

RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA



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

Período de 1º de Janeiro à 31 de dezembro de 2022

Assessoria Especial da Vice-Governadoria

EXPEDIENTE

Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI

Carla Melo da Escóssia

Assessora Especial da Vice-Governadora

Fernanda Pinto Pacheco Lobo

Ouvidora Setorial

Assessora de Desenvolvimento Institucional

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.

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 2022.

2 – PROVIDÊNCIAS ADOTADAS SOBRE AS RECOMENDAÇÕES EMANADAS NO RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA 2021

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

3) Desenvolver medidas para dar cumprimento ao prazo legal de resposta às solicitações de informação, considerando que a resolubilidade ficou abaixo da média estadual.

Providência adotada: Foi adotado a prática diária de verificação das demandas no início e ao término do expediente para proporcionar celeridade as respostas às solicitações.

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 2022, foram formalizadas 08 (oito) 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	8
Presencial	0
Telefone Fixo	0
E-mail	0
Facebook	0
Carta	0
Telefone 155	1
Reclame Aqui	0
Consumidor.gov.br	0
Instagram	0
Governo Itinerante	0
Caixa de Sugestões	0
Sistema Legado	0
Twitter	0
Ceará App	0
Whatsapp	0
TOTAL	8



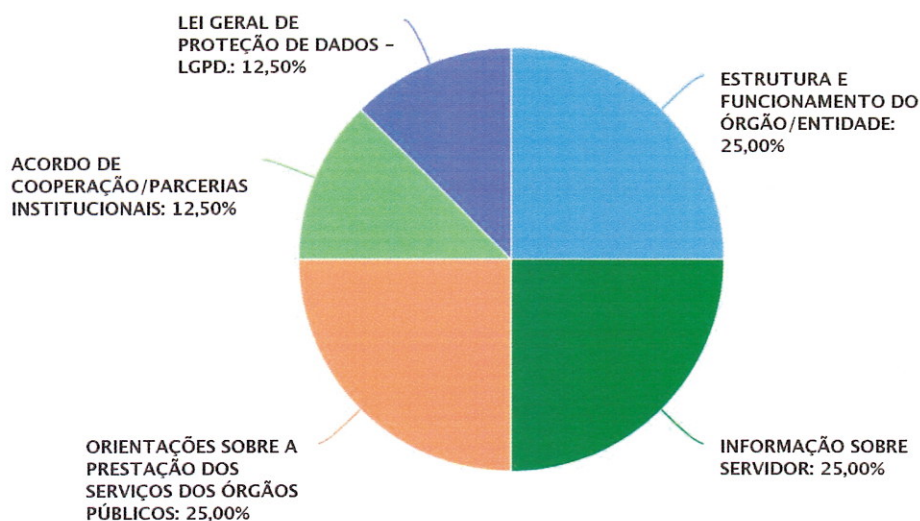
O gráfico ora analisado demonstra que, em 2022, os usuários utilizaram apenas 02 (dois) meios de entrada no sistema do Ceará Transparente: internet, representando 100% (cem por cento) das solicitações e telefone 155.

3.3 – Solicitações por Assunto

Assuntos	Quantidade	Porcentagem
LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS - LGPD.	2	25%
ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCEIRIAS INSTITUCIONAIS	2	25%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	2	25%
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	1	12,5%
ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	1	12,5%

Durante o ano de 2022, dentre os assuntos abordados nas manifestações apresentadas perante a Setorial pelos cidadãos, verifica-se que o principal é sobre o “lei geral de proteção de dados”, “acordos e parcerias institucionais” e “estrutura e funcionamento do órgão”, totalizando 75% (setenta e cinco por cento), seguido pelos demais temas contando cada um com 25% (vinte e cinco).

Total por assunto



3.4 – Solicitações por Assunto/Sub-Assunto

Assuntos	Sub-Assuntos	Quant.
LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS – LGPD.	Não há sub-assunto	2
ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCEIRIAS INSTITUCIONAIS	Não há sub-assunto	2
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	INFORMAÇÕES	2
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	CARGO E FUNÇÃO DE SERVIDOR	1
ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	Não há sub-assunto	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 lei geral de proteção de dados - LGPD, acordos e parcerias institucionais e estrutura e funcionamento do órgão. Os demais tratam sobre o “Prestação de serviços de órgão públicos” e “Servidores ativos (efetivos e comissionados)”.

3.4 – Solicitações por Preferência de Resposta

Preferência de Resposta	Quantitativo	Porcentagem
Sistema	1	12,50%
Telefone	0	0%
Carta	0	0%
E-mail	7	87,50%
Twitter	0	0%
Facebook	0	0%
Instagram	0	0%
Presencial	0	0%
Whatsapp	0	0%

Resta evidenciado, pela análise gráfica, que um percentual significativo dos cidadãos prefere ser atendido por E-mail com 87,50% (oitenta e sete e meio por cento) e o sistema é segundo canal de preferência, sendo utilizado por 12,50% (doze e meio por cento) dos demandantes.

3.5 – Solicitações por Programa Orçamentário

Programas	Quantitativo	Porcentagem
Gestão Administrativa do Ceará	4	50%
Governança do Pacto por um Ceará Pacífico	3	37,50%
Gestão e Manutenção	1	12,50

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 2022, foi de **07 (sete) dias**.

3.7 – Resolubilidade

Situação	Total CSAI
Solicitações respondidas até 20 dias	8
Solicitações respondidas com prazo de prorrogação de 21 a 30 dias	0
Solicitações respondidas sem prazo de prorrogação de 21 a 30 dias	1
Solicitações respondidas com mais de 30 dias	0
Índice de Resolubilidade	100%

A tabela acima, que trata da resolubilidade das solicitações recebidas, demonstra que a Setorial respondeu **100%** das manifestações, dentro do prazo determinado.

3.8 – Satisfação dos Usuários

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)?	3,67
B. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	3,83
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).	4,00
D. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada?	3,67
Média das Notas:	3,79
Índice de Satisfação:	75,85%

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 **75,85%**.

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:	3,83
Índice de Expectativa:	- 4,25%

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 2022, não foi observado dificuldades para a implementação da Lei Estadual nº 15.175/2012.

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.

Importa destacar que foram concluídas com êxito as 08 (oito) 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, 10 de março de 2023.

Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI



Fernanda Pinto Pacheco Lobo


Ouvidora Setorial

Assessora de Desenvolvimento Institucional

11 – PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Tomando ciência do presente Relatório de Gestão da Transparência do ano de 2022, 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.

Fortaleza, 10 de março de 2023.


Carla Melo da Escóssia
Assessora Especial do Vice-Governador