



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

Período 01/01/2023 a 31/12/2023



## **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

Marcelo de Sousa Monteiro  
Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna

### **Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI**

Marcelo de Sousa Monteiro  
Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna

José Otacílio de Assis Júnior  
Coordenadoria de Desenvolvimento Institucional e Planejamento

Élida dos Anjos Silva  
Articuladora/Responsável pelo SIC

Maria Ivanilza Fernandes Castro  
Ouvidora Setorial



## 1. INTRODUÇÃO

A Lei Nacional 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. 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 nacional, 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 – CSAI de cada Órgão ou Entidade do Poder Executivo.

Contudo o art. 8º, §1º, inciso II da Lei Estadual N.º 15.175/2012, estabelece como atribuição do Comitê Setorial de Acesso à 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 informação, 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 são pertinentes à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), abrangem o período de janeiro a dezembro de 2023 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 89 solicitações de informação 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 2022.

Informamos que no Relatório de Gestão da Transparência relativo ao exercício de 2022 não houve orientações e recomendações emitidas para o Comitê Setorial de Acesso à Informação da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado.

## 3. ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO DO PERÍODO

### 3.1 – Quantidade de Solicitações de Informação por Meio de Entrada

Das **89** solicitações de acesso à informação dirigida à CGE no ano de 2023, a *internet* foi o meio de entrada mais utilizado pelos cidadãos, com **70** solicitações registradas na Plataforma Ceará Transparente.

A preferência pelo meio de entrada *internet* indica que **78,65%** como mecanismo de acesso mais facilitado ou mais adequado para cadastro de solicitação de informação, trazendo maior confiabilidade nos registros de informações conforme gráfico 01.

Solicitação de Informação por Meio de Entrada

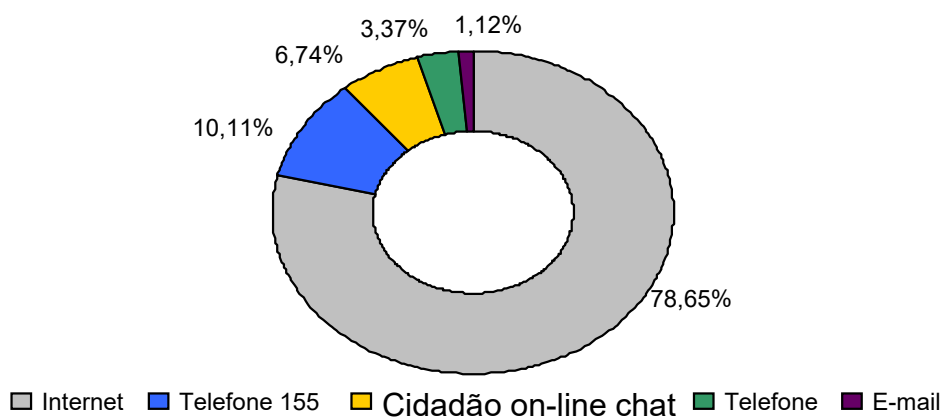


Gráfico 01.

### 3.2 – Quantidades de Solicitações de Informação por Classificação

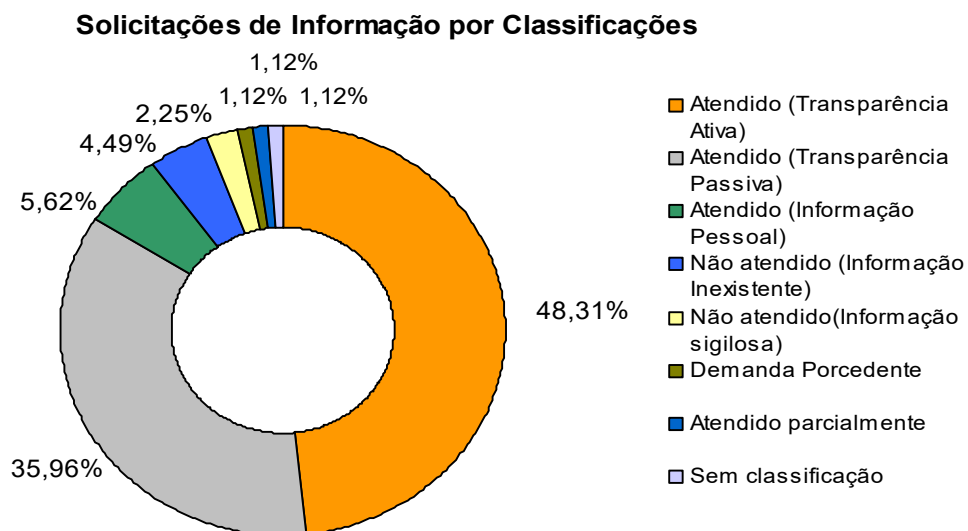
Conforme o relatório de Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), disponibilizado por meio da Plataforma Ceará Transparente 92,13% dos pedidos de informação foram atendidos e 7,87% não foram atendidos, pois se referia as informações não existentes, informações sigilosas e sem classificação conforme tabela 01 a seguir:

**Tabela: 01**

Classificação	Qtd
Atendido (transparência ativa)	43
Atendido (transparência passiva)	32
Atendido (informação pessoal)	05
Não atendido (informação inexistente)	04
Não atendido (informação sigilosa)	02
Demanda Procedente	01
Atendido parcialmente	01
Sem classificação	01
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>

Fonte: Elaborado pelo CSAI.

**Solicitações de Informação, em percentual, por classificação, em 2023.**



**Gráfico 02.**

### 3.3 – Assuntos mais demandados

As 89 solicitações de informação, registradas na Plataforma Ceará Transparente, estão distribuídas em 26 tipos de assuntos. Na tabela 02 a seguir são destacados os 09 assuntos mais demandados:

Tabela: 02

Assuntos	Quantidade	Em %
Convênios e Instrumentos Congêneres	12	13,48%
Informação Sobre Legislações Estaduais (Lei, Decreto, Portaria, Etc)	11	12,36%
Estrutura e Funcionamento de Sistemas Corporativos	10	11,24%
Publicação de Trabalhos Científicos/Acadêmicos	09	10,11%
Estrutura E Funcionamento do Comitê Setorial de Acesso À Informação (CSAI)	05	5,62%
Apuração/Acompanhamento de Manifestações Pela CGE	05	5,62%
Efetivo de Pessoal dos Órgãos e Entidades	04	4,49%
Orientações Técnicas e Normativas	04	4,49%
Estrutura e Funcionamento Cooperativo	04	4,49%
<b>Total dos assuntos mais demandados</b>	<b>64</b>	<b>72%</b>
Demais assuntos	25	28%
<b>Total Geral</b>	<b>89</b>	<b>100%</b>

Fonte: Elaborado pelo CSAI.

Os assuntos mais demandados foram os relacionados à “Convênios e Instrumentos Congêneres” com 13,48%, seguido da “Informação Sobre Legislações Estaduais (Lei, Decreto, Portaria, etc)” com 12,36% e o terceiro sobre “Estrutura e Funcionamento de Sistemas Corporativos” que foi realizado pela CGE com 11,24%.

### 3.4 – Preferências de resposta

Em 2023, tivemos 71,91% dos cidadãos que registraram pedidos de informações indicando o *e-mail* como a melhor forma de receber as respostas. Em seguida, 13,48% dos cidadãos preferiram receber suas respostas através da Plataforma Ceará Transparente, 12,36% utilizaram o *whatsapp* como meio de resposta e 2,25% optaram por receber suas respostas por telefone, conforme gráfico 03.

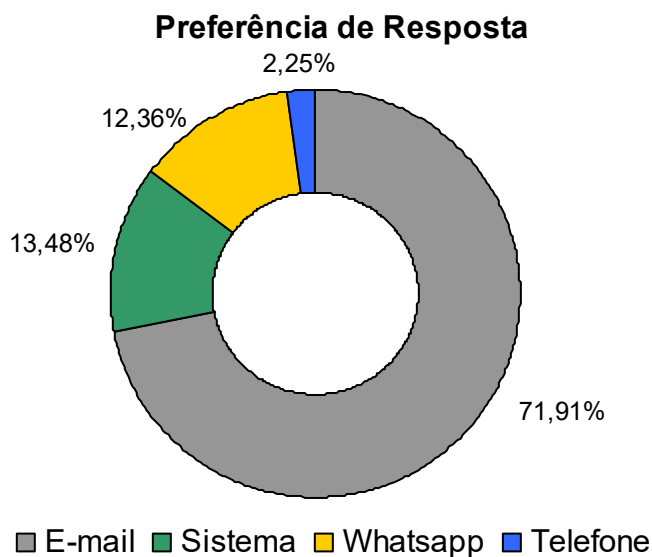


Gráfico 03

### 3.5 – Situação das Solicitações de Informação

Todas as 89 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 2023.

Tabela: 03.

	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim	Total
Solicitações de Informação Respondidas no prazo	26	21	16	26	89
Total de Solicitações de Informação	26	21	16	26	89
<b>Resolubilidade</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Fonte: Elaborado pelo CSAI.

A análise foi realizada de forma trimestral durante o período de 2023. Consta-se que o índice de resolubilidade do total de solicitações de informação do ano de 2023 atingiu um percentual de 100%.

#### Tempo médio de resposta por Trimestre do SIC da CGE, em 2023.

Tabela: 04.

	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim	Total
Total do tempo de resposta das Solicitações de Informação	254	185	132	175	746
Total de respostas das Solicitações de Informação	26	21	16	26	89
<b>Tempo médio de resposta</b>	<b>9,77</b>	<b>8,81</b>	<b>8,25</b>	<b>6,73</b>	<b>8,38</b>

Fonte: Elaborado pelo CSAI.

### 3.8 - Pesquisa de satisfação:

Tabela: 05.

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)?	4,05
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	4,05
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).	4,23
d. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada? (considere se a resposta atende aos	4,05

questionamentos apresentados e se a ouvidoria justifica uma eventual impossibilidade de atendimento).	
<b>Média das Notas</b>	<b>4,1</b>
<b>Índice de satisfação dos usuários</b>	<b>77%</b>

Fonte: Elaborado pelo CSAI.

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 77%, no exercício de 2023. A pesquisa foi respondida por 22 pessoas dentre o total de 89 que registraram pedidos de informação.

### 3.9 – Quantidade de recursos interpostos

No ano de 2023, no âmbito do Comitê Setorial de Acesso à Informação (CSAI) da CGE, houve 01 (um) 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 e que ainda permaneceu em 2023 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 objeto de sua solicitação é de responsabilidade de outro ente público e que o mesmo deveria abrir novo chamado no órgão ou entidade competente 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 à Informação:

- Maior conhecimento e participação por parte do cidadão na Gestão Pública por meio do Controle Social ficando ciente de seu direito de obter informações;
- Melhor controle dos atos administrativos executados, pois estão sendo mais acompanhados pelos cidadãos;

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

Destacamos que o Comitê Setorial de Acesso à Informação da CGE - CSAI de acordo com Art. 7º do Decreto Nº. 31.199 de 30 de abril de 2013, reúne-se, ordinariamente, mensalmente implementando ações contínuas junto às áreas internas, com objetivo de melhorar o perfil da transparência ativa.

Ressalta que o que o CSAI realizou reuniões e deliberou atividades ao longo do exercício de 2023 na busca da melhoria do serviço prestado ao cidadão. Além de semanalmente realizar o monitoramento do prazo das solicitações de informação, registradas pelos cidadãos por meio da Plataforma Ceará Transparente, visando cumprir o prazo interno que atualmente é de **7 (sete) dias** gerando uma melhoria na qualidade das respostas, e uma redução no tempo das respostas enviadas para o cidadão.

Além disso, 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

Em 2023, os membros do Comitê Setorial de Acesso à Informação deliberaram 02 (dois) pedidos de solicitações de informação referente aos dados de execução do Programa de Integridade do Poder Executivo Estadual. Foi verificado que parte das informações solicitadas pelo cidadão demandante são referentes a informações sigilosas da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado e nesse contexto por estarem resguardadas juridicamente pelo Inciso VIII do Art. 22 da Lei Estadual de Acesso à Informação, nº 15.175, publicada no dia 28 de junho de 2012, as solicitações em questão foram atendidas de forma parcial, sendo encaminhada junto à resposta a Certidão Negativa Parcial de Acesso à Informação.

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 a 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 às informações públicas. Com relação à 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.

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

---

Marcelo de Sousa Monteiro

Auditor de Controle Interno, coordenador do CSAI-CGE no exercício de 2023.

---

José Otacílio de Assis Júnior

Coordenador de Desenvolvimento Institucional e membro do CSAI-CGE no exercício de 2023.

---

Maria Ivanilza Fernandes de Castro

Ouvidora Setorial e membro do CSAI-CGE no exercício de 2023.

---

Élida dos Anjos Silva

Articuladora/Responsável pelo SIC e membro do CSAI-CGE no exercício de 2023.

Fortaleza, 08 de março de 2024.



**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO

CONTROLADORIA E OUVIDORIA  
GERAL DO ESTADO

**Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado**

Av. Gal. Afonso Albuquerque Lima – Ed. Seplag - 2ºandar - Cambéba • CEP: 60.822-325

Fortaleza / CE • Fone: (85) 3101 3471