



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

**Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social 2018**

*RECURSOS AO CGAI x QUALIDADE DAS RESPOSTAS*

# Qualidade das Respostas de Solicitações de Informação



# QUALIDADE DAS RESPOSTAS

- Clareza
- Objetividade
- Fundamentação
- Redação
- Elegância
- Empatia
- Gentileza (diferente de informalidade)

*OBS: Cuidado com os vícios de linguagem*



# PROBLEMAS IDENTIFICADOS QUE GERARAM RECURSOS DESNECESSÁRIOS

- ❖ Indicação de *Links de internet* que não funcionaram;
- ❖ A indicação de abertura de Processo Administrativo;
- ❖ Exigência de encaminhamento de ofícios pelo cidadão;
- ❖ Respostas incompletas;
- ❖ Uso de termo incompreensível.



**SÚMULA nº 01/2015 da Comissão mista de Reavaliação de Informação (CMRI):**

*Caso exista canal ou procedimento específico efetivo para obtenção da informação solicitada, o órgão ou a entidade deve orientar o interessado a buscar a informação por intermédio desse canal ou procedimento, indicando os prazos e as condições para sua utilização, sendo o pedido considerado atendido.*



## LINGUAGEM CIDADÃ:

*Art. 4º . Cada ouvidoria pública federal deverá, no âmbito de suas atribuições, receber, dar tratamento e responder, em linguagem cidadã, as seguintes manifestações:*

*Parágrafo Único. Por linguagem cidadã entende-se aquela que, além de simples, clara, concisa e objetiva, considera o contexto sociocultural do interessado, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento. (I.N. OGU nº 01/2014)*



# RECURSO AO CEARÁ TRANSPARENTE

Recursos interpostos de 08/08/18 a 30/10/18

<b>Total de Recursos interpostos</b>	<b>44</b>
<b>Total de Recursos Deliberados pelo CGAI</b>	<b>04</b>
<b>Total de Recursos esperando deliberação pelo CGAI</b>	<b>01</b>
<b>Total de Recursos não recebidos pelo CGAI</b>	<b>23</b>
<b>Total de Recursos em análise pelo GTA</b>	<b>15</b>
<b>Total de Recursos em deliberação no CEAI</b>	<b>01</b>



# RECURSO AO CEARÁ TRANSPARENTE

## Últimos 20 Recursos interpostos

<b>Reclamação</b>	<b>09</b>
<b>Nova solicitação de informação</b>	<b>09</b>
<b>Resposta incompleta</b>	<b>01</b>
<b>Total</b>	<b>19</b>



*"Não existe uma bala de prata na luta contra a corrupção, mas uma combinação de três pilares: boas leis anticorrupção e acesso à informação; qualidade das instituições para implementar esse marco legislativo; e amplo consenso social do valor da integridade, que é um aspecto mais intangível, porém muito importante em todos os países que conseguiram reduzir muito ou manter um nível baixo de corrupção".*

*Bruno Brandão, representante da Transparência Internacional no Brasil.*

