



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

RELATÓRIO DE GESTÃO **DA TRANSPARÊNCIA** **2020**



GOVERNADOR
Camilo Sobreira de Santana

SECRETÁRIO DE ESTADO CHEFE DA CONTROLADORIA E OUVIDORIA 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

COORDENADORA DA ASSESSORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA
Denise Andrade Araújo

COORDENADORA DA ASSESSORIA JURÍDICA
Juliana Moraes Souza

COORDENADORA DA ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO
Flávia Salcedo Coutinho

COORDENADOR DE CONTROLADORIA
Marcelo de Sousa Monteiro

COORDENADORA DE AUDITORIA INTERNA
Ana Luiza Felinto Cruz

COORDENADORA DE OUVIDORIA
Larisse Maria Ferreira Moreira

COORDENADOR DA ÉTICA E TRANSPARÊNCIA
Kassyo Modesto

COORDENADOR ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA
Virgílio Crescêncio Grangeiro

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

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

Kassy Modesto

Coordenador da Ética e Transparência – Cotra

João Ítalo Queiroz

Orientador da Célula de Gestão da Transparência Passiva – CEPAS

Matheus Borges Gonçalves Lima

Orientador da Célula de Gestão da Transparência Ativa – CEATI

Caio Petrônios de Araújo Lopes

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

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 Soares da Silva

Francisco José Lopes Nunes

Francisca Jessica Gomes Moura

Francisca Juliana Roseira Abreu

Luiz Edevaldo Ferreira Oliveira

Maervi Siny Cordeiro Karan Aguiar

Maria Alverlânia Vieira Chaves

Maria Dayane Almeida Silva

Maria Vanderline Freitas Almeida

Maria Lucilene Freitas Brasil

Maria Larissa Ricardo de Freitas

Michelle Silva Carvalho

Mídiã Carneiro de Lima

Roberta Honorato de Abreu Almeida

Teleatendentes da Central 155/Couvi

REDE DE ACESSO À INFORMAÇÃO - 2019

Responsáveis pelo Serviço de Informação ao Cidadão dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual

Academia Estadual de Segurança Pública do Ceará - AESP
José Roberto de Moura Correia

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

Agência de Desenvolvimento do Estado do Ceará - ADECE
Ana kesia de Sousa Arimatea

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

Casa Civil - CC
Joaquim Alexandrino Feitosa Gonçalves

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

Casa Militar - CM
Soldado PM Leonardo Pessoa Lessa

Companhia Administradora da Zona de Processamento e Exportação do Ceará S/A – ZPE
Adolfo Ciríaco Cunha

Companhia Cearense transportes Metropolitanos - METROFOR
Raimundo Rodrigues de Oliveira Júnior

Companhia de Água e Esgoto do Ceará - CAGECE
Jamile Maia Braide

Companhia de Desenvolvimento do Ceará - CODECE
Regina Lúcia de Pinho Rego

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
Flávia Salcedo Coutinho

Controladoria Geral de Disciplina - CGD
1º SGT PM Francisco Roberto Lima do Carmo

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

Departamento Estadual de Trânsito - DETRAN
Liana Oliveira Mena Barreto

Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural - EMATERCE
José Diógenes Pessoa

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

Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará - EGPC
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 Meteorologia e Recursos Hídricos - FUNCEME
Adriana Maria Rebouças do Nascimento

Fundação de Teleducação do Ceará - FUNTELC
Nathalia Barbosa Torres Simões

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
Rosália Maria Cavalcante Mota Jataí Castelo

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

Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará - IPECE
Raquel da Silva Sales

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
Franklin Freire Dantas

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

Polícia Civil - PC
Romana de Lima Girão Andrade

Polícia Militar do Ceará - PMCE
Ten Cel PM Maria de Fátima Vieira Bezerra de Paula

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
Claudio Roberto Araújo Martins

Secretaria da Educação - SEDUC
Juliana Lima de Almeida Menezes

Secretaria da Fazenda - SEFAZ
Raimundo Frutuoso De Oliveira

Secretaria da Infraestrutura - SEINFRA
Francisco Carlos Nobre Júnior

Secretaria da Administração Penitenciária - SAP
Geovana Sousa do Nascimento

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 das Chagas de Vasconcelos Araújo

Secretaria do Desenvolvimento Econômico e Trabalho - SEDET
Galba Antônio de Negreiros Bessa

Secretaria do Esporte e Juventude - SEJUV
Djanira Maria Silva Mendes

Secretaria Estadual do Meio Ambiente - SEMA
Demétrio de Andrade Bezerra Farias

Secretaria do Planejamento e Gestão - SEPLAG
Silviane Torres da Costa

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

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

Secretaria do Turismo - SETUR
Katerine Brito Jucá

Superintendência Estadual do Meio Ambiente - SEMACE
Edilson Holanda Costa Filho

Superintendência de Obras Hidráulicas - SOHIDRA
Priscila Gonçalves Carvalho

Superintendência de Obras Públicas - SOP
Adilia Maria Rocha Monteiro Coelho (Ouvidora)

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

SUMÁRIO

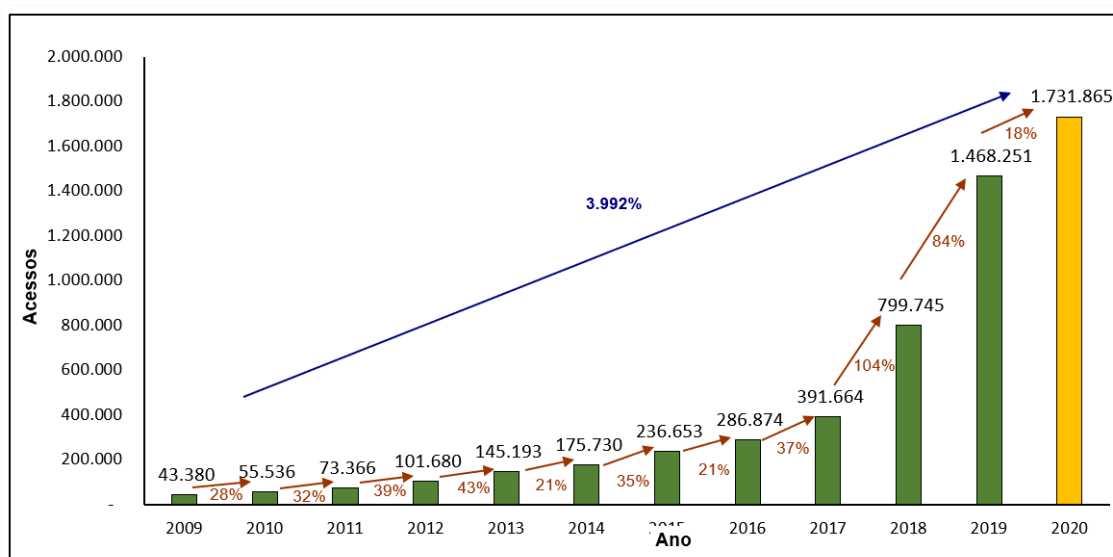
1	INTRODUÇÃO	10
1.1	Sistema Estadual de Acesso à Informação	12
2	PROVIDÊNCIAS ADOTADAS EM RAZÃO DAS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE TRANSPARÊNCIA DO ANO ANTERIOR	16
2.1	Conclusão sobre as Recomendações	18
3	TRANSPARÊNCIA ATIVA - 2020	19
3.1	Ceará Transparente (Portal da Transparência)	19
3.1.1	Principais Conteúdos do Ceará Transparente.....	20
3.1.2	Números sobre os Acessos ao Ceará Transparente em 2020	21
3.1.3	Melhorias implementadas com a Plataforma Ceará Transparente	23
3.2	Sítios Institucionais.....	24
4	TRANSPARÊNCIA PASSIVA - 2020.....	27
4.1	Solicitações Atendidas pelos Comitês Setoriais de Acesso à Informação - CSAIs ..	31
4.1.1	Demanda CSAIs por Meio de Entrada e Preferência de Resposta.....	31
4.1.2	Demanda CSAIs por Órgãos e Assuntos Mais Demandados.....	32
4.1.3	Demanda CSAIs por Região de Planejamento.....	38
4.1.4	Resolubilidade por CSAIs	41
4.1.5	Satisfação dos Cidadãos quanto aos CSAIs	44
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
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.	54
9	EDUCAÇÃO PARA O CONTROLE SOCIAL	56
10	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	57

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

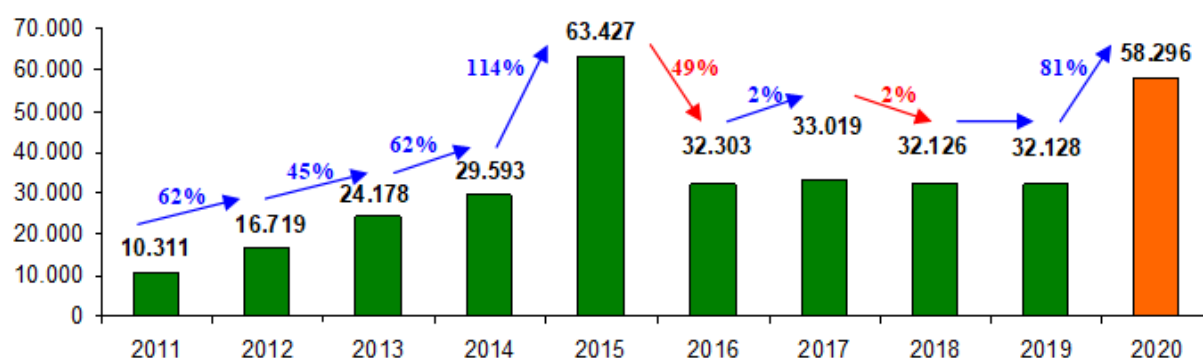
Em 2020, o Ceará Transparente obteve 1.731.865 visitas, um acréscimo de 263.614 visitas, em relação ao ano de 2019, representando um crescimento anual de 18% no volume de acessos. De 2009 a 2020, o Portal da Transparência/Ceará Transparente teve um crescimento acumulado de 3.992% no volume de acessos.

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).

Em relação ao comportamento do número de solicitações de informações, registradas desde o início da vigência da Lei de Acesso à Informação (Lei nº15.175/12), percebe-se dois momentos atípicos, o ano de 2015 devido ao recadastramento, e ano de 2020 devido à pandemia. Nos demais anos, observa-se um crescimento pequeno no número de solicitação de informações (transparência passiva), quando comparado ao crescimento dos acessos ao Portal (transparência ativa). O comportamento do cidadão nesse aspecto pode ser explicado 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 2020, foram contabilizadas 58.296 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 um aumento de 81% em comparação ao ano de 2019.

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 irredimidos 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 63 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.

Em 2019, com o advento da reforma administrativa, foram realizadas algumas alterações nas nomenclaturas, conforme alteração da estrutura organizacional do Poder

Executivo, das secretarias que compõem o Sistema Estadual de Acesso à Informação, quais sejam:

- **STDS** alterada para Secretaria de Proteção Social, Justiça, Mulheres e Direitos Humanos (SPS);
- **SEJUS** alterada para Secretaria de Administração Penitenciária (SAP);
- **SDE** alterada para Secretaria do Desenvolvimento Econômico e Trabalho (SEDET) e
- **SESPORTE** alterada para Secretaria do Esporte e Juventude (SEJUV).

Ratifica-se, ainda, que os órgãos extintos em decorrência da reestruturação administrativa, foram desativados da plataforma Ceará Transparente, quais sejam: Gabgov, Vice Governadoria, Secretaria de Políticas sobre Drogas, Centro de Educação a Distância. As demandas que eram pertinentes a esses órgãos passaram a ser direcionadas aos órgãos abaixo:

- Demandas do **Gabgov**, passaram a ser direcionadas para a **Casa Civil**, as demandas relacionadas aos Direitos Humanos passaram a ser direcionadas para **SPS/OEDH**, e as relacionadas às Políticas de Juventude, passaram a ser encaminhadas para **SEJUV**,
- Demandas da **Vice Governadoria**, passaram a ser direcionadas para a **Casa Civil**,
- Demandas da **Secretaria de Políticas sobre Drogas**, passaram a ser direcionadas para a **SESA**,
- Demandas do **Centro de Educação a Distância**, passaram a ser direcionadas para a **SEDUC**.

Outra alteração relevante, que deve ser mencionada aqui, refere-se à Secretaria de Administração Penitenciária (SAP), que passou a atuar somente em demandas referentes ao sistema penitenciário, os demais assuntos relacionados à cidadania, proteção social, direitos humanos, etc, passaram a ser encaminhados para Secretaria de Proteção Social, Justiça, Mulheres e Direitos Humanos (SPS).

Quanto às demandas relacionadas à Política do Trabalho, Empreendedorismo, Artesanato e assuntos correlatos passaram a ser direcionadas para Secretaria do Desenvolvimento Econômico e Trabalho (SEDET).

No mês de abril, do ano de 2019, o Gabinete do Vice Governador (VICEGOV) foi novamente instituído no organograma do Poder Executivo Estadual por meio da Lei nº16.863/19, acrescentando assim o item 2 ao inciso I no art.6º da Lei nº16.710/19.

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 nº5275/CE, o Supremo Tribunal Federal decidiu, por unanimidade, decretar inconstitucional os incisos II, II, IV, V e VI do art. 5º e §2º do art.6º. O resultado dessa decisão foi retirar do CEAi todos os membros com exceção do representante do Poder Executivo. No ano de 2019, nenhuma alteração foi feita, permanecendo o Conselho Estadual de Acesso à Informação inativo.

Em relação à CGE, esta controladoria participa ativamente no Sistema Estadual de Acesso à Informação, garantindo assim 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),

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 ser iniciada a análise dos registros de Solicitações de Informação efetuadas no exercício de 2020, cabe destacar as providências tomadas pelos diversos órgãos e entidades estaduais quanto às recomendações do Relatório de Gestão da Transparência 2019. 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 2019.

Importante destacar que dos 61 CSAIs que compõem o Sistema Estadual de Acesso à Informação, 15 não entregaram o relatório e, conseqüentemente, não se pronunciaram acerca das recomendações: ADECE, CEASA, CGD, COGERH, EMATERCE, FUNTELC, IDACE, ISSEC, JUCEC, NUTEC, SEJUV, SEDET, URCA E VICEGOV.

Seguem as análises das providências adotadas com relação às recomendações do Relatório de Gestão da Transparência de 2019:

Para a CGE

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

Recomendação não atendida

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

Recomendação não atendida

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

Recomendação não atendida

Para a CASA CIVIL

Recomendação 4) Regulamentar, por intermédio da Casa Militar, o Núcleo de Segurança e Credenciamento, conforme previsto art.10 da Lei n. 15.175/2012.

Recomendação não atendida

Para a CGE, SEDET e SEFAZ

Orientação 1) 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.

Orientação não atendida

Para ADAGRI, CBMCE, CEASA, CEE , CEGÁS, CGD, DAE, DER, DETRAN, EMATERCE, ESP, ETICE, FUNCAP, FUNECE, IDACE, ISSEC, JUCEC, METROFOR, NUTEC, PEFOCE, PGE, SEAS, SECITECE, SECULT, SEINFRA, SEJUV, SEMA, SOHIDRA, SSPDS, URCA.

Orientação 2) 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.

Orientação atendida para os seguintes CSAIS: ADAGRI, CBMCE, CEASA, CEE, DETRAN, EMATERCE, ESP, ETICE, FUNCAP, METROFOR, SEINFRA, SOHIDRA
Para CGD, DER, NUTEC, SEMA, SECITECI, SSPDS e UVA.

Orientação 3) 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.

Orientação atendida apenas para SECITECI e UVA

Para a SSPDS:

Orientação 4) Disponibilizar os índices de criminalidade separados por bairro, município e por Unidade Integrada de Segurança – UNISEG.

Orientação não atendida

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

Orientação 5) Apresentar ao Comitê Gestor de Acesso à Informação (CGAI) o Relatório de Monitoramento e Implementação da Lei de Acesso à Informação, exercício 2019, em respeito ao que dispõe o inciso II do art. 2º do Decreto n.º31.199 de 30 de abril de 2013.

Orientação não atendida

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

Orientação 6) 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;

Orientação não atendida para os seguintes CSAIS: ADAGRI, CBMCE, CIPP/SA, SECITECE, SECULT, SSPDS, URCA e VICE GOV

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.

Orientação 7) Apresentar o plano de ação para sanar fragilidade – PASF referente às recomendações do ano de 2017.

Orientação não atendida

Para ADECE, CAGECE, CASA CIVIL, CBMCE, CIPP S/A, CEASA, CODECE, COGERH, SOP, DETRAN, IPECE, ISSEC, NUTEC, PMCE, SEAS, SECITECE, SEDET, SEDUC, SECULT, SEMA, SEMACE, SEPLAG, SESA, SEJUV, SOHIDRA, SPS, URCA, UVA e ZPE Ceará

Orientação 8) 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.

Recomendação não atendida

2.1 Conclusão sobre as Recomendações

A análise do cumprimento das 13 recomendações tomou como base os 52 relatórios apresentados pelos CSAIs e de consultas diretamente ao Ceará Transparente e aos sítios institucionais dos órgãos.

Das 13 recomendações emanadas no relatório referente ao exercício de 2018, 1 foi atendida (7%), 5 foram atendidas em parte (38%) e 7 não foram atendidas (53%).

3 TRANSPARÊNCIA ATIVA - 2020

Conforme Art. 11 da Lei Estadual nº15.175/2012, 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.

Em 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, conveniente, 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.

- Investimentos do Estado no combate ao Coronavírus: A consulta é dividida em três pontos. Principais informações, medidas de proteção social e medidas de estímulo econômico. O objetivo é dar transparência aos investimentos públicos feitos pelo Governo do Estado nas ações para conter a pandemia do Coronavírus no Ceará. Dados como despesas, legislação, doação, boletim epidemiológico, benefícios, entre outros, fazem parte dessa 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.

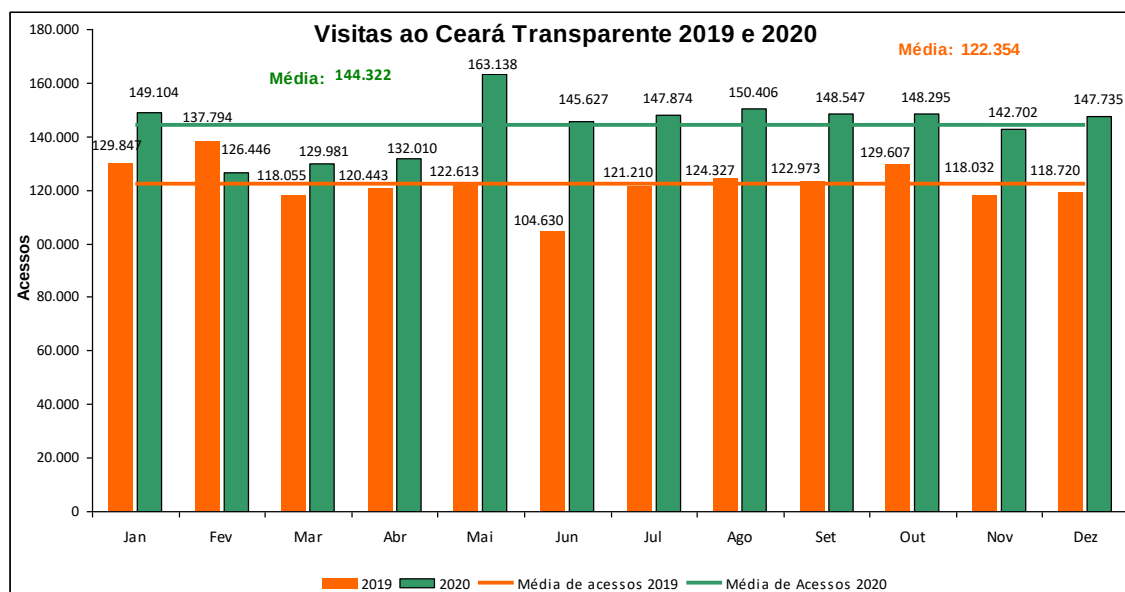
3.1.2 Números sobre os Acessos ao Ceará Transparente em 2020

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

Em 2020, o Ceará Transparente obteve 1.731.865 visitas, um acréscimo de 263.614 visitas, em relação ao ano de 2019, representando um crescimento anual de 18% no volume de acessos. De 2009 a 2020, o Portal da Transparência/Ceará Transparente teve um crescimento acumulado de 3.992% no volume de acessos.

No gráfico abaixo, observa-se o número de visitas ao Ceará Transparente mês a mês do ano de 2020, realizando um comparativo com o ano de 2019, onde é possível verificar um crescimento nos acessos em todos os meses do ano.

Gráfico 3
Comparativo de visitas ao Ceará Transparente 2019 e 2020



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 2020, realizando uma comparação com o ano de 2019:

Quadro 01
Cidades que mais acessam o Ceará Transparente

<i>Cidade</i>	<i>Número de Visitas em 2019</i>	<i>Número de Visitas em 2020</i>	<i>Crescimento</i>	<i>Ranking 2019</i>	<i>Ranking 2020</i>
Fortaleza	887.862	937.040	5,54%	1º	1º
Juazeiro do Norte	53.619	40.527	-24,42%	2º	2º
São Paulo	36.457	33.778	-7,35%	4º	3º
Recife	9.972	33.148	232,41%	14º	4º
Caucaia	21.360	31.134	45,76%	5º	5º
Sobral	47.200	30.439	-35,51%	3º	6º
Crato	13.992	16.694	19,31%	8º	7º
Maracanau	15.094	16.163	7,08%	7º	8º
Tiangua	10.541	16.039	52,16%	13º	9º
Brasília	11.464	14.026	22,35%	10º	10º

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

Nesse quadro, destaca-se a cidade de Fortaleza, que originou 937.040 visitas, representando cerca de 54% de todos os acessos, e apresentou um crescimento de 5,54% em

relação a 2019. No Ceará, é possível destacar outras cidades como Caucaia e Tianguá que aparecem, respectivamente, com crescimentos de 45,76% e 52,16%. Destacam-se também algumas cidades como Recife e Brasília.

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

<i>País</i>	<i>Número de Visitas em 2019</i>	<i>Número de Visitas em 2020</i>	<i>Crescimento</i>	<i>Ranking 2019</i>	<i>Ranking 2020</i>
Brasil	1.449.552	1.708.804	17,88%	1º	1º
Estados Unidos	7.639	7.819	2,36%	2º	2º
Portugal	1.072	1.343	25,28%	3º	3º
Argentina	345	1.082	213,62%	6º	4º
Holanda	273	669	145,05%	12º	5º
França	336	571	69,94%	8º	6º
Alemanha	298	464	55,70%	10º	7º
Finlândia	124	462	272,58%	17º	8º
Itália	446	415	-6,95%	4º	9º
Canadá	311	365	17,36%	9º	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 17,88% em relação ao ano de 2019. Os Estados Unidos mantiveram-se na segunda posição. A Argentina, com crescimento de 213,62%, e a Finlândia com crescimento de 272,58%, 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 2020:

- Participação Cidadã: foi disponibilizado à sociedade o módulo revisando do PPA que ocorre a cada quatro anos, no segundo ano de execução do plano vigente, e busca estabelecer as prioridades e metas do Governo para seus dois últimos anos.

- Consulta dos Investimentos do Estado no combate ao Coronavírus: Dividida em três pontos, a consulta aborda as principais informações, medidas de proteção social e medidas de estímulo econômico. E tem como premissa dar transparência aos investimentos públicos feitos pelo Governo do Estado nas ações para conter a pandemia do Coronavírus no Ceará.

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 ano de 2019, a CGE, por meio da Coordenação da Ética e Transparência, instituiu, mediante Portaria N°231/2019 (DOE 23/12/2019), o Ranking da Transparência do Poder Executivo Estadual, com a finalidade de promover e aperfeiçoar a Transparência dos órgãos e entidades.

O ranking será realizado anualmente pela CGE e conterà duas categorias, são elas: 1) Categoria Órgãos, Fundações e Autarquias e 2) Categoria Empresas Públicas e Sociedades de Economia Mista, onde será levado em consideração o atendimento aos critérios de Transparência Ativa e Passiva nos respectivos sítios institucionais.

Anteriormente foram realizadas várias avaliações dos sítios institucionais, porém a primeira vez que o ranking da transparência foi concebido, a partir dos critérios dessa portaria, foi em 2020.

Também foram realizados, por meio dos relatórios das setoriais de gestão da transparência, os conteúdos, disponibilizados nos sites institucionais, no ano de 2019, que visam melhorar a transparência ativa do Estado, destacando-se os seguintes:

- SEMACE: 1) SEMACE Mobile: propicia o cidadão acompanhar a balneabilidade das praias, realizar denúncias, consultar processos de licenciamento e relatar problemas encontrados no aplicativo; 2) QR CODE: implantação do QR CODE nas placas indicativas de licenciamento ambiental, possibilitando o cidadão acessar o licenciamento ou autorização ambiental emitidos pela SEMACE; 3) Colibri: assistente virtual

desenvolvido com base em inteligência virtual permitindo interação com os usuários; 4) Sistema Natuur Online: permite o atendimento 100% online de requerimentos diversos de licenciamentos e autorizações ambientais; e 5) Sisgia: Sistema Georreferenciado e informações ambientais que permite o usuário buscar e acompanhar o cumprimento de uma vasta de documentos emitidos pela instituição;

- Setur: 1) disponibilizou os sites Descubra Ceará (<https://www.descubraceara.com.br/>) e o site <https://centrodeeventos.ce.gov.br/>, o primeiro disponibiliza informações sobre o Estado e esclarece dúvidas dos cidadãos e o segundo mostra informações relacionadas ao Centro de eventos do Ceará, onde o cidadão pode buscar informações acerca do calendário de eventos, endereço, notícias, contato, entre outros.
- Arce: 1) Conectarce - no aplicativo os cidadãos podem solicitar informações, fazer reclamações, denúncia, ou mesmo sugestões, além de contarem com mais um canal para consultar as normas inerentes a ARCE e 2) Central de Serviços de Transportes;
- Casa Civil: padronização de 77 sites governamentais, destacando links para acesso à informação, ouvidoria e ao Ceará Transparente;
- Cagece: assistente virtual Gesse possibilita o cliente a solicitação ágil de serviços por meio do site da companhia, de forma interativa e lúdica;
- Adece: O Invest Adece disponibiliza informações para quem deseja investir em nosso Estado (<http://investeceara.adece.ce.gov.br/>);
- Funceme: disponibiliza o Atlas Solar, o Calendário de Chuvas, o Funceme Marés, o Funceme Monitor de Secas, o Funceme Tempo, o INMET – Tempo e Clima, o Portal Hidrológico CE e o Portal Hidro NE que mostram informações através de tabelas, gráficos e imagens da área climática, hídrica e ambiental.
- SEFAZ: disponibilizou no site institucional um conteúdo exclusivo de transparência, onde é possível o cidadão acompanhar os repasses aos

municípios, os relatórios exigidos pela Lei de Responsabilidade fiscal, o balanço geral do Estado, a arrecadação estadual, entre outros.

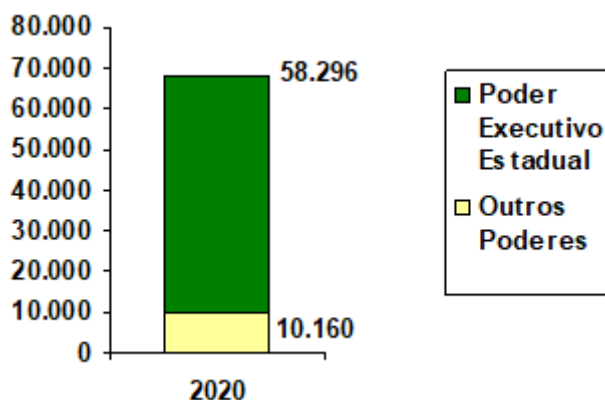
Vale ressaltar que, no ano de 2019, a carta de serviços passou por um processo de reformulação em todas os órgãos e entidades.

4 TRANSPARÊNCIA PASSIVA - 2020

Neste capítulo, são analisadas as solicitações de informação registradas no ano de 2020 de forma quantitativa e, em alguns quesitos, qualitativa, comparando-as com os números de 2019, 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 (10.160) do total de demandas recebidas (58.295).

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 2020 por ferramenta tecnológica. Percebe-se que o total de solicitações recebidas, no referido ano, foi 81% maior que o total registrado em 2019.

Tabela 01
Quantitativo de Solicitações de Informação por Sistema Informatizado

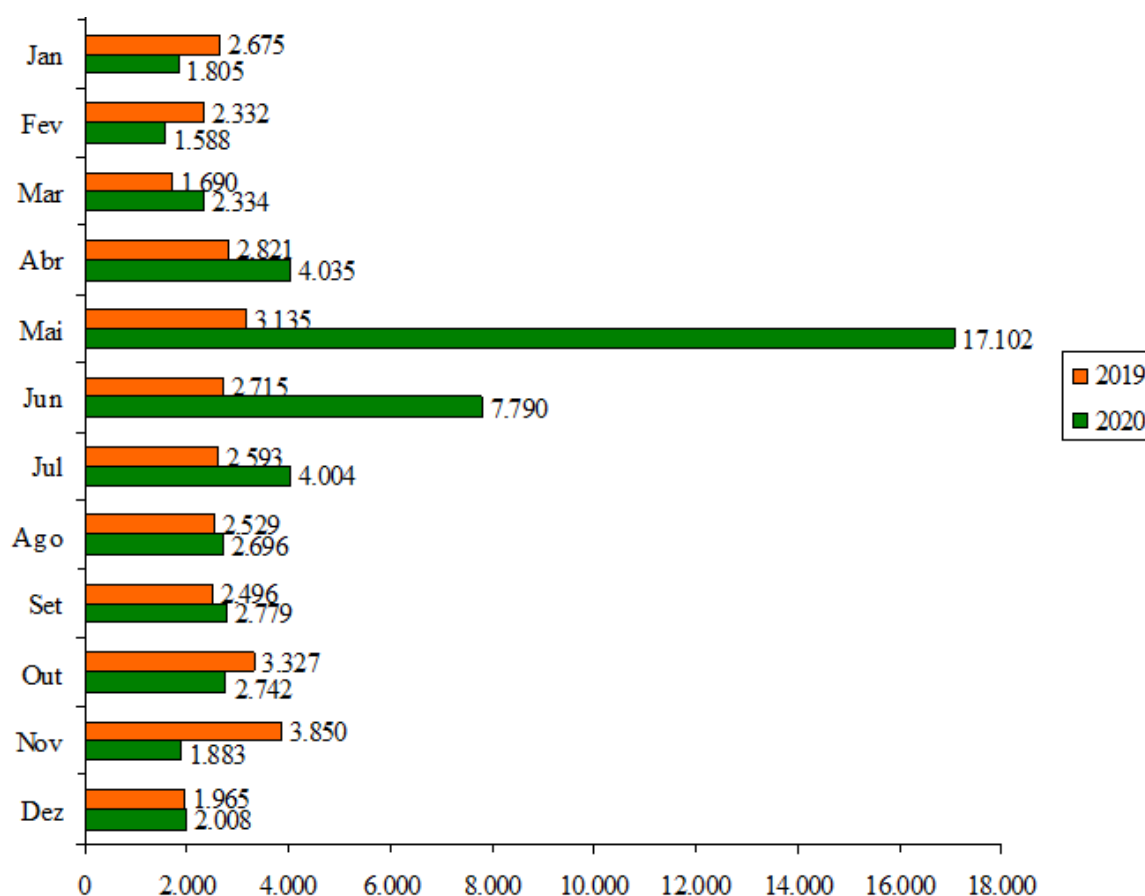
Sistema	2019	2020
Sistema de Ouvidoria - Módulo SIC e Ceará Transparente	25.079	50.766
Ouvidoria do SUS/OuvWeb	2,018	2.878
Sistema de Ouvidoria da Arce – SOA	5.031	4.652
Total	32.128	58.296

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

Não obstante a previsão do art. 20, do Decreto Estadual nº. 31.199/2013, determinar 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 12,9% de todas as solicitações de informação recebidas pelo Poder Executivo Estadual no ano de 2020.

O Gráfico a seguir contempla o quantitativo de solicitações de informação recebidas, mês a mês de 2020, nos Sistemas mencionados, comparando os valores com o ano de 2019.

Gráfico 06
Quantidade de Solicitações de Informação Registradas por Mês - 2019 e 2020



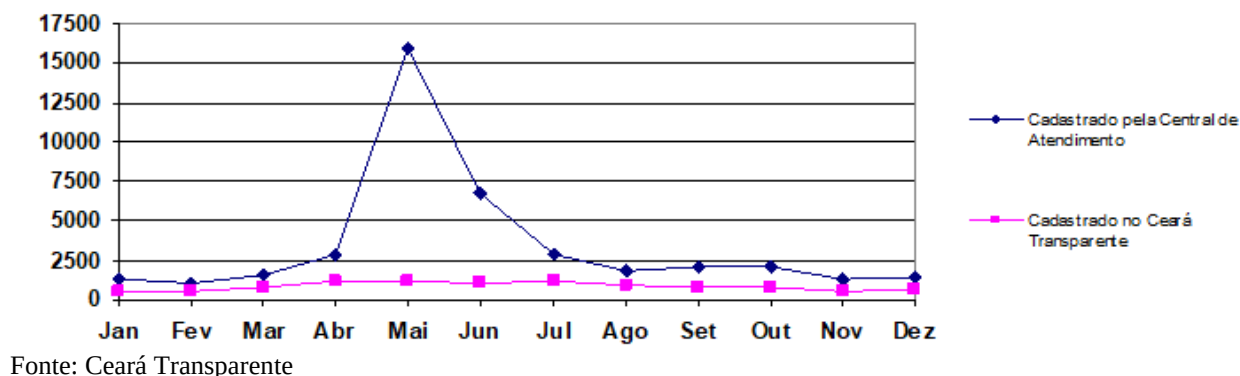
Fonte: Ceará Transparente

Percebe-se que em a partir do mês de março de 2020, houve um aumento no número de solicitações de informação em comparação com os mesmos meses de 2019, consequência do início da pandemia de Covid-19. Pode ser evidenciada ainda uma

regularidade das demandas durante o final do ano, exceção observada nos meses de Outubro e Novembro, em que o número de demandas foi superior a três mil.

O próximo gráfico, representa o número de demandas que foram registradas por meio dos canais da Central de Atendimento e da Plataforma Ceará Transparente.

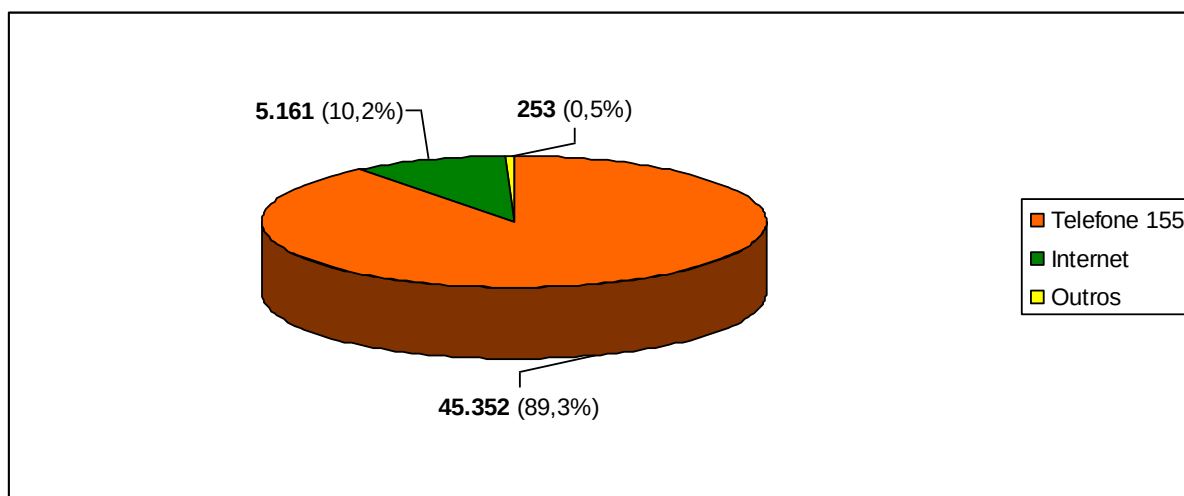
Gráfico 07
Demandas Registradas pela Central 155 versus pelo Ceara Transparente



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 2020, 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).

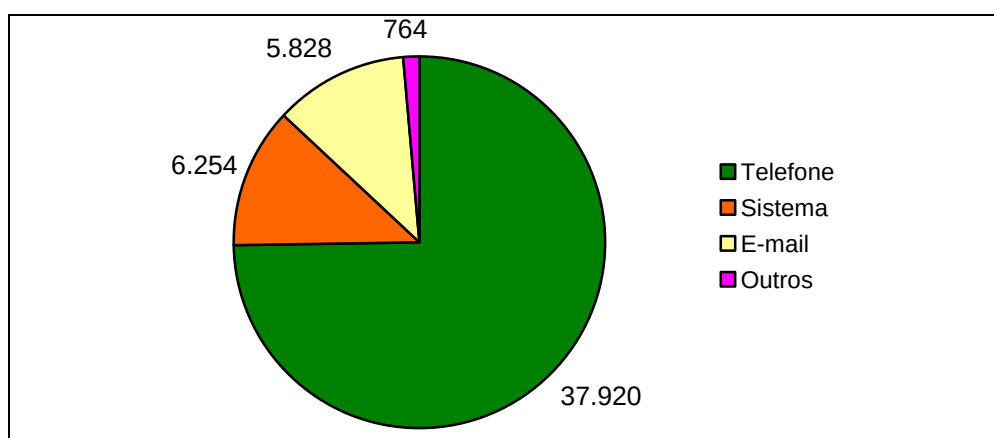
Gráfico 08
Meios de Entrada mais Utilizados



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 89,3% de todas as solicitações do Ceará Transparente no ano. Os registros feitos diretamente pelo cidadão, utilizando a internet, representaram 10,2%, enquanto todos os outros meios utilizados para registro, como presencial, redes sociais, e-mail ou carta, somaram 0,5% do total de registros de 2020.

O telefone foi escolhido como meio de entrada das solicitações por 89,3% dos cidadãos e o meio escolhido para as respostas por 74,7%. 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 analisar 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;

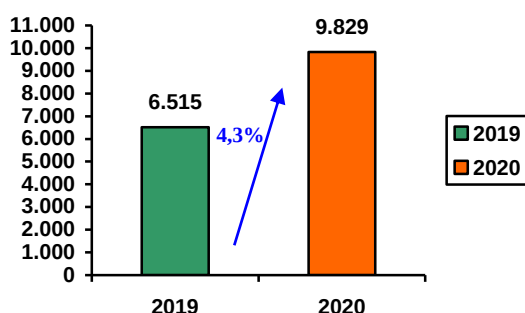
Tabela 02
Solicitações de Informação por Forma de Atendimento - 2020

Forma de Atendimento	Quantitativo
Central de Atendimento	40.937
Comitês Setoriais de Acesso à Informação	9.829
Total	50.766

Fonte: Ceará Transparente

Importante observar que em relação ao ano de 2019, o número total de registro de solicitação de informação obteve um aumento de 50,9% 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

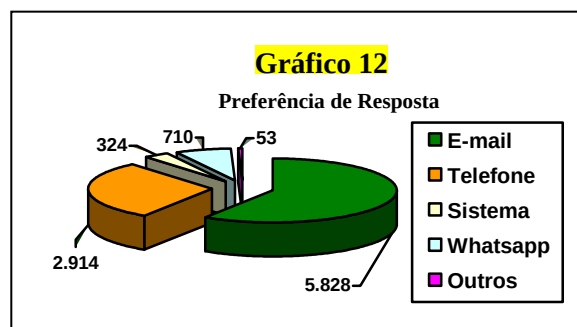
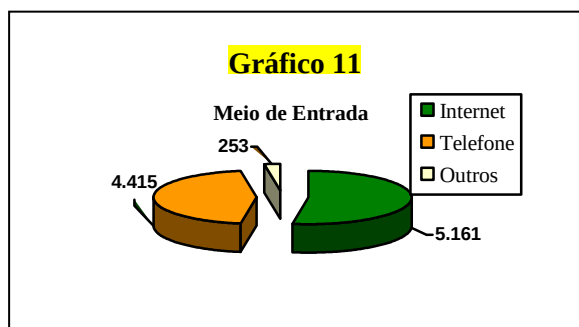
4.1 Solicitações Atendidas pelos Comitês Setoriais de Acesso à Informação - CSAIs

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, a Plataforma Ceará Transparente foi o canal mais utilizado pelo cidadão(ã) para o registro de demandas .

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



Fonte: Ceará Transparente

Com esses números, pode-se inferir que do total de solicitações cadastradas pela Central de Atendimento 155 (45.352), 40.937 foram respondidas de imediato e 4.415 (9,7%) foram encaminhadas para resposta pelos Comitês Setoriais de Acesso à Informação.

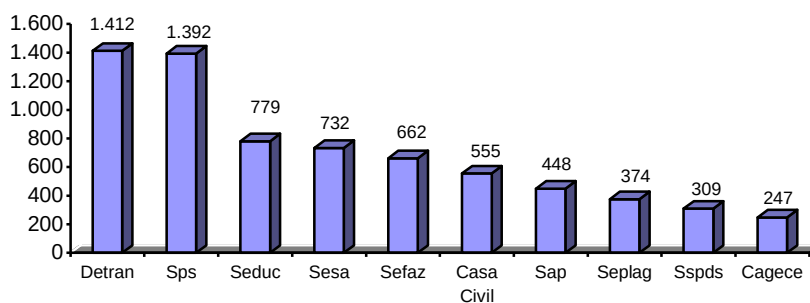
Analizando o aumento no número de demandas respondidas pelos CSAIs de 2019 para 2020, observa-se que o aumento das demandas recebidas pela Central 155 e encaminhadas aos CSAIs foi na ordem de 147%, enquanto que o número de demandas que chegaram diretamente pela internet (Ceará Transparente) teve um aumento de 13% em relação a 2019, equivalente a um aumento de 597 solicitações.

O Gráfico 12 mostra que, das solicitações de informação respondidas pelos CSAIs, o e-mail continua sendo a forma preferida de resposta dos cidadãos, cerca de 68,9% do total em 2020.

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 de Proteção Social, Justiça, Cidadania, Mulheres e Direitos Humanos (Sps) se apresentaram como os órgãos mais demandados, com um total de 1.412 demandas (Detran) e 1.392 (Sps). Em 2019 o Detran foi também o órgão mais demandado com 826 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.

Quadro 04
Quantitativo por Órgão ou Entidade – CSAI

	ÓRGÃO	TOTAL		ÓRGÃO	TOTAL		ÓRGÃO	TOTAL
1º	DETRAN	1.412	22º	CBMCE	90	43º	ESP	26
2º	SPS	1.392	23º	ARCE	87	44º	SOHIDRA	26
3º	SEDUC	779	24º	SDA	86	45º	AESP/CE	25
4º	SESA	732	25º	JUCEC	84	46º	SECITECE	24
5º	SEFAZ	662	26º	PEFOCE	84	47º	SEAS	23
6º	CASA CIVIL	555	27º	SEDET	84	48º	CEGÁS	22
7º	SAP	448	28º	SECULT	79	49º	URCA	21
8º	SEPLAG	374	29º	ISSEC	72	50º	ADECE	19
9º	SSPDS	309	30º	EMATERCE	63	51º	CIPP/SA	18
10º	CAGECE	247	31º	COGERH	60	52º	ADAGRI	15
11º	PMCE	186	32º	IDACE	57	53º	ETICE	14
12º	UECE	163	33º	SUPESP	54	54º	SRH	11
13º	PC	145	34º	CGD	50	55º	VICEGOV	11
14º	CEE	126	35º	FUNCEME	50	56º	ZPE	10
15º	SEMACE	122	36º	SEMA	49	57º	EGP	8
16º	CEARAPREV	120	37º	SEINFRA	48	58º	CEASA	7
17º	CGE	108	38º	UVA	43	59º	CM	7
18º	METROFOR	100	39º	SEJUV	40	60º	CRDH	5
19º	SOP	97	40º	FUNCAP	28	61º	FUNTELC	4
20º	SCIDADES	94	41º	IPECE	28	62º	CODECE	3
21º	PGE	92	42º	SETUR	28	63º	NUTEC	3

Seguem abaixo os assuntos mais solicitados das Setoriais mais demandadas:

- **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;

- **SPS:** “CoronaVírus (Covid 19)”, onde foram requeridas informações sobre projetos de apoio financeiro em virtude da crise provocada pela pandemia de Covid-19. Também são requeridas informações sobre qualificação profissional de adolescentes, projetos culturais e de ajuda a programas e obras de âmbito assistencial.
- **Seduc:** “CoronaVírus (Covid 19)”, assunto para dirimir dúvidas sobre as alterações provocadas pela pandemia referentes ao dia a dia das instituições escolares, desde horários de funcionamento, matrículas, aulas on-line, ajudas de cestas básicas entre outros.
- **Sesa:** " CoronaVírus (Covid 19", sendo solicitadas informações sobre a doença, consultas, internamentos, agendamentos de vacinação entre outras dúvidas.. Também são solicitadas informações acerca de consultas especializadas, transplantes e outros procedimentos cirúrgicos.
- **Sefaz:** “Orientações sobre a Prestação dos Serviços Públicos”, assunto que diz respeito ao esclarecimento de dúvidas tanto de pessoas jurídicas quando pessoas físicas, nomeadamente, na parte tributária e de documentação, entre outras.
- **Casa Civil:** " CoronaVírus (Covid 19", sendo solicitadas, na sua maioria, informações e esclarecimento de dúvidas sobre os decretos com ações de combate ao Coronavírus.
- **SAP:** " Efetivo de Presos no Sistema Penitenciário do Ceará ", sendo solicitados dados estatísticos, sobre os presos do sistema penitenciário do Ceará e locais onde se encontram cumprindo a pena.
- **Seplag:** “Informação Sobre Servidor”, onde são solicitados salários dos servidores, tempo de serviço, extrato de pagamento, dentre outros assuntos;
- **SSPDS:** " Orientações sobre a Prestação dos Serviços Públicos ", orientando e encaminhando os cidadãos para coleta de dados estatísticos, números de ocorrências de crimes por área, período e tipos de crime, entre outras tipologias.
- **Cagece:** “Publicação de Trabalhos Científicos/Acadêmicos”, estas demandas são solicitadas por alunos, professores e outros pesquisadores para a elaboração de trabalhos de pesquisa acadêmica.

A seguir estão relacionados os assuntos mais recorrentes de cada órgão/entidade.

Quadro 05
Assunto mais Demandado por Órgão e Entidade - CSAI

Órgão	Assunto	Total
ADAGRI	PROGRAMAS SANITÁRIOS (AFTOSA, BRUCELOSE E TUBERCULOSE, SANIDADE DOS EQUÍDEOS, AVES, OVINOS E CAPRINOS, SUÍNOS, APÍCOLA, PESCADO)	2
ADECE	BENEFÍCIOS FISCAIS CONCEDIDOS PELO GOVERNO DO ESTADO	13
AESP-CE	CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	9
ARCE	TRANSPORTE INTERMUNICIPAL	62
CAGECE	PUBLICAÇÃO DE TRABALHOS CIENTÍFICOS/ACADÊMICOS	62
CASA CIVIL	CORONAVÍRUS (COVID 19)	442
CBMCE	CERTIFICADO DE CONFORMIDADE	27
CIPP S/A	COMPLEXO INDUSTRIAL E PORTUÁRIO DO PECÉM	7
CEASA	INFORMAÇÕES DE MERCADO	2
CEE	AUTORIZAÇÃO DE CURSOS	22
CEGÁS	OPERAÇÃO DE DISTRIBUIÇÃO DO GÁS NATURAL	11

Órgão	Assunto	Total
CGD	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	12
CGE	INFORMAÇÕES DISPONÍVEIS NA PLATAFORMA CEARÁ TRANSPARENTE	16
CM	SITES INSTITUCIONAIS	2
CODECE	CONVÊNIOS E INSTRUMENTOS CONGÊNERES	1
COGERH	AÇÕES E PROGRAMAS DE COMBATE À SECA/ESTIAGEM	26
CRDH	ASSISTÊNCIA INSTITUCIONAL E ORIENTAÇÃO JURÍDICA	2
DETRAN	CARTEIRA NACIONAL DE HABILITAÇÃO - CNH	535
EGPCE	CURSOS DE CAPACITAÇÃO/FORMAÇÃO CONTINUADA	5
EMATERCE	DECLARAÇÃO DE APTIDÃO AO PRONAF (DAP)	20
ESP	ATIVIDADES DE PESQUISA EM SAÚDE PÚBLICA	10
ETICE	PROJETOS E SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	3
FUNCAP	PROGRAMAS DE BOLSAS DA FUNCAP	13
FUNCEME	PRODUTOS E SERVIÇOS METEOROLÓGICOS	22
FUNTELC	DIVULGAÇÃO DE EVENTOS NA INSTITUIÇÃO	1
IDACE	TÍTULO DE TERRA	25
IPECE	INDICADORES E DADOS TEMÁTICOS	13
ISSEC	FUNDO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES DO ESTADO DO CEARÁ	29
JUCEC	SIMPLIFICAÇÃO DO REGISTRO E FORMALIZAÇÃO DE EMPRESAS	43
METROFOR	CARTÃO DO ESTUDANTE/METROFOR	38
NUTEC	CONVÊNIOS E INSTRUMENTOS CONGÊNERES	1
PC	BOLETIM DE OCORRÊNCIA (B.O)	26
PEFOCE	PROCEDIMENTOS PARA EMISSÃO DA CARTEIRA DE IDENTIDADE (RG)	32
PGE	CERTIDÃO NEGATIVA DE DÍVIDA ATIVA	20
PMCE	INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	23
SAP	EFETIVO DE PRESOS NO SISTEMA PENITENCIÁRIO DO CEARÁ	120
SCIDADES	PROGRAMA DE HABITAÇÃO DE INTERESSE SOCIAL	21
SDA	PROGRAMA GARANTIA SAFRA	23
SEAS	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	14
SECITECE	AÇÕES E PROJETOS DA EDUCAÇÃO SUPERIOR	10
SECULT	EDITAL PÚBLICO CULTURAL - EDITAIS DIVERSOS	22
SEDET	CORONAVÍRUS (COVID 19)	63
SEDUC	CORONAVÍRUS (COVID 19)	206
SEFAZ	ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	176
SEINFRA	TABELA DE CUSTOS E INSUMOS DA SEINFRA	10
SEMA	ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	15
SEMACE	LICENCIAMENTO AMBIENTAL	29
SEPLAG	INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	89
SESA	CORONAVÍRUS (COVID 19)	357
SEJUV	INCENTIVO AO ESPORTE	19

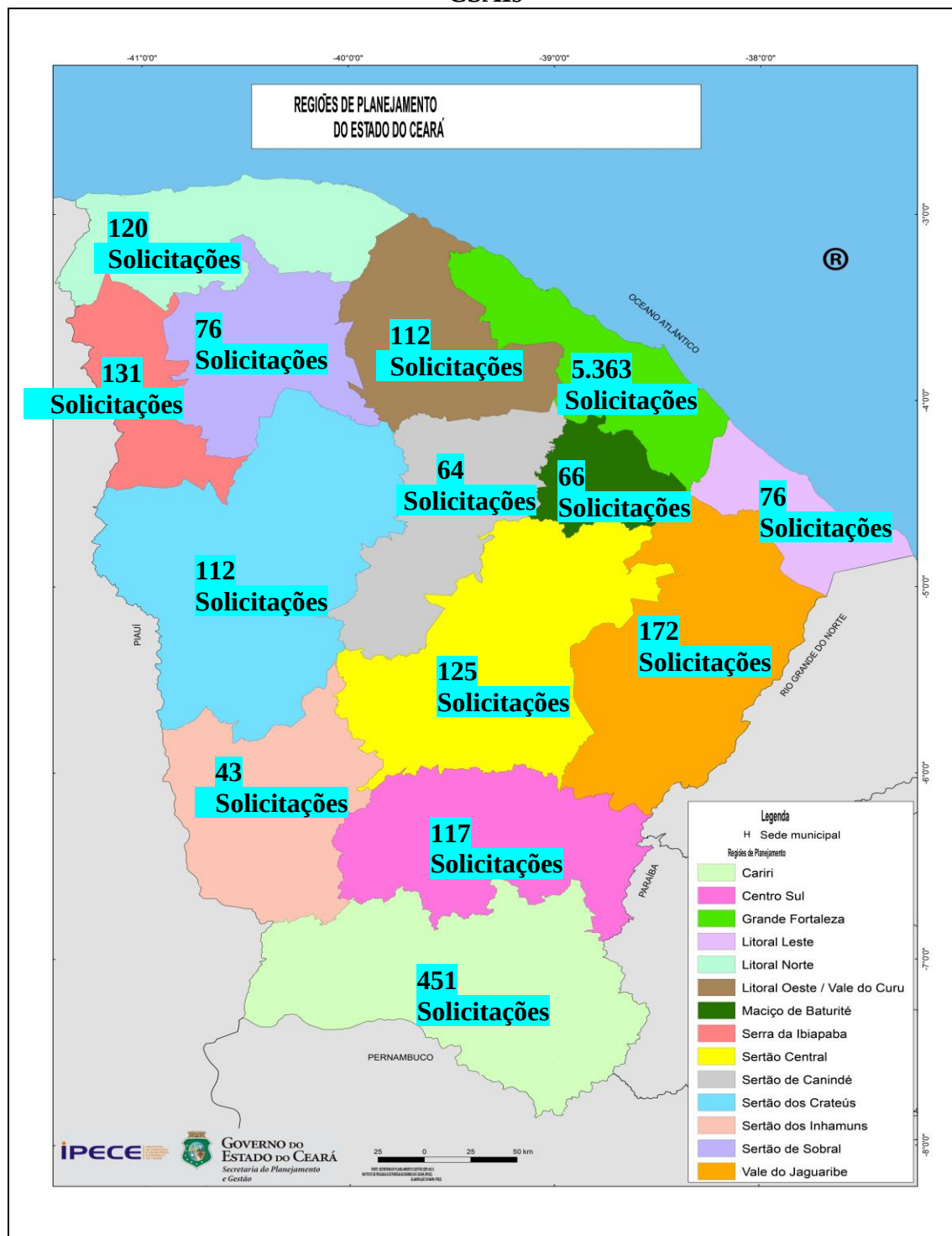
[illegible]

Já a figura que traz as palavras mais utilizadas nas solicitações de informação relacionadas ao programa de proteção social básica da SPS denota que as demandas se referem, principalmente às solicitações dos valores no cartão do Programa mais infância.

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, será analisada 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.

Registre-se que serviram de base para essa análise apenas os municípios do Estado do Ceará, representando 72,3% de todas as solicitações atendidas pelos CSAIs cadastradas na Plataforma Ceará Transparente.

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



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

Região de Planejamento	População Residente Estimada (2020)	Quantidade de Solicitação de Informação	Percentual de Participação da População	Meio de Entrada
Grande Fortaleza	4.137.561	5.363	0,129%	Internet: 2.315
				Telefone: 2.897
				Outros: 151
Cariri	1.031.033	451	0,043%	Internet: 315
				Telefone: 128
				Outros: 8
Serra da Ibiapaba	364.867	131	0,035%	Internet: 91
				Telefone: 38
				Outros: 2
Sertão de Sobral	500.635	157	0,031%	Internet: 116
				Telefone: 37
				Outros: 4
Vale do Jaguaribe	396.423	172	0,043%	Telefone: 89
				Internet: 79
				Outros: 4
Centro Sul	395.607	117	0,029%	Telefone: 59
				Internet: 48
				Ceará App: 10
Sertão Central	398.788	125	0,031%	Internet: 90
				Telefone: 28
				Ceará App: 7
Maciço de Baturité	246.972	66	0,026%	Telefone: 39
				Internet: 24
				Outros: 3
Litoral Norte	405.625	120	0,002%	Internet: 65
				Telefone: 45
				Presencial: 10
Sertão dos Crateús	353.057	112	0,031%	Internet: 75
				Telefone: 37
Litoral Leste	207.315	76	0,036%	Internet: 48
				Telefone: 26
				Ceará App: 2
Litoral Oeste / Vale do Curu	403.645	112	0,027%	Telefone: 65
				Internet: 43
				Outros: 4
Sertão de Canindé	208.555	64	0,030%	Telefone: 35
				Internet: 27
				Outros: 2
Sertão dos Inhamuns	137.020	43	0,031%	Internet: 31
				Telefone: 11
				Ceará App: 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 percentual de participação da população juntamente com o Vale do Jaguaribe.

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 um aumento no número de participação da população, comparados com os números do ano de 2019, devido aos questionamentos sobre a pandemia de Covid-19, que teve início no começo do ano de 2020.

4.1.4 Resolubilidade por CSAIs

Conforme prevê o art. 11 da Lei de Acesso à Informação (Lei nº15.175/12), 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, é apresentada 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 entre o número de demandas recebidas no período e aquelas ainda em atendimento cujo vencimento do prazo ocorrerá após o período em análise.

Na tabela a seguir 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 2020, chegou-se ao valor de 91,2% percentual ligeiramente superior que os 89,5%, evidenciados em 2019.

Tabela 03
Resolubilidade CSAIs

Situação de Atendimento	Quantidade de Solicitações	Resolubilidade
Respondidas no prazo	8.965	91,2%
Respondidas fora do prazo	815	8,3%
Não Respondidas	49	0,5%
Total de solicitações em 2020	9.829	

Fonte: Ceará Transparente

Sobre as demandas não respondidas, evidencia-se uma grande fragilidade em relação à transparência e ao sistema de acesso à informação, impactando na credibilidade do serviço público. Os órgãos/entidades responsáveis por tais demandas de 2020 ainda não respondidas até o levantamento de dados para a elaboração deste relatório foram: SOP (27), URCA (11), DETRAN (4), SESA (5), UVA (1) e SECULT (1).

Em termos percentuais, os órgãos que mais influenciaram as respostas fora do prazo foram VICEGOV (36,36%), FUNTELC, (33,33%), CODECE(25%). ADAGRI (0%) e URCA (0%) não responderam a nenhuma demanda dentro do prazo legal.

No ano de 2020, 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 10 dias. Comparando com o ano anterior, o prazo médio de resposta diminuiu 03 dias (13 dias em 2019).

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 2020.

Quadro 07
Prazo Médio de Resposta e Resolubilidade por Órgão em 2019

Órgão	Resolubilidade (%)	Prazo Médio das Respostas (em dias)	Total de Solicitações de Informação
SPS	100%	2,6	1392
SAP	100%	5,2	448
SEPLAG	100%	2,2	374
CAGECE	100%	7,3	247
CEE	100%	2,4	126
SEMACE	100%	1,8	122
CGE	100%	7,7	108
ARCE	100%	6,4	87
SDA	100%	3	86
SEDET	100%	7,3	84

Órgão	Resolubilidade (%)	Prazo Médio das Respostas (em dias)	Total de Solicitações de Informação
ISSEC	100%	4	72
EMATERCE	100%	5,9	63
FUNCEME	100%	3,4	50
SEMA	100%	6,5	49
SEINFRA	100%	13,4	48
SEJUV	100%	8	40
FUNCAP	100%	4,3	28
SETUR	100%	13,7	28
ESP	100%	8	26
AESP/CE	100%	9	25
ADECE	100%	7,2	19
ETICE	100%	2,7	14
SRH	100%	10,2	11
EGP	100%	14,2	8
CM	100%	6,8	7
NUTEC	100%	18	3
CC	99,82%	3	555
PC	99,31%	6,2	145
PGE	96,74%	5,6	92
IPECE	96,43%	7	28
SOHIDRA	96,15%	9,6	26
SEFAZ	95,47%	6,3	662
METROFOR	95%	10,2	100
SCIDADES	94,68%	13,4	94
UECE	94,48%	7,7	163
COGERH	93,33%	11,3	60
SEDUC	91,78%	10	779
IDACE	91,23%	11,6	57
DETRAN	88,17%	14,7	1412
PEFOCE	86,9%	13,3	84
JUCEC	83,33%	12,4	84
SESA	81,28%	18,4	732
ZPE	80%	15,1	10
CRDH	80%	20,4	5
SECULT	79,75%	25,4	79
SEAS	78,26%	16	23
CGD	78%	10,8	50
CIPP S/A	77,78%	16,6	18
CEARAPREV	73,33%	15,4	120
CEGÁS	72,73%	19,5	22
SECITECE	70,83%	16,9	24
UVA	69,77%	15,9	43
CBMCE	68,89%	23,9	90
SUPESP	68,52%	25,1	54
PMCE	67,2%	24,1	186
SSPDS	64,4%	30,8	309
CEASA	57,14%	25	7
SOP	56,7%	24,9	97
VICEGOV	36,36%	35,6	11

Órgão	Resolubilidade (%)	Prazo Médio das Respostas (em dias)	Total de Solicitações de Informação
CODECE	33,33%	31	3
FUNTELC	25%	58,5	4
URCA	0%	90,9	21
ADAGRI	0%	89,8	15

Fonte: Ceará Transparente.

Percebe-se que, apesar do tempo médio de resposta do conjunto de órgãos e entidades estaduais ficar em torno dos 10 dias, alguns conseguem responder em apenas 03 ou 04 dias, enquanto outros mostram dificuldade em estruturar uma sistemática para atender as solicitações apresentadas pela sociedade, a exemplo dos 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 máximo de 30 dias foram, SSPDS, VICEGOV, CODECE, FUNTELC, URCA, e ADAGRI.

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. Após receber a resposta referente a uma solicitação de informação registrada, o cidadão poderá preencher uma pesquisa de satisfação, que aborda, em quatro perguntas, questões sobre qualidade e tempo para resposta, além da satisfação com o canal utilizado e o serviço de acesso à informação de uma forma geral. Finalmente, a pesquisa questiona sobre a expectativa que o cidadão possuía antes de usar o Acesso à Informação e a percepção depois de usar.

Para o ano de 2020, a satisfação do usuário, considerando todos os CSAIs e os registros coletados do sistema foi de 88,4%, um valor 1,2% maior do que o registrado em 2019 (87,2%). O total de pesquisas realizadas no ano foi de 1208, representando um acréscimo de 19,2% se considerado o ano de 2019, que registrou 1.013 pesquisas. A seguir são apresentados os índices de satisfação para cada CSAI.

Quadro 08
Índice de Satisfação dos Usuários

Órgãos	Quantidade de Pesquisas Respondidas em 2019	Índice de Satisfação (%)	Total de Solicitações Recebidas em 2019
SEMACE	9	100	122
IPECE	3	100	28
SDA	3	100	86
UVA	1	100	43
ADECE	3	98,4	19
CEGÁS	2	97,6	22
AESP/CE	5	95	25
SECITECE	4	95	24
ESP	2	95	26
CEASA	1	95	7
SAP	61	93,8	448
FUNCEME	16	93,8	50
JUCEC	3	93,4	84
SRH	3	93,4	11
CBMCE	14	92,8	90
CEE	14	92,8	126
SCIDADES	9	92,8	94
SEDET	10	92,6	84
SPS	198	91,8	1392
CC	100	91,8	555
PEFOCE	12	91,6	84
PMCE	11	91	186
SEPLAG	53	90,6	374
ARCE	8	90,6	87
METROFOR	10	90	100
SEINFRA	7	90	48
CIPP S/A	3	90	18
FUNTELC	1	90	4
CGE	17	89,4	108
SEDUC	105	88,2	779
SEFAZ	56	88,2	662
PGE	8	88,2	92
SSPDS	24	88	309
PC	22	87,6	145
COGERH	24	87,2	60
CAGECE	43	87	247
ISSEC	9	85,6	72
SESA	75	85,2	732

Órgãos	Quantidade de Pesquisas Respondidas em 2019	Índice de Satisfação (%)	Total de Solicitações Recebidas em 2019
DETRAN	156	84,6	1412
SOHIDRA	4	83,8	26
SEMA	5	83	49
SECULT	6	82,6	79
CGD	12	82,4	50
CEARAPREV	8	81,2	120
FUNCAP	4	78,8	28
SEAS	4	78,8	23
CM	2	77,6	7
SOP	11	76,8	97
IDACE	6	76,6	57
UECE	19	75,2	163
SETUR	2	72,6	28
SUPESP	5	72	54
EMATERCE	4	70	63
ETICE	2	67,6	14
SEJUV	6	65	40
EGP	1	45	8
URCA	1	40	21
ZPE	1	35	10

Fonte: Ceará Transparente

Ressalte-se que para a Adagri, Codece, CRDH, Nutec e 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 (§1º 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 nº5274, 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. 5º e o §2º do art.6º da Lei nº15.175/12. 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.5º) fica impedido de votar nos recursos advindos dele mesmo.

Ao longo do ano de 2020, foram interpostos 132 recursos ao CGAI, dos quais 81 obtiveram resposta. Dos 81 recursos analisados, 76 não preencheram os requisitos de admissibilidade e 05 foram apreciados pelo referido colegiado que deliberou pela procedência em 02 (duas) oportunidades e pela improcedência em outras 03 (três). O CGAI ainda deliberou mais 06 recursos referentes a anos anteriores. No Quadro a seguir são apresentados os recursos que foram deliberados pelo CGAI no ano de 2020.

Nº	Órgão Competente	Solicitação	Resultado da Deliberação do CGAI
27*	PMCE	Pedido de acesso a prova de seleção do Colégio da Polícia Militar	Deferido parcialmente
114*	SEPLAG	Solicitação de informação sobre o Plano Diretor de Tecnologia da Informação do Estado do Ceará.	Deferido
144*	URCA/SEPLAG	Solicitação de informação requerendo cópias de pareceres, decisões, processo viproc de nomeação.	Vistas
145*	CASA CIVIL	Requerente solicitou informações acerca da mensagem governamental sobre revisão dos valores dos salários dos cargos comissionados.	Deferido
246*	SOP	Pedido de informações sobre pavimentação asfáltica.	Deferido
250*	DETRAN/ARCE	Requerente solicitou valores de transporte coletivo para trajetos intermunicipais.	Deferido Parcialmente
271	SSPDS	Pedido de informação sobre a política de Reconhecimento Facial no Ceará.	Deferido Parcialmente

277	SEDUC	Solicitação da quantidade de carências de contratos temporários de carências efetivas que foram renovados no ano.	Deferido
291	SSPDS	Solicitação do registro de ocorrências de esbulho possessório ocorrido no Município de Fortaleza.	Indeferido
295	SSPDS	Solicitação sobre dados de armas de fogo apreendidas no Estado do Ceará	Indeferido
296	SAP	Requerente solicitou informação sobre número de vagas para cumprimento de pena do regime semiaberto .	Indeferido

*Recursos de exercícios anteriores.

Além dos recursos acima deliberados pelo colegiado do CGAI, outros 87 recursos referentes ao ano de 2019 foram despachados pelo próprio Coordenador do CGAI no exercício de 2020, tendo em vista o não preenchimento dos requisitos de admissibilidade.

Quando comparado o número de recursos interpostos em 2020 (132) com o número requerido em 2019 (149) demonstra-se uma situação de estabilidade. Entretanto pode denotar também uma maior satisfação com as respostas das setoriais, uma vez que há um pequeno declínio nos pedidos de recursos.

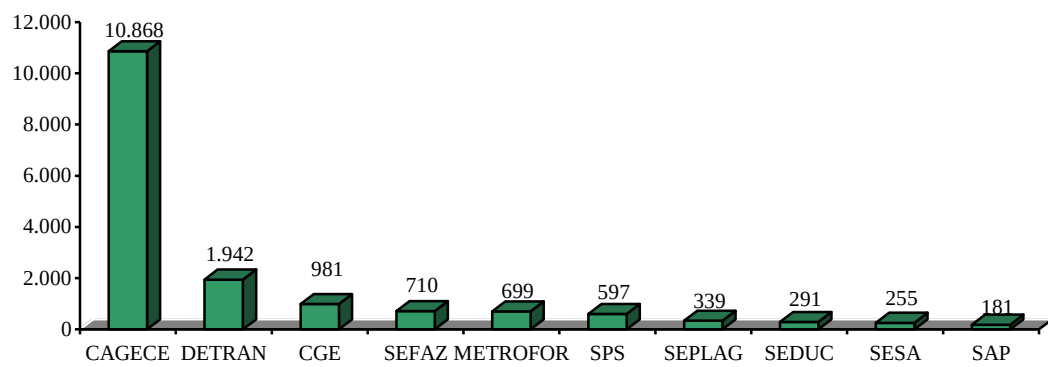
4.3 Solicitações Atendidas pela Central de Atendimento 155

Nesse tópico serão analisados apenas os dados das 18.564 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

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.

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. 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	32
Formulários que foram Classificados como Reservado	93
Formulários que foram Classificados como Secreto	51
Formulários que foram Classificados como Ultrassecreto	14
Formulários deliberados pelo CGAI pela não classificação	166
Informação Desclassificada	2
Pedido de desclassificação de informação	2
Formulários devolvidos para os respectivos CSAIs	80
Quantidade de Solicitações Recebidas até 2020	440

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

Desde a sanção da LAI até o final de 2020, o CGAI recebeu 440 solicitações de informação sigilosa. Sendo 37 em 2020, 11 da CIPP, 01 da CAGECE, 01 da SAP, 05 da SEFAZ, 01 da SSPDS, 18 da SUPESP de informação como sigilosa.

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 clareza em alguns assuntos demandados pelos cidadãos, dificultando uma resposta mais concisa e objetiva – CASA CIVIL;
- A necessidade de aprimorar a identificação e definição sobre quais informações da Companhia deveriam ser caracterizadas como sigilosas – CAGECE;
- Dificuldade no gerenciamento da informação a ser fornecida ao cidadão – SESA;
- Orçamento, Indisponibilidade de pessoal e estrutura física – UVA;
- Falta de uma estrutura física própria para o atendimento presencial do SIC – SEDET;
- Falta de integração entre Serviços de Informações dos diversos poderes e entes públicos – CGE;
- Pouca divulgação nas camadas mais carentes da sociedade e no interior do nosso Estado – SDA.
- A realização de trabalho remoto, diante do contexto pandêmico - SECULT

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 alguns benefícios citados nos relatórios enviados pelas Setoriais:

- Aproximar o cidadão das políticas públicas, exercendo seus direitos; e conhecimento ao público em geral o papel do Poder Executivo no desenvolvimento do Estado – CASA CIVIL;
- Fortalecimento da credibilidade junto ao setor de saneamento e contribuição para gestão pública efetiva – CAGECE;
- Tornar o cidadão cada vez mais próximo da gestão pública, criando uma cultura de acesso à informação – SAP;
- Conhecimento mais profundo, por parte dos cidadãos, das atividades realizadas – SOHIDRA;
- Conscientização ao público interno do órgão ao atendimento ao cidadão, oferecendo resposta com o prazo devido – SEDET;
- O Cidadão está mais participativo e querendo conhecer mais sobre os produtos e serviços da Instituição – FUNCEME;
- Maior conhecimento por parte do cidadão de seu direito de obter informações – CGE;
- Consideramos os encontros, as capacitações e as reuniões da rede de controle social de grande importância para o aprimoramento dos serviços disponibilizados pelas setoriais – SPS.

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 devem sempre nortear a melhoria constante da gestão pública, foram listadas abaixo algumas ações adotadas, no ano de 2019, 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:

- passou por uma completa reformulação de seu site institucional, tendo sido revistas as informações disponibilizadas por meio do link “Acesso à Informação” – CAGECE;
- foram inseridas informações no site institucional para que a qualquer tempo o cidadão tivesse a sua disposição dados atualizados desta pasta governamental. – SPS;
- definiu-se um fluxo detalhado para atendimento das demandas de informação dirigidas à Secretaria, de forma que toda a área responsável esteja apta a responder questionamentos encaminhados pelo cidadão – SSPDS;
- reuniões periodicamente realizadas, deliberando as demandas surgidas – UVA;
- Foi elaborado um Plano de Publicidade/Publicações para o Complexo do Pecém, acrescentando diversas informações de interesse público para disponibilização no site institucional – CIPP;
- Curso de capacitação em maio de 2019 sobre a Lei de Acesso à Informação para os servidores da CGD – CGD;
- Participou ativamente das palestras, oficinas, cursos na busca por qualificar-se, para melhorar o nível do comitê – PGE;
- Nova repaginada no site, com informações mais detalhadas e simplificadas, já preparando para a introdução da carta de serviço – SDA;

- Possibilitou o acesso a informações públicas assegurando local com condições apropriadas para atender e orientar o público quanto ao acesso a informações – SEMA;
- Disponibilizar toda e qualquer informação a respeito das solicitações mais frequentes do cidadão no próprio site do órgão - EGP

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 2020, 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 87 alunos/professores de Escolas Públicas na cidade de Caucaia. Em virtude da pandemia o projeto foi suspenso.
- **Reuniões com Comitês Setoriais de Acesso à Informação:** Visando a orientação e os esclarecimentos no que se refere às diretrizes e cumprimentos da Lei nº 15.175/2012, a equipe da Célula de Gestão da Transparência Passiva da Coordenadoria da Transparência participou de eventos por meio de plataforma digital com a Rede Estadual de Acesso à Informação e com os seguintes comitês : SEPLAG; SEDUC, SPS, Casa Civil, Detran, Secretaria das Cidades, SESA, IPECE, EGP, ADECE ZPE, CEE, UECE CEARAPREV, SUPESP, PM, PC, SSPDS e Companhia de Água e Esgoto do Ceará – CAGECE.
- **Curso básico de acesso à Informação:** Foi realizado, em parceria com a Escola de Gestão Pública, o curso Básico de Acesso à Informação voltado a Sub-Rede SESA por meio de plataforma digital.

10 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir dos tópicos abordados neste Relatório, e considerando que algumas recomendações do Relatório de Gestão da Transparência 2019 foram atendidas somente parcialmente, considerando também a Portaria Nº. 69/2020 que dispõe sobre critérios para a emissão de orientações e de recomendações, seguem algumas recomendações e orientações 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:

Para CGE

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.

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

Para CASA CIVIL

Recomendação 3) Regulamentar, por intermédio da Casa Militar, o Núcleo de Segurança e Credenciamento, conforme previsto no art.10 da Lei n. 15.175/2012.

Para CGE, SEDET e SEFAZ

Orientação 1) 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.

Para ADECE, CEASA, CGD, COGERH, EMATERCE, FUNTELC, IDACE, ISSEC, JUCEC, NUTEC, SEJUV, SEDET, OEDH, URCA E VICEGOV

Orientação 2) Apresentar ao Comitê Gestor de Acesso à Informação (CGAI) o Relatório de Monitoramento e Implementação da Lei de Acesso à Informação, exercício 2020, em respeito ao que dispõe o inciso II do art. 2º do Decreto n.º31.199 de 30 de abril de 2013.

Para CAGECE, CEARAPREV, CGD, CM, COGERH, DETRAN, EGP, EMATERCE, ETICE, FUNCAP, IDACE, ISSEC, PC, PGE, SEAS, SECULT, SEDUC, SEFAZ, SEJUV, SEMA, SESA, SETUR, SOHIDRA, SOP, SSPDS, SUPESP, UECE, URCA e ZPE.

Orientação 3) Aprimorar as respostas das solicitações de informação, no intuito de aumentar a satisfação dos usuários, considerando que o resultado em 2020 ficou abaixo da média estadual.

Para ADAGRI, CBMCE, CEARAPREV, CEASA, CEGÁS, CGD, CIPP S/A, CODECE, CRDH, DETRAN, FUNTELC, JUCEC, PEFOCE, PMCE, SEAS, SECITECE, SECULT, SESA, SOP, SSPDS, SUPESP, URCA, UVA, VICEGOV, ZPE.

Orientação 4) 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;

Para ADAGRI, CAGECE, COGERH, CBMCE, SOP, EGP, GABVICE, ISSEC, NUTEC, PEFOCE, PMCE, SECITECE, SECULT, SEAS, SRH, URCA.

Orientação 5) Divulgar, em cumprimento ao Decreto Estadual 31.199/2013, à Lei 15.175/2012 e à Lei Federal 12.527/2011, no respectivo site institucional (incluindo os sites sob sua responsabilidade), **a possibilidade de registro de solicitações de informação por meio eletrônico” a partir do próprio sítio institucional do órgão ou entidade, na “página inicial” ou no “Banner de Acesso à Informação”, disponibilizando link para a plataforma Ceará Transparente.**

Para ADAGRI, ADECE, AESP/CE, ARCE, CAGECE, CBMCE, CC, CEARAPREV, CEASA, CEE, CEGÁS, CGD, CGE, CIPP S/A, CM, CODECE, COGERH, CRDH, DETRAN, EGP, EMATERCE, ESP, ETICE, FUNCAP, FUNCEME, FUNTELC, IDACE, IPECE, ISSEC, JUCEC, METROFOR, NUTEC, PC, PEFOCE, PGE, PMCE, SAP, SCIDADES, SDA, SEAS, SECITECE, SECULT, SEDET, SEDUC, SEFAZ, SEINFRA, SEJUV, SEMA, SEMACE, SEPLAG, SESA, SETUR, SOHIDRA, SOP, SPS, SRH, SSPDS, SUPESP, UECE, URCA, UVA, VICEGOV, ZPE

Orientação 6) 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.