



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

*Controladoria e Ouvidoria
Geral do Estado*

Em cumprimento à Lei Estadual de Acesso à Informação

Lei Estadual nº 15.175/2012

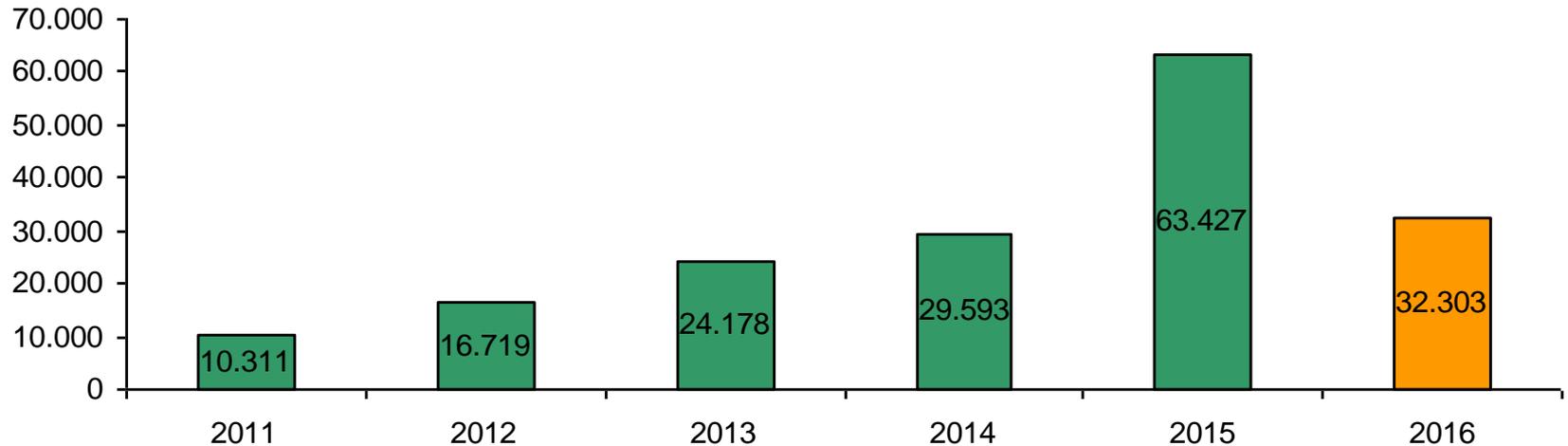
Art.8º Ficam criados nos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, os Comitês Setoriais de Acesso à Informação, com a finalidade de assegurar o acesso imediato à informação disponível e propor ao Comitê Gestor de Acesso à Informação, a classificação de Informações no seu âmbito de atuação (...)

§1º O Comitê de que trata o caput exercerá as seguintes atribuições:

II - monitorar a implementação do disposto nesta Lei e apresentar, ao **Comitê Gestor**, **relatórios periódicos** sobre o seu cumprimento;



Quantidade de Solicitações de Informação



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



Entrega do Relatório - 2016

43 órgãos/entidades entregaram o relatório. Os órgãos a seguir são os que não entregaram:

- ADAGRI;
- AESP;
- CBMCE;
- CEGÁS;
- CGD;
- CODECE;
- DER;
- GABGOV;
- VICEGOV;
- IDACE;
- ISSEC;
- PGE;
- POLÍCIA CIVIL;
- PMCE;
- SEAS;
- SECITECE;
- SECULT
- SEPLAG;
- SOHIDRA;
- SRH;
- SRI
- URCA
- ZPE



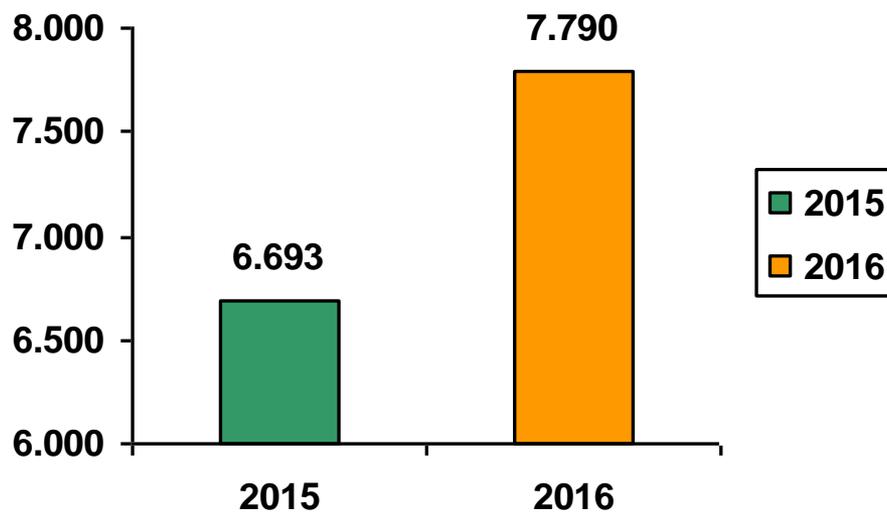
Solicitações de Informação por Forma de Atendimento - 2016

Forma de Atendimento	Quantitativo
Central de Atendimento	20.444
Comitês Setoriais de Acesso à Informação	7.790
Total	28.234

Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU/SIC



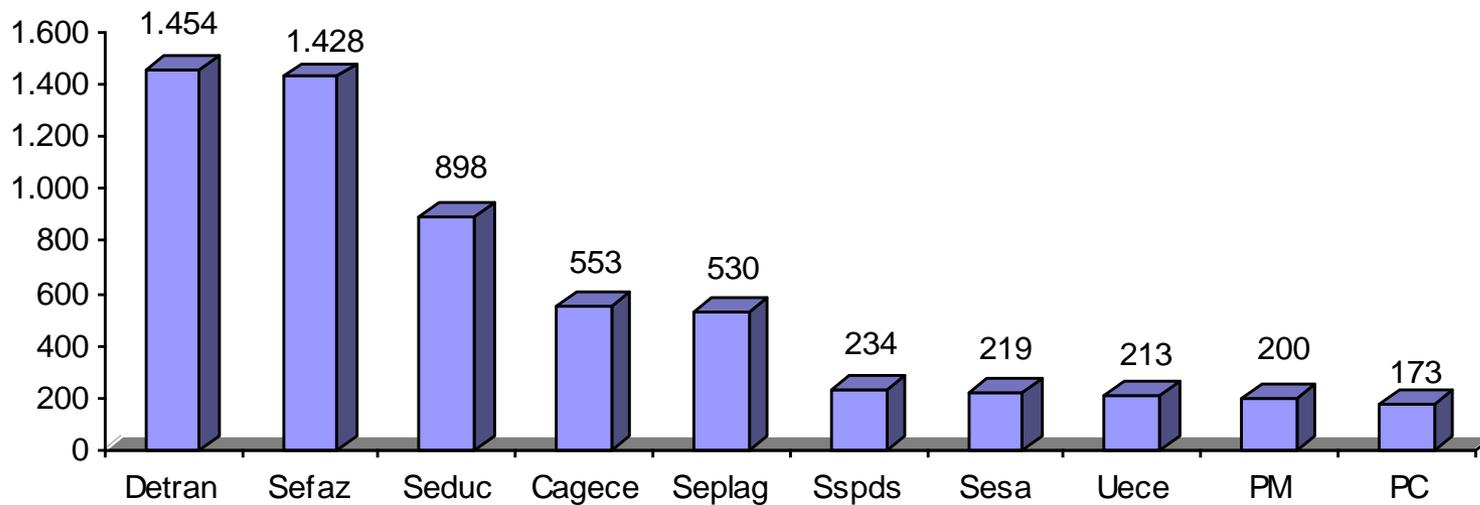
Crescimento de Solicitação de Informação de competência dos CSAI's



Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU/SIC



Órgãos mais demandados 2016 – CSAI's



Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU/SIC



Distribuição das Solicitações de Informação por Regiões de Planejamento - CSAIs

Na maioria das regiões do Estado, houve um aumento no índice de participação da população, se comparado ao ano de 2015, com destaque para o Maciço de Baturité e para o Litoral Norte. A única região que houve diminuição no índice de participação foi Sertão dos Crateús. Expectativa de aumento das demandas a partir do Curso EAD – Cidadania Participativa, Controle Social ao alcance de todos.



Resolubilidade Comitês Setoriais de Acesso à Informação (CSAIs)

Situação de Atendimento	Quantidade de Solicitações	Resolubilidade
Respondidas no prazo	7.016	90,6%
Respondidas fora do prazo	758	9,73%
Não Respondidas	21	0,27%
Total de solicitações em 2016	7.790	

Três órgãos que mais influenciaram as respostas fora do prazo e juntos representam 35,5% de todas as demandas respondidas fora do prazo. Vale considerar que dois desses órgãos poderiam ter facilmente reduzido seus números, tendo em vista que em torno de metade das solicitações finalizadas em atraso foram finalizadas no período entre 21 a 30 dias do registro da demanda.



Órgãos com piores índices de Resolubilidade

- CED (0%)
- SECITECE (0%)
- JUCEC (11,6%)
- AESP (17,9%)
- ZPE (20%)
- URCA (27,2%)
- CBMCE (40%)
- CEGAS (41,6%)
- VICEGOV (42,8%)
- GABGOV (55,7%)



Órgãos com melhores índices de Resolubilidade

- 100% - CEE, FUNECE, POLÍCIA CIVIL, UVA, CASA MILITAR, ARCE, FUNCEME, IPECE, ISSEC, SEAPA, SEINFRA, FUNCAP, IDECI, SPD, DAE, CODECE, FUNTELC, ADAGRI, SEJUS, SDE, SETUR, SOHIDRA, ADECE, EGPCE, CGD e NUTEC;
- 99% - SEFAZ, SSPDS, CAGECE;
- 97% - SCIDADES;
- 95% - IDACE, PMCE, DETRAN e METROFOR.



Prazo médio de resposta

26 órgãos/entidades responderam todas as solicitações dentro do prazo legal, um avanço quando em comparação com o ano passado, tendo que vista que em 2015 apenas 13 órgãos atenderam todas as solicitações dentro do prazo legal, mas ainda muito aquém do ideal, quando todos os órgãos deveriam responder dentro do prazo legal.

Prazo médio de resposta de **11,1 dias**, tendo alguns órgãos/entidades que conseguem responder em apenas 01 ou 03 dias.



Satisfação dos Usuários

O cálculo do índice de satisfação do usuário considera a **presteza** do **atendimento**, a **qualidade** da informação repassada e se recomendaria o Serviço de Informação ao Cidadão do Poder Executivo para outras pessoas.

No ano de 2016, foram respondidas 1038 pesquisas de satisfação sobre as respostas fornecidas pelos CSAIs, um quantitativo bem superior ao ano de 2015 (505).

No ano de 2016, a satisfação do usuário quanto ao atendimento dos Comitês Setoriais de Acesso à Informação – CSAIs foi de **88,92%**, um pouco acima que o ano de 2015 (85,9%).

Destaque para o desempenho do CEE que teve o menor prazo de resposta dentre todas as setoriais, um dia, resolubilidade em 100% e satisfação dos usuários também em 100%.

O índice de qualidade da resposta (84,1%) é o que apresenta uma maior quantidade de insatisfeitos.



Dificuldade para Implementação da LAI

- A principal dificuldade apontada, recorrente em vários órgãos, se relaciona a falta de conhecimento, entendimento e sensibilização dos servidores a responderem com qualidade e em tempo hábil as solicitações de informação solicitadas. (Casa Civil, Cagece, DAE, JUCEC, SEDUC, SEJUS, SCIDADES, SEMA);
- A falta de conhecimento da LAI por partir dos cidadãos, ainda é uma das maiores dificuldades encontradas. É necessário um reforço de marketing de forma que o cidadão seja impactado e levado a participar desse processo não só de assimilação do que acontece no setor público, mas que ele vem sentir-se um agente de mudança, com voz e vez nos projetos públicos. (Ceasa, SETUR, SSPDS);
- Acúmulo de função e falta de pessoal, dificultando a rapidez das respostas (CED, CEE, ETICE, FUNTELC, NUTEC, UVA);



Dificuldade para Implementação da LAI

- Falta de estrutura física para exercer os trabalhos e para atendimento presencial do SIC. (CGE e CEE, FUNTELC, UECE, UVA)
- Falta de regulamentação tratada no artigo 10, da referida lei, no que se refere a composição, organização e funcionamento do Núcleo de Segurança e Credenciamento – NSC.(Casa Militar)
- Falta de capacitação dos servidores do órgão na cidade a qual é desenvolvido o trabalho, já que a maioria das capacitações, senão todas, ocorrem na cidade de Fortaleza (CED).
- Falta de integração entre Serviços de Informações dos diversos poderes e entes públicos. A integração dos Serviços de Informações ao Cidadão facilitaria essa comunicação, facilitando a busca e obtenção de informações pelos cidadãos. (CGE)



Benefícios percebidos pela LAI

- DETRAN: Aproximação do usuário com o Órgão, o que acaba por desmitificar alguns conceitos arraigados culturalmente como morosidade nos processos e de baixa qualidade no atendimento. A fundamentação legal para o cumprimento do direito ao acesso às informações respalda o Órgão na busca de aprimorar e qualificar os processos e canais comunicativos. Instrumentaliza a Gestão do Órgão na ação de requalificação de fluxos e no aperfeiçoamento de canais para a democratização do acesso às informações
- METROFOR: uma consciência de democratização por parte da Companhia nos setores que foram acionados para fornecer as informações. O ato de atender a sociedade conforme suas indagações, de certa forma, constrange o empregado ao zelo em suas atividades contribuindo no melhoramento dos serviços públicos. Sem nenhuma dúvida fornecer a resposta adequada ao cidadão ou direcioná-lo ao órgão que possa orientá-lo é também contribuir na formação cidadã aproximando a população mais ainda do governo.





GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

*Controladoria e Ouvidoria
Geral do Estado*