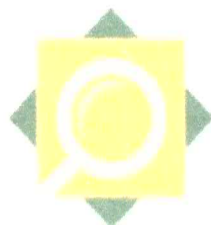




CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DO RECURSO HÍDRICO

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

Direção Superior

Secretário dos Recursos Hídricos

Francisco José Coelho Teixeira

Secretário Executivo dos Recursos Hídricos

Aderilo Antunes Alcântara Filho

Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna

Ramon Flávio Gomes Rodrigues

Coordenadora de Controle Interno e Ouvidoria

Germana de Mattos Brito Góes Giglio

Ouvidora Setorial

Goretti de Fátima Ximenes Nogueira

Ouvidora Substituta

Márcia Soares Caldas

01 - INTRODUÇÃO

A transparência reforça, impulsiona e melhora a democracia em todas as esferas públicas. É ela que permite que todos tenham consciência do que está dando certo ou não, e assim direciona o que cada um deve fazer para o bem comum. A democracia não sobrevive sem transparência e a transparência não existe sem democracia.

Assim, foi aprovada a Lei Federal nº 12.527/2011, sancionada em 18 de novembro de 2011, Lei de Acesso à Informação, destinada a regulamentar dispositivos da Constituição da República Federativa do Brasil que dispõem sobre o direito de acesso à informação e sua restrição.

De acordo com a Lei nº 15.175, de junho de 2012, que define as regras para implementação do dispositivo constante na Lei Federal nº 12.527, no âmbito da administração pública do Estado do Ceará, uma das providências decretadas foi a criação do Comitê Setorial de Acesso à Informação de cada órgão. O art. 29, item III, estabelece a elaboração do relatório estatístico como forma de monitoramento da aplicação da lei da administração pública.

Por sua vez, o Decreto nº 31.199, de 30 de abril de 2013, institui sobre a organização e funcionamento dos comitês setoriais e inclui no Anexo I o roteiro de relatório de monitoramento da implementação e cumprimento da lei estadual.

Portanto, o presente relatório descreve os registros que constam no sistema de ouvidoria “Ceará Transparente”, especificamente das informações solicitadas e direcionadas à Secretaria dos Recursos Hídricos no ano de 2022.

Vale ressaltar, ainda, que em 2022 o Comitê Setorial de Acesso à Informação participou dos encontros e reuniões da rede de fomento e controle social, promovidos pelo Comitê Gestor de Acesso à Informação da CGE.

02 - PROVIDÊNCIAS ADOTADAS SOBRE AS RECOMENDAÇÕES EMANADAS NO RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARENCIA 2021

Observando o item do Relatório de Gestão da Transparência 2021, as providências adotadas pela SRH no intuito de melhorar o desempenho no tratamento das demandas durante o exercício de 2022 foram:

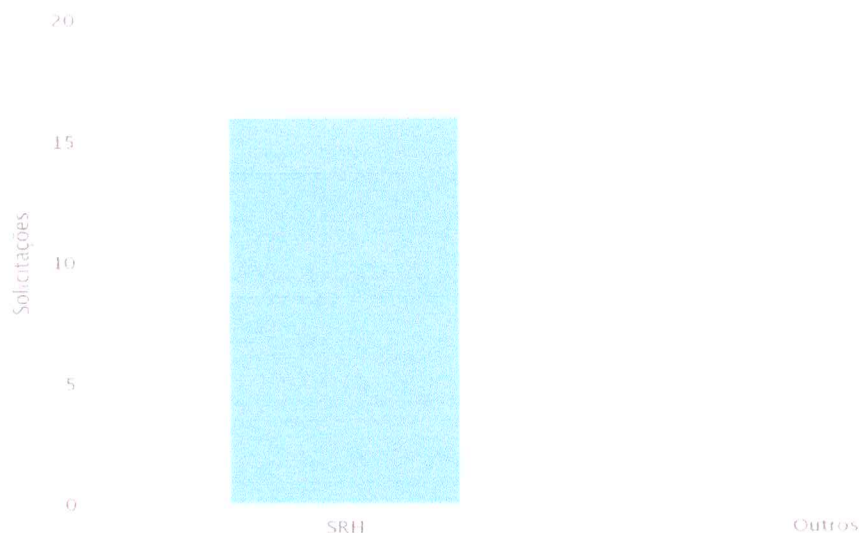
Orientação 05) Divulgar, em cumprimento ao Decreto Estadual nº 31.199/2013, à Lei nº 15.175/2012 e a Lei Federal nº 12.527/2011, no respectivo site institucional (incluindo os sites sob sua responsabilidade), a possibilidade de registro de solicitações de informação por meio eletrônico, a partir do próprio sítio institucional do órgão ou entidade, na página inicial ou no “Banner de Acesso à Informação”, disponibilizando link para a plataforma Ceará Transparente.

R) Foi disponibilizado o site institucional: <https://www.srh.ce.gov.br>, permitindo ao cidadão ter acesso ao link <https://www.srh.ce.gov.br/acesso-a-informacao/>



03 – ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES DO PERÍODO

Total de solicitações por órgão



Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente

Situação	Quantidade	Porcentagem
Em preenchimento	0	0,00%
Aguardando confirmação	0	0,00%
Aguardando encaminhamento	0	0,00%
Em atendimento - setorial	0	0,00%
Em atendimento - área interna	0	0,00%
Em validação - setorial	0	0,00%
Finalizado Parcialmente	0	0,00%
Finalizado	13	100,00%
Invalidado	0	0,00%
Em pedido de invalidação	0	0,00%
Em validação - sub-rede	0	0,00%
Em atendimento - sub-rede	0	0,00%

Total	13
-------	----

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente

Como se observa na planilha acima, todas as solicitações de informação de 2022 estão com o status de “finalizado”, tudo conforme Plataforma Ceará Transparente.

OK

dpf

3.1. Quantidade de Solicitações de Informações recebidas pela SRH, em 2022, atendidas, não atendidas e indeferidas.

Os dados utilizados na análise deste tópico foram extraídos da Plataforma Ceará Transparente, referentes ao período de 2022, da aba dados brutos e planilhas estatísticas a seguir.

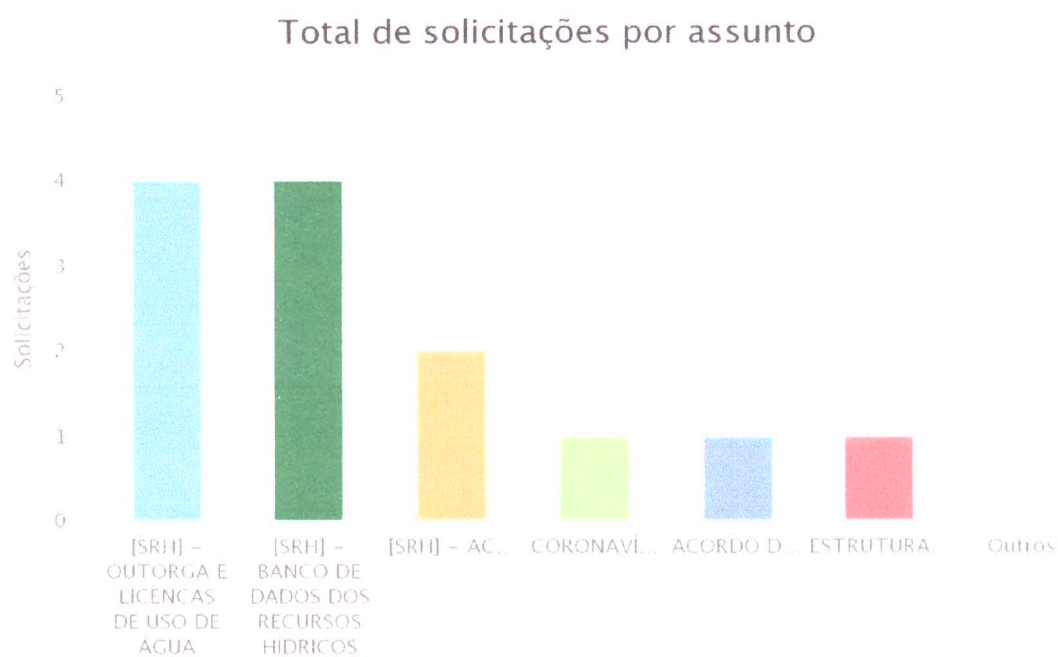
Período do Relatório: 01/01/2022 à 31/12/2022 23:59
Total Geral de Solicitações Pertinentes ao Poder Executivo Estadual: 14
Número de protocolos registrados pela central 155: 4
Número de protocolos registrados pela central e encaminhados aos CSAI: 1
Número de protocolos registrados pelo CSAI: 10
Protocolos finalizados pela central: 3
Protocolos finalizados pelo CSAI: 11
Solicitações reabertas: 2
Tempo médio para responder: 7 dias

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente

Durante o ano de 2022 a ASCOI da SRH, recebeu um total de 14 (quatorze) registros válidos de solicitação de informações, sendo 100% devidamente respondidas dentro do prazo previsto, numa média de 7 dias. Registre-se, ainda que 2 (duas) foram solicitações reabertas.



3.2. Assuntos mais recorrentes



Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente

Handwritten signatures in blue ink.

Relatório por assuntos

Assuntos mais demandados da Central 155

BANCO DE DADOS DOS RECURSOS HÍDRICOS

03 Assuntos mais demandados dos 15 órgãos que receberam mais demandas CSAI
--

SRH

OUTORGA E LICENÇAS DE USO DE ÁGUA: 4 BANCO DE DADOS DOS RECURSOS HÍDRICOS: 3 AÇÕES E PROGRAMAS DE COMBATE À SECA/ESTIAGEM: 2 ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE: 1 CORONAVÍRUS (COVID 19) : 1 ACORDO DE COOPERAÇÃO/ PARCERIAS INSTITUCIONAIS: 1

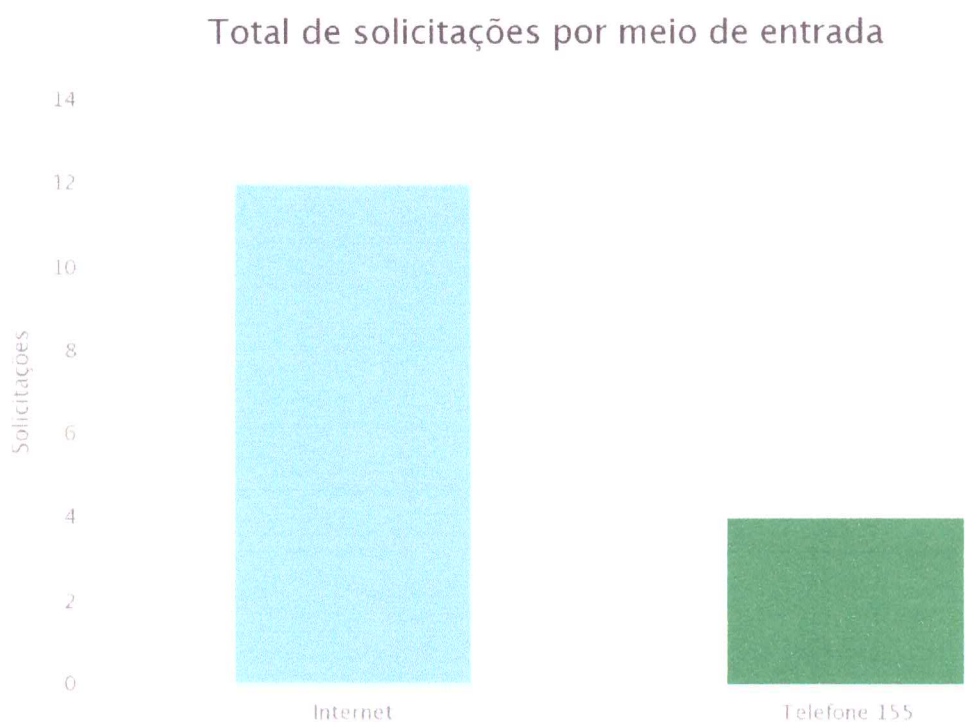
Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente

Observa-se que foram 16 solicitações de informação na SRH durante o ano 2022, distribuídas nos seguintes assuntos: Outorga e Licenças de Uso de Água foi tão solicitado quanto o Banco de Dados dos Recursos Hídricos, em seguida temos Coronavirus, Acordo de Parcerias e Estrutura e Funcionamento do Órgão.

Assunto	Quantidade	Porcentage
OUTORGA E LICENÇAS DE USO DE ÁGUA		30,77%
BANCO DE DADOS DOS RECURSOS HÍDRICOS		30,77%
AÇÕES E PROGRAMAS DE COMBATE À SECA/ESTIAGEM		15,38%
CORONAVÍRUS (COVID 19)		7,69%
ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCERIAS INSTITUCIONAIS		7,69%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE		7,69%

04 pm

3.3. Meios de entrada utilizados



Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente

Num total de 16 manifestações, a internet com 12 solicitações (75%) foi o meio de entrada mais utilizado, ficando o telefone 155, com 4 solicitações (25%), como segunda opção, conforme demonstrado no gráfico acima e na tabela a seguir:

Relatório por Meio de Entrada	QTD	Percent
Telefone	0	0,00%
Internet	12	92,31%
Presencial	0	0,00%
E-mail	0	0,00%
Facebook	0	0,00%
Carta	0	0,00%
Telefone 155	1	7,69%
Reclame Aqui	0	0,00%
consumidor.gov.br	0	0,00%
Instagram	0	0,00%
Governo Itinerante	0	0,00%
Caixa de sugestões	0	0,00%
Sistema Legado	0	0,00%
Twitter	0	0,00%
Ceará App	0	0,00%
Whatsapp	0	0,00%
Google Ferramentas	0	0,00%
Atendimento Virtual	0	0,00%
Cidadão on-line - Chat	0	0,00%
Cidadão on-line - Telegram	0	0,00%
Total	13	

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente



3.4. Meios de preferência de resposta

Relatório de Preferência de Resposta		
Sistema	6	46,15%
Telefone	0	0,00%
Carta	0	0,00%
E-mail	5	38,46%
Twitter	0	0,00%
Facebook	0	0,00%
Instagram	0	0,00%
Presencial	0	0,00%
Whatsapp	2	15,38%
Total	13	

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente

Durante o ano de 2022, as solicitações de informação preferiram como meio de resposta o próprio sistema, com 46,15%, em seguida, a preferência foi por e-mail com 38,46% e, por último, o whatsapp com 15,38%, tudo devidamente demonstrado.

3.5. Resolubilidade das demandas

Porcentagem de Solicitações Atendidas no Prazo	
Total de solicitações registradas	
Total de solicitações finalizadas	
Central + CSAI:	93,75%
Central:	18,75%
CSAI:	75,00%

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente

Das 16 demandas recebidas pela SRH, todas foram finalizadas dentro do prazo médio de 7 dias.



3.6. Tempo médio de resposta

Tempo Médio de Resposta		
Sistema	Média	Total
Central + CSAI	7 dias	
CSAI	10 dias	

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente

O tempo médio de resposta para as demandas da SRH foram de até 7 dias.



3.7. Pesquisa de satisfação

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO COM ACESSO A INFORMAÇÃO - PERÍODO 01/01/2022 à 31/12/2022	
--	--

Índice Geral de Satisfação	Resultado
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)?	4,5
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	4,5
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]	4,88
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)	4,5
Média das Notas:	4,6
Índice de Satisfação:	88,00%

Expectativa do Cidadão	Resultado
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do Serviço de Informação ao Cidadão era:	4,75
Agora você avalia que o serviço realizado pelo Serviço de Informação ao Cidadão foi:	4,63
Índice de Expectativa:	-2,53%

Total de pesquisas de satisfação em Acesso à Informação	
--	--

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente

Aqui se observa que a pesquisa de satisfação respondida pelos usuários na Plataforma Ceará Transparente relacionada ao atendimento, tempo de resposta e o canal utilizado para registro da solicitação apresentou uma média de satisfação de 88,00%, no exercício de 2022.



04 – DIFICULDADES PARA IMPLEMENTAR A LEI Nº 15.175 DE 2012

A principal dificuldade enfrentada pela ASCOI tem sido o número reduzido de servidores em seu quadro, o que impossibilita disseminar as políticas e ações de natureza preventiva ou de detecção para diminuir os riscos e alcançar os objetivos desta Pasta.

Essa situação vem sendo apontada há anos, inclusive com vários processos de solicitação de concurso público tramitando na SEPLAG, e nenhuma providência é tomada.

Mesmo assim, a ASCOI tem buscado atender o cidadão num menor espaço de tempo, de forma ágil e satisfatória, dentro do princípio de que o acesso à informação pública é a regra e o sigilo a exceção.

05 – BENEFÍCIOS PERCEBIDOS PELA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI Nº 15.175 DE 2012

Mesmo com toda a dificuldade e carencia de servidores, podemos citar alguns dos benefícios advindos da aplicação da Lei Estadual de Acesso à Informação, Lei nº 15.175/2012, a seguir:

- Maior conhecimento por parte do cidadão de seu direito de obter informações;
- Participação da sociedade, por meio da qual é possível aperfeiçoar a transparência do Estado;
- Maior conscientização do público interno do órgão quanto da importância do atendimento ao cidadão em oferecer respostas às solicitações de informação no prazo devido.



06 – AÇÕES EMPREENDIDAS PELA SRH COM VISTAS A MELHORAR O PERFIL DA TRANSPARÊNCIA ATIVA, EM VIRTUDE DAS INFORMAÇÕES SOLICITADAS

As principais ações empreendidas pela SRH durante o ano de 2022 foram:

- Atualização periódica da Carta de Serviço referente as ações decorrentes da LAI, visando a informação aos cidadãos e proporcionando-lhes melhor uso do sistema de acesso à informação;
- Elaboração do Relatório Trimestral da ASCOI;
- Publicação do Código de Ética da SRH;
- Participação de cursos de capacitação e palestras por parte de seus servidores;
- Atualização constante do site institucional da SRH;
- Reuniões do Comitê de Integridade da SRH;
- Reuniões da Comissão Setorial de Ética Pública;
- Participação do Programa de Integridade da SRH;
- Publicação na intranet do Código de Ética da SRH;
- Maior comprometimento das Coordenadorias para com o Sistema de Informação da SRH.



07 – CLASSIFICAÇÕES DE DOCUMENTOS

Relação de Informações Sigilosas

Em atendimento ao disposto no art. 29 da Lei 15.175 de 28 de junho de 2012, o Comitê Setorial da SRH, apresenta o rol de documentos classificados com grau de sigilo e rol de informações desclassificadas:

Informações Classificadas

AUTORIDADE CLASSIFICADORA: Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI

TÍTULO	GRAU DE SIGILO PROPOSTO
PROJETO DE ENGENHARIA	Reservada por 5 anos ou até a publicação em Diário Oficial, conforme deliberação da 6ª Reunião 27/12/2013, fundamentada no Art. 3º, Lei nº 8.666/1993 e Art. 22º, inciso VI, da Lei nº 15.175/2012.
EDITAL DE LICITAÇÃO DE OBRAS E SERVIÇOS	Reservada por 5 anos ou até a publicação em Diário Oficial, conforme deliberação da 6ª Reunião 27/12/2013, fundamentada no Art. 3º, Lei nº 8.666/1993 e Art. 22º, inciso VI, da Lei nº 15.175/2012.

Informações Desclassificadas:

Não há registro de informações desclassificadas até a presente data.

Comitê Setorial de Acesso à Informação

Conforme Portaria nº 339/2019, publicada no DOE em 28 de março de 2019.



08 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

A **transparência** na administração **pública** é um conjunto de metodologias que obrigam todas as entidades públicas a prestar contas com a população, utilizando a internet como meio principal, divulgando as ações do governo em relação ao uso da verba, às atitudes políticas e de planejamento.

Nesse sentido, a SRH tem incentivado a ética e transparência na conduta de seus servidores a fim de contribuir para aumentar a eficiência do poder público, diminuir a corrupção e elevar a participação social.

O presente relatório tem como objetivo contribuir para a gestão transparente da informação por meio de análises, identificação de dificuldades, sugestões e promoção de ações com vistas a melhor atender a população e promover a oferta, a gestão e a preservação dos recursos hídricos de forma participativa e descentralizada, contribuindo para o desenvolvimento sustentável do Estado do Ceará.

Fortaleza, 07 de fevereiro de 2023.

Comitê Setorial de Acesso à Informação - CSAI

Ramon Flávio Gomes Rodrigues

Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna

Contato 3101-4024

E-mail: ramon.rodrigues@srh.ce.gov.br

Fernando Antônio Costa Pereira

Coordenador de Tecnologia da Informação e Comunicação

Contato: 3101-4011

E-mail: fernando.pereira@srh.ce.gov.br

Goretti de Fátima Ximenes

Ouvidor Setorial

Contato: 3101-4044

E-mail: goretti.ximenes@srh.ce.gov.br



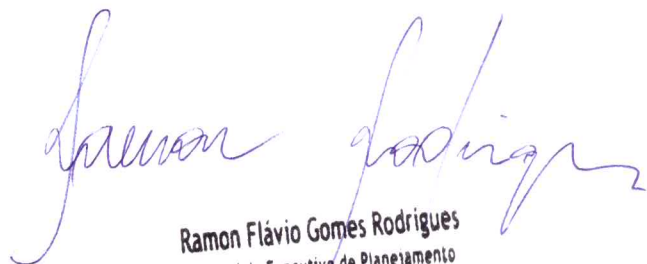


Germana de Mattos Brito Góes Giglio

Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

Contato: 3101-4044

E-mail: germana.goes@srh.ce.gov.br



Ramon Flávio Gomes Rodrigues
Secretário Executivo de Planejamento
e Gestão Interna dos Recursos Hídricos