2024

RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL

Acesso à informação

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

Período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL

Acesso à informação

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

Introdução

A transparência na administração pública é um princípio essencial para fortalecer a participação cidadã e garantir a boa governança. Nesse contexto, a Lei nº 15.175, de junho de 2012, regulamenta, no âmbito da administração pública do Estado do Ceará, as diretrizes estabelecidas pela Lei Federal nº 12.527, conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI). Essa legislação visa assegurar o direito fundamental de acesso às informações públicas, promovendo maior controle social e eficiência na gestão pública.

Dentre as medidas previstas, destaca-se a criação do Comitê Setorial de Acesso à Informação em cada órgão estadual, responsável por implementar e monitorar a aplicação da LAI. O artigo 29, inciso III, determina a elaboração de um relatório estatístico como instrumento de acompanhamento da efetividade da lei na administração pública, permitindo a análise de dados sobre os pedidos de acesso à informação. Complementando essa regulamentação, o Decreto nº 31.199, de 30 de abril de 2013, estabelece normas para a organização e funcionamento dos comitês setoriais, além de apresentar, em seu Anexo I, um roteiro detalhado para a elaboração do relatório de monitoramento do cumprimento da legislação estadual.

Nesse sentido, o presente relatório tem como objetivo apresentar um panorama das solicitações de acesso à informações registradas no sistema de ouvidoria "Ceará Transparente", com ênfase nas demandas direcionadas à Secretaria da Proteção Social (SPS). A ouvidoria, como canal essencial de comunicação entre o cidadão e o poder público, desempenha um papel estratégico na promoção da transparência, garantindo que a sociedade tenha acesso a dados relevantes e possa exercer o controle social sobre as ações governamentais. Dessa forma, o fortalecimento dos mecanismos de acesso à informação e da atuação das ouvidorias contribui significativamente para uma gestão pública mais aberta, responsável e comprometida com os princípios democráticos.

1. Providências adotadas sobre as recomendações emanadas do Relatório de Gestão da Transparência 2023

O comprometimento com a transparência e o cumprimento rigoroso das normativas são aspectos fundamentais para garantir uma administração pública eficiente e acessível.

Anualmente, a Controladoria-Geral do Estado emite uma série de recomendações aos órgãos públicos com o objetivo de aprimorar a implementação da Lei de Acesso à Informação (LAI) e fortalecer os mecanismos de transparência. No entanto, no último ciclo de avaliação, o Comitê Setorial de Acesso à Informação da Secretaria da Proteção Social (SPS) não recebeu nenhuma recomendação, o que demonstra o alto nível de conformidade com as diretrizes estabelecidas e a qualidade das respostas fornecidas aos cidadãos.

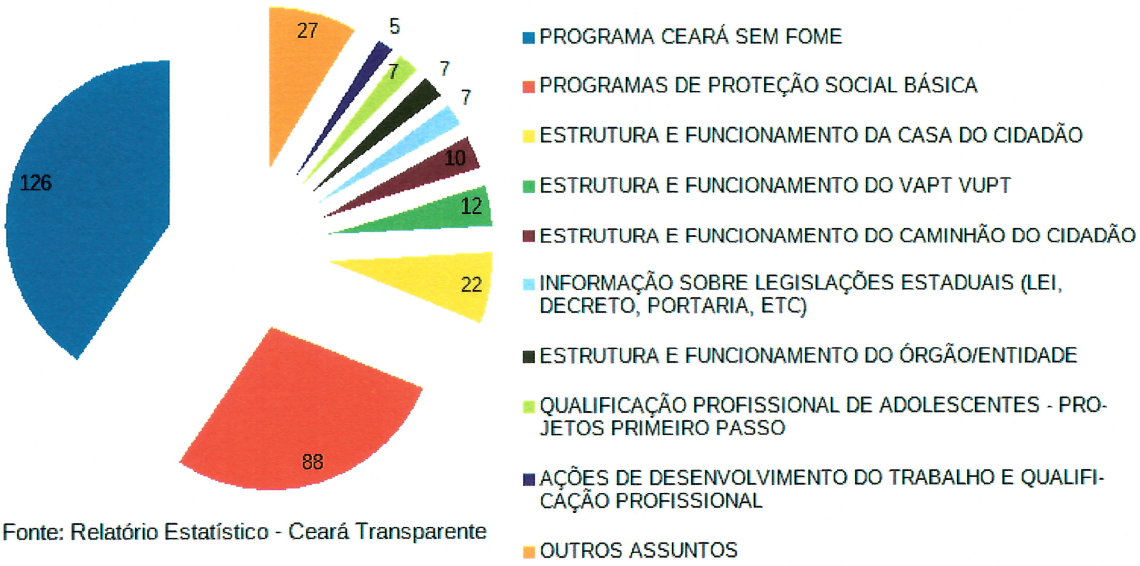
Esse resultado reflete o compromisso da SPS com a transparência ativa e passiva, garantindo que as informações públicas sejam disponibilizadas de maneira clara, acessível e tempestiva. A ausência de recomendações por parte da Controladoria reforça a efetividade das práticas adotadas pelo Comitê Setorial e a excelência no atendimento às solicitações registradas no sistema de ouvidoria "Ceará Transparente". Esse desempenho exemplar contribui para a consolidação de uma cultura institucional voltada para o acesso à informação e o fortalecimento da participação social, pilares essenciais para a construção de uma gestão pública cada vez mais democrática e responsável.

2. Análise das solicitações de informações do período

Durante o ano de 2024 foram encaminhadas ao sistema da CGE 31.716 (trinta e um mil setecentos e dezesseis) solicitações de informação, sendo 311 (trezentos e onze) 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.

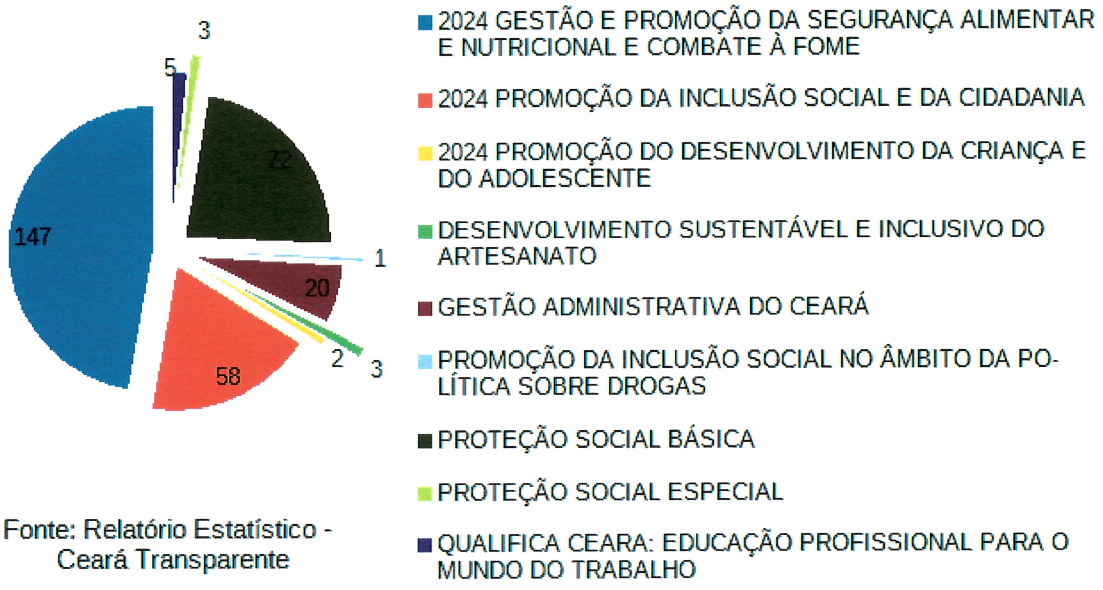
Destacamos os **assuntos mais recorrentes**, solicitados à SPS, no período:

- Programa Ceará Sem Fome – 126
- Programa de Proteção Social Básica – 88
- Estrutura e Funcionamento do Vapt-Vupt – 12
- Estrutura e funcionamento do Caminhão do Cidadão – 10
- Estrutura e funcionamento da Casa do Cidadão – 22
- Qualificação Profissional de Adolescentes – Primeiro Passo – 07
- Informação sobre legislações Estaduais – 07
- Estrutura e funcionamento de Órgão/Entidade – 07



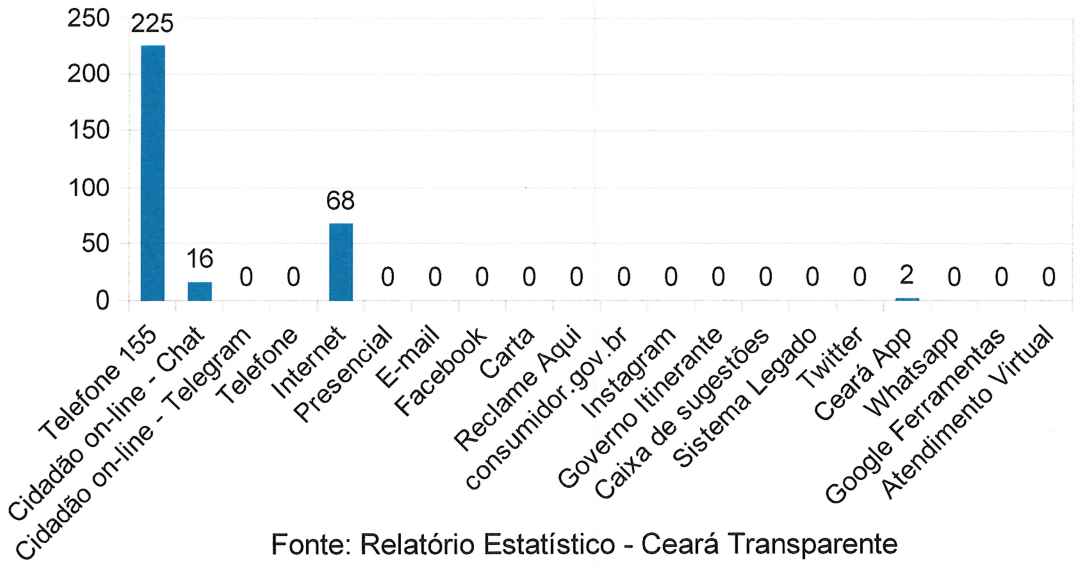
Fonte: Relatório Estatístico - Ceará Transparente

O gráfico a seguir mostra os **programas orçamentários** mais demandados:



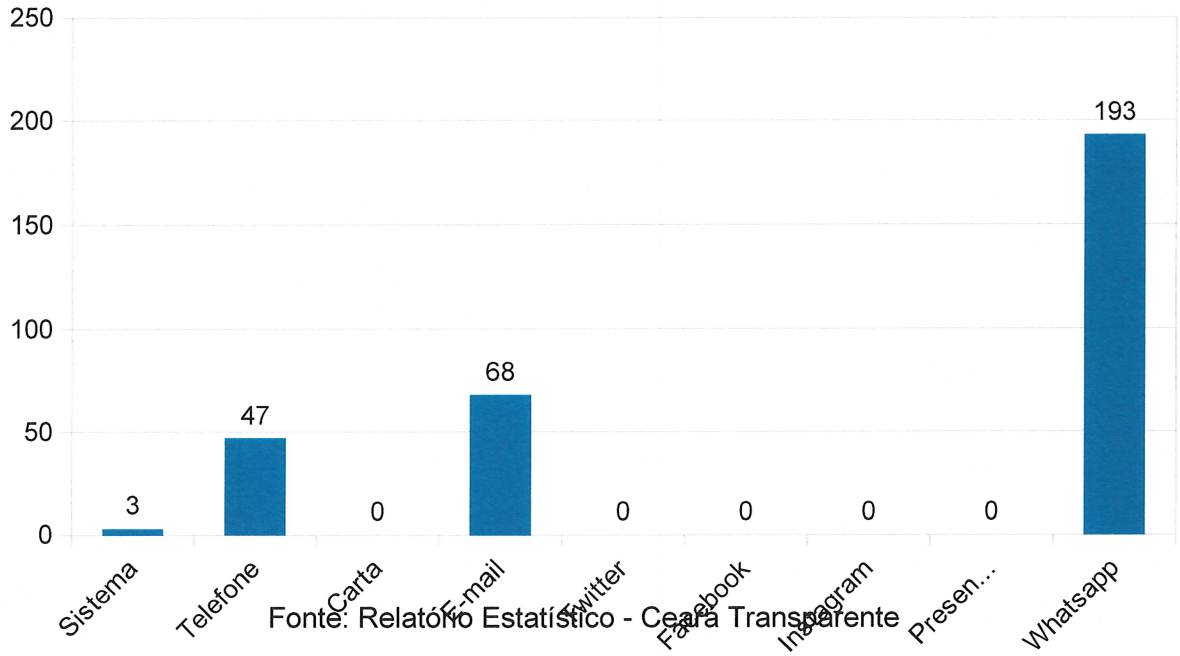
Fonte: Relatório Estatístico - Ceará Transparente

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



Fonte: Relatório Estatístico - Ceará Transparente

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



Fonte: Relatório Estatístico - Ceará Transparente

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

- Solicitações respondidas em até 20 dias: **306**
- Solicitações respondidas com prazo de prorrogação de 21 a 30 dias: **03**

- Solicitações respondidas sem prazo de prorrogação de 21 a 30 dias: **02**

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.**

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

Com o objetivo de aprimorar a implementação da Lei de Acesso à Informação (LAI) e garantir um atendimento mais eficiente ao cidadão, a gestão da Secretaria da Proteção Social (SPS) adotou, em 2024, medidas estratégicas para fortalecer a estrutura de ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). Entre as melhorias, destaca-se a disponibilização de um espaço físico mais amplo e visível, garantindo maior acessibilidade aos usuários que buscam informações. Além disso, a equipe técnica da SPS participou de capacitações promovidas pela Controladoria-Geral do Estado (CGE), reforçando a qualificação dos servidores responsáveis pelo atendimento das demandas de informação.

Dando continuidade às iniciativas de aprimoramento, a Ouvidoria e o Comitê Setorial de Acesso à Informação da Secretaria da Proteção Social desenvolveu o projeto "Café com o Ouvidor", uma ação voltada para a aproximação entre os diversos setores da Secretaria. O projeto consiste em encontros periódicos com coordenadores e técnicos das unidades setoriais para reforçar a importância da ouvidoria e do SIC como instrumentos essenciais de transparência e participação social. Além de divulgar as diretrizes da LAI, a iniciativa busca criar um canal efetivo de diálogo entre as áreas da Secretaria, permitindo um fluxo contínuo de feedback e o desenvolvimento de mecanismos que assegurem respostas mais claras, ágeis e qualificadas às solicitações dos cidadãos. A eficiência da ouvidoria e do SIC depende diretamente da colaboração de todas as unidades técnicas da SPS, tornando essencial o engajamento dos servidores na construção de uma gestão pública cada vez mais transparente e acessível.

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

A Lei Estadual desempenha um papel fundamental no incentivo ao aprimoramento dos serviços públicos, permitindo que as instituições fortaleçam seus mecanismos de transparência e atendimento ao cidadão. Como parte desse compromisso, todas as respostas

fornecidas incluem o link para o site oficial do órgão ou telefones dos setores responsáveis pela demanda, facilitando o acesso a informações detalhadas sobre os serviços disponíveis. Essa prática não apenas aproxima os beneficiários da administração pública, mas também contribui para a melhor estruturação das perguntas enviadas por meio do sistema, tornando o processo de solicitação mais eficiente e assertivo.

Além disso, observa-se uma evolução significativa na percepção dos usuários quanto à qualidade do atendimento prestado pelos canais do Governo do Estado para acesso à informação. Quando questionados antes da manifestação sobre sua percepção do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), a média de avaliação era de 2,9. Após o atendimento, ao serem indagados novamente, a média de satisfação aumentou para 4,05, evidenciando um crescimento expressivo na qualidade percebida. Esse resultado reforça a eficiência do sistema e a importância de iniciativas voltadas para a transparência e o bom atendimento ao cidadão. Nesse sentido, os encontros, capacitações e reuniões da rede de controle social têm se mostrado instrumentos essenciais para o aperfeiçoamento contínuo dos serviços disponibilizados pelas setoriais, fortalecendo a confiança da sociedade na administração pública.

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

Com o objetivo de fortalecer a transparência ativa e garantir o cumprimento da Lei de Acesso à Informação (LAI), foram articuladas medidas estratégicas em conjunto com a assessoria jurídica e a assessoria de comunicação. Entre as ações implementadas, destaca-se a ampliação da divulgação de informações no site institucional, incluindo a composição do Comitê Setorial de Acesso à Informação, a relação das informações classificadas como sigilosas, além da publicação de relatórios estatísticos anuais detalhando o número de solicitações recebidas, atendidas e indeferidas. Além disso, houve uma atualização geral dos dados disponibilizados, garantindo maior acessibilidade e confiabilidade das informações públicas.

Além dessas iniciativas, foram promovidas reuniões de sensibilização com coordenadores e técnicos para reforçar a importância de elaborar respostas mais completas, dentro do prazo e em uma linguagem clara e acessível ao cidadão. Também foram

intensificados os contatos com os responsáveis pelas respostas, por meio do sistema, telefone e reuniões presenciais, assegurando maior comprometimento no atendimento das solicitações e reforçando a relevância da LAI como instrumento essencial para a transparência e a participação social.

6. Classificação de documentos

A seguir, são apresentados os documentos classificados pela direção do órgão como sigilosos, acompanhados das respectivas justificativas para sua restrição de acesso:

6.1. Processos de Licitação

- Classificação: Reservado
- Justificativa: O acesso público aos autos dos processos licitatórios antes da declaração do vencedor pode comprometer a isonomia do certame. A divulgação antecipada de informações, como o termo de referência e o preço médio calculado no mercado, poderia permitir que participantes obtenham vantagens indevidas ou abrir margem para fraudes no processo licitatório, comprometendo sua lisura e transparência.

6.2. Processos de Sindicância

- Classificação: Reservado
- Justificativa: A divulgação irrestrita dos autos de processos de sindicância pode comprometer a segurança das informações e prejudicar a apuração dos fatos, dificultando a obtenção de depoimentos e provas essenciais para a investigação. Além disso, há riscos à imagem e integridade das pessoas envolvidas, incluindo membros da comissão, testemunhas e denunciados, que podem sofrer estigmatização ou represálias. A exposição de relatos e impressões registrados no processo pode gerar insatisfações e até ameaças aos responsáveis pela apuração, comprometendo a imparcialidade e a segurança do procedimento.

7. Considerações Finais

Os dados apresentados neste relatório demonstram que 2024 foi um ano de avanços significativos na consolidação e no aprimoramento do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). Desde a implementação da Lei de Acesso à Informação (LAI), a Secretaria da Proteção Social (SPS) tem investido continuamente na melhoria dos sistemas de transparência e divulgação de informações, garantindo um atendimento mais eficiente e acessível à população. Em meio ao cenário socioeconômico do Brasil, as solicitações registradas ao longo de 2024 refletiram, majoritariamente, a busca por informações sobre políticas públicas socioassistenciais, consolidando esse tema como a principal demanda recebida pelo órgão.

Apesar do alto volume de solicitações, a atuação integrada da equipe técnica, do Comitê Setorial de Acesso à Informação e das Coordenadorias da SPS permitiu manter a celeridade e a qualidade nas respostas, resultando em um tempo de atendimento satisfatório e em elevados índices de aprovação por parte dos usuários. A busca contínua pela transparência fortalece a divulgação de programas e projetos públicos, ampliando o acesso à informação e garantindo que o cidadão esteja cada vez mais bem informado sobre seus direitos e os serviços disponíveis. Dessa forma, reafirmamos nosso compromisso com a transparência, a participação social e a excelência na prestação de serviços, fundamentais para o fortalecimento da gestão pública e a construção de uma sociedade mais informada e democrática.

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL

Acesso à informação

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

Fortaleza, 10 de março de 2025.