

# 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 2021**

**Assessoria Especial da Vice-Governadoria**

## EXPEDIENTE

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

**Carla Melo da Escóssia**

Assessora Especial da Vice-Governadora

**Michelle Oliveira Freitas**

Assessora Especial

**Marjorie Dionísio Xavier Castellón**

Ouvidora Setorial

Assessora de Desenvolvimento Institucional

**Rosália Maria Cavalcante Mota Jataí Castelo**

Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

## 1 - INTRODUÇÃO

A Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, regulamentou o direito à informação pública prevista na constituição de 1988, prevendo a publicidade das informações como regra e o sigilo como exceção. Por sua vez, o Estado do Ceará, por meio da Lei Estadual nº 15.175, de 28 de junho de 2012, definiu regras específicas para a implementação da Lei Federal, criando o Sistema Estadual de Acesso à Informação, regulamentando-o por meio dos Decretos Estaduais nº 31.199/2013 e 31.239/2013.

Em 2019, em decorrência da reestruturação administrativa, alguns órgãos foram extintos, e, conseqüentemente, desativados da plataforma Ceará Transparente, dentre eles a Vice-Governadoria, cujas demandas passaram a ser direcionadas para a Casa Civil.

No mês de abril do mesmo ano, o Gabinete do Vice-Governador (VICEGOV) foi novamente instituído no organograma do Poder Executivo Estadual, por meio da Lei nº 16.863, de 15 de abril de 2019, tendo sido criada a Assessoria Especial da Vice-Governadoria, com a nomeação da equipe de Ouvidoria e Acesso à Informação, a capacitação dos servidores envolvidos e a implantação dos mecanismos de atendimento, tais como disponibilização de local físico para assistência aos cidadãos.

Assim, em atenção à legislação supracitada, é que o presente Relatório de Gestão da Transparência foi construído, visando apresentar as atividades desenvolvidas e o perfil de demandas recebidas pela Setorial da Assessoria Especial da Vice-Governadoria no ano de 2021.

## 2 – PROVIDÊNCIAS ADOTADAS SOBRE AS RECOMENDAÇÕES EMANADAS NO RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA 2020

A respeito das orientações e recomendações referentes ao Relatório de Gestão da Transparência do ano anterior, importa frisar as providências adotadas a seguir:

**Orientação 2)** Apresentar ao Comitê Gestor de Acesso à Informação (CGAI) o Relatório de Monitoramento e Implementação da Lei de Acesso à Informação, exercício 2020, em respeito ao que dispõe o inciso II do art. 2º do Decreto nº 31.199 de 30 de abril de 2013.

**Providência adotada:** O Relatório de Monitoramento e Implementação da Lei de Acesso à Informação, referente ao exercício 2020, está em fase de elaboração e será apresentado ainda no exercício vigente.

**Orientação 4)** Disponibilizar os índices de criminalidade separados por bairro, município e por Unidade Integrada de Segurança – UNISEG.

**Providência adotada:** Os referidos índices são catalogados pela Superintendência de Pesquisa e Estratégia de Segurança (SUPESP) da Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social (SSPDS), como acostado no Anexo I.

Importa ressaltar que o Pacto por um Ceará Pacífico é um dos programas institucionais desenvolvidos pelo órgão, objetivando, fundamentalmente, a redução dos índices de criminalidade e o aumento da segurança da população cearense, através da implementação de ações intersetoriais e interinstitucionais, que proporcionarão a construção de uma cultura de paz no Ceará, tendo a Vice-Governadoria em sua gerência executiva.

**Orientação 6)** Formalizar/Atualizar e estruturar o respectivo Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI, de forma que atenda a todos os requisitos previstos no Decreto Estadual nº. 31.199/2013.

**Providência adotada:** Por meio da Portaria nº 024/2021-VICEGOV, 05 de abril de 2021, publicada no DOE de 07 de abril de 2021, foram alteradas as Portarias nº 67/2019-VICEGOV, de 05 de setembro de 2019 e nº 32/2020-VICEGOV, de 04 de agosto de 2020, com a designação da composição atual dos membros do Comitê Setorial de Acesso à Informação (CSAI) da Assessoria Especial da Vice-Governadoria, conforme Anexo II.

### 3 – ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES DO PERÍODO

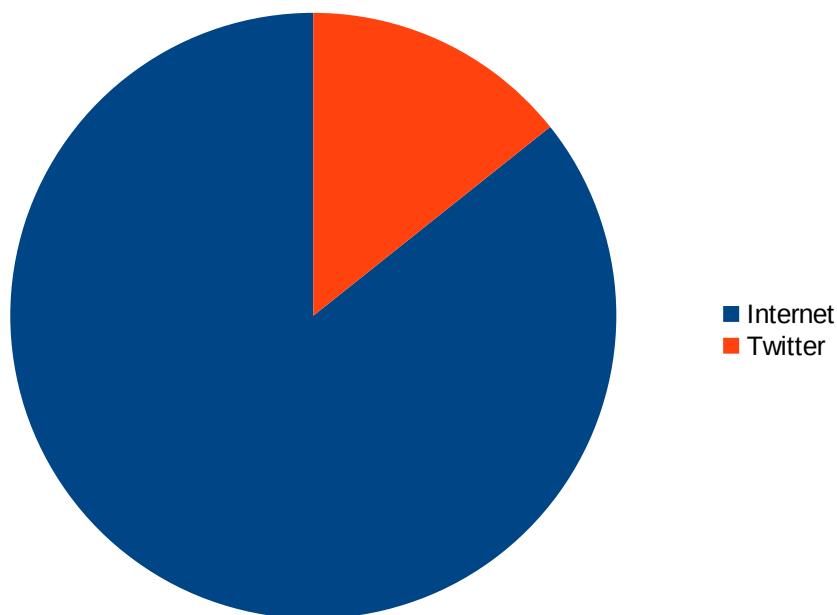
#### 3.1 - Total de Solicitações do Período

Conforme Relatório de Planilhas Estatísticas fornecido em 08 de Fevereiro de 2022 via Ceará Transparente, observa-se que durante o ano de 2021, foram formalizadas 07 (sete) solicitações de acesso à informação frente a setorial, tendo sido finalizadas em sua totalidade.

#### 3.2 – Solicitações por Meio de Entrada

Meios	Quantitativo
Telefone	0
Internet	6
Presencial	0
Telefone Fixo	0
E-mail	0
Facebook	0
Carta	0
Telefone 155	0
Reclame Aqui	0
Consumidor.gov.br	0
Instagram	0
Governo Itinerante	0
Caixa de Sugestões	0
Sistema Legado	0

Twitter	1
Ceará App	0
Whatsapp	0
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>



O gráfico ora analisado demonstra que, em 2021, os usuários utilizaram apenas 02 (dois) meios de entrada no sistema do Ceará Transparente: Telefone e Twitter, sendo o contato telefônico o uso preferencial dos cidadãos, representando 85,71% (oitenta e cinco vírgula setenta e um por cento) das solicitações.

### 3.3 – Solicitações por Assunto

Assuntos	Quantidade	Porcentagem
Coronavírus (COVID 19)	2	28,57%
Divulgação de eventos na instituição	1	14,29%
Informação sobre legislações estaduais (lei, decreto, portaria, etc)	1	14,29%
Elogio a programas e projetos governamentais	1	14,29%
Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	1	14,29%
Efetivo de pessoal dos órgãos e entidades	1	14,29%

Durante o ano de 2021, dentre os assuntos abordados nas manifestações apresentadas perante a Setorial pelos cidadãos, verifica-se que o principal é sobre o “Coronavírus (COVID 19)”, totalizando 28,57% (vinte e oito vírgula cinquenta e sete por cento), seguido pelos demais temas

contando cada um com 14,29% (quatorze vírgula vinte e nove por cento).

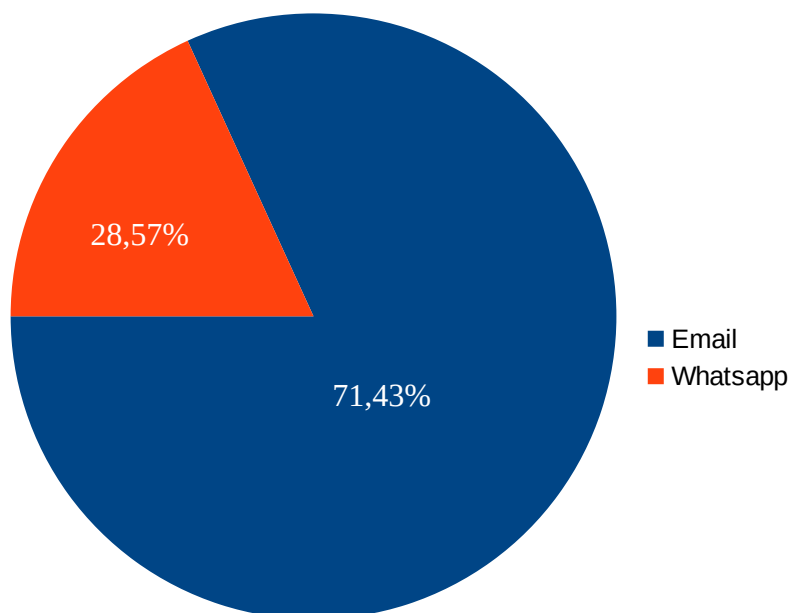
### 3.4 – Solicitações por Assunto/Sub-Assunto

Assuntos	Sub-Assuntos	Quant.
Coronavírus (COVID 19)	Auxílio cesta básica Insatisfação com as ações e medidas adotadas pelo governo do estado	1 1
Divulgação de eventos na instituição	Não há sub-assunto	1
Informação sobre legislações estaduais (lei, decreto, portaria, etc)	Não há sub-assunto	1
Elogio a programas e projetos governamentais	Não há sub-assunto	1
Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	Atendimento a legislações e normas legais	1
Efetivo de pessoal dos órgãos e entidades	Servidores ativos (efetivos e comissionados)	1

A tabela acima retrata que a maioria dos usuários não contemplam, em suas manifestações, os sub-assuntos. No entanto, aqueles que registram, destacam, principalmente, os fatos relacionados à pandemia do coronavírus, revelando-se insatisfeitos com as ações e medidas adotadas pelo governo do estado ou questionando sobre o auxílio cesta básica. Os demais tratam sobre o “Atendimento a legislações e normas legais” e “Servidores ativos (efetivos e comissionados)”.

### 3.4 – Solicitações por Preferência de Resposta

Preferência de Resposta	Quantitativo	Porcentagem
Sistema	0	0%
Telefone	0	0%
Carta	0	0%
E-mail	5	71,43%
Twitter	0	0%
Facebook	0	0%
Instagram	0	0%
Presencial	0	0%
Whatsapp	2	28,57%



Resta evidenciado, pela análise gráfica, que um percentual significativo dos cidadãos prefere ser atendido por E-mail. Em seguida, o Whatsapp é segundo canal de preferência, sendo utilizado por 28,57% (vinte e oito vírgula cinquenta e sete por cento) dos demandantes.

### 3.5 – Solicitações por Programa Orçamentário

Programas	Quantitativo	Porcentagem
Gestão Administrativa do Ceará	4	57,14%
Governança do Pacto por um Ceará Pacífico	3	42,86%

Em análise à tabela supracitada, importa destacar o interesse dos cidadãos, em sua maioria, por informações acerca da Gestão Administrativa do Ceará, que objetiva, fundamentalmente, promover com eficiência a gestão administrativa dos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual, direta e indireta, de todos os Poderes.

### 3.6 – Tempo Médio de Resposta

Não obstante terem sido empreendidos esforços para que as solicitações pudessem ser atendidas de forma eficiente e tempestiva, como de fato majoritariamente ocorreu, é possível observar que o tempo médio de resposta aos cidadãos em 2021, foi de **17 (dezessete) dias**.



### 3.7 – Resolubilidade

Situação	Total CSAI
Solicitações respondidas até 20 dias	4
Solicitações respondidas com prazo de prorrogação de 21 a 30 dias	1
Solicitações respondidas sem prazo de prorrogação de 21 a 30 dias	1
Solicitações respondidas com mais de 30 dias	1
<b>Índice de Resolubilidade</b>	<b>71,42%</b>

A tabela acima, que trata da resolubilidade das solicitações recebidas, demonstra que a Setorial respondeu **71,42%** das manifestações, dentro do prazo determinado.

Contudo, não obstante os bons resultados já alcançados, acredita-se que o referido índice pode melhorar no exercício seguinte, visto que a equipe setorial vêm participando de capacitações e reuniões com assiduidade e acompanhando as demandas com a atenção requerida, visando atingir o padrão máximo de qualidade.

### 3.8 – Satisfação dos Usuários

<b>A.</b> De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Informação neste atendimento (considere a atenção, compromisso e respeito do ouvidor e sua equipe)?	3,67
<b>B.</b> Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	3,33
<b>C.</b> 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).	4,33
<b>D.</b> Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada?	3,67
<b>Índice de Satisfação:</b>	<b>75%</b>

De acordo com as informações disponíveis no sistema Ceará Transparente, somente 03 (três) pesquisas de satisfação foram respondidas no período, tendo os cidadãos registrado índice de satisfação de **75%**.

Nos anos seguintes, espera-se uma maior adesão para preenchimento das pesquisas de satisfação por parte dos usuários, visto que, em todas as respostas apresentadas pelo órgão, estão sendo incluídos os respectivos *links*.

### 3.9 – Índice de Expectativa dos Cidadãos

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do Serviço de Informação ao Cidadão era	4
Agora você avalia que o serviço realizado pelo Serviço de Informação ao Cidadão foi:	3,33
<b>Índice de Expectativa:</b>	<b>-16,75%</b>

No tocante à percepção do cidadão quanto à expectativa do Serviço de Acesso à Informação, importa destacar que a experiência foi abaixo do esperado. No entanto, com a melhoria dos serviços, espera-se um aumento significativo no índice em comento.

#### 4 – DIFICULDADES PARA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº 15.175 DE 2012

Durante o exercício de 2021, os desafios identificados dizem respeito, em um primeiro momento, à readequação das atividades da equipe da Setorial, em virtude do seguimento do quadro pandêmico da COVID-19. Além disso, foi ainda necessária a substituição de membros do Comitê Setorial de Acesso à Informação, uma vez que um de seus componentes retirou-se dos quadros da instituição.

#### 5 – BENEFÍCIOS PERCEBIDOS PELA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº 15.175 DE 2012

A implementação das disposições da Lei Estadual nº 15.175/2012 permitiu à Assessoria Especial da Vice-Governadoria firmar um canal de comunicação entre o órgão e o cidadão, estabelecendo um mecanismo de acesso para os usuários dos programas institucionais desenvolvidos pelo órgão, notadamente o Pacto por um Ceará Pacífico, que tem a Vice-Governadoria em sua gerência executiva.

#### 6 – AÇÕES EMPREENDIDAS PELO ÓRGÃO OU ENTIDADE, COM VISTAS A MELHORAR O PERFIL OU NÍVEL DE TRANSPARÊNCIA ATIVA, EM VIRTUDE DAS INFORMAÇÕES SOLICITADAS

- Reuniões com as Assessorias de Comunicação e Tecnologia (ASCOM e T.I), tendo em vista a melhoria das informações expostas no site do órgão, visando facilitar a comunicação para os cidadãos, através da apresentação visual e da facilidade de acesso;
- Reuniões com as áreas administrativas e finalísticas, para atualização constante das informações postadas no site institucional, favorecendo amplo conhecimento das informações a serem acessadas pelos cidadãos, resultando no significativo percentual de solicitações atendidas com indicação dos canais de transparência ativa;

- Atualização, na Carta de Serviços, dos tópicos decorrentes da LAI, objetivando informar aos cidadãos e propiciar melhor uso do Sistema de Acesso à Informação;
- Implementação de ações voltadas a uma melhor divulgação da missão institucional da Assessoria Especial da Vice-Governadoria, permitindo aos cidadãos uma maior assertividade no endereçamento de suas demandas, minimizando, assim, o registro equivocado de solicitações frente ao órgão.

## 7 – CLASSIFICAÇÕES DE DOCUMENTOS

Inexistem informações classificadas como sigilosas na pasta.

## 8 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como exposto, o presente relatório apresenta um compilado das solicitações de Acesso à Informação recebidas via Ceará Transparente pela Assessoria Especial da Vice-Governadoria, com o registro das ações de implementação e execução do Sistema de Gestão da Transparência pelo órgão.

Os desafios identificados dizem respeito, em um primeiro momento, à readequação das atividades da equipe da Setorial, em virtude do seguimento do quadro pandêmico da COVID-19, bem como da substituição de membros do Comitê Setorial de Acesso à Informação.

Importa destacar que foram concluídas com êxito as 07 (sete) solicitações de acesso à informação protocoladas frente a setorial, tendo sido finalizadas em sua totalidade.

No entanto, considerando a recente atualização do planejamento estratégico do órgão em referência, sugere-se a realização de capacitação específica para os servidores designados para as funções respectivas, visando a melhoria dos serviços ofertados aos usuários.

Fortaleza, 09 de março de 2022.

### Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI

**Michelle Oliveira Freitas**  
Assessora Especial



**Marjorie Dionísio Xavier Castellón**  
Ouvidora Setorial  
Assessora de Desenvolvimento Institucional

**Rosália Maria Cavalcante Mota Jataí Castelo**  
Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

**11 – PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE**

Tomando ciência do presente Relatório de Gestão da Transparência do ano de 2021, referente às atividades do Serviço de Acesso à Informação da Assessoria Especial da Vice-Governadoria, não havendo recomendações pretéritas a se observar, encaminho o documento à Controladoria Geral do Estado do Ceará para as providências cabíveis, bem como determino o encaminhamento do mesmo a todas as áreas da instituição e para a devida publicização do presente relatório no sítio eletrônico do órgão.



**Carla Melo da Escóssia**  
**ASSESSORA ESPECIAL DA VICE-GOVERNADORIA**  
**DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE**