

EGP - 2023

Relatório de Gestão da Transparência

Informar quantitativo de solicitações de informações recebidas, atendidas, não atendidas e indeferidas:

Situação	Quantidade	Percentual
Finalizado	8	100,00%

Classificação da Resposta	Quantidade	Percentual
Atendido (transparência ativa)	4	50,00%
Atendido (transparência passiva)	2	25,00%
Atendido (informação pessoal)	2	25,00%

Informar e discorrer análise sobre os assuntos mais recorrentes:

Assunto	Quantidade	Percentual
CURSOS DE CAPACITAÇÃO/FORMAÇÃO CONTINUADA	3	37,50%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	1	12,50%
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	1	12,50%
SERVIDOR ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDIMENTO)	1	12,50%
SISTEMAS INSTITUCIONAIS E APLICATIVOS	1	12,50%
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	1	12,50%

Informar e discorrer análise sobre os meios de entrada utilizados:

Meio de entrada	Quantidade	Percentual
Internet	8	100,00%

Informar e discorrer análise sobre o meio de preferência de resposta:

Preferência de resposta	Quantidade	Percentual
E-mail	5	62,50%
Whatsapp	2	25,00%
Sistema	1	12,50%

Informar e discorrer análise sobre a resolubilidade das demandas (respondidas no prazo, respondidas fora do prazo e não respondidas):

Quantidade	Percentual
8	50.0%

Informar e discorrer análise sobre o tempo médio de resposta:

Sistema	Média	Total
Central + CSAI	19 dias	10
CSAI	24 dias	8

Informar e discorrer análise sobre a pesquisa de satisfação:

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)?	0
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	0
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]	0
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)	0
Média das Notas:	0,0
Índice de Satisfação:	0,00%
Expectativa do Cidadão	Resultado
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do Serviço de Informação ao Cidadão era:	0
Agora você avalia que o serviço realizado pelo Serviço de Informação ao Cidadão foi:	0
Índice de Expectativa:	0,00%
Pesquisa de Satisfação	Resultado
Total de pesquisas de satisfação em Acesso à Informação	0

Providências adotadas sobre as recomendações emanadas no Relatório de Gestão da Transparência anterior:

As providências adotadas seguem as recomendações apresentadas no Relatório de Gestão da Transparência 2022, no intuito de aperfeiçoar os procedimentos necessários ao correto cumprimento recomendado neste documento. Comunicamos que referente às orientações 3 (fl. 49), sobre o desenvolvimento de medidas para dar cumprimento ao prazo legal de resposta às solicitações de informação e o aprimoramento das respostas das solicitações de informação, no intuito de aumentar a satisfação dos usuários, considerando que os resultados em 2022, de 93,59% e 84% respectivamente, a EGPCF ficou abaixo da média estadual. Conforme reconhecido pela CGE, tanto a resolubilidade das solicitações quanto a satisfação dos usuários desta EGPCF ficaram abaixo da média estadual em 2022, o que demanda ações corretivas imediatas para melhoria dos serviços. Assim sendo, a EGPCF tomou as medidas necessárias para ajustar nossos processos internos e garantir o atendimento aos prazos legais estabelecidos, bem como para aprimorar as respostas às solicitações de informação visando aumentar a satisfação dos usuários. A EGPCF está ciente da importância de seguir as orientações dos órgãos superiores e assegurar o cumprimento das normativas vigentes, além de garantir a satisfação dos usuários com os serviços prestados. Reiteramos nosso compromisso em colaborar para o contínuo aprimoramento dos serviços prestados por nosso órgão.

Dificuldades para implementação da Lei Estadual N.º 15.175 de 2012:

O Comitê Setorial de Acesso à Informação desta EGPCF, não vislumbrou nenhuma dificuldade em relação à implementação da referida Lei no ano de 2023. A EGPCF dispõe de atendimento telefônico, eletrônico e presencial. Logo, toda e qualquer tipo de manifestação ou solicitação de informação, mesmo que não realizada por meio do Ceará Transparente, é devidamente atendida através dos números disponibilizados no site da EGPCF, bem como através de e-mail institucional. Acrescido a todos esses canais de comunicação disponibilizados acima, mencionamos a Portaria N.º 163/2023, publicada em 21 de dezembro de 2023 no Diário Oficial do Estado, que institui a Política de Segurança da Informação e Comunicação da Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará. Considerando que as informações são ativos essenciais para a execução da missão Institucional da EGPCF e, como quaisquer outros ativos importantes, necessitam ser adequadamente protegidas. Considerando que as organizações, seus sistemas de informação e redes de computadores estão expostos a diversos tipos de ameaças à segurança da informação e comunicação, incluindo fraudes eletrônicas, espionagem, sabotagem, vandalismo, incêndio e inundação. Considerando que danos causados por código malicioso e hackers estão se tornando cada vez mais comuns, mais ambiciosos e incrivelmente mais sofisticados. Podemos concluir que a disseminação da cultura do acesso à informação, pela Escola de Gestão Pública foi satisfatória, disponibilizando todos os meios de contatos possíveis e regulamentando através de Portaria uma Política de Segurança da Informação própria. Com isso, o Comitê não acha necessário

recomendar nenhuma medida que seja considerada indispensável à implementação ou ao aperfeiçoamento das normas e procedimentos necessários ao correto cumprimento do disposto da LAI, estando garantida a integridade, confidencialidade e disponibilidade das informações trafegadas em meio tecnológico sob gestão da EGPCE.

Benefícios percebidos pela implementação da Lei Estadual N.º 15.175 de 2012:

A principal melhoria teve um impacto significativo na gestão institucional, destacando-se a ênfase na disponibilização de informações relevantes no site do órgão, em resposta às solicitações mais comuns dos cidadãos. Dentre essas melhorias, destaca-se a publicação regular e atualizada da programação mensal de cursos, palestras, campanhas, parcerias, entre outras atividades. Essa iniciativa visa garantir o cumprimento eficiente das normas relacionadas ao acesso à informação, alinhando-se aos objetivos estabelecidos pela Lei Estadual.

Ações empreendidas pelo Órgão ou Entidade com vistas a melhorar o perfil ou nível da transparência ativa, em virtude das informações solicitadas:

Informamos que esta EGPCE é consciente da importância da transparência na administração pública e do direito dos cidadãos à informação, temos trabalhado ativamente para fortalecer nossos mecanismos de divulgação proativa de dados e documentos de interesse público. Dentre as medidas adotadas, destacamos:

1. Ampliação do Site Institucional:

Realizamos uma revisão completa do nosso portal online, tornando-o mais acessível, intuitivo e abrangente. Agora, os cidadãos podem facilmente encontrar e acessar uma variedade de informações sobre as principais atividades, gastos, contratos, acordos de cooperação, e outros dados relevantes.

2. Atualização Regular de Dados:

Estabelecemos um cronograma regular de atualização dos dados disponibilizados em nosso portal, garantindo que as informações estejam sempre atualizadas e em conformidade com as melhores práticas de transparência.

3. Divulgação de Relatórios e Documentos:

Implementamos a divulgação regular de relatórios de gestão, prestações de contas e outros documentos relevantes, proporcionando uma visão mais completa das atividades desenvolvidas pelo órgão.

4. Fortalecimento da Ouvidoria:

Reforçamos o papel da Ouvidoria como canal de comunicação direta entre a sociedade e o órgão, facilitando o recebimento de sugestões, críticas e demandas dos servidores e sociedade civil, relacionadas à transparência e acesso à informação.

5. Capacitação Interna:

Promovemos capacitações internas para os servidores e sociedade civil, sobre a importância da transparência ativa e os procedimentos necessários para garantir a efetiva divulgação de informações de interesse público. Estas são apenas algumas das iniciativas que temos adotado para promover uma maior transparência ativa em nosso

órgão. Reconhecemos que ainda há muito a ser feito, mas estamos comprometidos em continuar avançando nesse importante aspecto da gestão pública.

Classificações de documentos:

O Comitê Setorial de Acesso à Informação da EGPCE realizou reunião, com todos os membros presentes, para revisar e analisar as informações processadas e produzidas no âmbito da EGPCE, considerando os diversos graus de sigilo previstos legalmente. Após a análise, o Comitê Setorial concluiu que não havia informações que se enquadraram na classificação dos incisos do Art. 22 da Lei Estadual N.º 15.175, de 28 de junho de 2012. Identificou-se apenas informações pessoais de servidores, docentes, discentes e outros colaboradores como sigilosas, conforme o Art. 30, com seus parágrafos e incisos, da mesma Lei. Atualmente, com a atualização da Ouvidoria Setorial da EGPCE e conseqüentemente dos integrantes do Comitê Setorial, aliada à virtualização de processos, com o SUITE, e considerando a nova Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, a EGPCE fortaleceu seu zelo e responsabilidade com o não compartilhamento de dados sensíveis. Com isso, o Comitê Setorial de Acesso à Informação - CSAI, realizou e planejou manter a realização de reunião de forma regular, para reavaliação de possíveis informações sigilosas, visando a devida proteção de dados e o cumprimento da LAI.

Considerações finais:

O Relatório de Monitoramento da Implementação e Cumprimento da Lei Estadual N.º 15.175/2012, elaborado pela Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará, referente ao período de 1º de Janeiro a 31 de dezembro de 2023, destacou um expressivo volume de manifestações que evidenciam a satisfação dos cidadãos com os serviços oferecidos pela instituição. Diante desses resultados positivos, para o ano de 2024, reiteramos nosso compromisso em aprimorar ainda mais a qualidade do atendimento aos cidadãos e dos serviços prestados pela instituição. Estamos empenhados em continuar aprimorando nossos processos e buscando formas de proporcionar uma experiência ainda mais satisfatória aos usuários dos nossos serviços.

Finalizado por:

Virgínia Xerez Martins Brasil

Responsável pelo SIC/EGPCE

De acordo,

Dulce Ane Pitombeira de Lucena Capistrano

Diretora da Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará - EGPCE