Relatório de Gestão da Transparência

2015

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ
Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado

GOVERNADOR
Camilo Sobreira de Santana

SECRETÁRIO DE ESTADO CHEFE DA CONTROLADORIA E OUVIDORA GERAL
José Flávio Barbosa Jucá de Araújo

SECRETÁRIO ADJUNTO DA CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL
Antônio Marconi Lemos da Silva

SECRETÁRIO EXECUTIVO
Paulo Roberto de Carvalho Nunes

COORDENADORA DA ASSESSORIA DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL
Denise Andrade Araújo

COORDENADOR DA ASSESSORIA JURÍDICA
Fábio Marcelo Matos de Lima

COORDENADORA DA ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO
Flávia Salcedo Coutinho

COORDENADOR DE AÇÕES ESTRATÉGICAS
Marcelo de Sousa Monteiro

COORDENADORA DE CONTROLE INTERNO PREVENTIVO
Kelly Cristina de Oliveira Barbosa

COORDENADOR DE AUDITORIA INTERNA
George Dantas Nunes

COORDENADOR DE FOMENTO AO CONTROLE SOCIAL
Ítalo José Brígido Coelho

COORDENADOR ADMINISTRATIVO-FINANCEIRO
Agláio Soares Gomes

COORDENADOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
Carlos Jorge Freitas

MISSÃO INSTITUCIONAL
Assegurar a adequada aplicação dos recursos públicos, contribuindo para uma gestão ética e transparente e para oferta dos serviços públicos com qualidade.

EQUIPE TÉCNICA

ÍTALO JOSÉ BRÍGIDO COELHO
Coordenador de Fomento ao Controle Social - CFOCS

TIAGO PEIXOTO FELICIANO
Articulador da CFOCS

LARISSE MARIA FERREIRA MOREIRA
Orientadora da Célula de Acesso à Informação – CEAIN/CFOCS

MICHELLI GASPAR HITZSCHKY FERNANDES
Assessora Técnica da CEAIN

NELSO JOSÉ FIGUEIREDO DA COSTA
HÉLIO FEITOSA ALVES JÚNIOR
Colaboradores da CEAIN

MARCOS HENRIQUE DE CARVALHO ALMEIDA
Orientador da Célula de Transparência e Ética – CELTE/CFOCS

MARCELLA BARREIRA ARGOLO RUCHET
Assessora Técnica da CELTE

JOSÉ AUGUSTO DE LIMA
Colaborador da CELTE

ANTÔNIA ZENEIDE NASCIMENTO ARAÚJO
Articuladora da Central de Atendimento 155/CFOCS

LÍVIA CRISÓSTOMO TOBIAS DE SOUSA
VALDÉZIA MARIA LEAL COSTA
Supervisoras de Telemarketing e Atendimento – Central 155

FRANCISCA SOARES DA SILVA
FRANCISCO CLEBER FERNANDES SILVA
FRANCISCO JOSÉ LOPES NUNES
JUCELINO ALVES DA SILVA
LUIZ EDEVALDO FERREIRA OLIVEIRA
MAERVI SINY CORDEIRO KARAN AGUIAR
MARIA ALVERLÂNIA VIEIRA CHAVES
MARIA DAYANE ALMEIDA ALVES
MARIA LUCILENE FREITAS BRASIL
MARIA VANDERLINE FREITAS ALMEIDA
MICHELLE SILVA CARVALHO
MÍDIÃ CARNEIRO DE LIMA
PAULO PEREIRA SOUZA JUNIOR
ROBERTA HONORATO DE ABREU ALMEIDA
Teleatendentes da Central 155

REDE DE ACESSO À INFORMAÇÃO
Responsáveis pelo Serviço de Informação ao Cidadão dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual

ACADEMIA ESTADUAL DE SEGURANÇA PÚBLICA DO CEARÁ - AESP
Francisca Adeirla Freitas da Silva

AGÊNCIA DE DEFESA AGROPECUÁRIA DO ESTADO DO CEARA - ADAGRI
Marcos José Alves de Barros Monteiro

AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DO ESTADO DO CEARÁ - ADECE
Pedro Arruda

AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS E DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ - ARCE
Alexandre Jorge de Oliveira Triandópolis

CASA CIVIL
Sabrine Gondim Lima

CASA MILITAR - CM
Capitã PM Lorena Lúcia Araujo Vasconcelos

CENTRAL DE ABASTECIMENTO DO CEARÁ S/A - CEASA
Antonio Odalio Girao de Almeida

CENTRO DE EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA - CED
Dayanna Karla C. Rodrigues (Ouvidora)

COMPANHIA ADMINISTRADORA DA ZONA DE PROCESSAMENTO E EXPORTAÇÃO DE PECÉM S/A - ZPE
Felipe Barros Leal Rocha

COMPANHIA CEARENSE TRANSPORTES METROPOLITANOS - METROFOR
Raimundo Rodrigues de Oliveira Júnior

COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DO CEARÁ - CAGECE
Jucilene Maria Paulo

COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DO CEARÁ - CODECE
Maurício Aquino Duarte

COMPANHIA DE GÁS DO CEARÁ - CEGÁS
Carlos Eugênio Rios Fernandes

COMPANHIA DE GESTÃO DOS RECURSOS HÍDRICOS - COGERH
Rejane Ferreira Gomes Viana

COMPANHIA DE INTEGRAÇÃO PORTUÁRIA DO CEARÁ - CEARÁPORTOS
Helder Jannotti Müller

CONSELHO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO DO CEARÁ - CEE
Francisca Vieira Cavalcante Moraes

CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO - CGE
Tiago Peixoto Feliciano

CONTROLADORIA GERAL DE DISCIPLINA - CGD
Reny Sales Rocha Filgueira

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO ESTADO DO CEARÁ - CBMCE
Ten QOBM Samila de Sousa Ribeiro

DEPARTAMENTO DE ARQUITETURA E ENGENHARIA - DAE
Lya de Araujo Braga Scipião

DEPARTAMENTO ESTADUAL DE RODOVIAS - DER
Luciano Botelho Ponte

DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN
Liana Oliveira Mena Barreto

EMPRESA DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA E EXTENSÃO RURAL - EMATERCE
Marcos Antônio Paulino Dias

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ - ETICE
Raimundo Osman Lima

ESCOLA DE GESTÃO PÚBLICA -EGP
Virginia Xerez Martins Brasil

ESCOLA DE SAÚDE PÚBLICA DO CEARÁ - ESP
Lara Andrade da Costa e Silva

FUNDAÇÃO CEARENSE DE APOIO AO DESENVOLVIMENTO CIENTÍFICO E TECNOLÓGICO - FUNCAP
Rafael Ayala Rocha Perote

FUNDAÇÃO CEARENSE DE METEREOLOGIA E RECURSOS HÍDRICOS - FUNCEME
Adriana Maria Rebouças do Nascimento

FUNDAÇÃO DE TELEDUCAÇÃO DO CEARÁ - FUNTELC
Maria Lucélia de Andrade Pinheiro

FUNDAÇÃO NÚCLEO DE TECNOLOGIA INDUSTRIAL DO CEARÁ - NUTEC
Ana Ruth Furtado Gurgel

FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CEARÁ - UECE
Maria Zeudimar Pinheiro

FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE REGIONAL DO CARIRI - URCA
Francisco Alexsandro Sousa Santos

FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE ESTADUAL VALE DO ACARAÚ - UVA
Maria Hortência Alves de Oliveira

GABINETE DO GOVERNADOR - GABGOV
Maria Nagilane Soares da Silva

GABINETE DO VICE GOVERNADOR - GABVICE
Rosália Maria Cavalcante Mota Jatai Castelo

INSTITUTO DO DESENVOLVIMENTO AGRÁRIO DO CEARÁ - IDACE
Francisco de Assis Mesquita Almeida

INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL DAS CIDADES - IDECI
Luiz Lacerda Sousa Cruz

INSTITUTO DE PESQUISA E ESTRATÉGIA ECONÔMICA DO CEARÁ - IPECE
Mário César Alves de Aragão

INSTITUTO DE SAÚDE DOS SERVIDORES DO ESTADO DO CEARÁ - ISSEC
Katia Colares Furtado Maia

JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DO CEARÁ - JUCEC
Claúdio Monteiro

PERÍCIA FORENSE DO ESTADO DO CEARÁ - PEFOCE
Vanuza Bento Peixoto

POLÍCIA CIVIL - PC
Geraldo Wilson Monteiro Nóbrega

POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ - PMCE
Ten Cel PM Jesus Andrade Mendonça

PROCURADORIA GERAL DO ESTADO - PGE
Josane Botelho Vieira Wirtzbiki

SECRETARIA DA AGRICULTURA, PESCA E AQÜICULTURA - SEAPA
Mauricio Fontenele de Oliveira

SECRETARIA DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E EDUCAÇÃO SUPERIOR DO ESTADO DO CEARÁ - SECITECE
Maria Djânia Silva Mendes (Ouvidora)

SECRETARIA DA CULTURA - SECULT
Fátima Eliacir Alves de Andrade

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO - SEDUC
Laene Vieira de Menezes

SECRETARIA DA FAZENDA - SEFAZ
Raimundo Glison Pinheiro de Oliveira

SECRETARIA DA INFRAESTRUTURA - SEINFRA
José Osmar Mourão

SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA - SEJUS
Lúcia Maria Bertini

SECRETARIA DA SAÚDE - SESA
Maria de Fátima de Freitas Meneses Gurgel

SECRETARIA DAS CIDADES - SCIDADES
Jackeline Oliviera Nobre Recamonde

SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL - SSPDS
Cileia Maria do Nascimento

SECRETARIA DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS - SRI
Poliana Souza de Oliveira

SECRETARIA DO DESENVOLVIMENTO AGRÁRIO - SDA
Francisco Antônio Siqueira Campos

SECRETARIA DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO - SDE
Erlanda Maria Lopes da Silva

SECRETARIA DO ESPORTE - SESPORTE
Sonia Albuquerque Braga

SECRETARIA ESTADUAL DO MEIO AMBIENTE - SEMA
Elizabeth Rebouças de Albuquerque

SECRETARIA DO PLANEJAMENTO E GESTÃO - SEPLAG
Luiz Pedro Bezerra Neto

SECRETARIA DOS RECURSOS HÍDRICOS - SRH
Silvana Martins Rodrigues Dourado

SECRETARIA DO TRABALHO E DESENVOLVIMENTO SOCIAL - STDS
Maria Edny Rodrigues da Silva

SECRETARIA DO TURISMO - SETUR
Giovanni de Castro Pacheco

SECRETARIA ESPECIAL DE POLÍTICAS SOBRE DROGAS - SPD
Aline Bezerra Oliveira Lima

SUPERINTENDÊNCIA DE OBRAS HIDRÁULICAS - SOHIDRA
Raimunda Helena de Lima Menezes

SUPERINTENDÊNCIA ESTADUAL DO MEIO AMBIENTE - SEMACE
Paulo Roberto Queiroz Dantas

SUMÁRIO

1. Introdução.....09
1.1 Sistema Estadual de Acesso à Informação.....10

2. Transparência Ativa – 2015.....12
2.1 Portal da Transparência.....12
2.1.1 Principais Conteúdos do Portal da Transparência.....12
2.1.2 Números sobre os Acessos ao Portal da Transparência em 2015.....13
2.2 Sítios Institucionais.....15

3. Transparência Passiva – 2015.....17
3.1 Solicitações Atendidas pelos Comitês Setoriais de Acesso à Informação – CSAIs..21
3.1.1 Demanda CSAIs por Meio de Entrada e Preferência de Resposta.....21
3.1.2 Demanda CSAIs por Órgãos e Assuntos Mais Demandados.....22
3.1.3 Demanda CSAIs por Região de Planejamento.....27
3.1.4 Resolubilidade por CSAIs.....30
3.1.5 Pesquisa de Satisfação na Demanda CSAIs.....33
3.1.6 Solicitações de Informação que Ocasionaram Recursos.....34
3.2 Solicitações Atendidas pela Central de Atendimento 155.....36
3.2.1 Assuntos mais Demandados Atendidos pela Central 155.....36

4. Informações Classificadas como Sigilosas.....38

5. Dificuldades para Implementação da LAI.....40

6. Benefícios percebidos pela Implementação da LAI.....42

7. Ações empreendidas pelos Órgãos e Entidades com vista a melhorar o perfil ou nível da Transparência Ativa, em virtude das informações solicitadas.....45

8. Avaliações Externas.....48
8.1 Ranking Nacional da Transparência (MPF).....48
8.2 Escala Brasil Transparente (CGU).....49

9. Considerações Finais e Recomendações.....51

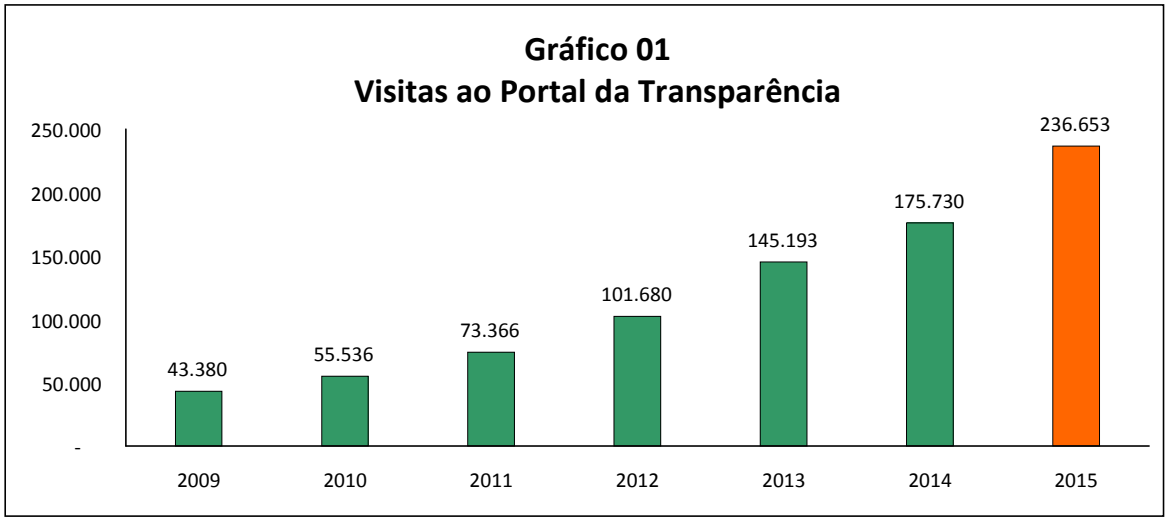
1 – INTRODUÇÃO

O presente relatório tem como objetivo apresentar ao Comitê Gestor de Acesso à Informação do Poder Executivo Estadual e à sociedade um panorama geral dos resultados da atuação do Governo Estadual no que se refere ao cumprimento à Lei Complementar 131/2009 (Lei da Transparência) e à Lei Estadual nº. 15.175/2012 (Lei de Acesso à Informação), permitindo, dentre outros assuntos mais recorrentes, o acompanhamento:

a) dos números, das ações e do desempenho dos órgãos e entidades estaduais, a partir do conteúdo divulgado por meio de transparência ativa, incluindo o Portal da Transparência e demais páginas institucionais na rede mundial de computadores; e

b) do tratamento e análise das solicitações de informação (transparência passiva), compreendendo, dentre outros aspectos, canais de entrada e de resposta, resolubilidade, órgãos e entidades mais demandados.

De antemão, observa-se, de acordo com os gráficos 01 e 02, que, a partir do advento da Lei de Transparência, em 2009, e da Lei de Acesso à Informação, em 2012, é crescente a participação social, no que se refere à busca de informações relativas à gestão pública, seja por meio de consultas ao Portal da Transparência, seja pela solicitação de informações registradas pela sociedade.

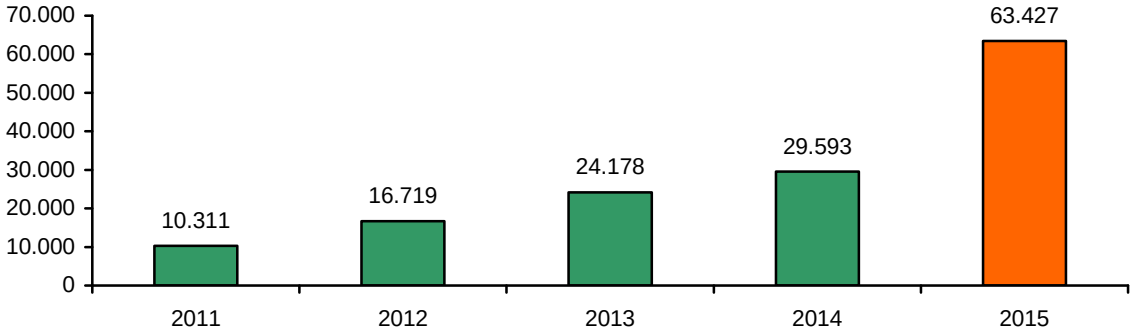


Fonte: Google Analytics

Em 2015, o Portal da Transparência obteve 236.653 visitas, um acréscimo de 60.923 visitas em relação ao ano de 2014, representando um crescimento anual de 35% no volume de acessos. De 2009 a 2015, o Portal da Transparência teve um crescimento acumulado de 445% no volume de acessos.

Gráfico 02

Quantidade de Solicitações de Informação



Fonte: Sistema de Ouvidoria (SOU), Sistema de Ouvidoria da Arce (SOA) e Sistema Informatizado OuvidorSus (Sesa)

A partir do gráfico acima, percebe-se o aumento no número de solicitações de informação em 2015, quando comparado com 2014, com crescimento de mais de 100%. Esse aumento se deve tanto a tendência de crescimento, desde a promulgação da Lei de Acesso à Informação – LAI, como também ao Projeto Identidade Funcional, projeto do Governo do Estado do Ceará que tem o propósito de aprimorar o cadastro dos servidores efetivos, aposentados e pensionistas, melhorando a gestão de pessoas no Estado, em que se fez necessária a captura de biometria, validação das informações cadastrais e emissão de carteira de identidade funcional.

As informações analisadas foram consolidadas de forma a retroalimentar o processo de gestão de decisão governamental, bem como servir para orientar o Sistema Estadual de Acesso à Informação no aperfeiçoamento da implantação da LAI, a partir das dificuldades apresentadas, benefícios gerados e sugestões de melhoria apresentadas ao final.

A propósito, no subitem a seguir, temos o detalhamento sobre o Sistema Estadual de Acesso à Informação, de forma que permitir o entendimento sobre como funciona o recebimento, processamento e resposta à solicitação, bem como as instâncias recursais para os casos de negativa de informação e a classificação de informações sigilosas.

1.1 Sistema Estadual de Acesso à Informação

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.

O referido sistema é composto pelo Conselho Estadual de Acesso à Informação – CEAI, pelo Comitê Gestor de Acesso à Informação - CGAI de cada Poder e Comitês Setoriais de Acesso à Informação - CSAIs para cada órgão ou entidade do Poder Executivo, num total de 66 CSAIs, formando a Rede de Acesso à Informação, a quem cabe atender às solicitações de informação apresentadas pela sociedade e solicitar ao CGAI a classificação de informações sigilosas, dentre outras atribuições.

O cidadão tem acesso às informações, por meio de consultas ao Portal da Transparência e demais *sites* institucionais na internet e, caso não já estejam disponíveis, ele pode registrar sua solicitação de informação por meio da Central de Atendimento Telefônico 155 (ligação gratuita e canal de entrada mais utilizado pelo cidadão, diretamente no Sistema de Ouvidoria e de Acesso à Informação – SOU/SIC, disponível em www.ouvidoria.ce.gov.br, por meio das redes sociais Twitter (@OuvidoriaCeara) e Facebook (/OuvidoriaCeara), pelo e-mail ouvidoria@cge.ce.gov.br, por carta ou por atendimento presencial nos Serviços de Informação ao Cidadão (SICs), nas sedes dos órgãos e entidades do Poder Executivo.

Ao CGAI principalmente cabe classificar as informações sigilosas e atuar como instância recursal para os casos de negativa de informação dos Comitês Setoriais, dentre outras competências.

Já ao Conselho Estadual de Acesso à Informação, formado por integrantes do Poder Executivo, do Poder Legislativo, do Poder Judiciário, do Ministério Público Estadual, do Tribunal de Contas do Estado e do Tribunal de Contas dos Municípios, cabe apreciar em última instância administrativa os recursos interpostos por negativa dos CGAIs, dentre outras competências.

A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE-CE) atua junto a esse sistema coordenando o CGAI do Poder Executivo e a Rede de Acesso à Informação, orientando e auxiliando os Comitês Setoriais dos diversos órgãos e entidades, além de gerenciar o Portal da Transparência. O órgão também monitora o conteúdo disponibilizado nos sites institucionais na internet e as demandas de acesso à informação registradas no Sistema de Ouvidoria e de Acesso à Informação, no que se refere à correta classificação, resolubilidade dentro do prazo legal e orientação quanto à qualidade das respostas.

Apesar do §2º, do Art. 14, do Decreto Estadual nº. 31.199/2013, prever que os Serviços de Informação ao Cidadão - SICs devam utilizar o Sistema de Ouvidoria - SOU para o registro das solicitações de informação, as Ouvidorias da Sesa e da Arce, em virtude de legislações específicas, ainda utilizam sistemas próprios: Sistema OuvidorSus e Sistema de Ouvidoria da Arce (SOA), respectivamente, o que denota a necessidade de integração do SOU a essas ferramentas, de forma a proporcionar a uniformidade do processo e a disponibilização de relatórios gerenciais unificados para o acompanhamento quantitativo e qualitativo de todas as demandas de acesso à informação.

2 – TRANSPARÊNCIA ATIVA - 2015

Conforme Art. 11, da Lei Estadual nº 15.175/2012, é dever dos Poderes, Órgãos e Entidades albergados por essa lei disponibilizar, independente de requerimentos no âmbito de suas competências, informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas.

O §2º, do Art. 11, da Lei Estadual nº15.175/2012, cita que para cumprimento do disposto no caput, deverão ser utilizados os seguintes meios: Portal da Transparência, Sítios Institucionais e Audiências ou Consultas Públicas.

2.1 – Portal da Transparência

O Portal da Transparência do Poder Executivo Estadual foi instituído pela Lei Estadual nº. 13.875/2007 e é gerido pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE, onde disponibiliza à sociedade informações de diversas naturezas, tais como: planejamento e execução orçamentária e financeira; detalhamento de contratos e convênios (inclusive com cópia do instrumento); informações de remunerações de servidores, licitações, estrutura organizacional, projetos prioritários do Governo; oportunidades de investimentos. Acrescente-se que referidos procedimentos de disponibilização de informações atendem à Lei da Transparência (Lei Complementar nº. 131/2009) e à Lei de Acesso à Informação (Lei Federal nº. 12.527/2011 e à Lei Estadual nº. 15.175/2012).

O Portal da Transparência possibilita ao cidadão se tornar um fiscal das ações públicas, além de contribuir para a boa e correta aplicação dos recursos públicos, aumentando a transparência da gestão e o consequente combate e prevenção à corrupção. O Portal pode ser acessado pelo endereço eletrônico http://transparencia.ce.gov.br/

2.1.1 – Principais Conteúdos do Portal da Transparência

Abaixo, segue uma breve descrição sobre os principais conteúdos disponibilizados nas páginas do Portal da Transparência.

- **Receitas:** é possível consultar as receitas do Poder Executivo Estadual, verificando o valor orçado e arrecadado por Secretaria, Órgão, Categoria Econômica, Origem, Espécie, Rubrica, Alínea e Subalínea, bem como Receitas Lançadas para o Imposto sobre a Propriedade de Veículos Automotores - IPVA.

- **Despesas:** é possível consultar as despesas do Poder Executivo Estadual, verificando valor orçado, empenhado, liquidado e pago, por Secretaria, Órgão, Função, Subfunção, Programa, Ação, Categoria Econômica, Natureza da Despesa, Modalidade de Aplicação, Elemento de Despesa, Item, Credor e Fonte de Recursos. Nessa página, também é possível consultar as despesas de forma detalhada por nota de empenho, despesas extra orçamentárias, despesas com

o cartão corporativo e os valores transferidos pelo Poder Executivo aos Municípios, Instituições e Entidades.

- **Informações de Servidores:** é possível consultar informações da remuneração dos servidores estaduais ativos, sendo possível realizar filtros por nome, órgão ou entidade e cargo/função ou emprego. É possível realizar também o *download* nos formatos pdf, xls e csv com o resultado da consulta.

- **Contratos:** é possível consultar informações sobre os contratos firmados pelo Estado a partir de 2007. Nessa página, é possível verificar informações de cada contrato, tais como: secretaria, órgão, contratante, contratado, vigência, objeto, valor, aditivos, valor pago, notas de empenho vinculadas, modalidade de licitação, além de ser possível realizar o *download* da íntegra do contrato. É possível realizar o *download* nos formatos pdf, xls e csv com o resultado da consulta.

- **Convênios:** é possível consultar informações sobre os convênios firmados pelo Estado a partir de 2007. Nessa página, é possível verificar informações de cada convênio ou congênere, tais como: secretaria, órgão, concedente, convenente, vigência, objeto, valor, aditivos, valor pago, notas de empenho vinculadas, além de ser possível realizar o *download* da íntegra e do plano de trabalho do convênio. É possível realizar o *download* nos formatos pdf, xls e csv com o resultado da consulta.

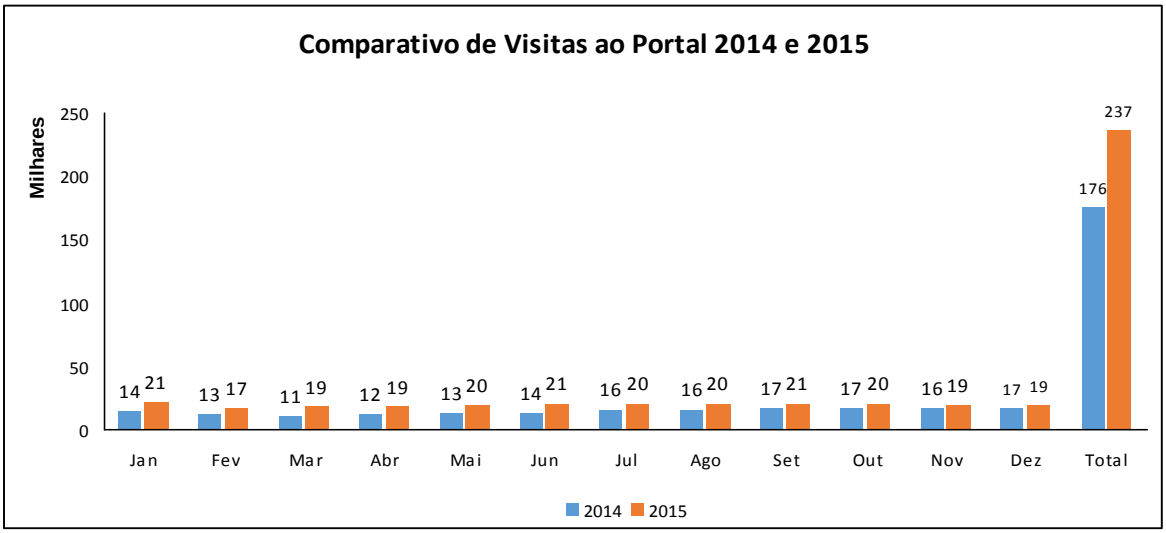
Além desses conteúdos, o Portal disponibiliza informações sobre licitações, compras, relatórios fiscais, indicadores fiscais, acompanhamento de obras, Balanço Geral do Estado, leis orçamentárias, Relatórios do Controle Interno e Externo, políticas de governo, investimento por município, resultados, estrutura organizacional, endereços e telefones, informações sobre o estado do Ceará, informações socioeconômicas, informações sobre o PIB, comércio, emprego e indústria.

2.1.2 – Números sobre os Acessos ao Portal da Transparência em 2015

Conforme já ilustrado na Introdução, desde que o Portal da Transparência foi criado, o interesse da população pelas informações disponibilizadas cresce a cada ano. Em 2015, o Portal da Transparência obteve 236.653 visitas, o que representa um acréscimo de 60.923 visitas em relação ao ano de 2014, ou um crescimento anual de 35% no volume de acessos. De 2009 a 2015, o Portal da Transparência teve um crescimento acumulado de 445% na quantidade de acessos.

No gráfico 03, observa-se o número de visitas ao Portal mês a mês do ano de 2015, realizando um comparativo com o ano de 2014, onde é possível verificar um crescimento nos acessos em todos os meses do ano.

Gráfico 03



Fonte: Google Analytics

No quadro 01, é possível verificar as páginas mais acessadas do Portal no ano de 2015, realizando uma comparação com o ano de 2014:

Quadro 01

Páginas mais visitadas em 2015					
Ranking 2015	***Página***	***Visualizações de página 2015***	***Visualizações de página 2014***	***Variação***	***Ranking 2014***
1º	Página Inicial	524.910	434.647	21%	1º
2º	Informações de Servidores	261.900	176.348	49%	2º
3º	Contratos	115.686	105.536	10%	3º
4º	Comparativo Receitas e Despesas	106.303	70.980	50%	4º
5º	Convênios	79.610	60.303	32%	5º
6º	Despesas Detalhadas	36.503	30.875	18%	6º
7º	Presença nos Municípios	17.125	13.721	25%	10º
8º	Despesas com Pessoal	15.013	19.711	-24%	7º
9º	Despesas	14.727	13.128	12%	12º
10º	Modelo de Governança	14.545	19.033	-24%	8º

Fonte: Google Analytics

Nesse quadro, destaca-se a consulta de Informações de Servidores, que obteve 261.900 acessos, sendo a consulta mais acessada durante o ano de 2015, representando 19% de todos os acessos ao Portal. Comparando com o ano de 2014, quando essa página teve 176.348 acessos, houve um crescimento de 49%.

Afora a consulta de Informações de Servidores, pode-se destacar as consultas de Comparativo de Receitas e Despesas, Contratos, Convênios e Despesas Detalhadas como as mais acessadas do Portal.

No quadro abaixo, é possível verificar as cidades de onde partiram a maior quantidade de acessos ao Portal no ano de 2015, realizando uma comparação com o ano de 2014:

Quadro 02

Origem dos Acessos em 2015					
Ranking 2015	***Cidade***	***Número de Visitas 2015***	***Número de Visitas em 2014***	***Crescimento***	***Ranking 2014***
1º	Fortaleza	161.912	94.002	71%	1º
2º	São Paulo	5.857	5.062	15%	2º
3º	Juazeiro do Norte	5.742	2.128	170%	8º
4º	Rio de Janeiro	5.195	2.962	75%	6º
5º	Sobral	5.065	4.111	23%	4º
6º	Brasília	4.426	3.039	46%	5º
7º	Belo Horizonte	3.625	1.108	227%	12º
8º	Recife	2.360	1.691	40%	9º
9º	Iguatu	2.086	896	133%	17º
10º	Teresina	1.850	1.151	61%	11º

Fonte: Google Analytics

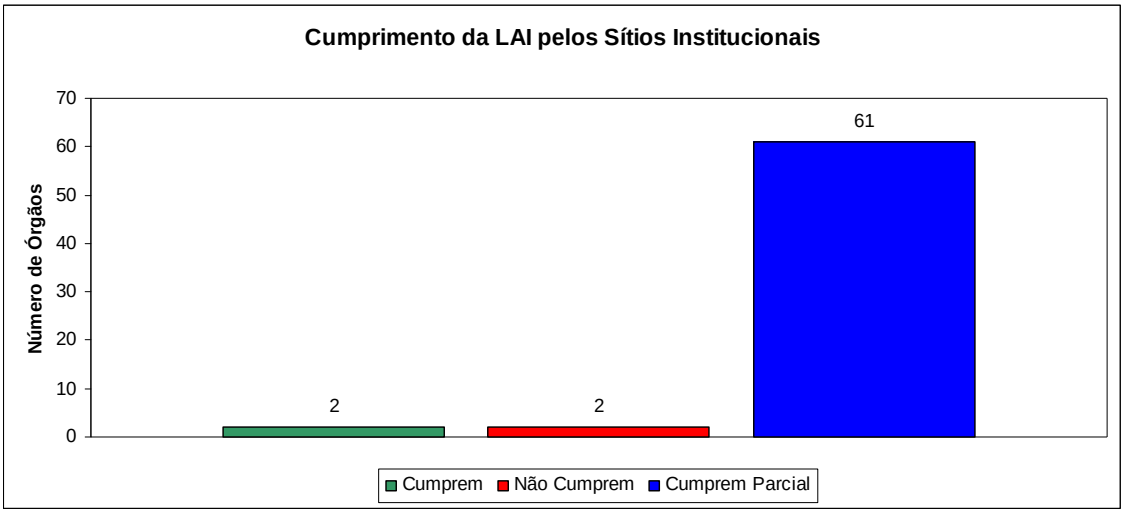
No quadro 02 destaca-se a cidade de Fortaleza, que originou 161.912 visitas, com crescimento de 71% em relação a 2014, ano em que a cidade iniciou pouco mais de 94 mil visitas. No Ceará, é possível destacar outras cidades como Juazeiro do Norte, Sobral e Iguatu, bem como algumas cidades da região Sudeste (São Paulo, Rio de Janeiro e Belo Horizonte), da região Nordeste (Recife e Teresina), além da Capital Federal.

2.2 - Sítios Institucionais

Conforme já destacado anteriormente, a Lei Estadual nº 15.175/2012 cita que é dever dos Poderes, Órgãos e Entidades, disponibilizar informações de interesse coletivo ou geral, por eles produzidas ou custodiadas, também por meios de seus sítios institucionais.

No gráfico 04, observa-se que apenas 02 (dois) órgãos cumprem de forma completa essa determinação, outros 02 (dois) órgãos não cumprem e 59 órgãos cumprem de forma parcial, ou seja, disponibilizam apenas parte das informações necessárias.

Gráfico 04



Fonte: Consultas realizadas pela Célula de Acesso à Informação – CEAIN/CFOCS

No quadro 03, é possível verificar as informações que devem ser disponibilizadas e a quantidade de órgãos e entidades que as atendem.

Quadro 03

Informações Disponibilizadas nos Sítios Institucionais		
Tipo de Informação	**Órgãos que Atendem**	**Porcentagem de Órgãos que Atendem**
Estrutura Organizacional	52	82,54
Sobre a Lai	49	77,78
Banner da Lai	49	77,78
Competências	45	71,43
Base Jurídica	42	66,67
Despesas	34	53,97
Licitações	34	53,97
Contratos	34	53,97
Convênios	33	52,38
Despesas Detalhadas	33	52,38
Informações de Servidores	33	52,38
Indicadores de Resultado	32	50,79
Execução Orçamentária	31	49,21
Horário e local de Atendimento	29	46,03
Perguntas Frequentes	26	41,27
Carta de Serviços	20	31,75
Relação de Informações Sigilosas	9	14,29
SIC no Site	8	12,70
Relatórios Estatísticos de Acesso à Informação	6	9,52

Fonte: Consultas realizadas pela Célula de Acesso à Informação – CEAIN/CFOCS

3 - TRANSPARÊNCIA PASSIVA - 2015

Neste capítulo, são analisadas as solicitações de informação registradas no ano de 2015 de forma quantitativa e, em alguns quesitos, qualitativa, comparando com os números de 2014, a partir dos relatórios disponibilizados no Sistema de Ouvidoria – SOU, módulo SIC e dos relatórios apresentados pelos Comitês Setoriais de Acesso à Informação dos órgãos e entidades.

Inicialmente, são apresentadas a quantidade de solicitações de informação recebidas em 2015, por ferramenta tecnológica. Percebe-se no quadro 04 que o quantitativo de solicitações recebidas mais que dobrou em 2015, representando um aumento de 114,3%, quando comparado com 2014.

Quadro 04

Quantitativo de Solicitações de Informação por Sistema Informatizado

Sistema	2014	2015
Sistema de Ouvidoria - Módulo SIC	25.058	59.023
Ouvidoria do SUS/OuvWeb	4.232	4.237
Sistema de Ouvidoria da Arce - SOA	303	167
Total	**29.593**	**63.427**

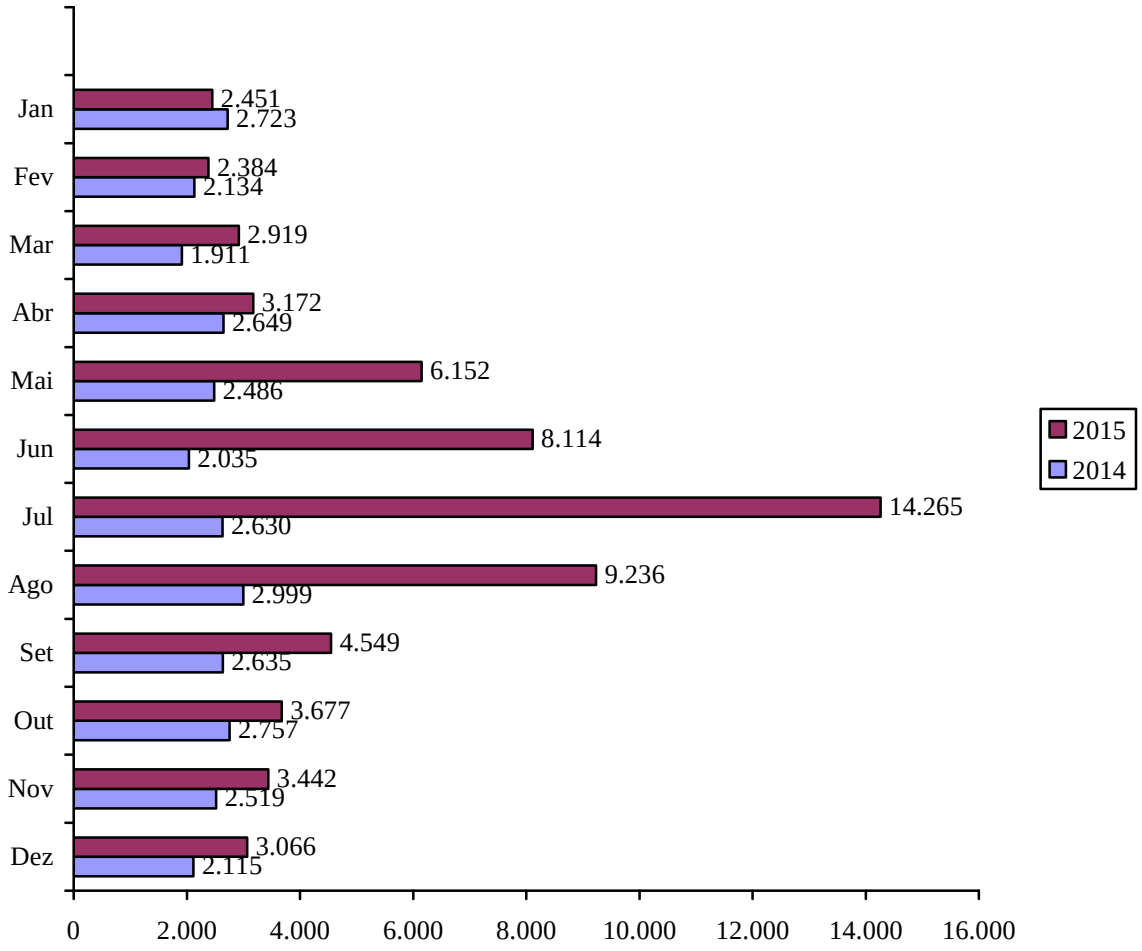
Fonte: Sistema de Ouvidoria (SOU), Sistema de Ouvidoria da Arce (SOA) e Sistema Informatizado OuvidorSus (Sesa)

Apesar do Art. 20, do Decreto Estadual nº. 31.199/2013, prever que as solicitações de informação serão cadastradas no Sistema de Ouvidoria - SOU, ferramenta gerenciada pela CGE, os responsáveis pelo Serviço de Informação ao Cidadão da Sesa e da Arce, em virtude de legislações específicas e procedimentos internos, ainda utilizam sistemas próprios, quais sejam Sistema Ouvidor SUS (Sesa) e Sistema de Ouvidoria da Arce – SOA, representando cerca de 7% de todas as solicitações de informação recebidas pelo Poder Executivo Estadual no ano de 2015. Apesar da pequena quantidade de solicitações de informações registradas em outras ferramentas, demonstra-se a necessidade de integração do SOU a esses sistemas, de forma a proporcionar a uniformidade do processo e a disponibilização de relatórios gerenciais unificados para o acompanhamento quantitativo e qualitativo de todas as demandas de acesso à informação.

O gráfico 05 contempla o quantitativo de solicitações de informação recebidas mês a mês nos sistemas já mencionados.

Gráfico 05

Quantidade de Solicitações de Informação Registradas por Mês - 2015



Fonte: Sistema de Ouvidoria (SOU), Sistema de Ouvidoria da Arce (SOA) e Sistema Informatizado OuvidorSus (Sesa)

Percebe-se aqui o aumento no número de solicitações de informação ao longo do ano de 2015, quando comparado com 2014. Porém, entre os meses de maio a setembro, o aumento foi considerável, tendo em vista o Projeto Identidade Funcional, programa que contemplou o recadastramento de servidores públicos ativos e inativos do Poder Executivo, quando foi utilizada intensa propaganda na mídia, ressaltando sobre a sua importância e a possibilidade de suspensão de salários e proventos aos que não comparecessem.

Dessa forma, o aumento expressivo de solicitações em 2015 se deu tanto pela tendência de crescimento da demanda desde a promulgação da Lei de Acesso à Informação – LAI, mas também por causa do Projeto Identidade Funcional, fazendo com que os servidores pensionistas buscassem principalmente a Central de Atendimento 155 para solicitações de informações e esclarecimentos.

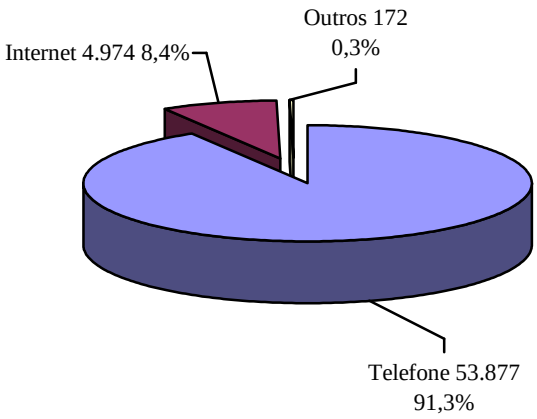
Ressalte-se que o cidadão possui diversos meios para efetuar o registro da sua solicitação de informação, como 1) Central de Atendimento Telefônico 155; 2) diretamente pela internet, por meio

do Sistema Informatizado de Acesso à Informação – SIC, disponível nos sites institucionais dos diversos órgãos e entidades e no Portal da Transparência; 3) por e-mail, enviando mensagem para o endereço eletrônico ouvidoria@cge.ce.gov.br; 4) por meio das Redes Sociais Twitter e Facebook; 5) de forma presencial, em qualquer órgão ou entidade; ou 6) por carta ou ofício, protocolado nos diversos órgãos do Estado.

No gráfico 06 estão demonstradas as solicitações de informação registradas em 2015 por meio de entrada, ou seja, por ferramenta de comunicação utilizada pelo cidadão ao registrar sua demanda. Nessa análise, foram consideradas apenas as solicitações registradas no Sistema de Ouvidoria (SOU), já que as ferramentas da Sesa e da Arce não são informadas à CGE por meio de entrada.

Gráfico 06

Meios de Entrada mais Utilizados



Fonte: Sistema de Ouvidoria (SOU)

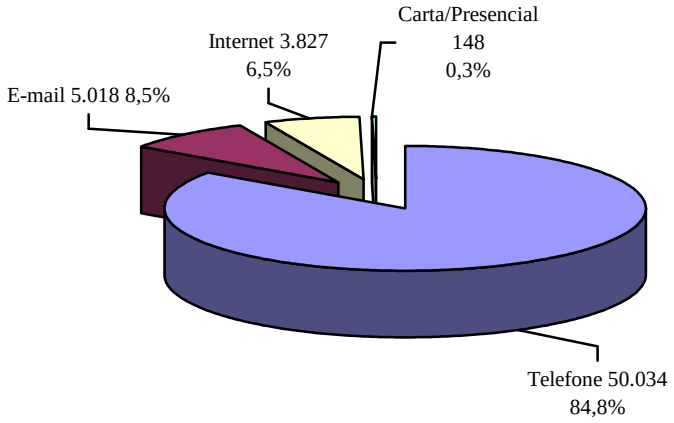
Observa-se que os cidadãos preferem o meio telefônico, por meio da Central de Atendimento 155 (ligação gratuita), como o principal canal para registrar sua solicitação de informação, representando 91,3% de todas as solicitações no ano. A internet, ou seja, quando o cidadão registra diretamente sua solicitação no SOU, representou 8,4%, enquanto todos os outros meios utilizados para registro, como presencial, Governo Itinerante, redes sociais, e-mail ou carta somaram 0,3% em 2015.

O telefone foi utilizado como meio de entrada por 91,3% dos cidadãos, e a resposta também por telefone ficou em torno de 84,8%. As solicitações respondidas por telefone, em sua maioria, são ligações atendidas pela Central de Atendimento 155, onde o tipo de informação, geralmente, está

disponível por meio das ferramentas de transparência ativa, principalmente no Portal da Transparência, sites institucionais, no Catálogo de Serviços do Governo Estadual, disponível por meio do endereço www.acessocidadao.ce.gov.br ou também por meio do Portal.

Gráfico 07

Meios de Resposta mais Utilizados



Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU

Considerando que as solicitações de informação recebidas por meio da Central 155 são respondidas de imediato, caso a resposta já esteja disponível nos canais de transparência ativa já mencionados, e somente aquelas que não estão disponíveis para acesso pela internet são encaminhadas para resposta pelo respectivo Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI, cabe análise dessas demandas de forma separada nos dois tópicos a seguir, já que possuem perfis diferenciados, a partir da distribuição dos quantitativos do quadro 05.

Quadro 05

Solicitações de Informação por Forma de Atendimento - 2015

Forma de Atendimento	**Quantitativo**
Central de Atendimento	52.330
Comitês Setoriais de Acesso à Informação	6.693
Total	**59.023**

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU/SIC

3.1. Solicitações Atendidas pelos Comitês Setoriais de Acesso à Informação - CSAIs

Neste tópico serão analisados apenas os dados das solicitações de informação que foram atendidas pelos Comitês Setoriais de Acesso à Informação (CSAI), independente do meio de entrada utilizado pelo cidadão para registrar sua demanda. Cabe ressaltar que as solicitações de informação encaminhadas para resposta pelos Comitês Setoriais são mais elaboradas, aquelas que mais se aproximam do propósito e dos objetivos da Lei de Acesso à Informação.

3.1.1 Demanda CSAIs por Meio de Entrada e Preferência de Resposta

Como já mencionado, o cidadão possui diversos meios para efetuar o registro da sua solicitação e preferência de resposta, quais sejam: Central de Atendimento 155, Sistema SOU (Módulo SIC – internet), por e-mail, por meio das Redes Sociais *Twitter* e *Facebook*, na forma presencial, em qualquer órgão ou entidade, por carta ou ofício, protocolado nos diversos órgãos do Estado.

Os gráficos 08 e 09 indicam que as demandas recebidas para resposta pelos CSAIs chegam, na sua maioria, por meio da internet, registradas no Sistema SOU (Módulo SIC), e são respondidas por e-mail, por opção do requerente.

Gráfico 08

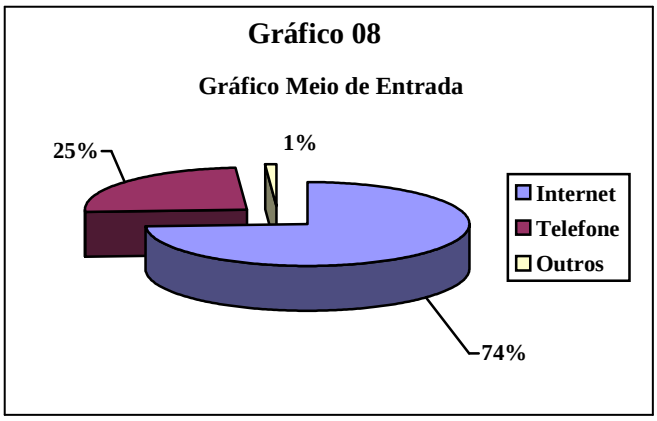
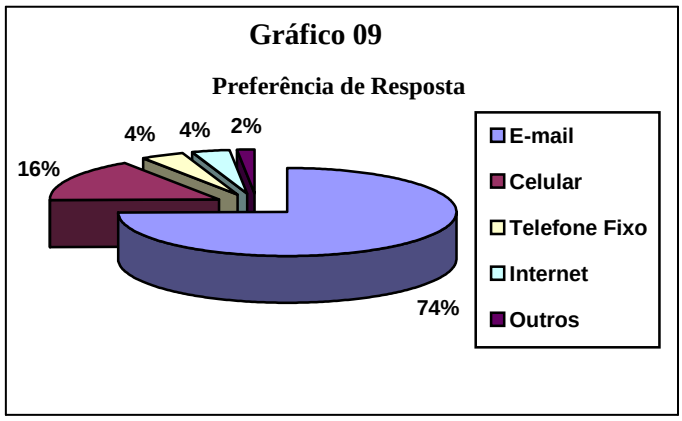


Gráfico 09



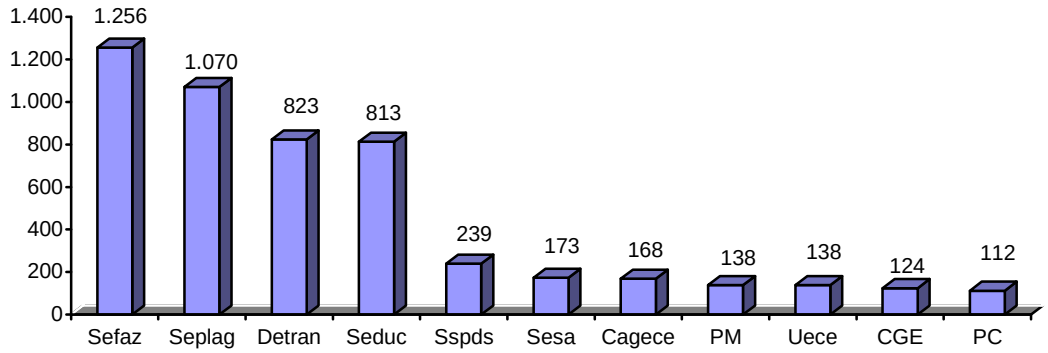
Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU/SIC

Com esses números, infere-se que do total de solicitações cadastradas por telefone (53.877), 52.220 foram respondidas de imediato pela Central de Atendimento, dessa forma apenas 3,07% das solicitações cadastradas pela Central 155 foram encaminhadas para resposta dos Comitês Setoriais de Acesso à Informação.

3.1.2 Demanda CSAIs por Órgãos e Assuntos Mais Demandados

No gráfico a seguir está demonstrado o quantitativo das solicitações de informação atendidas pelos CSAIs mais demandados. Analisando o gráfico abaixo, percebe-se que a Secretaria da Fazenda é o órgão para onde são dirigidas a maioria das solicitações.

Gráfico 10
Comitês Setoriais de Acesso à Informação Mais Demandados



Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU

No quadro abaixo, consta o quantitativo total que todos os CSAIs atenderam no ano de 2015, por ordem decrescente.

Quadro 06
Quantitativo por Órgão ou Entidade – CSAI

	ÓRGÃO	TOTAL		ÓRGÃO	TOTAL		ÓRGÃO	TOTAL
1º	SEFAZ	1.256	23º	CBMCE	55	44º	ARCE	16
2º	SEPLAG	1.070		SEJUS	55	45º	ADAGRI	14
3º	DETRAN	823	25º	SESPORTE	47		DAE	14
4º	SEDUC	813	26º	UVA	44	47º	ADECE	11
5º	SSPDS	239	27º	STDS	42	48º	CGD	10
6º	SESA	173	28º	SCIDADES	41		SEAPA	10
7º	CAGECE	168	29º	ESP	33	50º	CEASA	9
8º	FUNECE	138	30º	COGERH	31		EGP	9
	PMCE	138	31º	CASA CIVIL	29	52º	CEGAS	8
10º	CGE	124	32º	FUNCAP	28		ETICE	8
11º	PC	112		SEMA	28	53º	CEARA PORTOS	7
12º	AESP-CE	101	34º	FUNCEME	26			
13º	GABGOV	83		SRH	26		CED	7
14º	CEE	82	35º	IDACE	25		SDE	7
15º	SDA	77	36º	EMATERCE	24	56º	CM	6
16º	PEFOCE	75		JUCEC	24		VICEGOV	6
17º	PGE	70	38º	SEINFRA	23	58º	CODECE	4
18º	DER	68	39º	URCA	22	59º	ZPE	3
19º	ISSEC	65	40º	SETUR	21	60º	IDECI	2
20º	METROFOR	63	41º	IPECE	20		SPD	2
	SECULT	63		SECITECE	20	62º	NUTEC	1
22º	SEMACE	56	43º	SOHIDRA	17		SRI	1

Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU

São analisadas abaixo os assuntos mais afetos ao negócio das Setoriais mais demandadas:

- **Sefaz**: “Programa Sua Nota Vale Dinheiro”, no que se refere a procedimentos de entrega de cupons, recebimento dos valores, bem como informações relacionadas à legislação tributária, como hipóteses de incidência, alíquotas etc;
- **Seplag**: o assunto que mais se destacou foi relacionado ao Projeto Identidade Funcional, principalmente nos meses de junho a agosto, quando foi veiculada propaganda alertando sobre a possibilidade de não recebimento da remuneração caso o servidor não fizesse o cadastramento biométrico. Também foram cadastradas muitas solicitações sobre como acessar o extrato de pagamento on-line e a declaração de rendimentos, dentre outros assuntos;
- **Detran**: As solicitações fazem menção a veículos, procedimentos e prazos para emissão das carteiras nacional de habilitação, pontuação por infrações, informações relacionadas ao licenciamento de veículos, procedimento para retirada de veículos apreendidos, transferência de veículos e Programa CNH Popular;
- **Seduc**: Foram recebidas muitas solicitações relacionadas ao Sistema Permanente de Avaliação da Educação Básica do Ceará – Spaece, especialmente informações sobre o período em que seriam distribuídos os computadores; procedimentos sobre emissão de certificado de ensino médio e histórico escolar; dentre outros;
- **SSPDS**: Estatísticas de informações policiais, tais como números de ocorrências de crimes por área, período e tipos de crime, bem como assuntos relacionados a concursos públicos;
- **Sesa**: Assistência hospitalar, atenção básica e fornecimento de medicamentos são os mais recorrentes.
- **Cagece**: Os assuntos mais recorrentes estão relacionados a saneamento ambiental de água e esgoto, informações acerca do motivo de falta d’água no bairro ou na região, dentre outros;
- **PMCE**: Informações policiais, assim como na SSPDS, como também informações sobre órgãos e entidades;
- **UECE/FUNECE**: Vestibulares e concursos organizados pela Comissão Executiva do Vestibular – CEV, ingresso de graduados em cursos, revalidação de diploma de graduação e cursos de pós-graduação como especialização, mestrado e doutorado;
- **CGE**: Dados ou informações sobre a ouvidoria, informações sobre legislação e sobre contratos e convênios;
- **Polícia Civil**: Informações policiais, como boletins de ocorrência, crimes praticados pela internet e telefone, furtos etc.

Estão relacionados no quadro 07 os assuntos mais recorrentes de cada órgão e entidade.

Quadro 07

Assunto mais Demandado por Órgão e Entidade - CSAI

Órgão	Assunto	Total
ADAGRI	Inspeção animal e vegetal	3
	Outros	11
ADECE	Benefícios fiscais	2
	Outros	9
AESP-CE	Informação sobre concurso público (realização, nomeações, recursos, editais etc.)	74
	Outros	27
ARCE	Informação sobre concurso público (realização, nomeações, recursos, editais etc.)	3
	Outros	13
CAGECE	Registro de manifestação no sistema de ouvidoria	28
	Saneamento ambiental (água e esgoto) e falta de água	21
	Outros	119
CASA CIVIL	Diário oficial (publicação)	4
	Outros	25
CBMCE	Informação sobre concurso público e Solicitação de Documentos	10
	Outros	45
CEARAPORTOS	Efetivo de pessoal (cargos efetivos, comissionados, temporários, estagiários e terceirização)	3
	Outros	4
CEASA	Programa de aquisição de alimentos	2
	Outros	7
CED	Expedição de certificados/diplomas/históricos da universidade	2
	Outros	5
CEE	Credenciamento de instituições de ensino profissionalizante e Credenciamento e autorização de cursos	19
	Outros	63
CEGAS	Informação sobre salário de servidores	2
	Outros	6
CGD	Solicitação de documentos	3
	Outros	7
CGE	Dados/informações referentes a ouvidoria/sou	10
	Outros	114
CM	Agilidade na tramitação de processos SPU	2
	Outros	4
CODECE	Informação sobre salário de dirigentes e servidores	2
	Outros	2
COGERH	Equivalência de estudos, Adutoras e Fiscalização de Recursos Hídricos	7
	Outros	24
DAE	Andamento de obras públicas	5
	Outros	9

DER	Construção e Manutenção de estradas	26
	Outros	42
DETRAN	Informação relativa a veículos e à CNH	475
	Outros	348
EGPCE	Capacitação, cursos e eventos institucionais	3
	Outros	6
EMATERCE	Agricultura familiar	6
	Outros	18
ESP	Informação sobre concurso público	18
	Outros	14
ETICE	Projeto cinturão digital	3
	Outros	5
FUNCAP	Pagamento de bolsas da Funcap	15
	Outros	13
FUNCEME	Rede de Monitoramento da Funceme	12
	Outros	14
FUNECE/UECE	Vestibular e Concurso (Comissão Executiva do Vestibular – CEV)	32
	Outros	106
GABGOV	Agilidade na Tramitação de Processo SPU	10
	Outros	73
IDACE	Títulos de Terra	19
	Outros	6
IDECI	Reciclagem de material (coleta seletiva)	1
	Solicitação de documentos	1
IPECE	Perfil Básico Municipal	7
	Outros	13
ISSEC	Autorização de Procedimentos do Issec	19
	Outros	46
JUCEC	Solicitação de documentos	2
	Outros	22
METROFOR	Estrutura e Funcionamento do Metrô de Fortaleza	19
	Outros	44
NUTEC	Dados/informações não encontradas no portal da transparência	1
PC	Informações policiais	91
	Outros	21
PEFOCE	Procedimentos para emissão de documentos	43
	Outros	32
PGE	Andamento de processo	13
	Outros	57
PMCE	Informação Policiais e sobre órgãos e entidades	97
	Outros	41
SCIDADES	Projeto habitacional	12
	Outros	29
SDA	Concurso público	15
	Outros	62
SDE	Informação sobre incentivos fiscais concedidos pelo governo do estado	1
	Outros	6

SEAPA	Dados/informações não encontradas no portal da transparência	2
	Outros	8
SECITECE	Informação sobre ações, programas e obras	8
	Outros	12
SECULT	Apoio a Projetos Culturais e Eventos Culturais	10
	Outros	53
SEDUC	Programa Spaece	188
	Outros	625
SEFAZ	Programa Sua Nota Vale Dinheiro	543
	Outros	713
SEINFRA	Tabela de Custos e Insumos da Seinfra	9
	Outros	14
SEJUS	Sistema penitenciário	13
	Outros	42
SEMA	Liberação da licença ambiental e Parque do Cocó	8
	Outros	20
SEMACE	Dados e Informações para Pesquisa Acadêmica/Científica	12
	Outros	44
SEPLAG	Projeto de identidade funcional - servidor inativo, ativo e pensionista	761
	Outros	309
SESA	Assistência Hospitalar	18
	Outros	152
SESPORTE	Informação sobre Ações, Programas e Obras	14
	Outros	33
SETUR	Divulgação Turismo Estadual	6
	Outros	15
SOHIDRA	Adutoras (estrutura, funcionamento e instalação)	4
	Outros	13
SPD	Informação sobre ações, programas e obras	1
	Informação sobre processo licitatório (editais e resultados)	1
SRH	Outorgas e Licenças para Uso de Recursos Hídricos SRH/COGERH	10
	Outros	16
SRI	Informação relativa a veículos	1
SSPDS	Informações policiais	160
	Outros	79
STDS	Programa primeiro passo (núcleo de iniciação profissional)	10
	Outros	42
URCA	Divulgação de Editais e de Eventos	4
	Outros	18
UVA	Expedição de certificados/diplomas/históricos da universidade	18
	Outros	26
VICEGOV	Andamento de Processos	2
	Outros	4
ZPECE	Procedimentos para instalação de empesas na ZPE	1
	Outros	2

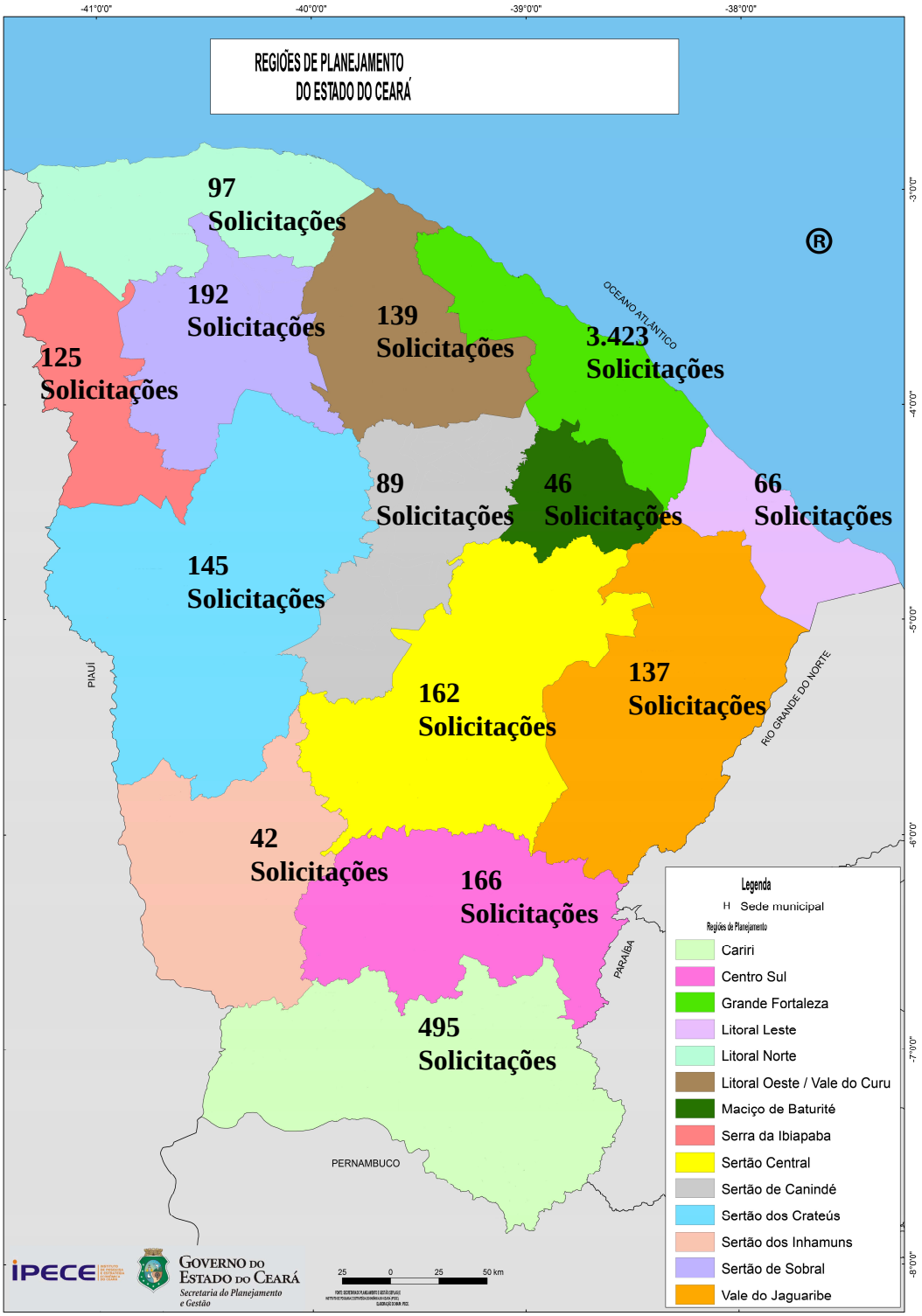
Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU

3.1.3 Demanda CSAIs por Região de Planejamento

Para elaboração do Plano Plurianual do período 2016-2019, o território do Estado do Ceará e seus municípios foram divididos por região de planejamento, num total de 14 (quatorze). Dessa forma, são analisadas a quantidade de solicitações de informação registradas por cada região, comparando com a respectiva população, no intuito de verificar a representatividade dos cidadãos que utilizaram seu direito de acesso à informação, bem como o perfil por ferramenta utilizada para registrar sua solicitação.

Considerando que endereço e município não se tratam de informações obrigatórias no momento de registrar sua solicitação, exceto quando o meio de resposta escolhido seja por carta, 90,2% informaram a localidade, sendo 5.324 solicitações originárias de municípios do Estado Ceará e 713 solicitações originárias de outros Estados. Serviram de base para essa análise apenas os municípios do Estado do Ceará, representando 79,54% de todas as solicitações atendidas pelos CSAIs, daquelas cadastradas no sistema SOU/SIC.

Figura 01 - Distribuição das Solicitações de Informação por Regiões de Planejamento - CSAIs



Quadro 08

Solicitações de Informações por Macrorregião e por Meio de Entrada - CSAIs

Região de Planejamento	Quantidade de Solicitação de Informação	Percentual de Participação da População	Meio de Entrada
Grande Fortaleza	3.423	0,09%	Internet: 2.170
			Telefone: 1.234
			Outros: 19
Cariri	495	0,05%	Internet: 431
			Telefone: 62
			Outros: 2
Sertão de Sobral	192	0,04%	Internet: 149
			Telefone: 41
			Outros: 2
Centro Sul	166	0,04%	Internet: 143
			Telefone: 23
Sertão Central	162	0,04%	Internet: 136
			Telefone: 26
Sertão dos Crateús	145	0,04%	Internet: 109
			Telefone: 19
			Governo Itinerante: 16
			Outros: 1
Litoral Oeste / Vale do Curu	139	0,04%	Internet: 96
			Telefone: 43
Vale do Jaguaribe	137	0,04%	Internet: 100
			Telefone: 37
Serra da Ibiapaba	125	0,04%	Internet: 96
			Telefone: 29
Litoral Norte	97	0,02%	Internet: 76
			Governo Itinerante: 13
			Telefone: 7
			Outros: 1
Sertão de Canindé	89	0,04%	Internet: 49
			Telefone: 40
Litoral Leste	66	0,03%	Internet: 56
			Telefone: 10
Maciço de Baturité	46	0,02%	Internet: 31
			Telefone: 15
Sertão dos Inhamuns	42	0,03%	Internet: 33
			Telefone: 7
			Governo Itinerante: 2

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU

O quadro 08 possui não só a quantidade de solicitações de informação registradas e respondidas pelos CSAIs por Macrorregião de Planejamento, mas também o que representa essa quantidade em relação à sua população, o que indica o percentual de participação da população, bem como o meio de entrada utilizado para o registro das demandas.

Dessa forma, observa-se que os municípios que mais demandaram ficam localizados na região da Grande Fortaleza, apresentando um índice de participação e utilização da LAI bem superior ao das demais regiões, seja pela quantidade de registros seja pelo percentual de participação da população. Em segundo lugar vem a Região do Cariri e em seguida vem as demais regiões em que, apesar da diferença no quantitativo de solicitações, em relação ao percentual de participação da população, o panorama é muito parecido em todo o Estado.

Pelos números, conclui-se que a distância entre a região da Capital do Estado com as do interior, em termos de participação da sociedade no exercício do seu direito ao acesso à informação ou a documentos de posse do Estado, ainda é grande. Alguns fatores podem ser levados em consideração para que ocorra essa disparidade, como nível de divulgação da Lei de Acesso à Informação e dos canais que podem ser utilizados para o exercício desse direito.

Observa-se também que o perfil do meio de entrada em cada região é bem parecido, tendo sido a internet o meio mais utilizado, seguido do telefone. Importante destacar que nas regiões onde aconteceram o Governo Itinerante, a quantidade de solicitações cadastradas por esse meio chega a ser próxima da quantidade das cadastradas por telefone, demonstrando a importância que o Projeto teve seja na divulgação do direito de acesso à informação seja na oportunidade de cadastramento de solicitações de forma presencial, já que a CGE participou dos eventos com colaboradores para a divulgação e fomento do exercício do controle social, disponibilizando *stands* para a recepção de cidadãos e registro de solicitações.

3.1.4. Resolubilidade por CSAIs

Conforme prevê o Art. 11 da Lei de Acesso à Informação, o Estado deve atender à solicitação de informação de imediato, caso contrário, deve ser atendida em prazo não superior a 20 dias, podendo esse prazo ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa.

Dessa forma, a resolubilidade, ou seja, resposta à solicitação atendendo ao prazo legal, considerando todas as solicitações cadastradas em 2015 de todos os órgãos e entidades, chegou a 90,7%, em 2015, levando em consideração as solicitações registradas no Sistema de Ouvidoria e de Acesso à Informação – SOU e respondidas pelos CSAIs.

Quadro 9

Resolubilidade CSAIs

Situação de Atendimento	Quantidade de Solicitações	Resolubilidade
Respondidas no prazo	6.069	90,7%
Respondidas fora do prazo	596	8,9%
Não Respondidas	28	0,4%
Total de solicitações em 2015	**6.693**	

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU

No ano de 2015, o prazo médio de resposta às solicitações de informação no Poder Executivo, levando em consideração a demanda atendida pelos CSAIs, foi de 8,4 dias. Sobre a resolubilidade por órgão ou entidade, a tabela 01 a seguir possui as informações relacionadas ao prazo médio de resposta, o percentual das solicitações que foram respondidas no prazo (resolubilidade) e o total de solicitações recebidas no ano de 2015, onde se pode observar que apenas 13 órgãos responderam todas as solicitações dentro do prazo legal, o que revela grande espaço para melhoria na prestação desse serviço.

Tabela 01

Prazo Médio de Resposta e Resolubilidade por Órgão

Órgão	Prazo Médio de Resposta (dias)	Resolubilidade	Total de Solicitações de Informação
PC	1,2	99%	112
UECE/FUNECE	3,1	100%	138
SEFAZ	3,1	99%	1.256
DETRAN	3,3	96%	823
ESP	4,4	100%	33
SEINFRA	4,4	100%	23
STDS	4,4	100%	42
CM	4,5	100%	6
UVA	5,1	100%	44
ARCE	5,2	100%	16
CAGECE	5,2	92%	168
PEFOCE	6,0	96%	75
CGE	6,1	95%	124
IDECI	6,1	100%	2
ISSEC	6,3	98%	65
FUNCAP	6,5	100%	28
IPECE	7,1	95%	20

EMATERCE	7,2	96%	24
CEE	7,5	85%	82
SEDUC	8,1	89%	813
DER	8,2	84%	68
SEJUS	8,2	98%	55
SEPLAG	8,2	91%	1.070
SSPDS	8,2	99%	239
SPD	8,3	100%	2
PMCE	9,3	97%	138
SESPORTE	9,3	94%	47
SETUR	9,3	100%	21
CGD	9,4	90%	10
SDA	9,4	90%	77
SOHIDRA	10,1	100%	17
SRH	10,1	88%	26
ADAGRI	10,2	79%	14
FUNCEME	10,2	92%	26
METROFOR	10,2	98%	63
SEMA	10,2	86%	28
CEARAPORTOS	10,3	100%	7
DAE	11,2	100%	14
PGE	11,3	81%	70
IDACE	12,1	88%	25
SESA	12,3	86%	173
AESP-CE	16,1	75%	101
ETICE	17,3	63%	8
SDE	17,4	86%	7
CASA CIVIL	17,5	66%	29
SECULT	18,1	70%	63
SCIDADES	18,5	76%	41
CODECE	19,2	75%	4
ADECE	21,5	82%	11
SEAPA	22,2	80%	10
CBMCE	22,3	60%	55
COGERH	24,1	58%	31
SECITECE	26,2	60%	20
SEMACE	26,2	39%	56
EGPCE	28,1	44%	9
URCA	34,0	41%	22
VICEGOV	35,2	17%	6
JUCEC	40,2	0%	24

CEASA	42,2	22%	9
CEGAS	46,2	50%	8
SRI	63,5	0%	1
CED	64,3	29%	7
GABGOV	64,4	37%	83
NUTEC	84,1	0%	1
ZPE	285,4	0%	3

Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU

Percebe-se que, apesar do tempo médio de resposta do conjunto de órgãos e entidades estaduais ficar em torno dos 8,4 dias, alguns conseguem responder em apenas 01 ou 03 dias, enquanto outros mostram dificuldade em estruturar uma sistemática para atender as solicitações apresentadas pela sociedade, a exemplo dos 10 últimos órgãos e entidades listados a tabela, pois o prazo médio de resposta ultrapassa o prazo legal para resposta às solicitações.

3.1.5. Pesquisa de Satisfação quanto aos CSAIs

No ano de 2015, a satisfação do usuário quanto ao atendimento dos CSAIs foi de 85,9%, considerando a presteza do atendimento, a qualidade da informação repassada e se recomendaria o Serviço de Informação ao Cidadão do Poder Executivo para outras pessoas.

A tabela 02 demonstra o índice de satisfação do usuário, de acordo com o que foi respondido pelo cidadão na Pesquisa de Satisfação, após receber a sua resposta. No ano de 2015, foram respondidas 505 pesquisas de satisfação sobre as respostas fornecidas pelos CSAIs.

Tabela 02

Índice de Satisfação dos Usuários

Órgãos	Índice de Satisfação	Quantidade de Solicitações respondidas em 2015
ADECE	100,0%	11
AESP	100,0%	101
ARCE	100,0%	16
CASA CIVIL	100,0%	29
CASA MILITAR	100,0%	6
CBMCE	100,0%	55
CEE	100,0%	82
CGE	100,0%	124
CODECE	100,0%	4
EGP	100,0%	9
ESP	100,0%	33
ETICE	100,0%	8

FUNCEME	100,0%	26
FUNECE/UECE	100,0%	138
ISSEC	100,0%	65
METROFOR	100,0%	63
PEFOCE	100,0%	75
SCIDADES	100,0%	41
SECULT	100,0%	63
SEINFRA	100,0%	23
SEJUS	100,0%	55
S.D.A	91,7%	77
DETRAN	91,7%	823
SEFAZ	91,6%	1.256
IDACE	90,5%	25
SEDUC	89,2%	813
EMATERCE	88,9%	24
POLÍCIA CIVIL	88,9%	112
GABGOV	87,5%	83
CAGECE	86,7%	168
DER	83,3%	68
IPECE	83,3%	20
PMCE	81,5%	138
SEMA	77,8%	28
ADAGRI	75,0%	14
COGERH	73,3%	31
CGD	66,7%	10
PGE	60,0%	70
SECITECE	60,0%	20
SEMACE	53,3%	56
FUNCAP	33,3%	28
IDECI	33,3%	2
VICEGOV	33,3%	6

Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU

3.1.6 Solicitações de Informação que Ocasionaram Recursos

A previsão do recurso está resguardada no Art. 17 da Lei Estadual de Acesso à Informação, nº. 15.175/2012. Caberá recurso à decisão que negar o acesso à informação, no prazo de dez dias, a contar da ciência da decisão. O órgão deverá orientar o requerente para apresentação de recurso utilizando o Sistema de Ouvidoria – SOU, de acordo com o art. 25, §2º do Decreto Estadual nº. 31.199/2013. Este recurso deverá ser encaminhado à autoridade hierarquicamente superior (Comitê

Gestor de Acesso à informação) àquela que exarou a decisão impugnada. O prazo para conhecimento e manifestação sobre as razões do recurso será de 5 (cinco) dias.

Havendo procedência das razões do recurso, o Comitê Gestor de Acesso à Informação - CGAI determinará ao Comitê Setorial de Acesso à Informação - CSAI que adote as providências necessárias para dar cumprimento ao disposto na Lei. Caso seja negado o acesso à informação pelo Comitê Gestor de Acesso à Informação, o requerente poderá recorrer ao Conselho Estadual de Acesso à Informação, que deliberará no prazo de 5 (cinco) dias.

Até o ano de 2015, foram interpostos apenas 06 recursos ao CGAI do Poder Executivo, sendo que 03 foram deferidos e 03 indeferidos.

Ao Conselho Estadual de Acesso à Informação – CEAI, até 2015, foram interpostos 2 (dois) recursos, sendo ambos indeferidos, seguindo as respectivas deliberações do CGAI do Poder Executivo.

No Quadro 10 estão citados os 06 recursos interpostos ao CGAI e os 03 ao CEAI:

Quadro 10

Recursos Interpostos ao Comitê Gestor de Acesso à Informação - CGAI (1ª Instância) e ao Conselho Estadual de Acesso à Informação - CEAI (2ª Instância)				
	Órgão Competente	Solicitação	Ano	Resultado da Deliberação
1	CEDE	Lista de empresas que possuem incentivos do Fundo de Desenvolvimento Industrial do Ceará - FDI e cópia dos processos de concessão de incentivos fiscais dos últimos 10 anos.	2012	CGAI: Indeferido CEAI: Indeferido
2	CEDE	Razão Social e CNPJ das empresas beneficiadas com incentivos fiscais do FDI (Fundo de Desenvolvimento Industrial do Ceará)/Provin (Programa de Incentivo ao Desenvolvimento Industrial – PROVIN)	2013	CGAI: Indeferido CEAI: Indeferido
3	Jucec	Contrato Social da empresa "Camocim Turismo e Transportes Limitada"	2014	CGAI: Indeferido
4	Sefaz	Arquivos relativos a compra de medicamentos.	2014	CGAI: Deferido
5	Sesa	Informações referentes a Atestado de Capacidade Técnica do Pregão Eletrônico n° 20140174	2014	CGAI: Deferido
6	SSPDS	Dados oficiais sobre a criminalidade: data; hora; local; tipo; objeto roubado, se houver.	2015	CGAI: Deferido

Fonte: Célula de Acesso à Informação

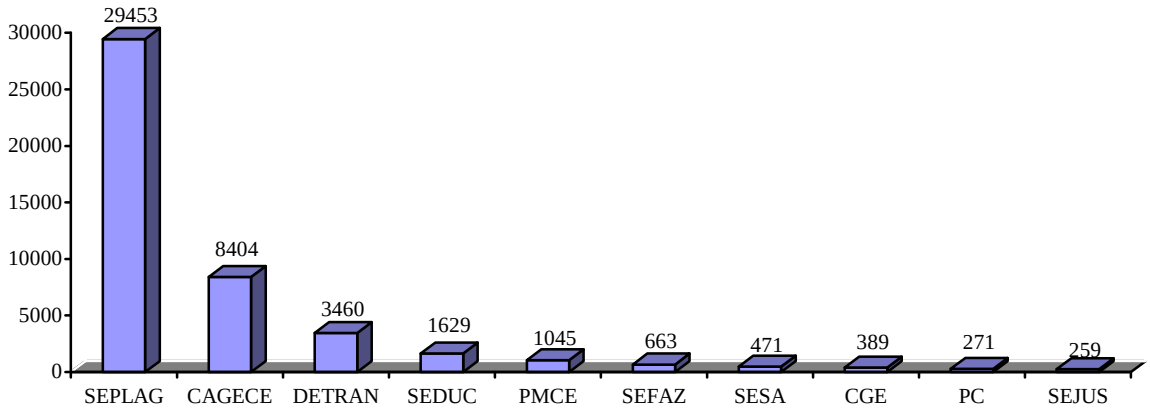
3.2. Solicitações Atendidas pela Central de Atendimento 155

Nesse tópico serão analisados apenas os dados das 52.330 solicitações de informação que foram atendidas diretamente pela Central de Atendimento 155. Cabe ressaltar que as solicitações de informação respondidas pela Central estão relacionadas a conteúdos, geralmente, disponíveis por meio das ferramentas de transparência ativa, principalmente no Portal da Transparência, nos *sites* institucionais ou no Catálogo de Serviços do Governo Estadual, disponível por meio do endereço www.acessocidadao.ce.gov.br ou também por meio do Portal.

3.2.1. Assuntos mais Demandados Atendidos pela Central 155

Os assuntos mais demandados nas solicitações de informação respondidas pela Central 155 estão relacionados aos órgãos e entidades que mais respondem, por meio dos respectivos CSAIs, divergindo apenas em dois deles, aparecendo a Polícia Civil e a Secretaria de Justiça no lugar da Universidade Estadual do Ceará e da Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social, conforme se observa no gráfico a seguir:

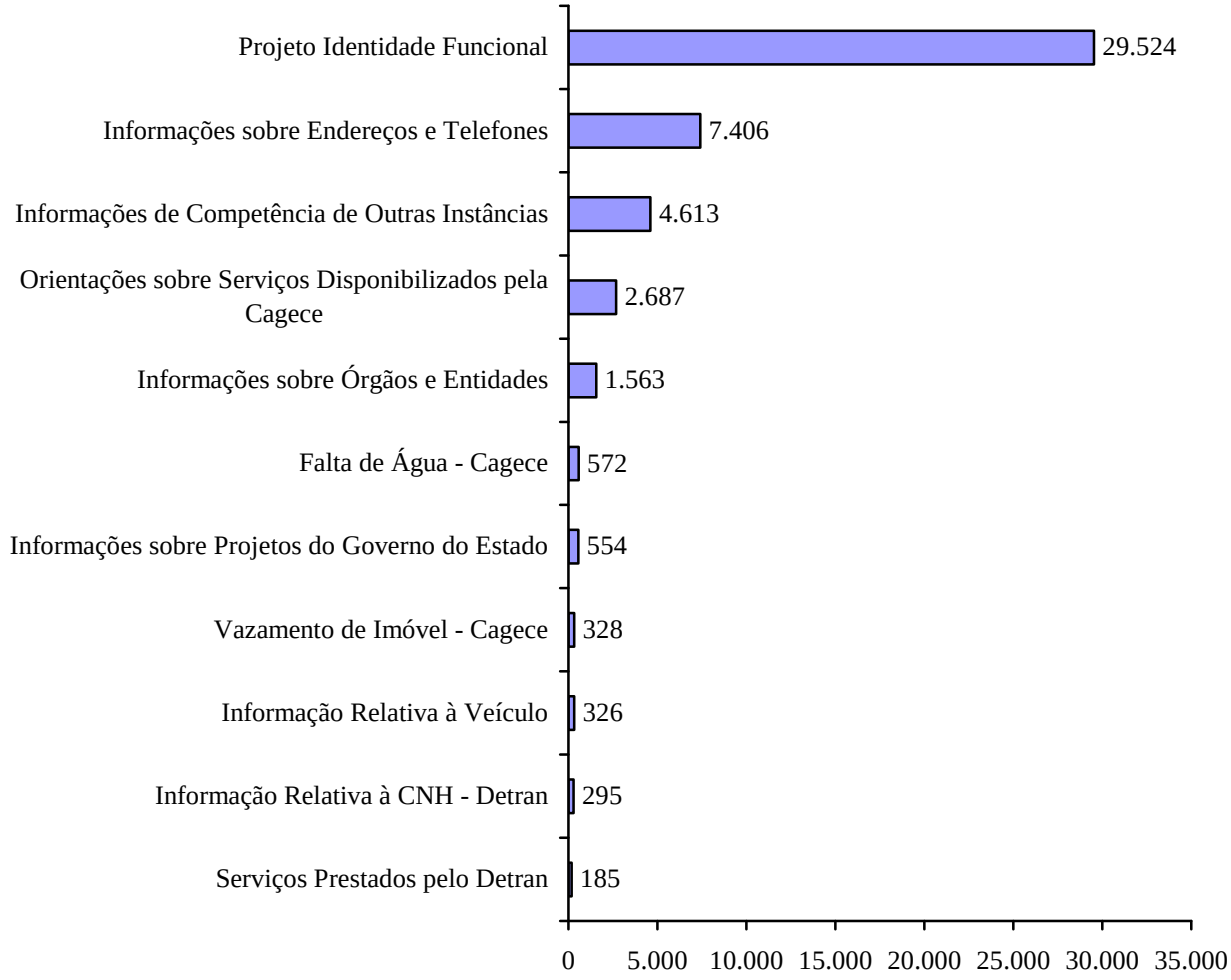
Gráfico 11
Órgãos e Entidades Mais Demandados da Central de Atendimento



Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU

O gráfico a seguir apresenta os assuntos mais recorrentes nas solicitações respondidas diretamente pela Central 155.

Gráfico 12
Assuntos Mais Demandados da Central de Atendimento



Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU

Conforme pode-se perceber no gráfico anterior, o Projeto Identidade Funcional se destaca, tendo sido solicitadas informações sobre quando e onde o servidor ou pensionista deveriam comparecer para realizar o seu recadastramento, como validar o recadastramento e como proceder para regularizar o pagamento suspenso. Por causa disso, a Seplag aparece como o órgão mais demandado por ser informação de sua competência.

Em seguida, o segundo assunto mais recorrente está relacionado a informações simples que estão disponíveis na forma ativa como endereços e telefones dos órgãos, entidades e equipamentos públicos, bem como horários de atendimento ao público, sendo um assunto comum a diversos órgãos e entidades.

4 – INFORMAÇÕES CLASSIFICADAS COMO SIGILOSAS

Apesar de a LAI garantir o livre acesso às informações de interesse individual ou coletivo, a mesma lei contempla situações que devem ser tratadas como exceção à regra, prevendo a possibilidade de sigilo para alguns casos, tratados no âmbito da LAI Estadual, por meio dos arts. 20 a 30, como restrições de acesso à informação.

As informações que forem consideradas imprescindíveis à segurança da sociedade ou do Estado são passíveis de sigilo, prevalecendo, nesses casos, o interesse público sobre o interesse individual do acesso às informações.

Uma informação classificada como sigilosa implica reconhecer a necessidade de restrição da informação e estabelecer quais pessoas poderão a ela ter acesso, em que hipóteses e por qual prazo.

As informações poderão ser classificadas, de acordo com o seu teor e sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado, como de natureza Reservada por até 5 (cinco) anos, Secreta por até 15 (quinze) anos, ou Ultrassecreta por até 25 (vinte e cinco) anos, conforme determina o art. 23, § 1º da Lei Estadual de Acesso à Informação.

Esses prazos de restrição de acesso às informações têm seu termo inicial na data de sua produção e, uma vez decorrido esse prazo, automaticamente tornam-se de acesso público.

Os assuntos relacionados aos dados pessoais, informações referentes à tecnologia da informação e comunicação, segurança, material bélico, contratos e convênios, estão entre os mais solicitados pelos Comitês Setoriais de Acesso à Informação - CSAIs para serem classificadas como informação sigilosa.

Sobre a classificação de informação sigilosa, dos 66 órgãos e entidades do Estado, 12 órgãos não se pronunciaram, 13 comunicaram não possuir informação sigilosa, 28 possuem informação sigilosa e outros 13 órgãos encaminharam solicitação de classificação que aguardam deliberação.

Antes de submeter os formulários de classificação de informação sigilosa à deliberação do CGAI, o Grupo Técnico de Apoio (GTA) ao CGAI, formado por 02 (dois) membros da CGE, 01 (um) da Procuradoria Geral do Estado e 01 (um) da Casa Civil, elabora um parecer sugerindo ou não a classificação da informação como sigilosa.

Considerando os formulários para classificação sigilosa recebidos pelo CGAI, segue levantamento da situação até o ano de 2015 no quadro abaixo:

Quadro 11 - Situação dos Formulários

Situação dos Formulários	Quantidade
Aguardando Análise do GTA	67
Formulários com Análise do GTA, aguardando deliberação do CGAI	6
Formulários que foram Classificados como Reservado	71
Formulários que foram Classificados como Secreto	33
Formulários que foram Classificados como Ultrassecreto	4
Formulário deliberados pelo CGAI e não classificados	118
Total de Formulários Recebidos	**299**

Fonte: Célula de Acesso à Informação

Em 2015, foram contabilizadas apenas 05 (cinco) solicitações de informação não atendidas por se tratarem de informações classificadas como sigilosas, tendo sido 02 (duas) solicitações de informação negadas por solicitarem informações classificadas como secreta e outras 03 (três) por se tratarem de informações classificadas como reservada.

5 – DIFICULDADES PARA IMPLEMENTAÇÃO DA LAI

Nesse tópico, seguem listadas algumas dificuldades encontradas pelos diversos órgãos e pelas entidades do Poder Executivo, bem como pela própria CGE, enquanto coordenadora do Sistema Estadual de Acesso à Informação para a implementação da LAI.

As principais dificuldades relatadas pelos órgãos e identificadas pela CGE foram as listadas abaixo, sobre as quais, ao final do relatório, são apresentadas recomendações para aperfeiçoamento da implementação:

- Falta de acessibilidade nos sites oficiais do governo para pessoas com deficiência;
- Inexistência de instalação física própria para o atendimento das solicitações de informação;
- Falta de pessoal no órgão para ser o responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão;
- Demora na resposta pelas áreas competentes à solicitação de informação e a falta da disseminação da cultura da transparência entre os funcionários do órgão;
- Demora na deliberação pelo CGAI sobre as informações sigilosas;
- Não cumprimento pelos membros do CSAI quanto à reunião periódica e a falta de atuação dos membros ocupantes das funções de titular do órgão e de assessor de desenvolvimento institucional;
- Equipe de TI insuficiente para apoiar e atualizar as informações solicitadas pelo Comitê Setorial de Acesso à Informação;
- Alterações constantes nos membros do Comitê Setorial de Acesso a Informação devido a mudanças de gestão;
- Solicitações de Informação que não são claras, seja pela dificuldade na compreensão do texto, seja pela amplitude e abrangência dos questionamentos;
- Falta da regulamentação do Núcleo de Segurança e Credenciamento – NSC;
- Deficiência na geração dos relatórios gerados no SOU/SIC, pois apresentam um nível reduzido de cruzamento de dados, costumeiramente, reúne apenas dados consolidados;
- Falta de disponibilização de relatórios analíticos e consolidados para a população;

- Falta de conscientização da maior parte da população sobre o direito de acesso à informação

6 – BENEFÍCIOS PERCEBIDOS PELA IMPLEMENTAÇÃO DA LAI

Com o advento da Lei de Acesso à Informação, órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual se manifestaram acerca das melhorias que tiveram impacto no âmbito da gestão institucional como forma de assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos da Lei Estadual, dentre as quais podemos ressaltar as seguintes:

- **Adece**: apontou como benefício o aprimoramento dos mecanismos de transparência ativa, disponibilizando cada vez mais informações ao cidadão de forma ativa, através do site oficial.
- **Arce**: destacou como um avanço na gestão documental, um passo importante à clareza dos aspectos de confidencialidade previstos em lei, o estabelecimento de padrões objetivos de sigilo da informação com grau de sigiloso reservado e com prazo a partir da data da produção da informação até o dia do encerramento da "Solicitação ou processo de Ouvidoria que sejam classificadas como denúncia";
- **Cagece**: transparência das informações que a população pode ter acesso; as demandas a serem respondidas pela Companhia/áreas técnicas de forma clara e dentro do prazo de tempo instituído pela LAI; a adaptação do site da Cagece com as informações relacionadas à LAI e com uma lista de perguntas e respostas mais frequentes, a fim de promover o acesso ao cidadão de forma objetiva e rápida.
- **Casa Civil**: apresentou como benefício uma melhor comunicação entre órgão ou ente público e o cidadão, haja vista que a disponibilização de diversos novos canais para dirimir dúvida ou obter acesso a informações acerca de questões de interesse pessoal ou público.
- **Casa Militar**: indicou como benefício a reformulação do conteúdo do site da Casa Militar de forma a proporcionar a transparência de processos administrativos e das atividades desempenhadas no tocante à divulgação dos procedimentos de controle social.
- **CEE**: ressaltou como benefício as informações serem disponibilizadas publicamente, independente de requerimento, pois o CEE disponibilizou no site todas as informações requeridas pela lei (transparência ativa), bem como o Portal da Transparência. Destacou também uma maior celeridade às solicitações dos cidadãos, tendo em vista o prazo estipulado para que o responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão-SIC responda às demandas em no máximo 20 (vinte) dias.
- **CGE**: maior conhecimento por parte do cidadão de seu direito de obter informações; maior conscientização do público interno do órgão quanto à importância do atendimento ao cidadão e em oferecer resposta as suas solicitações.
- **Cogerh**: destacou como benefício o maior conhecimento no âmbito da gestão institucional sobre o direito de acesso à informação, bem como as diretrizes nela previstas.
- **DAE**: relatou que o acesso à informação é um grande passo rumo a uma maior transparência do Poder Público e a uma maior participação da sociedade nos rumos do nosso país propiciando uma relação mais saudável e transparente entre sociedade e governo, assim como uma melhor fiscalização da coisa pública e, por conseguinte, a redução da corrupção.
- **DER**: destacou como benefício à disponibilidade pelos sites institucionais, as informações sobre o órgão, facilitando o acesso dos cidadãos às informações públicas.
- **Detran**: ampliação da participação do usuário, aproximando mais a sociedade ao órgão; aprimoramento e qualificação dos processos e canais comunicativos internos do órgão; e a

mudança da cultura institucional do órgão, valorizando as informações transparentes e autênticas, com fontes fidedignas.

- **EGPCE**: disponibilidade de toda e qualquer informação, a respeito das solicitações mais frequentes do cidadão no próprio site do órgão.
- **Ematerce**: simplificação das informações solicitadas pelos cidadãos residentes na capital e no interior contribuindo, assim, para que fossem tiradas suas dúvidas ou enriquecer seus conhecimentos, os cidadãos passam a conhecer melhor a empresa e os serviços a eles prestadas.
- **ESP**: conhecimento dos servidores acerca das ações desenvolvidas e executadas pelo órgão, tendo em vista a interação do Comitê Setorial de Acesso à Informação junto a outros setores com a finalidade de responder e atender as demandas da população. Outro benefício apontado foi a melhoria da transparência ativa das informações da ESP, refletindo diretamente na diminuição das reclamações e críticas manifestadas no Sistema de Ouvidoria.
- **Funcap**: percepção de uma melhor organização dos procedimentos para atendimento às solicitações de informação e cumprimento do direito ao acesso à informação pelo cidadão.
- **Ideci**: disseminação da cultura do acesso a informação; disponibilidade de informações de forma ativa na internet; criação de canais de comunicação interna, garantindo o cumprimento das normas previstas na Lei de Acesso à Informação.
- **Metrofor**: geração de uma consciência de democratização por parte da Companhia nos setores acionados para fornecer informações; o empregado público tem zelo maior no exercício de suas atividades; contribuição para a formação cidadã; aproximação da população com o governo.
- **Pefoce**: disponibilidade de informações atualizadas e de interesse público no site institucional.
- **Scidades**: destaca que a implementação da Lei de Acesso à Informação e seu cumprimento assegura ao cidadão o acompanhamento da gestão pública, da correta aplicação dos recursos, dos prazos estabelecidos para conclusão de obras, da forma de contratação de fornecedores e de pessoal, entre outros.
- **SDE**: disponibilidade das informações; transparência das informações públicas em atendimento à demanda da sociedade; informações solicitadas com resposta dentro do prazo ao interessado.
- **Sefaz**: citou como benefício o cidadão estar cada dia mais ciente dos seus direitos e deveres, bem como dos serviços prestado pela SEFAZ, e as informações serem fornecidas de forma mais clara e objetiva.
- **Sejus**: destacou como benefício da implementação da LAI o cidadão ter um atendimento específico destinado exclusivamente a solicitações de informações.
- **Sema**: apontou como benefício um maior entendimento dentro do órgão sobre o direito de acesso à informação, bem como que não importa o motivo da solicitação, esta deve ser atendida prontamente e sem questionamentos, considerando em todas as solicitações o princípio do acesso como regra e do sigilo como exceção.
- **Semace**: relatou que a sociedade cearense pode buscar esclarecimentos por meio do SIC, canal disponibilizado na internet, ante os questionamentos ambientais e administrativos.
- **Seplag**: destacou como benefício a disponibilidade de mais um importante canal para atendimento às demandas do cidadão, sendo um instrumento ágil e eficiente na busca das informações.
- **Setur**: o cidadão solicitar informações, pelos meios legítimos, e sobre os mais diferentes motivos, antes submetidos à restrição de acesso público; o desenvolvimento de práticas

relacionadas a transparência dentro da administração; uma maior conscientização dos servidores quanta à relevância das medidas adotadas, como forma de assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso a informação de forma eficiente e adequada aos objetivos da Lei Estadual.

- **Sohidra**: apontou como benefícios a transparência e a facilidade do acesso à informação.
- **SPD**: relatou como benefício percebido pela implementação da Lei Estadual de Acesso à Informação a participação ativa do cidadão cearense na gestão pública.
- **SRH**: melhoria de comunicação institucional, bem com os outros órgãos; publicação das informações de interesse público; fomento à cultura de transparência na Administração Pública; alimentação permanente do site da SRH apresentando à população as ações de sua responsabilidade, quanto ao enfrentamento da seca; revisão constante das informações disponibilizadas no site da Secretaria.
- **SSPDS**: relatou como benefício o aprimoramento dos sítios do órgão e uma proximidade maior da sociedade com o poder público.
- **STDS**: apontou como benefício a possibilidade do aperfeiçoamento de seus serviços, como também a aproximação do beneficiário.
- **Uece/Funece**: destacou como benefício um crescente conhecimento do que é a universidade, seu papel, atividades e serviços, percebendo-se a democratização das informações e que com ela quanto mais conhecemos a instituição mais utilizamos seus serviços. Um segundo ponto positivo diz respeito à possibilidade de as pessoas utilizarem as ferramentas de comunicação online, evitando a necessidade de deslocamento até a universidade para obter informações.
- **UVA**: melhoria na relação entre comunidade acadêmica e universidade; aprimoramento no sistema de controle; maior celeridade na expedição de certificados, diplomas e históricos.

7 – AÇÕES EMPREENDIDAS PELOS ÓRGÃOS E ENTIDADES COM VISTAS A MELHORAR O PERFIL OU NÍVEL DA TRANSPARÊNCIA ATIVA, EM VIRTUDE DAS INFORMAÇÕES SOLICITADAS

Dentre as ações e medidas que foram adotadas, a partir das solicitações de informações recorrentes, bem como em evidências e elementos extraídos da lei que demonstrem a necessidade de aperfeiçoamento das ferramentas disponíveis pelo órgão ou entidade para fins de transparência ativa, podemos citar:

- **Adece**: realiza uma atualização sistemática do seu *site*, publicando suas ações e iniciativas. Nesse mesmo *site*, é publicado arquivos para o *download*, como atas de reuniões das Câmaras Setoriais, o balanço das exportações cearenses etc. Também foi criado o balcão do investidor, ferramenta de fácil utilização que visa desburocratizar a comunicação entre a Adece e o cidadão interessado.
- **Arce**: destacou o aperfeiçoamento das informações de utilidade pública disponíveis em seu site, desde a diversidade e qualidade do conteúdo até a facilidade de acesso.
- **Casa Militar**: destacou a constante atualização do site da Casa Militar, com ênfase na transparência de processos administrativos e das atividades desempenhadas.
- **Cagece**: relatou a disponibilidade em seu site institucional do link "Acesso à Informação", que possibilita consulta a dados da estrutura organizacional, licitações e contratos, perguntas frequentes, servidores, entre outras informações. Há ainda endereço, telefone e horário de atendimento do SIC e informações gerais sobre a Lei de Acesso à Informação. A Cagece destacou que em 2015 o seu site foi atualizado com uma maior quantidade de informações. Além disso, implementou outros meios de comunicação e atendimento à população em redes sociais.
- **CEE**: relatou ações como divulgação de cartazes nas dependências do CEE para que o cidadão saiba como procurar o SIC, bem como a melhoria no Sistema de Tecnologia do órgão.
- **CGE**: destacou a divulgação de "resultados de inspeções, auditorias, prestações e tomadas de contas realizadas pelos órgãos de controle interno e externo, incluindo prestações de contas relativas a exercícios anteriores" e a divulgação do "relatório estatístico sobre as solicitações de informação".
- **DER**: ao identificar como assunto mais recorrente solicitações de informação sobre construção de estradas, passou a disponibilizar todas as informações tanto do momento em que é dada a ordem de serviço para o início da obra quanto na inauguração pelo Governo do Estado.
- **ESP**: procurou aperfeiçoar as informações disponíveis em seu sítio.
- **Funcap**: destacou a divulgação, no site institucional e da rede social, a divulgação de suas ações e informações relevantes, em especial no caso do atraso do pagamento das bolsas concedidas.
- **Ideci:** relatou ações como debates, discussões, reuniões formais e informais da presidência do Ideci com diretores e agentes de TI sobre as ações de divulgação de dados e informações.
- **Metrofor**: informou a realização de palestras educativas sobre a Lei de Acesso à Informação.
- **SCidades**: apontou a disponibilidade do menu "Perguntas Frequentes" no seu sítio institucional das solicitações mais recorrentes. Além disso, passou a informar como

transparência ativa: competências da Secretaria das Cidades; estrutura organizacional; endereço, telefone e horário de atendimento da Secretaria das Cidades e suas Entidades Vinculadas (Cagece, Detran, Ideci e Metrofor); relatório estatístico; componentes do Comitê Setorial de Acesso à Informação com telefone e e-mail; link que direciona para o Portal da Transparência referente às Despesas, Contratos e Convênios; informações sobre Licitação; calendário de pagamentos; link que direciona para o Portal da Transparência referente à Remuneração de Servidores e Funcionários e relação de colaboradores; link que direciona para "Solicitação de Informação" no Sistema de Ouvidoria – SOU. Iniciou-se também o Projeto de Atualização no Conteúdo e Formato de todo o sítio da secretaria, objetivando facilitar o acesso às informações, diminuir os "cliques", deixar o site visualmente atrativo e dinâmico, com ícones e mapa das obras.

- **SDE**: apontou a criação, no site institucional, de link informativo das suas ações executadas.
- **Sefaz**: apontou que vem promovendo uma maior publicidade das ações administrativas nos meios de comunicação para o público externo acerca da tributação impetrada para mercadorias e serviços.
- **Seplag**: informou que, devido à alta demanda por informações sobre Identidade Funcional, disponibilizou uma página eletrônica (idfuncional.ce.gov.br) com todas as orientações necessárias, inclusive um item tira-dúvidas.
- **Sesa**: realizou um levantamento das informações existentes em todos os sítios das unidades da rede SESA e nível central, adequando, quando necessário, às informações determinadas pela Lei de Acesso à Informação. Em relação às informações específicas da área da saúde, a SESA vem investindo na divulgação de informações de caráter preventivo, educativo e assistencial sobre assuntos e serviços da área da saúde de interesse da sociedade. Agregando-se, ainda, informações sobre políticas de saúde, rede de serviços, organização de serviços, serviço de urgência e emergência, protocolos de tratamento de doenças, notas técnicas e sobre assuntos em evidência, como o combate ao *aedes aegypti*.
- **Setur**: apontou a disponibilidade, por meio de sua página inicial, de informações para fins de conhecimento e avaliação da atuação da setorial em relação às ações da política do turismo.
- **Sohidra**: destacou o aperfeiçoamento do seu *site* constando todas as informações com total transparência.
- **SPD**: apontou a visitação de cerca de nove municípios cearenses divulgando a secretaria e as suas atividades por meio da Caravana Ceará na Trilha da Cidadania.
- **SSPDS**: destacou a divulgação de forma mais clara, objetiva e atualizada de dados estatísticos que envolvem a criminalidade dos principais indicadores divulgados oficialmente pela SSPDS. Além desses dados, os relatórios diários de ocorrências atendidas pelas vinculadas da SSPDS nas 18 Áreas Integradas de Segurança (AIS) também são divulgados nos sítios por iniciativa da SSPDS, independente de requerimento. Houve também a reativação da divulgação das informações pertinentes a Crimes Violentos Contra o Patrimônio - CVP e furto em decorrência da ampliação da implementação do SIP 3W.
- **SRH**: destacou as seguintes ações empreendidas: revisão e atualização do site da SRH de modo a incluir processos de comunicação democráticos, mediante à utilização de linguagem clara e acessível ao cidadão; transparência das ações de enfrentamento à seca; incentivo à conduta ética dos agentes públicos.
- **Uece/Funece:** solicitou aos diretores acadêmicos e administrativos a revisão e atualização das informações setoriais nos sites de toda a UECE. Uma segunda iniciativa vem sendo, por ocasião das respostas às manifestações, o incentivo aos interessados, da utilização da página eletrônica da instituição dando ciência de seu conteúdo, bem como dos diversos documentos disponíveis à comunidade (regimento, relatórios, resoluções, editais e outros). A divulgação do

SIC/UECE e das formas de acesso direto às informações foi disponibilizada, pela Coordenação da XX Semana Universitária da UECE, uma sala com computador e data show para demonstração de como acessar o Sistema Ouvidoria —SOU e SIC. Ainda durante a XX Semana Universitária, houve distribuição de folders sobre o SIC. Dando sequência ao mesmo propósito, foi incluído texto sobre como ter acesso aos SIC, no Manual do Aluno de Graduação da Uece 2015. Por fim, foi criado, na página eletrônica da Uece, um link destinado ao Serviço de Informação ao Cidadão da Uece-SIC/UECE, com informação de telefone institucional, e-mail e endereço.

8 - AVALIAÇÕES EXTERNAS

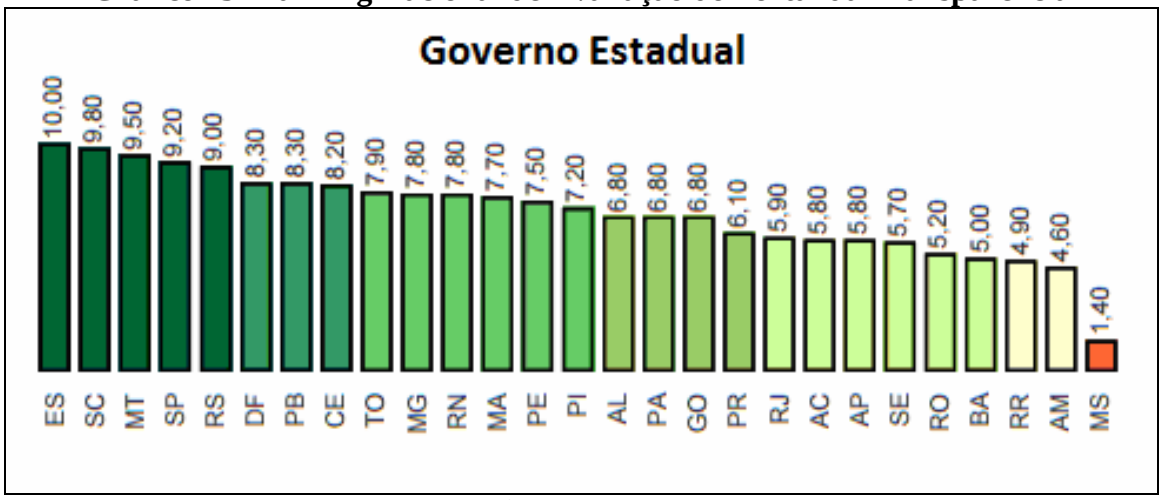
Neste capítulo, são detalhadas informações acerca das avaliações externas realizadas no ano de 2015, no que se refere à transparência e o como se saiu o Estado do Ceará, além de indicar quais providências foram tomadas a fim de aperfeiçoar o Ceará neste aspecto.

8.1 – Ranking Nacional da Transparência (MPF)

Entre os dias 08/09/2015 e 09/10/2015, em atuação coordenada em todo o Brasil, o Ministério Público Federal fez a avaliação dos Portais da Transparência dos 5.568 municípios, 26 estados brasileiros e o Distrito Federal. O exame levou em conta aspectos legais e boas práticas de transparência, realizado com base em questionário elaborado pela Estratégia Nacional de Combate à Corrupção e à Lavagem de Dinheiro (ENCCLA). O objetivo era medir o grau de cumprimento da Transparência (Lei Complementar 131/2009) e da Lei de Acesso à Informação (Lei Federal 12.527/2011) por parte de municípios e estados brasileiros, numa escala que ia de 0 a 10, com foco no aspecto da transparência ativa.

Nessa avaliação, o Portal da Transparência do Poder Executivo Estadual atingiu nota 8,20 ficando em 8º lugar entre os 26 estados brasileiros e o Distrito Federal, conforme gráfico abaixo:

Gráfico 13- Ranking Nacional de Avaliação do Portal da Transparência



Fonte: http://www.rankingdatransparencia.mpf.mp.br/

A partir da referida avaliação, algumas melhorias foram realizadas no Portal da Transparência, especialmente no que se refere à disponibilidade de relatórios estatísticos de solicitações de informações recebidos, forma de disponibilidade das informações relacionadas ao serviço de informação ao cidadão (SIC) físico, constando endereço, horário de atendimento e telefone de contato para todos os órgãos e entidades, mas também para as respectivas unidades administrativas.

8.2 – Escala Brasil Transparente (CGU)

A Escala Brasil Transparente (EBT) é outra metodologia de avaliação da transparência de estados e municípios, sendo esta elaborada pela Controladoria Geral da União (CGU). Essa metodologia avalia principalmente o cumprimento da Lei de Acesso à Informação, especialmente no que se refere à transparência passiva, quando são testados, inclusive o funcionamento e a qualidade da resposta oferecida às solicitações de informação.

No ano de 2015, a CGU realizou as duas primeiras versões da EBT. Na primeira avaliação, realizada no primeiro semestre, o Estado do Ceará obteve pontuação 10 (dez), ficando em primeiro lugar no ranking nacional. Porém, na segunda avaliação, realizada no segundo semestre, o Ceará atingiu pontuação 8,06, ficando em 16º lugar no ranking nacional, conforme tabela abaixo:

Tabela 03

Ranking da 2ª Avaliação da EBT

Posição	Estado	Nota	Variação[1]
1	Bahia	10,00 ▲	+1,67
	Distrito Federal	10,00 ▲	+1,11
	Espírito Santo	10,00 ▲	+1,25
	Goiás	10,00 ▲	+1,11
	Maranhão	10,00 ▲	+7,78
	Minas Gerais	10,00 ▲	+2,64
	São Paulo	10,00 =	0,00
	Tocantins	10,00 ▲	+1,39
9	Paraná	9,31 ▼	-0,41
10	Pará	9,03 ▲	+6,25
11	Rio Grande do Sul	8,89 ▼	-0,28
12	Paraíba	8,75 ▲	+0,97
13	Mato Grosso	8,61 ▲	+2,22
14	Piauí	8,47 ▲	+1,80
15	Rio Grande do Norte	8,19 ▲	+8,19
16	Ceará	8,06 ▼	-1,94
17	Alagoas	7,92 ▲	+0,14
18	Rio de Janeiro	7,08 ▲	+3,75
19	Santa Catarina	6,94 ▼	-2,23
20	Pernambuco	6,67 ▼	-1,94
21	Rondônia	4,44 ▼	-1,12
22	Acre	3,33 ▼	-1,39
23	Mato Grosso do Sul	2,50 =	0,00
	Roraima	2,50 ▼	-2,36
25	Sergipe	2,08 ▼	-7,23
26	Amazonas	1,39 ▼	-1,39
27	Amapá	0,00 =	0,00

[1] Variação em relação à primeira avaliação da Escala Brasil Transparente

Nessa segunda versão, o Estado do Ceará perdeu pontos nos seguintes quesitos: não foi localizado no site pesquisado o horário de funcionamento de SIC Físico; e dois dos quatro pedidos de acesso à informação dirigidos a órgãos do Estado não foram respondidos, conforme o solicitado.

Recentemente, a CGE aperfeiçoou a forma de disponibilização das informações relacionadas ao serviço de informação ao cidadão (SIC) físico no Portal da Transparência e nos *sites* institucionais,

constando endereço, horário de atendimento e telefone de contato para todos os órgãos e entidades, mas também para as respectivas unidades administrativas, bem como foram oferecidos cursos de capacitação aos integrantes de Comitês Setoriais de Acesso à Informação, no intuito de melhorar a qualidade da informação repassada ao cidadão demandante, além de incrementar a avaliação da qualidade dessas respostas realizada pela CGE.

9 – Considerações Finais e Recomendações

A partir da vigência da Lei de Acesso à Informação, em 2012, o Estado do Ceará implementou e vem sistematizando o Sistema de Acesso à Informação que cria um ambiente de transparência, o que propicia a participação da sociedade na gestão pública por meio do controle social. No processo de instituição da cultura de transparência no Estado, alguns órgãos e entidades ainda estão se estruturando, de forma que em breve tenhamos uma estrutura homogênea para atender ao cidadão que busca por informação pública.

A partir dos tópicos abordados neste relatório, seguem recomendações para a tomada de providências, a serem executadas tanto pela CGE, enquanto gestora do Sistema de Acesso à Informação, como pela Gestão e pelos Comitês Setoriais de Acesso à Informação dos diversos órgãos e entidades do Poder Executivo no intuito de aperfeiçoar os procedimentos necessários ao correto cumprimento do disposto na LAI:

9.1 Para todas as setoriais

Recomendação 1) Priorizar as atividades relacionadas ao Serviço de Informação ao Cidadão - SIC por aqueles designados para tal;

Recomendação 2) O Comitê Setorial de Acesso à Informação reunir-se periodicamente, conforme previsto no Decreto 31.199/2013.

Recomendação 3) Ampliar nível de divulgação de informações por meio de site institucional e outros mecanismos visando atender de forma ativa os principais assuntos demandados.

9.2 Para a CGE

Recomendação 4) Promover maior divulgação da LAI e das ferramentas disponíveis para registro das solicitações de informação, principalmente no interior do Estado, por meio de ações de educação da sociedade para o controle social;

Recomendação 5) Melhorar a acessibilidade para pessoas com deficiência tanto no sistema SOU/SIC como na Central de Atendimento Telefônico 155.

Recomendação 6) Melhorar os relatórios disponibilizados pelo SOU/SIC para que possam gerar planilhas eletrônicas, favorecendo o cruzamento de dados e facilitando uma análise analítica mais completa.

9.3. Para a Casa Militar

Recomendação 7) Regulamentar o Núcleo de Segurança e Credenciamento, conforme previsto na Lei 15.175/2012.

9.4 Para JUCEC, PGE, SECITECE, SECULT e VICEGOV

Recomendação 8) Estruturar o respectivo Comitê de Acesso à Informação – CSAI, em especial o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, de forma que atenda a todas as solicitações de informação recepcionadas no prazo legal.

9.5. Para COGERH, CGD, PGE, SECITECE, SEMACE, FUNCAP, VICEGOV e IDECI

Recomendação 9) Aprimoramento das respostas às solicitações de informação no intuito de aumentar a satisfação dos usuários.

9.5 Para DAE, DETRAN, EMATERCE, POLÍCIA CIVIL, PGE, PMCE, SECITECE, SECULT, SEDUC, SEPLAG, SESA, URCA e ZPECE

Recomendação 10) Comunicar ao Comitê Gestor de Acesso à Informação acerca da necessidade ou não de classificação de informação sob sua responsabilidade ou guarda.

9.6 Para ADAGRI, AESP, CEASA, CEARÁ PORTOS, CEGAS, CODECE, CGD, CBMCE, ETICE, FUNTELC, FUNCEME, NUTEC, URCA, GABGOV, IDACE, ISSEC, JUCEC, PC, PMCE, PGE, SECITECE, SECULT, SEDUC, SEINFRA, SEAPA, SRI, SDA, SESPORTE, SRH, VICEGOV e ZPECE.

Recomendação 11) Apresentar o relatório de Monitoramento e Implementação da Lei de Acesso à Informação, conforme previsto no artigo 2º, inciso II do Decreto Estadual n° 31.199/2013.

9.7. Para ADAGRI, ADECE, AESP, CAGECE, CASA CIVIL, CEASA, CED, CEE, CEGAS, CGD, CMBCE, CODECE, COGERH, DER, EGP, ETICE, FUNCEME, GABGOV, IDACE, JUCEC, NUTEC, PGE, SCIDADES, SDA, SDE, SEAPA, SECITECE, SECULT, SEDUC, SEMA, SEMACE, SEPLAG, SESA, SESPORTE, SRH, SRI, URCA, VICEGOV e ZPECE.

Recomendação 12) Atuação da Gestão na sensibilização das áreas internas no fornecimento de informações que subsidiam as respostas aos cidadãos, em tempo hábil.

9.8 Para ADAGRI, ARCE, CAGECE, CASA CIVIL, CASA MILITAR, CBMCE, CEGÁS, FUNTELC, METROFOR, SCIDADES, SESPORTE, SEJUS, SEMACE, SOHIDRA, SRH, SSPDS, UECE/FUNECE, UVA e VICEGOV

Recomendação 13) Divulgar no respectivo *site* institucional, no banner da LAI, a relação das informações classificadas como sigilosas pelo Comitê Gestor de Acesso à Informação.