RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA 2018

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado

GOVERNADOR
Camilo Sobreira de Santana

SECRETÁRIO DE ESTADO CHEFE DA CONTROLADORIA E OUVIDORA GERAL
Aloísio Barbosa de Carvalho Neto

SECRETÁRIO EXECUTIVO DA CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL
Antônio Marconi Lemos da Silva

SECRETÁRIO EXECUTIVO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA DA CGE
Paulo Roberto de Carvalho Nunes

ASSESSORA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA
Denise Andrade Araújo

ASSESSORA JURÍDICA
Lara de Oliveira Osório

ASSESSORA DE COMUNICAÇÃO
Flávia Salcedo Coutinho

COORDENADOR DE ESTRATÉGIAS DE CONTROLE
Marcelo de Sousa Monteiro

COORDENADORA DE AUDITORIA INTERNA
Kelly Cristina de Oliveira Barbosa

COORDENADOR DE INSPEÇÃO
George Dantas Nunes

COORDENADOR DA TRANSPARÊNCIA
Ítalo José Brígido Coelho

COORDENADOR DE OUVIDORIA, respondendo
Jean Lopes dos Santos

COORDENADOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
Marcos Henrique de Carvalho Almeida

COORDENADOR ADMINISTRATIVO-FINANCEIRO
Virgílio Crescêncio Granjeiro

COORDENADORA DE PLANEJAMENTO E DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL
Rita de Cássia Hollanda Matos

MISSÃO INSTITUCIONAL
Assegurar a adequada aplicação dos recursos públicos, contribuindo para uma gestão ética e transparente e para oferta dos serviços públicos com qualidade.

EQUIPE TÉCNICA

ÍTALO JOSÉ BRÍGIDO COELHO
Coordenador da Transparência – Cotra

JOSÉ BENEVIDES LÔBO NETO
ANTONIO PAULO DA SILVA
MATHEUS BORGES GONÇALVES LIMA
Auditores de Controle Interno da Coordenadoria da Transparência

JONATHAN DUARTE LOPES
Assessor Técnico da Cepas/Cotra

MICHELLI GASPAR HITZSCHKY FERNANDES
NELSO JOSÉ FIGUEIREDO DA COSTA
Colaboradores da Cepas/Cotra

ANTONIO ÍTALO MENDONÇA BEZERRA
Assessor Técnico da Ceati/Cotra

JOSÉ AUGUSTO DE LIMA
Colaborador da Ceati/Cotra

ANTÔNIA ZENEIDE NASCIMENTO ARAÚJO
Articuladora da Central de Atendimento 155/Couvi

LÍVIA CRISÓSTOMO TOBIAS DE SOUSA
VALDÉZIA MARIA LEAL COSTA
Supervisoras de Telemarketing e Atendimento – Central 155/Couvi

FRANCISCA JÉSSICA MOURA
FRANCISCA SOARES DA SILVA
JUCELINO ALVES DA SILVA
LUIZ EDEVALDO FERREIRA OLIVEIRA
LUÍZA LORENA BASTOS
MAERVI SINY CORDEIRO KARAN AGUIAR
MARIA ALVERLÂNIA VIEIRA CHAVES
MARIA DAYANE ALMEIDA ALVES
MARIA LUCILENE FREITAS BRASIL
MARIA VANDERLINE FREITAS ALMEIDA
MICHELLE SILVA CARVALHO
MIDIAN LIMA DA SILVA
PAULO PEREIRA SOUZA JUNIOR
ROBERTA HONORATO DE ABREU ALMEIDA
Teleatendentes da Central 155/Couvi

REDE DE ACESSO À INFORMAÇÃO
Responsáveis pelo Serviço de Informação ao Cidadão dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual

Academia Estadual de Segurança Pública do Ceará - AESP
Dione Maria Almeida Marques

Agência de Defesa Agropecuária do Estado do Ceará - ADAGRI
Marcos José Alves de Barros Monteiro

Agência de Desenvolvimento do Estado do Ceará - ADECE
Pedro Henrique Arruda Baroso

Agência Reguladora de Serviços Públicos e Delegados do Estado do Ceará - ARCE
Sérgio José Freire de Miranda

Casa Civil - CC
Sabrine Gondim Lima

Central de Abastecimento do Ceará S/A - CEASA
Antonio Odálio Girão de Almeida

Casa Militar - CM
Capitão PM Lorena Lúcia Araújo Vasconcelos

Companhia Administradora da Zona de Processamento e Exportação do Ceará S/A – ZPE
Monica Damaceno

Companhia Cearense transportes Metropolitanos - METROFOR
Raimundo Rodrigues de Oliveira Júnior

Companhia de Água e Esgoto do Ceará - CAGECE
Jucilene Maria Paulo

Companhia de Desenvolvimento do Ceará - CODECE
Maurício Aquino Duarte

Companhia de Gás do Ceará - CEGÁS
Paulo Sérgio Souto Mota

Companhia de Gestão dos Recursos Hídricos - COGERH
Rejane Ferreira Gomes Viana

Companhia de Desenvolvimento do Complexo Industrial e Portuário do Pecém S.A. - CIPP S.A
Helder Jannotti Müller

Conselho Estadual de Educação do Ceará - CEE
Francisca Vieira Cavalcante Moraes

Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE
Larisse Maria Ferreira Moreira

Controladoria Geral de Disciplina - CGD
Renato de Lima Oliveira

Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará - CBMCE
Tenente Germano José da Silva Carvalho

Departamento de Arquitetura e Engenharia - DAE
Felipe Silva Gonçalves

Departamento Estadual de Rodovias - DER
Luciano Botelho Ponte

Departamento Estadual de Trânsito - DETRAN
Liana Oliveira Mena Barreto

Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural - EMATERCE
Marcos Antônio Paulino Dias

Empresa de Tecnologia da Informação do Ceará - ETICE
Ana Lúcia Pereira Gomes

Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará - EGPCE
Virginia Xerez Martins Brasil

Escola de Saúde Pública do Ceará - ESP
Maria Elci Moreira Galvão

Fundação Cearense de Apoio ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico - FUNCAP
Silvio Mauro Modesto Monteiro

Fundação Cearense de Metereologia e Recursos Hídricos - FUNCEME
Adriana Maria Rebouças do Nascimento

Fundação de Teleducação do Ceará - FUNTELC
Maria Lucélia de Andrade Pinheiro

Fundação Núcleo de Tecnologia Industrial do Ceará - NUTEC
Ana Ruth Furtado Gurgel

Fundação Universidade Estadual do Ceará - FUNECE
Maria Zeudimar Pinheiro

Fundação Universidade Regional do Cariri - URCA
Ricardo Damasceno de Oliveira

Fundação Universidade Estadual Vale do Acaraú - UVA
Francisco Getulio Santos Ávila

Gabinete da Vice Governadora - VICEGOV
Gabriela Paulino da Silva

Instituto do Desenvolvimento Agrário do Ceará - IDACE
Francisco de Assis Mesquita Almeida

Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará - IPECE
Mário César Alves de Aragão

Instituto de Saúde dos Servidores do Estado do Ceará - ISSEC
Katia Colares Furtado Maia

Junta Comercial do Estado do Ceará - JUCEC
Marcelo Reis de Andrade Santos Filho

Ouvidoria Estadual de Direitos Humanos - OEDH
Francisco Cláudio de Oliveira Silva Filho

Perícia Forense do Estado do Ceará - PEFOCE
José Heriberto Gomes Silveira

Polícia Civil - PC
Ana Vládia Santos

Polícia Militar do Ceará - PMCE
Ten – Cel PM Jesus Andrade Mendonça

Procuradoria Geral do Estado - PGE
Maria Brás Paula (Ouvidora)

Secretaria da Ciência, Tecnologia e Educação Superior do Estado do Ceará - SECITECE
José Flávio Guedes

Secretaria da Cultura - SECULT
Fátima Eliacir Alves de Andrade

Secretaria da Educação - SEDUC
Argentina Mororó Castro

Secretaria da Fazenda - SEFAZ
Raimundo Glison Pinheiro de Oliveira

Secretaria da Infraestrutura - SEINFRA
José Osmar Mourão Rocha

Secretaria da Administração Penitenciária - SAP
Lúcia Maria Bertini

Secretaria da Saúde - SESA
Valniza Araujo da Silva

Secretaria das Cidades - SCIDADES
Camila Elisa e Souza Ribeiro

Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social – SSPDS
Aline Maria Chaves de Souza

Secretaria do Desenvolvimento Agrário - SDA
Francisco Antônio Siqueira Campos

Secretaria do Desenvolvimento Econômico e Trabalho - SEDET
Maria Margareth de Paiva Bezerra Carrah

Secretaria do Esporte e Juventude - SEJUV
Djania Maria Silva Mendes

Secretaria Estadual do Meio Ambiente - SEMA
Marconi Alves de Souza (Ouvidor)
Secretaria do Planejamento e Gestão - SEPLAG
Notlin de Araújo Almeida

Secretaria dos Recursos Hídricos - SRH
Germana de Mattos Brito Góes Gíglio

Secretaria de Proteção Social,Justiça, Mullheres e Direitos Humanos - SPS
Maria Edny Rodrigues da Silva

Secretaria do Turismo - SETUR
Katerine Brito Jucá

Superintendência Estadual do Meio Ambiente - SEMACE
Paulo Roberto Queiroz Dantas

Superintendência de Obras Hidráulicas - SOHIDRA
Priscila Gonçalves Carvalho

Superintendência do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo - SEAS
Carlos Eduardo Nunes de Sena (Ouvidor)

SUMÁRIO

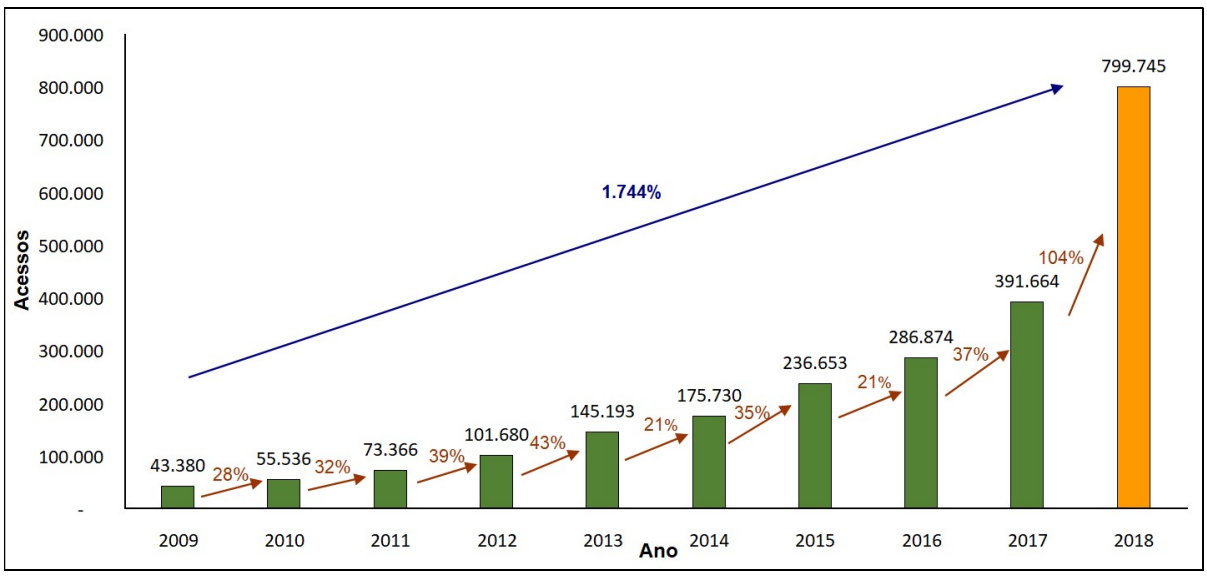
1 INTRODUÇÃO 9
1.1 Sistema Estadual de Acesso à Informação 11
2 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS EM RAZÃO DAS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE TRANSPARÊNCIA DO ANO ANTERIOR 14
2.1 Conclusão sobre as Recomendações 17
3 TRANSPARÊNCIA ATIVA - 2018 18
3.1 Ceará Transparente (Portal da Transparência) 18
3.1.1 Principais Conteúdos do Ceará Transparente 19
3.1.2 Números sobre os Acessos ao Ceará Transparente em 2018 20
3.1.3 Melhorias implementadas com a Plataforma Ceará Transparente 22
3.2 Sítios Institucionais 23
4 TRANSPARÊNCIA PASSIVA - 2018 26
4.1 Solicitações Atendidas pelos Comitês Setoriais de Acesso à Informação - CSAIs 30
4.1.1 Demanda CSAIs por Meio de Entrada e Preferência de Resposta 30
4.1.2 Demanda CSAIs por Órgãos e Assuntos Mais Demandados 31
4.1.3 Demanda CSAIs por Região de Planejamento 37
4.1.4 Resolubilidade por CSAIs 40
4.1.5 Satisfação dos Cidadãos quanto aos CSAIs 43
4.2 Solicitações de Informação que Ocasionaram Recursos ao CGAI 46
4.3 Solicitações Atendidas pela Central de Atendimento 155 48
4.3.1 Órgãos mais Demandados Atendidos pela Central 155 48
4.3.2 Assuntos mais Demandados Atendidos pela Central 155 48
5 INFORMAÇÕES CLASSIFICADAS COMO SIGILOSAS 50
6 DIFICULDADES PARA IMPLEMENTAÇÃO DA LAI 52
7 BENEFÍCIOS PERCEBIDOS PELA IMPLEMENTAÇÃO DA LAI 53
8 AÇÕES EMPREENDIDAS PELOS ÓRGÃOS E ENTIDADES COM VISTAS A MELHORAR O PERFIL OU NÍVEL DA TRANSPARÊNCIA ATIVA, EM VIRTUDE DAS INFORMAÇÕES. 55
9 EDUCAÇÃO PARA O CONTROLE SOCIAL 56
10 AVALIAÇÃO EXTERNA E PREMIAÇÕES DE TRANSPARÊNCIA 57
10.1 Escala Brasil Transparente 360° (CGU) 57
10.2 Premiação Transparência e Fiscalização Pública 2018 57
10.3 Prêmio internacional iF Design Award 58
11 CONSIDERAÇÕES FINAIS 59

1 INTRODUÇÃO

O presente relatório tem como objetivo apresentar ao Comitê Gestor de Acesso à Informação do Poder Executivo Estadual e à sociedade um panorama geral dos resultados da atuação do Governo Estadual no que se refere ao cumprimento da Lei Complementar 131/2009 (Lei da Transparência) e da Lei Estadual nº. 15.175/2012 (Lei de Acesso à Informação), permitindo o acompanhamento dos números, das ações e do desempenho dos órgãos e entidades estaduais, a partir do conteúdo divulgado por meio da Plataforma Ceará Transparente e demais páginas institucionais na rede mundial de computadores (transparência ativa), do tratamento e análise das solicitações de informação (transparência passiva), compreendendo, dentre outros aspectos, canais de entrada e de resposta, resolubilidade, órgãos e entidades mais demandados e assuntos mais recorrentes.

Observa-se, de acordo com os gráficos abaixo, que a partir do advento da Lei da Transparência, em 2009, e da Lei de Acesso à Informação, em 2012, é crescente a participação social, no que se refere à busca de informações relativas à gestão pública, seja por meio de buscas realizadas diretamente ao Ceará Transparente seja pela solicitação de informações registradas pela sociedade. Com relação, especificamente, à Lei de Acesso à Informação, pode ser evidenciada uma mudança brusca desse padrão de crescimento, entre os anos de 2015 e 2016, devido ao aumento de consultas, acima da média, sobre o Projeto Identidade Funcional realizado em 2015.

Gráfico 01
Visitas ao Ceará Transparente



Fonte: Google Analytics

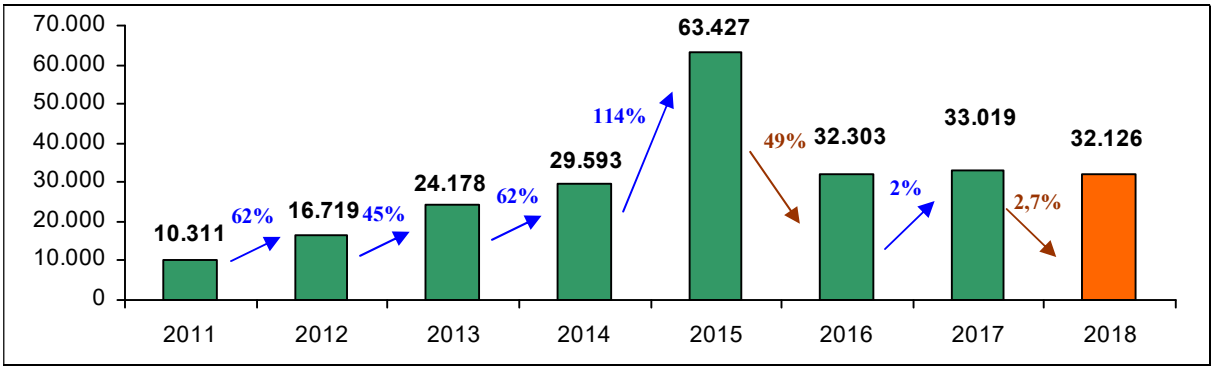
Em 2018, o Ceará Transparente obteve 799.745 visitas, um acréscimo de 408.081 visitas, em relação ao ano de 2017, representando um crescimento anual de 104% no volume de acessos. De 2009 a 2018, o Portal da Transparência/Ceará Transparente teve um crescimento acumulado de 1.744% no volume de acessos.

Deve ser registrado que, em 18 de julho de 2018, o Sistema de Ouvidoria - SOU foi substituído pela Plataforma Ceará Transparente, o que representou um notável avanço no relacionamento entre o cidadão e o Estado. A referida Plataforma, além dos recursos de acesso à informação, já contemplados no sistema anteriormente, trouxe outras funcionalidades que impactaram nos números referentes às demandas da sociedade no segundo semestre de 2018, tais como a interação do sistema com as redes sociais, recursos de acessibilidade, ambiente apropriado para o fornecimento de dados abertos, dentre outras.

Em termos quantitativos, a partir do lançamento do Ceará Transparente, houve um aumento considerável no número de acessos às informações disponibilizadas diretamente pela Plataforma (Transparência Ativa), acompanhado de uma redução no número de solicitações de informações (Transparência Passiva).

Desconsiderando o ano atípico de 2015, percebe-se que o comportamento crescente no número de solicitações de informações, registradas desde o início da vigência da Lei de Acesso à Informação (Lei n°15.175/12), não mais se evidenciou no ano de 2018, apresentando uma redução de 2,7%, comparado com o ano anterior. Entende-se que essa mudança no comportamento do cidadão – aumentando o número de acessos às informações disponibilizadas ativamente e redução das solicitações (transparência passiva) – pode ser explicada pela disponibilidade e facilidade de acesso a um maior número de informações na Plataforma Ceará Transparente.

Gráfico 02
Quantidade de Solicitações de Informação



Fonte: SOU/Ceará Transparente, Sistema de Ouvidoria da Arce (SOA) e Sistema OuvidorSus (Sesa)

No ano de 2018, foram contabilizadas 32.126 solicitações de informação cadastradas por meio da Plataforma Ceará Transparente, do Sistema de Ouvidoria (SOU), do Sistema de Ouvidoria da Arce (SOA) e do Sistema Informatizado OuvidorSus (Sesa), apresentando uma queda de 2,7% em comparação ao ano de 2017.

As informações consolidadas neste relatório são apresentadas com o intuito de retroalimentar o processo de gestão de decisão governamental, bem como para servir na orientação do Sistema Estadual de Acesso à Informação. Nesse sentido, a análise dos dados leva em consideração tanto as dificuldades apresentadas por cada órgão e entidade do Poder Executivo, às quais se apresentam melhorias, quanto aos benefícios gerados à sociedade.

No subitem a seguir, é apresentado o detalhamento do Sistema Estadual de Acesso à Informação, dando ênfase aos órgãos e ao funcionamento do sistema desde o recebimento da demanda encaminhada pelo cidadão(ã), do processamento e respectiva resposta. Apresentam-se, ainda, as instâncias recursais, disponíveis aos cidadãos irresignados pelo não atendimento de suas demandas, e os procedimentos de classificação e reavaliação de informações sigilosas.

1.1 Sistema Estadual de Acesso à Informação

A Lei Federal nº. 12.527, de 18 de novembro de 2011, regulamentou o direito à informação pública prevista na constituição de 1988, prevendo a publicidade das informações como regra e o sigilo como exceção. Por sua vez, o Estado do Ceará, por meio da Lei Estadual nº. 15.175, de 28 de junho de 2012, definiu regras específicas para a implementação da Lei Federal, criando o Sistema Estadual de Acesso à Informação, regulamentando-o por meio dos Decretos Estaduais nº. 31.199/2013 e 31.239/2013.

O referido Sistema é composto pelo Conselho Estadual de Acesso à Informação - CEAI, pelo Comitê Gestor de Acesso à Informação - CGAI de cada Poder e pelos Comitês Setoriais de Acesso à Informação - CSAIs de cada Órgão ou Entidade do Poder Executivo, num total de 60 CSAIs, formando a Rede de Acesso à Informação, a quem cabe atender às solicitações de informação apresentadas pela sociedade. Dentre outras competências, deve ser ressaltado que cabe aos CSAIs a formalização dos pedidos de classificação de informações sigilosas e o fomento a cultura da transparência no âmbito de seu órgão ou entidade.

Não obstante a Ouvidoria Especial de Direitos Humanos - OEDH (órgão vinculado à Secretaria de Proteção Social, Justiça, Mulheres e Direitos Humanos) e a Ouvidoria da Casa Militar - CM (órgão vinculado à Casa Civil) não possuam Comitês

Setoriais de Acesso à Informação, deve ser registrado que os dos órgãos atuam nas suas próprias demandas de acesso à informação.

Em 2018, o Sistema Estadual de Acesso à Informação contou com 64 CSAIs e as duas ouvidorias supracitadas (ODH e CM) até o advento da reforma administrativa, inaugurada pela Lei n°16.710, de 21 de dezembro de 2018, que extinguiu o Gabinete do Governador (GABGOV), o Gabinete do Vice Governador (VICEGOV), a Secretaria da Agricultura, Pesca e Aqüicultura (SEAPA), o Centro de Educação à Distância (CED) e a Secretaria Especial de Políticas sobre Drogas (SPD). Em 15 de abril de 2019, antes do fechamento desse relatório, o Gabinete do Vice Governador (VICEGOV) foi novamente instituído no organograma do Poder Executivo Estadual por meio da Lei n°16.863/19 que acrescentando o item 2 ao inciso I do art.6° à Lei n°16.710/19.

No que concerne ainda à estrutura do Sistema Estadual de Acesso à Informação, três órgãos merecem destaque: a CGE, o CGAI e o CEAI. O segundo, é órgão de deliberação recursal e responsável pela classificação e reavaliação das informações no âmbito do Poder Executivo; o terceiro, formado inicialmente por integrantes do Poder Executivo, do Poder Legislativo, do Poder Judiciário, do Ministério Público Estadual, do Tribunal de Contas do Estado, após o julgamento da ADI n°5275/CE, o Supremo Tribunal Federal decidiu, por unanimidade, decretar inconstitucional os incisos II, II, IV, V e VI do art. 5° e §2º do art.6°. O resultado dessa decisão foi retirar do CEAI todos os membros com exceção do representante do Poder Executivo. Pode-se dizer que o resultado prático dessa decisão foi a inviabilização do exercício das competências de órgão de segunda instância recursal e de reavaliação das informações secretas e ultrassecretas classificadas pelo Poder Executivo.

A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE participa ativamente no Sistema Estadual de Acesso à Informação garantindo o fiel cumprimento dos procedimentos e o funcionamento integrado de todos os órgãos. Para tanto, desempenha, dentre outras funções: a de coordenar o CGAI do Poder Executivo, conduzindo as reuniões de deliberação recursal, de reavaliação e classificação sigilosas, dentre outras; e a de coordenar a Rede de Acesso à Informação, formada pelos CSAIs dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, orientando-os quando ao cumprimento de prazos legais de resposta, o uso de uma linguagem cidadã, a correta classificação, resolubilidade e atendimento das demandas. No que concerne à Transparência Ativa, cabe à CGE, ainda, a orientação aos órgãos e entidades quanto ao conteúdo disponibilizado na Plataforma Ceará Transparente e nos sítios institucionais.

Ressalte-se que apesar do §2º, do Art. 14, do Decreto Estadual nº. 31.199/2013, estabelecer que os Serviços de Informação ao Cidadão - SICs devem utilizar o

Sistema de Ouvidoria – SOU, substituído agora pelo Ceará Transparente, para o registro das solicitações de informação, as Ouvidorias da Sesa e da Arce, em virtude de legislações específicas, ainda utilizam sistemas próprios, Sistema Ouvidor Sus e Sistema de Ouvidoria da Arce (SOA), respectivamente, o que denota a necessidade de integração do Ceará Transparente a essas ferramentas, de forma a proporcionar a uniformidade do processo e a disponibilização de relatórios gerenciais unificados para o acompanhamento quantitativo e qualitativo de todas as demandas de acesso à informação.

Em linhas gerais, o cidadão tem acesso às informações por meio de consultas diretamente à Plataforma Ceará Transparente e demais sítios institucionais na *internet* e, caso necessite de alguma outra informação, não disponibilizada por esses meios, poderá registrar sua demanda por meio da Central de Atendimento Telefônico 155 (ligação gratuita), canal de entrada mais utilizado pelo cidadão, diretamente na Plataforma Ceará Transparente, disponível na internet (www.cearatransparente.ce.gov.br, www.transparencia.ce.gov.br e www.acessoainformacao.ce.gov.br), por meio das redes sociais Twitter (@cgeceara), Facebook (@cgeceara) e Instagram (@cgeceara), por e-mail (ouvidoria@cge.ce.gov.br), por carta ou presencialmente nos Serviços de Informação ao Cidadão (SICs) e nas sedes dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo.

2 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS EM RAZÃO DAS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE TRANSPARÊNCIA DO ANO ANTERIOR

Antes de iniciarmos a análise dos registros de Solicitações de Informação efetuadas no exercício de 2018, cabe destacarmos as providências tomadas pelos diversos órgãos e entidades estaduais quanto às recomendações do Relatório de Gestão da Transparência 2017. O intuito é verificar se as recomendações exaradas naquele relatório foram tratadas pelos órgãos e entidades e se tais recomendações trouxeram reflexos no desempenho das demandas tratadas durante o ano de 2018.

Importante destacar que dos 60 CSAIs que compõem o Sistema Estadual de Acesso à Informação, 15 não entregaram o relatório e, consequentemente, não se pronunciaram acerca das recomendações: ADAGRI; CBMCE, DETRAN, EGP, FUNCAP, IDACE, IPECE, METROFOR, NUTEC, SECULT, SEFAZ, SEMA, SESA, SETUR e URCA. Além desses órgãos, embora respondendo pelas solicitações de informação, não encaminharam relatórios as ouvidorias da Casa Militar (vinculada à Casa Civil) e da Ouvidoria Estadual de Direitos Humanos (OEDH) (vinculada à SPS).

Seguem as análises das providências adotadas com relação às recomendações do Relatório de Gestão da Transparência de 2017:

Recomendação 1) Para CED, DETRAN, EMATERCE, PGE, POLÍCIA CIVIL, SEAPA, SEAS, SECULT, SEDUC, SESA, SPD E URCA - Comunicar ao Comitê Gestor de Acesso à Informação acerca da necessidade ou não de classificação de informação sob sua responsabilidade ou guarda.

Recomendação atendida: SEDUC e EMATERCE.

Recomendação não atendida: CED, DETRAN, EMATERCE, PGE, PC, SEAPA, SEAS, SECULT, SESA, SPD e URCA;

Recomendação 2) Para a CGE - Estimular uma maior divulgação sobre a LAI e as ferramentas disponíveis para registro das solicitações de informação, em especial no interior do Estado, por meio de ações de educação da sociedade para o controle social.

Recomendação atendida.

Recomendação 3) Para a CGE - Aperfeiçoar a acessibilidade para pessoas com deficiência tanto no sistema SOU/SIC como na Central de Atendimento Telefônico 155.

Ouvidoria e Acesso à informação: Recomendação atendida;

Central de Atendimento 155: Recomendação não atendida;

Recomendação 4) Para a CGE - Elaborar páginas específicas de "perguntas frequentes" no Sistema de Convênios e Congêneres do Estado do Ceará – Siconv-CE e no SOU, conforme apontado no Relatório de Gestão de Transparência de 2016.

Recomendação não atendida.

Recomendação 5) Para a CGE - Disponibilizar relatórios analíticos e consolidados à população em dados abertos do Sistema de Ouvidoria, 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.

.Recomendação atendida.

Recomendação 6) Para a CGE e a SDE - Disponibilizar por meio do Portal da Transparência, e em articulação com a SDE, os benefícios fiscais concedidos pelo Estado, em caráter geral e não geral, explicitando: natureza do benefício fiscal concedido, com seus índices; beneficiário do incentivo; estimativa da perda de arrecadação e breve justificativa.

Recomendação não atendida.

Recomendação 7) Para a CGE e SEPLAG - Disponibilizar, em articulação com a CGE, por meio do Portal da Transparência, a relação de bens imóveis do Estado.

Recomendação atendida.

Recomendação 8) Para a CGE e SEPLAG - Disponibilizar, por meio do Portal da Transparência, articulando-se com a SEPLAG, nomes, cargos, lotação e remuneração dos servidores terceirizados de todas as secretarias, assim como a remuneração dos servidores inativos e pensionistas.

Recomendação não atendida.

Recomendação 9) Para o Gabinete do Governador - Regulamentar, por intermédio da Casa Militar, o Núcleo de Segurança e Credenciamento, conforme previsto na Lei n. 15.175/2012.

Recomendação não atendida.

Recomendação 10) Para o CBMCE, SEAS, PGE E VICEGOV - Atualizar o respectivo Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI, em especial o Serviço de

Informação ao Cidadão – SIC, de forma que atenda a todas as solicitações de informação recepcionadas no prazo legal.

Recomendação não atendida.

Recomendação 11) Para a ADECE, CM, IPECE, SEMACE, SETUR, JUCEC, SEMA, SECITECE e SPD - Aprimoramento das respostas às solicitações de informação, no intuito de aumentar a satisfação dos usuários.

Recomendação atendida: IPECE, SEMACE, JUCEC, SEMA, SECITECE e SPD;

Recomendação não atendida: ADECE e SETUR;

Recomendação 12) CAGECE e DETRAN – Informação sobre cargos, lotação e salários dos terceirizados.

Recomendação atendida: CAGECE;

Recomendação não atendida: DETRAN

Recomendação 13) Para a SSPDS - Disponibilização dos índices de criminalidade separados por bairro, município e por Unidade Integrada de Segurança – UNISEG.

Recomendação não atendida.

Recomendação 14) Para a ADAGRI, AESP, CBMCE, CED, CEGÁS, CGD, COGERH, DER, EGPCE, FUNTELC, GABGOV, GVG, IDACE, IPECE, JUCEC, OEDH, PEFOCE, PGE, SCIDADES, SDE, SEAS, SECITECE, SECULT, SEDUC, SRH, SEMACE, SPD, SSPDS, SEMA, SESA, SESPORTE, SOHIDRA, NUTEC e URCA - Desenvolver medidas para a sensibilização das áreas internas de cada órgão/entidade no fornecimento de informações que subsidiam as respostas aos cidadãos, em tempo hábil.

Recomendação atendida: CED, CEGÁS, CGD, EGPCE, FUNTELC, GABGOV, IDACE, JUCEC, OEDH, PEFOCE, PGE, SCIDADES, SDE, SEAS, SRH, SEMA e SOHIDRA.

Recomendação não atendida: ADAGRI, AESP, CBMCE, COGERH, DER, GVG, IPECE, SECITECE, SECULT, SEDUC, SEMACE, SPD, SSPDS, SESA, SESPORTE, NUTEC e URCA

Recomendação 15) Para a ADAGRI, AESP, CBMCE, CEARAPORTOS, CEGÁS, PGE, POLÍCIA CIVIL, SECULT, SEMA, SESPORTE, URCA e VICEGOV - Apresentar ao Comitê Gestor de Acesso à Informação (CGAI) o Relatório de

Monitoramento e Implementação da Lei de Acesso à Informação, exercício 2017, em respeito ao que dispõe o inciso II do art. 2° do Decreto n.°31.199 de 30 de abril de 2013.

Recomendação não atendida.

Recomendação 16) Para a ADAGRI, CAGECE, CASA CIVIL, CBMCE, CED, CEASA, CEE, DAE, DETRAN, VICEGOV, IPECE, ISSEC, JUCEC, NUTEC, PCCE, PEFOCE, PGE, PMCE, SDA, SECITECE, SDE, SEDUC, SECULT, SEMACE, SESA, SESPORTE, SEAS, URCA e ZPE - Divulgar no respectivo sítio institucional, no Banner da LAI, a relação das informações classificadas como sigilosas pelo Comitê Gestor de Acesso à Informação.

Recomendação atendida: ADAGRI, CAGECE, CASA CIVIL, CBMCE, CEASA, CEE, DAE, IPECE, JUCEC, PGE, PMCE, SEDUC, SECULT, SEMACE, SESA, URCA e ZPE.

Recomendação não atendida: CED, DETRAN, VICEGOV, ISSEC, NUTEC, PCCE, PEFOCE, SDA, SECITECE, SDE, SESPORTE, SEAS.

2.1 Conclusão sobre as Recomendações

A análise do cumprimento das 16 recomendações tomou como base os 44 relatórios apresentados pelos CSAIs e de consultas diretamente ao Ceará Transparente e aos sítios institucionais dos órgãos.

Deve ser registrado que alguns órgãos/entidades (PGE, CASA CIVIL, PEFOCE, SEPLAG, SSPDS e CEGÁS) fizeram referência em seus relatórios, equivocadamente, às recomendações exaradas no relatório de 2016. Nesse sentido, com relação às recomendações n°01, 02 e 03 não foi possível precisar o seu cumprimento com relação a estes órgãos/entidade.

Das 16 recomendações emanadas no relatório referente ao exercício de 2017, 3 foram atendidas (19%), 6 foram atendidas em parte (37%) e 7 não foram atendidas (44%).

3 TRANSPARÊNCIA ATIVA - 2018

Conforme Art. 11 da Lei Estadual n.º15.175/2012, é dever dos Poderes, Órgãos e Entidades albergados por esta lei, disponibilizar, independente de requerimentos, no âmbito de suas competências, informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas, o que vem a ser denominado de "Transparência Ativa".

O §2º, do Art. 11, da Lei Estadual nº15.175/2012, cita que para cumprimento do disposto no caput, deverão ser utilizados os seguintes meios: Portal da Transparência, Sítios Institucionais e Audiências ou Consultas Públicas.

Durante o ano de 2018, no dia 18/07/2018, foi lançada a **Plataforma Ceará Transparente**, que consiste no desenvolvimento de um sistema informatizado com o objetivo de tornar mais abrangente, clara, rápida e eficiente a relação do cidadão (usuário final) com o governo, por meio da Ouvidoria, do Acesso à Informação (Serviço de Informação ao Cidadão), **do Portal da Transparência**, e do PPA participativo, aumentando a participação do usuário, tornando-a mais ampla e efetiva.

3.1 Ceará Transparente (Portal da Transparência)

O Portal da Transparência do Poder Executivo Estadual, atualmente integrado à plataforma Ceará Transparente, foi instituído pela Lei Estadual nº. 13.875/2007 e é gerido pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE, onde disponibiliza à sociedade informações sobre: planejamento e execução orçamentária e financeira, detalhamento de contratos e convênios (inclusive com cópia do instrumento), informações de remunerações de servidores, licitações, estrutura organizacional, projetos prioritários do Governo, oportunidades de investimentos, dentre outras informações, atendendo a Lei Complementar nº. 131/2009 e a Lei de Acesso à Informação (Lei Federal nº. 12.527/2011 e Lei Estadual nº. 15.175/2012).

O Ceará Transparente possibilita ao cidadão se tornar um fiscal das ações públicas, além de contribuir para a boa e correta aplicação dos recursos públicos, aumentando a transparência da gestão e o consequente combate à corrupção. A plataforma pode ser acessada pelos endereços eletrônicos www.cearatransparente.ce.gov.br, www.transparencia.ce.gov.br, www.ouvidoria.ce.gov.br e www.acessoainformacao.ce.gov.br.

3.1.1 Principais Conteúdos do Ceará Transparente

Abaixo, segue uma breve descrição sobre os principais conteúdos disponibilizados nas páginas do Ceará Transparente.

- Receitas: é possível consultar as receitas do Poder Executivo Estadual, verificando o valor previsto a ser arrecadado e o já arrecadado por Secretaria, Órgão, categoria econômica, origem, espécie, rubrica, alínea e subalínea, bem como Receitas Lançadas para o Imposto sobre a Propriedade de Veículos Automotores - IPVA. É possível realizar também o *download* nos formatos xls e csv com o resultado da consulta.
- Despesas: é possível consultar as despesas do Poder Executivo Estadual, verificando valor previsto, empenhado, liquidado e pago, por Secretaria, Órgão, função, subfunção, programa, ação, categoria econômica, natureza da despesa, modalidade de aplicação, elemento de despesa, item, credor e fonte de recursos. Nessa página também é possível consultar as despesas de forma detalhada por nota de empenho, despesas com cartão corporativo e os valores transferidos pelo Poder Executivo aos Municípios, Instituições e Entidades. É possível realizar também o *download* nos formatos xls e csv com o resultado da consulta.
- Informações de Servidores: é possível consultar informações da remuneração dos servidores estaduais ativos, inativos e pensionistas, sendo possível realizar pesquisa por nome, órgão ou entidade e cargo/função ou emprego, situação funcional e filtrar por mês. É possível realizar também o *download* nos formatos xls e csv com o resultado da consulta.
- Contratos: é possível consultar informações sobre os contratos firmados pelo Estado a partir de 2007. Nessa página, é possível verificar informações de cada contrato, tais como: Secretaria, Órgão, contratante, contratado, tipo de objeto (a partir da classificação efetuada no momento do cadastro), situação, valor, aditivos, valor pago, notas de empenho vinculadas, modalidade de licitação, além de ser possível realizar o *download* da íntegra do contrato. É possível realizar o *download* nos formatos pdf, xls e csv com o resultado da consulta.
- Convênios: é possível consultar informações sobre os convênios firmados pelo Estado a partir de 2007. Nessa página, é possível verificar informações de cada convênio ou congênere, tais como: Secretaria, Órgão, concedente, convenente, vigência, tipo de objeto, valor, aditivos, valor pago, notas de empenho vinculadas, além de ser possível

realizar o *download* da íntegra e do plano de trabalho do convênio. É possível realizar o *download* nos formatos pdf, xls e csv com o resultado da consulta.

Afora esses conteúdos, o Ceará Transparente disponibiliza informações sobre licitações, relatórios fiscais, indicadores fiscais, acompanhamento de obras, Balanço Geral do Estado, leis orçamentárias, Relatórios do Controle Interno e Externo, políticas de governo, investimento por município, resultados, estrutura organizacional, endereços e telefones, informações sobre o Estado do Ceará, informações socioeconômicas, informações sobre o PIB, comércio, emprego e indústria, além de disponibilizar serviços eletrônicos do Estado.

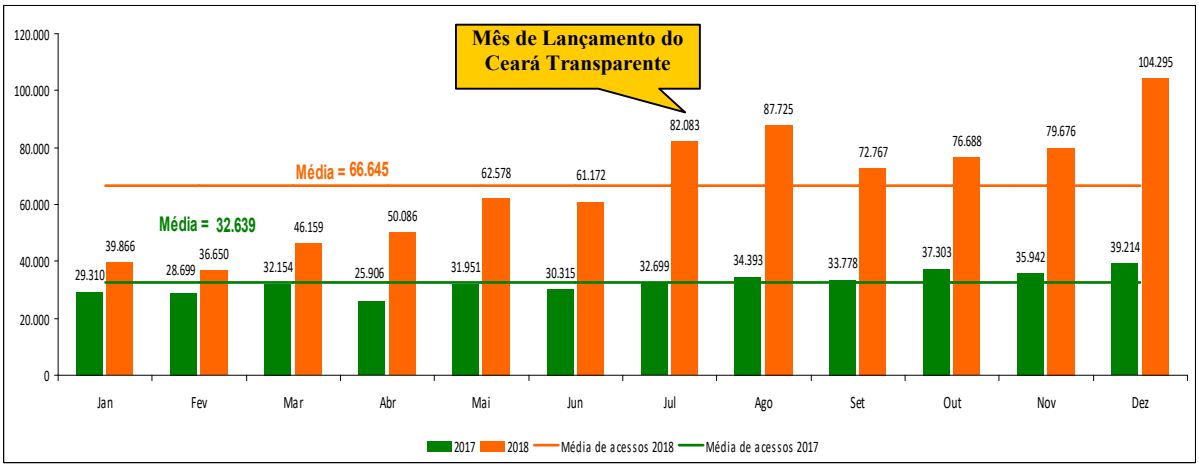
3.1.2 Números sobre os Acessos ao Ceará Transparente em 2018

Conforme já ilustrado na Introdução, desde que o Ceará Transparente foi criado, o interesse da população pelas informações disponibilizadas cresce a cada ano.

Em 2018, o Ceará Transparente obteve 799.745 visitas, um acréscimo de 408.081 visitas, em relação ao ano de 2017, representando um crescimento anual de 104% no volume de acessos. De 2009 a 2018, o Ceará Transparente teve um crescimento acumulado de 1.744% no volume de acessos.

No gráfico abaixo, observa-se o número de visitas ao Ceará Transparente mês a mês do ano de 2018, realizando um comparativo com o ano de 2017, onde é possível verificar um crescimento nos acessos em todos os meses do ano. Constata-se que após o lançamento, no dia 18/07/2018, da nova plataforma de transparência do Estado, houve um crescimento significativo no número de acessos, tendo, pela primeira vez, no mês de dezembro de 2018 mais de 100 mil acessos

Gráfico 3
Comparativo de visitas ao Ceará Transparente 2017 e 2018



Fonte: Google Analytics (transparência.ce.gov.br e cearatransparente.ce.gov.br)

No quadro abaixo, é possível verificar as cidades de onde partiram a maior quantidade de acessos ao Ceará Transparente no ano de 2018, realizando uma comparação com o ano de 2017:

Quadro 01
Cidades que mais acessam o Ceará Transparente

Cidade	*Número de Visitas em 2017*	*Número de Visitas em 2018*	*Crescimento*	*Ranking 2017*	*Ranking 2018*
Fortaleza	255.158	501.691	96,62%	1º	1º
Juazeiro do Norte	17.469	27.494	57,39%	2º	2º
Sobral	9.015	22.462	149,16%	3º	3º
São Paulo	7.605	18.078	137,71%	5º	4º
Rio de Janeiro	7.683	12.713	65,47%	4º	5º
Crato	4.963	9.058	82,51%	6º	6º
Caucaia	3.404	8.336	144,89%	9º	7º
Recife	4.353	8.136	86,91%	7º	8º
Brasília	3.360	8.135	142,11%	11º	9º
Maracanaú	2.344	6.248	166,55%	16º	10º

Fonte: Google Analytics (transparência.ce.gov.br e cearatransparente.ce.gov.br)

Nesse quadro, destaca-se a cidade de Fortaleza, que originou 501.691 visitas, representando cerca de 60% de todos os acessos, e apresentou um crescimento de 96,62% em relação a 2017. No Ceará, é possível destacar outras cidades como Maracanaú e Sobral que aparecem, respectivamente, com crescimentos de 166,55% e 149,16%. Destacam-se também algumas cidades da região Sudeste, São Paulo e Rio de Janeiro, como as maiores representações fora do estado do Ceará.

A seguir, é apresentado um quadro referente aos países de onde partiram o maior número de acessos ao Ceará Transparente:

Quadro 02
Países que mais acessam o Ceará Transparente

Países	*Número de Visitas em 2017*	*Número de Visitas 2018*	*Crescimento*	*Ranking 2017*	*Ranking 2018*
Brasil	385.989	792.024	105,19%	1º	1º
Estados Unidos	902	2.557	183,48%	2º	2º
Portugal	168	351	108,93%	5º	3º
Índia	256	205	-19,92%	3º	4º
Argentina	33	161	387,88%	11º	5º
Canadá	23	107	365,22%	14º	6º
Espanha	234	104	-55,56%	4º	7º
França	32	103	221,88%	12º	8º
Reino Unido	49	99	102,04%	9º	9º
Itália	29	73	151,72%	13º	10º

Fonte: Google Analytics (transparência.ce.gov.br e cearatransparente.ce.gov.br)

No último quadro, observa-se que o número de acessos oriundos do Brasil obteve um crescimento de 105,19% em relação ao ano de 2017. Os Estados Unidos mantiveram-se na segunda posição. A Argentina, com crescimento de 387,88%, e o Canadá, com crescimento de 365,22%, destacam-se no crescimento de consultas.

3.1.3 Melhorias implementadas com a Plataforma Ceará Transparente

O desenvolvimento da plataforma Ceará Transparente lançada no dia 18/07/2018 teve como uma de suas premissas a comunicação e a colaboração constante com os seus usuários, sejam eles representantes da sociedade civil ou servidores públicos. A seguir, são apresentadas as principais melhorias com a implementação da plataforma Ceará Transparente no ano de 2018:

- Acessibilidade: a nova plataforma adota padrões eMAG (Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônicos) e foi desenvolvida considerando a compatibilidade com o sistema operacional DOSVOX, que permite que pessoas cegas utilizem um microcomputador comum (PC) para acessar a ferramenta;
- Redes Sociais: é possível compartilhar com o Facebook diversas informações encontradas no Ceará Transparente (contratos, convênios, informações de servidores, despesas, receitas, etc);
- Dados Abertos: a nova plataforma disponibiliza ao cidadão diversas informações em dados abertos, tais como: contratos, convênios, despesas, receitas, informações de servidores, obras, etc. Ao final de 2018, 8 bases de dados encontravam-se disponíveis em dados abertos;
- Mapas Interativos: com o georreferenciamento de algumas informações foi possível criar mapas interativos na plataforma, como exemplos temos os mapas interativos de Edificações e o de Obras Rodoviárias;
- Idiomas: a nova plataforma é disponibilizada em três idiomas (português, espanhol e inglês), facilitando assim o acesso de outros paises;
- Liguagem cidadã: a nova ferramenta contou com especialista na área de comunicação, com o objetivo de transformar a linguagem técnica em uma linguagem cidadã, ou seja, de fácil compreensão, além de explicar alguns termos mais técnicos no formato de cordel;

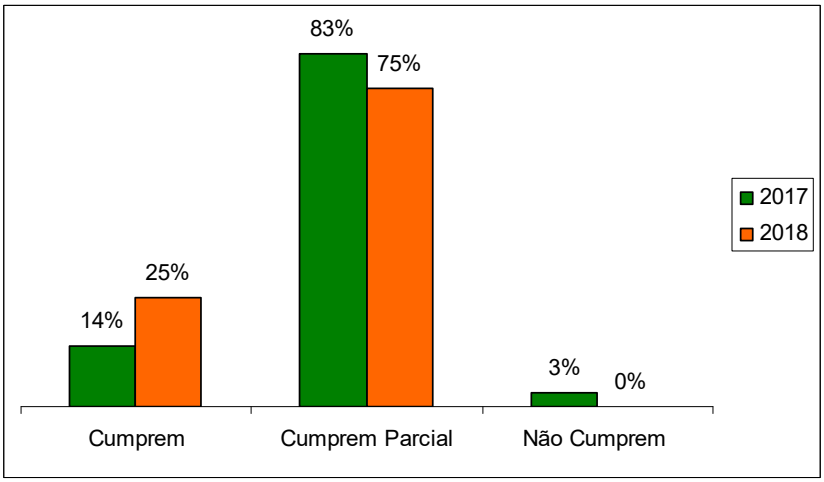
- Responsividade: a plataforma é responsiva, ou seja, os conteúdos disponibilizados se adequam à tela de dispositivos móveis, como o *smartphone*.

3.2 Sítios Institucionais

Conforme já destacado anteriormente, a Lei Estadual n.º15.175/2012 cita que é dever dos Poderes, Órgãos e Entidades, disponibilizar informações de interesse coletivo ou geral, por eles produzidas ou custodiadas, também por meios de seus sítios institucionais na rede mundial de computadores.

No gráfico abaixo, observa-se que, dos 64 órgãos e entidades que geriam sítios institucionais em 2017, apenas 09 deles (CGD, CGE, DER, EGP, ETICE, SEFAZ, SEPLAG, SETUR e STDS) cumpriam de forma completa essa determinação, outros 02 (URCA e UVA) não cumpriam nenhum dos requisitos e 53 órgãos e entidades cumpriam de forma parcial, ou seja, disponibilizavam apenas parte das informações necessárias. Em 2018, 59 órgãos e entidades tiveram os sites analisados. Destes, 15 cumpriram de forma completa as determinações legais e 44 cumpriram de forma parcial as informações obrigatórias. Nenhum deixou de cumprir todos os requisitos. Dessa forma, percebe-se que houve uma evolução considerável no cumprimento às exigências legais por parte dos órgãos e entidades estaduais na adequação dos seus sites. A padronização dos sites pelo, então Gabinete do Governador, e o monitoramento e orientação realizados pela CGE contribuíram para essa evolução.

Gráfico 4
Cumprimento da LAI pelos sítios institucionais



Fonte: Consultas realizadas pela Célula de Gestão da Transparência Ativa – CEATI/COTRA/CGE

A seguir, segue relação com a quantidade de informações localizadas nos sítios institucionais de cada órgão/ entidade. O levantamento foi realizado no 1º bimestre de 2019.

Quadro 03
Quantidades de Informações Localizadas nos Sites Institucionais

Secretaria ou órgão avaliado	Quantidade de conteúdos localizados nos sites institucionais
ARCE	17
CEGÁS	17
CGE	17
EGP	17
FUNCEME	17
FUNECE	17
FUNTELC	17
IDACE	17
JUCEC	17
PGE	17
SCIDADES	17
SEINFRA	17
SETUR	17
SRH	17
SSPDS	17
ADAGRI	16
AESP/CE	16
CEE	16
DAE	16
IPECE	16
ISSEC	16
PEFOCE	16
SDA	16
SAP	16
SEMACE	16
SOHIDRA	16
EMATERCE	15
ETICE	15
FUNCAP	15
NUTEC	15
SEMA	15
SEJUV	14
ZPE CEARÁ	13,5
COGERH	13
DER	13
PCCE	13
SEFAZ	13
ADECE	12,5
CASA CIVIL	12
CAGECE	12
CEASA	12
SEDET	12
SEAS	11
CIPP S/A	10,5
METROFOR	10
PMCE	9,25
SECULT	8
CBMCE	7,83
SPS	7,17

Secretaria ou órgão avaliado	Quantidade de conteúdos localizados nos sites institucionais
SECITECE	6,00
SESA	5,57
CODECE	5,5
DETRAN	5,5
ESP	5
SEPLAG	5
CGD	4
UVA	2,5
SEDUC	2,21
URCA	0,5

Observação:

1. A quantidade máxima e mínima de informação localizada em um site são respectivamente 17 (dezessete) e 0 (zero).
2. A quantidade de informação do DETRAN (5,5) foi obtida a partir da média dos sites do DETRAN (10) e do Bilhete Único (1);
3. A quantidade de informação da CASA CIVIL (12) foi obtida a partir da média das pontuações dos sites da CASA CIVIL (8), CASA MILITAR (11) e do CEARA.GOV (17);
4. A quantidade de informação da PMCE (9,25) foi obtida a partir da média das pontuações dos sites da PMCE (15) e do Colégio Militar (3,5);
5. A quantidade de informação da SECULT (8) foi obtida a partir da média das pontuações dos sites da SECULT (16) e do Mapa Cultural (0);
6. A quantidade de informação da SESA (5,57) foi obtida a partir da média das pontuações dos sites da SESA e de 13 unidades de saúde da rede;
7. A quantidade de informação da SEDUC (2,21) foi obtida a partir da média das pontuações dos sites da SEDUC e das 20 CREDEs;
8. A quantidade de informação da SPS (7,17) foi obtida a partir da média das pontuações dos sites da SPS (17) , do Portal Inclusivo www.portalinclusivo.ce.gov.br (1,5) e do CEAS - www.ceas.ce.gov.br/ (3,0) ;
9. A quantidade de informação do CBMCE (7,83) foi obtida a partir da média das pontuações dos sites da CBMCE (16), Colégio do CBMCE (5) e da Defesa Civil (2,5);

Quantidade de informação > 13,6 (maior do que 80%)

8,5 < quantidade de informação < 13,6 (entre 50% e 80%)

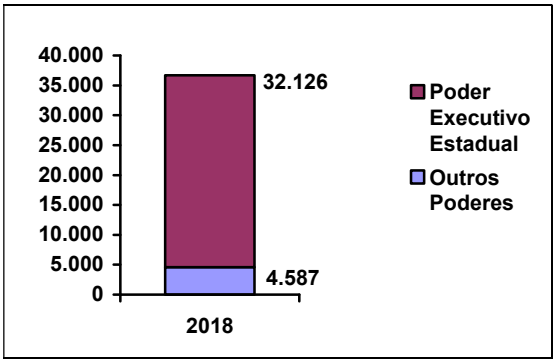
Quantidade de informação < 8,5 (menor do que 50%)

4 TRANSPARÊNCIA PASSIVA - 2018

Neste capítulo, são analisadas as solicitações de informação registradas no ano de 2018 de forma quantitativa e, em alguns quesitos, qualitativa, comparando-as com os números de 2017, a partir dos relatórios apresentados pelos Comitês Setoriais de Acesso à Informação dos órgãos e entidades e daqueles extraídos da Plataforma Ceará Transparente.

Registre-se que, desde o exercício de 2016, as demandas recebidas que não pertencem ao Poder Executivo não são consideradas na análise deste relatório. Assim, nos tópicos seguintes, serão subtraídas as solicitações endereçadas a outros Entes ou Poderes (4.587) do total de demandas recebidas (36.713).

Gráfico 05
Demandas Poder Executivo Estadual e Outros Poderes



Fonte: Ceará Transparente, Sistema de Ouvidoria da Arce (SOA) e Sistema OuvidorSus (Sesa)

Inicialmente, apresentamos a quantidade de solicitações de informação recebidas em 2018 por ferramenta tecnológica. Percebe-se que o total de solicitações recebidas, no referido ano, foi 2,7% menor que o total registrado em 2017.

Tabela 01
Quantitativo de Solicitações de Informação por Sistema Informatizado

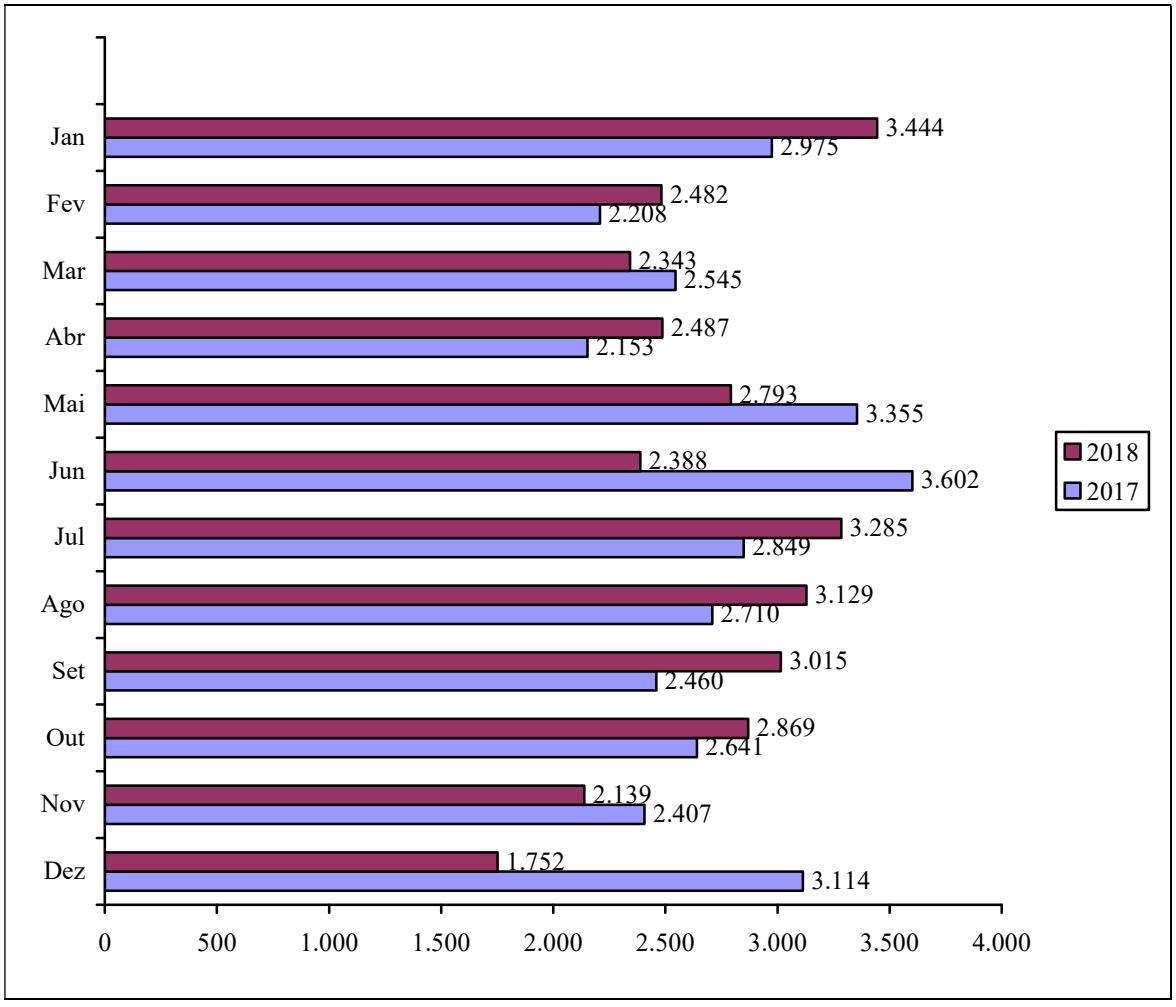
Sistema	2017	2018
Sistema de Ouvidoria - Módulo SIC e Ceará Transparente	26.827	24.346
Ouvidoria do SUS/OuvWeb	2.318	2.055
Sistema de Ouvidoria da Arce – SOA	3.874	5.725
Total	**33.019**	**32.126**

Fonte: Ceará Transparente (a partir de 18/07/2018), Sistema de Ouvidoria (até 17/07/2018), Sistema de Ouvidoria da Arce (SOA) e Sistema OuvidorSus (Sesa)

Não obstante a previsão do art. 20, do Decreto Estadual nº. 31.199/2013, prever que as solicitações de informação sejam cadastradas no Sistema de Ouvidoria – SOU (hoje substituído pela Plataforma Ceará Transparente), deve ser registrado que em virtude de legislações específicas e procedimentos internos, o Serviço de Informação ao Cidadão da Secretaria da Saúde - Sesa (Sistema OuvidorSUS) e da Arce (Sistema de Ouvidoria da Arce – SOA) ainda estão em pleno funcionamento. Esses dois sistemas contribuíram com um total de 24,22% de todas as solicitações de informação recebidas pelo Poder Executivo Estadual no ano de 2018.

O Gráfico a seguir contempla o quantitativo de solicitações de informação recebidas, mês a mês de 2018, nos Sistemas mencionados, comparando os valores com o ano de 2017.

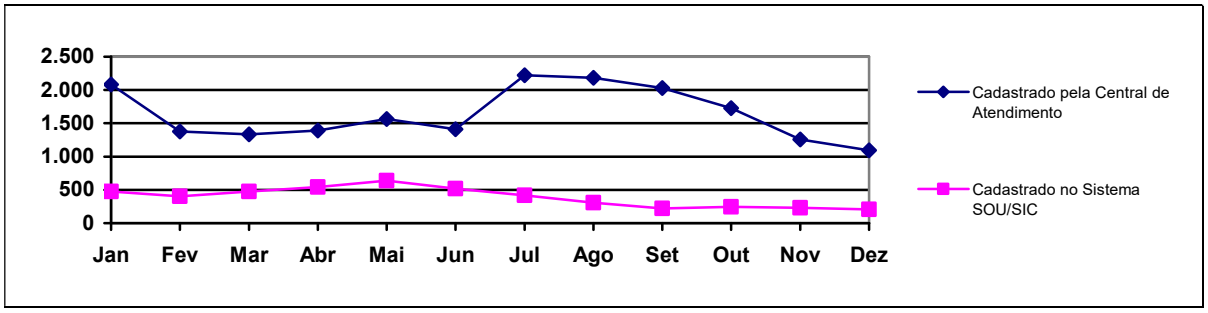
Gráfico 06
Quantidade de Solicitações de Informação Registradas por Mês - 2017 e 2018



Fonte: Ceará Transparente, Sistema de Ouvidoria (SOU), Sistema de Ouvidoria da Arce (SOA) e Sistema OuvidorSus (Sesa)

Percebe-se que em 7 dos 12 meses de 2018 (jan/fev/abr/jul/ago/set/out), houve um aumento no número de solicitações de informação em comparação com os mesmos meses de 2017. Pode ser evidenciado ainda uma regularidade na diminuição das demandas a partir do mês de julho, fato não observado em 2017 e coincidente com a entrada em funcionamento da Plataforma Ceará Transparente. Esse decréscimo pode ser observado ainda no gráfico a seguir, que identifica que as variações ocorreram, principalmente, nas demandas cadastradas por meio da Central de Atendimento.

Gráfico 07
Demandas Recebidas pela Central 155 versus pela Internet

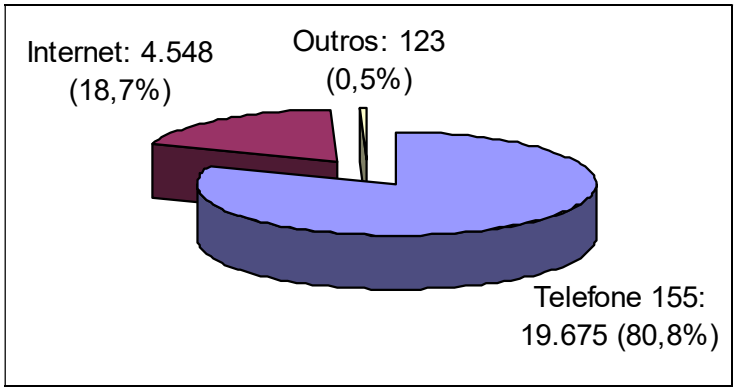


Fonte: Ceará Transparente

Ressalte-se que o cidadão possui diversos meios para efetuar o registro da sua solicitação de informação, nomeadamente, a Central de Atendimento Telefônico 155, diretamente na Plataforma Ceará Transparente, pelo e-mail ouvidoria@cge.ce.gov.br, por meio das Redes Sociais Twiter, Facebook e Instagram, de forma presencial, em qualquer órgão ou entidade ou ainda por carta ou ofício, protocolado nos diversos órgãos do Estado.

No gráfico a seguir, são apresentadas as solicitações de informação, registradas em 2018, por meio de entrada utilizada pelo cidadão ao registrar sua demanda. Nessa análise, foram consideradas apenas as solicitações acompanhadas por meio do Ceará Transparente, ou seja, não constam as demandas do SOA (sistema da Arce) e do sistema OuvidorSus (sistema da SESA).

Gráfico 08
Meios de Entrada mais Utilizados

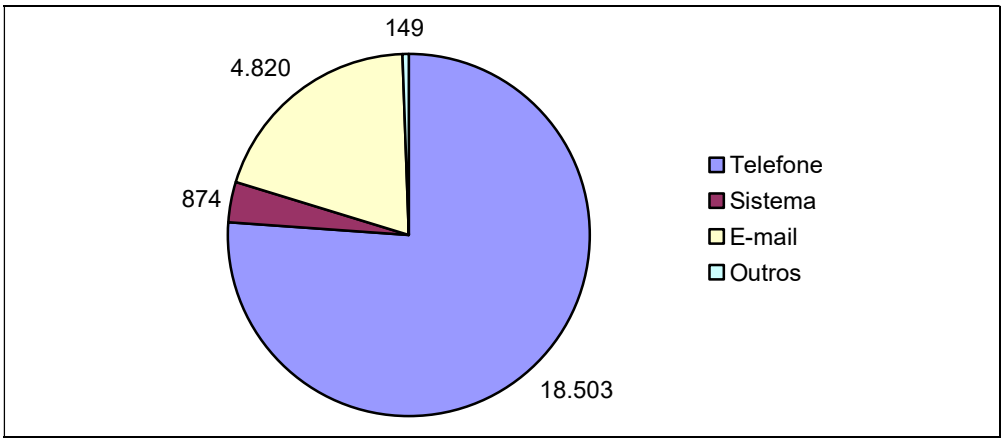


Fonte: Ceará Transparente

Observa-se que os cidadãos preferiram o meio telefônico, por meio da Central de Atendimento 155 (ligação gratuita), como o principal canal para registrar sua solicitação de informação, representando 80,8% de todas as solicitações do Ceará Transparente no ano. Os registros feitos diretamente pelo cidadão, utilizando a internet, representaram 18,7%, enquanto todos os outros meios utilizados para registro, como presencial, redes sociais, e-mail ou carta, somaram 0,5% do total de registros de 2018.

O telefone foi escolhido como meio de entrada das solicitações por 80,8% dos cidadãos e o meio escolhido para as respostas por 76%. As solicitações respondidas por telefone, em sua maioria, são ligações atendidas pela Central de Atendimento 155 que demandam informação, geralmente, disponíveis por meio das ferramentas de transparência ativa, principalmente no Portal da Transparência, sites institucionais ou no Catálogo de Serviços do Governo Estadual, disponível por meio do endereço www.acessocidadao.ce.gov.br.

Gráfico 9
Preferência de Resposta



Fonte: Ceará Transparente

Considerando que a maioria das solicitações de informação recebidas por meio da Central 155 são respondidas de imediato, caso a resposta já esteja disponível nos canais de transparência ativa, já mencionados, e somente aquelas que não estão disponíveis para acesso pela internet são encaminhadas para resposta pelo respectivo Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI, cabe analisarmos essas demandas de forma separada nos próximos dois tópicos a seguir, já que possuem perfis diferenciados, a partir da distribuição dos quantitativos da tabela a seguir;

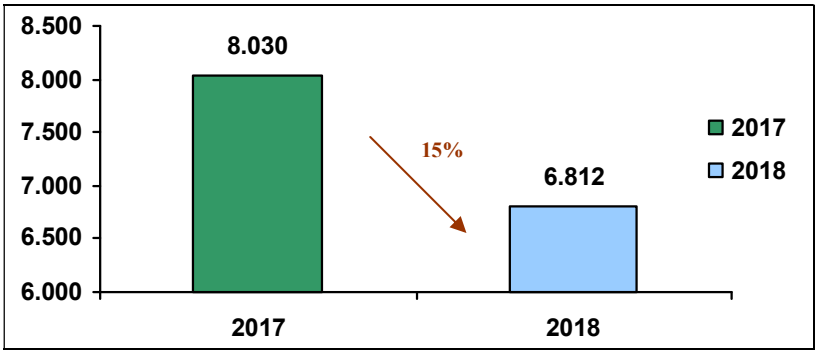
Tabela 02
Solicitações de Informação por Forma de Atendimento - 2018

Forma de Atendimento	Quantitativo
Central de Atendimento	17.534
Comitês Setoriais de Acesso à Informação	6.812
Total	**24.346**

Fonte: Ceará Transparente

Importante observar que em relação ao ano de 2017, o número total de registro de solicitação de informação obteve um decréscimo de 15,2% nas demandas de responsabilidade dos Comitês Setoriais de Acesso à Informação, conforme se pode perceber no comparativo abaixo.

Gráfico 10
Demandas CSAIs



Fonte: Ceará Transparente

4.1 Solicitações Atendidas pelos Comitês Setoriais de Acesso à Informação - CSAIs

Nesse tópico, serão analisados apenas os dados das solicitações de informação que foram atendidas pelos Comitês Setoriais de Acesso à Informação (CSAIs), independente do meio de entrada utilizado pelo cidadão para registrar sua demanda. Cabe ressaltar que as solicitações de informação encaminhadas para resposta pelos Comitês Setoriais são mais elaboradas, aquelas que mais se aproximam do propósito e dos objetivos da Lei de Acesso à Informação.

4.1.1 Demanda CSAIs por Meio de Entrada e Preferência de Resposta

Não obstante os diversos meios postos à disposição do cidadão para o registro de sua solicitação e recebimento da resposta, o sistema SOU, no primeiro semestre, e a

Plataforma Ceará Transparente, que substituiu o SOU a partir do segundo semestre 2018, foram os canais mais utilizados pelo cidadão(ã) para as demandas respondidas diretamente pelos CSAIs.

Os Gráficos abaixo indicam que as demandas recebidas pelos CSAIs, em sua maioria pela Plataforma Ceará Transparente, foram respondidas, em sua maioria, por meio do e-mail indicado pelo requerente.

Gráfico 11

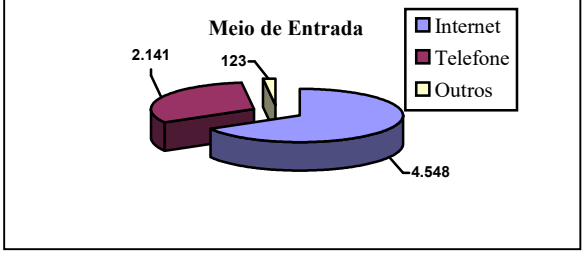
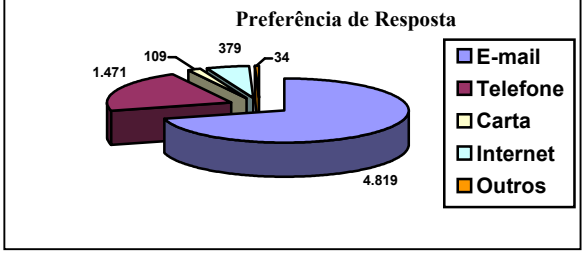


Gráfico 12



Fonte: Ceará Transparente

Com esses números, pode-se inferir que do total de solicitações cadastradas pela Central de Atendimento 155 (19.675), 17.534 foram respondidas de imediato e 2.141 (10,9%) foram encaminhadas para resposta pelos Comitês Setoriais de Acesso à Informação.

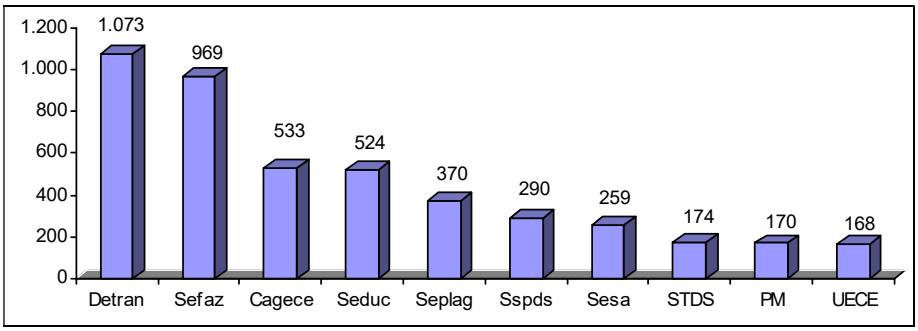
Analisando a queda no número de demandas respondidas pelos CSAIs de 2017 para 2018, observamos que a diminuição das demandas recebidas pela Central 155 e encaminhadas aos CSAIs foi na ordem de 24%, enquanto que das demandas que chegaram diretamentamente pela internet (Ceará Transparente) foi na ordem de 10%.

O Gráfico 13 mostra que, das solicitações de informação respondidas pelos CSAIs, o e-mail continua sendo forma preferida de resposta dos cidadãos, cerca de 70% do total em 2018.

4.1.2 Demanda CSAIs por Órgãos e Assuntos Mais Demandados

No gráfico a seguir é apresentado o quantitativo das solicitações de informação atendidas pelos Comitês Setoriais de Acesso à Informação mais demandados. Analisando o gráfico abaixo, percebe-se que o Departamento Estadual de Trânsito (Detran) e a Secretaria da Fazenda (Sefaz) se apresentaram como os órgãos mais demandados, com um total de 1.073 demandas (Detran) e 969 (Sefaz). Esses órgãos também foram os mais demandados em 2017 com, respectivamente, 2.150 e 1.175 demandas.

Gráfico 13
Comitês Setoriais de Acesso à Informação Mais Demandados



Fonte: Ceará Transparente

Passa-se a apresentar, no quadro abaixo, o total de atendimento realizado pelos Comitês Setoriais de Acesso à Informação, por ordem decrescente. Na relação de órgãos/entidades apresentados abaixo, levam-se em consideração tanto a reforma administrativa, realizada em 2017, por meio da Lei n°16.230/17, que incorporou a Casa Militar ao Gabinete do Governador, quanto à realizada em 2018, por meio da Lei n°16.710/18, que extinguiu o Gabinete do Governador (GABGOV), o Gabinete do Vice Governador (VICEGOV) e sua reestruturação por meio da Lei n°16.863 de 15 de abril de 2019, a Secretaria Especial de Política sobre Drogas (SPD), a Secretaria de Agricultura, Pesca e Aquicultura (SPA) e o Centro de Educação à Distância (CED). A nova reestruturação, além de transferir as competências dos órgãos extintos renomeou diversos órgãos levando em consideração a ampliação de suas competências.

Quadro 04
Quantitativo por Órgão ou Entidade – CSAI

	ÓRGÃO	TOTAL		ÓRGÃO	TOTAL		ÓRGÃO	TOTAL
1º	DETRAN	1.073	23º	SECULT	65	45º	SPD	16
2º	SEFAZ	969	24º	CBMCE	59	46°	CGD	14
3º	CAGECE	533	25º	SDA	58	47°	FUNCAP	14
4º	SEDUC	524	26º	SEINFRA	56	48º	ADAGRI	13
5º	SEPLAG	370	27º	SESPORTE	52	49º	ARCE	12
6º	SSPDS	290	28º	AESP	42	50º	SEAPA	12
7º	SESA	259	29º	CASA CIVIL	41	51°	ETICE	11
8º	STDS	174	30º	FUNCEME	41	52º	OEDH	11
9º	PMCE	170	31º	UVA	41	53º	ADECE	10
10º	UECE	168	32°	SEAS	40	54°	CIPP S/A	10
11º	JUCEC	152	33°	COGERH	39	55°	EGPCE	10
12º	SEJUS	143	34º	CEE	36	56°	SECITECE	9
13º	PEFOCE	141	35º	URCA	31	57°	CEASA	6
14º	METROFOR	140	36°	EMATERCE	29	58°	VICEGOV	5
15º	POLÍCIA CIVIL	117	37º	SEMA	28	59°	ESP	4
16º	CGE	111	38°	IDACE	27	60°	SOHIDRA	4
17º	SCIDADES	89	39°	SRH	26	61º	ZPE	4
18°	SEMACE	85	40°	IPECE	25	62°	CED	3
19º	ISSEC	84	41°	SETUR	21	63º	FUNTELC	3
20º	GABGOV	83	42°	SDE	19	64°	NUTEC	3
21º	DER	81	43°	DAE	18	65°	CASA MILITAR	2
22º	PGE	68	44°	CEGÁS	16	66º	CODECE	2

- **Detran**: Informação Relativa à CNH (Carteira Nacional de Habilitação). As solicitações fazem menção aos procedimentos e prazos para emissão das Carteiras Nacional de Habilitação (CNH), pontuação por infrações, informações relacionadas a licenciamento de veículos, procedimento para retirada de veículos apreendidos, transferência de veículos e Programa CNH Popular;
- **Sefaz**: “Legislação Tributária”, assunto que diz respeito a duvidas tributárias tanto de pessoas jurídicas quando pessoas físicas, nomeadamente ao transito de mercadorias entre estados.
- **Cagece**: “Orientações Referentes aos Serviços Disponibilizados pela Cagece”, sendo solicitações recorrentes relacionadas a saneamento ambiental de água e esgoto, informações acerca do motivo de falta d’água em bairro ou região, dentre outros;
- **Seduc**: Solicitação de Certificado/Histórico Escolar, que é requerido por alunos e ex-alunos do ensino médio para as mais diversas motivações, acadêmicas, trabalhistas entre outras.
- **Seplag**: “Contracheque On-Line”, onde podem ser verificadas a declaração de rendimentos e o extrato de pagamento, dentre outros assuntos;
- **SSPDS**: "Dados estatísticos Acesso à Informação", tais como números de ocorrências de crimes por área, período e tipos de crime, entre outras tipologias.
- **Sesa:** "Assistência Farmacêutica", sendo solicitadas informações de como obter medicamentos de alto custo, bem como andamento de processo dessas solicitações. Ou assunto recorrente foi "Assistência Hospitalar", sendo solicitadas informações acerca de consultas especializadas, transplantes e outros procedimentos cirúrgicos.
- **STDS**: “Programas e projetos de assistência social”, onde são requeridas informações sobre qualificação profissional de adolescentes, projetos culturais e de ajuda a programas e obras de âmbito assistencial.
- **PMCE**: "Informações policiais", tais como efetivo de policial e informações sobre viaturas, ações de combate ao crime e informações sobre estatísticas criminais.
- **Uece: "**Informações sobre Concurso Público", sendo solicitadas informações tais como data do concurso, inscrição, previsão de resultado. Outro assunto comum nas solicitações é sobre Transferência/Mudança de Curso;

A seguir estão relacionados os assuntos mais recorrentes de cada órgão/entidade. Não obstante a ressalva feita anteriormente acerca da extinção de alguns órgãos, manteve-se a associação dos assuntos àqueles órgãos por dois motivos: o primeiro, porque as competências/atribuições não deixaram de existir, mas apenas foram absorvidas por novas estruturas administrativas; segundo, porque a reestruturação só ocorreu ao final de dezembro de 2018. Assim, o que se deve esperar é que, nos próximos anos, tais assuntos estejam associados aos novos órgãos.

Quadro 05
Assunto mais Demandado por Órgão e Entidade - CSAI

Órgão	Assunto	Total
ADAGRI	Campanha de Vacinação	1
ADECE	Incentivo de Investimentos Fiscais	2
AESP-CE	Informação sobre concurso público (realização, nomeações, recursos, editais etc.)	16
ARCE	Informação sobre Prestação de Contas	4
CAGECE	Orientações referentes aos serviços da Cagece	208
CASA CIVIL	Diário oficial (publicação)	13
CBMCE	Estrutura e Funcionamento da Coordenadoria de Atividades Técnicas	8
CIPP S/A	Efetivo de Pessoal	3
CEASA	Implantação de Unidade da Ceasa	1
CED	Conteúdo Programático de Cursos	1
CEE	Credenciamento de Instituições de Ensino Profissionalizante	4
CEGÁS	Fornecimento de Gás Natural	4
CGD	Conduta Inadequada de Servidor	3
CGE	Concurso Público/Seleção	13
CM	Cursos de Capacitação	1
CODECE	Informação sobre Ações, Programas e Obras	1
COGERH	Monitoramento e Segurança de Barragens/Açudes	12
DAE	Obras Públicas (Acompanhamento e Execução)	9
DER	Construção de Estradas	22
DETRAN	Informação Relativa à CNH	240
EGPCE	Capacitação, Cursos e Eventos Institucionais	3
EMATERCE	Agricultura Familiar e Agronegócio	3
ESP	Cursos Técnicos Ofertados pela ESP	2
ETICE	Orientações sobre a Prestação dos Serviços dos Órgãos Públicos	2
FUNCAP	Informação Sobre Ações, Programas e Obras	8
FUNCEME	Concurso Público/Seleção	17
UECE	Informações sobre Concurso Público	35
FUNTELC	Transmissão Digital (TVC)	1
GABGOV	Tramitação de Processo Administrativo	6
IDACE	Títulos de Terra	13
IPECE	Informação Sobre Municípios Cearenses	7
ISSEC	Fundo de Assistência à Saude dos Servidores do Estado do Ceará	22
JUCEC	Simplificação do Registro e Formalização de Empresas	51
METROFOR	Estrutura e Funcionamento do Metrô de Fortaleza	27
NUTEC	Incentivos a Pesquisas	1
OEDH	Informações Sobre Ações Programas e Obras	3
PC	Informações policiais	45
PEFOCE	Procedimentos para emissão de documentos	64

Órgão	Assunto	Total
PGE	Tramitação de processo SPU (Análise, Encaminhamento, Consulta, Prazo, Arquivamento)	9
PMCE	Informações Policiais	15
SCIDADES	Solicitação de Documentos	20
SDA	Garantia Safra	12
SDE	Incentivo de Investimentos Fiscais	7
SEAPA	Solicitação de Documentos	2
SEAS	Processo de Seleção e Estágio	8
SECITECE	Expedição de Certificados/Diplomas da Universidade	2
SECULT	Concurso Público/Seleção	6
SEDUC	Solicitação de Certificado/Histórico Escolar	33
SEFAZ	Legislação Tributária	176
SEINFRA	Veiculo Leve sobre Trilho - VLT	13
SEJUS	Orientações sobre a Prestação dos Serviços dos Órgãos Públicos	25
SEMA	Gestão integrada de Resíduos Sólidos	4
SEMACE	Informações sobre licenciamento ambiental	17
SEPLAG	Contracheque On-Line(Extrato de Pagamento e Declaração de Rendimentos)	53
SESA	Assistência Farmacêutica	43
SESPORTE	Informações Sobre Ações Programas e Obras	30
SETUR	Desapropriações-Indenizações	2
SOHIDRA	Perfuração de Poços	2
SPD	Informações Sobre Ações Programas e Obras	2
SRH	Ações e Programas de Combate à Seca/Estiagem	6
SSPDS	Dados Estatísticos Acesso à Informação	177
STDS	Programas e projetos de assistência social	54
URCA	Concurso Público/Seleção	4
UVA	Expedição de Certificados/Diplomas/Históricos da Universidade	5
VICEGOV	Informação Sobre Projetos do Governo do Estado	1
ZPECE	Informação Sobre Legislações Estaduais (Lei, decreto, Portaria, Etc.)	2

Fonte: Ceará Transparente

Por meio da ferramenta “Nuvem de Palavras”, pode-se conhecer um pouco mais sobre o conteúdo das solicitações de informação respondidas pelos CSAIs do Detran, da Sefaz e da SSPDS, especificamente quanto aos assuntos “Informações Relativas à CNH”, “Legislação Tributária” e “Dados Estatísticos de Acesso à Informação”, respectivamente, já que, quanto mais a palavra é repetida nas demandas analisadas, essa ganha uma dimensão maior frente às menos citadas.

Figura 01
Nuvem de Palavras – Solicitações de Informação Respondidas pelo CSAI do Detran - Assunto "Informações Relativas à CNH"

Fonte: Plataforma Ceará Transparente e ferramenta Wordclouds.com

Pelas palavras mais utilizadas pelos cidadãos no momento do registro da sua solicitação de informação, depreende-se que as demandas dizem respeito a prazo de emissão e entrega do documento e remete a atraso, considerando que se utiliza bastante os termos "aguarda", "ainda" e "dias", bem como do envio pelos Correios, citando, principalmente os municípios de Tianguá, Fortaleza e Iguatu como objetos de muitas solicitações,

Figura 02
Nuvem de Palavras – Solicitações de Informação Respondidas pelo CSAI da Sefaz - Assunto "Legislação Tributária"

Fonte: Plataforma Ceará Transparente e ferramenta Wordclouds.com

A Figura acima confirma o que o título do assunto já sinaliza, as solicitações de informação classificadas nesse assunto dizem respeito a, principalmente, alíquota, contribuinte e dia de recolhimento do ICMS, imposto estadual que incide sobre a venda de mercadorias e produtos.

Figura 03
Nuvem de Palavras – Solicitações de Informação Respondidas pelo CSAI da SSPDS - Assunto "Dados Estatísticos de Acesso à Informação"

Fonte: Plataforma Ceará Transparente e ferramenta Wordclouds.com

Já a figura que traz as palavras mais utilizadas nas solicitações de informação relacionadas a dados estatísticos solicitados à SSPDS denota que as demandas se referem, principalmente, a dados e informações policiais e de segurança referentes a ocorrências e tipificação de crimes cometidos em Fortaleza ou no Estado, por série histórica.

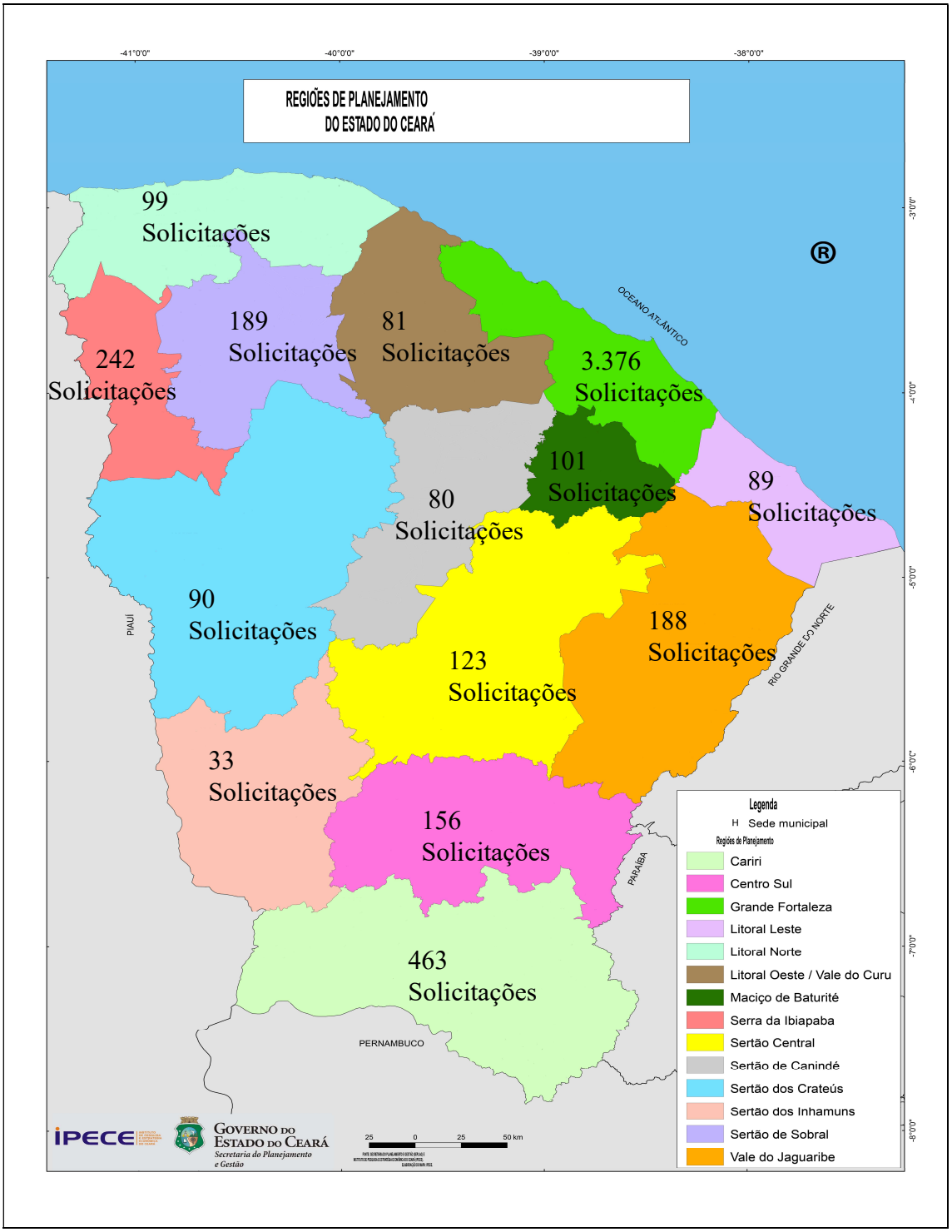
4.1.3 Demanda CSAIs por Região de Planejamento

O Estado do Ceará, para elaboração do seu Plano Plurianual, para o período 2016 a 2019, dividiu o seu território por região de planejamento, num total de 14 (quatorze) regiões. Dessa forma, analisaremos a quantidade de solicitações de informação registradas por cada região, comparando com a respectiva população, no intuito de verificar a representatividade dos cidadãos que utilizaram o acesso à informação, bem como o perfil por ferramenta utilizada para registrar sua solicitação.

Considerando que o endereço e o município não são informações obrigatórias no momento de registrar a solicitação, exceto quando o meio de resposta escolhido seja por carta, 91,6% dos solicitantes forneceram a localidade, sendo 5.310 solicitações originárias de municípios do Estado Ceará e 928 solicitações originárias de outros Estados. Em 574 solicitações, não se evidenciou a informação da localização do cidadão(ã).

Registre-se que serviram de base para essa análise apenas os municípios do Estado do Ceará, representando 77,9% de todas as solicitações atendidas pelos CSAIs cadastradas na Plataforma Ceará Transparente.

Figura 04 - Distribuição das Solicitações de Informação por Regiões de Planejamento - CSAIs



Fontes: IPECE e Ceará Transparente

Quadro 06
Solicitações de Informações por Macrorregião e por Meio de Entrada – CSAIs

Região de Planejamento	População Residente Estimada (2018)	Quantidade de Solicitação de Informação	Percentual de Participação da População	Meio de Entrada
Grande Fortaleza	4.074.730	3.376	0,082%	Internet: 1.943
				Telefone: 1.364
				Outros: 69
Cariri	1.021.190	463	0,045%	Internet: 335
				Telefone: 124
				Outros: 4
Serra da Ibiapaba	359.296	242	0,067%	Internet: 146
				Telefone: 95
				Presencial: 1
Sertão de Sobral	495.468	189	0,038%	Internet: 141
				Telefone: 46
				Presencial: 2
Vale do Jaguaribe	393.378	188	0,047%	Internet: 100
				Telefone: 87
				Facebook: 1
Centro Sul	393.397	156	0,039%	Internet: 91
				Telefone: 64
				Presencial: 1
Sertão Central	395.388	123	0,031%	Internet: 89
				Telefone: 33
				Carta: 1
Maciço de Baturité	243.982	101	0,041%	Internet: 41
				Telefone: 59
				Presencial: 1
Litoral Norte	400.873	99	0,024%	Internet: 77
				Telefone: 20
				Outros: 2
Sertão dos Crateús	352.378	90	0,025%	Internet: 65
				Telefone: 23
				Outros: 2
Litoral Leste	205.420	89	0,043%	Internet: 51
				Telefone: 37
				Presencial: 1
Litoral Oeste / Vale do Curu	396.823	81	0,020%	Internet: 44
				Telefone: 35
				Outros: 2
Sertão de Canindé	207.272	80	0,038%	Internet: 39
				Telefone: 40
				Presencial: 1
Sertão dos Inhamuns	136.054	33	0,024%	Internet: 26
				Telefone: 6
				Presencial: 1

Fonte: Ceará Transparente , IPECE e IBGE

O Quadro anterior possui não só a quantidade de solicitações de informação registradas e respondidas pelos Comitês Setoriais de Acesso à Informação por Macrorregião de Planejamento, mas também o que representa essa quantidade em relação à sua população, o que indica o percentual de participação, bem como o meio de entrada utilizado para o registro das demandas.

Os dados mostram que os cidadãos que mais demandaram pertencem a municípios localizados na região da Grande Fortaleza, apresentando um índice de participação e utilização da LAI bem superior às demais regiões, seja pela quantidade de registros seja pelo percentual de participação da população. Em segundo lugar vem a Região do Cariri, em número de solicitações, e a Serra da Ibiapaba, em percentual de participação.

Os números mostram que as diferenças entre a região metropolitana de Fortaleza e as regiões do interior, em termos de participação da sociedade no exercício do direito ao acesso à informação, ainda são muito grandes. Acredita-se que fatores como o nível de divulgação da Lei de Acesso à Informação e dos canais que podem facilitar o exercício desse direito possam contribuir para essa disparidade. Observa-se também que o perfil do meio de entrada em cada região é bem parecido, tendo sido a internet o meio mais utilizado, seguido do telefone.

Os números indicam que na maioria das regiões do Estado, houve uma considerável redução no número de participação da população, comparados com os números do ano de 2017, com exceção do Litoral, que apresentou um pequeno aumento. Não obstante as reduções da participação, em números absolutos, em temos de meios de acesso deve ser registrado que as regiões de Baturité, Centro Sul, Ibiapaba, Litoral Leste e Sertão Central apresentaram um leve aumento na utilização do telefone como meio de entrada.

4.1.4 Resolubilidade por CSAIs

Conforme prevê o art. 11 da Lei de Acesso à Informação (Lei n°15.175/12), o Estado deve atender à solicitação de informação de forma imediata. Se isso não for possível, o cidadão deverá ser atendido em um prazo não superior a 20 dias, que poderá ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa.

Neste item, apresentamos a **Resolubilidade**, a variável que indica, para um dado período, se o atendimento à solicitação de informação ocorreu respeitando os prazos legais. Para se chegar a este índice, toma-se o total de demandas atendidas no prazo, no período em análise, e divide-se pela subtração do número de demandas recebidas no período e aquelas ainda em atendimento cujo vencimento do prazo ocorrerá após o período em análise.

Na tabela abaixo são consideradas todas as solicitações registradas no Ceará Transparente e respondidas pelos Comitês Setoriais de Acesso à Informação do Poder Executivo. Calculando o valor da resolubilidade total, apurada para 2018, chegou-se ao valor de 90,24%, percentual ligeiramente maior que os 89,46% evidenciados em 2017.

Tabela 03
Resolubilidade CSAIs

Situação de Atendimento	Quantidade de Solicitações	Resolubilidade
Respondidas no prazo	6.147	90,24%
Respondidas fora do prazo	594	8,72%
Não Respondidas	71	1,04%
Total de solicitações em 2018	**6.812**	

Fonte: Ceará Transparente

Sobre as demandas não respondidas, entende-se por ser uma grande falha para a credibilidade no serviço público, para a transparência e para o sistema de acesso à informação. Os órgãos/entidades responsáveis por tais demandas de 2018 ainda não respondidas até o levantamento de dados para a elaboração deste relatório foram: SECULT (47), DETRAN (6), URCA (5), SESA (4), SSPDS (2), PGE (2), ADAGRI (2), DER (1), SETUR (1), UECE (1).

Em termos percentuais, os órgãos que mais influenciaram as respostas fora do prazo foram URCA, SECULT e VICEGOV com resolubilidade de 22,58%, 7,69% e 0%, respectivamente.

No ano de 2018, o prazo médio de resposta às solicitações de informação no Poder Executivo, levando em consideração as demandas atendidas pelos Comitês Setoriais de Acesso à Informação – CSAIs, foi de 11 dias. Comparando com o ano anterior, o prazo médio de resposta teve uma pequena redução (13 dias em 2017). Ressalte-se que, não obstante as médias para cada setorial e entidades tenham sido apresentadas de forma correta no Relatório de Gestão do ano de 2017, a média total apresentada à época foi equivocada.

A tabela a seguir apresenta, para cada órgão/entidade, as informações relacionadas ao prazo médio de resposta, o percentual das solicitações que foram respondidas no prazo (resolubilidade) e o total de solicitações recebidas no ano de 2018.

Quadro 07
Prazo Médio de Resposta e Resolubilidade por Órgão em 2018

Órgão	Prazo Médio das Respostas (em dias)	Resolubilidade (%)	Total de Solicitações de Informação
ETICE	3,3	100,00	11
FUNCEME	3,5	100,00	41
SEFAZ	3,5	99,17	969
SEPLAG	3,8	98,92	370
CEE	3,9	100,00	36
S.D.A	3,9	98,28	58
STDS	4,2	100,00	174
UVA	4,5	100,00	41
ZPE	5,2	100,00	4
ISSEC	5,6	100,00	84
EGPCE	5,7	100,00	10
EMATERCE	5,7	100,00	29
PMCE	5,7	100,00	170
CEASA	6	100,00	6
ARCE	6,2	100,00	12
PGE	5,3	92,65	68
DAE	6,5	100,00	18
SEMA	6,5	100,00	28
UECE	6,7	96,43	168
GABGOV	6,9	98,80	83
CASA MILITAR	7	100,00	2
SEJUS	7,2	99,30	143
SRH	7,5	92,31	26
SEAPA	7,7	91,67	12
SEINFRA	7,8	100,00	56
ADECE	8	100,00	10
JUCEC	8,2	94,74	152
CAGECE	8,6	100,00	533
FUNCAP	8,8	100,00	14
IDACE	9	100,00	27
CGD	9,2	100,00	14
METROFOR	9,2	94,29	140
ESP/CE	9,5	100,00	4
CGE	9,9	97,30	111
PEFOCE	10,1	95,74	141
CEGÁS	11,1	100,00	16
OEDH	11,1	100,00	11
CIPP S/A	12,1	80,00	10
SEMACE	12,5	87,06	85
IPECE	12,6	84,00	25
SCIDADES	13,1	100,00	89
SECITECE	13,4	88,89	9
DER	13,9	87,65	81
SOHIDRA	14,2	100,00	4

Órgão	Prazo Médio das Respostas (em dias)	Resolubilidade (%)	Total de Solicitações de Informação
SDE	14,4	100,00	19
SEDUC	14,5	85,69	524
SEAS	14,6	95,00	40
SETUR	14,2	85,71	21
DETRAN	14,3	85,18	1073
ADAGRI	15,1	69,23	13
COGERH	15,5	82,05	39
SPD	17,1	87,50	16
CED	17,6	100,00	3
FUNTELC	18,3	100,00	3
PCCE	18,7	72,65	117
CASA CIVIL	18,9	82,93	41
CBMCE	20,8	72,88	59
CODECE	21	100,00	2
SESA	21,6	69,50	259
SSPDS	24,7	74,48	290
SESPORTE	25	71,15	52
SECULT	28,6	7,69	65
AESP/CE	29,8	57,14	42
URCA	66,9	22,58	31
NUTEC	73,3	66,67	3
VICEGOV	111,2	0,00	5

Fonte: Ceará Transparente.

Percebe-se que, apesar do tempo médio de resposta do conjunto de órgãos e entidades estaduais ficar em torno dos 11 dias, alguns conseguem responder em apenas 01 ou 03 dias, enquanto outros mostram dificuldade em estruturar uma sistemática para atender as solicitações apresentadas pela sociedade, a exemplo dos 10 últimos órgãos e entidades listados no Quadro 07, pois o prazo médio de resposta ultrapassou o prazo legal para resposta às solicitações.

Ressalte-se que os órgãos/entidades com o tempo médio de resposta acima do prazo legal máxima de 30 dias foram a URCA, o NUTEC, e o VICEGOV.

4.1.5 Satisfação dos Cidadãos quanto aos CSAIs

Neste tópico são apresentadas as avaliações de satisfação do cidadão(ã) com o atendimento dos CSAIs. A pesquisa foi feita diretamente nos Sistemas SOU (até 17 de julho de 2018) e na Plataforma Ceará Transparente (a partir de 18 de julho de 2018). Esse fato ganha relevância se considerarmos que, com a entrada em funcionamento da Plataforma Ceará Transparente, houve também uma mudança na sistemática de avaliação. Assim, além da mudança substancial implementada nas perguntas oferecidas aos cidadãos(ãs), as

avaliações realizadas anteriormente (SOU) consideravam as respostas em um escala de 0 (zero) a 100 (cem), enquanto a Plataforma Ceará Transparente considera uma escala que vai de 1 (zero) a 5(cinco).

Uma primeira observação que deve ser feita é que para compor a avaliação do ano de 2018, devemos considerar tanto as avaliações realizadas na sistemática adotada no SOU quanto àquelas efetivadas por meio da Plataforma Ceará Transparente. Nesse sentido, para evitar a desconsideração de qualquer resposta oferecida pelo cidadão(ã), ou o critério adotado à época, optou-se em parametrizar as duas avaliações considerando o número de avaliações registradas em cada sistema. A partir desse número, chegamos ao percentual que cada metodologia contribuiu, em cada órgão/entidade, para o índice de avaliação de 2018.

Ressalte-se ainda que, em virtude da diferença de escalas entre as duas sistemáticas, preferiu-se adotar, para o ano de 2018, a mesma escala anteriormente usada, qual seja, 0(zero) a 100(cem). Assim, os valores da escala de 1(zero) a 5(cinco), atribuídas pelo cidadão(ã) na Plataforma Ceará Transparente, foram convertidos à escala do sistema anterior.

Para o ano de 2018, temos que a satisfação do usuário, considerando todos os CSAIs e os registros coletados do sistema às 10:57 horas do dia 06 de maio de 2019, foi de 86,89%, um valor 3,91% menor do que o registrado em 2017 (90,8%). O total de pesquisas realizadas no ano foi de 994, representando uma redução de 21,86% se considerarmos o ano de 2017 que registrou 1.272 pesquisas. Além da redução no número de pesquisas realizadas, deve ser considerado na comparação ainda a existência de duas sistemáticas de pesquisa no ano de 2018 (SOU/Ceará Transparente).

A seguir são apresentados os índices de satisfação para cada CSAI.

Quadro 08
Índice de Satisfação dos Usuários

Órgãos	Quantidade de Pesquisas Respondidas em 2018	Índice de Satisfação (%)	Total de Solicitações Recebidas em 2018
AESP/CE	2	**100,0**	42
CEASA	1	**100,0**	6
CODECE	1	**100,0**	2
ESP/CE	1	**100,0**	4
FUNTELC	1	**100,0**	3
IDACE	2	**100,0**	27
SEAPA	1	**100,0**	12
SPD	2	**100,0**	16
URCA	2	**100,0**	31
ZPE	1	**100,0**	4

Órgãos	Quantidade de Pesquisas Respondidas em 2018	Índice de Satisfação (%)	Total de Solicitações Recebidas em 2018
SEJUS	23	**99,4**	143
PEFOCE	23	**99,4**	141
STDS	37	**98,8**	174
S.D.A	3	**96,7**	58
SEAS	6	**96,7**	40
DAE	6	**95,0**	18
EMATERCE	7	**94,3**	29
ISSEC	14	**93,3**	84
SRH	2	**93,0**	26
GABGOV	13	**92,3**	83
CGE	21	**91,2**	111
DETRAN	221	**90,5**	1073
FUNCEME	11	**90,4**	41
PMCE	22	**89,5**	170
SESA	37	**89,0**	259
JUCEC	14	**88,4**	152
CAGECE	46	**88,2**	533
ETICE	4	**88,0**	11
SEPLAG	64	**87,4**	370
SEDUC	63	**86,8**	524
SEINFRA	14	**85,9**	56
METROFOR	29	**85,6**	140
SEFAZ	105	**84,4**	969
SEMA	5	**83,8**	28
PGE	14	**83,8**	68
SCIDADES	8	**82,0**	89
UVA	6	**81,3**	41
SEMACE	13	**81,1**	85
CIPP S/A	1	**80,0**	10
SECITECE	1	**80,0**	9
COGERH	9	**77,4**	39
IPECE	5	**76,8**	25
SSPDS	35	**76,1**	290
DER	14	**75,8**	81
CASA CIVIL	8	**73,9**	41
CEE	6	**70,0**	36
UECE	32	**68,1**	168
SESPORTE	5	**65,9**	52

Órgãos	Quantidade de Pesquisas Respondidas em 2018	Índice de Satisfação (%)	Total de Solicitações Recebidas em 2018
FUNCAP	3	**59,8**	14
PCCE	15	**56,7**	117
ADECE	3	**56,3**	10
CEGÁS	3	**54,7**	16
ADAGRI	2	**50,0**	13
CBMCE	2	**50,0**	59
CGD	1	**50,0**	14
CED	1	**33,3**	3
EGPCE	1	**33,3**	10
SETUR	1	**33,3**	21
NUTEC	1	**30,0**	3

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU/SIC e Ceará Transparente

Ressalte-se que para a Arce, a Casa Militar, a OEDH, a SDE, a Secult, a Sohidra e o ViceGov não foram evidenciadas pesquisas de satisfação no período.

4.2 Solicitações de Informação que Ocasionaram Recursos ao CGAI

A Lei Estadual de Acesso à Informação (15.175/2012) estabelece, por meio de seu art. 17, que "no caso de indeferimento de acesso à informação ou às razões da negativa de acesso, poderá o interessado interpor recurso contra a decisão no prazo de 10 (dez) dias a contar de sua ciência.". O referido recurso deverá ser encaminhado ao Comitê Gestor de Acesso à informação – CGAI, que deverá deliberar no prazo máximo de 5 (cinco) dias (§1° do art.17).

Havendo procedência das razões do recurso, o CGAI determinará ao Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI do órgão ou entidade requerida a adoção das providências necessárias para dar cumprimento ao disposto na Lei.

Deve ser registrado que a Lei 15.175/12 também previu o direito de recurso, em segunda instância, para o Conselho Estadual de Acesso à Informação – CEAI. No entanto, em julgamento da ADI n°5274, o Supremo Tribunal Federal decidiu, por unanimidade, em 11 de outubro de 2018, declarar inconstitucional os incisos II, III, IV, V e VI do art. 5° e o §2° do art.6° da Lei n°15.175/12. Não obstante se possa afirmar que a decisão não extinguiu o CEAI, a atuação do órgão restou comprometida tendo em vista que seu único representante, o Poder Executivo Estadual (inciso I do art.5°) fica impedido de votar nos recursos advindos dele mesmo.

Ao longo do ano de 2018, foram interpostos 90 recursos ao CGAI, dos quais 51 obtiveram resposta do CGAI. Desses 51 recursos finalizados, 43 não preencheram os requisitos de admissibilidade e 8 foram apreciados pelo referido colegiado que deliberou pela procedência em 07(sete) recursos e improcedência em 01 (um).

Se compararmos o número de recursos interpostos em 2018 (90) com o número requerido em 2017(08) evidencia-se, claramente, uma mudança de comportamento do cidadão(ã). Entende-se que a mudança se deve à nova ferramenta posta a disposição do cidadão(ã) (Plataforma Ceará Transparente) que trouxe, dentre outras funcionalidades, a possibilidade de registro de recurso, mesmo o CSAI respondente afirmado que a informação teria sido fornecida, além de recursos de acessibilidade.

No Quadro a seguir são apresentados os recursos que foram deliberados pelo CGAI no ano de 2018.

Quadro 10
Recursos Deliberados pelo colegiado do CGAI em 2018

N°	Órgão Competente	Solicitação	Resultado da Deliberação do CGAI
27	PM	Requerente solicitou a cópia da prova realizada pelo candidato, bem como a justificativa da nota dada ao candidato, e sobretudo, se foi considerado rasura pela banca a questão de número 20.	Deferido
28	PM	Solicitação de informações sobre os efetivos das polícias Militar e Civil, entre os anos 2006 e 2018:	Deferido
29	SEFAZ	Número e dados de contribuintes IPVA do ano de 2017.	Indeferido
37	SESA	Informação sobre se a rede estadual de saúde fornece os seguintes medicamentos: NESINA 25 MG BRASART 160 MG JARDIANCE 25 MG.	Deferido
38	SEPLAG	Informações sobre quais diligências a Seplag para agilização de um processo previdenciário.	Deferido
41	METROFOR	Informação sobre os serviços do Metrofor referente ao pagamento de passagem.	Deferido
47/48[1]	SEPLAG	Quantidade de professores efetivos ativos na rede estadual, em junho de 2018.	Deferido
61	SEPLAG	Projeto básico com planilha orçamentária dos custos incorridos realizado para a pintura da fachada do prédio da SEPLAG, no Centro Administrativo do Cambeba.	Deferido

Fonte: Célula de Acesso à Informação – Coordenadoria de Transparência – CEPAS/COTRA/CGE

Além dos recursos acima, deliberados pelo colegiado do CGAI, outros 43 recursos foram despachados pelo próprio Coordenador do CGAI, tendo em vista o não

[1] Os dois números (47 e 48) atribuídos a um único recurso ocorreu devido ao fato de se ter na Plataforma Ceará Transparente dois protocolos distintos (5025641 e 5025639) para um mesmo recurso.

preenchimento dos requisitos de admissibilidade. Dentre esses recursos, devemos destacar que em 15 o CSAI reconheceu o direito de cidadão(ã) ao acesso à informação, fornecendo-a no trâmite da análise do recurso, havendo a perda objeto..

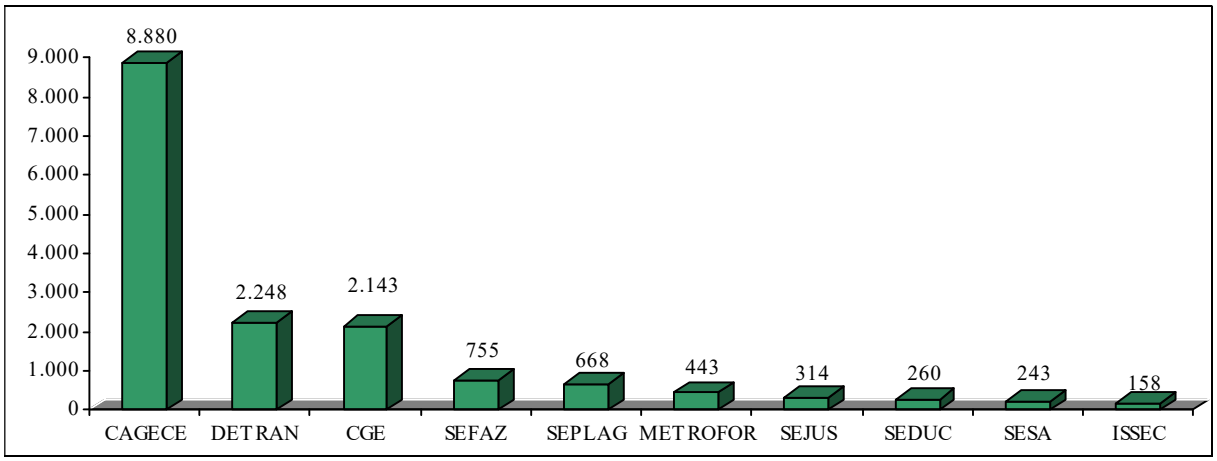
4.3 Solicitações Atendidas pela Central de Atendimento 155

Nesse tópico serão analisados apenas os dados das 17.534 solicitações de informação que foram atendidas diretamente pela Central de Atendimento 155. Cabe ressaltar que as solicitações de informação respondidas pela Central são relacionadas a conteúdos geralmente disponíveis por meio das ferramentas de transparência ativa, principalmente na plataforma Ceará Transparente, nos *sites* institucionais ou no Catálogo de Serviços do Governo Estadual, disponível por meio do endereço <www.acessocidadao.ce.gov.br>.

4.3.1 Órgãos mais Demandados Atendidos pela Central 155

O gráfico a seguir apresenta os órgãos mais demandados na Central 155. Em destaque, temos a CAGECE, o DETRAN e a CGE:

Gráfico 15
Órgãos e Entidades Mais Demandados da Central de Atendimento

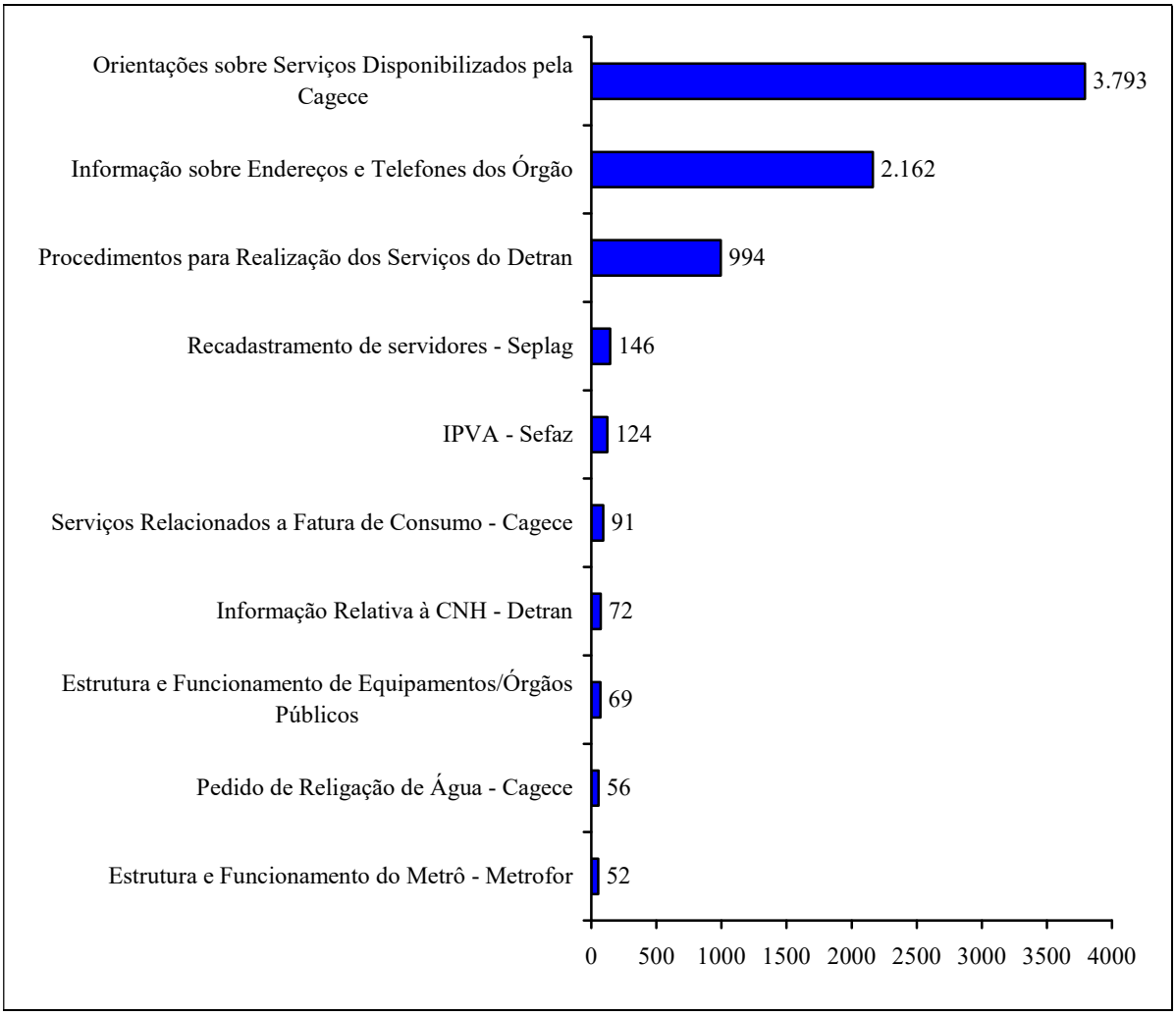


Fonte: Ceará Transparente

4.3.2 Assuntos mais Demandados Atendidos pela Central 155

O Gráfico a seguir apresenta os assuntos mais recorrentes nas solicitações respondidas diretamente pela Central 155:

Gráfico 16
Assuntos Mais Demandados na Central de Atendimento



Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU/SIC, no período de 01/01/2018 a 17/07/2018

Pode-se perceber, no Gráfico acima, que o assunto mais recorrente está relacionado a informações simples que estão disponíveis na forma ativa como "Orientações sobre Serviços Disponibilizados pela Cagece" bem como horários de atendimento ao público. Já o segundo e o terceiro assunto mais recorrentes ficaram com as informações sobre endereços e telefones dos diversos órgãos do Estado e os procedimentos para a realização dos serviços do Detran.

5 INFORMAÇÕES CLASSIFICADAS COMO SIGILOSAS

Apesar da LAI garantir o livre acesso às informações de interesse individual ou coletivo, a mesma Lei contempla situações que devem ser tratadas como exceção à regra, prevendo a possibilidade de sigilo para alguns casos, tratados no âmbito da LAI Estadual por meio dos Arts. 20 a 30, como restrições de acesso à informação. Nesse sentido, as informações que forem consideradas imprescindíveis à segurança da sociedade ou do Estado são passíveis de sigilo, prevalecendo, nesses casos, o interesse público da segurança sobre o interesse individual do acesso às informações.

As informações poderão ser classificadas, de acordo com o seu teor e sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado, como de natureza Reservada por até 5 (cinco) anos, Secreta por até 15 (quinze) anos ou Ultrassecreta por até 25 (vinte e cinco) anos, conforme determina o Art. 23, § 1º da Lei Estadual de Acesso à Informação.

No ano de 2018, com o advento da Lei Estadual nº. 16.230/2017, publicada em 04 de maio de 2017, que dispõe sobre a alteração do Modelo de Gestão do Poder Executivo Estadual e da estrutura da Administração Estadual, a Rede Estadual de Acesso à Informação passou a ser composta por 64 órgãos e entidades estaduais, considerando a incorporação da Casa Militar junto ao Gabinete do Governador e a criação da Ouvidoria Estadual dos Direitos Humanos, já citado anteriormente, também ligada ao GABGOV, ressalta-se ainda a extinção do Instituto de Desenvolvimento Institucional das Cidades e da Secretaria de Relações Institucionais.

Em 21 de dezembro de 2018, como já mencionado anteriormente, uma nova reforma administrativa, além de renomear diversos órgãos, ainda extinguiu o Gabinete do Governador (GABGOV), o Gabinete do Vice Governador (VICEGOV), a Secretaria da Agricultura, Pesca e Aqüicultura (SEPA), o Centro de Educação à Distância (CEA) e a Secretaria Especial de Políticas sobre Drogas (SPD).

Os órgãos e entidades que ainda não se pronunciaram se possuem informações sigilosas são: Centro de Educação à Distância (CED) (extinto), Departamento de Arquitetura Engenharia (DAE), Departamento Estadual de Trânsito (DETRAN), Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do Ceará (EMATERCE), Fundação Universidade Regional do Cariri (URCA), Procuradoria Geral do Estado (PGE), Secretaria da Agricultura, Pesca e Aquicultura do Estado (SEAPA) (extinta), Secretaria da Ciência, Tecnologia e Educação Superior do Ceará (SECITECE), Secretaria da Cultura (SECULT), Secretaria de Educação

(SEDUC), Secretaria Especial de Políticas sobre Drogas (SPD) (extinta), Secretaria da Saúde (SESA) e Superintendência do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo (SEAS).

Antes de submeter os formulários de classificação de informação sigilosa à deliberação do CGAI, o Grupo Técnico de Apoio ao CGAI (GTA), formado por 2 (dois) membros da CGE, 1 da Procuradoria Geral do Estado e 1 da Casa Civil, elabora um parecer sugerindo ou não a classificação da informação.

Desde a sanção da LAI até o final de 2018, o CGAI recebeu 365 solicitações, quatro em 2018, sendo 08 da PM, 06 da CAGE, 01 da SSPDS e 01 da CGD e 01 da ZPE para classificação de informação como sigilosa. Em 2018, também se evidencia um pedido de desclassificação de informação. A Tabela a seguir quantifica essas solicitações por situação em que se encontram.

Tabela 04
Situação da Solicitação de Classificação

Situação da Solicitação de Classificação	Quantidade
Aguardando Análise do GTA ou deliberação do CGAI	06
Formulários que foram Classificados como Reservado	88
Formulários que foram Classificados como Secreto	45
Formulários que foram Classificados como Ultrassecreto	4
Formulários deliberados pelo CGAI pela não classificação	160
Informação Desclassificada	1
Pedido de desclassificação de informação	1
Formulários devolvidos para os respectivos CSAIs	45
Quantidade de Solicitações Recebidas até 2018	365

Fonte: Célula de Gestão da Transparência Passiva – Coordenadoria da Transparência – CEPAS/COTRA/CGE

Registre-se ainda que em 2018 foram contabilizadas 20 (vinte) solicitações de informação não atendidas por se tratarem de informações classificadas como sigilosas e 8 (oito) demandas não respondidas por se tratarem de informações pessoais.

6 DIFICULDADES PARA IMPLEMENTAÇÃO DA LAI

Nesse tópico, seguem listadas as principais dificuldades encontradas pelos diversos órgãos e entidades do Poder Executivo, bem como pela própria CGE, enquanto coordenadora do Sistema Estadual de Acesso à Informação, para a implementação da LAI, relatadas nos Relatórios apresentados pelos Comitês Setoriais de Acesso à Informação, sobre as quais, ao final deste Relatório, são apresentadas recomendações para aperfeiçoamento da implementação:

- Falta de espaço próprio para o atendimento presencial – SECITECE, SRH, CGE;
- Falta de integração entre Serviços de Informação dos diversos poderes e entes públicos – CGE;
- Falta definir as informações sigilosas e encaminhá-las ao CGAI – SEPLAG;
- Falta da cultura do acesso imediato da informação – SAP, PEFOCE;
- Dificuldade na disponibilidade de pessoal e estrutura e orçamentária – UVA;
- Dificuldade em discernir o objeto da solicitação – CASA CIVIL;
- Número reduzido de pessoal – CEE;
- Resistência do setor interno no repasse das respostas – JUCEC, PGE, CEGÁS;
- Falta de conhecimento da LAI - CEGÁS;
- A resposta da demanda não depende apenas de um setor – PMCE;
- Solicitação de informação de difícil entendimento, pouca divulgação das atividades e competência dos CSAIs, inobservância do prazo de resposta, ausência de maior conhecimento da LAI- SEDUC; e
- A falta de sensibilização das áreas internas e o aumento do prazo de resposta naquelas informações que dependem de decisão de gestão – ZPE

7 BENEFÍCIOS PERCEBIDOS PELA IMPLEMENTAÇÃO DA LAI

A transparência das informações públicas não deve ser compreendida apenas como um ônus para o Poder Público, antes disso, ela representa, claramente, uma oportunidade de melhoria na gestão. Assim, cada órgão/entidade do Estado deve não só concretizar o direito constitucional de acesso à informação, mas em cada ocasião verificar a possibilidade de melhoria de seus procedimentos internos.

A partir dos Relatórios de Monitoramento da Implementação da Lei de Acesso à Informação, órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual se manifestaram acerca das melhorias percebidas no âmbito da gestão institucional, a partir do cumprimento das normas relativas ao acesso à informação. A seguir, estão listados os benefícios mais citados nos relatórios enviados pelas Setoriais:

- Maior conscientização do cidadão de seu direito a obtenção de informações públicas (PGE);
- Maior participação da sociedade na melhoria da transparência do Estado (CGE/DAS/SPS);
- Maior conscientização do público interno do órgão/entidade quanto à importância do atendimento do cidadão (CGE/SOHIDRA/CAGECE/ESP);
- Observância da publicidade como preceito geral (CEE/FUNTELC/COGERH);
- Desenvolvimento do Controle Social (COGERH/SCIDADES/PEFOCE/SAP);
- Melhora na comunicação institucional (SRH/CEGÁS/CEE/CC);
- Revisão periódica das informações disponibilizadas no sitio institucional (SRH);
- A divulgação de informação em transparência ativa reduz as demandas em transparência passiva (COGERH/ZPE/JUCEC);
- O advento da Plataforma Ceará Transparente permitiu maior interatividade e melhora no manuseio do sistema para o compartilhamento (SEAS/SEPLAG);
- Uma maior aproximação entre o órgão e a sociedade (CEGÁS/PMCE/UECE/CODECE);
- Melhora na relação comunidade acadêmica e Universidade (UVA);
- Aprimoramento no sistema de controle (DAE);

- As informações permitem ao cidadão aproveitar melhor as políticas públicas (EMATERCE);
- Permitiu ao setor público a oportunidade de demonstrar confiabilidade e a consolidação de uma imagem proativa (SEINFRA).

8 AÇÕES EMPREENDIDAS PELOS ÓRGÃOS E ENTIDADES COM VISTAS A MELHORAR O PERFIL OU NÍVEL DA TRANSPARÊNCIA ATIVA, EM VIRTUDE DAS INFORMAÇÕES.

Na compreensão de que as demandas do cidadão deve sempre nortear a melhoria constante da gestão pública, listamos abaixo as ações adotadas, no ano de 2018, pelos órgãos/entidades, a partir das solicitações de informações recorrentes ou aquelas que de alguma forma trouxeram elementos que demonstraram a necessidade de aperfeiçoamento das ferramentas de transparência ativa disponíveis:

- Alteração do *layout* do sitio institucional para o formato definido pela CASA CIVIL (SEINFRA);
- Aperfeiçoamento das informações de utilidade pública disponíveis no sitio institucional (ARCE/SESA);
- Articulação entre o jurídico e o setor de Tecnologia da Informação no sentido de disseminar a transparência Ativa (SPS);
- Fornecimento no sitio institucional das informações e documentos referentes às políticas da entidade previstos na Lei n°13.303/16 (CAGECE);
- Divulgação de informações por meio de cartazes (banners) indicando as formas de utilização do SIC (CEE/FUNTELC);
- Ampliação do item “perguntas frequentes” no sitio institucional (JUCEC);
- Parceria entre o órgão e a imprensa local para a divulgação de informações referentes à segurança (PMCE);
- Instituição da Política da Gestão da Informação, em que se regulamenta todo o manuseio das informações; a Política de Relacionamento Institucional, em que se estabelece as regras de relacionamento dos funcionários; a Política de Relacionamento com a Comunidade, em que se definem as regras de relacionamento com a comunidade impactada pelas obras desenvolvidas pela entidade (CEGÁS);
- Lançamento de um novo sítio institucional mais moderno, iterativo e responsivo (CEGÁS).

9 EDUCAÇÃO PARA O CONTROLE SOCIAL

A seguir serão listadas algumas iniciativas realizadas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado com o objetivo de divulgar a Lei de Acesso à Informação, incentivar o uso das ferramentas de controle social disponibilizadas pelo Estado e aperfeiçoar o relacionamento com o cidadão:

- **Palestra Caminhos da Cidadania**: No ano de 2018, o projeto Caminhos da Cidadania, que leva às escolas a sensibilização para o exercício do Controle Social, por meio de palestras sobre o que é controle social e como exercê-lo, teve como público um total 697 alunos/professores de Escolas Públicas e o IFCE de Itapipoca. Foram realizadas ainda palestras no Rotary Club e na AESP em um total de 65 pessoas.
- **Palestra da Célula de Transparência e Ética**: Foram realizadas um total de 04 (quatro) palestras intitulada "Ética no Serviço Público" impactando mais de 180 pessoas. Os órgãos/entidades contempladas com o evento foram: a UECE, a SEMACE, o LACEN-CE e a SESA.
- **Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social**: foram realizadas 6 (seis) reuniões (bimestrais) entre os membros da Rede de Fomento ao Controle Social da qual fazem parte a Rede Estadual de Acesso à Informação e a Rede Estadual de Ouvidorias para troca de experiências e orientações;
- **Ceará Transparente:** em 18 de julho de 2018, a Plataforma Ceará Transparente entrou no tornando mais abrangente, clara, rápida e eficiente a relação do cidadão com o governo, por meio da Ouvidoria, do Acesso à Informação e do Portal da Transparência. Essa iniciativa permitiu o aumento considerável no número de acesso às inforrmações disponíveis em Transparência Ativa;
- **Curso de Certificação de Ouvidoria**: A CGE, em parceria com a Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará (EGPCE) e a Rede Ouvir, promoveu, em 2018, o curso de Certificação de Ouvidoria. Inicialmente o curso contou com 147 (cento e quarenta e sete) inscritos, chegando ao final um total de 108 alunos aptos a realizar a prova final. Dos alunos que realizaram a prova 98 (noventa e oito) atingiram o conceito satisfatório.

10 AVALIAÇÃO EXTERNA E PREMIAÇÕES DE TRANSPARÊNCIA

Neste capítulo, são detalhadas informações acerca da avaliação externa de transparência e das premiações realizada no ano de 2018, no que se refere à Transparência e o como se saiu o Estado do Ceará.

10.1 Escala Brasil Transparente 360° (CGU)

A Controladoria Geral da União realiza periodicamente a Escala Brasil Transparente (EBT) que consiste em uma metodologia para medir a transparência de estados e municípios brasileiros.

A Escala Brasil Transparente – Avaliação 360° é uma inovação na tradicional metodologia de avaliação da transparência pública adotada pela CGU. Na EBT – Avaliação 360° houve uma mudança para contemplar não só a transparência passiva, mas também a transparência ativa (publicação de informações em portais na internet)

A avaliação 360º incorporou, na transparência ativa, a análise sobre receitas e despesas, licitações e contratos, estruturas administrativas, servidores públicos, acompanhamento de obras públicas e outros.

Na nova versão de avaliação de transparência o Ceará alcançou 9,47 pontos, ficando na 3ª posição da federação, atrás do Mato Grosso do Sul (9,64) e do Distrito Federal(9,62).

10.2 Premiação Transparência e Fiscalização Pública 2018

O prêmio Transparência e Fiscalização Pública é concedido há 15 anos, dividido nas categorias Governo e Sociedade Civil. A primeira é entregue a entes da administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos estados, do Distrito Federal e dos municípios. Já a segunda, à pessoa, à entidade ou ao conjunto de entidades da sociedade civil.

O Governo do Estado do Ceará recebeu, no dia 12/12/2018, na Câmara dos Deputados em Brasília, o Prêmio Transparência e Fiscalização Pública 2018, como entidade que mais contribuiu para a transparência fiscal pública do País, em virtude do desempenho da Plataforma Ceará Transparente.

10.3 Prêmio internacional iF Design Award

A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE) e a Caiena – Tecnologia e Design receberam em 2018 o prêmio iF Design Award 2018, na categoria Design de Serviços/UX para Governos e Instituições, pelo desenvolvimento da Plataforma Ceará Transparente. O projeto foi o único brasileiro premiado na categoria.

Organizado anualmente desde 1953, o iF Design Award é o maior prêmio do mundo. A Premiação decorreu, em grande parte, por colocar, desde o início, o cidadão no centro do processo de desenvolvimento do Sistema, cujo objetivo é facilitar o diálogo entre a sociedade e o governo. O iF Design Award é reconhecido mundialmente por destacar design de serviços, e é símbolo de excelência para as empresas e de confiança para os usuários finais.

11 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir dos tópicos abordados neste Relatório, e considerando que algumas recomendações do Relatório de Gestão da Transparência 2017 foram algumas foram atendidas somente parcialmente, seguem algumas recomendações para providências dos Comitês Setoriais dos órgãos e entidades do Sistema Público de Acesso à Informação do Poder Executivo, no intuito de aperfeiçoar os procedimentos necessários ao correto cumprimento do disposto na LAI:

11.1 Para a CGE

Recomendação 1) Disponibilizar na Plataforma Ceará Transparente as informações referentes aos colaboradores terceirizados.

Recomendação 2) Aperfeiçoar a acessibilidade para pessoas com deficiência na Central de Atendimento Telefônico 155;

Recomendação 3) Elaborar páginas específicas de "perguntas frequentes" no Sistema e-Parcerias e na Plataforma Ceará Transparente;

11.4 Para a CGE, SEDET e SEFAZ

Recomendação 4) Disponibilizar por meio do Ceará Transparente e *sites* institucionais os benefícios fiscais concedidos pelo Estado, em caráter geral e não geral, explicitando: natureza do benefício fiscal concedido, com seus índices; beneficiário do incentivo; estimativa da perda de arrecadação e breve justificativa.

11.5 Para a SEPLAG e SEDUC

Recomendação 5) Deixar de indicar ao cidadão canal ou procedimento, diferente do adotado no Ceará Transparente, que não tenha sido criado especificamente para o atendimento efetiva da demanda requerida.

11.6 Para a CASA CIVIL

Recomendação 6) Regulamentar, por intermédio da Casa Militar, o Núcleo de Segurança e Credenciamento, conforme previsto art.10 da Lei n. 15.175/2012.

11.7 AESP, ADAGRI, ADECE, CBMCE, CEASA, CEE , CEGÁS, CGE, CIPP S/A, CODECE, COGERH, CGD, DAE, DER , DETRAN, EGPCE, EMATERCE, ESP, ETICE, FUNCEME, FUNCAP, FUNECE, FUNTELC, IDACE, IPECE, ISSEC, JUCEC, METROFOR, NUTEC, PCCE, PEFOCE, PMCE, PGE, SAP, SCIDADES, SDA, SEAS, SECITECE, SECULT , SEDET, SEDUC, SEINFRA, SEJUV, SEMA, SEMACE, SESA, SETUR, SOHIDRA, SPS, SSPDS, URCA, VICEGOV, ZPE.

Recomendação 7) Formalizar/Atualizar e estruturar o respectivo Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI, de forma que atenda a todos os requisitos previstos no Decreto Estadual nº. 31.199/2013.

11.8 Para ADAGRI, ADECE, CASA CIVIL, CBMCE, CEE, CEGÁS, CGD, CIPP S/A, COGERH, DER, EGPCE, FUNCAP, IPECE, METROFOR, NUTEC, PCCE, PGE, SCIDADES, SECITECE, SEDUC, SEFAZ, SEINFRA, SEJUV, SEMA, SEMACE, SETUR, SSPDS, UECE e UVA.

Recomendação 8) Aprimorar as respostas das solicitações de informação, no intuito de aumentar a satisfação dos usuários, considerando que o resultado em 2018 ficou abaixo da média estadual.

11.9 Para a SSPDS:

Recomendação 9) Disponibilizar os índices de criminalidade separados por bairro, município e por Unidade Integrada de Segurança – UNISEG.

1.10 Para ADAGRI, CBMCE, CM, EGPCE, FUNCAP, IDACE, IPECE, METROFOR, NUTEC, OEDH, SECULT, SEFAZ, SEMA, SESA, SETUR, URCA E VICEGOV.

Recomendação 10) Apresentar ao Comitê Gestor de Acesso à Informação (CGAI) o Relatório de Monitoramento e Implementação da Lei de Acesso à Informação, exercício 2018, em respeito ao que dispõe o inciso II do art. 2° do Decreto n.°31.199 de 30 de abril de 2013.

1.11 ADAGRI, AESP, CASA CIVIL, CBMCE, CIPP S/A, COGERH, DER , DETRAN, IPECE, NUTEC, PCCE, SECITECE, SECULT , SEDUC, SEJUV, SEMACE, SESA, SETUR, SSPDS, URCA e VICEGOV

Recomendação 11) Desenvolver medidas para dar cumprimento ao prazo legal de resposta às solicitações de informação, considerando que a resolubilidade no ano ficou abaixo da média estadual;

1.11 Para ADAGRI, ADECE,CBMCE, CEASA, CEGÁS, DER, DETRAN, EGPCE, FUNTELC, IDACE, IPECE, JUCEC, OEDH, SEMA, PGE, SEJUV, SEAPA, SEAS, SECITECE, SEDUC, SECULT, SEMACE, SETUR, SOHIDRA, SPD, URCA e VICEGOV.

Recomendação 12) ; Apresentar o plano de ação para sanar fragilidade – PASF referente às recomendações do ano de 2017.

1.12 Para ADAGRI, ADECE, AESP, CAGECE, CASA CIVIL, CBMCE, CIPP S/A, CEASA, CGD, CODECE, COGERH, CEE, DAE, DER, DETRAN, EMATERCE, ESP, ETICE, FUNCAP, IPECE, ISSEC, METROFOR, NUTEC, PCCE, PEFOCE, PMCE, SEAS, SDA, SECITECE, SEDET, SEDUC, SECULT, SEFAZ, SAP,

SEMA, SEMACE, SEPLAG, SESA, SEJUV, SOHIDRA, SPS, URCA, UVA e ZPE Ceará.

Recomendação 13) Divulgar, em cumprimento ao Decreto Estadual 31.199/2013, à Lei 15.175/2012 e à Lei Federal 13.460, no respectivo site institucional (incluindo os sites sob sua responsabilidade), as informações mínimas de interesse coletivo.