

# 2023

# RELATÓRIO DE

# GESTÃO DA

# TRANSPARÊNCIA



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

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

## EXPEDIENTE

### **Secretária da Cultura**

Luisa Cela de Arruda Coelho

### **Secretário Executivo**

Rafael Cordeiro Felismino

### **Comitê Setorial de Acesso à Informação**

### **Secretária Executiva de Planejamento e Gestão Interna**

Gecíola Fonseca Torres

### **Coordenadora de Desenvolvimento Institucional e Planejamento**

Patrícia Maria Apolônio de Oliveira

### **Ouvidora Setorial**

Alana Gabriela Soares de Lima

### **Assessora de Controle Interno e Ouvidoria**

Renata Nunes Pereira Melo

## 01 – Introdução

A Secretaria da Cultura do Estado do Ceará (Secult) apresenta o Relatório de Gestão da Transparência referente ao exercício de 2023. Este documento foi elaborado com o propósito de evidenciar os resultados do Serviço de Informação ao Cidadão (Sic) do órgão, incluindo uma análise detalhada dos dados disponíveis na Plataforma Ceará Transparente em conformidade com as diretrizes estabelecidas na Lei nº 15.175/2012, popularmente conhecida como Lei Estadual de Acesso à Informação.

Neste contexto, o presente relatório visa destacar as principais ações empreendidas para a implementação e cumprimento da mencionada legislação no âmbito da Secult, além de analisar os dados pertinentes ao Sic durante o período de janeiro a dezembro de 2023.

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. Em conformidade com essa legislação, foi instituído o Comitê Setorial de Acesso à Informação (CSAI) no âmbito da Secult, com a finalidade de garantir o acesso imediato à informação disponível e propor ao Comitê Gestor de Acesso à Informação a classificação de informações pertinentes. Destaca-se que o novo CSAI da Secult foi constituído em 2023 pelos membros que subscrevem este relatório.

É importante ressaltar que a Secult tem entre seus valores a Participação Social e a Transparência, pilares essenciais que estão intrinsecamente relacionados ao propósito deste relatório.

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

## 02 – Providências adotadas sobre as orientações e recomendações emanadas no Relatório de Gestão da Transparência 2022

A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) apresenta todo ano o Relatório de Gestão da Transparência com informações compiladas de todos os Órgãos e Entidades da Administração Pública Estadual e faz recomendações e orientações para providências dos Comitês Setoriais que fazem parte do Sistema Público de Acesso à Informação do Poder Executivo, no intuito de aperfeiçoar os procedimentos necessários ao correto cumprimento do disposto na Lei de Acesso à Informação - LAI.

Portanto, apresentaremos a seguir as orientações destinadas à Secult com suas devidas providências:

**Orientação 1:** Aprimorar as respostas das solicitações de informação, no intuito de aumentar a satisfação dos usuários, considerando que o resultado em 2022 ficou abaixo da média estadual.

**Providências adotadas:** Além das reuniões com as áreas internas para sensibilização sobre os quesitos da satisfação do cidadão e entendimento da Lei de Acesso à Informação, houve a divulgação da Cartilha "Como Usar a Linguagem Simples", criada pela CGE, visando facilitar a compreensão das informações pelos cidadãos.

**Orientação 2:** Desenvolver medidas para dar cumprimento ao prazo legal de resposta às solicitações de informação.

**Providências adotadas:** No decorrer de 2023, o Comitê Setorial de Acesso à Informação (CSAI) passou por uma reestruturação, visando, dentre outros objetivos, melhorar o desempenho no cumprimento dos prazos legais estabelecidos, principalmente em relação aos assuntos que demandam maior tempo para resposta. Adicionalmente, foram implementadas ferramentas e procedimentos específicos para agilizar o processo de resposta às solicitações.

Ressalta-se que não houve nenhuma recomendação para a Setorial Secult em 2023.

### 03 - Análise das solicitações de informações do período

A seguir, serão apresentados os dados sobre o atendimento ao cidadão pela Secult em 2023, de forma quantitativa e qualitativa, obtidos através da Plataforma Ceará Transparente.

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

Analisamos neste item as solicitações de informação recebidas, atendidas, não atendidas e indeferidas durante o ano de 2023 e, nessa perspectiva, tivemos 95,83% das demandas de solicitação de informação finalizadas e respondidas e 4,17% correspondem aos recursos enviados, que também já foram devidamente respondidos. No total, foram recebidas 48 solicitações de acesso à informação.

| Situação   | Quantidade | Percentual |
|------------|------------|------------|
| Finalizado | 46         | 95,83%     |
| Recurso    | 2          | 4,17%      |

| Classificação da Resposta                 | Quantidade | Percentual |
|-------------------------------------------|------------|------------|
| Atendido (transparência passiva)          | 40         | 83,33%     |
| Sem classificação                         | 3          | 6,25%      |
| Atendido (informação pessoal)             | 2          | 4,17%      |
| Não atendido (competência outros poderes) | 1          | 2,08%      |
| Não atendido (informação pessoal)         | 1          | 2,08%      |
| Atendido parcialmente                     | 1          | 2,08%      |



### 3.2 - Assuntos mais recorrentes

O assunto “Consulta de Bens Patrimoniais (Móveis e Imóveis)” aparece como o mais demandado de 2023, com 8 solicitações, representando 16,67% do total das solicitações. As outras foram distribuídas em 23 tipos de assuntos, destacados abaixo.

| Assunto                                                              | Quantidade | Percentual |
|----------------------------------------------------------------------|------------|------------|
| CONSULTA DE BENS PATRIMÔNIAIS (MÓVEIS E IMÓVEIS)                     | 8          | 16,67%     |
| EDITAL PÚBLICO CULTURAL - EDITAIS DIVERSOS                           | 4          | 8,33%      |
| EDITAL PÚBLICO CULTURAL - MECENAS DO CEARÁ                           | 4          | 8,33%      |
| INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC) | 4          | 8,33%      |
| INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR                                            | 3          | 6,25%      |
| SITES INSTITUCIONAIS                                                 | 3          | 6,25%      |
| APOIO A PROJETOS E EVENTOS CULTURAIS                                 | 2          | 4,17%      |
| DIFUSÃO DO LIVRO E DA LEITURA                                        | 2          | 4,17%      |
| PATRIMÔNIO CULTURAL                                                  | 2          | 4,17%      |
| CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO                                             | 2          | 4,17%      |
| EFETIVO DE PESSOAL DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES                            | 2          | 4,17%      |
| ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE EQUIPAMENTO CULTURAL                    | 1          | 2,08%      |
| INSTITUTO DRAGÃO DO MAR                                              | 1          | 2,08%      |
| PONTOS DE CULTURA                                                    | 1          | 2,08%      |
| ENDEREÇOS, TELEFONES E HORÁRIOS DE ATENDIMENTOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS  | 1          | 2,08%      |
| INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO                    | 1          | 2,08%      |
| ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS       | 1          | 2,08%      |
| PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)                                     | 1          | 2,08%      |
| PUBLICAÇÃO DE TRABALHOS CIENTÍFICOS/ACADÊMICOS                       | 1          | 2,08%      |
| CONVÊNIOS E INSTRUMENTOS CONGÊNERES                                  | 1          | 2,08%      |
| ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCEIRIAS INSTITUCIONAIS                       | 1          | 2,08%      |
| CORONAVÍRUS (COVID 19)                                               | 1          | 2,08%      |
| MAPA CULTURAL DO CEARÁ                                               | 1          | 2,08%      |



### 3.3 - Quantidade de solicitações de informações por Meio de Entrada

Durante o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023, foram recebidas 48 solicitações de informação. A maioria dessas solicitações, totalizando 38 registros, foi realizada por meio da Internet, representando 79,17% do total. Em seguida, observou-se que 6 registros foram feitos por meio do telefone 155, correspondendo a 12,50% do número total de registros. Esses dados evidenciam uma crescente preferência do público pelo uso do Ceará Transparente como principal canal para acessar seu direito à informação.

| Meio de entrada        | Quantidade | Percentual |
|------------------------|------------|------------|
| Internet               | 38         | 79,17%     |
| Telefone 155           | 6          | 12,50%     |
| Cidadão on-line - Chat | 2          | 4,17%      |
| E-mail                 | 1          | 2,08%      |
| Telefone               | 1          | 2,08%      |

### 3.4 - Preferência de resposta

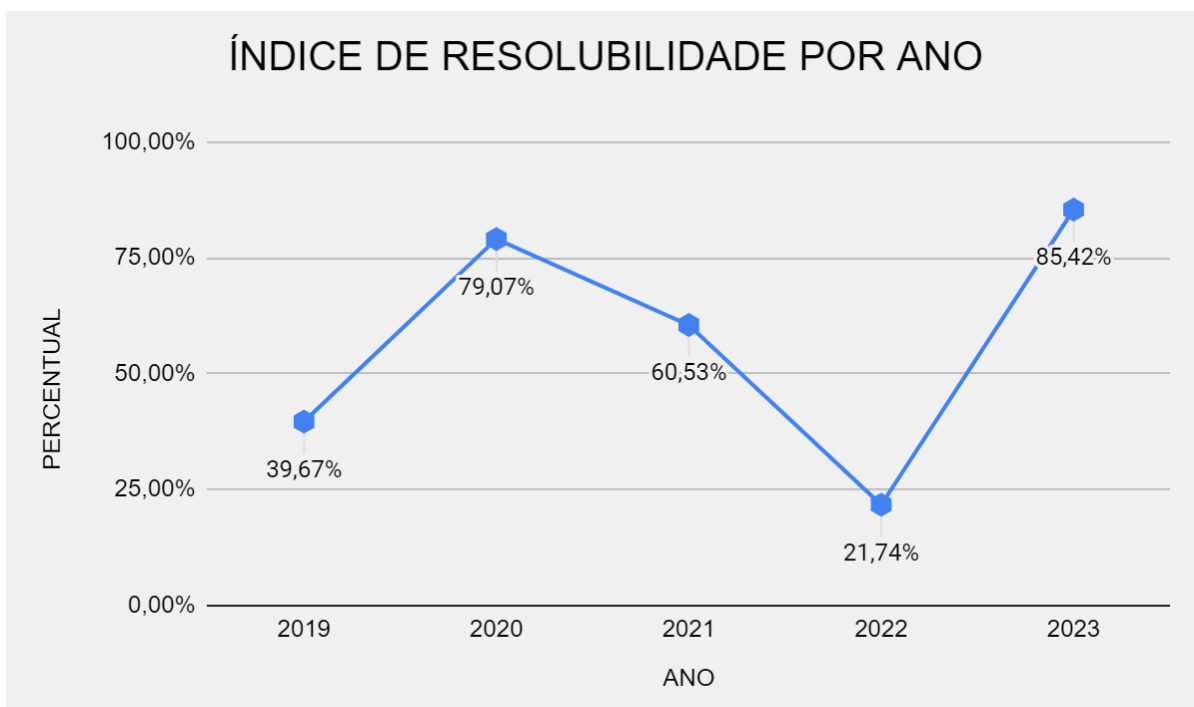
Durante o registro da solicitação de informação, o cidadão tem a possibilidade de selecionar sua preferência quanto ao método de resposta à sua manifestação. Nesse contexto, observa-se que, no ano de 2023, o E-mail foi a forma de resposta mais escolhida pelos cidadãos, representando 75% dos registros. Em seguida, o WhatsApp foi o segundo meio mais utilizado, com 14,58%, seguido pelo Sistema, com 8,33%. Esses dados refletem a preferência do cidadão por determinados canais.

| Preferência de resposta | Quantidade | Percentual |
|-------------------------|------------|------------|
| E-mail                  | 36         | 75,00%     |
| Whatsapp                | 7          | 14,58%     |
| Sistema                 | 4          | 8,33%      |
| Telefone                | 1          | 2,08%      |

### 3.5 - Resolubilidade das demandas

A melhoria na resolubilidade das demandas é notável, refletindo um aumento substancial na eficiência e na capacidade de resposta da Setorial em relação às solicitações recebidas. O salto de 21,74% em 2022 para 85,42% em 2023 demonstra um esforço significativo para atender às demandas de maneira oportuna e satisfatória.

Além disso, conforme dados abaixo, o índice deste ano é o mais alto dos últimos anos, demonstrando que essa evolução é um indicador claro do compromisso da Ouvidoria com as demandas do cidadão.



Em 2023, a equipe responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) recebeu 48 solicitações de informação.

| Quantidade | Percentual |
|------------|------------|
| 48         | 85.42%     |

### 3.6 - Tempo médio de resposta às solicitações de informações

A Lei de Acesso à Informação determina que o prazo máximo para resposta seja de 20 dias, podendo ser estendido por mais 10 dias, a partir da data do registro da solicitação. No ano de 2023, o Serviço de Informação ao Cidadão da Secult respondeu dentro do prazo estabelecido, com um tempo médio de resposta de 20 dias.

Além disso, a média de dias de resposta para as solicitações recebidas pelo telefone 155, somadas às da Secult, foi de 11 dias. Esse tempo foi menor devido à prontidão na resposta das demandas recebidas por telefone.

| Sistema        | Média   | Total |
|----------------|---------|-------|
| Central + CSAI | 11 dias | 83    |
| CSAI           | 20 dias | 44    |

### 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, 10 cidadãos responderam a pesquisa, que obteve 40% na satisfação do usuário. Importante destacar que pode acontecer de o cidadão avaliar de forma negativa a sua satisfação de acordo com o atendimento ou não da sua demanda, que muitas vezes não pôde ser atendida. Por exemplo, quanto ao fornecimento de informações pessoais. Esse é um quesito importante a ser melhorado e que a Secult já está trabalhando para atingir resultados ainda mais satisfatórios.

| 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)?                                                             | 2.9       |
| b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?                                                                                                                                                                       | 2.5       |
| 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). Você utilizou o canal: [used_input] | 3.2       |
| 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)              | 2.8       |
| Média das Notas:                                                                                                                                                                                                      | 2.85      |
| Índice de Satisfação:                                                                                                                                                                                                 | 40,00%    |

### 3.8 - Solicitações de informação que demandaram recurso

No ano de 2023, houve apenas duas solicitações de informação com recurso, o que representou 4,17% das demandas.

Sobre o procedimento de recursos na Lei Estadual de Acesso à Informação, a legislação prevê mecanismos para que o interessado possa contestar decisões de negativa de acesso. O Artigo 17º da referida lei estabelece que, no caso de indeferimento do acesso a informações ou às razões da negativa, o interessado tem o direito de interpor recurso no prazo de 10 dias a contar da ciência da decisão.

Esse recurso é dirigido ao Comitê Gestor de Acesso à Informação do Órgão, que tem o prazo de 5 dias para se manifestar. Caso o recurso seja considerado procedente, o Comitê determinará as providências necessárias para garantir o acesso à informação conforme estabelecido na Lei. Se mesmo após o recurso ao Comitê Gestor o acesso à informação continuar negado, o requerente tem o direito de recorrer ao Conselho Estadual de Acesso à Informação, que tem a competência de deliberar no prazo de 5 dias em casos nos quais o acesso à informação não classificada como sigilosa tenha sido negado ou quando houver descumprimento de prazos ou procedimentos previstos na Lei.

Esses procedimentos de recursos asseguram que os cidadãos tenham meios efetivos para contestar decisões de negativa de acesso à informação.

## **04 – Dificuldades para implementação da Lei Estadual nº. 15.175/2012**

No contexto da Secult, a principal dificuldade enfrentada diz respeito ao cumprimento dos prazos estipulados pela legislação. É importante ressaltar que certos assuntos de maior complexidade demandam naturalmente um tempo e esforço adicionais para sua conclusão. Com a recente reestruturação do Comitê Setorial de Acesso à Informação (CSAI), que estava desatualizado e inativo por um período, surge a oportunidade de superar esse problema. Existe uma programação para que em 2024 os membros do comitê se reúnam de forma sistemática para iniciar a execução de plano de trabalho e cronograma de atividades elaborado para este fim, demonstrando o compromisso contínuo da Secult com a plena conformidade à legislação vigente.



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

A Lei Estadual 15.175/2012, que assegura o direito dos cidadãos de acessarem informações públicas mantidas por órgãos e entidades do Estado, proporciona diversos benefícios, tais como:

**Incentivo à Participação Popular:** Os cidadãos passam a ter um papel mais ativo na fiscalização das atividades do órgão, podendo questionar e demandar responsabilização por condutas indevidas. Adicionalmente, ao terem acesso a informações relevantes, os cidadãos podem participar de maneira mais informada no processo de formulação e implementação das políticas públicas.

**Melhor entendimento das áreas e incentivo à transparência:** Com a divulgação cada vez maior da legislação, as áreas internas têm demonstrado uma maior predisposição para compreender os princípios e as obrigações estabelecidas pela Lei Estadual nº 15.175/2012. Esse aumento no conhecimento da legislação tem gerado uma cultura organizacional mais voltada para a transparência e o acesso à informação, além de fortalecer a integridade e a responsabilidade na gestão pública. Consequentemente, os envolvidos estão mais aptos a lidar com solicitações de informações de forma adequada, garantindo uma resposta eficaz e em conformidade com as disposições legais.

**Fomento à Melhoria dos Serviços Públicos:** Ao disponibilizar informações detalhadas sobre o funcionamento dos serviços públicos, a legislação facilita a identificação de falhas e deficiências, permitindo que a sociedade contribua para a identificação de problemas e proponha soluções para aprimorar a qualidade dos serviços prestados.

**Fortalecimento da Integridade:** A aplicação da lei contribui significativamente para o combate à corrupção, ao oferecer uma maior transparência nas ações, permitindo uma vigilância mais eficaz por parte dos cidadãos.

**Aperfeiçoamento da Prestação de Contas:** A legislação promove uma maior prestação de contas por parte da administração pública estadual, possibilitando aos cidadãos o acesso a informações cruciais sobre o funcionamento do órgão, a alocação dos recursos públicos e a implementação das políticas públicas.

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

Em 2023, a equipe realizou alguns cursos de capacitação como forma de melhorar o entendimento e também os fluxos internos. Destaca-se o Curso Básico de Acesso à Informação e a Certificação em Ouvidoria, em que um dos módulos tratou sobre o tema de Solicitação de Acesso à Informação. Além disso, houve a divulgação dos canais em lugares estratégicos e também nos equipamentos culturais da Secult.

Destaca-se também que a Secult executou diversas ações com o objetivo de melhorar a Transparência Ativa e ter uma melhor posição no Ranking da Transparência do Poder Executivo Estadual, instituído por meio da Portaria da CGE nº. 231/2019. Dentre as ações que já constam no site da Secult estão: divulgação do banner da LAI, da composição do CSAI, horário de atendimento e meios de contato, perguntas frequentes relacionadas à SIC e, ainda, foi divulgada pela primeira vez no site a Avaliação dos Serviços Prestados pelo Órgão por meio de Pesquisas de Satisfação. Adicionalmente, a Secult reconhece a relevância da transparência e está constantemente empenhada em manter as informações atualizadas no site institucional.

## 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, assim como a Lei Federal, estabelecem como princípio fundamental que o acesso à informação pública deve ser a norma, enquanto o sigilo é a exceção. Essas legislações representam um grande avanço para a consolidação do regime democrático e o reforço das políticas de transparência pública.

O Sistema de Acesso à Informação da Secult garante a promoção da transparência nos procedimentos públicos, fornecendo respostas claras, objetivas e acessíveis. Ao analisar os dados apresentados neste relatório, observamos que o ano de 2023 foi caracterizado por melhorias nos serviços oferecidos pelo SIC. A cada ano, a Secretaria da Cultura aprimora os meios de divulgação de informações, ampliando as ferramentas de transparência e participação efetiva para implementar a Lei de Acesso à Informação de forma mais eficaz.

É fundamental destacar que em 2022 o índice de resolubilidade foi de apenas 21,74%, contrastando com os 85,42% alcançados em 2023; já em relação ao tempo médio de resposta, em 2022 foi de 107 dias e neste ano de 20 dias. O aumento expressivo nos índices de resolubilidade e tempo médio de resposta denota um avanço significativo no cumprimento dos prazos, demonstrando um progresso notável e uma tendência de melhoria contínua. Para o ano de 2024, o CSAI está comprometido em seguir um cronograma de atividades e manter-se diligente em relação aos prazos.

Ressalta-se, ainda, que apesar dos muitos benefícios trazidos pela Lei de Acesso à Informação há também desafios em sua implementação, como a proteção de informações sensíveis e a garantia de que os órgãos governamentais cumpram suas obrigações de transparência de forma eficaz. Portanto, a aplicação adequada da lei é crucial para colher os benefícios mencionados neste relatório e, principalmente, para fortalecer a democracia, permitindo que os cidadãos exerçam seus direitos e responsabilidades de maneira eficiente.

A Secult continua dedicada a maximizar a transparência por meio das respostas aos pedidos de acesso à informação, seguindo os princípios da Lei de Acesso à Informação, e possibilitando a participação dos cidadãos. O objetivo principal é proporcionar o maior grau possível de satisfação ao usuário, incentivando sua participação e controle dos serviços públicos.

Fortaleza, data da assinatura digital.

## Comitê Setorial de Acesso à Informação

### **Geciola Fonseca Torres**

Secretária Executiva de Planejamento e Gestão Interna

E-mail: [geciola.fonseca@secult.ce.gov.br](mailto:geciola.fonseca@secult.ce.gov.br)

### **Patrícia Maria Apolônio de Oliveira**

Coordenadora de Desenvolvimento Institucional e Planejamento

E-mail: [patricia.oliveira@secult.ce.gov.br](mailto:patricia.oliveira@secult.ce.gov.br)

### **Alana Gabriela Soares de Lima**

Ouvidora Setorial

E-mail: [alana.lima@secult.ce.gov.br](mailto:alana.lima@secult.ce.gov.br)

### **Renata Nunes Pereira Melo**

Assessora de Controle Interno e Ouvidoria

E-mail: [renata.melo@secult.ce.gov.br](mailto:renata.melo@secult.ce.gov.br)