

2024

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 2024

Expediente

Secretária da Cultura

Luisa Cela de Arruda Coelho

Secretário Executivo

Rafael Cordeiro Felismino

Secretária Executiva de Planejamento e Gestão Interna

Geciola Fonseca Torres

Comitê Setorial de Acesso à Informação

Secretária Executiva de Planejamento e Gestão Interna

Geciola Fonseca Torres

Coordenador de Desenvolvimento Institucional e Planejamento

Franderlan Campos Pereira

Assessora de Controle Interno e Ouvidoria

Larisse Pedrosa de Oliveira

Ouvidora Setorial

Alana Gabriela Soares de Lima

01 – Introdução

A Secretaria da Cultura do Estado do Ceará (Secult), a pasta estadual de cultura mais antiga do Brasil, apresenta o Relatório de Gestão da Transparência referente ao exercício de 2024. Em conformidade com a Lei Estadual nº 15.175/2012, tem como objetivo monitorar a aplicação da legislação e aprimorar a transparência na administração pública, destacando os dados e indicadores relacionados, os desafios enfrentados e os benefícios alcançados ao longo do ano.

Com a missão de assegurar o pleno exercício dos direitos culturais para a população do Ceará, a Secult tem entre seus valores a participação social e a transparência, princípios fundamentais que orientam suas ações. Nesse sentido, este relatório evidencia os resultados do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), analisando os dados disponíveis na Plataforma Ceará Transparente e as iniciativas adotadas para garantir o acesso à informação conforme as diretrizes estabelecidas nas legislações pertinentes.

A análise deste ano demonstra avanços significativos na resolubilidade das demandas e na satisfação dos cidadãos. O índice de resolubilidade, que em 2023 foi de 85,42%, atingiu 94,55% em 2024, refletindo a melhoria na eficiência e agilidade no atendimento. Da mesma forma, a satisfação dos usuários cresceu expressivamente, passando de 40% em 2023 para 93% em 2024, resultado de um atendimento que preza cada vez mais pela qualidade.

O Comitê Setorial de Acesso à Informação (CSAI) da Secult segue atuando para garantir o acesso imediato às informações e aprimorar continuamente os mecanismos de transparência e controle social, reafirmando o compromisso da Secretaria com o fortalecimento da participação cidadã.

02 – Providências adotadas sobre as recomendações e orientações emanadas no Relatório de Gestão da Transparência 2023

Os Relatórios de Gestão da Transparência de todos os Órgãos e Entidades da Administração Pública Estadual são analisados anualmente e, posteriormente, a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) apresenta um relatório geral com as recomendações e orientações pertinentes a cada Setorial.

No Relatório de Gestão da Transparência de 2023, não houve recomendações direcionadas à Secult. No entanto, foram emitidas duas orientações, para as quais adotamos as seguintes providências:

1. **Aprimorar as respostas das solicitações de informação, no intuito de aumentar a satisfação dos usuários, considerando que o resultado em 2023 ficou abaixo do percentual satisfatório.**

- Como providência, além das reuniões com as áreas internas para sensibilização sobre os quesitos de satisfação do cidadão e entendimento sobre a Lei de Acesso à Informação, foi adotada uma reflexão mais criteriosa sobre cada resposta enviada ao cidadão, garantindo que atendesse de forma clara e objetiva ao que foi solicitado.
- Houve um esforço adicional para aprimorar a qualidade das respostas, considerando os quesitos exigidos pela CGE, bem como uma maior preocupação com a celeridade e a cordialidade no atendimento ao cidadão.
- Além disso, algumas respostas foram padronizadas para permitir um retorno mais ágil ao solicitante. Como resultado, o índice de satisfação do usuário alcançou **93% em 2024**, um aumento significativo em comparação com os **40% registrados em 2023**.

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

- Para assegurar a conformidade com a legislação vigente, foram implementadas medidas como o acompanhamento sistemático dos prazos por meio de planilhas e a conscientização das áreas internas sobre a importância do cumprimento das diretrizes estabelecidas na Lei de Acesso à Informação.
- Como resultado dessas ações, a resolubilidade das solicitações de informação atingiu **94,55% em 2024**, um ótimo avanço em relação ao ano anterior.

03 - Análise das solicitações de informações do período

A seguir, serão apresentados os dados sobre o atendimento ao cidadão pela Secult em 2024, obtidos por meio 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 2024 e, nessa perspectiva, tivemos 100% das demandas de solicitação de informação finalizadas e respondidas. No total, foram recebidas 55 solicitações de acesso à informação, um aumento de 14,58% em relação ao ano anterior, que obteve 48 pedidos de informação. Este ano, não houve nenhum recurso às respostas dadas. Abaixo, seguem mais detalhes sobre a classificação da resposta/demanda.

Situação	Quantidade	Percentual
Finalizado	55	100,00%

Situação do Recurso	Quantidade
Recursos em andamento	0
Recursos finalizados	0

Classificação da Resposta/demanda	Quantidade	Percentual
Atendido (transparência passiva)	47	85,45%
Não atendido (competência outros poderes)	3	5,45%
Atendido (transparência ativa)	2	3,64%
Não atendido (informação inexistente)	2	3,64%
Atendido parcialmente	1	1,82%

O atendimento classificado como transparência passiva, que concentrou a maior parte das demandas (47), ocorre quando a informação é fornecida mediante solicitação do cidadão.

Já a transparência ativa, que registrou apenas 2 manifestações, refere-se à divulgação espontânea de informações pelo órgão, sem a necessidade de solicitação. Esse tipo de transparência inclui a publicação de dados em sites institucionais, portal da transparência e relatórios periódicos.

3.2 - Assuntos mais recorrentes

O assunto “Consulta de Bens Patrimoniais (Móveis e Imóveis)” aparece como o mais demandado de 2024, com 11 solicitações, representando 20% do total das solicitações, seguido do assunto “Estrutura e Funcionamento de Equipamento

Cultural”, com 10 solicitações. As outras foram distribuídas em 19 tipos de assuntos, destacados abaixo.

Assunto	Quantidade	Percentual
CONSULTA DE BENS PATRIMÔNIAIS (MÓVEIS E IMÓVEIS)	11	20,00%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE EQUIPAMENTO CULTURAL	10	18,18%
APOIO A PROJETOS E EVENTOS CULTURAIS	4	7,27%
EDITAL PÚBLICO CULTURAL - EDITAIS DIVERSOS	4	7,27%
EDITAL PÚBLICO CULTURAL - MECENAS DO CEARÁ	4	7,27%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	4	7,27%
BIENAL INTERNACIONAL DO LIVRO	2	3,64%
PATRIMÔNIO CULTURAL	2	3,64%
CONVÊNIOS E INSTRUMENTOS CONGÊNERES	2	3,64%
PROCEDIMENTOS E ORIENTAÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO (SIC)	2	3,64%
DIFUSÃO DO LIVRO E DA LEITURA	1	1,82%
EDITAL PÚBLICO CULTURAL - CEARÁ DE INCENTIVO ÀS ARTES	1	1,82%
INSTITUTO DRAGÃO DO MAR	1	1,82%
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	1	1,82%
EFETIVO DE PESSOAL DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES	1	1,82%
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	1	1,82%
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	1	1,82%
DIVULGAÇÃO DE EVENTOS NA INSTITUIÇÃO	1	1,82%
MAPA CULTURAL DO CEARÁ	1	1,82%
EDITAL PÚBLICO CULTURAL - CICLO CARNAVALESCO	1	1,82%

3.3 - Quantidade de solicitações de informações por Meio de Entrada

Durante o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024, foram recebidas 55 solicitações de informação, com 43 registros realizados por meio da Internet. Em seguida, observou-se que 8 registros foram feitos por meio do telefone 155. 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	43	78,18%
Telefone 155	8	14,55%
Cidadão on-line - Chat	4	7,27%

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 2024, o e-mail foi a forma de resposta mais escolhida pelos cidadãos. Em seguida, o WhatsApp foi o segundo meio mais utilizado, seguido pelo Sistema Ceará Transparente. Esses dados refletem a preferência do cidadão por determinados canais para recebimento das respostas

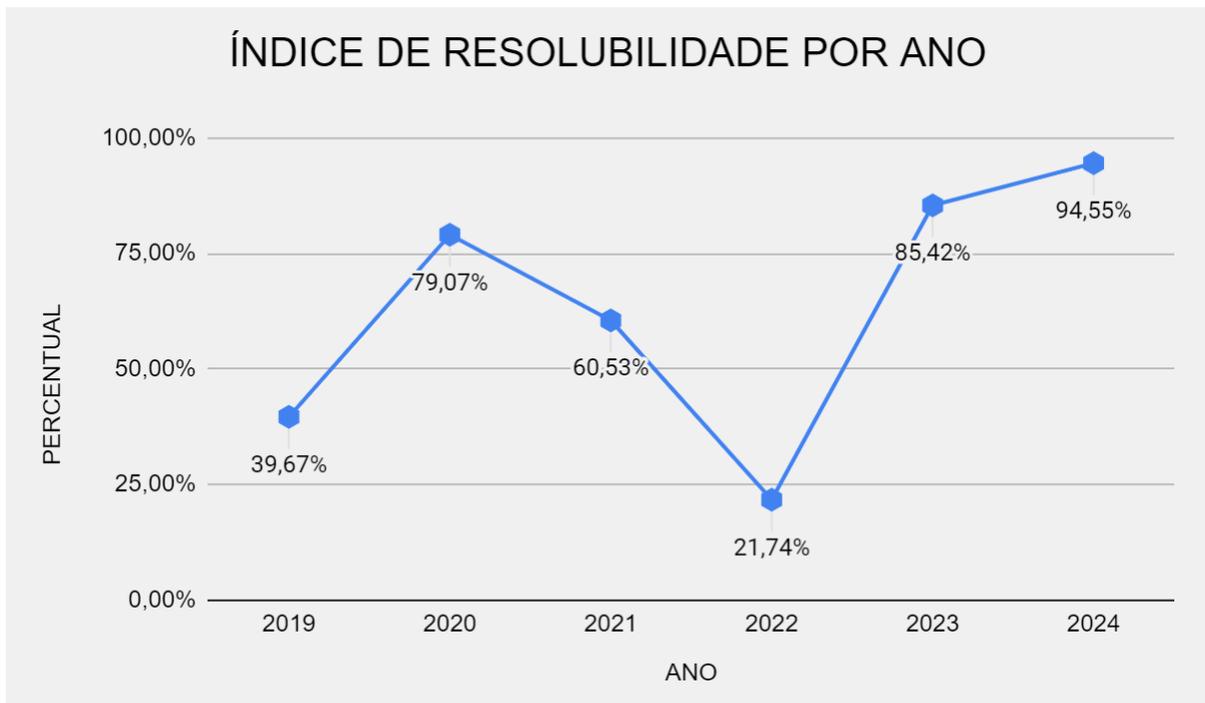
das manifestações.

Preferência de resposta	Quantidade	Percentual
E-mail	37	67,27%
Whatsapp	12	21,82%
Sistema	5	9,09%
Telefone	1	1,82%

3.5 - Resolubilidade das demandas

A resolubilidade tem apresentado um crescimento expressivo desde 2023. O aumento de 21,74% em 2022 para 85,42% em 2023, e posteriormente para 94,55% em 2024, evidencia um esforço contínuo para atender às demandas de forma cada vez mais eficiente e satisfatória.

Além disso, conforme os dados apresentados a seguir, o índice de resolubilidade de 2024 é o mais alto dos últimos anos.



Quantidade

55

Percentual

94.55%

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. No ano de 2024, o Serviço de Informação ao Cidadão da Secult respondeu dentro do prazo estabelecido, com um tempo médio de resposta de 10 dias.

Além disso, a média de dias de resposta para as solicitações recebidas pelo telefone 155, somadas às da Secult, foi de apenas 5 dias (Central + CSAI). Esse tempo foi menor devido à prontidão na resposta das demandas recebidas pela Central 155, que está sempre alinhada com as demandas da Setorial.

Sistema	Média	Total
Central + CSAI	5 dias	97
CSAI	10 dias	52

3.7 - Satisfação dos usuários do Serviço de Informação ao Cidadão

A pesquisa de satisfação é opcional e permite que o cidadão avalie quatro aspectos: atendimento, tempo de resposta, canal utilizado para registro e qualidade da resposta.

Em 2024, 15 cidadãos participaram da pesquisa, resultando em um índice de satisfação de 93%. Esse percentual é expressivo, considerando o desafio de alcançar patamares tão elevados em um dos índices mais difíceis, uma vez que a avaliação é feita totalmente pelo cidadão. O avanço em relação a 2023, quando o índice foi de apenas 40%, evidencia os esforços contínuos para aprimorar a experiência do usuário e a qualidade do serviço prestado.

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)?	4,67
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	4,67
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]	4,67
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)	4,6
Média das Notas:	4,65
Índice de Satisfação:	93,00%

3.8 - Solicitações de informação que demandaram recurso

Não houve recursos para as solicitações de informação no ano de 2024.

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

A Secretaria da Cultura não enfrenta muitas dificuldades para cumprir as legislações relacionadas ao acesso à informação pelos cidadãos. Contudo, em alguns casos, a complexidade de determinadas solicitações pode exigir um tempo maior para a elaboração das respostas. Isso ocorre, principalmente, quando as informações demandam a articulação entre diferentes áreas internas da Secult ou requerem um tratamento mais detalhado para assegurar a precisão e a conformidade com as legislações pertinentes. Em situações que envolvem interpretação normativa ou dados sensíveis, a Assessoria Jurídica da Secult é frequentemente consultada para garantir que as respostas estejam alinhadas aos princípios legais e aos direitos dos solicitantes.

Apesar desses desafios pontuais, a Secult mantém um compromisso contínuo com a transparência e a eficiência no atendimento às solicitações de informação, buscando sempre aperfeiçoar seus processos internos.

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

A implementação da Lei Estadual nº 15.175/2012 tem trazido avanços significativos para a transparência e o acesso à informação. Um dos principais benefícios para o cidadão é a possibilidade de recurso nos casos de negativa de acesso, permitindo que se corrijam eventuais equívocos.

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

Em 2024, a equipe responsável pela gestão das solicitações de acesso à informação participou de capacitações para aprimorar o entendimento da legislação e otimizar os fluxos internos. Além disso, houve um esforço contínuo para ampliar a divulgação dos canais de acesso à informação, com a fixação de materiais informativos em locais estratégicos e nos equipamentos culturais da Secult.

A Secretaria também reforçou a atualização das informações no site institucional, facilitando o acesso direto pelo cidadão e reduzindo a necessidade de solicitações formais. Como parte dessa iniciativa, os equipamentos culturais foram orientados a divulgar conteúdos relevantes em seus próprios sites, incluindo perguntas frequentes.

Destaca-se que a Secult se mantém bastante comprometida com a transparência ativa, o que resultou no cumprimento de 100% dos quesitos avaliados em 2023 e no alcance de 92,09 pontos no Ranking da Transparência do Poder Executivo Estadual, conforme a Portaria CGE nº 231/2019. Entre as medidas implementadas no site, de modo a aumentar a transparência ativa, estão a publicação do banner da LAI, a composição do CSAI, horários de atendimento, meios de contato, perguntas frequentes e a divulgação da Avaliação dos Serviços Prestados por meio de Pesquisas de Satisfação.

07 – Classificações de documentos

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

Ressalta-se que, ao avaliar a viabilidade do fornecimento de informações, a Secult segue as diretrizes da Portaria CGAI nº 01/2016, que estabelece critérios para a uniformização da classificação de informações sigilosas em âmbito estadual, garantindo a padronização e a conformidade com a legislação vigente.

08 – Considerações Finais

A análise das solicitações de informação ao longo de 2024 evidencia avanços significativos na transparência e no atendimento ao cidadão no âmbito da Secretaria da Cultura. Houve um aumento expressivo na resolubilidade das demandas e na satisfação dos usuários, demonstrando o compromisso contínuo em aprimorar a qualidade das respostas e garantir um serviço de qualidade aos cidadãos.

Portanto, a Secretaria da Cultura reforça seu compromisso em assegurar o acesso à informação dentro dos prazos estabelecidos pela LAI e seguirá promovendo melhorias nos fluxos internos e na capacitação das equipes, com o compromisso principal de garantir que o direito de acesso à informação seja plenamente respeitado e exercido por qualquer pessoa.

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

Franderlan Campos Pereira

Coordenador de Desenvolvimento Institucional e Planejamento
E-mail: franderlan.campos@secult.ce.gov.br

Larisse Pedrosa de Oliveira

Assessora de Controle Interno e Ouvidoria
E-mail: larisse.pedrosa@secult.ce.gov.br

Alana Gabriela Soares de Lima

Ouvidora Setorial
E-mail: alana.lima@secult.ce.gov.br