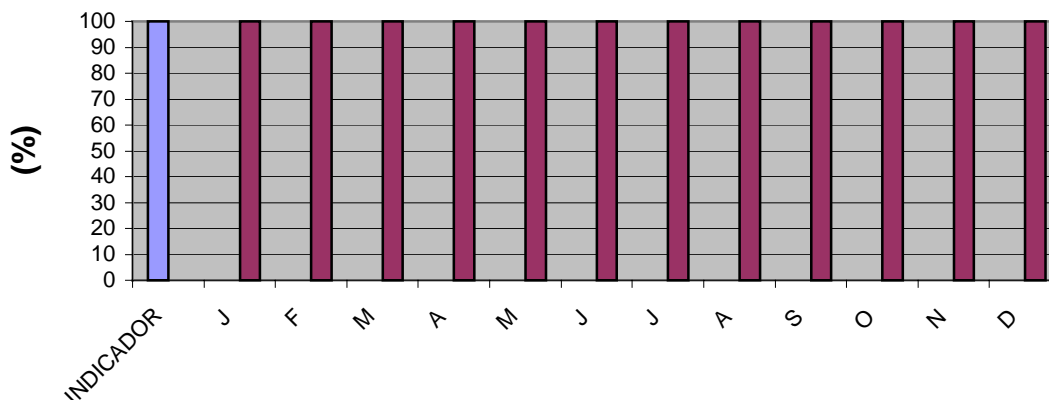
Indicador - Divulgação da Previsão do Tempo



Indicador - Pontualidade dos Dados do 3º DISME ao CAPRE até as 16:00 UTC



Indicador - Ajuste da Previsão do Tempo até às 09:00 Horas



11. GESTÃO RELATIVA AOS RECURSOS FINANCEIROS

A execução das atividades desenvolvidas pelo 3º Distrito de Meteorologia são na prática compatibilizados de acordo com os recursos financeiros repassados pela Coordenação de Orçamento e Finanças – COF/MAPA. Na verdade, os pedidos de Crédito Orçamentário são consolidados pelo Serviço de Programação – SEPRO/INMET, que é quem coordena os trabalhos de consolidação das propostas orçamentária e de programação operacional, no âmbito do INMET e seus Distritos Regionais. Após consolidados pelo SEPRO e analisados pela COOF/MAPA, os créditos financeiros são repassados a nossa unidade, que a partir daí priorizará as metas dos principais projetos e atividades, de acordo com o volume de recursos financeiros determinados pela COF/MAPA.

Em virtude de medidas restritivas com relação ao Orçamento da União, nossa gestão deparou-se com reais dificuldades junto a seus principais fornecedores, quer público, quer privado. Já no início do exercício a COF/MAPA não teve condições de liberar a cota financeira, com relação a restos a pagar na Fonte 100, e em consequência, fornecedores nos questionava com relação ao cumprimento de cláusulas contratuais por parte de nossa unidade, cobrando providências urgentes com relação à dívida da unidade a sua empresa. Posteriormente, e mais precisamente com a emissão do Decreto nº 4.231, de 14/05/2002 que estabeleceu restrições orçamentárias, encontramos as mesmas dificuldades de relacionamento com os fornecedores, e em consequência, repetiu-se o grau de insatisfação. Em decorrência desse decreto, passamos a limitar gastos e cumprir com os novos limites por item de despesas estabelecidos pela própria COF/MAPA.

Comprovadamente, as medidas restritivas decorrentes do Decreto nº 4.231, emitido, entre outros, para manter o ajuste fiscal, não resultaram apenas na insatisfação dos fornecedores, alguns deles, a exemplo da TELEMAR, deixaram de prestar seus serviços ao 3º DISME/RECIFE, bloqueando linhas telefônicas localizadas tanto na sede como em nossa rede de estações meteorológicas, comprometendo significativamente um dos indicadores do Programa de Qualidade, ou seja, o indicador da Transmissão das Mensagens Meteorológicas da NUTEL/3º DISME a DITEL/INMET.

Durante o exercício de 2002 as despesas realizadas totalizaram R\$ 737.341,62 (Setecentos e trinta e sete mil, trezentos e quarenta e um reais e sessenta e dois centavos).

12. OUTRAS AÇÕES EXECUTADAS

- *Transferência da Estação Climatológica Principal do Recife para um outro local, devendo ficar para o próximo exercício a conclusão de algumas edificações;*
- *Realização de trinta serviços (30) serviços de calibração instrumental em nossa rede de estações meteorológicas, em cumprimento aos PAMP's;*
- *Realização de vinte e nove (29) serviços de restauração, entre parcial e total na base física de nossa rede de estações meteorológicas;*
- *Distribuição de um Kit mobiliário (mesa com gaveteiro, cadeira de braços e armário vertical para 3 estações meteorológicas;*
- *Aquisição de alguns bens patrimoniais, como micros, impressoras, aparelhos de fax, aparelhos de ar condicionado e mobiliário;*
- *Atendimento dentro dos prazos a todas solicitações dos organismos fiscalizadores;*
- *Encaminhamento no dia 26/11/2002 ao Posto Avançado da GRPU/PI do Processo nº 21166.000125/2002-97 que trata da regularização do imóvel da Estação Meteorológica de Caracol – Pi;*
- *Assessoramento e treinamentos a Técnicos da Defesa Civil e a Líderes Comunitários da Grande Recife sobre Termos Técnicos usados em meteorologia, objetivando o melhor desempenho desses líderes junto a sua comunidade, sobre as informações meteorológicas repassadas pelo 3º Distrito de Meteorologia;*
- *Assessoria Técnica e Instrumental a Feira de Ciências de 30 colégios sobre diferentes temas ligados à ciência meteorológica;*



13. COMENTÁRIOS FINAIS

A performance dos resultados aqui expressos e que, em uma análise mais apurada, configuram uma efetiva resposta aos anseios da sociedade em geral, mais notadamente dos segmentos que necessitam planejar o tempo, a exemplo dos agricultores preocupados com a data da colheita, pecuaristas temerosos de secas prolongadas, o turismo e a promoção de eventos, transportes, construção civil, esportes, ecologia, projetos de irrigação, indústrias ligadas à alimentação e vestuário e a defesa civil são algumas das áreas que dependem diretamente da previsão do tempo para planejar suas ações.

Para tanto, para atender a essa necessidade, buscamos com nossos atos e fatos administrativos, que anualmente são submetidos ao julgamento dos organismos fiscalizadores, converter informações meteorológicas presentes em conhecimentos dos fenômenos meteorológicos futuros adversos do tempo.

A participação de um conjunto de esforços institucionais foi indispensável, o que assegurou os meios e o apoio necessários para viabilizar a eficiência e eficácia dos resultados aqui apresentados em suas diversas dimensões.

Recife, 05 de fevereiro de 2003

*Raimundo Jaildo dos Anjos
Meteorologista.Msc
Chefe do 3º DISME/RECIFE*