



**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 2016



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



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:

“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 nº 15.175/2012. 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 2016 e tem como fonte de dados o Sistema de Ouvidoria – SOU, Módulo LAI.

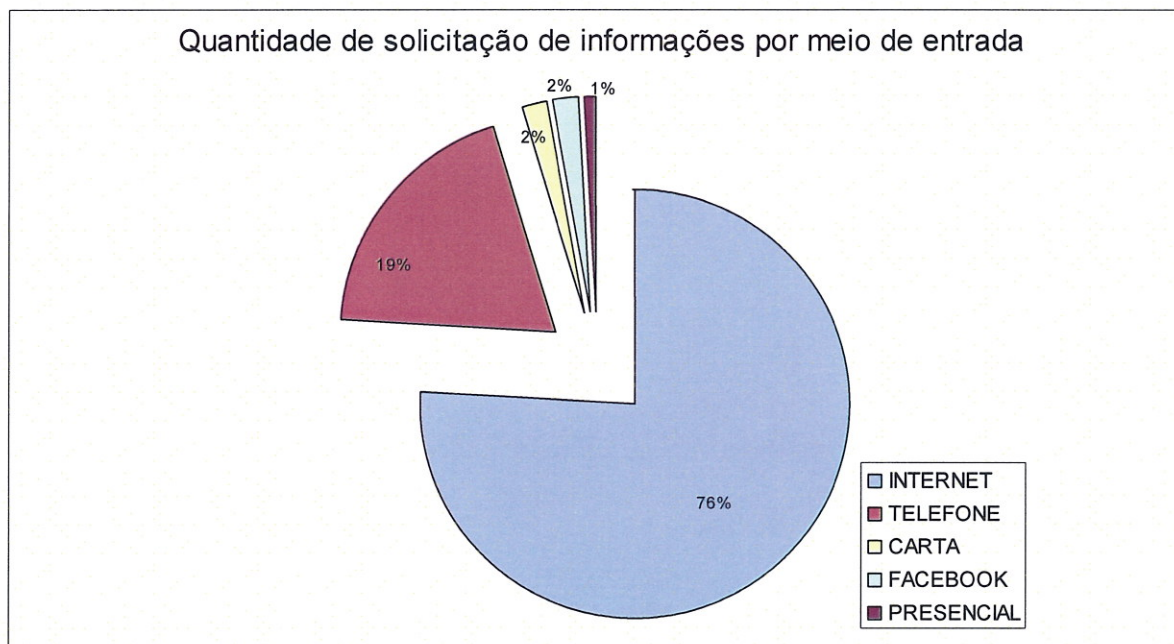
É importante ressaltar que no período acima mencionado foram registradas 2.776 solicitações sendo que 2.672 foram respondidas diretamente pela Central de Atendimento Telefônico e que 104 solicitações, estas sendo objeto de análise desse relatório, foram respondidas pelo Comitê Setorial.

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 “internet”, representando 76 % das 104 solicitações registradas no período.

  *Luciano*



A preferência por internet como meio de entrada, sugere que a maior parte dos requerentes ver esse mecanismo com acesso mais facilitado ou mais adequado para cadastro de solicitação de informação. Um aspecto a ser observado que pode sinalizar para essa forma é a possibilidade de o solicitante anexar diretamente documentos e de não precisar da intervenção de terceiros.

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 passiva	47
Não Atendida	Solicitação não especificada de forma clara e precisa	23
Atendida	Transparência ativa	17
Outros	Competência de outros poderes	11
Indeferida	Informação pessoal	2
Não Atendida	Informação inexistente	2
Não Atendida	Solicitação idêntica do mesmo requerente	1
Atendida	Informação pessoal	1
Total		104

Denise



Em torno de 63% das solicitações foram atendidas em suas solicitações. Embora que a maioria teve tratamento de resposta como transparência passiva, é interessante observar que 26% destes foi possível indicar na resposta um mecanismo de transparência ativa.

Dentre as **solicitações de “transparência passiva”**, segue exemplos:

“gostaria de saber se vocês recebem currículo por E-mail, caso receba por favor me informar qual E-mail eu possa mandar meu currículo.”

“Considerando a Lei nº. 15.175, de 28/06/2012, Lei de Acesso à Informação, gostaria de saber qual o prazo para que eu possa solicitar a quebra de sigilo de nome de autor de denúncia leviana feita contra minha pessoa via canal da Ouvidoria?”

“Cidadã solicita informações sobre como identificar servidores inativos e pensionistas no Portal da Transparência. Esclarece que no referido Portal só são disponibilizadas informações sobre servidores ativos.”

“Gostaria de saber se é possível obter uma lista com dados de empresas que fecharam contrato com o Governo do Estado (informações básicas como CNPJ, razão social e valor), preferencialmente no formato .xls, .xlsx ou csv.”

“Solicitamos a relação das Associações, Sindicatos e ONGs, conveniados com a CGE-Ce, com endereço, telefone e nome dos respectivos gestores.”

A seguir alguns exemplos de **respostas de “transparência ativa”**:

“Informamos que poderá realizar a consulta de suas manifestações registradas por meio do link: <http://sou.cge.ce.gov.br/manifestacaoPublicaConsulta.seam>.”

“Informamos que poderá consultar informações de convênios, inclusive a íntegra do instrumento, por meio do link: <http://transparencia.ce.gov.br/static/planejamento-e-execucao-orcamentaria/convenios>”

“Para obter orientações sobre cadastro de parceiros utilize os seguintes canais disponíveis para suporte aos usuários do sistema: telefones:(85) 3101-3464, 3101-3482, 3101-3466 ou e-mail: convenios@cge.ce.gov.br.”

“Poderá registrar uma denúncia preenchendo por meio do link: <http://sou.cge.ce.gov.br/manifestacaoPublico.seam>. Para conhecer outros canais para registro de manifestações consulte:

<http://www.cge.ce.gov.br/index.php/ouvidoria/atendimento-ao-cidadao>”

Deixe



“As informações solicitadas poderão ser acessadas através do Relatório de Gestão da Transparência de 2015, que está disponível para download no site da CGE, conforme link a seguir <http://www.cge.ce.gov.br/index.php/relatorios/-relatorio-de-monitoramento-de-implementacao-da-lai>. Esse relatório contém ainda informações sobre o conteúdo que é disponibilizado no Portal, as principais consultas disponíveis e os números de acesso a ferramenta em 2015.”

Vale ressaltar que 28 solicitações não foram atendidas, incluindo duas por se tratar de solicitação de informação pessoal, envolvendo a identificação de usuários que registram denúncias. Desse grupo, 23 solicitações não foram claras de modo a permitir identificar qual era a informação solicitada. Em seqüência, consta exemplo de algumas solicitações:

“Bom dia, sou José Luciano neto, está passando por um problema muito complicado e preciso de uma informação de como reagir pode me ajudar?”

“como eu faço pra mim ver o número de inscrição que eu perdi?”

“como eu faço pra o numero da minha inscrição”

“Como fazer para falar com o policial roger”

“eu trabalho dtetive profissional registro 15.010-rj”

Destaca-se também solicitações de competência de outros poderes, possivelmente em virtude de o requerente não compreender qual seria o órgão indicado para encaminhamento de sua demanda ou por intenção que o órgão recebedor faça o devido encaminhamento, conforme exemplos abaixo:

“Como faço para ter uma banca de vendas em uma feira da cidade de Fortaleza?”

“Solicito a imagem do foto sensor de uma autuação feita pela a Autarquia Municipal De Fortaleza no dia 23/04/2016.”

“sobre esse dinheiro extra q ta saindo do bolsa familia,queria saber sim e vdd e se recebo.”

2.3 – Assuntos mais demandados apresentando análise e considerações/providências

Ao todo, observa-se 33 assuntos para as 104 solicitações, conforme tabela a seguir:

Deise



Assuntos	Quantidade	em %
Manifestação incompleta (falta de informações que inviabilizam a apuração/atendimento)	24	23,1%
Não compete ao poder executivo estadual	16	15,4%
Informação sobre contratos e convênios	7	6,7%
Informação sobre legislação (leis, decretos, portarias etc)	6	5,8%
Portal da Transparência	5	4,8%
Instruções para cadastro e operacionalização de sistemas	5	4,8%
Interposição de recurso (Lei de Acesso à Informação) - Comitê Gestor	4	3,8%
Apuração de denúncias (crimes contra pessoa, vida, liberdade, patrimônio, furtos, fraudes etc)	3	2,9%
Informação referente à manifestação registrada no SOU	3	2,9%
Registro de manifestação no sistema de ouvidoria	3	2,9%
Recuperação de senha	2	1,9%
Estrutura de funcionamento central de atendimento telefônico da ouvidoria geral do estado	2	1,9%
Celebração de contratos e convênios	2	1,9%
Interposição de recurso (Lei de Acesso à Informação) - Conselho Estadual	2	1,9%
Dados estatísticos acesso à informação	2	1,9%
18 outros assuntos	18	17,3%
Total	104	100,0%

O assunto mais demandado, extraído daquelas em que não foi possível atender, foi com relação à contratos e convênios, envolvendo solicitação de relação de contratos, convenientes, informações sobre situação de prestação de contas e solicitação dados sobre esses instrumentos. É possível que os solicitantes cadastrem tais requerimentos em virtude de não está disponível, no Portal da Transparência, Sistema de Acompanhamento de

Denise



Contratos e Convênios e no Sistema de Convênios os dados, em formato aberto para consulta pública.

Com relação à informação sobre legislação destaca-se solicitações sobre regulamentação de Lei de Acesso à Informação e a Lei Anticorrupção assim como normativo associado à escolha de ouvidores.

É importante destacar ainda a existência de 6 registros relacionados à recursos dirigidos ao Comitê Gestor de Acesso à Informação e ao Conselho Estadual de Acesso à Informação, que, não obstante, não são atinentes à CGE.

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 inativos e pensionistas 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

2.4 – Quantidade de Solicitações de Informação por Município;

Observa-se que constam registros de solicitações de informação de 44 municípios. Em treze solicitações não foram identificados os municípios. Fortaleza foi o município que mais demandou solicitações, conforme tabela a seguir:

Ordem	Município	Quantidade	em %
1	Fortaleza	34	37,4%
2	Curitiba	4	4,4%
3	Pacatuba	3	3,3%
4	São Paulo	3	3,3%
5	Camocim	2	2,2%
6	Guaraciaba do Norte	2	2,2%
7	Ibiapina	2	2,2%

Deine

R

E



8	Maracanaú	2	2,2%
9	Maranguape	2	2,2%
10	Sobral	2	2,2%
11	Viçosa do Ceará	2	2,2%
	Outros 33 municípios	33	36,3%
	Total	91	100,0%
	Município não informado	13	
	Total Geral	104	

Encontra-se o registro de 31 municípios do interior cearense, contabilizando 40 solicitações, portanto superior ao número para o município de Fortaleza.

2.5 – Situação das Solicitações de Informação;

Todas as 104 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: 94.
- Solicitações Respondidas com prazo prorrogado de 21 a 30 dias: 4.
- Solicitações Respondidas sem prazo prorrogado de 21 a 30 dias: 3.
- Solicitações Respondidas com mais de 30 dias: 3.

Assim, consta no SOU um total de 6 solicitações respondida após transcurso do prazo. Todavia, 3 solicitações dessas são na realidade recursos atinentes ao CGAI e CEAI, 2 solicitações possuíam prazo final em final de semana, sendo esses respondidos no primeiro dia útil subsequente, restando assim uma manifestação, com prazo prorrogado que foi respondida no 31º dia.

03 – Dificuldades para implementação da Lei Estadual nº. 15.175 de 2012

Dentre as dificuldades percebidas, destacam-se as seguintes:

- **Falta de integração entre Serviços de Informações dos diversos poderes e entes públicos.**



Em muitos casos, os solicitantes são informados que o objeto de sua requisição é de responsabilidade de outro ente público ou de outro Poder, ocasionando a necessidade por parte do requerente um novo cadastro no órgão ou entidade devida.

A integração dos Serviços de Informações ao Cidadão facilitaria essa comunicação, facilitando a busca e obtenção de informações pelos cidadãos.

- **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 houve apenas um atendimento presencial ao longo de 2016, 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.

- **Atualização de página relativa a perguntas frequentes.**

A página de perguntas frequentes no site da CGE necessita de atualização. Seria desejável um mecanismo automatizado que divulgasse as perguntas respondidas ofertando dessa maneira transparência quanto às respostas dadas e acrescentando orientações aos cidadãos.

Seria importante, considerando a demanda existente, a produção de páginas específicas de “perguntas frequentes” no Sistema de Convênios e Congêneres do Estado do Ceará – Siconv-CE e no SOU.

- **Falta de identificação de origem de acesso em caso de solicitações de informação.**

Em algumas solicitações os requerentes faziam referências a conteúdo que estaria divulgado no *site* institucional de determinado órgão ou entidade de informação não encontrada. Amiúde, o atendimento a essas demandas não foi possível em virtude de não ser

deusa



possível identificar qual o *site* ou que órgão ou entidade estaria relacionado à demanda do requerente.

Caso houvesse mecanismo que fizesse essa localização seria reduzida essa situação de não atendimento.

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

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, gerando dificuldades para a análise de informações, uma vez que os relatórios disponibilizados apresentam um nível reduzido de cruzamento de dados.

Ressalte-se ainda que a análise constante neste relatório foi possível 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 e dados abertos.**

Os relatórios atualmente disponíveis no SOU, além de apresentar uma visão apenas de dados consolidados, possuem restrição de acesso ao público em geral.

É importante destacar a existência de demanda por registros de solicitações de informações por instituição não-governamental.

Adicionalmente, também foram solicitadas informações que justificam disponibilizar, como transparência ativa, bases de dados, do Portal da Transparência, Sistema de Acompanhamento de Contratos e Convênios e no Siconv-CE, em formato aberto para consulta pública, de conteúdo que não possua restrição de acesso.

Deu-me



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. Nesse sentido a não disponibilização de dados abertos prejudica a implementação de aplicações outras, formas distintas e inovadoras de apresentação e uso de informações por parte da sociedade e melhorias nos atuais sistemas em um ambiente colaborativo.

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.

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

Não foram observados durante o período analisado incrementos de informação ocasionados a partir de demandas de informações requeridas por solicitantes. Todavia houve solicitação de informação que gerou subsídios para a proposição no âmbito do Comitê Gestor de Acesso à Informação, concernente à divulgação de informações sobre servidores inativo, pensionista e terceirizados no Portal da Transparência.

Vale ressaltar não obstante que os pedidos de informação referente a estatísticas sobre solicitações de informações foram possíveis de atendimento em virtude de divulgação de relatórios disponibilizados no *site* institucional.

06 – Classificações de documentos

deu



A CGE possui documentos classificados como “sigilosos”, conforme rol de informações classificadas disponível em <http://www.cge.ce.gov.br/index.php/relacao-de-informacoes-sigilosas/informacoes-sigilosas-cge>.

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 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.

Adicionalmente, a Portaria CGAI n.º 01/2016, que dispõe sobre a uniformização na classificação de informação sigilosa de matéria comum a todos os órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, acresceu, em caráter geral, outras informações classificadas. A referida portaria também conferiu maior abertura de informações referente a manifestações de ouvidoria que não teriam restrição após a conclusão da apuração.

Até o momento, compreende-se que as restrições de acesso à informações aplicáveis à CGE são adequadas para garantir segurança do Estado e da Sociedade.

Déise



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.

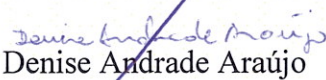
Vale ressaltar que foram produzidos melhorais no Sistema de Ouvidoria, Módulo Sic, separando demandas atendidas diretamente pela Central de Atendimento Telefônico, que trouxe facilidades para a produção desse relatório.

O presente relatório, além de trazer estatísticas das 104 solicitações tratadas no âmbito do Comitê Setorial de Acesso à Informação, tem como objetivo contribuir 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, 21 de fevereiro de 2017.

Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI


Paulo Roberto de Carvalho Nunes
Secretário Executivo


Denise Andrade Araújo
Coordenadora de Planejamento e Desenvolvimento Institucional

Maria Ivanilza Fernandes de Castro
Ouvidora Setorial


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