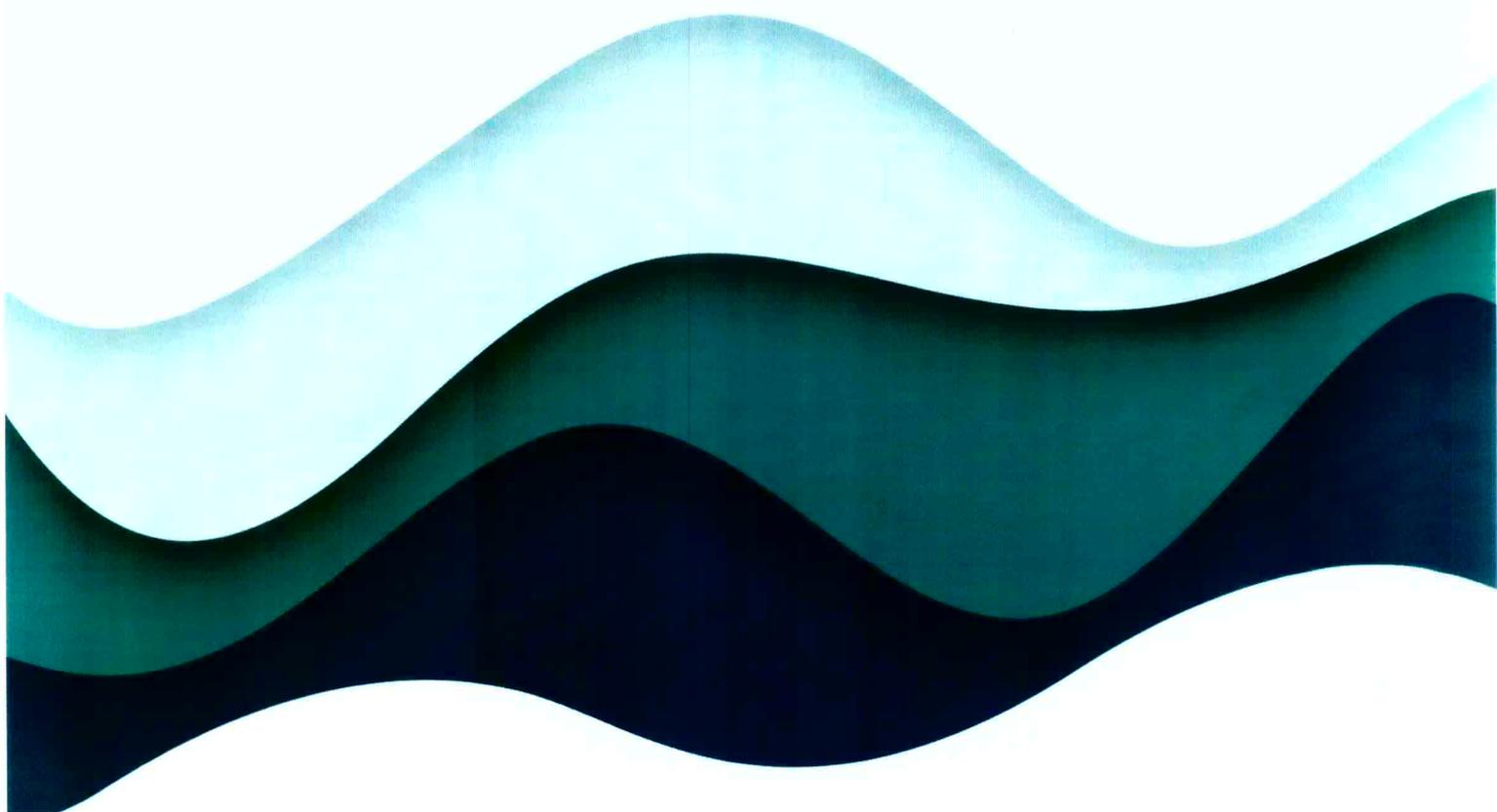


RELATÓRIO DE GESTÃO DA **TRANSPARÊNCIA**



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

Período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023

Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI

Nome: Sandro Camilo Carvalho

Função: Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna

Nome: Maria Edny Rodrigues da Silva

Função: Célula de Regulação, Gestão do Trabalho e Educação Permanente Socioassistencial

Nome: Paulo Henrique Araújo Lima

Função: Ouvidor Setorial

Nome: Gladys Furtado Brasil

Função: Coordenadoria de Controle Interno

01 – Introdução

A LEI nº 15.175, de junho de 2012, define as regras para implementação do dispositivo constante na Lei Federal nº 12.527, no âmbito da administração pública do Estado do Ceará. Dentre as providências decretadas consta a criação do Comitê Setorial de Acesso à Informação de cada órgão. O art.29, item III, estabelece a elaboração do relatório estatístico como forma de monitoramento da aplicação da lei da administração pública. O Decreto nº 31.199, de 30 de abril de 2013, institui sobre a organização e funcionamento dos comitês setoriais e inclui no Anexo I o roteiro de relatório de monitoramento da implementação e cumprimento da lei estadual. Portanto, o presente relatório descreve os registros que constam no sistema de ouvidoria “Ceará Transparente”, especificamente das informações solicitadas e direcionadas à Secretaria da Proteção Social – SPS.

02 – Providências adotadas sobre as recomendações emanadas do Relatório de Gestão da Transparência 2021

O Comitê Setorial de Acesso à Informação seguindo recomendações, elaborou o projeto “Café com o Ouvidor”, trata-se de reuniões com coordenadores e técnicos de diversas setoriais, a fim de divulgar a importância dos instrumentos de acesso à informação dos cidadãos (Ouvidoria e SIC), de criar vias de “feedback” entre os setores e a ouvidoria, para desenvolver mecanismos que resultem no correto atendimento ao cidadão, bem como estabelecer que a eficiência da ouvidoria e do SIC dependem da colaboração dos diversos técnicos da Secretaria da Proteção Social-SPS, para elaborar respostas esclarecedoras e céleres.

03 - Análise das solicitações de informações do período

Durante o ano de 2023 foram encaminhadas ao sistema da CGE **59.658** (cinquenta e nove mil seiscientos e cinquenta e oito) solicitações de informação, sendo **364** (trezentos e sessenta e quatro) direcionadas ao Comitê Setorial de Acesso à Informação - CSAI da Secretaria da Proteção Social - SPS . Todas foram respondidas no prazo estabelecido pela LAI. Portanto, não houve demandas não atendidas e nem indeferidas no período.

Destacamos os **assuntos mais recorrentes**, solicitados à SPS, no período:

Programa de Proteção Social Básica - **196**

Programa Ceará Sem Fome - 57

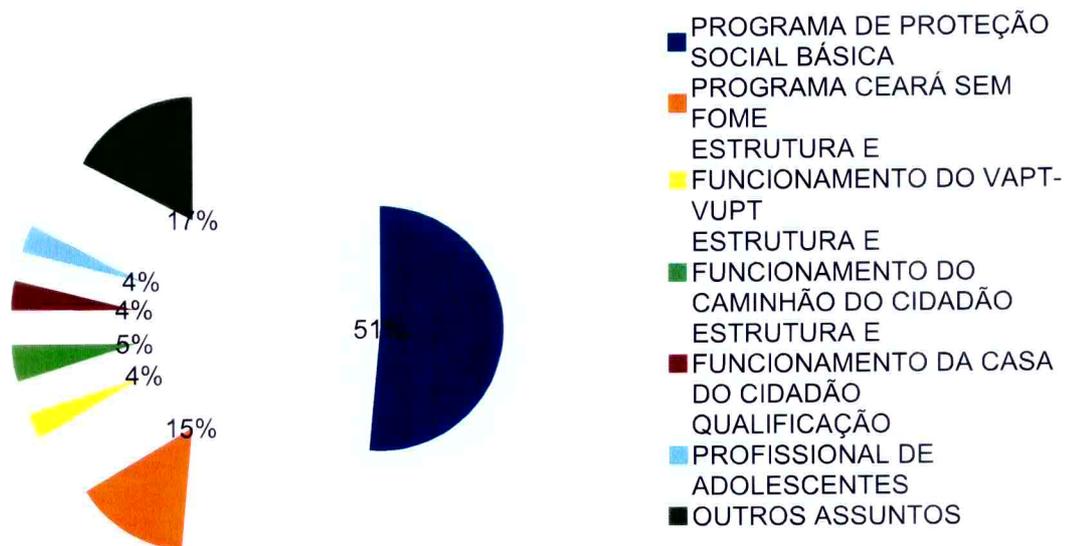
Estrutura e Funcionamento do Vapt-Vupt - 14

Estrutura e funcionamento do Caminhão do Cidadão – 19

Estrutura e funcionamento da Casa do Cidadão – 15

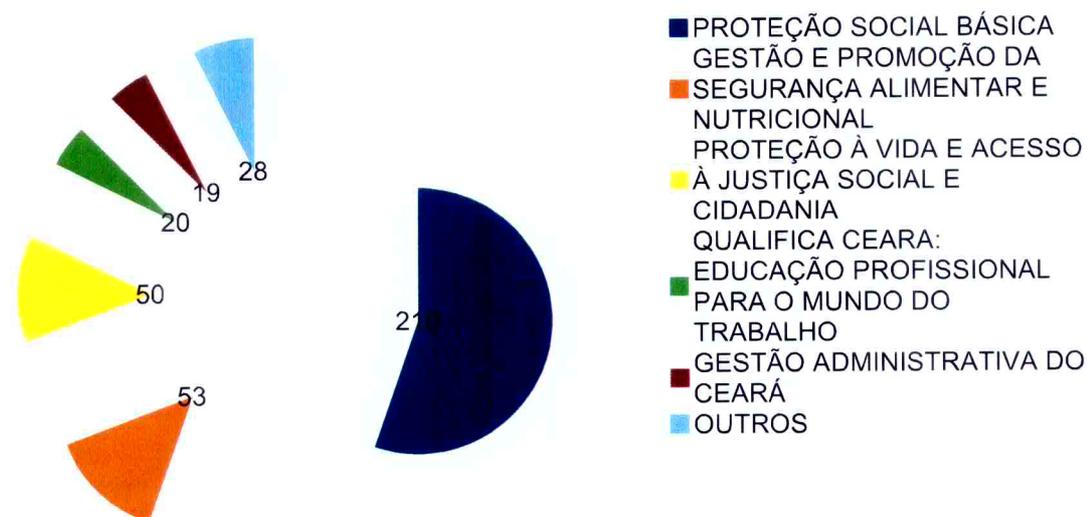
Qualificação Profissional de Adolescentes – Primeiro Passo – 14

O



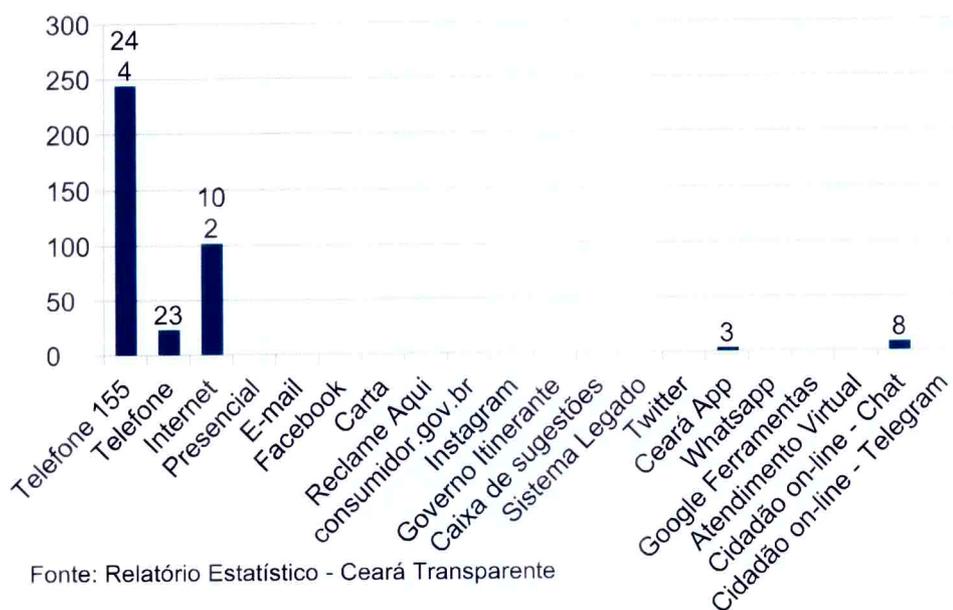
Fonte: Relatório Estatístico - Ceará Transparente

gráfico a seguir mostra os **programas orçamentários** mais demandados, com base nos assuntos supracitados:

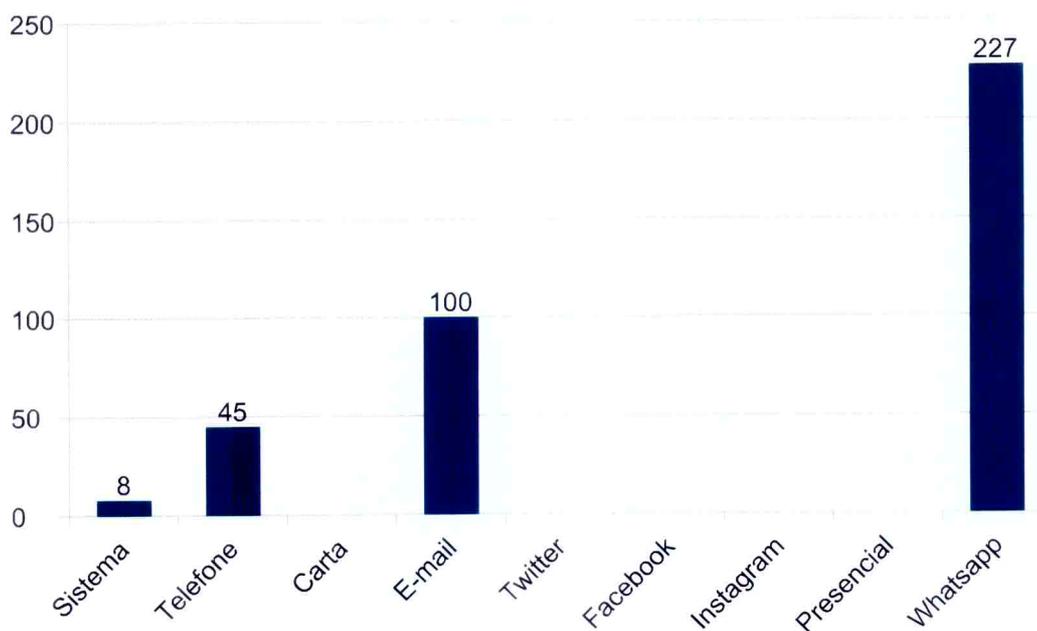


Fonte: Relatório Estatístico - Ceará Transparente

Abaixo registramos os **meios de entrada mais utilizados** no sistema:



Quanto ao meio de **preferência de resposta**, constatamos no sistema os seguintes dados:



Em relação aos prazos de repostas, destacamos a seguinte situação:

Solicitações respondidas em até 20 dias: **376**

Solicitações respondidas com prazo de prorrogação de 21 a 30 dias: **03**

Solicitações respondidas sem prazo de prorrogação de 21 a 30 dias: **01**

Quanto ao índice de resolubilidade das demandas (respondidas no prazo, respondidas fora do prazo e não respondidas), todas as demandas recebidas pelo CSAI foram respondidas dentro do prazo - **100%** . O **tempo médio de respostas** nesse período foi de **5 (cinco) dias**.

Em relação à **pesquisa de satisfação** (pontuação de 0 a 5) com o serviço de atendimento ao cidadão, por meio do Ceará Transparente, constatamos, a partir do relatório, a seguinte avaliação:

A satisfação de um modo geral, com o serviço de atendimento – **4,65**

Referente ao tempo de retorno da resposta – **4,52**

Satisfação com a qualidade da resposta apresentada – **4,35**

Satisfação com o canal de atendimento – **4,74**

Média geral – **4,56**

Destacamos que em 2023 em virtude da situação socioeconômica da população cearense, houve a implementação do Programa Ceará sem Fome, que representou expressiva demanda por informações.

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

A Gestão da SPS, tendo em vista o aprimoramento da implementação da Lei de Acesso à Informação, disponibilizou, no ano de 2023, melhor estrutura física para o manejo dos sistemas da ouvidoria e do SIC, com uma sala mais ampla e destacada para o setor, proporcionando maior visibilidade para eventuais usuários do serviço. A equipe técnica participou do processo de capacitação promovido pela CGE.

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

A Lei Estadual incentiva e possibilita às instituições no aperfeiçoamento dos serviços, de modo geral. Nas respostas sempre incluímos o site do órgão, o qual viabiliza a aproximação do beneficiário e divulga os serviços da setorial, facilitando a estruturação das perguntas enviadas por meio do sistema.

Percebe-se, ainda, um salto na percepção dos usuários quanto a qualidade do atendimento dos canais do Governo do Estado para acessar informações: ao serem indagados com a pergunta: “antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do Serviço de Informação ao Cidadão era?”. **A média anterior ao atendimento é de 4,26**. Em seguida, os usuários respondem a

pergunta: “Agora você avalia que o serviço realizado pelo Serviço de Informação ao Cidadão foi?”. **A Média posterior ao atendimento é de 4,48.** Um aumento significativo, o que demonstra a qualidade e eficiência do sistema.

Nota-se que no decorrer do ano de 2022, a média anterior ao atendimento era de 3,87, enquanto a média posterior era 4,59. A satisfação após o atendimento continua em alto nível, com uma pequena variação de 0,11; entretanto o salto positivo na percepção anterior ao atendimento dos usuários, de um ano para o outro, variou significativamente, indicando que os cidadãos estão reconhecendo o SIC como uma plataforma efetiva para satisfação de suas demandas.

Consideramos, ainda, os encontros, as capacitações e as reuniões da rede de controle social de grande importância para o aprimoramento dos serviços disponibilizados pelas setoriais.

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

Foram articuladas com a assessoria jurídica e assessoria de comunicação medidas no sentido de disseminar a transparência ativa para o cumprimento da LAI, a partir da divulgação no site institucional, das seguintes informações: indicação dos componentes do Comitê Setorial de Acesso à Informação, informações classificadas como sigilosas e relatórios estatísticos anuais, com os quantitativos de solicitações de informações recebidas, atendidas e indeferidas e atualização geral de dados.

Além das ações acima citadas, foram realizadas reuniões de sensibilização com coordenadores e técnicos no sentido de elaborar as respostas de forma mais completa, em tempo hábil numa linguagem simples. Outra atividade realizada diz respeito ao contato feito com os responsáveis pelas respostas, por meio do sistema, telefone e pessoalmente, reforçando a importância do cumprimento da LAI.

07 – Classificação de documentos

Seguem discriminados os documentos classificados pela direção do órgão como sigilosos e suas respectivas justificativas:

Processos de Licitação

Classificação - Reservado

Razão para classificação:

O acesso público aos autos dos processos de licitação, antes da declaração do vencedor, pode trazer risco à isonomia do processo, uma vez que, com a informação aberta, qualquer pessoa poderia ter acesso às informações do termo de referência e preço médio calculado no mercado, podendo, quando da licitação, obter vantagem pelo benefício ou abrir margem à fraude na licitação.

Processos de Sindicância

Classificação - Reservado

Razão para classificação

O livre acesso aos autos dos processos de sindicância arrisca a segurança das informações, haja vista que a publicização dos fatos pode gerar dificuldades/impedir a colheita de informações necessárias à apuração do ocorrido, e, conseqüentemente, dificultar o relatório final do processo. Além disso, há também risco para a imagem das pessoas envolvidas na apuração (membros da comissão, testemunhas, denunciados etc), ante a possibilidade de estigmatização de denunciados ou de pessoas citadas, além da segurança dos membros envolvidos no procedimento, cujas impressões e relatos feitos podem gerar eventuais insatisfações por parte de outros envolvidos e/ou citados nas reuniões, podendo gerar ameaças à comissão ou às testemunhas do fato.

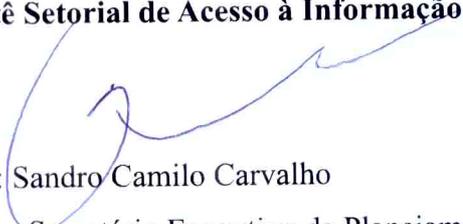
08 – Considerações Finais

Tendo em vista os números apresentados nesse relatório, consideramos que 2023 representou mais um período de aperfeiçoamento do serviço prestado pelo Serviço de Informação ao Cidadão- SIC. Desde a implementação da Lei de acesso à Informação-LAI, a SPS vem aprimorando os sistemas de divulgação das informações. Diante da situação socioeconômica do Brasil, as solicitações de informações no ano de 2023, as principais demandas mantiveram-se na procura por informações de políticas públicas socioassistenciais, que ocupam isoladamente as primeiras colocações no índice de “assuntos mais demandados”.

Entretanto, a alta demanda foi contornada com o envolvimento de todos da equipe, Comitê Setorial de Acesso a Informação e Coordenadorias da Secretaria da Proteção Social, o que resultou no tempo satisfatório para respostas, bem como no alto índice de satisfação do usuário.

Destacamos, por fim, que todas as iniciativas de busca de mais transparência favorecem a disseminação dos programas e projetos, esclarecendo e possibilitando ao usuário um melhor atendimento.

Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI



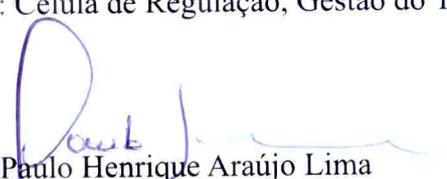
Nome: Sandro Camilo Carvalho

Função: Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna



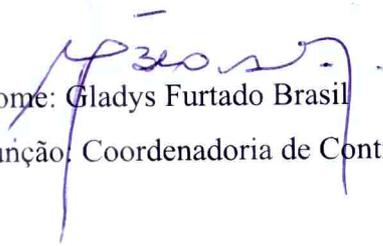
Nome: Maria Edny Rodrigues da Silva

Função: Célula de Regulação, Gestão do Trabalho e Educação Permanente Socioassistencial



Nome: Paulo Henrique Araújo Lima

Função: Ouvidor Setorial



Nome: Gladys Furtado Brasil

Função: Coordenadoria de Controle Interno e Ouvidoria

Fortaleza, 25 de janeiro de 2024