

2024

RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA



**RELATÓRIO DE MONITORAMENTO DA IMPLEMENTAÇÃO E CUMPRIMENTO DA
LEI ESTADUAL Nº 15.175/2012**

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

Corpo Gestor do Órgão

Vilma Maria Freire dos Anjos

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE E MUDANÇA DO CLIMA

Karyna Leal Ramos

SECRETÁRIA EXECUTIVA DE PLANEJAMENTO GESTÃO INTERNA

João Cassimiro do Nascimento Neto
SECRETÁRIO EXECUTIVO

**COMITÊ SETORIAL DE ACESSO À INFORMAÇÃO
CSAI SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE E MUDANÇA DO CLIMA-SEMA**

Karyna Leal Ramos

Secretária Executiva de Planejamento Gestão Interna

Karine Fátima Barros de Oliveira

Assessora de Controle Interno e Ouvidoria

Sâmara Hélia de Sousa Amaral
Assessora de Comunicação

Emília Menezes Bezerra
Assessora Jurídica



WWW.CEARATRASPARENTE.CE.GOV.BR

1. INTRODUÇÃO

No Ceará, a Lei Estadual nº 15.175/2012 define regras específicas para a implementação do disposto na Lei Federal nº 12.527 e o Decreto nº 31.199/2013 dispõe sobre a organização e funcionamento dos comitês setoriais de acesso à informação e dos serviços de informações ao Cidadão do Poder Executivo do Estado do Ceará.

A Lei institui como princípio fundamental que o acesso à informação pública é a regra, e o sigilo somente a exceção. Para garantir o exercício pleno do direito de acesso previsto na Constituição Federal, a Lei define os mecanismos, prazos e procedimentos para a entrega das informações solicitadas à administração pública pelos cidadãos. A Lei igualmente determina que os órgãos e entidades públicas deverão divulgar um rol mínimo de informações proativamente por meio da Internet.

Na esfera do Estado, a informação é, verdadeiramente, um dever da administração pública e um direito consagrado do cidadão. De fato, no Estado Democrático de Direito, toda e qualquer atividade da Administração deve se submeter ao processo amplo de justificação e fundamentação perante a sociedade.

Os pedidos de acesso à informação são encaminhados ao Comitê Setorial de Acesso à Informação, da Secretaria do Meio Ambiente e Mudança do Clima - SEMA, pelo Sistema Eletrônico da plataforma Ceará Transparente.

O acesso à informação contribui para aumentar a eficiência do serviço público, diminuindo a corrupção e elevando a participação social. Conforme o texto legal, informação consiste em todos os “dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato”.

2. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS EM RAZÃO DAS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE TRANSPARÊNCIA DO ANO ANTERIOR

Decorrente das recomendações do Relatório de Gestão da Transparência 2023, destacamos as providências adotadas no intuito de melhorar o desempenho no tratamento das demandas durante o exercício de 2024.

ORIENTAÇÕES:

Orientação 2:

Providência adotada:

Treinamento e capacitação contínua da equipe: Realizamos treinamentos periódicos, focados na melhoria da comunicação e na agilidade nas respostas, com o objetivo de

garantir um atendimento mais eficiente e de qualidade. Reforçamos as práticas de coleta de feedback, o que nos possibilitou realizar ajustes rápidos e assertivos com base nas avaliações dos solicitantes.

Orientação 3:

Providência adotada:

Implementamos ações significativas para otimizar nosso processo de resposta, o que resultou em uma melhoria notável no prazo de atendimento. Conseguimos reduzir o tempo de resposta de 46 dias para 4 dias.

Para garantir que essa melhoria se mantenha e continue a evoluir, estamos: Revisando continuamente os processos internos para identificar áreas que podem ser aprimoradas.

Treinando nossa equipe regularmente para garantir que todos estejam atualizados quanto às melhores práticas e ao cumprimento das normas legais. Implementando ferramentas de automação e gestão de processos para tornar o fluxo de trabalho mais eficiente.

Monitorando e avaliando os prazos de resposta de forma constante, para garantir a melhoria contínua e identificar novas oportunidades de redução de tempo. Essas medidas não apenas garantem o cumprimento dos prazos legais, mas também buscam uma melhoria constante na qualidade e na agilidade do serviço prestado.

3. ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES DO PERÍODO

Total de solicitações no período: 76 com 100,00% de Resolubilidade.

3.1 Solicitações de acesso à informação por meio de entrada:

Das solicitações de acesso à informação dirigidas à SEMA, 73 foram encaminhadas pela internet, via sistema, ao CSAI; e 2 pelo telefone da Central 155 e 1 pelo Cidadão on-line.

Meio de entrada	Quantidade	Percentual
Internet	73	96,05%
Telefone 155	2	2,63%
Cidadão on-line - Chat	1	1,32%

4. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS:

Assunto	Quantidade	Percentual
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	28	36,84%
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	9	11,84%
EFETIVO DE PESSOAL DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES	8	10,53%
ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	6	7,89%
AÇÕES DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL	4	5,26%
POLÍTICAS PÚBLICAS E PROJETOS AMBIENTAIS	4	5,26%
ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCEIRIAS INSTITUCIONAIS	4	5,26%
RESÍDUOS SÓLIDOS	3	3,95%
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	2	2,63%
EDUCAÇÃO AMBIENTAL	2	2,63%
UNIDADES DE CONSERVAÇÃO - UCS	2	2,63%
PROCEDIMENTOS E ORIENTAÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO (SIC)	2	2,63%
ENDEREÇOS, TELEFONES E HORÁRIOS DE ATENDIMENTOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	1	1,32%
DIVULGAÇÃO DE EVENTOS NA INSTITUIÇÃO	1	1,32%

5. UNIDADES DEMANDADAS

Área interna	Total de respostas
[SEMA] ASJUR - ASSESSORIA JURÍDICA	2
[SEMA] OUV - OUVIDORIA	12
[SEMA] COBIO - COORDENADORIA DE BIODIVERSIDADE	26
[SEMA] COEAS - COORDENADORIA DE EDUCAÇÃO AMBIENTAL	2
[SEMA] COAF - COORDENADORIA ADMINISTRATIVA FINANCEIRA	5
[SEMA] CODES - COORDENARIA DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL	18
[SEMA] COANI - COORDENAÇÃO DE DEFESA ANIMAL	4
[SEMA] SEXEC PGI - SECRETÁRIO EXECUTIVO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA	1

6. TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA E RESOLUBILIDADE

Tempo médio de resposta: 4 dias.

Resolubilidade: 100%

7. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO COM A OUVIDORIA - PERÍODO DE: 01/01/2024 à 31/12/2024

Índice Geral de Satisfação	Resultado
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento (considere a atenção, compromisso e respeito do ouvidor e sua equipe)?	4,53
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	4,53
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). Você utilizou o canal: [used_input]	4,76
d. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada? (considere se a resposta atende aos questionamentos apresentados e se a ouvidoria justifica uma eventual impossibilidade de atendimento)	4,41
Média das Notas:	91,2%
Índice de Satisfação:	88,00%
Expectativa do Cidadão	Resultado
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,94
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,41
Índice de Expectativa:	11,93
Pesquisa de Satisfação	
Total de pesquisas de satisfação em Acesso à Informação	17

8. TRANSPARÊNCIA

Transparência Ativa	74
Transparência Passiva	2
TOTAL DE SOLICITAÇÕES	76

8.1. Transparência Ativa

Um percentual de 97,37% das solicitações de acesso à informação encontravam-se em transparência ativa. Dessa forma o cidadão foi orientado sobre como acessá-la por meio da internet, disponibilizando um passo a passo, além da indicação do link de acesso.

Em alguns casos, por haver canais específicos de atendimento efetivo para obtenção da informação solicitada, o interessado foi orientado a buscar a informação por intermédio desse canal ou procedimento, com a indicação das condições para sua utilização, sendo o pedido considerado atendido

8.2. Transparência Passiva

Em 2024, um percentual de 2,63% foi de informações classificadas como transparência passiva, quando o cidadão tem interesse em determinada informação e a requisita à Administração. A partir de pedidos reiterados de acesso à informação sobre temas específicos, efetuamos a indicação para disponibilização de informações na internet, colocando-as em transparência ativa, devido à compreensão de que aquelas seriam informações de grande interesse para a sociedade em geral.

9. DIFICULDADES NA IMPLEMENTAÇÃO DA LAI

Foi ainda necessária a substituição de membro do Comitê Setorial de Acesso à Informação, uma vez que um de seus componentes retirou-se dos quadros da instituição.

10. BENEFÍCIOS DA IMPLEMENTAÇÃO DA LAI

A implementação da Lei Estadual nº 15.175 de 2012 trouxe avanços significativos, com destaque para a melhoria nos seguintes aspectos:

Tempo de Resposta: Houve uma redução substancial no tempo necessário para responder às solicitações, garantindo maior agilidade no atendimento às demandas da população. **Qualidade na Avaliação:**

O processo de avaliação das solicitações tornou-se mais eficiente, com um aumento na precisão e na eficácia das análises realizadas, resultando em respostas mais completas e assertivas. **Resolução de Demandas:**

A resolubilidade das questões foi significativamente aprimorada, com um aumento na capacidade de solucionar as solicitações de forma rápida e eficaz, promovendo maior satisfação dos cidadãos. Essas melhorias refletem o impacto positivo da Lei, que contribuiu para um serviço público mais ágil, eficiente e transparente.

11. AÇÕES EMPREENDIDAS PELO ÓRGÃO OU ENTIDADE COM VISTAS A MELHORAR O PERFIL OU NÍVEL DA TRANSPARÊNCIA ATIVA, EM VIRTUDE DAS INFORMAÇÕES SOLICITADAS:

Parcerias e Iniciativas para Aperfeiçoamento da Transparência e Acesso à Informação: Parceria com as áreas administrativas e finalísticas: Estabelecemos uma colaboração contínua para garantir a atualização constante das informações disponibilizadas no site institucional da Secretaria, ampliando o acesso às informações pelos cidadãos.

Como resultado, observamos um aumento significativo no percentual de solicitações atendidas, com destaque para a indicação clara dos canais de transparência ativa. Colaboração com as Assessorias de Comunicação e Tecnologia (ASCOM e T.I.): Trabalhamos junto a essas áreas para aprimorar a apresentação visual do site, tornando-o mais intuitivo e facilitando o acesso às informações. Focamos na redução do número de cliques necessários para chegar à informação principal, proporcionando uma experiência mais ágil e eficiente para os usuários.

Compartilhamento de informações: A implementação de estratégias de comunicação e transparência favoreceu a melhoria no tempo médio de respostas ao cidadão, que, como resultado, foi reduzido novamente em 2024. Esse avanço contribui para um atendimento mais rápido e eficaz.

Boletim bimestral de Acesso à Informação: Utilizamos esse boletim para divulgar as principais informações a cada bimestre, promovendo maior transparência sobre os índices de acesso à informação, as solicitações mais frequentes e os assuntos de maior interesse dos cidadãos.

Além disso, o boletim permite o monitoramento contínuo dos critérios de avaliação, facilitando a elaboração rápida e precisa deste Relatório Anual. Atualização na Carta de Serviços: A inclusão das ações derivadas da Lei de Acesso à Informação (LAI) na Carta de Serviços visa proporcionar aos cidadãos um melhor entendimento sobre o sistema de acesso à informação, promovendo seu uso mais eficiente e eficaz.

12. CONSIDERAÇÕES FINAIS:

A Lei nº 12.527, de 2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI), regulamenta o direito de acesso à informação no âmbito da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

Conforme estabelece a Constituição Federal de 1988, todos têm o direito de receber dos órgãos públicos informações de interesse particular ou coletivo, sendo que algumas exceções são previstas para garantir a segurança da sociedade e do

Estado. Completando 14 anos desde sua sanção, a LAI trouxe avanços significativos, embora desafios e obstáculos ainda persistam para garantir a transparência dos dados públicos no Brasil.

O Direito de Acesso à Informação pode ser exercido por meio da transparência ativa e passiva. A própria LAI, juntamente com seu decreto regulamentador, impõe a obrigatoriedade da transparência ativa para os órgãos e entidades a ela vinculados.

Em 2024, a Secretaria do Meio Ambiente e Mudança do Clima (SEMA) destacou-se ao apresentar um aumento significativo no índice de satisfação de 88,00% de Transparência Ativa, especialmente em relação às solicitações de Acesso à Informação recebidas por meio do Ceará Transparente.

O índice de 100% de resolubilidade reflete o compromisso da Secretaria com a transparência e o cumprimento das obrigações legais, superando as dificuldades enfrentadas. Além disso, o tempo médio de resposta foi reduzido para 4 dias. Esses avanços se refletem diretamente na pesquisa de satisfação dos cidadãos, que atribuíram à SEMA a pontuação em suas avaliações.

Esses indicadores demonstram que a Secretaria fortalece sua legitimidade ao disponibilizar informações à sociedade, facilitando a atuação dos cidadãos, reduzindo custos e tempo, e aumentando a eficiência institucional. Tudo isso contribui para a melhoria da credibilidade da SEMA perante a população.

Fortaleza, 17 de março de 2025

Vilma Maria Freire dos Anjos
Secretária do Meio Ambiente e Mudança do Clima

Karine Fátima Barros de Oliveira
Assessora de Controle Interno e Ouvidoria