



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

Período de 1º de Janeiro a 31 de dezembro de 2020



EXPEDIENTE

Fabiano dos Santos
Secretário da Cultura do Estado do Ceará

Luisa Cela de Arruda Coelho
Secretário Executivo da Cultura

Maria Suzete Nunes
Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna

Cláudio Roberto Araújo Martins
Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

Nayana Silva Lemos Misino
Ouvidora da Secretaria da Cultura do Estado do Ceará



01 – Introdução

O presente relatório busca apresentar os resultados gerais do Serviço de Informação ao Cidadão da Secretaria da Cultura do Estado do Ceará no ano de 2020, em conformidade com o estabelecido na Lei nº 15.175 - Lei Estadual de Acesso à Informação, de junho de 2012, que define as regras para implementação do dispositivo constante na Lei Federal nº 12.527, no âmbito da administração pública do estado do Ceará.

Nesse sentido, o presente relatório vem apontar as iniciativas de implementação e cumprimento da referida lei no âmbito da SECULT, bem como analisar os dados do Módulo Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) na plataforma Ceará Transparente ao longo do ano de 2020, conforme estabelecido no art. 29, item III da Lei 15.175, que aponta a elaboração do relatório estatístico como forma de monitoramento da aplicação da lei da administração pública.

Tendo clareza da importância do Serviço de Informação ao Cidadão e do fortalecimento da transparência para a gestão da Secretaria, apresentamos neste relatório os principais números, manifestações, providências e dificuldades encontradas pelo setor no ano de 2020, no intuito de identificar problemas e pensar soluções que qualifiquem os serviços de informação desta setorial, com a realização de um atendimento ao cidadão mais célere e efetivo e alcance de uma maior efetividade nos serviços ofertados pela Secretaria da Cultura e no planejamento, execução e controle de suas políticas.



02 – Providências adotadas sobre as recomendações emanadas no Relatório de Gestão da Transparência 2019

Quanto às recomendações constantes no Relatório de Gestão da Transparência de 2019, a Secretaria da Cultura foi citada nos pontos que seguem:

Recomendação 2) Formalizar/Atualizar e estruturar o respectivo Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI, de forma que atenda a todos os requisitos previstos no Decreto Estadual nº. 31.199/2013.

Providência: em 2020, os integrantes do Comitê Setorial de Acesso à Informação encontrava-se estruturado e atuante nas reuniões realizadas pela CGE. Contudo, a sua formalização só ocorreu através da portaria nº 155/2020, de 29 de dezembro de 2020, publicada no Diário Oficial do Estado - série 3, ano XIII nº 003, em 05 de janeiro de 2021. Atualmente, o Comitê encontra-se estabelecido e definindo fluxos internos de atuação para aperfeiçoar seus resultados.

Recomendação 5) Apresentar ao Comitê Gestor de Acesso à Informação (CGAI) o Relatório de Monitoramento e Implementação da Lei de Acesso à Informação, exercício 2019, em respeito ao que dispõe o inciso II do art. 2º do Decreto n.º31.199 de 30 de abril de 2013.

Providência: no sentido de atender à referida solicitação, publicamos o referido relatório no sítio institucional da Secretaria da Cultura, assim como encaminhamos o relatório de 2019 juntamente ao relatório de 2020, visando sanar a referida recomendação e atender de maneira assertiva ao Decreto nº 31.199/2013.

Recomendação 6) Desenvolver medidas para dar cumprimento ao prazo legal de resposta às solicitações de informação, considerando que a resolubilidade no ano ficou abaixo da média estadual;

Providência: Em 2020, considerando as ações já iniciadas em 2019, por meio da criação de grupos internos junto às áreas, houve uma melhoria



significativa na resolubilidade do órgão, passando de 60,38% em 2019 para 79,49% em 2020. Isso se deu diante da melhor articulação e delimitação de prazos para as respostas das áreas. Embora no contexto pandêmico as equipes tenham sido deslocadas para o trabalho remoto, no que diz respeito ao serviço de acesso à informação essa transição trouxe benefícios. Foram mantidas as reuniões virtuais com coordenadores, gestores de equipamentos e secretários e mantidas as práticas de atendimento humanizado e qualificado ao usuário, bem como uso de linguagem acessível e transparente.

Recomendação 7) Apresentar o plano de ação para sanar fragilidade – PASF referente às recomendações do ano de 2019.

Providência: Também em 2020, no sentido de fortalecer a Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria da Secretaria da Cultura, foi elaborado um Plano de Ação para fortalecimento do setor, entendendo que sua estruturação é nova no contexto da Setorial. Diversas iniciativas foram contempladas no Plano de Ação, incluindo ajustes de fluxo interno, redefinição de prazos de respostas no sentido de melhorar a resolubilidade do órgão, além de ampliação da equipe da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria - ACIOU.

Recomendação 8) Divulgar, em cumprimento ao Decreto Estadual 31.199/2013, à Lei 15.175/2012 e à Lei Federal 13.460, no respectivo site institucional (incluindo os sites sob sua responsabilidade), as informações mínimas de interesse coletivo.

Providência: No site institucional da SECULT encontram-se as informações estabelecidas na referida legislação, tendo obtido na avaliação da transparência de 2020 o percentual de 94% em transparência ativa. O órgão cumpre, portanto, os requisitos legais no que diz respeito à divulgação das informações de interesse coletivo.



3 - Análise das solicitações de informações do período

Durante 2020, foram encaminhadas 97 solicitações de informação direcionadas à Secretaria da Cultura – Secult CE, sendo 79 direcionadas ao Comitê Setorial de Acesso à Informação - CSAI da SECULT. Dentre as solicitações recebidas:

SOLICITAÇÕES RECEBIDAS

76 foram finalizadas (96,20%)

3 foram não atendidas (3,80%)

Nenhuma solicitação foi indeferida.

Das referidas manifestações, os assuntos mais recorrentes foram:

ASSUNTOS MAIS RECORRENTES

Editais Públicos Culturais - Editais Diversos: 12

Ações e Eventos Culturais da Secult : 9

Coronavírus (Covid 19) : 6

Tendo em vista que em 2020 a Secretaria vivenciou um contexto de pandemia da Covid 19, parte das demandas foram relativas a esse tema. Já no que diz respeito ao assunto mais demandado, edital público cultural, muitas dúvidas se voltaram a esclarecimentos sobre a Lei Aldir Blanc - Lei de Emergência Cultural, que previu auxílio financeiro emergencial para o setor cultural, destinado àquelas pessoas (agentes) e atividades culturais (espaços, pequenas empresas, associações e coletivos) que tiveram suas atividades interrompidas devido às medidas de isolamento, provocadas pela pandemia do novo coronavírus. Apesar de terem sido elaboradas cartilhas informativas específicas sobre a Lei, muitas dúvidas surgiram ao longo de sua implementação, por parte dos cidadãos/beneficiários.



MEIOS DE ENTRADA

Os meios de entrada mais utilizados foram a internet (62) e a Central 155 (17). Não foram realizadas solicitações pelos demais meios, fator que aponta a internet como meio principal de entrada das informações, com quase 80% das solicitações.

Relatório por Meio de Entrada	
Telefone	0 0,00%
Internet	62 78,48%
Presencial	0 0,00%
E-mail	0 0,00%
Facebook	0 0,00%
Carta	0 0,00%
Telefone 155	17 21,52%
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%
Total	79

MEIO DE PREFERÊNCIA DE RESPOSTA

Os cidadãos têm preferência pelo uso do e-mail como meio para resposta, concentrando 68% da preferência. Outros meios utilizados são telefone (14%) e o sistema Ceará Transparente (10%).

Relatório de Preferência de Resposta	
Sistema	8 10,13%
Telefone	11 13,92%
Carta	0 0,00%
E-mail	54 68,35%
Twitter	0 0,00%
Facebook	0 0,00%
Instagram	0 0,00%
Presencial	0 0,00%
Whatsapp	6 7,59%
Total	79

RESOLUBILIDADE

A resolubilidade é um dos indicadores mais relevantes a serem observados, por representar um elemento de mensuração da eficiência e qualidade nas respostas relativas ao acesso à informação. Dessa forma, observamos na setorial uma melhoria no índice, saindo de 60,38% em 2019 para **79,49%** em 2020.



Isso se deu diante da melhor articulação entre as áreas e na qualificação dos fluxos e prazos de resposta. Para potencializar ainda mais esses fluxos e alcançar uma resolubilidade mais satisfatória em 2021, foi elaborado pela Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria - ACIOU da Secult um plano de ação que contempla campanhas internas sobre a ouvidoria e acesso à informação, otimização da sistemática de coleta de respostas, organização e qualificação de dados e outras iniciativas que contribuem para a transparência do órgão.

Conforme pode ser verificado nas planilhas estatísticas, das solicitações registradas em 2020, 88 foram respondidas em até 20 dias:

- Solicitações respondidas: em até 20 dias: 88.
- Solicitações respondidas: com prazo prorrogado de 21 a 30 dias: 3.
- Solicitações respondidas: sem prazo prorrogado de 21 a 30 dias: 6.
- Solicitações respondidas: com mais de 30 dias: 7.

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

O tempo médio de resposta foi de **20 dias**. O Comitê Setorial entende a necessidade de qualificar o tempo médio de resposta, sendo a agilidade e tempestividade nos fluxos de informação também um tema contemplado no Plano de Ação.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Foram respondidas somente 6 pesquisas de satisfação no Sistema. A equipe responsável pelo SIC inclui, ao final de suas respostas, uma solicitação para que os cidadãos realizem a pesquisa no sentido de aprimorarmos os serviços. Contudo, ainda há baixa adesão à pesquisa de satisfação.

Satisfação, de modo geral, com o serviço - 4,17

Satisfação com o tempo de retorno da resposta - 4

Satisfação com a qualidade da resposta apresentada - 4,17



SOLICITAÇÕES QUE DEMANDARAM RECURSOS

No exercício de 2020 não foram interpostos recursos à esta Secretaria de Cultura – Secult Ce, relacionados à solicitação de informação.

Destacamos que, no ano de 2020, em virtude do contexto pandêmico, houve um aumento no número de solicitações de informação, principalmente voltadas à Lei de Emergência Cultural - Lei Aldir Blanc, que envolveu a elaboração e execução de diversos editais em prazo exíguo entre julho a dezembro de 2020. Contudo, diante da organização das equipes para execução da referida Lei, o aumento da demanda não se refletiu na piora ou sobrecarga dos serviços, tendo a Secretaria da Cultura melhorado sua resolubilidade e reduzido em 15 dias o tempo médio de resposta em relação ao ano anterior.

Reforçamos também que o Comitê Setorial de Acesso à Informação desta Secretaria de Cultura – Secult Ce recebe e responde todas as solicitações de informação registradas no Sistema Ceará Transparente. Para garantir que as respostas sejam autênticas e atualizadas, os integrantes do Comitê dialogam diretamente com os setores do órgão que detém a informação e têm competência para fornecer os dados.

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

O Serviço de informação ao cidadão da Secretaria da Cultura - Secult Ce conta com uma estrutura física adequada para seu funcionamento e com uma equipe capacitada para proceder com a implementação da Lei de Acesso à Informação na setorial. Contudo, em 2020 foi necessária a realização do trabalho remoto, diante do contexto pandêmico, fator que demandou a adaptação das equipes ao novo contexto, assim como tornou mais sensível a necessidade de definição de fluxos mais consistentes para o setor. Nesse sentido, foi elaborado o



Plano de ação da ACIOU, visando, dentre outras melhorias, uma melhor interlocução entre as áreas da Secretaria para melhorar sua transparência.

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

O controle social, transparência e participação se configuram como elementos fundamentais para a eficiência da gestão e para o aperfeiçoamento do serviço público. Nesse sentido, a Lei Estadual estabelece procedimentos que qualificam o diálogo com o cidadão, tornando a gestão mais transparente e democrática, além de possibilitar aos órgãos da administração pública uma melhoria na organização de suas informações, dados, serviços e processos, resultando na oferta de políticas públicas mais assertivas e em consonância com as demandas da população.

06 – Ações empreendidas pelo Órgão ou Entidade com vistas a melhorar o perfil ou nível da transparência ativa, em virtude das informações solicitadas

A Secretaria da Cultura – Secult Ce realizou um trabalho de sensibilização com suas coordenadorias e corpo técnico no sentido de conscientizá-los acerca da linguagem a ser utilizada no serviço de informação ao cidadão. Foram dadas orientações para a composição de respostas de forma mais simples, completas, com linguagem acessível e, principalmente, em tempo hábil. Outra atividade realizada diz respeito ao contato feito com os responsáveis pela elaboração das respostas, por meio do sistema, telefone e whatsapp, reforçando a importância do cumprimento da LAI:

Considerando a execução da Lei Aldir Blanc, um processo que era novo para a Setorial e que demandou um volume considerável de atividades, o órgão também contou com a colaboração da CGE para definição dos procedimentos necessários para a aplicação dos recursos públicos repassados pelo Governo Federal ao Estado, fator que contribuiu para que fossem elaborados instrumentos



informativos que apontassem para o cidadão o passo a passo para recebimento do auxílio. Visando difundir essas informações, foram elaboradas cartilhas com diretrizes para os dirigentes municipais, orientações para prestação de contas, dentre outras informações relativas à Lei.

Desde o início do processo de elaboração da Lei Aldir Blanc, a Secult-Ce promoveu ações de mobilização e de articulação para que se tivesse uma legislação pronta para atender de forma rápida e eficaz todos os trabalhadores e trabalhadoras da cultura do Ceará. Nesse sentido, a Secult convidou, num primeiro momento, agentes, fóruns, conselhos, comitês e instituições culturais, a participarem dos chamados Ciclos de Trabalho para Implantação da Lei Aldir Blanc, um espaço para mobilização social do campo artístico e cultural cearense e fortalecimento dos ambientes de participação e construção social, e para formulação das ações e na execução da Lei no Ceará. Dessa forma, foi possível construir elementos informativos que facilitaram o acesso cidadão ao auxílio, com a divulgação de balanços em seu site institucional e a divulgação das cartilhas.

07 – Classificações de documentos

Em atendimento ao disposto no art. 29 da Lei 15.175 de 28 de junho de 2012, o Comitê Setorial de Acesso à Informação da Secretaria da Cultura do Estado do Ceará (Secult) informa que esta NÃO possui rol de documentos classificados como sigilosos.

08 – Considerações Finais

Diante dos números e informações apontados neste relatório, consideramos que 2020 se configurou como um período de aperfeiçoamento e de conquistas no que diz respeito ao serviço prestado pelo SIC, apesar das reconfigurações de equipe e fluxos que se fizeram necessárias diante do contexto pandêmico. A Secretaria da Cultura vem, a cada ano, aprimorando os sistemas de divulgação das informações e ampliando ferramentas de transparência e



participação, de forma a implementar a Lei de Acesso à Informação de maneira mais eficaz.

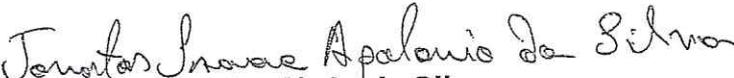
No ano de 2020, apesar do aumento nas solicitações de informação em decorrência da Lei Aldir Blanc, a Secult conseguiu melhorar substancialmente sua resolubilidade e conseqüentemente atender ao cidadão de forma mais satisfatória, oferecendo um atendimento mais qualificado e fazendo valer o direito cidadão de acesso à informação.

Fortaleza, 28 de janeiro de 2021.

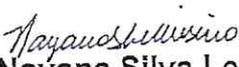
Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI


Maria Suzete Nunes

Secretária Executiva de Planejamento e Gestão Interna da Cultura do Estado do Ceará


Jonatas Isaac Apolônio da Silva

Analista de Cultura da Coordenadoria de Desenvolvimento Institucional e Planejamento


Nayana Silva Lemos Misino

Assessora de Controle Interno e Ouvidoria


Claudio Roberto Araújo Martins

Técnico Administrativo responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão (SIC)