



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



**Acesso à
Informação**

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

Período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2017



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



**Acesso à
Informação**



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

Larisse Maria Ferreira Moreira
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 2017 e têm como fonte de dados o Sistema de Ouvidoria (SOU), Módulo Serviço de Informações ao Cidadão (SIC).

É importante ressaltar que no período acima mencionado foram registradas 526 solicitações sendo que 405 foram respondidas diretamente pela Central de Atendimento Telefônico e que 122 solicitações foram respondidas pelo CSAI, as quais são objeto de análise deste relatório

02 – Análise das solicitações de informações do exercício de 2017

2.1 – Quantidade de Solicitações de Informação por Meio de Entrada

Em geral os manifestantes preferem adotar a internet como meio de entrada de suas solicitações, representando 87% das 122 demandas registradas no período.

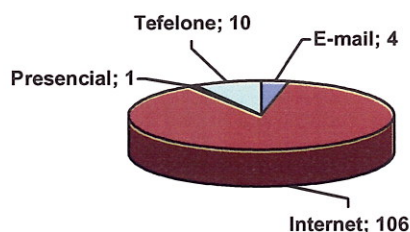
Leise

[Handwritten signature]

[Handwritten mark]



Gráfico 1. Meio de Entrada



A preferência por internet como meio de entrada sugere que a maior parte dos requerentes veem esse mecanismo como 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.

Além disso, apesar de não se ter perfil dos solicitantes, conhecendo os pedidos formulados, percebe-se que o público que mais utiliza Solicitação de Informação como controle social é de um perfil mais qualificado, conseqüentemente com mais acesso à internet e com maior facilidade de usá-la.

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/SIC, “Classificação de Informação”, a maior parte das manifestações foram atendidas, conforme quadro a seguir:

Situação	Quantidade
Atendida - transparência passiva	60
Não atendida - solicitação não especificada de forma clara e precisa	33
Atendida - transparência ativa	26
Atendida/Indeferida - parcialmente	1
Indeferida – secreta	1
Não atendida - informação inexistente	1
Total	122

Deise



Em torno de 73% das solicitações foram atendidas. Embora a maioria tenha tido tratamento de resposta como transparência passiva, é interessante observar que em 29% dessas solicitações atendidas foi possível indicar, na resposta, um mecanismo de transparência ativa.

Importante mencionar que a CGE, por meio da Central de Atendimento e do CSAI recebeu, no ano de 2017, 3.709 solicitações de informação de competência de outros poderes, no entanto essas demandas não são objeto de análise deste relatório.

2.3 – Assuntos mais demandados apresentando análise e considerações/providências

Ao todo, observa-se 43 assuntos para as 122 solicitações, conforme tabela a seguir:

Assuntos	Quantidade	em %
Manifestação incompleta (falta de informações que inviabilizam a apuração/atendimento)	33	27%
Informação sobre contratos e convênios	8	6,5%
Informação sobre legislação (leis, decretos, portarias etc)	6	5%
Informações referentes ao resultado de inspeções, auditorias, prestações e tomada de contas realizadas	4	3,3%
Informação sobre sistemas corporativos	4	3,3%
Portal da Transparência	4	3,3%
Dados Estatísticos Acesso à Informação	4	3,3%
Estrutura de funcionamento central de atendimento telefônico da ouvidoria geral do estado	4	3,3%
Outros	55	45%
Total	122	100%

O assunto mais demandado, excluindo aqueles em que não foi possível atender, foi com relação a contratos e convênios, envolvendo solicitação de relação de contratos, convenientes, informações sobre situação de prestação de contas e solicitação de dados sobre esses instrumentos. É possível que os solicitantes cadastrem tais requerimentos em virtude de os dados não estarem disponíveis, em formato aberto e para consulta pública, no Portal da Transparência, no Sistema de Acompanhamento de Contratos e Convênios e no Sistema de e-Parcerias.

[Handwritten signatures and initials]



Importante mencionar que, das 8 solicitações de informação envolvendo o tema, em apenas uma não foi informado o município de origem do cidadão e apenas uma foi originária do Estado do Ceará.

Com relação à informação sobre legislação destacam-se solicitações acerca da que se refere aos servidores, dos enunciados e da implementação da CGE.

É importante destacar ainda a existência de dois registros relacionados à recursos dirigidos ao CSAI e um ao Conselho Estadual de Acesso à Informação (CEAI), que, não obstante, não são atinentes ao CSAI da CGE.

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

- quanto à forma de registro e acompanhamento de manifestações de Ouvidoria;
- acerca da Legislação estadual de Acesso à Informação e estatísticas de pedidos recebidos;
- relativamente ao funcionamento da Central de Atendimento 155;
- estatísticas quanto ao Portal da Transparência;
- alusivas à legislação e ao funcionamento da CGE;
- que já se encontram no Portal da Transparência, como contratos e convênios específicos e execução orçamentária;
- quanto à tramitação de processos;
- concernentes a seleções, concursos e vagas na CGE.

2.4 – Quantidade de Solicitações de Informação por Município;

Observa-se que constam dos 122 registros de solicitações de informação oriundas de 21 municípios cearenses, 69 originadas do Ceará e 24 não informadas. Fortaleza foi o município que mais demandou solicitações à CGE, conforme tabela a seguir:

Ordem	Município	Quantidade	Em %
1	Fortaleza	47	48%
2	Brasília	6	6,1%
3	Rio de Janeiro	6	6,1%
4	São Paulo	5	5,1%
5	Belo Horizonte	2	2%
6	Crateús	2	2%
7	Macapá	2	2%
8	Maracanaú	2	2%

deu
A *EP* *A*



Outros municípios	26	26,5%
Total	98	100,0%
Município não informado	24	
Total Geral	122	

Encontra-se o registro de 22 municípios do interior cearense, contabilizando 22 solicitações, portanto, em 2017, diferentemente de 2016, o número de registros no interior foi inferior ao número de registros para o município de Fortaleza.

2.5 – Situação das Solicitações de Informação

Todas as 122 solicitações estão com o *status* de “finalizado”.

2.6 – Quantidades de Solicitações de Informação que geraram custo

Nenhuma manifestação gerou custo.

2.7 – Resolubilidade

Segue abaixo a situação, concernente ao prazo de resposta de solicitações respondidas:

- em até 20 dias: 103.
- com prazo prorrogado de 21 a 30 dias: 11.
- sem prazo prorrogado de 21 a 30 dias: 5.
- com mais de 30 dias: 3.

Assim, consta no SOU/SIC um total de 8 solicitações respondidas após transcurso do prazo. O responsável pelo SIC, bem como o CSAI da CGE poderiam ter evitado pelo menos 5 atrasos de resposta, apenas orientando as áreas responsáveis pelas respostas a solicitarem a prorrogação de prazo. Dessa forma, a CGE apresentou uma resolubilidade de 93,44%, índice que se pretende melhorar ao longo do próximo período.

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.

Denise
[Signature]



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

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

O artigo 18 do Decreto n.º 31.199/2013 definiu, em cada órgão e entidade, a estrutura necessária para o atendimento presencial do SIC. Entretanto, a estrutura física ainda não foi suprida na CGE. Vale ressaltar que houve apenas dois atendimentos presenciais ao longo de 2017, não obstante, com a oferta de tal estrutura para atendimento presencial, poderá 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 a Ouvidoria Setorial da CGE.

- **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 e-Parcerias 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. Amíúde, o atendimento a essas demandas não foi possível em virtude de não ser 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.

04 – Benefícios percebidos pela implementação da Lei Estadual n.º 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;

Devis
4
8



- Participação da sociedade, por meio da qual é possível aperfeiçoar a transparência do Estado;
- Maior conscientização do público interno do órgão quanto da importância do atendimento ao cidadão em oferecer resposta às solicitações de informação no prazo devido.

05 – Ações empreendidas pela CGE 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, em decorrência de pedidos frequentes, o CGAI, baseado em parecer jurídico da Procuradoria Geral do Estado, decidiu pela divulgação de informações sobre servidores inativos, pensionistas e terceirizados no Portal da Transparência.

Com o desenvolvimento do novo sistema Ceará Transparente, outras informações relevantes também serão acrescentadas, como o detalhamento sobre obras e edificações, além de dados estatísticos dos pedidos de acesso à informação, como também acerca dos pedidos e respostas de solicitações de informação que os cidadãos optarem por divulgar. Manifestações de ouvidoria também poderão ser disponibilizadas, desde que autorizadas pelos cidadãos.

06 – Classificações de documentos

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).


[Handwritten signatures and initials]



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 a informações aplicáveis à CGE são adequadas para garantir segurança do Estado e da Sociedade.

Deive 



07 – Considerações Finais

O acesso à informação constitui 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 produzidas melhorias no Sistema de Ouvidoria, Módulo Sic, separando demandas atendidas diretamente pela Central de Atendimento Telefônico, além da possibilidade de geração de planilhas em formato aberto, as quais trouxeram facilidades para a produção deste relatório.

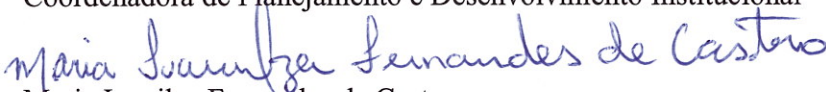
O presente relatório, além de trazer estatísticas das 122 solicitações tratadas no âmbito do CSAI da CGE, tem como objetivo contribuir para a gestão transparente da informação por meio de análises, identificação de dificuldades, sugestões e promoção de ações com vistas a melhor atender a população.


Fortaleza, 30 de janeiro de 2017.

Comitê Setorial de Acesso à Informação (CSAI) da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará


Paulo Roberto de Carvalho Nunes
Secretário Executivo


Denise Andrade Araújo
Coordenadora de Planejamento e Desenvolvimento Institucional


Maria Ivanilza Fernandes de Castro
Ouvidora Setorial


Larisse Maria Ferreira Moreira
Responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão (SIC)