



Acesso à  
Informação



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ  
*Controladoria e Ouvidoria Geral  
do Estado*



## **EXPEDIENTE**

**Secretário de Estado Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral**  
José Nelson Martins de Sousa

**Secretário Adjunto da Controladoria e Ouvidoria Geral**  
Antônio Marconi Lemos da Silva

**Secretário Executivo**  
Paulo Roberto de Carvalho Nunes

**Coordenador da Coordenadoria de Fomento ao Controle Social**  
Ítalo José Brígido Coelho

**Articulador**  
Daniel Freitas de Oliveira

**Orientadora da Célula de Acesso à Informação**  
Maria Denise de Souza Gimenes

**Assessora Técnica**  
Michelli Gaspar Hitzschky Fernandes

### **Colaboradores da Célula de Acesso à Informação**

Estefânia da Silva Pinho - Assistente Técnica I  
Hélio Feitosa Alves Júnior - Assistente Técnico I

## REDE DE ACESSO À INFORMAÇÃO

**Responsáveis pelo Serviço de Informação ao Cidadão dos órgãos e entidades do Poder Executivo**

ORGÃO/ENTIDADE	SIC
<b>ADAGRI</b> – Agência de Defesa Agropecuária do Estado do Ceará	Marcos José Alves de Barros Monteiro
<b>ADECE</b> – Agência de Desenvolvimento do Estado do Ceará	Susy Anne Alves Pinto
<b>AESP</b> – Academia Estadual de Segurança Pública do Ceará	Gessivando Meneses da Silva
<b>ARCE</b> – Agência Reguladora de Serviços Públicos e Delegados do Estado do Ceará	Alexandre Jorge de Oliveira Triandópolis
<b>CBMCE</b> – Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará	Ten QOBM Samila de Sousa Ribeiro
<b>CAGECE</b> – Companhia de Água e Esgoto do Ceará	Jucilene Maria Paulo
<b>CASA CIVIL</b> – Casa Civil	Larisso Pedrosa de Oliveira
<b>CASA MILITAR</b> – Casa Militar	Major PM Luiz Eduardo de Paula Ponte
<b>CEASA</b> – Central de Abastecimento do Ceará S/A	Amanda Mota Duarte Vieira
<b>CEDE</b> – Conselho Estadual de Desenvolvimento Econômico	Alice Helena da Silva Pinto
<b>CEARÁPORTOS</b> – Companhia de Integração Portuária do Ceará	Helder Jannotti Müller
<b>CEE</b> – Conselho Estadual de Educação do Ceará	Francisca Vieira Cavalcante Moraes
<b>CEGÁS</b> – Companhia de Gás do Ceará	Carlos Eugênio Rios Fernandes
<b>CGE</b> – Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado	Tiago Peixoto Feliciano
<b>CGD</b> – Controladoria Geral de Disciplina	Fernando Antônio Gonçalves da Silva
<b>CIDADES</b> – Secretaria das Cidades	Francisco Sátiro da Costa
<b>CODECE</b> – Companhia de Desenvolvimento do Ceará	Maurício Aquino Duarte
<b>COGERH</b> – Companhia de Gestão dos Recursos Hídricos	Márcia Fernandes Sampaio
<b>CONPAM</b> – Conselho de Políticas e Gestão do Meio Ambiente	Elizabeth Rebouças de Albuquerque
<b>DAE</b> – Departamento de Arquitetura e Engenharia	Francisco Alves de Aguiar
<b>DER</b> – Departamento Estadual de Rodovias	Antonilma Batista Silva Bezerra
<b>DETTRAN</b> – Departamento Estadual de Trânsito	Liana Oliveira Mena Barreto
<b>EMATERCE</b> – Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural	Marcos Antônio Paulino Dias
<b>ZPE</b> – Empresa Administradora da Zona de Processamento e Exportação de Pecém S/A	Felipe Barros Leal Rocha
<b>EGP</b> – Escola de Gestão Pública	Palmina Alda Ferreira de Sousa
<b>ESP</b> – Escola de Saúde Pública do Ceará	Chayanne Matos de Souza
<b>ETICE</b> – Empresa de Tecnologia da Informação do Ceará	Raimundo Osman Lima
<b>FUNCAP</b> – Fundação Cearense de Apoio ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico	Rafael Ayala Rocha Perote
<b>FUNCENE</b> – Fundação Cearense de Meteorologia e	Adriana Maria Rebouças do Nascimento

Recursos Hídricos	
<b>FUNTELC</b> – Fundação de Teleducação do Ceará	Maria Lucélia de Andrade Pinheiro
<b>FUNECE</b> – Fundação Universidade Estadual do Ceará	Maria Zeudimar Pinheiro
<b>GABGOV</b> – Gabinete do Governador	Maria Nagilane Soares da Silva
<b>IDACE</b> – Instituto do Desenvolvimento Agrário do Ceará	Francisco de Assis Mesquita Almeida
<b>IDECI</b> – Instituto de Desenvolvimento Institucional das Cidades	José Claudio Flávio da Silva Júnior
<b>IPECE</b> – Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará	Mário César Alves de Aragão
<b>ISSEC</b> – Instituto de Saúde dos Servidores do Estado do Ceará	Geórgia Samara Rodrigues Saraiva
<b>JUCEC</b> – Junta Comercial do Estado do Ceará	Erika Nalygia
<b>METROFOR</b> – Companhia Cearense transportes Metropolitanos	Raimundo Rodrigues de Oliveira Júnior
<b>NUTEC</b> – Fundação Núcleo de Tecnologia Industrial do Ceará	Elza Maria Goersch Accioly
<b>PEFOCE</b> – Perícia Forense do Estado do Ceará	Vanuza Bento Peixoto
<b>PGE</b> – Procuradoria Geral do Estado	Josane Botelho Vieira Wirtzbiki
<b>PC</b> – Polícia Civil	Geraldo Wilson Monteiro Nóbrega
<b>PMCE</b> – Polícia Militar do Ceará	Fernando Rocha Albano
<b>SECITECE</b> – Secretaria da Ciência, Tecnologia e Educação Superior do Estado do Ceará.	Joaquim Alexandrino Feitosa Gonçalves
<b>SECULT</b> – Secretaria de Cultura	Fátima Eliacir Alves de Andrade
<b>SDA</b> - Secretaria de Desenvolvimento Agrário	Franciso das Chagas Vasconcelos Araújo
<b>SEDUC</b> – Secretaria de Educação Básica	Tanya Sueli Melo da Silva
<b>SEFAZ</b> – Secretaria da Fazenda	José Raimundo Morais Vilar
<b>SEINFRA</b> – Secretaria da Infraestrutura	José Osmar Mourão
<b>SEJUS</b> – Secretaria da Justiça e Cidadania	Débora Gonçalves Lages Rebêlo
<b>SEMACE</b> – Superintendência Estadual do Meio Ambiente	Paulo Roberto Queiroz Dantas
<b>SEPLAG</b> – Secretaria do Planejamento e Gestão	Nilce Maria Lima Batista
<b>SESA</b> – Secretaria de Saúde	Valniza Araújo da Silva
<b>SEGE</b> – Secretaria Especial de Grandes Eventos Esportivos	Luiz Xavier Oliveira Filho
<b>SESPORTE</b> – Secretaria de Esportes	Djânia Maria Silva Mendes
<b>SETUR</b> – Secretaria do Turismo	Giovanni de Castro Pacheco
<b>SOHIDRA</b> – Superintendência de Obras Hidráulicas	Matheus Kokay Farias
<b>SRH</b> – Secretaria de Recursos Hídricos	Samya Mayara Sousa
<b>SPA</b> – Secretaria da Pesca e Aqüicultura	Kaio Adney Moura Bezerra
<b>SSPDS</b> – Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social	Cileia Maria do Nascimento
<b>STDS</b> – Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Social	Maria Edny Rodrigues da Silva
<b>URCA</b> – Fundação Universidade Regional do Cariri	Regina Célia Alves de Sousa
<b>UVA</b> – Fundação Universidade Estadual Vale do Acaraú	Maria Hortência Alves de Oliveira
<b>VICE GOV</b> – Vice Governadoria	Rosália Maria Cavalcante Mota Jataí Castelo

## **SUMÁRIO**

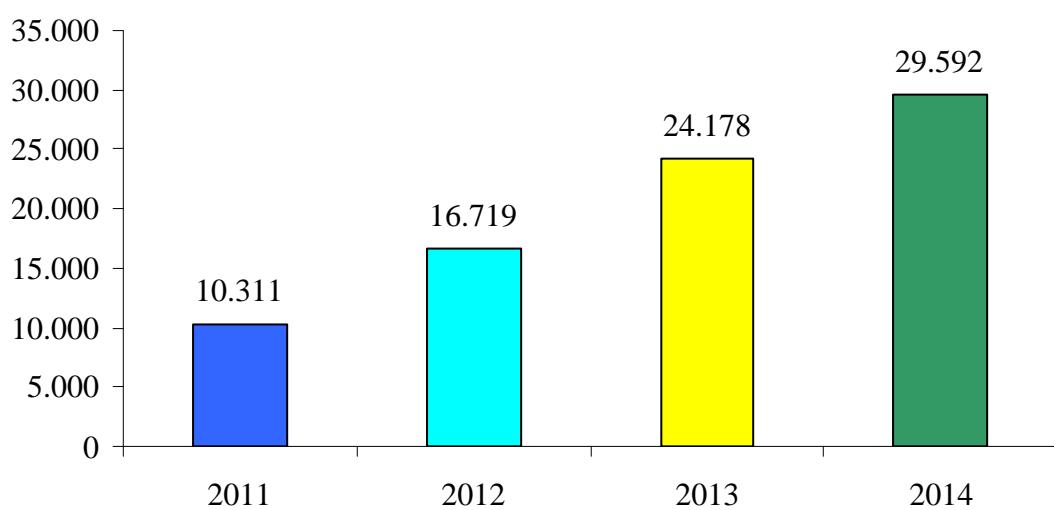
1 . Introdução .....	06
1.1 Sistema Estadual de Acesso à Informação.....	07
2. Acesso à Informação em Números – 2014.....	08
2.1 Assuntos mais Recorrentes nas Solicitações de Informação.....	10
2.2 Órgãos e Entidades mais Demandadas do poder Executivo.....	11
2.3 Solicitações de Informação por Meio de Entrada.....	15
2.4 Solicitações Registradas por Macrorregião do Estado do Ceará.....	16
2.5 Solicitações de Informação por Meio de Resposta .....	17
2.6 Solicitações de Informação que Ocasionaram Recursos.....	18
2.7 Resolutividade das Solicitações de Informação.....	19
3. Informações Classificadas como Sigilosas .....	20
4. Dificuldades para Implementação da LAI .....	22
5. Benefícios percebidos pela Implementação da LAI .....	22
6. Ações empreendidas pelos Órgãos e Entidades com vista a melhorar o perfil ou nível da Transparência Ativa, em virtude das informações solicitadas .....	24
7. Considerações finais.....	25
7.1 Recomendações Para todas as Setoriais.....	26
7.2 Recomendações para a CGE.....	26
7.3 Recomendações para PMCE, SUDUC, CEGÁS, CVG, JUCEC e URCA.	27
7.4 Recomendações para DAE, DETRAN, EMATERCE, IDECI, IPECE, SECITECE, SECULT, SEDUC, SEPLAG, SESA, URCA e ZPECE.....	27

## **1 – INTRODUÇÃO**

1. 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 na implementação da Lei de Acesso à Informação, permitindo o acompanhamento dos números, das ações e do desempenho dos órgãos e entidades estaduais, a partir do tratamento e análise das solicitações de informação, compreendendo, dentre outros aspectos, canais de entrada e de resposta, resolutividade, órgãos e entidades mais demandados e assuntos mais recorrentes.

2. De antemão, observa-se de acordo com o Gráfico 01, abaixo, que, a partir do advento da LAI, é crescente o aumento de solicitações de informação registradas pela sociedade. Desde o ano de 2011, o Governo Estadual contabilizou 80.800 solicitações de informação.

**Gráfico 01**  
**Quantidade de Solicitações de Informação por Ano**



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

3. As informações ora analisadas foram consolidadas de forma a retroalimentar o processo de gestão de decisão governamental, bem como servirá 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.

4. A propósito, no subitem a seguir segue o detalhamento do que seria o Sistema Estadual de Acesso à Informação, de forma que o leitor possa entender 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**

5. 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.

6. 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 as solicitações de informação apresentadas pela sociedade e solicitar ao CGAI a classificação de informações sigilosas, dentre outras atribuições.

7. O cidadão pode registrar sua solicitação de informação por meio da Central de Atendimento Telefônico 155 (ligação gratuita), canal de entrada mais utilizado pelo cidadão, diretamente no Sistema de Ouvidoria e de Acesso à Informação – SOU/SIC, disponível na internet ([www.ouvidoria.ce.gov.br](http://www.ouvidoria.ce.gov.br)), por meio das redes sociais Twitter (@OuvidoriaCeara) e Facebook (/OuvidoriaCeara), por e-mail (ouvidoria@cge.ce.gov.br), por carta ou presencialmente nos Serviços de Informação ao Cidadão (SICs), nas sedes dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo.

8. Ao CGAI, além de servir de instância recursal para os casos de negativa dos Comitês Setoriais, cabe também classificar as informações sigilosas, dentre outras competências.

9. 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.

10. A Controladoria e Ouvidoria Geral 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 monitorar diariamente as demandas de acesso à informação, no que se refere à correta classificação e resolutividade dentro do prazo legal.

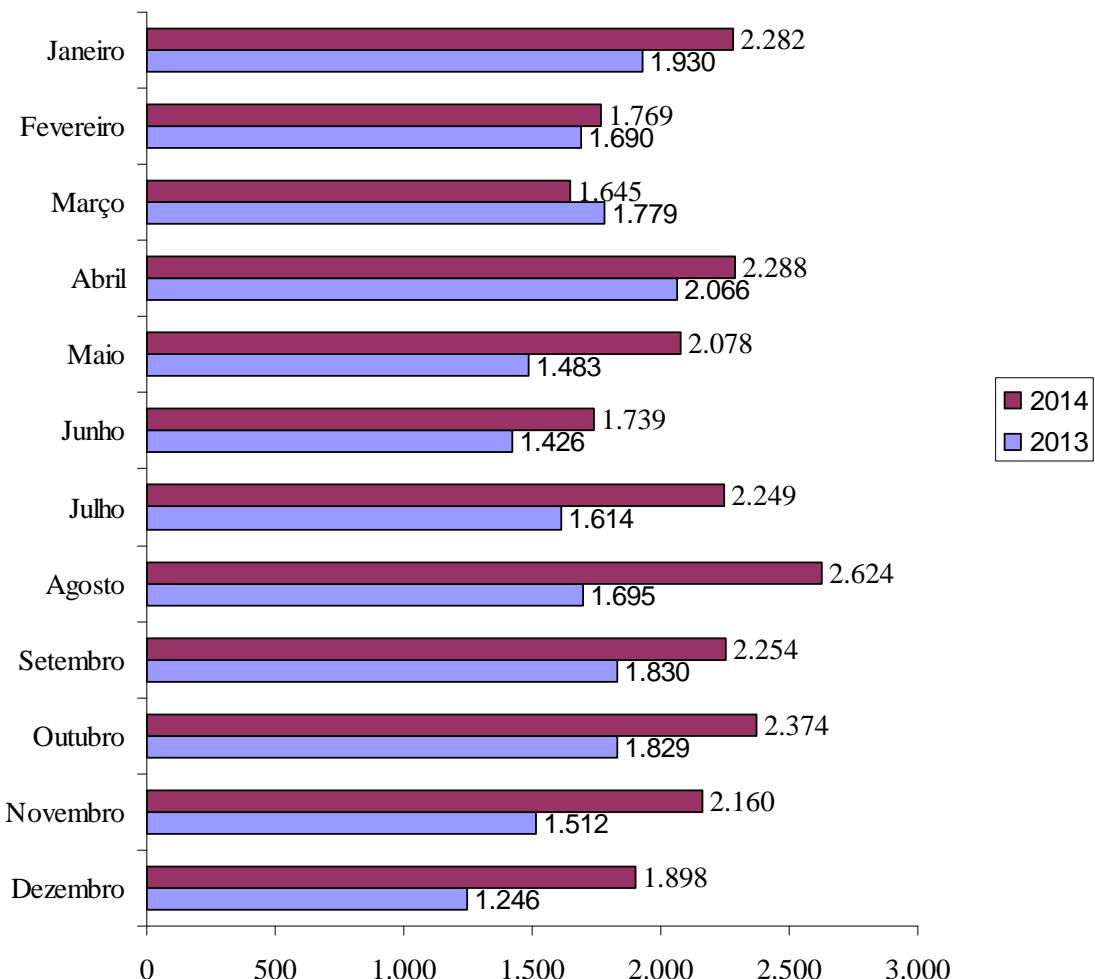
11. Apesar do §2º, do Art. 14, do Decreto Estadual nº. 31.199/2013, prever que os Serviços de Informação ao Cidadão - SICs devem utilizar o Sistema de Ouvidoria - SOU para o registro das solicitações de informação, as Ouvidorias da Sesa e da Arce, em virtude de legislações específicas, ainda utilizam 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 - ACESSO À INFORMAÇÃO EM NÚMEROS – 2014**

12. Neste capítulo foram analisadas as solicitações de informação registradas no ano de 2014 de forma quantitativa e, em alguns quesitos, qualitativa, comparando com os números de 2013, 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.

13. O Gráfico 02, a seguir, não contempla os dados das solicitações recebidas pela Secretaria da Saúde – Sesa que foram registradas no Sistema OuvidorSus, por não possuirmos, até o fechamento desse Relatório, os números mês a mês do ano de 2013, para que se pudesse comparar com o mesmo período de 2014.

**Gráfico 02**  
**Quantidade de Solicitações de Informação Registradas por Mês**



Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU e Relatório de Ouvidoria da Arce

14. Percebe-se claramente o aumento no número de solicitações de informação em 2014, se comparado com 2013, crescimento esse de mais de 20%, ratificando uma tendência desde a promulgação da Lei de Acesso à Informação – LAI.

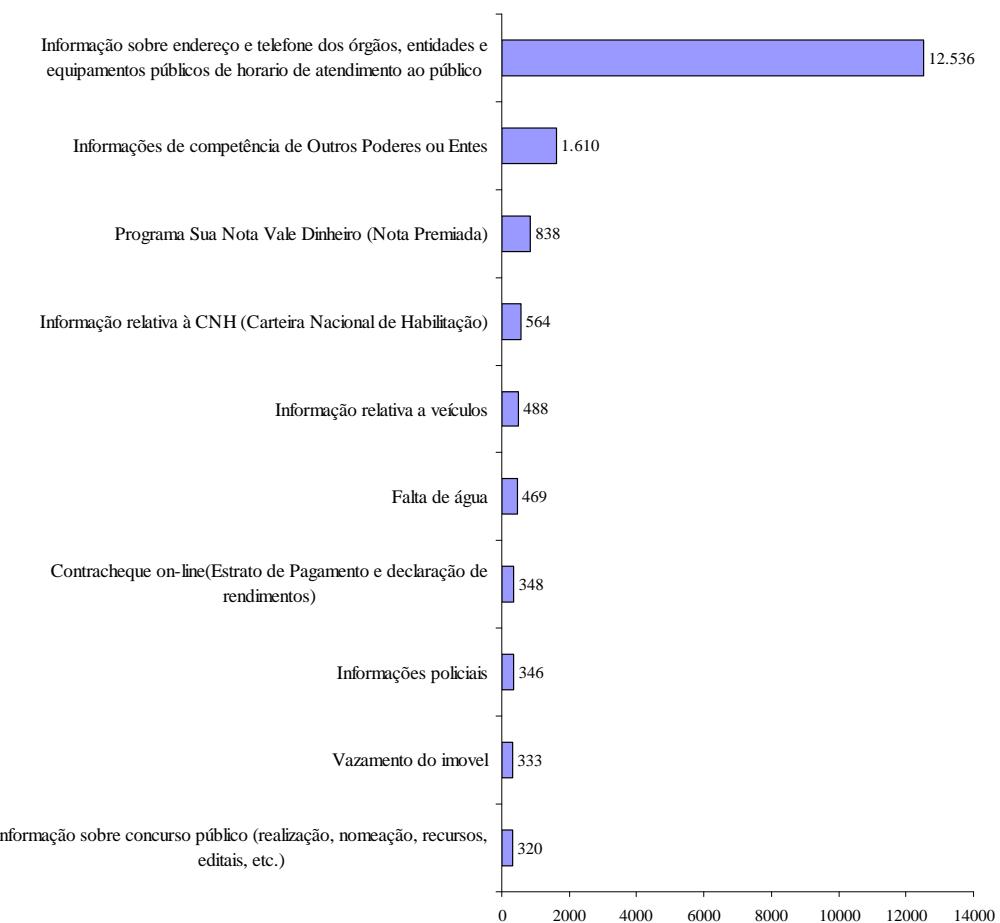
15. Analisando um pouco mais o ano de 2014, percebe-se um crescimento ainda maior no número de solicitações no segundo semestre, e ainda mais característico esse aumento no 3º trimestre, momento em que se vivenciava o ápice do período eleitoral daquele ano, o que ratifica que a implementação da LAI funciona como uma importante ferramenta para a consolidação da democracia brasileira.

## **2.1 Assuntos mais Recorrentes nas Solicitações de Informação**

16. Analisando os assuntos mais demandados nas solicitações de informação registradas em 2014, percebe-se que informações relacionadas a endereços e telefones de órgãos, entidades e equipamentos estaduais que realizam atendimento ao público, chegam a cerca de 50% de todas as solicitações do período.

17. A grande quantidade de solicitações de informação relacionadas a endereços, telefones e horários de funcionamento de órgãos e entidades mostra o desconhecimento por parte da população dos meios de transparência ativa, ou seja, informações já disponíveis na internet.

**Gráfico 03**  
**Assuntos mais Demandados em 2014**



Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU

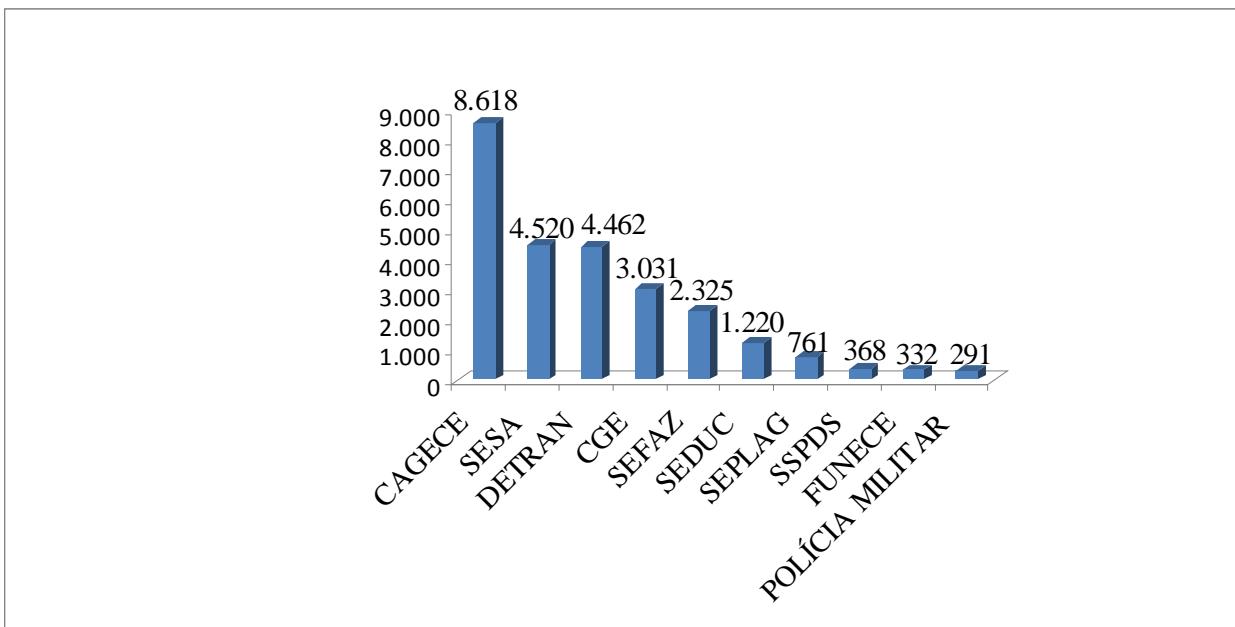
18. Solicitações cujas informações competem a outros Poderes ou Entes aparecem com mais de 1.600 solicitações. Na sequência, conforme se pode observar no Gráfico 03, vêm assuntos relacionados aos serviços prestados pelo Departamento Estadual de Trânsito – Detran, ao programa “Sua Nota Vale Dinheiro”, gerenciado pela Secretaria da Fazenda – Sefaz, por serviços prestados pela Companhia de Água e Esgoto do Ceará – Cagece, ao serviço de contra-cheque on-line e a concursos públicos, ambos gerenciados pela Secretaria do Planejamento e Gestão – Seplag, informações policiais, dentre outros. Mais a frente serão analisados os assuntos por órgãos e entidades mais demandadas.

19. Ressalte-se que os 10 assuntos mais recorrentes, listados no Gráfico 03, concentram cerca de 70% de todas as solicitações registradas no Sistema Informatizado de Acesso à Informação – SIC/SOU.

## **2.2 Órgãos e Entidades mais Demandados do Poder Executivo**

20. Apesar de cada órgão e entidade da estrutura do Poder Executivo possuir seu Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI e seu Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, observa-se que cerca de 85% da demanda está concentrada em 10 (dez) órgãos e entidades, os quais seguem em destaque no Gráfico 04, abaixo. No Anexo 01, consta relação de todos os órgãos e entidades do Poder Executivo e a quantidade de solicitações de informação registradas em 2014.

**Gráfico 04  
Órgãos e Entidades mais Demandados em 2014**



Fonte: Sistemas informatizados SOU, SOA e OuvidorSus

21. A partir da análise dos assuntos mais demandados por cada órgão e entidade, de acordo com o Quadro 01, conclui-se sobre o perfil das solicitações registradas pela sociedade junto ao Sistema Estadual de Acesso à Informação.

**Quadro 01**  
**Órgãos, Entidades e Assuntos mais Demandados em 2014**

Órgão	Assuntos mas Demandados	Quantidade	% no órgão/entidade
CAGECE	Informação sobre endereço e telefone dos órgãos, entidades e equipamentos públicos e horário de atendimento ao público.	5.906	69%
	Falta de água	467	5%
	Vazamento no imóvel	331	4%
SESA	Informação sobre endereço e telefone dos órgãos, entidades e equipamentos públicos e horário de atendimento ao público.	121	42%
	Atenção Básica	22	8%
	Manifestação incompleta (falta de informações que Inviabilizam a apuração/ atendimento)	16	6%
DETTRAN	Informação sobre endereço e telefone dos órgãos, entidades e equipamentos públicos e horário de atendimento ao público.	2.449	55%
	Informação relativa à CNH (Carteira Nacional de Habilitação)	560	13%
	Informação relativa a veículos	480	11%
CGE	Informação de competência de outras instâncias	1.187	39%
	Informação sobre endereço e telefone dos órgãos, entidades e equipamentos públicos e horário de atendimento ao público.	966	32%
	Informação referente à manifestação registrada no SOU	65	2%
SEFAZ	Programa Sua Nota Vale Dinheiro	838	36%
	Informação sobre endereço e telefone dos órgãos, entidades e equipamentos públicos e horário de atendimento ao público.	547	24%
	Legislação Tributária	220	9%
SEDUC	Informação sobre endereço e telefone dos órgãos, entidades e equipamentos públicos e horário de atendimento ao público.	481	39%
	Contracheque on-line (extrato de pagamento e declaração de rendimentos)	141	12%
	Solicitação de certificado ensino médio	32	3%
SEPLAG	Informação sobre endereço e telefone dos órgãos, entidades e equipamentos públicos e horário de atendimento ao público.	184	24%
	Contracheque on-line (extrato de pagamento e declaração de rendimentos)	155	20%
	Projeto de identidade funcional - servidor ativo	59	8%

SSPDS	Informações policiais	182	49%
	Informação sobre endereço e telefone dos órgãos, entidades e equipamentos públicos e horário de atendimento ao público.	86	23%
	Informação sobre concurso público (realização, nomeações, Recursos, editais etc.)	27	7%
FUNCE	Informação sobre endereço e telefone dos órgãos, entidades e equipamentos públicos e horário de atendimento ao público.	130	39%
	Vestibular e concurso (comissão executiva do vestibular CEV)	36	11%
	Expedição de certificados/ diplomas/ históricos da Universidade	15	5%
PMCE	Informação sobre endereço e telefone dos órgãos, entidades e equipamentos públicos e horário de atendimento ao público.	68	23%
	Informações policiais	48	16%
	Contracheque on-line (extrato de pagamento e declaração de rendimentos)	38	13%

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU

22. Excluindo as solicitações de informação relacionadas a endereços e telefones de órgãos, entidades e equipamentos estaduais que realizam atendimento ao público, que aparecem como principal assunto em, praticamente, todas as setoriais, analisaremos abaixo os assuntos mais afetos ao negócio de cada setorial:

- **Cagece:** Os assuntos mais recorrentes estão relacionados a orientações sobre os serviços disponibilizados pela empresa, sobre como proceder para registro de demandas no Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC da Companhia, informações acerca do motivo de falta d'água no seu bairro ou na sua região, ou mesmo sobre a possibilidade de falta futura, dentre outros;
- **Sesa:** No caso da Sesa, assuntos relacionados a procedimentos realizados pelas unidades de atendimento, fornecimento de medicamentos e políticas de saúde são os mais recorrentes.
- **Detran:** As solicitações fazem menção aos procedimentos e prazos para emissão das carteiras nacionais de habilitação, pontuação por infrações, informações relacionadas a licenciamento de veículos, procedimento para retirada de veículos apreendidos, transferência de veículos, etc;
- **CGE:** a Controladoria aparece dentre as mais demandadas principalmente em função das demandas relacionadas a outros Poderes ou Entes serem classificadas para a

CGE, já que o sistema informatizado não permite a alocação para os respectivos Poderes de competência. Existem demandas também sobre a forma de utilização das ferramentas de controle social;

- **Sefaz:** os assuntos mais recorrentes são relacionados ao “Programa sua Nota Vale Dinheiro”, no que se refere a procedimentos de entrega de cupons, recebimento dos valores, bem como a informações relacionadas à legislação tributária, como hipóteses de incidência, alíquotas, etc;
- **Seduc:** no caso da Seduc, existe uma grande quantidade de solicitações de informações que tratam sobre como acessar o contracheque on-line e a declaração de rendimentos, procedimentos sobre emissão de segunda via de certificado de ensino médio, sobre concurso público, sobre o Sistema Permanente de Avaliação da Educação Básica do Ceará – Spaece, dentre outros;
- **Seplag:** para a Seplag, existem muitas solicitações também sobre como acessar o contracheque on-line e a declaração de rendimentos, sobre o Projeto de Identidade Funcional, assunto esse que deve aumentar bastante em 2015, pelo seu grau de implantação, sobre o Projeto Papel da Casa, já que a Cohab, por estar em processo de liquidação está sob a responsabilidade dessa Secretaria, dentre outros assuntos;
- **SSPDS:** no caso da Secretaria da Segurança Pública, os assuntos mais recorrentes são sobre informações policiais, tais como números de ocorrências de crimes por área, período e tipos de crime, bem como assuntos relacionados a concursos públicos;
- **FUNECE:** no caso da Uece, as solicitações estão mais relacionadas aos vestibulares e concursos organizados pela Comissão Executiva do Vestibular – CEV, sobre a emissão de certificados, diplomas e históricos da Universidade;
- **PMCE:** os assuntos mais recorrentes da PM são relacionados a informações policiais, assim como na SSPDS, e contracheque on-line e declaração de rendimentos, assuntos esses recorrentes também para a Seduc e para a Seplag;

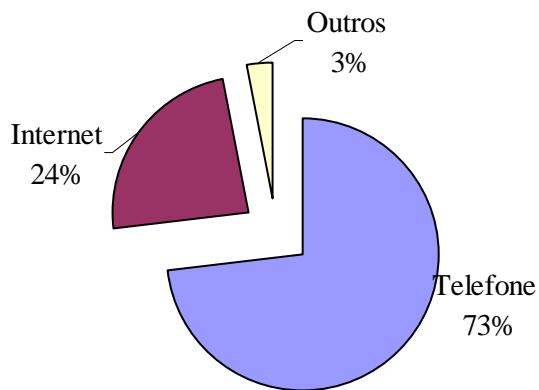
23. No Anexo 02 constam todos os órgãos e entidades com os respectivos assuntos e quantidade de solicitações de informações registradas em 2014.

## **2.3 Solicitação de Informação por Meio de Entrada**

24. Nesse tópico, serão analisadas as solicitações de informação registradas em 2014 por meio de entrada, ou seja, por ferramenta de comunicação utilizada pelo cidadão ao registrar sua demanda.

25. Vale ressaltar que o cidadão possui diversos meios para efetuar o registro da sua solicitação, quais sejam: Central de Atendimento 155, 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, por e-mail, enviando mensagem para o endereço eletrônico [ouvidoria@cge.ce.gov.br](mailto:ouvidoria@cge.ce.gov.br), por meio das Redes Sociais Twiter e Facebook, de forma presencial, em qualquer órgão ou entidade, por carta ou ofício, protocolado nos diversos órgãos do Estado.

**Gráfico 05**  
**Solicitações de Informação por Meio de Entrada**



Fonte: Sistema SOU

26. 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 73% de todas as solicitações no ano. A internet, ou seja, o cidadão registrando diretamente sua solicitação no sistema informatizado, sem a intermediação de um atendente, representou 24%, enquanto que todos os outros meios utilizados para registro, como e-mail, redes sociais, carta ou presencial, somaram 3% em 2014.

27. Apesar do perfil descrito acima, se analisarmos pelas diversas regiões do Estado, esse perfil muda, conforme será descrito no item a seguir.

## 2.4 Solicitações Registradas por Macrorregião do Estado

28. O Estado do Ceará, para elaboração do seu Plano Plurianual do período 2011 a 2015 dividiu o território e seus municípios por macrorregião, num total de 08 (oito). Dessa forma, analisamos 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.

29. 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, 73% informaram a localidade e, portanto, serviram de base para essa análise.

**Quadro 02**

### Solicitações de Informações por Macrorregião e por Meio de Entrada registradas no SOU

Macrorregião	Quantidade de Solicitação de Informação	% por população	Meio de entrada
Região Metropolitana de Fortaleza	13.740	0,36%	Internet: 18% Telefone: 82% Presencial: 0,06 Carta: 0,04% E-mail: 0,06% Twitter: 0,01%
Cariri-Centro Sul	1.284	0,09%	Internet: 57% Telefone: 43%
Sobral-Ibiapaba	779	0,07%	Internet: 48% Telefone: 51% Presencial: 0,13% Email: 0,13%
Litoral Oeste	532	0,08%	Internet: 42% Telefone: 39%
Sertão Central	484	0,08%	Internet: 46% Telefone: 54%
Litoral Leste-Jaguaribe	376	0,08%	Internet: 55% Telefone: 45%
Sertão dos Inhamuns	206	0,05%	Internet: 52% Telefone: 48% E-mail: 0,5%
Baturité	157	0,07%	Internet: 44% Telefone: 55%

			E-mail: 1%
			<b>Internet: 11%</b>
			<b>Telefone: 88%</b>
			Presencial: 0,12%
<b>Não Informado</b>	6.692	-	E-mail: 0,15%
			Facebook: 0,03%
			Twitter: 0,01%
<b>Outros Estados</b>	804	-	Internet: 99,5
			Telefone: 0,25%
			E-mail: 0,25%

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU

30. Observa-se que os municípios que mais demandaram ficam localizados na região metropolitana de Fortaleza, apresentando um índice cerca de 4,5 vezes maior que as demais regiões do estado, evidenciando a pouca participação no interior do estado. Com essa análise, verifica-se que o Litoral Leste e a Região Central, apesar de possuírem um número menor de solicitações de informação que a região de Sobral e Serra da Ibiapaba, apresentaram uma representatividade ainda maior, se considerado por quantidade de habitantes.

31. 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 enorme. Alguns fatores podem ser levados em consideração para que ocorra essa disparidade, como nível de divulgação da Lei de Acesso à Informação, sobre os canais que podem ser utilizados para o exercício desse direito, ou mesmo o nível de interesse da população por tais informações.

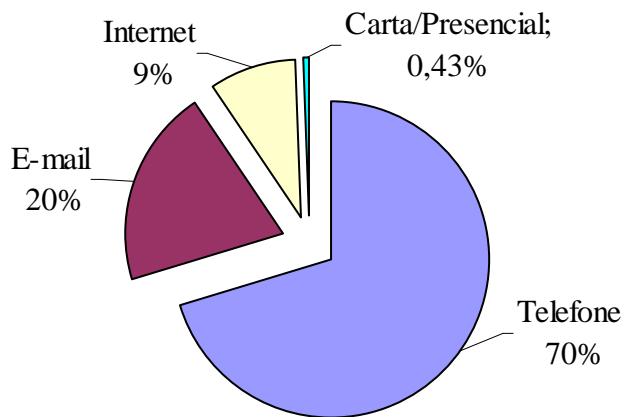
32. Observa-se também que o perfil do meio de entrada dessas solicitações varia se comparadas a região metropolitana de Fortaleza com as demais, já que na Capital a principal ferramenta utilizada é o telefone, por meio do número 155, representando mais de 80% das solicitações. Enquanto que nas demais regiões o telefone e a internet possuem contribuição muito parecida, mesmo que na cidade de Fortaleza o acesso à internet seja maior que no restante do Estado. Uma análise que se possa fazer com base nesses números é que o telefone 155 ainda não possui uma boa divulgação no interior do Estado e demonstra que muitos habitantes do interior que buscam o acesso à informação exercem esse direito por possuírem acesso à internet.

## 2.5 Solicitações de Informação por Meio de Resposta

33. Se no item 2.3 as solicitações de informação foram analisadas pelo meio de entrada, nesse tópico segue o perfil por meio de resposta.

34. Se por meio de entrada o telefone foi utilizado por 73% dos cidadãos, a resposta também por telefone ficou em torno de 70%. As solicitações respondidas por telefone, em sua maioria, são ligações atendidas pela Central de Atendimento 155 e que o tipo de informação, geralmente, está disponível por meio das ferramentas de transparência ativa, principalmente no Portal da Transparência, sites institucionais ou no Catálogo de Serviços do Governo Estadual, endereço [www.acessocidadao.ce.gov.br](http://www.acessocidadao.ce.gov.br) ou também por meio do Portal.

**Gráfico 06**  
**Solicitações de Informação por Meio de Resposta**



Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU

## **2.6 Solicitações de Informação que Ocasionaram Recursos**

35. 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 cinco dias.

36. 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 da 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.

37. Até o ano de 2014, foram interpostos apenas 05 recursos ao CGAI do Poder Executivo, sendo que 02 foram deferidos e 03 indeferidos.

38. Ao Conselho Estadual de Acesso à Informação – CEAI, até 2014, foi interposto apenas 01 recurso, quando esse foi indeferido, seguindo deliberação do CGAI do Poder Executivo.

## **2.7 Resolutividade das Solicitações de Informação**

39. 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 mediante justificativa.

40. Dessa forma, segue abaixo a resolutividade das solicitações atendidas no prazo, chegando a quase 97% no ano de 2014, levando em consideração as solicitações registradas no Sistema de Ouvidoria e de Acesso à Informação – SOU, já que os sistemas utilizados pela Arce e pela Sesa não fornece esse tipo de informação.

### **Quadro 03**

#### **Resolutividade das Solicitações de Informação – 2014**

<b>Situação de Atendimento</b>	<b>Quantidade</b>	<b>% de Pedidos</b>
Respondidas no prazo	24.288	96,9%
Respondidas fora do prazo	326	1,3%
<b>Total</b>	<b>24.614</b>	<b>98,2%</b>

Fonte: Sistema SOU

41. Levando em consideração as solicitações de informação que foram atendidas de imediato por meio da Central de Atendimento 155, o tempo médio de resposta em 2014 ficou em 04 dias. Excluindo as demandas respondidas pela Central, ou seja, que foram encaminhadas para fornecimento pelos respectivos órgãos ou entidades, esse prazo médio sobe para 16 dias no ano de 2014.

42. Segue abaixo, no Quadro 04, o prazo médio de resposta dos Órgãos e Entidades mais demandados em 2014, excluindo as informações fornecidas de imediato pela Central 155.

**Quadro 04**

**Tempo Médio de Resposta dos Órgãos e Entidades mais Demandados**

Órgão	Tempo Médio	Total de Solicitações Atendidas
FUNECE	02 dias	165
SEFAZ	02 dias	1578
SEPLAG	03 dias	363
CGE	05 dias	97
DETRAN	05 dias	997
SESA	06 dias	131
CAGECE	11 dias	268
SSPDS	19 dias	259
PMCE	24 dias	175
SEDUC	93 dias	693

Fonte: Sistema SOU

43. Percebe-se que, apesar do tempo médio de resposta do conjunto de órgãos e entidades estaduais ficarem em torno dos 16 dias, alguns conseguem responder em apenas 02 ou 03 dias, enquanto que outros mostram com esse dado a dificuldade em estruturar um sistema para atender as solicitações apresentadas pela sociedade.

44. O Anexo 03 contém a lista de todos os órgãos e entidades do Poder Executivo e o respectivo tempo médio de atendimento às solicitações, bem como a quantidade de solicitações respondidas em 2014 sem o auxílio da Central 155.

**3 – INFORMAÇÕES CLASSIFICADAS COMO SIGILOSAS**

45. Apesar da LAI garantir o livre acesso às informações de interesse individual ou público, 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

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

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

48. 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.

49. 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.

50. 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 - CSAs para serem classificadas como sigilosa.

51. Alguns órgãos e entidades ainda não se pronunciaram se possuem informações sigilosas, dentre eles estão: Departamento de Arquitetura Engenharia (Dae), Departamento Estadual de Trânsito (Detran), Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do Ceará (Ematerce), Instituto de Desenvolvimento Social das Cidades do Ceará (Idece), Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará (Ipece), Polícia Civil, Secretaria da Ciência Tecnologia e Educação Superior do Ceará (Secitece), Secretaria da Cultura (Secult), Secretaria de Educação (Seduc), Secretaria do Planejamento e Gestão (Seplag), Secretaria da Saúde (Sesa), Universidade Regional do Cariri (Urca) e Zona de Processamento de Exportação (ZPECE).

52. Até o final de 2014, 61 informações foram classificadas como sigilosas pelo CGAI, dentre estas, 51 como **reservadas**, 09 como **secretas**, e uma 1 classificada como **ultrassecreta**. O Anexo 04 traz a lista de todas as informações classificadas como sigilosas pelo Comitê Gestor de Acesso à Informação – CGAI do Poder Executivo.

53. Em 2014, foram contabilizadas apenas 05 (cinco) solicitações de informação não atendidas por se tratarem de informações classificadas como sigilosas.

## **4 – DIFICULDADES PARA IMPLEMENTAÇÃO DA LAI**

54. Nesse tópico, seguem listadas as 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.

55. 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:

- a) Dificuldade para a composição dos Comitês Setoriais de Acesso à Informação;
- b) A maioria dos Comitês Setoriais não elaboraram seus relatórios periódicos de implementação da LAI. Referente ao ano de 2014, dos, então 65 CSAs, apenas 20 entregaram o respectivo relatório, ou seja, cerca de 30% apenas;
- c) Dos 22 órgãos e entidade que possuem informações classificadas como sigilosas pelo CGAI, apenas 05 divulgam a informação na internet, por meio do site institucional;
- d) Ausência de estrutura física para atendimento presencial do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC;
- e) Ausência de capacitação para os agentes que atuam no Sistema de Acesso à Informação, o que dificulta o atendimento e o preenchimento de formulário para propor classificação de informações sigilosas;
- f) A sociedade não possui conscientização do direito ao acesso à informação;
- g) Coleta de dados junto às coordenadorias dos órgãos para subsidiar as respostas às solicitações de informação;
- h) Informações que deveriam estar disponível na forma de Transparência Ativa;

## **5 – BENEFÍCIOS PERCEBIDOS PELA IMPLEMENTAÇÃO DA LAI**

56. 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:

- a) A Agência de Desenvolvimento do Estado do Ceará (ADECE) destacou a grande importância do serviço para a sociedade em geral;

b) Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará (ARCE) destacou a relevância quanto à classificação de Informação Sigilosa que significou além de um avanço na gestão documental, um passo importante à clareza dos aspectos de confidencialidade previstos na Lei. Foi mencionado também a importância do “aprimoramento dos sistemas de informação, estabelecendo critérios mais racionais à gestão documental e estreitar seu relacionamento com a sociedade, tornando-se mais transparente, proativa e resolutiva, requisitos indispensáveis à sua atividade”;

c) A Casa Civil observou o maior interesse da sociedade em acompanhar e fiscalizar os gastos públicos e entendeu que o Serviço de Informação ao Cidadão vem agregar como uma ferramenta garantidora do direito à informação de interesse público divulgadas independentemente de solicitações;

d) A Casa Militar apontou como benefício a reformulação do site da Casa Militar com ênfase na transparência de processos administrativos;

e) O Conselho Estadual de Desenvolvimento Econômico (CEDE) destacou como benefício a transparência das informações;

f) A Companhia de Gestão dos Recursos Hídricos (COGERH) destacou benefícios tais como: i) as melhorias na comunicação no âmbito da gestão institucional da Cogerh, bem como nos outros órgãos; ii) a observância da publicidade como preceito geral sem exceção de sigilo; iii) divulgação de informações de interesse público, a utilização dos meios de comunicação viabilizados pela internet; iv) o fomento à cultura da transparência na administração pública, e o desenvolvimento do controle social da administração pública.

g) O Conselho de Política e Gestão do Meio Ambiente (COMPAM) destacou o importante passo para a consolidação da democracia no país e também para o sucesso das ações de prevenção à corrupção. Por tornar possível uma maior participação popular e o controle social das ações governamentais, o acesso da sociedade às informações públicas permite que ocorra uma melhoria da gestão pública, assim com destacou também a mudança de pensamento de servidores públicos em relação às informações contidas nos órgãos governamentais, pois estes tinham receio de repassar qualquer tipo de informação.

h) O Departamento de Estradas e Rodovias (DER) destacou como relevante a disponibilização das informações atualizadas nos sites governamentais que contribuiu para aproximar a população dos diversos órgãos do Governo do Estado;

i) A Fundação Cearense de Meteorologia e Recursos Hídricos (FUNCENAME) salientou a melhor organização dos procedimentos para atendimento às solicitações de informações;

j) A Universidade Estadual do Ceará (UECE) ressaltou que depois de implantada a Lei Estadual nº. 15.175/2012, houve um crescente conhecimento do que é a Universidade, qual é o seu papel, suas atividades e serviços. Salientou a democratização das informações e destacou a possibilidade das pessoas utilizarem uma nova ferramenta de comunicação, reduzindo a necessidade de deslocamento até a Universidade para obter informações;

k) A Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos (Metrofor) apontou a consciência de democratização por parte da Companhia nos setores que foram acionados para fornecer as informações;

l) A Perícia Forense do Estado do Ceará (PEFOCE) apontou como benefício a melhoria no Sistema de Gestão; assim como a busca de aperfeiçoamento de processos internos; e a estrutura e publicação da Carta de Serviço do Órgão.

m) A Secretaria Especial de Grandes Eventos (SEGE) salientou maior benefício trazido o conhecimento dos servidores acerca das ações desenvolvidas e executadas pelo órgão e destacou com relevante a transparência ativa das informações, refletindo diretamente na diminuição das reclamações e críticas manifestadas no Sistema de Ouvidoria;

n) A Secretaria da Infraestrutura (SEINFRA) destacou como benefícios à importância das informações tornaram-se públicas independentemente de requerimento, assim como a disponibilização das informações atualizadas no site da Secretaria (transparência ativa), bem como o portal da transparência;

o) A Superintendência de Obras Hidráulicas (SOHIDRA) enfatizou “ter a certeza de que a administração trabalha para o povo e pelo povo, e que a informação é a regra e as mudanças foram bem recebidas por aqueles que conduzem a máquina pública”;

p) A Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social (SSPDS) destacou o aperfeiçoamento do sítio do órgão, como relação primordialmente ao alcance mais disponível da comunidade aos dados estatísticos, repercutindo na credibilidade da instituição.

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

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

- a) O ponto mais citado pela maioria dos órgãos e entidades foi à melhoria dos sites institucionais para informar com maior eficiência e atender o dispositivo da lei;
- b) A Casa Militar apontou como melhoria o lançamento do novo site da Casa Militar em total conformidade com o site da CGE;
- c) O Conselho Estadual de Desenvolvimento Econômico (CEDE) apontou a criação no site institucional de link informativo das ações executadas;
- d) A Universidade Estadual do Ceará (UECE) destacou que foi realizada uma revisão e atualização das informações nos sites da UECE como forma de disseminar a transparência ativa, tornando mais ágil o atendimento da LAI e a descentralização de suas informações. Ressaltou também que foi elaborado um folder sobre o Serviço de Informação ao Cidadão - SIC que foi distribuído por ocasião da XIX Semana Universitária da UECE, e se estendeu às Unidades da UECE no interior. Salientou que está programada a inclusão de texto de divulgação do SIC no próximo Manual do Aluno de Graduação - UECE, que será distribuído por ocasião da aula inaugural, no inicio de cada semestre;
- e) A Perícia Forense do Estado do Ceará (PEFOCE) salientou o aperfeiçoamento da informação e que sua publicização permite ao público interno realizar consultas com maior eficiência e rapidez;
- f) A Secretaria Especial de Grandes Eventos (SEGE) procurou aperfeiçoar as informações disponíveis no sítio, bem como atuou junto a órgão de outras esferas com a finalidade de melhorar a qualidade dos portais da transparência disponibilizando para a população;
- g) A Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social (SSPDS) destacou a observação dos assuntos mais demandados no SIC referente ao período em foco, oportunizou maior amplitude da divulgação em seu site dos principais indicadores criminais divulgados oficialmente pela SSPDS, bem como os relatórios diários de ocorrências pelas vinculadas. Disponibilizou, ainda, um link do formulário eletrônico disponibilizado no módulo SIC.

## **7 – CONSIDERAÇÕES FINAIS**

58. A partir dos tópicos abordados neste Relatório, seguem sugestões de providências a serem tomadas 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:

## **7.1 Para Todas as Setoriais**

**Recomendação 1)** Aprimoramento das respostas às solicitações de informação, no intuito de aumentar a satisfação dos usuários;

**Recomendação 2)** Atuação da Gestão na sensibilização das áreas internas no fornecimento de informações que subsidiam as respostas aos cidadãos;

**Recomendação 3)** Priorizar as atividades relacionadas ao Serviço de Informação ao Cidadão - SIC por aqueles designados para tal;

**Recomendação 4)** Maior divulgação da Carta de Serviços – Acesso Cidadão, por meio dos sites institucionais, como forma de aperfeiçoar a transparência ativa;

**Recomendação 5)** Ampliar nível de divulgação de informações por meio de site institucional ou outros mecanismos, visando atender de forma ativa os principais assuntos demandados.

**Recomendação 6)** Aos CSAIs de todos os órgãos e entidades, entregar os relatórios de monitoramento da implementação da LAI, de forma a subsidiar a tomada de providências, no sentido de aperfeiçoamento do Sistema Estadual de Acesso à Informação.

**Recomendação 7)** Aos órgãos e entidade que possuem informações classificadas como sigilosas pelo CGAI, divulgar a referida informação no respectivo site institucional, no intuito de informar ao cidadão quais informações não estão acessíveis e por quanto tempo.

**Recomendação 8)** Implementar atendimento presencial, na forma prevista na Lei 15.175/2012 e Decreto 31.199/2013.

## **7.2 Para a CGE**

**Recomendação 9)** Promover maior divulgação sobre a LAI e as 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 10)** Promover, em articulação com a Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará – EGPCE, capacitações para os integrantes dos Comitês Setoriais de Acesso à Informação – CSAIs sobre LAI e procedimentos para atendimento às solicitações de informação;

### **7.3 Para PMCE, SEDUC, CEGÁS, GVG, JUPEC e URCA**

**Recomendação 11)** Estruturar o respectivo Comitê de Acesso à Informação – CSAI, em especial o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, de forma que atenda todas as solicitações de informação recepcionadas no prazo legal;

### **7.4 Para DAE, DETRAN, EMATERCE, IDECE, IPECE, SECITECE, SECULT, SEDUC, SEPLAG, SESA, URCA e ZPECE**

**Recomendação 12)** Comunicar o Comitê Gestor de Acesso à Informação acerca da necessidade ou não de classificação de informação sob sua responsabilidade ou guarda.