

2022

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 2022

EXPEDIENTE

Secretário de Estado das Cidades
José Jácome Carneiro Albuquerque

Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI

Carlos Edilson Araujo
Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna da SCidades

Lilian Martins Nina Romcy (período de gestão: agosto de 2021 a dezembro de 2022)
Coordenadoria de Desenvolvimento Institucional e Planejamento

Rodrigo Damasceno Lins (período de gestão: junho de 2021 a maio de 2022)
Ouvidoria Setorial

Camila Elisa e Souza Ribeiro
Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

Elaboração

Camila Elisa e Souza Ribeiro

Sumário

| | |
|--|----|
| Lista de gráficos | 5 |
| Lista de tabelas | 5 |
| 01 – Introdução | 6 |
| 02 – Providências adotadas sobre as recomendações emanadas no Relatório de Gestão da Transparência 2020 | 7 |
| 03 - Análise das solicitações de informações do período..... | 7 |
| 03.1 – Assuntos mais recorrentes | 8 |
| 03.2 – Meios de entrada utilizados | 10 |
| 03.3 – Meio de preferência de resposta | 11 |
| 03.4 – Resolubilidade das demandas (respondidas no prazo, respondidas fora do prazo e não respondidas) | 12 |
| 03.5 – Tempo médio de resposta das solicitações de informações | 13 |
| 03.6 – Pesquisa de satisfação | 14 |
| 03.7 - Solicitações de informações que demandaram recurso..... | 15 |
| 04 – Dificuldades para implementação da Lei Estadual nº 15.175 de 2012. | 15 |
| 05 – Benefícios percebidos pela implementação da Lei Estadual nº 15.175 de 2012 | 15 |
| 06 – Ações empreendidas pelo órgão ou entidade com vistas a melhorar o perfil ou nível da transparência ativa em virtude das informações solicitadas..... | 16 |
| 07 – Classificação de documentos..... | 16 |
| 08 – Considerações finais | 17 |

Lista de gráficos

| | |
|--|----|
| Gráfico 1. Solicitação de Informação – Quantidade, Ceará, 2021 | 8 |
| Gráfico 2. Meio de Entrada de Solicitação de Informação, Ceará, 2021 | 10 |
| Gráfico 3. Meio de Preferência de Resposta de Solicitação de Informação, Ceará, 2021 | 11 |

Lista de tabelas

| | |
|---|----|
| Tabela 1. Solicitação de Informação por Assunto, Ceará, 2021 | 9 |
| Tabela 2. Resolubilidade das Solicitações de Informações, Ceará, 2021 | 12 |
| Tabela 3. Pesquisa de satisfação, Ceará, 2021 | 14 |

01 – Introdução

A Lei Estadual nº 15.175, Lei de Acesso à Informação – LAI, de 28 de junho de 2012, define as regras específicas a serem observadas pelos poderes e órgãos da Administração Pública do Estado do Ceará para a implementação do disposto na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso a informações.

O art. 8º da Lei Estadual nº 15.175/2012 determina que os órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual deverão instituir o Comitê Setorial de Acesso à Informação - CSAI - e que uma das atribuições desse comitê é monitorar a implementação do disposto na Lei de Acesso à Informação e apresentar, ao Comitê Gestor, relatórios periódicos sobre o seu cumprimento.

Na Secretaria das Cidades, o Comitê Setorial de Acesso à Informação foi instituído por meio da Portaria nº 292/2015, de 29 de outubro de 2015, publicada no Diário Oficial do Estado – DOE, de 13 de novembro de 2015. A última atualização da composição do CSAI foi publicada, no DOE, através da Portaria nº 298/2019, de 23 de outubro de 2019, publicada em 7 de novembro de 2019.

O Serviço de Informação ao Cidadão - SIC - atua no encaminhamento das demandas enviadas pelo cidadão presencialmente, por telefone, ou por meio da plataforma virtual Ceará Transparente (ceartransparente.ce.gov.br), objetivando atender ao cidadão com eficiência, eficácia e efetividade.

02 – Providências adotadas sobre as recomendações emanadas no Relatório de Gestão da Transparência 2021

Em 2021, houve as seguintes recomendações emanadas no Relatório de Gestão da Transparência do referido ano para o CSAI da Secretaria das Cidades:

Orientação 3) Aprimorar as respostas das solicitações de informação, no intuito de aumentar a satisfação dos usuários, considerando que o resultado em 2021 ficou abaixo da média estadual.

Informamos que, o CSAI da SCidades se empenha na satisfação dos usuários em relação às suas respectivas respostas solicitadas, apesar das diversas atribuições, tanto dos membros do CSAI quanto das áreas técnicas do órgão, e também de eventos ainda decorrentes da pandemia da Covid-19.

Vale ressaltar que há situações em que o cidadão não está satisfeito com a prestação de determinado serviço devido a fatores externos ao órgão, e não com a resposta informada.

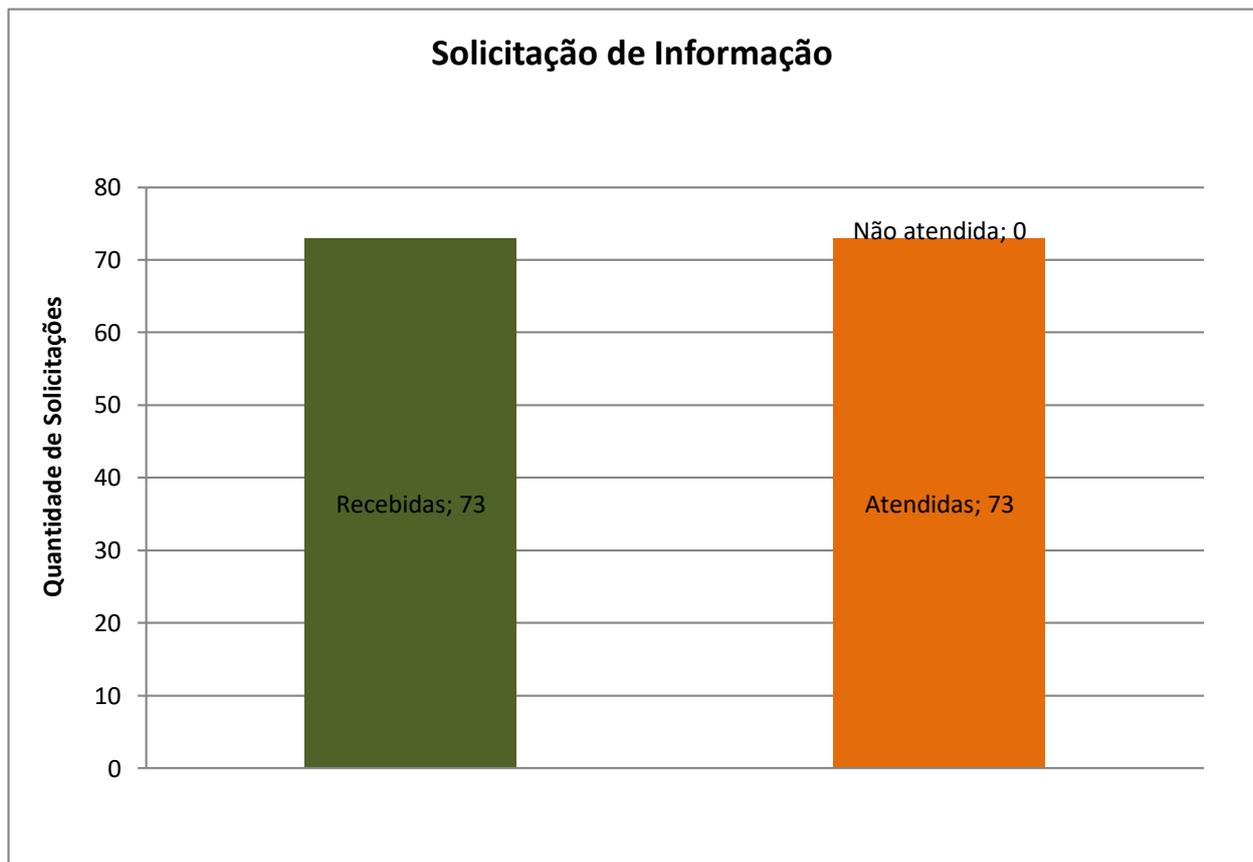
Orientação 4) Desenvolver medidas para dar cumprimento ao prazo legal de resposta às solicitações de informação.

Informamos que o CSAI, quando do encaminhamento da manifestação para a área técnica, reforça, junto aos colaboradores envolvidos, a importância do cumprimento do prazo legal de resposta às solicitações de informação.

03 - Análise das solicitações de informações do período

O CSAI da SCidades recebeu 73 solicitações de informações, em 2022, conforme a Plataforma “Ceará Transparente” (período de 1/1/22 a 31/12/22), sendo todas estas atendidas conforme gráfico abaixo:

Gráfico 1. Solicitação de Informação – Quantidade, Ceará, 2022



Fonte: Plataforma Ceará Transparente (período: 1/1/22 - 31/12/22)

03.1 - Assuntos mais recorrentes

Em 2022, estiveram entre os assuntos mais recorrentes, em relação a solicitações de informações, “Obras de Mobilidade e Requalificação Urbana”, com 22 manifestações, “Programa de Habitação de Interesse Social”, com 15

manifestações, e “Requalificação e Urbanização do Rio Maranguapinho – Projeto Rio Maranguapinho”, com 9 manifestações, conforme tabela abaixo:

Tabela 1. Solicitação de Informação por Assunto, Ceará, 2022

| Solicitação de Informação por Assunto | Total |
|---|-----------|
| OBRAS DE MOBILIDADE E REQUALIFICAÇÃO URBANA | 22 |
| PROGRAMA DE HABITAÇÃO DE INTERESSE SOCIAL | 15 |
| REQUALIFICAÇÃO E URBANIZAÇÃO DO RIO MARANGUAPINHO - PROJETO RIO MARANGUAPINHO | 9 |
| ABASTECIMENTO DE ÁGUA, ESGOTAMENTO SANITÁRIO E DRENAGEM URBANA (SANEAMENTO BÁSICO URBANO) | 7 |
| PROJETO FOGÕES ECOEFICIENTES | 4 |
| APOIO PARA DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL DOS MUNICÍPIOS | 4 |
| ABASTECIMENTO DE ÁGUA, ESGOTAMENTO SANITÁRIO E DRENAGEM URBANA (SANEAMENTO BÁSICO RURAL) | 2 |
| INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR | 2 |
| CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO | 2 |
| CORONAVÍRUS (COVID-19) | 1 |
| REQUALIFICAÇÃO E URBANIZAÇÃO DO RIO COCÓ – PROJETO RIO COCÓ | 1 |
| REQUALIFICAÇÃO E URBANIZAÇÃO DO RIO COCÓ – PROJETO DENDÊ | 1 |
| CONVÊNIOS E INSTRUMENTOS CONGÊNERES | 1 |
| INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO | 1 |
| EMPREGO/ESTÁGIO | 1 |
| Total | 73 |

Fonte: Plataforma Ceará Transparente (período: 1/1/22 - 31/12/22)

Em relação a “Obras de Mobilidade e Requalificação Urbana”, houve grande quantidade de manifestações, solicitando cópia de documentação de prestação de contas referentes a obras municipais.

No que se refere a “Programa de Habitação de Interesse Social”, muitas manifestações se referiram a orientações sobre o respectivo programa.

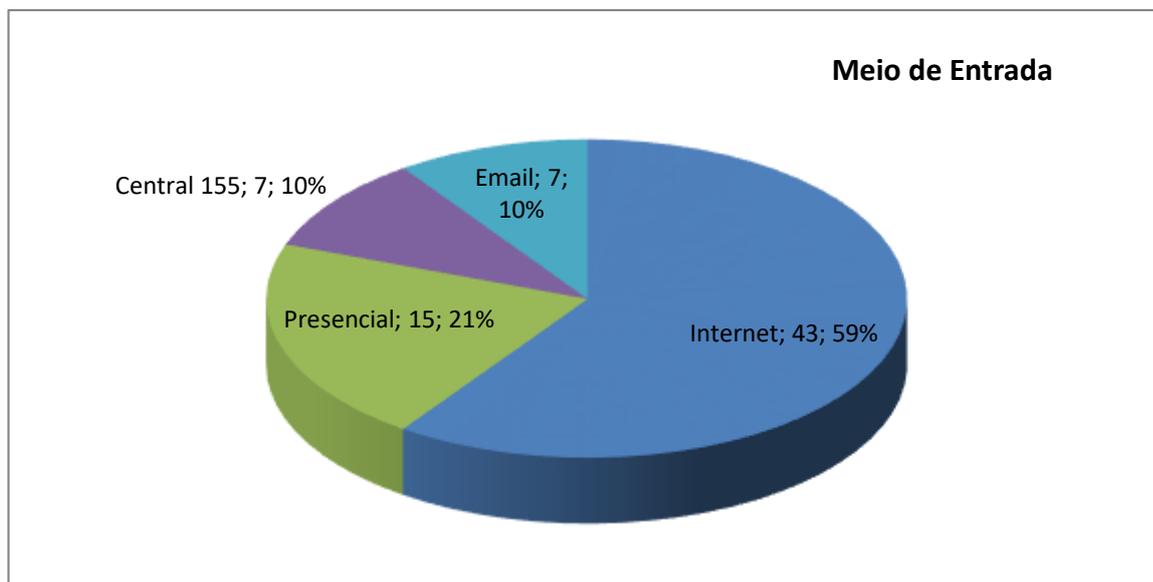
Já em relação ao assunto “Requalificação e Urbanização do Rio Maranguapinho – Projeto Rio Maranguapinho”, houve muitas solicitações de informações referentes a desapropriações e respectivas indenizações.

03.2 - Meios de entrada utilizados

Em relação ao meio de entrada, conforme a Plataforma “Ceará Transparente” (período de 1/1/22 a 31/12/22), foram registradas 43 manifestações pelo sistema disponível via internet, 15 presencialmente, 7 por meio da “Central 155” e 7 através de email.

No gráfico abaixo, pode-se visualizar melhor os meios de entrada para solicitação de informação:

Gráfico 2. Meio de Entrada de Solicitação de Informação, Ceará, 2022

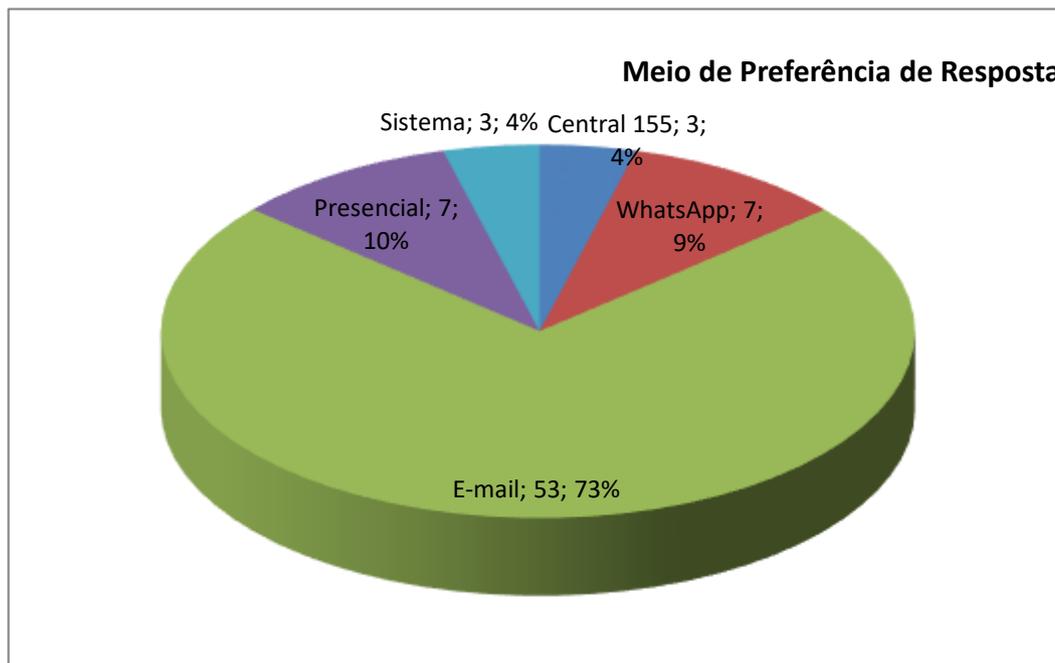


Fonte: Plataforma Ceará Transparente (período: 1/12/22 - 31/12/22)

03.3 - Meio de preferência de resposta

Em 2022, a preferência de resposta, conforme gráfico abaixo, foi por email (aproximadamente 73%), em seguida por meio presencial (cerca de 10%), por meio de WhatsApp (cerca de 10%), pela Central 155 (aproximadamente 4%), e através do sistema disponível via internet (em torno de 4%).

Gráfico 3. Meio de Preferência de Resposta de Solicitação de Informação, Ceará, 2022



Fonte: Plataforma Ceará Transparente (período: 1/1/22 - 31/12/22)

03.4 - Resolubilidade das demandas (respondidas no prazo, respondidas fora do prazo e não respondidas)

A resolubilidade das solicitações de informações da SCidades, em 2022, conforme a Plataforma “Ceará Transparente” (período de 1/1/22 a 31/12/22), foi a seguinte:

Tabela 2. Resolubilidade das Solicitações de Informações, Ceará, 2022

| Resolubilidade das Solicitações de Informações | Total |
|---|--------------|
| Solicitações Respondidas até 20 dias | 54 |
| Solicitações Respondidas com prazo prorrogado de 21 a 30 dias | 11 |
| Solicitações Respondidas sem prazo prorrogado de 21 a 30 dias | 1 |
| Solicitações Respondidas com mais de 30 dias | 7 |
| Total | 73 |

Fonte: Plataforma Ceará Transparente (período: 1/1/22 - 31/12/22)

O prazo para responder ao cidadão o pedido de informação solicitado, caso não seja possível concedê-lo de imediato, é de 20 (vinte) dias, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, segundo artigo 13, §1º e §2º, da Lei Estadual nº 15.175/2012.

O índice de resolubilidade da SCidades, em 2022, foi de 88% aproximadamente, pois, das 73 respostas encaminhadas pela Setorial, 54 solicitações foram respondidas em até 20 dias, e 11 foram respondidas, com prazo prorrogado, no período de 21 a 30 dias.

No entanto, 1 manifestação foi respondida, no período de 21 a 30 dias, sem prazo prorrogado, e 7 respostas foram encaminhadas pela Setorial com mais de 30 dias.

03.5 - Tempo médio de resposta das solicitações de informações

O tempo médio de resposta da SCidades, em relação às solicitações de informações, foi de, aproximadamente, 20 dias em 2022.

03.6 – Pesquisa de satisfação

No que diz respeito às pesquisas de satisfação registradas, em 2022, referentes às solicitações de informações destinadas à Secretaria das Cidades, a média da Setorial foi 3,29, em uma escala de 1 a 5, equivalendo a, aproximadamente, 66% em relação à satisfação do cidadão no atendimento prestado pelo órgão em pauta.

Tabela 3. Pesquisa de satisfação, Ceará, 2022

| Pesquisa de satisfação | |
|--|-------------|
| De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Informação nesse atendimento? | 3,43 |
| Com o tempo de retorno da resposta? | 2,86 |
| Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação? | 3,86 |
| Com a qualidade da resposta apresentada? | 3,00 |
| Média | 3,29 |

Fonte: Plataforma Ceará Transparente (período: 1/1/22 - 31/12/22)

03.7 – Solicitações de informações que demandaram recurso

No período em estudo, não houve recurso referente a solicitações de informações.

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

O fator de grande importância para a implementação da Lei Estadual nº. 15.175 de 2012 são as áreas técnicas, responsáveis pelo posicionamento acerca das solicitações de informações encaminhadas para a Setorial.

Observa-se, em 2022, que, apesar do volume de trabalho das áreas técnicas da SCidades e ainda da pandemia decorrente da Covid-19, intencionando um retorno mais breve, após enviar o pedido de informação a uma unidade orgânica, a servidora Responsável pelo SIC, geralmente, dirige-se à pessoa responsável pelo encaminhamento da resposta a ser fornecida ao cidadão, para informá-la da manifestação em pauta, dando ênfase ao prazo para resposta, explicitando a importância do atendimento tempestivo, bem como da qualidade do posicionamento.

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

A Lei de Acesso à Informação (LAI) trouxe um grande benefício para a população, pois, a partir da referida lei, passou a existir um controle maior pelo cidadão, dos atos administrativos executados pelos poderes e órgãos da administração pública, objetivando melhor funcionamento do serviço público.

Vale ressaltar que, apenas, os documentos classificados como sigilosos pelo CGAI não podem ser fornecidos para consulta.

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

O sítio institucional da Secretaria das Cidades, para fins de transparência ativa, no link “*Acesso à Informação*”, está em atualização constante, contendo o espaço “*Perguntas Frequentes*” a fim de facilitar a informação ao cidadão, e a relação de informações sigilosas referentes à SCidades.

A atualização dos referidos menus é realizada através das áreas técnicas, que repassam informações, sobre as atividades realizadas, para a Assessoria de Comunicação - Ascom, que disponibiliza tais informações na área central da página principal do sítio institucional da Secretaria das Cidades, com ilustração de fotos das obras, das audiências públicas, das entregas dos residenciais, das reuniões com outros órgãos, entre outras.

07 – Classificação de documentos

As informações classificadas como sigilosas da Secretaria das Cidades pelo CGAI, última atualização em 04/10/2016, são “*Processo para tomada de conta especial*”, “*Processo Administrativo de Sindicância*”, “*Termo de Referência*”, “*Editais*”, “*Orçamentos Elaborados na Secretaria*”, “*Relatório de Análises Técnicas e Financeiras da Unidade de Gerenciamento do Projeto Cidades do Ceará I e II*” e “*Documentação Relacionada à Fase Interna do Processo de Desapropriação*”.

As informações e os documentos acima citados necessitam de classificação com grau de sigilo para não ocorrer interferências e alterações que beneficiem um interesse particular em detrimento do interesse público.

08 – Considerações Finais

A Secretaria das Cidades, em relação à implementação e cumprimento da Lei Estadual 15.175/2012, apresenta constante preocupação em aperfeiçoar, através do Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI, a disponibilização das informações de competência do referido órgão, com exceção das classificadas como sigilosas, objetivando maior transparência de seus respectivos atos administrativos para que o cidadão possa exercer seu direito no que diz respeito ao controle social.

Tal aperfeiçoamento pode ser percebido pela atualização das informações, no sítio eletrônico da SCidades, melhorando o nível da transparência ativa do órgão em questão, e pela sensibilização contínua, através do CSAI, das áreas responsáveis pelas respostas a serem fornecidas ao cidadão, de maneira geral, melhorando, dessa forma, o nível da transparência passiva.

O CSAI da SCidades, objetivando maior efetividade no atendimento ao cidadão, também está em constante atualização, como, por exemplo, participação de membros desse comitê em Reuniões da Rede de Fomento ao Controle Social 2022.

Em novembro de 2022, a servidora Camila Elisa e Souza Ribeiro participou do XXV Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman, realizado na Assembleia Legislativa do Estado do Ceará

Especialmente, nesse período ainda de pandemia decorrente do novo coronavírus, o empenho da SCidades, acerca do Serviço de Informação ao Cidadão, é reiterado a fim de proporcionar respostas mais claras, concisas e objetivas às manifestações do cidadão.

Fortaleza, 10/3/23.

Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI

Nome: Carlos Edilson Araujo
Função: Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna das Cidades
(Representante do titular da Secretaria das Cidades)

Lilian Martins Nina Romcy (período de gestão: agosto de 2021 a dezembro de 2022)
Coordenadoria de Desenvolvimento Institucional e Planejamento

Rodrigo Damasceno Lins (período de gestão: junho de 2021 a maio de 2022)
Ouvidoria Setorial

Nome: Camila Elisa e Souza Ribeiro
Função: Responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão – SIC