

2024

RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA



Período de 1º de Janeiro a 31 de dezembro de 2024

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

Ouvidora Setorial
Élida dos Anjos Silva
(Substituta)

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 2024 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 76 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 2023.

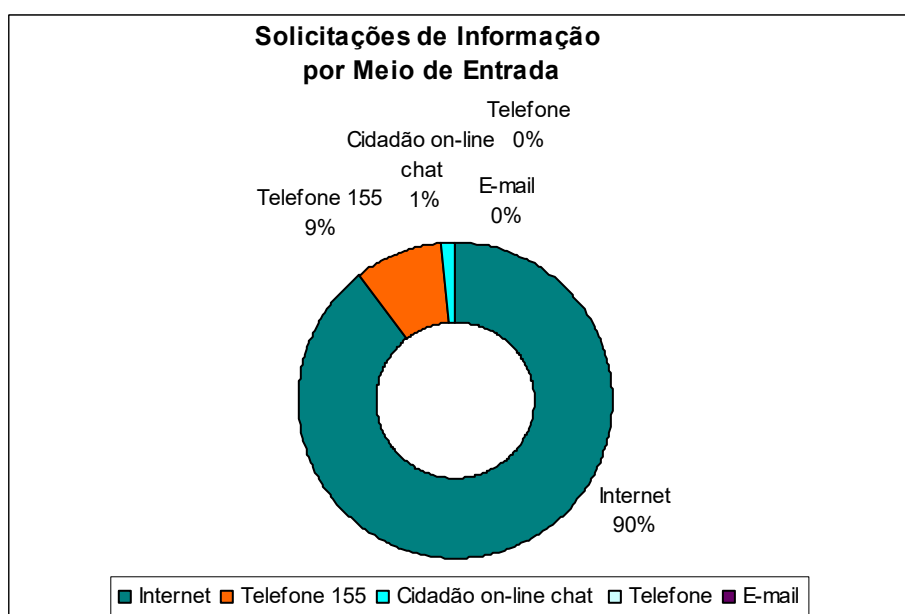
Informamos que no Relatório de Gestão da Transparência relativo ao exercício de 2023 não houve orientações e recomendações emitidas para o Comitê Setorial de Acesso à Informação da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado.

3. ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO DO PERÍODO

3.1 – Quantidade de Solicitações de Informação por Meio de Entrada

Das **76** solicitações de acesso à informação dirigida à CGE no ano de 2024, a *internet* foi o meio de entrada mais utilizado pelos cidadãos, com **68** solicitações registradas na Plataforma Ceará Transparente.

A preferência pelo meio de entrada é a *internet* no qual indica que **90%** como mecanismo de acesso mais facilitado ou mais adequado para cadastro de solicitações de informação, trazendo maior confiabilidade nos registros de informações.



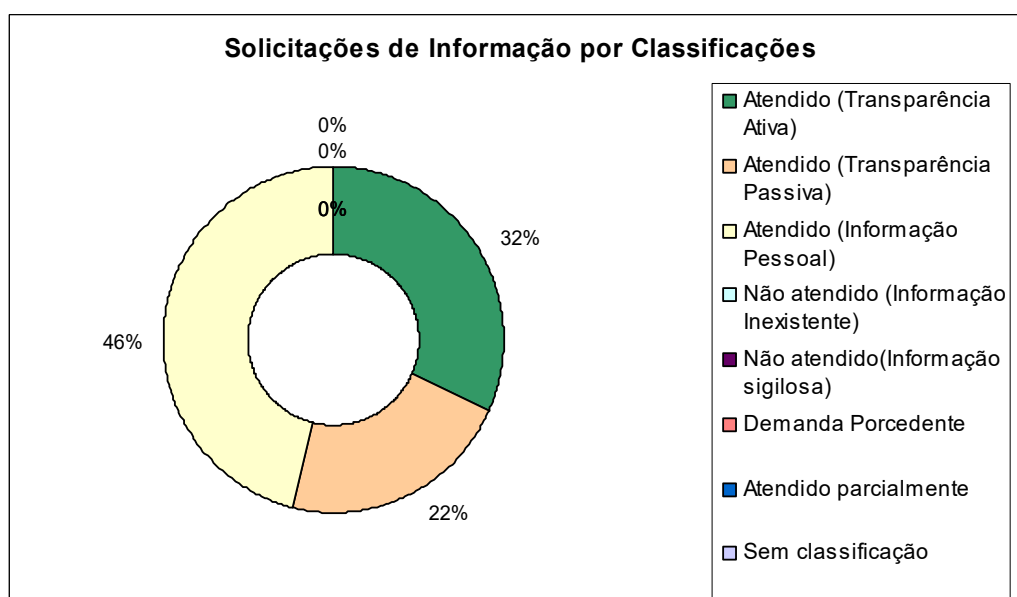
3.2 – Quantidades de Solicitações de Informação por Classificação

Conforme o relatório de Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), disponibilizado por meio da Plataforma Ceará Transparente 100% dos pedidos de informação foram atendidos.

Classificação	Qtd
Atendido (transparência ativa)	24
Atendido (transparência passiva)	17
Atendido (informação pessoal)	35
Não atendido (informação inexistente)	00
Não atendido (informação sigilosa)	00
Demanda Procedente	00
Atendido parcialmente	00
Sem classificação	00
TOTAL	76

Fonte: Elaborado pela ASCOU

Solicitações de Informação, em percentual, por classificação, em 2024.



3.3 – Assuntos mais demandados

As 76 solicitações de informação, registradas na Plataforma Ceará Transparente, estão distribuídas em 19 tipos de assuntos. Na tabela a seguir são destacados os 05 assuntos mais demandados:

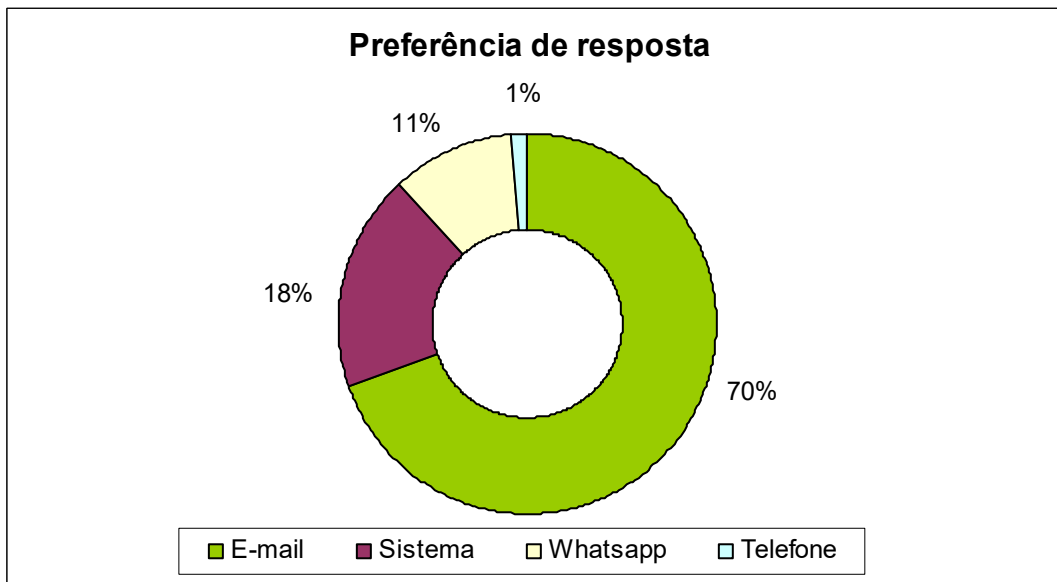
Assuntos	Quantidade	Em %
Procedimentos e Orientações para Solicitação de Informação (SIC)	29	38%
Apuração/Acompanhamento de Manifestações pela CGE	10	13%
Informação sobre Legislação Estaduais (Lei, Decreto, Portaria, etc.)	07	9%
Contrato de Locação De Mão de Obra Terceirizada	04	05%
Interposição de Recurso Contra Negativa De Acesso À Informação	03	04%
Total dos assuntos mais demandados	53	
Demais assuntos	23	
Total Geral	76	

Fonte: Elaborado pela ASCOU

Os assuntos mais demandados foram os relacionados à “Procedimentos e Orientações para Solicitação de Informação (SIC)” com 38%, seguido da “Apuração/Acompanhamento de Manifestações pela CGE” com 13% e o terceiro sobre “Informação sobre Legislação Estaduais (Lei, Decreto, Portaria, etc.)” com 9%.

3.4 – Preferências de resposta

Em 2024 tivemos 70% dos cidadãos que registraram pedidos de informações indicando o *e-mail* como a melhor forma de receber as respostas. Em seguida, 18% dos cidadãos preferiram receber suas respostas através da Plataforma Ceará Transparente, 11% utilizaram o *whatsapp* como meio de resposta e 1% optaram por receber suas respostas por telefone.



3.5 – Situação das Solicitações de Informação

Todas as 76 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 2024.

	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim	Total
Solicitações de Informação Respondidas no prazo	16	13	24	23	76
Total de Solicitações de Informação	16	13	24	23	76
Resolubilidade	100%	100%	100%	100%	100%

Fonte: Elaborado pela ASCOU

A análise foi realizada de forma trimestral durante o período de 2024. Consta-se que o índice de resolubilidade do total de solicitações de informação do ano de 2024 atingiu um percentual de 100%.

Tempo médio de resposta por Trimestre do SIC da CGE, em 2024

	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim	Total
Total do tempo de resposta das Solicitações de Informação	118	83	84	116	401
Total de respostas das Solicitações de Informação	16	13	24	23	76
Tempo médio de resposta	3,37	6,38	3,50	5,04	5,28

Fonte: Elaborado pela ASCOU

3.8 - Pesquisa de satisfação:

Relatório de média por questão	%
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Informação neste atendimento (considere a atenção, compromisso e respeito do ouvidor e sua equipe)?	3,5
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	4,1
c. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação? (considere a comunicação, facilidade de uso, celeridade e funcionalidade).	3,9
d. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada? (considere se a resposta atende aos questionamentos apresentados e se a ouvidoria justifica uma eventual impossibilidade de atendimento).	3,4
Média das Notas	3,72
Índice de satisfação dos usuários	60%

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 60%, no exercício de 2024. A pesquisa foi respondida por 10 pessoas dentre o total de 76 que registraram pedidos de informação.

3.9 – Quantidade de recursos interpostos

No ano de 2024, no âmbito do Comitê Setorial de Acesso à Informação (CSAI) não houve nenhum recurso a ser deliberado pelo Comitê Gestor de Acesso à Informação – CGAI.

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

Não houve dificuldades na implementação da Lei Estadual Nº. 15.175 de 2012.

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 2024 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

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 n° 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

Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna, coordenador do CSAI-CGE no exercício de 2024.

José Otacílio de Assis Júnior

Coordenador de Desenvolvimento Institucional e membro do CSAI-CGE no exercício de 2024.

Élida dos Anjos Silva

Articuladora/Responsável pelo SIC e membro do CSAI-CGE no exercício de 2024.

Élida dos Anjos Silva

Ouvidora Setorial (substituta) e membro do CSAI-CGE no exercício de 2024.

Fortaleza, 18 de março de 2024.

