



**Acesso
à informação**

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

Período de 1º de Janeiro a 31 de dezembro de 2021





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

Coordenadora de Desenvolvimento Institucional e Planejamento – CODIP

Maria Ivanilza Fernandes Castro

Ouvidora Setorial

Cíntia Maria Mota de Melo

Articuladora/Responsável pelo SIC



1) 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 deste relatório é de 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 2021, 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 **109** solicitações de informações que foram respondidas pelo CSAI da CGE, as quais são objeto de análise deste relatório.

2) Providências adotadas sobre as recomendações emanadas no Relatório de Gestão da Transparência 2020

Em relação à recomendação do Relatório de Gestão da Transparência de 2019 que foi citada no relatório de 2020 na página 16, que trata da necessidade de aperfeiçoar a acessibilidade para pessoas com deficiência na Central de Atendimento Telefônico 155, está em andamento a contratação de um *chatbot* para inserir no Ceará Transparente, facilitando o acesso a pessoas com limitação de escuta e fala, conforme acompanhamento realizado em agosto de 2021, evidenciado no Anexo II do Relatório de Monitoramento do Sistema de Controle Interno – Out 2021, a ação está em andamento.



Recomendação 1) Disponibilizar na Plataforma Ceará Transparente as informações referentes aos colaboradores terceirizados, conforme previsto na Lei de Diretrizes Orçamentárias 2020 – Lei nº 16.944/2019.

Providências adotadas: Aguardando deliberação da Gestão Superior da CGE, conforme acompanhamento realizado em agosto de 2021, evidenciado no Anexo II do Relatório de Monitoramento do Sistema de Controle Interno – Out 2021, a ação requer deliberação.

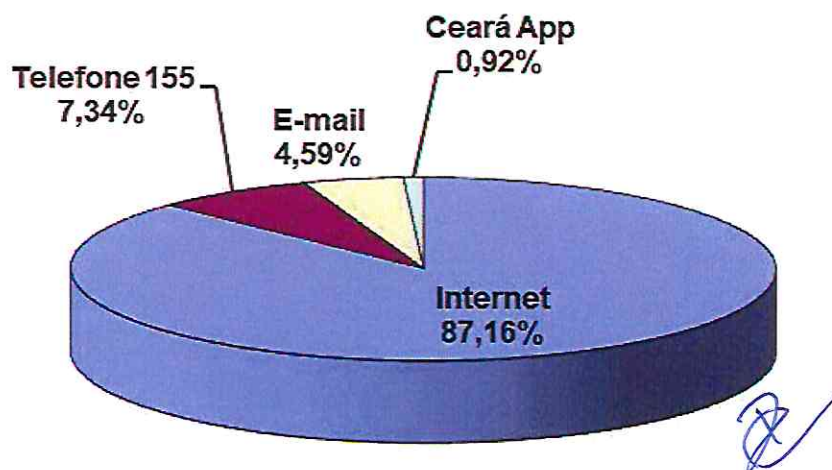
Recomendação 2) Elaborar páginas específicas de “perguntas frequentes” no Sistema e-Parcerias e na Plataforma Ceará Transparente;

Providências adotadas: As páginas específicas de “perguntas frequentes” já estão disponíveis no Sistema e-Parcerias e na Plataforma Ceará Transparente, conforme acompanhamento realizado em agosto de 2021, evidenciado no Anexo II do Relatório de Monitoramento do Sistema de Controle Interno – Out 2021, a ação foi implementada.

3) Análise das solicitações de informações do período

3.1 – Quantidade de Solicitações de Informações por Meio de Entrada

No ano de 2021, a *internet* foi o meio de entrada mais utilizado pelos cidadãos no registro de pedidos de informações, ou seja, 95 das 109 solicitações registradas no período tiveram esse meio de entrada.



A preferência pelo meio de entrada *internet* sugere que 87,16% dos requerentes vêem esse mecanismo como acesso mais facilitado ou mais adequado para cadastro de solicitação de informação. O cidadão continua interessado em realizar de alguma forma o Controle Social sob os atos realizados pelos gestores na administração pública.

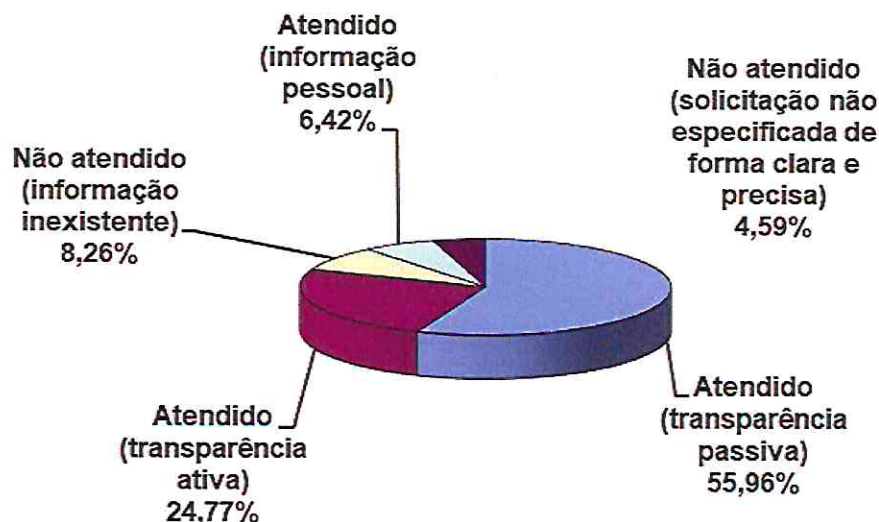
3.2 – Quantidades de Solicitações de Informação por Classificação

Conforme o relatório de Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), disponibilizado por meio da Plataforma Ceará Transparente, 87,16% dos pedidos de informações foram atendidos, e os 12,84% não atendidos, pois se referiam a informações não existentes ou não especificadas de forma clara e precisa, conforme quadro a seguir:

Classificação	Qtd
Atendido (transparência passiva)	61
Atendido (transparência ativa)	27
Não atendido (informação inexistente)	09
Atendido (informação pessoal)	07
Não atendido (solicitação não especificada de forma clara e precisa)	05
TOTAL	109



Solicitações de Informações, em percentual, por classificação, em 2021



3.3 – Assuntos mais demandados

As 109 solicitações de informações registradas na Plataforma Ceará Transparente estão distribuídas em 24 tipos de assuntos. Na tabela a seguir são destacados os 09 assuntos mais demandados:

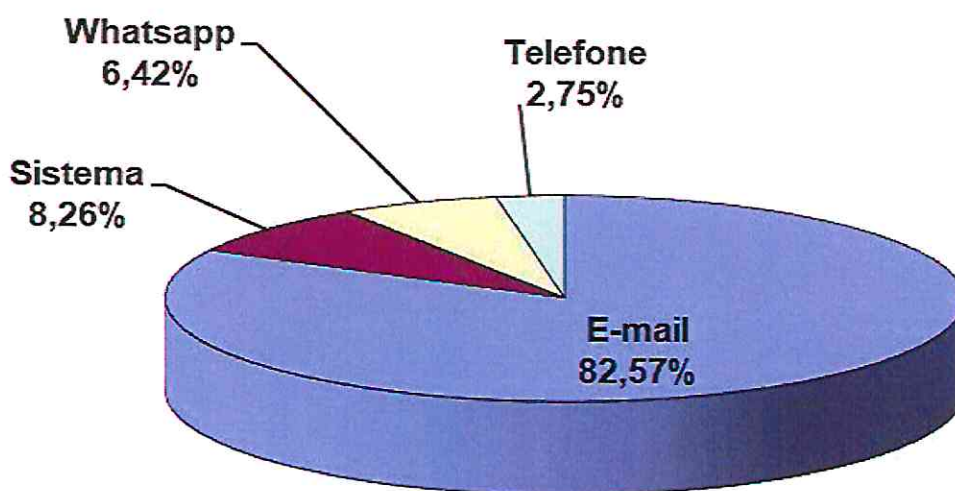
Assuntos	Quantidade	Em %
Concurso Público/Seleção	18	17%
Estrutura e Funcionamento Corporativo	18	17%
Informações sobre legislações estaduais (Lei, Decreto, Portaria, etc.).	12	11%
Estrutura e funcionamento do Comitê Setorial de Acesso à Informação - CSAI	8	7%
Estrutura e funcionamento da Ouvidoria	7	6%
Orientações técnicas e normativas	6	6%
Convênios e instrumentos congêneres	6	6%
Atividades na área de correição	4	4%
Acordo de cooperação/parcerias institucionais	4	4%



Total dos assuntos mais demandados	83	76%
Demais assuntos	26	24%
Total Geral	109	100%

Os assuntos mais demandados foram os relacionados a Concurso Público/Seleção para Auditor de Controle Interno que foi realizado pela CGE e Estrutura e funcionamento corporativo (17%) cada. O segundo assunto mais demandado está relacionado a Informações sobre legislações estaduais (Lei, Decreto, Portaria, etc.) (11%). O terceiro assunto foi sobre a Estrutura e funcionamento do Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI (7%).

3.4 – Preferências de resposta



Do percentual de 82,57%, dos cidadãos que registraram pedidos de informações, *e-mail* é a forma de resposta mais solicitada. Em seguida, temos o Sistema Plataforma Ceará Transparente com 8,26% de preferência de resposta. Além disso, 6,42% dos cidadãos que registraram pedidos de informações utilizaram *whatsapp* como meio de resposta dos pedidos e 2,75% teve como preferência de resposta o telefone.

3.5 – Situações das Solicitações de Informação

Todas as 109 solicitações estão com o *status* de “finalizado”.



3.6 – Quantidades de Solicitações de Informação que geraram custo

Nenhuma manifestação gerou custo.

3.7 – Índices de Resolubilidade

Índice de resolubilidade por Trimestre do SIC da CGE, em 2021

	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim	Total
Solicitações de Informações Respondidas no prazo	22	23	38	26	109
Total de Solicitações de Informações	22	23	38	26	109
· Resolubilidade	100%	100%	100%	100%	100%

Tempo médio de resposta por Trimestre do SIC da CGE, em 2021

	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim	Total
Total do tempo de resposta das Solicitações de Informações	204	165	294	265	928
Total de respostas das Solicitações de Informações	22	23	38	26	109
Tempo médio de resposta	9,27	7,17	7,74	10,19	8,51

A análise foi realizada de forma trimestral durante o período de 2021. Percebe-se que o índice de resolubilidade do total de solicitações de informações do ano de 2021 atingiu um percentual de 100%.

O tempo médio de resposta do 4º trimestre de 2021, 10,19 dias, ficou um pouco acima quando comparado aos trimestres anteriores, 9,27; 7,17 e 7,74 dias, referentes ao 1º, 2º e 3º trimestres respectivamente. Esse aumento se deu por conta de algumas manifestações que demandaram maior tempo de resposta, tendo em vista a complexidade de análise, as quais se concentraram principalmente na Secretaria Executiva de Planejamento e Gestão Interna (SEXEC-PGI) e nas Coordenadorias Administrativo-Financeira (COAFI), Ética e Transparência (COTRA), Controladoria (CCONT), Correição (COSCO) e Coordenadoria de Ouvidoria (COUVI).



Ressalta-se que o tempo médio de resposta do ano de 2021 ficou em 8,51 dias.

3.8 - Pesquisa de satisfação:

Relatório de média por questão	%
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Informação neste atendimento (considere a atenção, compromisso e respeito do ouvidor e sua equipe)?	3,50
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	3,42
c. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação? (considere a comunicação, facilidade de uso, celeridade e funcionalidade).	3,67
d. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada? (considere se a resposta atende aos questionamentos apresentados e se a ouvidoria justifica uma eventual impossibilidade de atendimento).	3,50
Média das Notas	3,52
Índice de satisfação dos usuários	70,45%

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 70,45%, no exercício de 2021.

Ressaltamos que em 2020 15 (quinze) cidadãos responderam a pesquisa de satisfação dos pedidos de informações registrados na Plataforma Ceará Transparente, em que obtivemos uma média de 91,35% de satisfação. Em 2021 a média de satisfação dos usuários foi de 70,45%, sendo respondida a pesquisa por 24 (vinte e quatro) cidadãos, percebe-se que houve uma diminuição do índice de satisfação em 20,90%, quando comparamos com o exercício de 2020.

É importante salientar que os pedidos de informações que culminaram com esse resultado, foram 06 (seis) que não se referiam diretamente ao Comitê Setorial de Acesso a Informação da CGE, e sim a outros órgãos ligados a rede de acesso a informação do Governo do Estado que é gerida pela Coordenadoria da Ética e Transparência (COTRA), não tendo ingerência deste Comitê.



3.9 – Quantidade de recursos interpostos

No ano de 2021, no âmbito da CGE, houve o registro de 2 (dois) recursos e ambos já deliberados pelo Comitê Gestor de Acesso à Informação – CGAI.

4) Dificuldades para implementação da Lei Estadual nº. 15.175 de 2012

A principal dificuldade percebida e que ainda permaneceu no ano de 2021 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.

5) 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.

6) Ações empreendidas pela CGE com vistas a melhorar o perfil ou nível da transparência ativa

Em 2021, a CGE por meio da Plataforma Ceará Transparente disponibilizou consulta sobre dados de obras de edificações, ampliação da divulgação das despesas e ações do Governo com a pandemia da *Covid-19* e com a segunda edição do *Hackathon* da Inteligência Cidadã. A competição tem o intuito de premiar as

melhores soluções de formas inovadoras de interpretar e visualizar os dados disponibilizados no Ceará Transparente. O principal objetivo é trazer melhorias para a transparência do Governo e facilitar o uso e o acesso das informações para a sociedade. Além disso, foi elaborada a minuta de portaria de avaliação das organizações sociais, visando dar maior transparência aos investimentos públicos feitos pelo Governo do Estado nas ações.

Em relação à divulgação dos pedidos de informações registrados na CGE, trimestralmente são divulgados os boletins informativos no sítio institucional da Cge por meio do *link* <https://www.cge.ce.gov.br/informativo-do-servico-de-informacoes-ao-cidadao-setorial-da-cge/>, que contém informações sobre: 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.

7) Classificações de documentos

A CGE possui documentos classificados como “sigilosos”, conforme rol de informações disponíveis 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:

- Manifestações de ouvidoria, do tipo denúncia, registradas na Plataforma Ceará Transparente.
- Relatórios emitidos, em caráter preliminar, relativos a atividades de auditoria de Contas de Gestão, de Plano de Ação para Sanar Fragilidades (PASF); Tomada de Contas Especial e de Auditoria Especial, incluídas inspeções, fiscalizações e apurações de denúncias.

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 n° 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.

8) Considerações Finais

O cidadão quando tem acesso à informação requerida, de acordo com os normativos vigentes, está exercendo um importante direito. O Estado tem o dever de fornecer essas informações de forma objetiva e ágil a fim de que as informações cheguem ao destinatário de forma clara e transparente, por isso é importante haver um constante aprimoramento de procedimentos no intuito de fornecer as informações de forma tempestiva para uma melhor tomada de decisão por parte do cidadão.

O presente relatório 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, o Comitê Setorial de Acesso à Informação da CGE, melhorou o atendimento ao usuário, atingindo maior satisfação nas respostas as solicitações de informações emitidas pelo cidadão (transparência passiva).

Fortaleza, 10 de março de 2022.

Comitê Setorial de Acesso à Informação da CGE



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

RITA DE CASSIA HOLLANDA
MATOS:23242094587

Assinado de forma digital por RITA DE
CASSIA HOLLANDA
MATOS:23242094387
Dados: 2022.03.10 14:07:01 -03'00'

Rita de Cássia Holanda Matos
Coordenadora de Desenvolvimento Institucional e Planejamento

MARIA IVANILZA FERNANDES DE
CASTRO:44847521315

Assinado de forma digital por MARIA IVANILZA
FERNANDES DE CASTRO:44847521315
Dados: 2022.03.10 11:41:19 -03'00'

Maria Ivanilza Fernandes Castro
Ouvidora Setorial/Respondendo pelo SIC

