



RELATÓRIO DE GESTÃO

DA TRANSPARÊNCIA

2020



EXPEDIENTE

Corpo Gestor do Órgão

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

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

Paulo Roberto de Carvalho Nunes
Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna

Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI

Paulo Roberto de Carvalho Nunes
Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna

Rita de Cássia Holanda Matos
Coordenadoria de Desenvolvimento Institucional e Planejamento – CODIP

Maria Ivanilza Fernandes de Castro
Assessora de Controle Interno interina/Ouvidora

Cíntia Maria Mota de Melo
Responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão - SIC



01 – Introdução

A Lei Estadual n.º 15.175/2012, no art.8º, §1º, inciso II, estabelece como atribuição do Comitê Setorial de Acesso a Informação (CSAI) de cada órgão ou entidade, a elaboração de relatório de monitoramento quanto à implementação e cumprimento da referida lei, em conformidade ao disposto no art. 2º do Decreto n.º 31.199, de 30 de abril de 2013.

O objetivo do presente relatório é apresentar ao Comitê Gestor de Acesso à Informação (CGAI), conforme disposto no anexo I do supramencionado decreto:

Análise qualitativa dos pedidos de informações sigilosas, abrangendo a natureza das informações solicitadas e sinais de evolução de exercício de controle social. Dificuldades para implementação da Lei Estadual n.º 15.175/2012. Benefícios percebidos pela implementação da Lei Estadual n.º 15.175/2012. Ações empreendidas pelo Órgão ou Entidade com vistas a melhorar o perfil ou nível da transparência ativa, em virtude das informações solicitadas.

As informações apresentadas no presente relatório são pertinentes à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), abrangem o período de janeiro a dezembro de 2020, e têm como fonte de dados o Módulo de Serviços de Informação ao Cidadão (SIC) na plataforma Ceará Transparente.

É importante ressaltar que, no período mencionado, foram registradas 2.458 solicitações, sendo que: 2.231 foram respondidas diretamente pela Central de Atendimento Telefônico e 105 solicitações que foram respondidas pelo CSAI da CGE, as quais são objeto de análise deste relatório.

02 – Análise das solicitações de informações do exercício de 2020

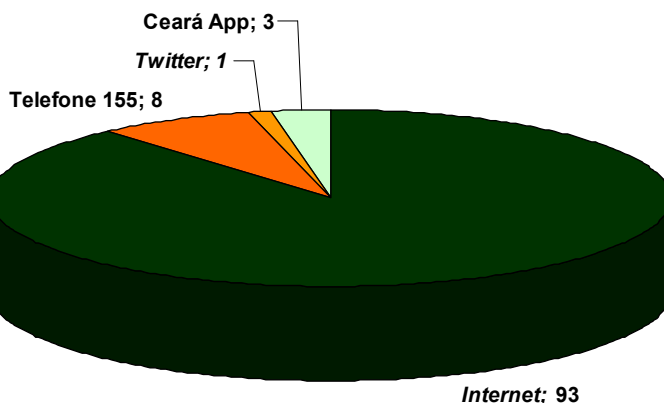
2.1 – Quantidade de Solicitações de Informação por Meio de Entrada

No ano de 2020, a *internet* foi o meio de entrada mais utilizado pelos cidadãos no registro de pedidos de informações, ou seja, 93 das 105 solicitações registradas no período, tiveram esse meio de entrada.

A preferência pelo meio de entrada *internet* sugere que 88,6% dos requerentes vêm esse mecanismo como acesso mais facilitado ou mais adequado para cadastro de solicitação de informação. O Ceará Transparente registrou, no período de janeiro a dezembro de 2020, aproximadamente 5,5 milhões de acessos. Isso é resultado do crescimento do número de



cidadãos interessados em realizar de alguma forma o Controle Social sob os atos realizados pelos gestores na administração pública.



Em 2020, o governo do Estado publicou no Portal da Transparência, em local de fácil acesso ao cidadão, às informações referentes ao enfrentamento da pandemia causada pela Covid 19, esse fato colaborou para o aumento no número de acessos a essa ferramenta.

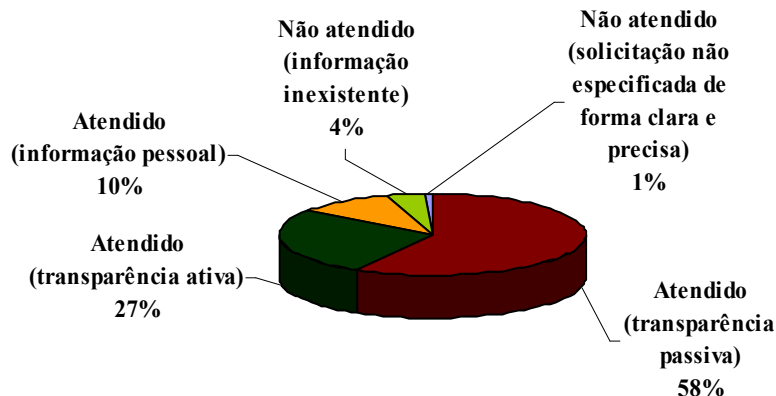
2.2 – Quantidade de Solicitações de Informação por Classificação

Conforme o relatório de Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), disponibilizado por meio da Plataforma Ceará Transparente, 95% dos pedidos de informações foram atendidos, e os 5% não atendidos se referiam a informações não existentes ou não especificadas de forma clara e precisa, conforme quadro a seguir:

Classificação	Total
Atendido (transparência passiva)	61
Atendido (transparência ativa)	28
Atendido (informação pessoal)	11
Não atendido (informação inexistente)	4
Não atendido (solicitação não especificada de forma clara e precisa)	1
TOTAL	105



Classificação das Solicitações de Informações - 2020



Importante mencionar que o terceiro trimestre de 2020 registrou um aumento expressivo no número de pedidos de informações na classificação da transparência passiva (30 registros).

Dentre os assuntos constantes nos pedidos de informações, o com maior número de registro foi referente aos servidores públicos estaduais contemplados indevidamente com o auxílio emergencial (Governo Federal), constatado por meio de trilha de auditoria realizada pela Coordenadoria de Controladoria da CGE – CCONT.

No 4º trimestre não houve pedido de informação dessa natureza, e por esse motivo, ocorreu um decréscimo de 53% em relação ao 3º trimestre de 2020, no quantitativo do tipo transparência passiva.

2.3 – Assuntos mais demandados

As 105 solicitações de informações registradas se referiram a 24 tipos de assuntos, na tabela a seguir foram elencados os 10 assuntos mais demandados:

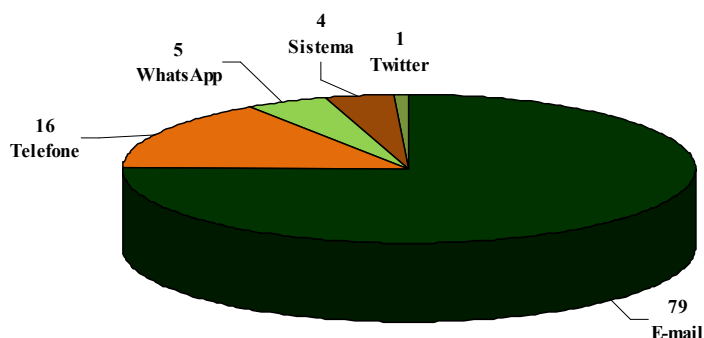
Assuntos	Quantidade	Em %
Estrutura e funcionamento do Comitê Setorial de Acesso à Informação - CSAI	16	15,2%
Informações disponíveis na plataforma Ceará Transparente	16	15,2%
Concurso Público/Seleção	11	10,5%
Apuração/acompanhamento de manifestações pela CGE	10	9,5%
Análise e compartilhamento de informações para o aprimoramento de controle interno	7	6,7%



Informações sobre legislações estaduais (Lei, Decreto, Portaria, etc)	6	5,7%
Orientações técnicas e normativas	6	5,7%
Sistemas institucionais e aplicativos	5	4,8%
Atividades na área de correição	4	3,8%
Estrutura e Funcionamento corporativo	4	3,8%
Outros	20	19%
Total	105	100%

Os assuntos mais demandados foram os relacionados à estrutura e funcionamento do comitê setorial de acesso à informação – CSAI e Informações disponíveis na plataforma Ceará Transparente (15,2%) cada, fazendo com que a área interna mais demandada tenha sido a Coordenadoria de Transparência – Cotra. O segundo assunto mais demandado está relacionado ao concurso público para auditor de controle interno que foi realizado pela CGE (10,5%).

2.4 – Preferência de resposta



O percentual de 75,2% dos cidadãos que registraram pedidos de informações, e-mail é a forma de resposta mais solicitada, com 75,2% do total de solicitações registradas no período. Em seguida, temos o telefone com 15,2% de preferência de resposta. Além disso, 88,6% dos cidadãos que registraram pedidos de informações utilizaram preferencialmente a



internet como meio de entrada para registro de pedidos, esse fato pode ter ocorrido por não gerar custo adicional para o cidadão.

2.5 – Situação das Solicitações de Informação

Todas as 105 solicitações estão com o *status* de “finalizado”.

2.6 – Quantidades de Solicitações de Informação que geraram custo

Nenhuma manifestação gerou custo.

2.7 – Índice de Resolubilidade

Índice de resolubilidade no Trimestre do SIC

	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim	Total
Solicitações de Informações Respondidas no prazo	22	24	33	25	104
Total de Solicitações de Informações	22	24	33	26	105
· Resolubilidade	100%	100%	100%	96%	99%

Tempo médio de resposta no Trimestre do SIC

	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim	Total
Total do tempo de resposta das Solicitações de Informações	126	163	226	280	795
Total de respostas das Solicitações de Informações	22	24	33	26	105
Tempo médio de resposta	5,73	6,79	6,85	10,77	7,57

A análise foi realizada de forma trimestral durante o período de 2020. Percebe-se que o índice de resolubilidade do total de solicitações de informações do ano de 2020 atingiu um percentual de 99%. Vale ressaltar que durante o período do 4º trimestre, o tempo de resposta registrado foi de 10,77 dias. Justifica-se pelo fato de que houve algumas solicitações de informações registradas no SIC que dependeram de levantamento e articulação com outros órgãos e entidades do poder público estadual, que comprometeu o envio de respostas com tempestividade. Além disso, o tempo médio de resposta foi de 7,57 dias para responder ao cidadão.



2.8 - Pesquisa de satisfação:

Relatório de média por questão	
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,67
b. Com o tempo de retorno da resposta	4,33
c. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,67
d. Com a qualidade da resposta apresentada	4,6
Média de satisfação dos usuários	91,35%

A pesquisa de satisfação respondida pelos usuários na plataforma ceará transparente relacionada ao atendimento, tempo de resposta, qualidade da resposta e o canal utilizado para registro da solicitação apresentou uma média de satisfação de 91,35%. A pesquisa foi respondida tendo como amostra as respostas de 15 pessoas que registraram pedido de informações.

Isso demonstra a satisfação dos usuários com os serviços públicos prestados pelo Poder Executivo Estadual, em que a satisfação e qualidade são fundamentais para que as organizações estejam sempre buscando a excelência no atendimento a todos os cidadãos que procuram os serviços prestados pelo estado.

2.9 – Quantidade de recursos interpostos

No ano de 2020, no âmbito da CGE, houve o registro de 2 (dois) recursos e ambos já deliberados pelo Comitê Gestor de Acesso à Informação – CGAI.

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

A principal dificuldade percebida e que ainda permaneceu no ano de 2020 foi a falta de integração entre serviços de informações dos diversos poderes e entes públicos. Os solicitantes são informados que o objeto de sua solicitação é de responsabilidade de outro ente público, ocasionando a necessidade por parte do requerente de realizar novo pedido de informação no órgão ou entidade competente.

A integração entre os sistemas de Serviços de Informações ao Cidadão favoreceria essa comunicação, facilitando a busca e obtenção de informações pelos cidadãos. Apesar de permanecer essa dificuldade, o CSAI da CGE sempre orienta ao cidadão a procurar e registrar sua solicitação nos canais de atendimento (SOU/SIC) ofertados pelos órgãos e entidades responsáveis por analisar e responder a sua solicitação.



04 – Benefícios percebidos pela implementação da Lei Estadual nº. 15.175 de 2012

Destacam-se os seguintes benefícios com o advento e aplicação de Lei de Acesso a Informação:

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

05 – Ações empreendidas pela CGE com vistas a melhorar o perfil ou nível da transparência ativa.

Em 2020, a CGE por meio da plataforma ceará transparente disponibilizou consulta sobre ações estaduais no combate à Covid 19, visando dar maior transparência aos investimentos públicos feitos pelo governo do estado nas ações para combater a pandemia no Ceará. Vale ressaltar que a CGE disponibilizou, também, em seu sítio institucional uma página exclusiva sobre legislações ligadas ao enfrentamento da pandemia.

A Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria – Ascou, empreendeu ações visando uma maior divulgação no sítio eletrônico da CGE das manifestações registradas no serviço de acesso ao cidadão – SIC do ceará transparente. Os boletins informativos são divulgados trimestralmente e contém informações sobre pedidos de informação como classificação, assuntos e áreas internas mais demandadas, bem como o índice de resolubilidade relacionado ao tempo médio de resposta dada ao cidadão e o total de informações respondidas no prazo.

No exercício de 2020, em decorrência da situação de emergência para enfrentamento e contenção da Covid-19, foi priorizada a divulgação de informações sobre todos os aspectos sanitários, orçamentários e financeiros relacionados às ações adotadas pelo Estado para mitigar os efeitos da pandemia. Assim, a rotina para divulgação de informações sobre colaboradores terceirizados no Ceará Transparente ficou para ser disponibilizada no ano de 2021.



06 – Classificações de documentos

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

Os tipos de documentos são:

- Relatórios emitidos, em caráter preliminar, relativos a atividades de auditoria de Contas de Gestão, de Plano de Ação para Sanar Fragilidades (PASF); Tomadas de Contas Especial e de Auditoria Especial, incluídas inspeções, fiscalização e apuração de denúncias.
- Manifestações de ouvidoria, do tipo denúncia, registradas no Sistema informatizado de Ouvidoria (SOU).

A classificação de tais documentos, com fundamentação no disposto na Lei n.º 15.175/2012, artigo 22, tem o objetivo de preservar a segurança de instituições ou de autoridades estaduais e seus familiares e de reduzir o risco de comprometer atividades de inteligência, bem como de investigação ou fiscalização em andamento, relacionadas com a prevenção ou repressão de infrações.

A Portaria CGAI nº 01/2016, que dispõe sobre a uniformização na classificação de informação sigilosa de matéria comum a todos os órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual. A referida portaria também conferiu maior abertura de informações referente a manifestações de ouvidoria que não teriam restrição após a conclusão da apuração.

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

07 – Considerações Finais

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

O presente relatório, além de trazer estatísticas das 105 solicitações tratadas no âmbito do CSAI da CGE, tem como objetivo contribuir para a gestão transparente da



informação por meio de análises, identificação de dificuldades, sugestões e promoção de ações com vistas à melhor atender a população.

Fortaleza, 05 de fevereiro de 2021.

Comitê Setorial de Acesso à Informação da CGE

Paulo Roberto de Carvalho Nunes
Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna

Maria Ivanilza Fernandes Castro
Assessora de Controle Interno e Ouvidoria

Rita de Cássia Holanda Matos
Coordenadora de Desenvolvimento Institucional e Planejamento

Férias

Cintia Maria Mota de Melo
Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão - SIC