



2022

RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA



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

Período de 1º de Janeiro a 31 de dezembro de 2022

EXPEDIENTE

Direção Superior
Secretária da Cultura
Luisa Cela

Assessora de Controle Interno e Ouvidoria
Renata Melo

Ouvidora
Alana Soares

Equipe da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria (Aciou)
Roberto Martins
Daniel Frota

01 – Introdução

Este relatório tem como objetivo apresentar os resultados do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da Secretaria da Cultura do Estado do Ceará (Secult) durante o ano de 2022, em conformidade com o disposto na Lei nº 15.175, mais conhecida como Lei Estadual de Acesso à Informação, promulgada em junho de 2012. Essa legislação estabelece as diretrizes para a implementação das disposições contidas na Lei Federal nº 12.527 no contexto da administração pública estadual do Ceará.

Dessa forma, o presente relatório se propõe a destacar as principais ações realizadas para a implementação e o cumprimento da mencionada lei no âmbito da Secult, além de analisar os dados relacionados ao SIC na plataforma Ceará Transparente no período de janeiro a dezembro de 2022. Essa análise está em consonância com o artigo 29 da Lei 15.175/2012, que prescreve a elaboração de um relatório estatístico como meio de monitorar a aplicação das disposições legais na administração pública.

Também foi criada a partir da referida lei o Comitê Setorial de Acesso à Informação - CSAI, com a finalidade de assegurar o acesso imediato à informação disponível e propor ao Comitê Gestor de Acesso à Informação a classificação de informações. Ressalta-se, por oportuno, que o novo Comitê da Secult, constituído este ano, está em fase de publicação no Diário Oficial do Estado.

Reconhecendo a relevância do Serviço de Informação ao Cidadão e a necessidade de fortalecer a transparência e controle social na gestão da Secretaria, este relatório apresenta os principais indicadores, análise quali-quantitativa das solicitações e desafios enfrentados ao longo do ano.

02 – Providências adotadas sobre as recomendações emanadas no Relatório de Gestão da Transparência 2021

Considerando a recomendação feita pela CGE e as orientações que constam no Relatório de Gestão da Transparência 2021, adotamos diversas práticas na Setorial Secult. Dentre elas foram feitas reuniões com as coordenadorias a fim de sensibilizar sobre os prazos e falar sobre a lei, além de divulgação da Cartilha Como Usar a Linguagem Simples, criada pela CGE.

A Secult Ceará tem se empenhado para a maximização da transparência por meio das respostas aos pedidos de acesso à informação embasadas pelos preceitos da Lei de Acesso à Informação, viabilizando, assim, a participação dos cidadãos, visando abranger e proporcionar o maior grau possível de satisfação do usuário que vem buscando cumprir cada vez mais seu papel, participando e controlando os serviços públicos.

03 - Análise das solicitações de informações do período

3.1 - Quantitativo de solicitações de informação recebidas, atendidas, não atendidas e indeferidas

Analizamos neste item as solicitações de informação recebidas, atendidas, não atendidas e indeferidas durante o ano de 2022 e, nessa perspectiva, tivemos 100% das demandas de solicitação de informação finalizadas e respondidas.

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	69	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%
Total	69	

3.2 - Assuntos mais recorrentes

O assunto “Consulta de Bens Patrimoniais (Móveis e Imóveis)” aparece como o mais demandado de 2022, com 21 solicitações, representando 30,43% do total das solicitações, sendo seguido por “Informação Sobre Servidor”, que apareceu com 12 solicitações (17,39%) e em terceiro lugar “Concurso Público”, que em 2022 houve 7 (10,14%) demandas relacionadas. Vale destacar que as 69 solicitações de informações estão distribuídas em 20 tipos de assuntos, destacados abaixo.

Assunto	Quantidade	Porcentagem
CONSULTA DE BENS PATRIMONIAIS (MÓVEIS E IMÓVEIS)	21	30,43%
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	12	17,39%
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	7	10,14%
EDITAL PÚBLICO CULTURAL - EDITAIS DIVERSOS	5	7,25%
INSTITUTO DRAGÃO DO MAR	3	4,35%
APOIO A PROJETOS E EVENTOS CULTURAIS	3	4,35%
ATUALIZAÇÃO DE DADOS CADASTRAIS DE SERVIDOR	2	2,90%

INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	2	2,90%
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	2	2,90%
EDITAL PÚBLICO CULTURAL - MECENAS DO CEARÁ	2	2,90%
CORONAVÍRUS (COVID 19)	1	1,45%
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	1	1,45%
SITES INSTITUCIONAIS	1	1,45%
PUBLICAÇÃO DE TRABALHOS CIENTÍFICOS/ACADÊMICOS	1	1,45%
ENDEREÇOS, TELEFONES E HORÁRIOS DE ATENDIMENTOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	1	1,45%
EFETIVO DE PESSOAL DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES	1	1,45%
PATRIMÔNIO CULTURAL	1	1,45%
EDITAL PÚBLICO CULTURAL - MESTRES DO MUNDO	1	1,45%
EDITAL PÚBLICO CULTURAL - CEARÁ DE INCENTIVO ÀS ARTES	1	1,45%
AÇÕES E EVENTOS CULTURAIS DA SECULT	1	1,45%

3.3 - Quantidade de solicitações de informações por Meio de Entrada

No período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2022, foram registradas 69 Solicitações de Informação tendo os dados apresentados nesta tabela abaixo, que demonstram que a Internet supera os demais meios de entrada, com 64 registros, o equivalente a 92,75 %; seguido de 05 registros via telefone 155, que corresponde a 7,25% do total de registro. Percebe-se que cada vez mais o público prefere utilizar o Ceará Transparente como forma de acesso ao seu direito à informação.

Relatório por Meio de Entrada		
Internet	64	92,75%
Telefone 155	5	7,25%
Telefone	0	0,00%
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%
Total	69	

3.4 - Preferência de resposta

Na ocasião do registro da solicitação de informação, o cidadão tem a opção de escolher como deseja receber a resposta de sua manifestação. Portanto, o retorno dado ao cidadão pode ser feito de várias formas, como por telefone, sistema, Whatsapp, e-mail, dentre outros. Sendo assim, conforme podemos observar na Tabela abaixo, o e-mail foi a forma preferida de resposta dos cidadãos no ano de 2022, apresentando 47,83% dos registros; seguida do sistema, com 31,88%; e Whatsapp, com 20,29%.

Relatório de Preferência de Resposta		
E-mail	33	47,83%
Sistema	22	31,88%
Whatsapp	14	20,29%
Telefone	0	0,00%
Carta	0	0,00%
Twitter	0	0,00%
Facebook	0	0,00%
Instagram	0	0,00%
Presencial	0	0,00%

Total	69
-------	----

3.5 - Resolubilidade das demandas

Em relação à resolubilidade das solicitações, ou seja, se foram respondidas no prazo, respondidas fora do prazo e não respondidas, a Setorial obteve em 2022 o percentual de 21,74%, ficando um pouco abaixo. Isso aconteceu devido à alta demanda e também ao não cumprimento de prazo pelas áreas internas, bem como pela saída de alguns servidores do CSAI. Abaixo, segue um melhor detalhamento do assunto:

Tipo	Total
Solicitações respondidas até 20 dias	15
Solicitações respondidas com prazo de prorrogação de 21 a 30 dias	0
Solicitações respondidas sem prazo de prorrogação de 21 a 30 dias	10
Solicitações respondidas com mais de 30 dias	44

Índice de resolubilidade	21,74%
--------------------------	--------

3.6 - Tempo médio de resposta às solicitações de informações

A LAI - Lei de Acesso à Informação estabelece o prazo máximo de resposta de 20 dias a partir da data do registro, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias. No ano de 2022, o tempo médio de resposta do Serviço de Informação ao Cidadão/SIC da Secult foi de 107 dias, tendo atingido 15 solicitações respondidas em até 20 dias; 10 solicitações respondidas sem prazo de prorrogação de 21 a 30 dias e 44 solicitações respondidas com mais de 30 dias, totalizando assim 69 solicitações.

Tempo Médio de Resposta		
Sistema	Média	Total

CSAI	107 dias	69
------	----------	----

3.7 - Satisfação dos usuários do Serviço de Informação ao Cidadão

A pesquisa de satisfação é uma escolha do cidadão, que poderá avaliar 4 quesitos: atendimento, tempo de resposta, canal utilizado para registro da solicitação e qualidade da resposta. Neste ano, a pesquisa ficou com a média de 50% na satisfação do usuário. Importante destacar que pode acontecer de o cidadão avaliar de forma negativa a sua satisfação de acordo com o atendimento da sua demanda, que muitas vezes não pôde ser atendida. Por exemplo, quanto ao fornecimento de informações pessoais.

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)?	3,5
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	3,25
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)	3,5
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)	3,5
Média das Notas:	3,44
Índice de Satisfação:	50,00%

3.8 - Solicitações de informação que demandaram recurso

Não houve, no ano de 2022, solicitações de informação que demandaram recurso.

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

No ano de 2022, a maior dificuldade para a implementação da referida lei foi a desatualização do Comitê Setorial de Acesso à Informação - CSAI. Alguns membros não trabalhavam mais na Secult e não houve, no período, novas nomeações para o CSAI, ficando este com suas atividades temporariamente suspensas e, por conseguinte, sem a possibilidade de analisar as demandas relacionadas à SIC. Com isso, alguns pedidos de acesso à informação não foram respondidos no prazo devido.

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

A Lei Estadual 15.175/2012, que regulamenta o direito dos cidadãos de acessar informações públicas mantidas por órgãos e entidades do Estado, trouxe vários benefícios para a sociedade brasileira, incluindo:

Transparência Ativa e Passiva: a lei promove a transparência na administração pública estadual, permitindo que os cidadãos acessem informações sobre como o órgão/governo funciona, como são gastos os recursos públicos e como as políticas públicas são implementadas.

Combate à Corrupção: a lei ajuda a combater a corrupção, uma vez que permite uma maior fiscalização das ações do governo por parte dos cidadãos e da imprensa.

Controle Social e Participação Social: os cidadãos ganham maior poder sobre as atividades do governo, podendo questionar ações que considerem inadequadas e exigir responsabilização. Além disso, ao ter acesso a determinadas informações, os cidadãos podem participar de maneira mais informada no processo de criação das políticas públicas.

Melhorias nos Serviços Públicos: com acesso a informações sobre o funcionamento dos serviços públicos, a sociedade pode ajudar a identificar problemas e propor melhorias.

06 – Ações empreendidas pela Secult com vistas a melhorar o perfil ou nível da transparência ativa

Em 2022, o trabalho realizado pela setorial foi pensado para melhorar seus fluxos internos e desenvolver uma relação transparente com os setores dentro desta secretaria, buscando reduzir o prazo para as respostas. Podemos citar alguns exemplos de ações empreendidas, dentre elas participação das equipes nos cursos oferecidos pela CGE e a comunicação executada na sede desta secretaria, com a utilização de material de divulgação nos elevadores e em alguns lugares estratégicos, ação também estendida aos equipamentos culturais desta pasta.

07 – Classificações de documentos

A Secretaria da Cultura não possui documentos classificados como sigilosos nem registro de informações desclassificadas.

08 – Considerações Finais

A Lei Estadual de Acesso à Informação, Lei nº 15.175/2012, institui como princípio fundamental que o acesso à informação pública é a regra e o sigilo a exceção. Sua sanção representa mais um importante passo para a consolidação do regime democrático e para o fortalecimento das políticas de transparência pública.

O Sistema de Acesso à Informação da Secult proporciona a todos a promoção da transparência nos atos públicos, com respostas claras, objetivas e acessíveis. Diante dos números que foram apontados neste relatório, consideramos que 2022 se configurou como um período de aperfeiçoamento nos serviços prestados pelo SIC. A Secretaria da Cultura vem, a cada ano, aprimorando os sistemas de divulgação das informações e como também ampliando ferramentas de transparência e participação mais efetiva, de forma a implementar a Lei de Acesso à Informação de maneira mais eficiente.

É importante notar que, embora a Lei de Acesso à Informação traga muitos benefícios, também existem desafios na sua implementação, como a necessidade de proteger informações sensíveis e garantir que os órgãos governamentais cumpram efetivamente suas obrigações de transparência.

Portanto, a aplicação adequada da lei é fundamental para colher os benefícios mencionados neste relatório e, em especial, para o fortalecimento da democracia, uma vez que a lei permite que os cidadãos exerçam seus direitos e responsabilidades de maneira eficaz e eficiente.

Fortaleza, data da assinatura digital.

Nome: Alana Gabriela Soares de Lima
Função: Ouvidora Setorial
E-mail: alana.lima@secult.ce.gov.br

Nome: Renata Nunes Pereira Melo
Função: Assessora de Controle Interno e Ouvidoria
E-mail: renata.melo@secult.ce.gov.br

Nome: Luisa Cela de Arruda Coelho
Função: Secretária de Cultura
E-mail: luisa.cela@secult.ce.gov.br