



**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 2018**



## **EXPEDIENTE**

### **Corpo Gestor do Órgão**

Aloísio Barbosa de Carvalho Neto  
Secretário de Estado Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral

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

Paulo Roberto de Carvalho Nunes  
Secretário Executivo

Denise Andrade Araújo  
Auditora de Controle Interno

Maria Ivanilza Fernandes de Castro  
Auditora de Controle Interno

Larisse Maria Ferreira Moreira  
Auditora de Controle Interno



## **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 2018 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 2.254 solicitações sendo que 2.143 foram respondidas diretamente pela Central de Atendimento Telefônico e que 111 solicitações foram respondidas pelo CSAI, as quais são objeto de análise deste relatório.

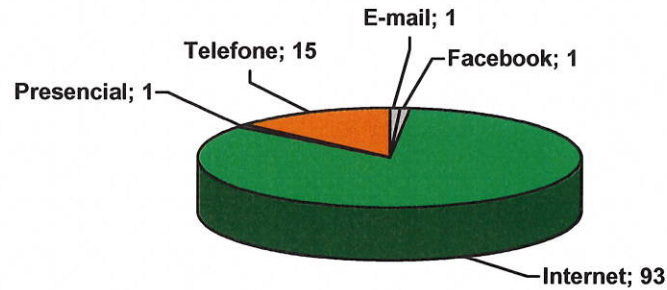
## **02 – Análise das solicitações de informações do exercício de 2018**

### **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 84% das 111 demandas registradas no período.



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, Indeferida e Não Atendida)**

Conforme apresentado pelo relatório do SOU/SIC e Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), “Classificação de Informação”, a maior parte das manifestações foram atendidas, conforme quadro a seguir:

<b>Situação</b>	<b>Quantidade</b>
Atendida - transparência ativa	19
Atendida - transparência passiva	69
Indeferida – sigilosa/reservada	3
Não atendida - solicitação não especificada de forma clara e precisa	16
Não atendida - informação inexistente	4
<b>Total</b>	<b>111</b>





Em torno de 79% das solicitações foram atendidas. Embora a maioria tenha tido tratamento de resposta como transparência passiva, 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 2018, 2.254 solicitações de informação de competência do Poder Executivo Estadual, no entanto somente as 111 solicitações respondidas pelo CSAI da CGE serão objeto de análise deste relatório.

### 2.3 – Assuntos mais demandados apresentando análise e considerações/providências

Ao todo, observa-se 47 assuntos para as 111 solicitações, entretanto na tabela a seguir foram selecionados os 10 assuntos mais demandados:

Assuntos	Quantidade	em %
Concurso público/seleção	13	12%
Solicitação de informação incompleta (falta de clareza inviabilizando o atendimento)	11	10%
Informação sobre contratos e convênios	7	6%
Informação sobre legislações estaduais (lei, decreto, portaria, etc)	6	5%
Informações disponíveis na plataforma ceará transparente	5	5%
Estrutura e funcionamento de sistemas corporativos	5	5%
Estrutura e funcionamento da ouvidoria	5	5%
Informação sobre concurso público (realização, nomeações, recursos, editais etc.)	4	4%
Registro de manifestação no sistema de ouvidoria	3	3%
Outros	52	47%
<b>Total</b>	<b>111</b>	<b>100%</b>

O assunto mais demandado, excluindo aqueles em que não foi possível atender, foi relacionado ao concurso público para auditor de controle interno que está sendo realizado pela CGE. Em segundo lugar como assunto mais demandado foram 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.



Importante ressaltar que, 12% das solicitações de informação se referem a solicitações sobre o concurso para auditor de controle interno que está sendo realizado pela CGE, são originadas de sete estados brasileiros, Paraíba, Rio de Janeiro, Rio Grande do Sul, Rondônia, Recife, Bahia e Piauí. Em relação ao Ceará foram registradas quatro(4) solicitações de Fortaleza e uma(1) de Caucaia, percebe-se que os cidadãos de diversos estados brasileiros se interessaram sobre esse assunto.

#### 2.4 – Quantidade de Solicitações de Informação por Município;

Dos 111 registros de solicitações de informação, observa-se que 44 foram oriundas de Fortaleza, representando 40% das solicitações registradas, 25 solicitações são de municípios cearenses, 28 originadas de diferentes estados brasileiros Ceará e 24 não informadas. Fortaleza foi o município que mais demandou solicitações à CGE, conforme tabela a seguir:

Ordem	Estado/Município	Quantidade	Em %
1	Fortaleza	44	40%
2	São Paulo	6	5%
3	Canindé	5	5%
4	Paraná	4	4%
5	Piauí	3	3%
6	Recife	2	2%
7	Rio de Janeiro	2	2%
8	Aracati	2	2%
9	Juazeiro	2	2%
10	Milhã	2	2%
11	Outros estados/municípios	25	23%
<b>Total</b>		98	87%
Município não informado		14	13%
<b>Total Geral</b>		<b>122</b>	<b>100,00%</b>

É importante salientar que 14 municípios do interior cearense demandaram a CGE com apenas uma manifestação. Além disso, 11 estados brasileiros demandaram a CGE com uma manifestação cada.

#### 2.5 – Situação das Solicitações de Informação

Todas as 111 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: 102.
- com prazo prorrogado de 21 a 30 dias: 4.
- sem prazo prorrogado de 21 a 30 dias: 1.
- com mais de 30 dias: 4.

Assim, em 2018 houve o registro de 5 solicitações respondidas após transcurso do prazo. Dessa forma, a CGE apresentou uma resolubilidade de 95%, representando um aumento de 2% no índice de resolubilidade em relação a 2017, pretendendo continuar aumentando o seu índice de resolubilidade 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.

A integração dos Serviços de Informações ao Cidadão que estão em fase de implementação irão favorecer 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. Em a partir de 2018 a estrutura física da CGE foi remodelada disponibilizando espaço para o atendimento do cidadão. Vale ressaltar que houve apenas um atendimentos presencial ao longo de 2018, não obstante, com a oferta de tal estrutura para atendimento presencial, poderá haver procura mediante tal canal de entrada de solicitação de informação.

Em relatórios anteriores era recomendada a disponibilização de estrutura adequada para atendimento dos cidadãos para facilitar o atendimento presencial, mas com a nova estruturação essa necessidade foi suprida 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 Sistema Ceará Transparente.

#### **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;
- 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, as informações relevantes como o detalhamento sobre obras e edificações foram disponibilizadas e acrescentadas, 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.





## 06 – Classificações de documentos

A CGE possui documentos classificados como “sigilosos”, conforme rol de informações classificadas disponível em <https://www.cge.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/20/2019/02/Informa%C3%A7%C3%B5es-Classificadas-e-Desclassificadas-dos-%C3%93rg%C3%A3os-e-Entidades-do-P.-Executivo-Estadual-14-01-2019.pdf>.

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



## **07 – Considerações Finais**

O acesso à informação constitui um importante direito do cidadão e um dever do Estado. Portanto, o constante aprimoramento de procedimentos é vital ao acesso à informação, permitindo que esse fornecimento seja realizado de forma objetiva e ágil, para que as informações cheguem ao destinatário de forma clara e transparente.

Vale ressaltar que a plataforma do Ceará Transparente Módulo Sic foram produzidas melhorias separando demandas atendidas diretamente pela Central de Atendimento Telefônico das demandas atendidas pelo CSAI, 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 111 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.

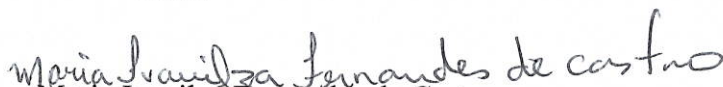
Fortaleza, 28 de fevereiro de 2018.

### **Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará**



Paulo Roberto de Carvalho Nunes  
Secretário Executivo

Denise Andrade Araújo  
Auditora de Controle Interno  
Férias



Maria Ivanilza Fernandes de Castro  
Auditora de Controle Interno

Larisse Maria Ferreira Moreira  
Auditora de Controle Interno  
Licença Maternidade