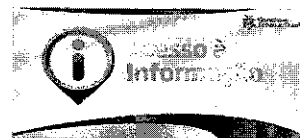




**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
*Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado*



Relatório de Monitoramento da Implementação e Cumprimento da Lei Estadual nº. 15.175/2012

Período de 1º de Janeiro a 31 de dezembro de 2015



EXPEDIENTE

Corpo Gestor do Órgão

José Flávio Barbosa Jucá de Araújo
Secretário de Estado Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral

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

Paulo Roberto de Carvalho Nunes
Secretário Executivo

Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI

Paulo Roberto de Carvalho Nunes
Secretário Executivo

Denise Andrade Araújo
Coordenadora de Desenvolvimento Institucional

Maria Ivanilza Fernandes de Castro
Ouvidora Setorial

Tiago Peixoto Feliciano
Responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão - SIC

Denise



01 – Introdução

A Lei Estadual n.º 15.175/2012, no art.8º, §1º, inciso II, estabelece como atribuição do Comitê Setorial de Acesso a Informação (CSAI) de cada órgão ou entidade, a elaboração de relatório de monitoramento quanto à implementação e cumprimento da referida lei, em conformidade ao disposto no art. 2º do Decreto n.º 31.199, de 30 de abril de 2013.

O objetivo do presente relatório é apresentar ao Comitê Gestor de Acesso à Informação (CGAI), conforme disposto no anexo I do supramencionado decreto, é apresentar:

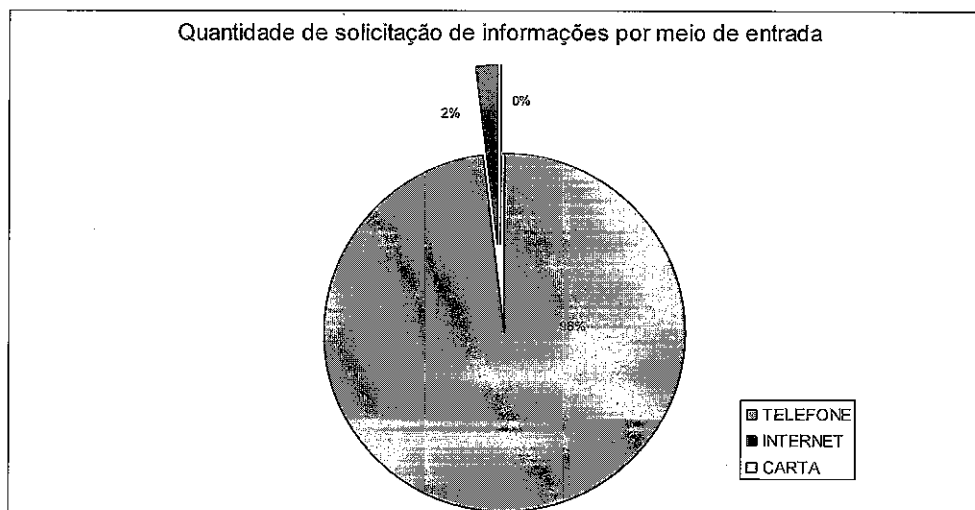
“Análise qualitativa dos pedidos de informações sigilosas, abrangendo a natureza das informações solicitadas e sinais de evolução de exercício de controle social. Dificuldades para implementação da Lei Estadual nº15.175/2012. Benefícios percebidos pela implementação da Lei Estadual nº15.175/2012. Ações empreendidas pelo Órgão ou Entidade com vistas a melhorar o perfil ou nível da transparência ativa, em virtude das informações solicitadas.”

As informações apresentadas no presente relatório são pertinentes à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, abrangem o período de janeiro a dezembro de 2015 e tem como fonte de dados o Sistema de Ouvidoria - SOU.

02 – Análise das solicitações de informações do período

2.1 – Quantidade de Solicitações de Informação por Meio de Entrada

Em geral os manifestantes preferem adotar como meio de entrada o telefone, representando mais de 98% das 5.121 solicitações registradas no período.



benne



Foi identificado o cadastro errado de treze manifestações que constam no relatório por meio de entrada, extraído do SOU, como “presencial”, 09, “reclame aqui”, 03, “twitter”, 01, quando de fato o atendimento foi por telefone para tais solicitações.

A preferência pelo telefone como meio de entrada, sugere que a maior parte dos requerentes ver esse mecanismo com acesso mais facilitado. Cabe também análise quanto ao tempo de resposta, uma vez que o usuário potencialmente compreende que por via telefônica será possível uma resposta imediata, especialmente se considerarmos o tipo de solicitação de informação feita, conforme subitem 2.3 deste relatório.

Extraíndo demandas respondidas pelo CSAI, ou que tiveram retorno ao cidadão por meio da triagem realizada na Célula de Acesso à Informação, observa-se um quantitativo menor, de 104 manifestações.

2.2 – Quantidade de Solicitações de Informação por Classificação (Transparência Ativa, Transparência Passiva, Informação Pessoal, Indeferida e Não Atendida)

Conforme apresentado pelo relatório do SOU, “Classificação de Informação”, a maior parte das manifestações foram atendidas, conforme quadro a seguir:

Situação	Tipo	Quantidade
Atendida	Transparência ativa	5071
Atendida	Transparência passiva	36
Não Atendida	Competência de outros poderes	6
Indeferida	Sigilosa/Reservada	3
Não Atendida	Solicitação não especificada de forma clara e precisa	2
Indeferida	Informação pessoal	1
Indeferida	Exige trabalho adicional	1
Atendida	Informação pessoal	1
Total		5121

O grande número de informações do tipo transparência ativa, deve-se ao atendimento da Central de Atendimento Telefônico que, amiúde, responde ao solicitante na ocasião de sua ligação.

Treze solicitações não foram atendidas. Destaca-se solicitações referente a informações sobre assuntos de competência de outros poderes, possivelmente em virtude de

Deu



o requerente não compreender qual seria o órgão indicado para encaminhamento de sua demanda. Seria desejável que houvesse uma integração entre Serviços de Informações dos diversos poderes e entes públicos.

As informações que não foram concedidas em razão de sigilo, conforme classificação de informação disponível em <http://www.cge.ce.gov.br/index.php/relacao-de-informacoes-sigilosas/informacoes-sigilosas-cge>, referiam-se a pedido de informações sobre identificassem autores de denúncias.

Cabe salientar ainda o registro 2 solicitações de informações pessoais. A informação pessoal atendida trata-se, entretanto, de uma solicitação de serviço não atendida por não apresentar informações suficiente para atendimento.

2.3 – Assuntos mais demandados apresentando análise e considerações/providências

Ao todo, consta 94 assuntos para as 5.121 solicitações.

Observa-se, conforme o relatório expedido no SOU, que 4.136 manifestações, ou seja, 81% das demandas são pertinentes a entidades externas ao poder executivo estadual cearense*.

Destaca-se também que 9,8% são demandas de informações sobre endereços e telefones.

Os demais assuntos são pouco representativos em relação ao total conforme tabela abaixo:

Assuntos	Quantidade	em %
Informação não pertinente ao Poder Executivo Estadual (12 assuntos)	4136	80,8%
Informação sobre endereços e telefones dos órgãos, entidades e equipamentos públicos e horários de atendimento ao público	503	9,8%
Informação sobre órgãos e entidades	93	1,8%
Informação referente à manifestação registrada no Sou	68	1,3%

* Em relatório extraído do Sou foram identificados 12 assuntos que estão relacionados a demandas pertinentes a entidades externas ao poder executivo estadual cearense, por exemplo: "informação de competência de outras instâncias (municipal, federal, legislativo, judiciário e ministério público)", "competência do poder executivo municipal", "competência do poder executivo federal", "serviço/atividade de responsabilidade da prefeitura municipal" e "serviço/atividade de responsabilidade de entidades da iniciativa privada". Para fins desse relatório, tais assuntos foram aglutinados.

seu



Dados/informações referentes a ouvidoria/sou	42	0,8%
Projeto de Identidade Funcional - pensionista	41	0,8%
Projeto Identidade Funcional - servidor inativo	30	0,6%
Informação sobre projetos do governo do estado	26	0,5%
Estrutura de funcionamento central de atendimento telefônico da ouvidoria geral do estado	18	0,4%
Manifestação incompleta (falta de informações que inviabilizam a apuração/atendimento)	16	0,3%
Demais 73 assuntos	148	2,9%
TOTAL	5121	

Observando esse perfil, observa-se que os requerentes não compreendem o âmbito de atuação do Serviço de Informação, por fazer solicitações atinentes a outras entidades estranhas ao poder executivo estadual. Por outro lado, o manifestante pode compreender que o Serviço de Informação, especialmente atendido pela Central de Atendimento Telefônico, é um instrumento eficaz para o fornecimento de informações, mesmo que tais informações sejam referentes a outros poderes ou esferas de governo, até de entidades privadas.

A grande quantidade de manifestações solicitando informações de endereços e telefone sugere desconhecimento por parte do requerente de meios de transparência ativa que fornecem tal informação ou que esse não estão acessíveis na forma desejada. Cabe também inferir que a Central de Atendimento apresenta-se como um canal ágil para tal resposta.

Extraindo as manifestações respondidas pela Central de Atendimento identificamos os seguintes assuntos, referente a 104 solicitações:

Assunto	Total	Em %
Manifestação incompleta (falta de informações...)	16	15%
Informação não pertinente ao poder executivo estadual	12	12%
Dados/informações referentes a ouvidoria/sou	9	9%
Informação sobre legislação (leis, decretos, portarias etc)	8	8%
Informação sobre contratos e convênios	4	4%
Informações referentes ao resultado de inspeções, auditorias...)	3	3%
Informação sobre salário de servidores	3	3%
Informação sobre endereços e telefones dos órgãos, entidades...	3	3%

heune



Informação referente à manifestação registrada no sou	3	3%
Dados/informações não encontradas no portal da transparência	3	3%
Apuração de denúncias	3	3%
33 outros assuntos	37	36%
Total geral	104	100%

Todavia extraíndo 2 solicitações repetidas e 2 dirigidas ao Comitê Gestor de Acesso à Informação, restam 100 solicitações. É importante salientar ainda a ocorrência de erro na classificação de informações uma vez que pelo menos 10 solicitações feitas e classificadas em assuntos diversos são na realidade solicitações referente a demandas não pertinentes ao poder executivo estadual.

Considerando as solicitações feitas percebe-se, também, o interesse do usuário sobre:

- Informações quanto à forma de registro de demandas e procedimentos de apuração e acompanhamento de manifestações de Ouvidoria.
- Informações sobre salários de servidores e divulgação por meio do Portal da Transparência.
- Informação sobre adimplência dos municípios e utilização do Sistema de Convênios e Congêneres
- Informações sobre Legislação estadual de Acesso à Informação, estatísticas de pedidos recebidos.
- Informações para pesquisa acadêmica relacionada a gestão pública, ouvidoria e gestão documental

Considerando o grupo total de solicitações, incluindo aquelas registradas e respondidas pela Central de Atendimento Telefônico, percebe-se um número relevante de classificações equivocadas, o que gera problemas e distorções de análise, impactando, inclusive, nos números indicados neste relatório.

Assim, encontram-se solicitações que deveriam ser cadastradas com outro assunto. Também, há manifestações que não são solicitações de informações, mas que estão classificadas como tal.

2.4 – Quantidade de Solicitações de Informação por Município;

tenere



Observa-se que 1225 solicitações não informaram o município, 24% do total geral. Entretanto, constam registros de 3.896 solicitações de informação de 127 municípios. Fortaleza foi o município mais demandante, com 2.988 solicitações, ou 58% do total com informação de município, conforme tabela a seguir:

Ordem	Município	Quantidade	em %
1	FORTALEZA	2988	58,3%
2	MARACANAÚ	190	3,7%
3	CAUCAIA	164	3,2%
4	JUAZEIRO DO NORTE	38	0,7%
5	CANINDÉ	35	0,7%
6	AQUIRAZ	26	0,5%
7	EUSÉBIO	24	0,5%
8	HORIZONTE	24	0,5%
9	PACATUBA	24	0,5%
10	MARANGUAPE	23	0,4%
	Outros 117 municípios	360	7,0%
	Total	3896	76,1%
	Município não informado	1225	23,9%
	Total Geral	5121	100,0%

Assim, fica evidente a concentração da utilização do Serviço de Informações ao Cidadão no interior do estado.

É provável que a baixa utilização no interior do estado ocorra em função do desconhecimento da possibilidade de fazer solicitação de informação por meio do SOU.

2.5 – Situação das Solicitações de Informação;

Todas as 5.121 manifestações estão com o *status* de “finalizado”.

2.6 – Quantidades de Solicitações de Informação que geraram custo;

Nenhuma manifestação gerou custo.

2.7 – Resolutividade.

Segue abaixo a situação, concernente ao prazo de resposta:

- Solicitações Respondidas em até 20 dias: 5110
- Solicitações Respondidas com prazo prorrogado de 21 a 30 dias: 5
- Solicitações Respondidas sem prazo prorrogado de 21 a 30 dias: 4



- Solicitações Respondidas com mais de 30 dias: 2

Assim, o relatório apresenta um total de 7 solicitações respondida após transcurso do prazo. Todavia, dessa 2 manifestações são atinentes ao CGAI, 3 solicitações possuíam prazo final em feriado o final de semana, sendo esses respondidos no primeiro dia útil subsequente. As outras 2 solicitações tiveram as suas respostas registradas em sistema antes do transcurso do prazo, entretanto a data de finalização foi posterior ao prazo definido em função de a preferência de resposta escolhido pelo requerente ser por “telefone”.

Portanto, não é identificado descumprimento de prazo de resposta pelo CSAI.

03 – Dificuldades para implementação da Lei Estadual n.º 15.175 de 2012

Dentre as dificuldades percebidas, destacam-se as seguintes:

- **Falta de estrutura física para atendimento presencial do SIC.**

O artigo 9º da Lei n.º 15.175/2012 criou, em cada órgão e entidade, o Serviço de Informação ao Cidadão e o Decreto n.º 31.199/2013 (art. 18) definiu a estrutura necessária para o atendimento presencial do SIC. Entretanto, a estrutura física ainda não foi suprida. Vale ressaltar que a demanda de atendimento presencial foi inexistente, não obstante, com a oferta de tal estrutura para atendimento presencial, deverá haver procura mediante tal canal de entrada de solicitação de informação.

Recomenda-se, portanto, a estruturação de atendimento presencial, devendo ser planejado o seu dimensionamento, localização, âmbito de atuação, podendo inclusive compartilhar estrutura com outros órgãos.

- **Classificações erradas de assunto e de órgão.**

A classificação equivocada das solicitações gera impacto na análise da demanda, gerando distorções na percepção da necessidade de informação dos requerentes. Considerando que um volume significativo de demandas para uma determinada temática, justificaria o desenvolvimento de instrumentos de transparência ativa para o seu melhor atendimento.

A adequada instrução de equipe de atendentes da Central de Atendimento e de monitoramento, deverá reduzir a ocorrência de tais falhas de classificação.

- **Deficiência na disponibilização de informações dos relatórios gerados no SOU.**

Deusa



Para a elaboração deste relatório foi necessário realizar análise gerencial mais aprofundada. Todavia o sistema informatizado que gera relatórios sobre solicitação de informações não possibilita dados em nível mais analítico, comprometendo significativamente a análise de informações, uma vez que os relatórios disponibilizados apresentam um nível reduzido de cruzamento de dados, costumeiramente, reúne apenas dados consolidados.

Ressalte-se ainda que a análise constante neste relatório foi possível apenas mediante geração de arquivos em planilhas extraídos da base de dados do SOU, requeridos a equipe técnica mantenedora do referido sistema.

Portanto seria importante a disponibilização de relatórios de forma automatizada, com maior granularidade possível e em um formato que facilite sua manipulação, tais como planilhas eletrônicas, face às dificuldades no modelo atual, que gera apenas arquivos em formato "PDF".

- **Falta de disponibilização de relatórios analíticos e consolidados à população.**

Os relatórios atualmente disponíveis no SOU, além de apresentar uma visão apenas de dados consolidados, possuem restrição de acesso ao público em geral. Assim a população possui impedimentos para análise das informações. O estudo fica restrito ao ambiente do governo. Tal prática gera bloqueios para que pesquisadores realizem análises independentes e, conseqüentemente, apresentem críticas ou contribuições.

Sugere-se, então, a promoção da divulgação pública de dados, visando a melhoria da prestação do serviço público, do serviço de informação, bem como melhor atender a própria Lei de Acesso à Informação.

04 – Benefícios percebidos pela implementação da Lei Estadual nº. 15.175 de 2012

Destacam-se os seguintes benefícios com o advento e aplicação de Lei de Acesso a Informação:

- Maior conhecimento por parte do cidadão de seu direito de obter informações;
- Maior conscientização do público interno do órgão quanto da importância do atendimento ao cidadão e em oferecer resposta às suas solicitações.

de Almeida



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

Observando, em especial, as solicitações de informações, destaca-se como exemplo solicitação para 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.” Essa divulgação é inclusive prevista no artigo 11 da Lei Estadual n.º 15.175/2012. Os relatórios de auditoria foram disponibilizados no link: <http://www.cge.ce.gov.br/index.php/publicacoes/outras-publicacoes/relatorios-de-auditoria>

Embora que antes da referida solicitação de informação a CGE envidasse esforços para a mencionada divulgação o pedido estimulou a disponibilização de informação em caráter ativo.

Vale ressaltar ainda que os pedidos de informação referente a estáticas sobre solicitações de informações contribuiu para a divulgação de tais relatórios atualmente disponíveis nos links: <http://www.cge.ce.gov.br/index.php/lei-de-acesso>, <http://www.cge.ce.gov.br/index.php/relatorios-/relatorio-de-pedidos-de-informacao-atendidos-e-indeferidos> e <http://www.cge.ce.gov.br/index.php/relatorios-/relatorio-de-monitoramento-de-implementacao-da-lai>.

06 – Classificações de documentos

A CGE possui documentos classificados como “sigilosos”, conforme rol de informações classificadas disponível em <http://www.cge.ce.gov.br/images/informacoes%20sigilosas.jpg>.

Os tipos de documentos são:

- Relatórios emitidos em caráter preliminar, relativos a atividades de auditoria de Contas de Gestão, de Plano de Ação para Sanar Fragilidades (PASF); Tomadas de Contas Especial e de Auditoria Especial, incluídas inspeções, fiscalização e apuração de denúncias.
- Manifestações de ouvidoria do tipo denúncia, registradas no Sistema informatizado de Ouvidoria (SOU)

A classificação de tais documentos, com fundamentação no disposto na Lei n.º 15.175/2012, artigo 22, tem o objetivo de preservar a segurança de instituições ou de

Deumi



autoridades estaduais e seus familiares e de reduzir o risco de comprometer atividades de inteligência, bem como de investigação ou fiscalização em andamento, relacionadas com a prevenção ou repressão de infrações.

07 – Considerações Finais

O acesso à informação trata-se de um importante direito do cidadão e um dever do Estado. Assim, é vital o constante aprimoramento de procedimentos, tornando-os objetivos e ágeis, para que as informações cheguem ao destinatário de forma clara e transparente.

O presente relatório contribui para a gestão transparente da informação por meio de análises, identificação de dificuldades, sugestões e promoção de ações com vistas a melhor atender a população.

Fortaleza, 29 de janeiro de 2016.

Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI

Paulo Roberto de Carvalho Nunes
Secretário Executivo

Denise Andrade Araújo
Denise Andrade Araújo

Assessora de Desenvolvimento Institucional ou cargo equivalente

Maria Ivanilza Fernandes de Castro
Maria Ivanilza Fernandes de Castro

Ouvidora Setorial

Tiago Peixoto Feliciano
Tiago Peixoto Feliciano

Responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão - SIC

Flávio Nunes
Flávio Nunes
Secretário de Estado
Chefe da Controladoria e
Ouvidoria Geral
29/1/16