



**Acesso
à informação**

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

Período 01/01/2022 a 31/12/2022

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

Sinara Costa Barbosa

Articuladora/Responsável pelo SIC

Coordenadora de Desenvolvimento Institucional e Planejamento – CODIP, respondendo

Maria Ivanilza Fernandes Castro

Ouvidora Setorial



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), análise qualitativa dos pedidos de informações sigilosas, abrangendo a natureza das informações solicitadas e sinais de evolução no exercício do controle social, dificuldades para implementação da referida Lei, assim como benefícios percebidos por sua implementação e 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 2022, 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 74 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 2021

A recomendação apontada no Relatório de Gestão da Transparência, exercício 2020, trata da solicitação de disponibilização das informações referentes aos colaboradores terceirizados na Plataforma Ceará Transparente, conforme previsto na Lei de Diretrizes Orçamentárias 2020 – Lei nº 16.944/2019.

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.

A orientação apontada, também no referido Relatório, trata da solicitação de disponibilização, na Plataforma Ceará Transparente e *sites* institucionais, das informações dos benefícios fiscais, concedidos pelo Estado, em caráter geral e não geral.

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.

Destacamos que o Comitê Setorial de Acesso à Informação da CGE não tem competência para tratar desses dois assuntos, ficando, portanto, a CGE enquanto Órgão Central, para tomar as providências, no sentido de atender a recomendação e a orientação citadas no relatório.

Nesse sentido sugerimos descrever a recomendação e orientação, destacando os itens de competência da CGE Órgão Central separadamente das de competência do Comitê Setorial de Acesso a Informação.

O Relatório de Gestão da Transparência de 2021 no item considerações finais, aponta a mesma recomendação e orientação de 2020, que trata da disponibilização de informações, na Plataforma Ceará transparente, dos colaboradores terceirizados e benefícios fiscais, como não atendidas.

Ressalta-se que as referidas recomendação e orientação, conforme já foi citado, não são de competência do Comitê Setorial de Acesso a Informação e sim a CGE como Órgão central. Nesse sentido, a recomendação e orientação já foram transferidas para a CGE e estão em processo de tratamento por meio de Plano de ação.

Ainda no Relatório de 2021, foi emitida a orientação 3, que trata do aprimoramento das respostas das solicitações de informação, no intuito de aumentar a satisfação dos usuários, considerando que o resultado em 2021 ficou abaixo da média estadual. O CSAI da CGE já vem utilizando a linguagem simples para o cidadão, com objetivo de melhorar a qualidade da resposta e aumentar o índice de satisfação do usuário do serviço.

Orientação 3) Aprimorar as respostas das solicitações de informação, no intuito de aumentar a satisfação dos usuários, considerando que o resultado em 2021 ficou abaixo da média estadual.

Em 2022 observou-se um aumento no índice de satisfação dos usuários, considerando que em 2021 a média de satisfação foi de 70,45% e em 2022 foi de 86%.

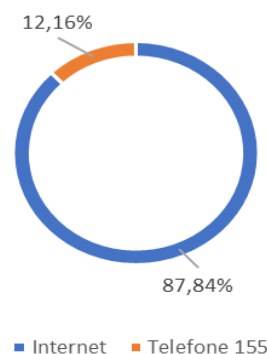
3) ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES DO PERÍODO

3.1 – Quantidade de Solicitações de Informações por Meio de Entrada

Das **74** solicitações de acesso à informação dirigidas a CGE no ano de 2022, a *internet* foi o meio de entrada mais utilizado pelos cidadãos, com **65** solicitações registradas na Plataforma Ceará Transparente.

A preferência pelo meio de entrada *internet* indica que **87,84%** dos requerentes veem esse mecanismo como acesso mais facilitado ou mais adequado para cadastro de solicitação de informação, trazendo maior confiabilidade nos registros de informações. Além disso, destaca-se que o cidadão continua interessado em realizar, de alguma forma, o Controle Social sob os atos realizados pelos gestores na administração pública.

Solicitação de Informação por Meio de Entrada - 2022



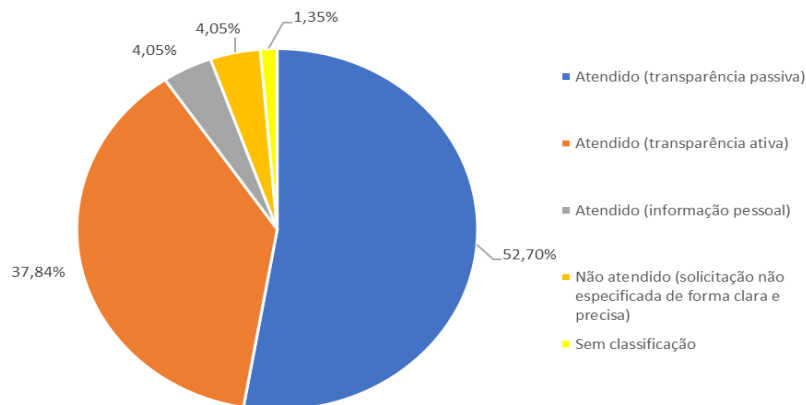
3.2 – Quantidades de Solicitações de Informação por Classificação

Conforme o relatório de Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), disponibilizado por meio da Plataforma Ceará Transparente, 95,94% dos pedidos de informações foram atendidos, e 4,05% não foram 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) | 39 |
| Atendido (transparência ativa) | 28 |
| Atendido (informação pessoal) | 03 |
| Não atendido (solicitação não especificada de forma clara e precisa) | 03 |
| Sem Classificação | 01 |
| TOTAL | 74 |

Fonte: Elaborado pela ASCOU

Solicitações de Informações, em percentual, por classificação, em 2022



3.3 – Assuntos mais demandados

As 74 solicitações de informações, registradas na Plataforma Ceará Transparente, estão distribuídas em 17 tipos de assuntos. Na tabela a seguir são destacados os 06 assuntos mais demandados:

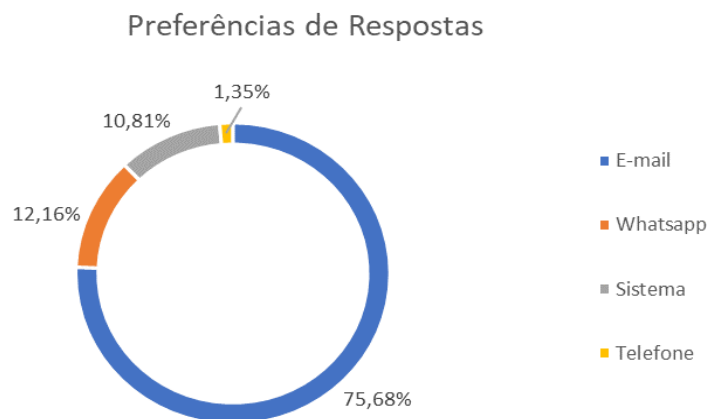
| Assuntos | Quantidade | Em % |
|--|------------|---------------|
| Informação sobre legislações estaduais (Lei, Decreto, Portaria, etc) | 19 | 25,68% |
| Estrutura e funcionamento de Sistemas Corporativos | 17 | 22,97% |
| Concurso Público/Seleção | 8 | 10,81% |
| Publicação de trabalhos científicos/acadêmicos | 5 | 6,76% |
| Transparência de informações públicas | 4 | 5,41% |
| Convênios e Instrumentos Congêneres | 4 | 5,41% |
| Total dos assuntos mais demandados | 57 | 77,05% |
| Demais assuntos | 17 | 22,95% |
| Total Geral | 74 | 100% |

Fonte: Elaborado pela ASCOU

Os assuntos mais demandados foram os relacionados a “Informação sobre legislações estaduais (Lei, Decreto, Portaria, etc)” com 25,68%, seguido da “Estrutura e funcionamento de Sistemas Corporativos” com 22,97% e o terceiro sobre “Concurso Público/Seleção” que foi realizado pela CGE com 10,81%.

3.4 – Preferências de resposta

Em 2022, tivemos 75,68% dos cidadãos que registraram pedidos de informações indicando o *e-mail* como a melhor forma de receber as respostas. Em seguida, 12,16% dos cidadãos utilizaram o *whatsapp* como meio de resposta, 10,81% preferiram receber suas respostas através da Plataforma Ceará Transparente e 1,35% optaram por receber suas respostas por telefone.



3.5 – Situações das Solicitações de Informação

Todas as 74 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 2022

| | 1º Trim | 2º Trim | 3º Trim | 4º Trim | Total |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Solicitações de Informações Respondidas no prazo | 30 | 15 | 20 | 09 | 74 |
| Total de Solicitações de Informações | 30 | 15 | 20 | 09 | 74 |
| · Resolubilidade | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

Fonte: Elaborado pela ASCOU

A análise foi realizada de forma trimestral durante o período de 2022. Percebe-se que o índice de resolubilidade do total de solicitações de informações do ano de 2022 atingiu um percentual de 100%.

Tempo médio de resposta por Trimestre do SIC da CGE, em 2022

| | 1º Trim | 2º Trim | 3º Trim | 4º Trim | Total |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Total do tempo de resposta das Solicitações de Informações | 254 | 116 | 145 | 88 | 603 |
| Total de respostas das Solicitações de Informações | 30 | 15 | 20 | 09 | 74 |
| Tempo médio de resposta | 8,47 | 7,73 | 7,25 | 9,77 | 8,34 |

Fonte: Elaborado pela ASCOU

Destacamos que o Comitê Setorial de Acesso à Informação da CGE realizou ao longo do exercício um monitoramento do tempo médio de resposta, junto às áreas internas envolvidas, gerando uma melhoria na qualidade das respostas, e uma redução no tempo das respostas enviadas para o cidadão no ano de 2022, que foi de 8,34 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)? | 4,86 |
| b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta? | 4,55 |
| 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). | 4,82 |
| 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). | 4,59 |
| Média das Notas | 4,71 |
| Índice de satisfação dos usuários | 86% |

Fonte: Elaborado pela ASCOU

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 86%, no exercício de 2022, um acréscimo quando comparado com o exercício de 2021, que foi de 70,45%.

3.9 – Quantidade de recursos interpostos

Em 2022, no âmbito do Comitê Setorial de Acesso à Informação (CSAI) da CGE, não houve registro de recurso a ser deliberado pelo Comitê Gestor de Acesso à Informação – CGAI.

4) DIFICULDADES PARA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº. 15.175 DE 2012

A principal dificuldade percebida, foi a ausência de integração do Sistema do Poder Executivo do Estado com os sistemas dos demais poderes, resultando muitas vezes em respostas ao cidadão com orientação de que o mesmo deveria abrir novo chamado em outra Plataforma, considerando que não era possível a transferência direta entre sistemas de serviço de informação ao cidadão.

Essa informação fornecida ao cidadão, inclusive, é objeto de dispendioso tempo de pesquisa, pelo CSAI da CGE, com o objetivo de informar e direcionar o cidadão para o órgão responsável por

aquela informação, contribuindo para o atendimento da sua necessidade e resolução do seu problema.

A integração entre os sistemas de Serviços de Informações ao Cidadão favoreceria essa comunicação, facilitando a transferência do pedido de informação para o Órgão competente. Apesar de permanecer essa dificuldade, o CSAI da CGE sempre orienta o cidadão a procurar e registrar sua solicitação nos canais de atendimento (SOU/SIC) dos órgãos e entidades competentes para analisar e responder a sua solicitação.

5) BENEFÍCIOS PERCEBIDOS PELA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº. 15.175 DE 2012

Destacam-se alguns benefícios percebidos no âmbito da gestão institucional com o advento e aplicação de Lei de Acesso a Informação:

- Melhor controle dos atos administrativos executados, pois estão sendo mais acompanhados pelos cidadãos;
- Maior participação do cidadão na Gestão Pública por meio do Controle Social, criando uma cultura de transparência e acesso à informação;

6) AÇÕES EMPREENDIDAS PELA CGE COM VISTAS A MELHORAR O PERFIL OU NÍVEL DA TRANSPARÊNCIA ATIVA

O Comitê Setorial de Acesso à Informação vem implementando melhorias contínuas junto às áreas internas da CGE, com objetivo de melhorar o perfil da transparência ativa. Realiza semanalmente o monitoramento do prazo de resposta das solicitações de informações, registradas pelos Cidadãos por meio da Plataforma Ceará Transparente, visando cumprir o prazo interno de resposta que atualmente é de **7 (sete) dias**.

Em 2022, a CGE analisou a qualidade das respostas recebidas pelas áreas, de forma a verificar a utilização adequada da linguagem simples, com objetivo de promover a maior satisfação dos usuários, melhorar a transparência e facilitar o uso e o acesso das informações pela sociedade.

Em relação à divulgação dos dados referentes aos pedidos de informações registrados na CGE, trimestralmente são divulgados os boletins informativos no sítio institucional, 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.

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/20/2020/09/Informa%C3%A7%C3%B5es-Classificadas-e-Desclassificadas-dos-%C3%93rg%C3%A3os-e-Entidades-do-P.-Executivo-Estadual.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); Tomadas 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 das instituições ou de autoridades estaduais e seus

familiares e de reduzir o risco de comprometer atividades de inteligência, bem como de investigação ou fiscalização em andamento, relacionadas com a prevenção ou repressão de infrações.

A Portaria CGAI nº 01/2016 dispõe sobre a classificação dos documentos e as informações como sigilosas, independente do órgão ou entidade do Poder Executivo Estadual que produza ou possua a sua guarda, de acordo com o respectivo grau de classificação, prazo de sigilo e fundamentação legal. 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 acesso à informação é um importante direito do cidadão e o Estado tem o dever de fornecer as informações solicitadas de forma objetiva, clara e tempestiva.

O presente relatório foi elaborado com a análise quantitativa e qualitativa dos pedidos de informações sigilosas, levando em conta a natureza das informações solicitadas e os sinais de evolução no exercício do controle social; bem como os benefícios e dificuldades na implementação da Lei Estadual n.º 15.175/2012.

O Comitê Setorial de Acesso à Informação da CGE tem envidado esforços com o intuito de melhorar o perfil ou nível de transparência ativa e facilitar o exercício do direito do cidadão de acesso as informações públicas. Com relação a Transparência passiva buscamos melhorar, cada vez mais, o atendimento ao cidadão, fornecendo respostas adequadas e satisfatórias, aos pedidos de informação, com foco principal na satisfação do usuário do serviço público.

Fortaleza, 10 de março de 2023.

Comitê Setorial de Acesso à Informação da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CSAI-CGE)

Paulo Roberto de Carvalho Nunes
Auditor de Controle Interno, coordenador do CSAI-CGE no exercício de 2022

Maria Ivanilza Fernandes Castro
Ouvidora Setorial, respondendo e membro do CSAI-CGE no exercício de 2022