



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

A large magnifying glass with a silver frame and a wooden handle, positioned over the title text. The lens is centered on the text, making it appear larger and more prominent.

Relatório  
de Gestão da  
**Transparência**  
2017

GOVERNADOR  
**Camilo Sobreira de Santana**

SECRETÁRIO DE ESTADO CHEFE DA CONTROLADORIA E OUVIDORA GERAL  
**José Flávio Barbosa Jucá de Araújo**

SECRETÁRIO ADJUNTO DA CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL  
**Antônio Marconi Lemos da Silva**

SECRETÁRIO EXECUTIVO  
**Paulo Roberto de Carvalho Nunes**

COORDENADORA DA ASSESSORIA DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL  
**Denise Andrade Araújo**

COORDENADOR DA ASSESSORIA JURÍDICA  
**Lara de Oliveira Osório**

COORDENADORA DA ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO  
**Flávia Salcedo Coutinho**

COORDENADOR DE AÇÕES ESTRATÉGICAS  
**Marcelo de Sousa Monteiro**

COORDENADORA DE CONTROLE INTERNO PREVENTIVO  
**Kelly Cristina de Oliveira Barbosa**

COORDENADOR DE AUDITORIA INTERNA  
**George Dantas Nunes**

COORDENADOR DE FOMENTO AO CONTROLE SOCIAL  
**Ítalo José Brígido Coelho**

COORDENADOR ADMINISTRATIVO-FINANCEIRO  
**Virgílio Crescêncio Granjeiro**

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

### **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**

**ÍTALO JOSÉ BRÍGIDO COELHO**

Coordenador de Fomento ao Controle Social – Cfocs

**LARISSA MARIA FERREIRA MOREIRA**

Articuladora da Cfocs

**ANTONIO PAULO DA SILVA**

Orientador da Célula de Acesso à Informação – Celai/Cfocs

**JONATHAN DUARTE LOPES**

Assessor Técnico da Celai/Cfocs

**MICHELLI GASPAR HITZSCHKY FERNANDES**

**NELSO JOSÉ FIGUEIREDO DA COSTA**

Colaboradores da Celai/Cfocs

**JOSÉ BENEVIDES LÔBO NETO**

Orientador da Célula de Transparência e Ética – Celte/Cfocs

**ANTONIO ÍTALO MENDONÇA BEZERRA**

Assessor Técnico da Celte/Cfocs

**JOSÉ AUGUSTO DE LIMA**

Colaborador da Celte/Cfocs

**ANTÔNIA ZENEIDE NASCIMENTO ARAÚJO**

Articuladora da Central de Atendimento 155/Cfocs

**LÍVIA CRISÓSTOMO TOBIAS DE SOUSA**

**VALDÉZIA MARIA LEAL COSTA**

Supervisoras de Telemarketing e Atendimento – Central 155/Cfocs

**FRANCISCA JÉSSICA MOURA**

**FRANCISCA SOARES DA SILVA**

**FRANCISCO CLEBER FERNANDES SILVA**

**JUCELINO ALVES DA SILVA**

**LUIZ EDEVALDO FERREIRA OLIVEIRA**

**LUIZA LORENA AGOSTINHO BASTOS**

**MAERVI SINY CORDEIRO KARAN AGUIAR**

**MARIA ALVERLÂNIA VIEIRA CHAVES**

**MARIA DAYANE ALMEIDA ALVES**

**MARIA LUCILENE FREITAS BRASIL**

**MARIA VANDERLINE FREITAS ALMEIDA**

**MICHELLE SILVA CARVALHO**

**MIDIAN LIMA DA SILVA**

**PAULO PEREIRA SOUZA JUNIOR**

**ROBERTA HONORATO DE ABREU ALMEIDA**

Teletendentes da Central 155/Cfocs

## **REDE DE ACESSO À INFORMAÇÃO**

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

Academia Estadual de Segurança Pública do Ceará - AESP  
**Francisca Adeirla Freitas da Silva**

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

Agência de Desenvolvimento do Estado do Ceará - ADECE  
**Pedro Henrique Arruda Barroso**

Agência Reguladora de Serviços Públicos e Delegados do Estado do Ceará - ARCE  
**Alexandre Jorge de Oliveira Triandópolis**

Casa Civil - CC  
**Sabrina Gondim Lima**

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

Centro de Educação à Distância - CED  
**João Paulo Almeida Mendes**

Companhia Administradora da Zona de Processamento e Exportação do Ceará S/A – ZPE  
**Ademar Eugênio Cerqueira Lopes Filho (ouvidor)**

Companhia Cearense transportes Metropolitanos - METROFOR  
**Raimundo Rodrigues de Oliveira Júnior**

Companhia de Água e Esgoto do Ceará - CAGECE  
**Jucilene Maria Paulo**

Companhia de Desenvolvimento do Ceará - CODECE  
**Maurício Aquino Duarte**

Companhia de Gás do Ceará - CEGÁS  
**Carlos Eugênio Rios Fernandes**

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  
**Larisse Maria Ferreira Moreira**

Controladoria Geral de Disciplina - CGD  
**Francisco Roberto Lima do Carmo**

Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará - CBMCE  
**Maj. Haroldo Jorge Aragão Gondim**

Departamento de Arquitetura e Engenharia - DAE  
**Felipe Silva Gonçalves**

Departamento Estadual de Rodovias - DER  
**Luciano Botelho Ponte**

Departamento Estadual de Trânsito - DETRAN  
**Liana Oliveira Mena Barreto**

Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural - EMATERCE  
**Marcos Antônio Paulino Dias**

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  
**Maria Lucélia de Andrade Pinheiro**

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 do Governador - GABGOV  
**Cristiane Figueiredo Almeida Castro de Goes**

Gabinete do Vice Governador - VICEGOV  
**Gabriela Paulino da Silva**

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

Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará - IPECE  
**Mário César Alves de Aragão**

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 Especial de Direitos Humanos - OEDH  
**Francisco Cláudio de Oliveira Silva Filho**

Perícia Forense do Estado do Ceará - PEFOCE  
**Danielli Rodrigues Bezerra**

Polícia Civil - PC  
**Geraldo Wilson Monteiro Nóbrega (Ouvidor)**

Polícia Militar do Ceará - PMCE  
**Ten – Cel PM Jesus Andrade Mendonça**

Procuradoria Geral do Estado - PGE  
**Maria Brás Paula (Ouvidora)**

Secretaria da Agricultura, Pesca e Aqüicultura - SEAPA  
**Beatrice Veras de Sousa Albuquerque**

Secretaria da Ciência, Tecnologia e Educação Superior do Estado do Ceará - SECITECE  
**José Flávio Guedes**

Secretaria da Cultura - SECULT  
**Fátima Eliacir Alves de Andrade**

Secretaria da Educação - SEDUC  
**Argentina Mororó Castro**

Secretaria da Fazenda - SEFAZ  
**Raimundo Glison Pinheiro de Oliveira**

Secretaria da Infraestrutura - SEINFRA  
**José Osmar Mourão Rocha**

Secretaria da Justiça e Cidadania - SEJUS  
**Lúcia Maria Bertini**

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 Antônio Siqueira Campos**

Secretaria do Desenvolvimento Econômico - SDE  
**Erlanda Maria Lopes da Silva**

Secretaria do Esporte - SESPORTE  
**Djania Maria Silva Mendes**

Secretaria Estadual do Meio Ambiente - SEMA  
**Elizabeth Rebouças de Albuquerque**

Secretaria do Planejamento e Gestão - SEPLAG  
**Notlin de Araújo Almeida**

Secretaria dos Recursos Hídricos - SRH  
**Henrique Sergio Cavalcante Rolim**

Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Social - STDS  
**Maria Edny Rodrigues da Silva**

Secretaria do Turismo - SETUR  
**Katerine Brito Jucá**

Secretaria Especial de Políticas sobre Drogas - SPD  
**Tâmara Paiva Lima**

Superintendência Estadual do Meio Ambiente - SEMACE  
**Paulo Roberto Queiroz Dantas**

Superintendência de Obras Hidráulicas - SOHIDRA  
**Maria Aurilene Rocha de Oliveira Chaves**

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

## SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	9
1.1	Sistema Estadual de Acesso à Informação.....	10
2	PROVIDÊNCIAS ADOTADAS EM RAZÃO DAS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE TRANSPARÊNCIA DO ANO ANTERIOR .....	13
3	TRANSPARÊNCIA ATIVA - 2017 .....	18
3.1	Portal da Transparência .....	18
3.1.1	Principais Conteúdos do Portal da Transparência.....	18
3.1.2	Números sobre os Acessos ao Portal da Transparência em 2017.....	19
3.1.3	Alterações no Portal.....	22
3.2	Sítios Institucionais.....	22
3.3	Plataforma Ceará Transparente.....	24
4	TRANSPARÊNCIA PASSIVA - 2017 .....	25
4.1	Solicitações Atendidas pelos Comitês Setoriais de Acesso à Informação - CSAIs... 30	
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 .....	31
4.1.3	Demanda CSAIs por Região de Planejamento .....	36
4.1.4	Resolubilidade por CSAIs .....	39
4.1.5	Satisfação dos Cidadãos quanto aos CSAIs .....	42
4.2	Solicitações de Informação que Ocasionaram Recursos .....	45
4.3	Solicitações Atendidas pela Central de Atendimento 155.....	47
4.3.1	Órgãos mais Demandados Atendidos pela Central 155 .....	47
4.3.2	Assuntos mais Demandados Atendidos pela Central 155 .....	48
5	INFORMAÇÕES CLASSIFICADAS COMO SIGILOSAS .....	49
6	DIFICULDADES PARA IMPLEMENTAÇÃO DA LAI .....	51
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. ....	55
9	EDUCAÇÃO PARA O CONTROLE SOCIAL.....	56
10	AVALIAÇÕES EXTERNAS DE TRANSPARÊNCIA .....	58
11	CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	59

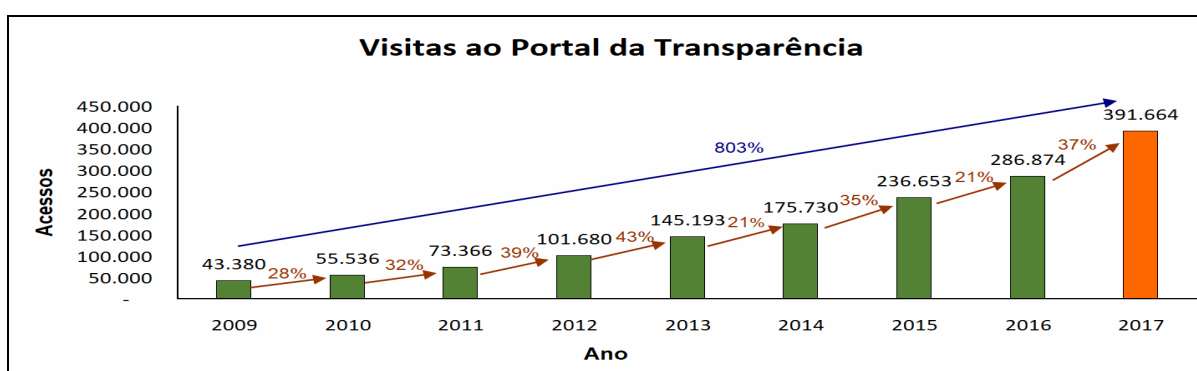


# 1 INTRODUÇÃO

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 de transparência ativa, incluindo o Portal da Transparência 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 de 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 consultas ao Portal da Transparência seja pela solicitação de informações registradas pela sociedade. Com relação 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.

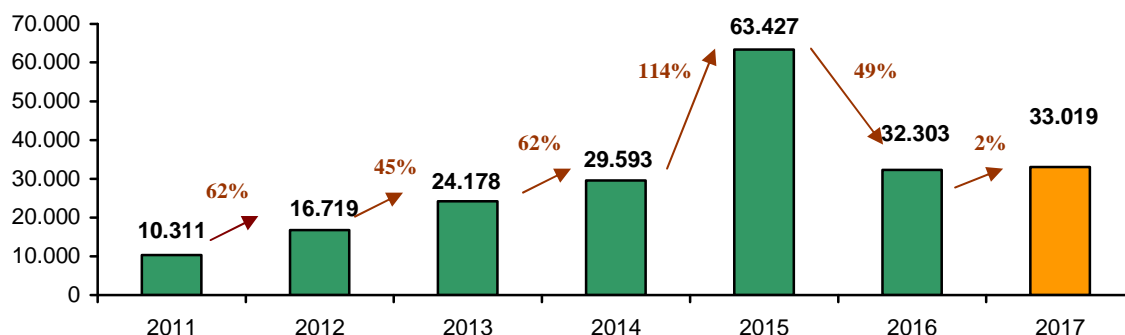
Gráfico 01



Fonte: Google Analytics

Em 2017, o Portal da Transparência, obteve 391.664 visitas, um acréscimo de 104.790 visitas, em relação ao ano de 2016, representando um crescimento anual de 37% no volume de acessos. De 2009 a 2017, o Portal da Transparência teve um crescimento acumulado de 803% no volume de acessos.

**Gráfico 02**  
**Quantidade de Solicitações de Informação**



Fonte: Sistema de Ouvidoria (SOU), Sistema de Ouvidoria da Arce (SOA) e Sistema Informatizado OuvidorSus (Sesa)

No ano de 2017, foram contabilizadas 33.019 solicitações de informação cadastradas por meio do Sistema de Ouvidoria (SOU), do Sistema de Ouvidoria da Arce (SOA) e do Sistema Informatizado OuvidorSus (Sesa), apresentando um aumento de 2,22% em comparação ao ano de 2016.

As informações ora analisadas foram consolidadas de forma a retroalimentar o processo de gestão de decisão governamental, bem como servirá para orientar o Sistema Estadual de Acesso à Informação no aperfeiçoamento da implantação da LAI, a partir das dificuldades apresentadas, benefícios gerados e sugestões de melhoria apresentadas ao final.

A propósito, no subitem a seguir, segue o detalhamento sobre o Sistema Estadual de Acesso à Informação, de forma que o leitor possa entender como funciona o recebimento, processamento e resposta à solicitação, bem como as instâncias recursais para os casos de negativa de informação e a classificação 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

Comitês Setoriais de Acesso à Informação - CSAIs para cada Órgão ou Entidade do Poder Executivo, num total de 64 CSAIs, formando a Rede de Acesso à Informação, a quem cabe atender às solicitações de informação apresentadas pela sociedade e solicitar ao CGAI a classificação de informações sigilosas, dentre outras atribuições.

O cidadão tem acesso às informações por meio de consultas ao Portal da Transparência e demais *sites* institucionais na *internet* e, caso não já estejam disponíveis, pode registrar sua solicitação de informação por meio da Central de Atendimento Telefônico 155 (ligação gratuita), canal de entrada mais utilizado pelo cidadão, diretamente no Sistema de Ouvidoria e de Acesso à Informação – SOU/SIC, disponível na *internet* ([www.ouvidoria.ce.gov.br](http://www.ouvidoria.ce.gov.br)), por meio das redes sociais Twitter (@OuvidoriaCeara) e Facebook (/OuvidoriaCeara), por e-mail ([ouvidoria@cge.ce.gov.br](mailto:ouvidoria@cge.ce.gov.br)), por carta ou presencialmente nos Serviços de Informação ao Cidadão (SICs), nas sedes dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo.

Ao CGAI, além de servir de instância recursal para os casos de negativa de informação dos Comitês Setoriais, cabe classificar as informações sigilosas, dentre outras competências.

Já ao Conselho Estadual de Acesso à Informação, formado por integrantes do Poder Executivo, do Poder Legislativo, do Poder Judiciário, do Ministério Público Estadual, do Tribunal de Contas do Estado e do Tribunal de Contas dos Municípios, cabe apreciar em última instância administrativa os recursos interpostos por negativa dos CGAIs, dentre outras competências.

A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado atua junto a esse Sistema coordenando o CGAI do Poder Executivo e a Rede de Acesso à Informação, orientando e auxiliando os Comitês Setoriais dos diversos órgãos e entidades, monitorando as demandas de acesso à informação registradas no Sistema de Ouvidoria e de Acesso à Informação, no que se refere à correta classificação, resolubilidade dentro do prazo legal e orientando quanto à qualidade das respostas, além de gerenciar o Portal da Transparência e monitorar o conteúdo disponibilizado nos sites institucionais na *internet*.

Apesar do §2º, do Art. 14, do Decreto Estadual nº. 31.199/2013, prever que os Serviços de Informação ao Cidadão - SICs devem utilizar o Sistema de Ouvidoria - SOU para o registro das solicitações de informação, as Ouvidorias da Sesa e da Arce, em virtude de legislações específicas, ainda utilizam sistemas próprios, Sistema OuvidorSus e Sistema de Ouvidoria da Arce (SOA), respectivamente, o que denota a necessidade de integração do SOU 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.

## 2 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS EM RAZÃO DAS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE TRANSPARÊNCIA DO ANO ANTERIOR

Antes de iniciarmos a análise dos registros de Solicitações de Informação efetuadas no exercício de 2017, cabe analisarmos quais providências foram tomadas pelos diversos órgãos e entidades estaduais quanto às recomendações do Relatório de Gestão da Transparência 2016, no intuito de verificar se as recomendações foram tratadas pelos órgãos e entidades e se houve reflexo no desempenho das demandas tratadas durante o ano de 2017.

Importante destacar que dos 64 órgãos/entidades do Estado, 10 não entregaram o relatório e, conseqüentemente, não se pronunciaram acerca das recomendações: ADAGRI; AESP; CEARAPORTOS; CEGÁS; PGE; POLÍCIA CIVIL; SECULT; URCA; VICEGOV e SESPORTE.

Dos órgãos/entidades que entregaram o relatório, não se manifestaram acerca das providências adotadas sobre as recomendações do Relatório da Transparência 2016: CAGECE; CEASA; CEE; CGE; COGERH; DER; EGP; EMATERCE; FUNCEME; FUNTELC; GABGOV; IDACE; IPECE; ISSEC; PEFOCE; SDE; SEAPA; SEFAZ; SEMACE; SESA; SOHIDRA; SRH; UVA.

**Recomendação 1) Todas as Setoriais - Priorizar as atividades relacionadas ao Serviço de Informação ao Cidadão - SIC por aqueles designados para tal:** Os órgãos que apresentaram esclarecimentos sobre a presente recomendação foram: ADECE, CGD, DAE, ESP, FUNCAP, JUCEC, METROFOR, NUTEC, PMCE, SCIDADES, SECITECE, SEINFRA, SEJUS, SEPLAG, SETUR, SSPDS, STDS, ZPE. De modo geral, todos os órgãos afirmaram que priorizam as atividades relacionadas ao Serviço de Informação ao Cidadão, no entanto, como será possível perceber ao longo do relatório, são apontadas dificuldades para realizar a atividade de SIC como, por exemplo, a carência de servidores, conforme informado pela CGD.

**Recomendação 2) Todas as Setoriais - O Comitê Setorial de Acesso à Informação reunir-se periodicamente, conforme previsto no Decreto 31.199/2013:** Os órgãos que apresentaram esclarecimentos acerca da presente recomendação foram: ADECE, ARCE, CAGECE, CGD, DAE, DETRAN; ESP, ETICE, FUNCAP, JUCEC, METROFOR, NUTEC, PMCE, SCIDADES; SECITECE, SEINFRA, SEJUS, SEPLAG, SETUR, SPD, SSPDS, ZPE. Da leitura do conteúdo dos relatórios restou evidenciado que apenas a PM e a

SETUR reconheceram não se reunir com periodicidade enquanto a SPD, SEDUC e a SSPDS manifestaram-se de forma vaga, sem nexos com a recomendação.

**Recomendação 3) Todas as Setoriais - Ampliar nível de divulgação de informações por meio de site institucional e outros mecanismos visando atender de forma ativa os principais assuntos demandados:** Os órgãos que apresentaram esclarecimentos acerca da presente recomendação foram: ADECE, DETRAN, JUCEC, SETUR e SSPDS. Sobre o assunto, a ADECE realiza uma atualização sistemática do seu site, publicando ações e iniciativas e arquivos para download, tais como: atas, apresentações das reuniões das Câmaras Setoriais e Balanço das Exportações Cearenses. Criou ainda o Balcão do Investidor, ferramenta de fácil utilização que visa desburocratizar a comunicação entre a ADECE e o cidadão interessado. Já a JUCEC, criou um canal no YouTube da Autarquia, onde são disponibilizados vídeos com tutoriais de como utilizar o novo sistema implantado e como solicitar diversos serviços oferecidos pelo órgão. Além disso, foi inserido no site institucional o item 'Perguntas Frequentes' com as principais dúvidas do cidadão, manuais e modelos de documentação e iniciamos a divulgação periódica do #DicaJucec, que são informativos divulgados nas redes sociais da Jucec, em formato de "dicas" para o cidadão, feitas com base nas principais solicitações de informações recebidas.

**Recomendação 4) Todas as Setoriais - Disponibilização de arquivos e informações relacionadas às atividades realizadas pelos órgãos/entidades:** Os órgãos que apresentaram esclarecimentos acerca da presente recomendação foram: ARCE, CGD, DAE, JUCEC, METROFOR, PMCE, SCIDADES. A Arce disponibilizou Relatórios Anuais de Atividades em que são apresentadas as principais ações regulatórias da instituição como: as Audiências Públicas, as Pesquisas de Satisfação e os Relatórios de Ouvidoria e Gestão. Objetivando ampliar a transparência, a CGD passou a constar em seu site institucional dados relacionados à produtividade de decisões. A PMCE repassa algumas informações via redes sociais através do Sic (Serviço de Informação ao Cidadão), como também através do site institucional.

**Recomendação 5) Todas as Setoriais - Palestras de divulgação da LAI para público interno e externo:**

Os órgãos que apresentaram esclarecimentos acerca da presente recomendação foram: ADECE, CEASA, CGD, DAE, DETRAN, FUNCAP, JUCEC, PEFOCE, SCIDADES, SECITECE, SEINFRA, SEJUS e SPD. Não obstante a menção à recomendação, a SECITECE afirmou ter manifestado aos gestores sobre a necessidade de divulgação da Lei de

Acesso à Informação para o público interno, restando apenas agendar dia e horário compatíveis com a agenda do secretário.

**Recomendação 6) Todas as Setoriais - Realização de curso de reciclagem sobre ouvidoria e acesso à informação para os comitês setoriais e demais interessados:** Os órgãos que realizaram a seguinte recomendação: ADECE, CGD, DAE, FUNCAP, JUCEC, SCIDADES, SEINFRA e SEJUS.

**Recomendação 7) CGE - Promover maior divulgação da LAI e das ferramentas disponíveis para registro das solicitações de informação, principalmente no interior do Estado, por meio de ações de educação da sociedade para o controle social:** Ao todo, em 2017, a CGE realizou 04 (quatro) palestras do Projeto Caminhos da Cidadania nas Escolas Estaduais de Fortaleza, alcançando um público de 190 alunos, tendo como objetivo central a conscientização dos estudantes para o exercício do controle social, divulgando os canais disponibilizados pelo Estado do Ceará para exercê-lo; 01(um) curso à distância alcançando um público de aproximadamente 20.000 cursistas, e 01 (uma) palestra na Semana Acadêmica de Ciências Contábeis do Centro Universitário Estácio do Ceará, nos dias 18, 19 e 20 de outubro de 2017.

**Recomendação 8) CGE - Melhorar a acessibilidade para pessoas com deficiência tanto no sistema SOU/SIC como na Central de Atendimento Telefônico 155:** No ano de 2017, a CGE deu continuidade ao projeto “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) e do Portal da Transparência, aumentando a participação do usuário e promovendo uma participação social mais ampla e efetiva. Como um dos objetivos específicos do referido projeto está a provisão de recursos de acessibilidade com o objetivo de contemplar necessidades de usuários do Sistema SOU/SIC. As funcionalidades de acessibilidade serão disponibilizadas ao longo do ano de 2018.

**Recomendação 9) CGE - Melhorar os relatórios disponibilizados pelo SOU/SIC para que possam gerar planilhas eletrônicas, favorecendo o cruzamento de dados e facilitando uma análise analítica mais completa:** No ano de 2017, foram implementadas melhorias no sistema SOU/SIC atendendo ao solicitado na recomendação para os seguintes relatórios: SIC específico; SIC geral; SIC periódico; Pesquisa de Satisfação; Quadro Geral de Manifestações e Gerencial por período. Além disso, melhorias adicionais

sobre a disposição de dados e informações deverão ser contemplada no âmbito do Sistema Ceará Transparente ao longo do ano de 2018 por ocasião da sua conclusão.

**Recomendação 10) CBMCE, CEGÁS, COGERH, PGE, POLÍCIA CIVIL e VICEGOV - Aprimoramento das respostas às solicitações de informação no intuito de aumentar a satisfação dos usuários:** Pelos resultados apurados no Sistema de Ouvidoria SOU/SIC, a CGD (86,7%) e o CBMCE (92,6%) conseguiram melhorar a satisfação do usuário, com um destaque para a SECITECE (44,4%) e SPD (0%) que continuam com um baixo índice de satisfação. No ano de 2017 não foram respondidas pesquisas de satisfação sobre respostas a solicitações de informação dos órgãos CEASA e VICEGOV, por isso não há como mensurar o desempenho dos referidos órgãos no âmbito da satisfação dos usuários em 2017.

**Recomendação 11) CED, DAE, DETRAN, EMATERCE, PGE, POLÍCIA CIVIL, SEAPA, SEAS, SECITECE, SECULT, SEDUC, SESA, SPD, SRI, URCA e ZPECE - Comunicar ao Comitê Gestor de Acesso à Informação acerca da necessidade ou não de classificação de informação sob sua responsabilidade ou guarda:** Dos órgãos mencionados, apenas o DAE, SECITECE E ZPECE se pronunciaram sobre a necessidade de classificação de informação.

**Recomendação 12) ADAGRI, AESP, CBMCE, CEARAPORTOS, CEGÁS, CGD, CODECE, DER, GABGOV, IDACE, ISSEC, PGE, POLÍCIA CIVIL, PMCE, SEAS, SECITECE, SECULT, SOHIDRA, SRI, URCA, VICEGOV, e ZPE - Apresentar o relatório de Monitoramento e Implementação da Lei de Acesso à Informação, conforme previsto no artigo 2º, inciso II do Decreto Estadual nº 31.199/2013:** Dos 23 órgãos recomendados, 12 apresentaram relatório: CGD, CODECE, DER, GABGOV, IDACE, ISSEC, PMCE, SEAS, SECITECE, SEPLAG, SOHIDRA, ZPECE. Continuam sem apresentar relatório: ADAGRI, AESP, CBMCE, CEARÁ PORTOS, CEGÁS, PGE, POLÍCIA CIVIL, SECULT, URCA, e VICEGOV. Ressalte-se que a SRI teve sua extinção formalizada por meio da Lei Estadual n.º 16.230, de 27 de abril de 2017, não recebendo pedido de informação neste período.

**Recomendação 13) ADAGRI, ADECE, AESP, CAGECE, CASA CIVIL, CEASA, CED, CEE, CEGAS, CGD, CBMCE, CODECE, COGERH, DER, EGP, ETICE, FUNCEME, GABGOV, IDACE, JUCEC, NUTEC, PGE, SCIDADES, SDA, SDE, SEAPA, SECITECE, SECULT, SEDUC, SEMA, SEMACE, SEPLAG, SESA, SESPORTE, SRH, SRI, URCA, VICEGOV e ZPECE - Atuação da Gestão na sensibilização das áreas internas no fornecimento de informações que subsidiam as**



**respostas aos cidadãos, em tempo hábil:** A partir da resolubilidade apresentada para os órgãos/entidades, no exercício de 2017, restou evidenciado que dos 39 órgãos/entidades recomendados no Relatório da Gestão da Transparência de 2016, 14 tiveram uma melhoria no fornecimento de informações, são eles: AESP, CASA CIVIL, CEASA, ETICE, GABGOV, JUCEC, SDA, SECITECE, SEMACE, SEPLAG, SESPORTE, SRH, URCA E ZPECE. Ressalte-se que a SRI não foi avaliada devido a ausência de solicitação de informação, no ano de 2017, devido a sua extinção por meio da Lei Estadual n.º 16.230 de 16 de abril de 2017.

**Recomendação 14) ADAGRI, CASA CIVIL, CASA MILITAR, CBMCE, CEE, CEGÁS, COGERH, FUNTELC, METROFOR, NUTEC, SDE, SEJUS, SEMACE, SOHIDRA, SRH, UECE, UVA e VICEGOV - Divulgar no respectivo site institucional, no banner da LAI, a relação das informações classificadas como sigilosas pelo Comitê Gestor de Acesso à Informação:** Os órgãos que cumpriram esta recomendação e forneceram as informações classificadas como sigilosa em seus respectivos *sites* institucionais foram: ADECE, AESP, ARCE, CAGECE, CEARAPORTOS, CEGAS, CGD, CGE, COGERH, DER, EGP, ESP, ETICE, FUNCAP, FUNCEME, FUNECE, GABVICE, IDACE, SCIDADES, SEFAZ, SEJUS, SEMA, SEINFRA, SEPLAG, SETUR, SOHIDRA, SEAPA, SRH, SSPDS, STDS, conforme levantamento de outubro de 2017.

## **2.1 Conclusão sobre as Recomendações**

Das 14 recomendações contidas no Relatório de Transparência 2016, em que 06 (seis) foram direcionadas a todos os órgãos/entidades, salientamos que nenhuma recomendação foi atendida na sua totalidade. No que se refere às recomendações destinadas a órgãos específicos, restou evidenciado também uma baixa adesão quanto no que se refere a concretização.

### 3 TRANSPARÊNCIA ATIVA - 2017

Conforme Art. 11 da Lei Estadual n.º15.175/2012, 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 §2º, do Art. 11, da Lei Estadual n.º15.175/2012, cita que para cumprimento do disposto no caput, deverão ser utilizados os seguintes meios: Portal da Transparência, Sítios Institucionais e Audiências ou Consultas Públicas.

#### 3.1 Portal da Transparência

O Portal da Transparência do Poder Executivo Estadual foi instituído pela Lei Estadual n.º. 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 n.º. 131/2009 e a Lei de Acesso à Informação (Lei Federal n.º. 12.527/2011 e Lei Estadual n.º. 15.175/2012).

O Portal da Transparência 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. O Portal pode ser acessado pelo endereço eletrônico [www.transparencia.ce.gov.br/](http://www.transparencia.ce.gov.br/)

##### 3.1.1 Principais Conteúdos do Portal da Transparência

Abaixo, segue uma breve descrição sobre os principais conteúdos disponibilizados nas páginas do Portal da Transparência.

- **Receitas:** é possível consultar as receitas do Poder Executivo Estadual, verificando o valor orçado e 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.
- **Despesas:** é possível consultar as despesas do Poder Executivo Estadual, verificando valor orçado, 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 extraorçamentárias, despesas com cartão corporativo e os valores transferidos pelo Poder Executivo aos Municípios, Instituições e Entidades.

- **Informações de Servidores:** é possível consultar informações da remuneração dos servidores estaduais ativos, sendo possível realizar pesquisa por nome, órgão ou entidade e cargo/função ou emprego. É possível realizar também o *download* nos formatos pdf, 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, vigência, objeto, 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 congêneres, tais como: secretaria, órgão, concedente, conveniente, vigência, 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.

Afora esses conteúdos, o Portal disponibiliza informações sobre Licitações, Compras, 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.

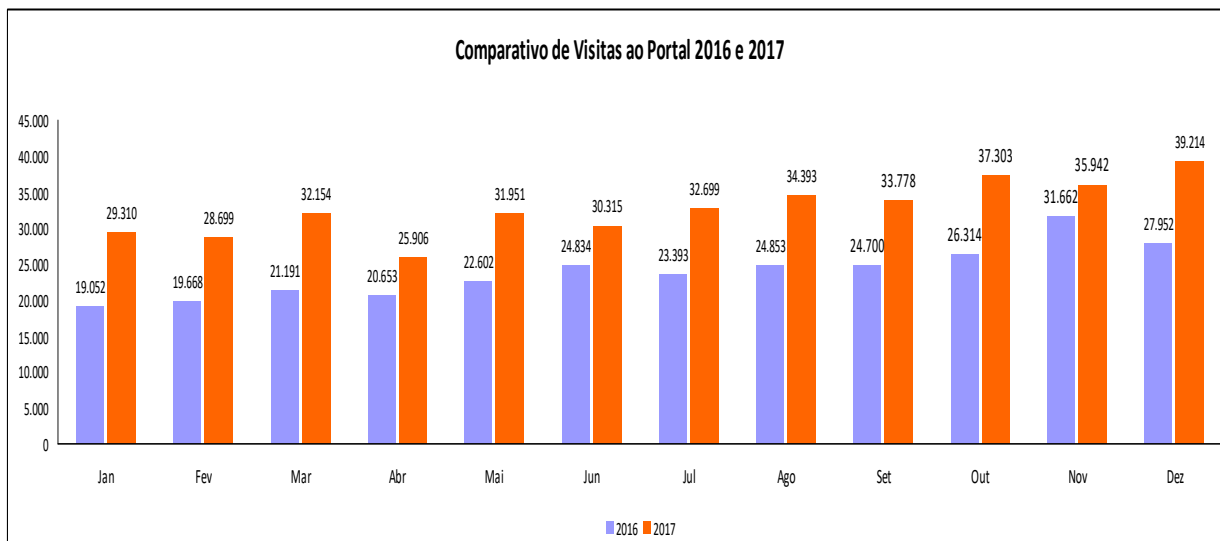
### 3.1.2 Números sobre os Acessos ao Portal da Transparência em 2017

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

Em 2017, o Portal da Transparência obteve 391.664 visitas, um acréscimo de 104.790 visitas, em relação ao ano de 2016, representando um crescimento anual de 37% no volume de acessos. De 2009 a 2017, o Portal da Transparência teve um crescimento acumulado de 803% no volume de acessos.

No gráfico abaixo, observa-se o número de visitas ao Portal mês a mês do ano de 2017, realizando um comparativo com o ano de 2016, onde é possível verificar um crescimento nos acessos em todos os meses do ano.

**Gráfico 3**



Fonte: Google Analytics

No quadro abaixo, é possível verificar as páginas mais acessadas do Portal no ano de 2017, realizando uma comparação com o ano de 2016:

**Quadro 01**

<i>Página</i>	<i>Visualizações de página 2016</i>	<i>Visualizações de página 2017</i>	<i>Variação</i>	<i>Ranking 2016</i>	<i>Ranking 2017</i>
Página Inicial	716.704	920.733	28,47%	1°	1°
Informações de Servidores	394.789	588.357	49,03%	2°	2°
Contratos	125.123	155.113	23,97%	3°	3°
Convênios	114.930	145.604	26,67%	4°	4°
Despesas	60.935	99.652	63,54%	6°	5°
Despesas por Nota de Empenho	52.166	68.490	31,29%	7°	6°
Comparativo Receitas e Despesas	76.060	53.731	-29,36%	5°	7°
Licitações	21.707	32.372	49,13%	8°	8°
Receitas	16.221	22.989	41,72%	10°	9°
Despesas do Poder Executivo	13.428	18.616	38,64%	11°	10°

Fonte: Google Analytics

Nesse quadro, destaca-se a consulta de Informações de Servidores, que obteve 588.357 acessos, sendo a consulta mais acessada durante o ano de 2017, **representando 25,50% de todos os acessos ao Portal**. Comparando com o ano de 2016, onde essa página teve 394.789 acessos, houve um crescimento de 49,03% no volume de acessos. Além da

consulta de Informações de Servidores, pode-se destacar as consultas de Despesas, com um aumento de 63,54% no número de acessos e a consulta de Licitações com um aumento de 49,13%.

No quadro abaixo, é possível verificar as cidades de onde partiram a maior quantidade de acessos ao Portal no ano de 2017, realizando uma comparação com o ano de 2016:

**Quadro 02**

<i>Cidade</i>	<i>Número de Visitas em 2016</i>	<i>Número de Visitas 2017</i>	<i>Crescimento</i>	<i>Ranking 2016</i>	<i>Ranking 2017</i>
Fortaleza	191.418	255.158	33,30%	1°	1°
Juazeiro do Norte	7.037	14.510	106,20%	2°	2°
Sobral	6.512	9.015	38,44%	3°	3°
Rio de Janeiro	5.168	7.683	48,66%	5°	4°
São Paulo	5.788	7.605	31,39%	4°	5°
Crato	2.545	4.963	95,01%	8°	6°
Recife	2.261	4.353	92,53%	9°	7°
Iguatu	4.563	3.695	-19,02%	6°	8°
Caucaia	1.570	3.404	116,82%	15°	9°
Itapipoca	1.590	3.378	112,45%	14°	10°

Fonte: Google Analytics

Nesse quadro, destaca-se a cidade de Fortaleza, que originou 255.158 visitas e apresentou um crescimento de 33,30% em relação a 2016. No Ceará, é possível destacar outras cidades como Caucaia e Itapipoca que aparecem, respectivamente, com crescimentos de 116,82% e 112,45%. Destacam-se também algumas cidades da região Sudeste, Rio de Janeiro e São Paulo, como as maiores representações fora do estado do Ceará.

A seguir é apresentado um quadro referente aos países de onde partiram o maior número de acessos ao Portal:

**Quadro 03**

<i>Países</i>	<i>Número de Visitas em 2016</i>	<i>Número de Visitas 2017</i>	<i>Crescimento</i>	<i>Ranking 2016</i>	<i>Ranking 2017</i>
Brasil	283.786	385.989	36,01%	1°	1°
Estados Unidos	661	902	36,46%	2°	2°
Índia	259	256	-1,16%	4°	3°
Espanha	27	234	766,67%	13°	4°
Portugal	112	168	50,00%	5°	5°
Irlanda	27	125	362,96%	14°	6°
Alemanha	92	118	28,26%	6°	7°
China	50	96	92,00%	8°	8°
Reino Unido	289	49	-83,04%	3°	9°
Suécia	31	34	9,68%	12°	10°

Fonte: Google Analytics

No último quadro, observa-se que o número de acessos oriundos do Brasil obteve um crescimento de 36,01% em relação ao ano de 2016. Os Estados Unidos manteve-se na segunda posição, apesar da pequena queda. A Espanha, com crescimento de 766,67%, e a Irlanda, com crescimento de 362,96%, chamam atenção.

### 3.1.3 Alterações no Portal

A seguir são apresentados os principais conteúdos acrescentados ou modificados no Portal da Transparência no ano de 2017:

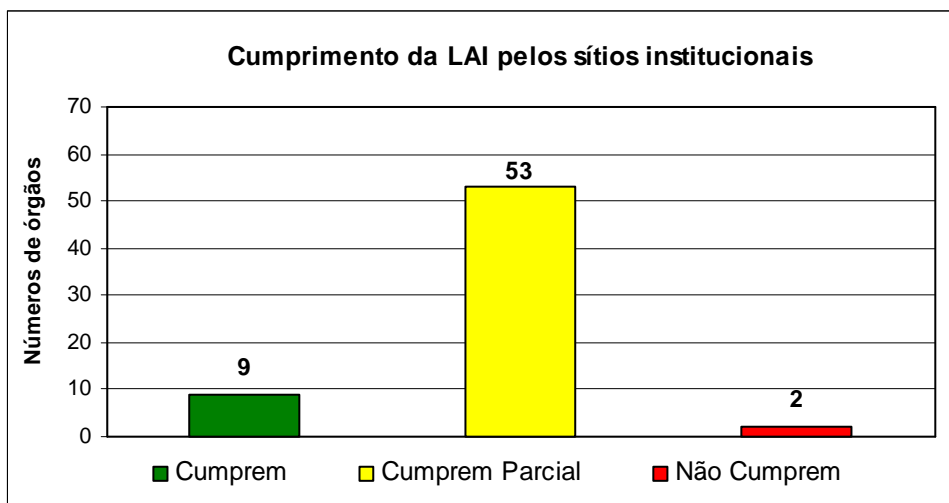
- **Indicadores Resultados (setembro/2017):** Atualização da consulta de indicadores de resultados, acrescentado os indicadores temáticos e estratégicos. Acessada 4.009 vezes em 2017;
- **Investimento por Macrorregião (março/ 2017):** Foi disponibilizada uma nova consulta no Portal referente às informações dos investimentos executados por Macrorregiões de Planejamento. Acessada 684 vezes em 2017;
- **Transferências Obrigatórias aos Municípios (junho/2017):** Disponibilizada a nova consulta no Portal da Transparência - Transferências Obrigatórias aos Municípios. Acessada 622 vezes em 2017.

### 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.

No gráfico abaixo, observa-se que, dos 64 sítios institucionais analisados, apenas 09 órgãos (CGD, CGE, DER, EGP, ETICE, SEFAZ, SEPLAG, SETUR e STDS) cumprem de forma completa essa determinação, outros 02 órgãos (URCA e UVA) não cumprem nada e 53 órgãos cumprem de forma parcial, ou seja, disponibilizam apenas parte das informações necessárias.

**Gráfico 04**



Na tabela abaixo é possível verificar as informações que devem ser disponibilizadas e a quantidade de Órgãos e Entidades que atendem.

**Quadro 04**

Informações Disponibilizadas nos Sítios Institucionais				
Tipo de Informação	Órgãos que atendiam em 2016	% de Órgãos que atendiam em 2016	Órgãos que atendem em 2017	% de Órgãos que atendem em 2017
Banner da Lai	54	83,1%	60	94%
Sobre a Lai	53	81,5%	60	94%
Estrutura Organizacional	58	89,2%	57	89%
Base Jurídica	51	78,5%	53	83%
Competências	48	73,8%	49	77%
Licitações	39	60,0%	47	73%
Horário e local de Atendimento	38	58,5%	43	67%
Informações de Servidores	41	63,1%	39	61%
Perguntas Frequentes	32	49,2%	38	59%
Despesas	38	58,5%	37	58%
Convênios	38	58,5%	36	56%
Contratos	39	60,0%	34	53%
Execução Orçamentária	35	53,8%	34	53%
Indicadores de Resultado	34	52,3%	34	53%
Carta de Serviços	30	46,2%	32	50%
Despesas Detalhadas	35	53,8%	30	47%
Relação de Informações Sigilosas	15	23,1%	30	47%
Relatórios Estatísticos de Acesso à Informação	11	16,9%	28	44%
SIC no Site	27	41,5%	26	41%

Fonte: Consultas realizadas pela Célula de Transparência e Ética – CELTE/CFOCS

### 3.3 Plataforma Ceará Transparente

Durante o ano de 2017 foi dado andamento ao projeto intitulado de 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 e promovendo uma participação social mais ampla e efetiva.

O projeto resultará em uma plataforma digital denominada “Portal Ceará Transparente”, com previsão de término no dia 18/05/2018. O desenvolvimento dessa nova ferramenta tem como uma de suas premissas a comunicação e colaboração constante com os seus usuários, sejam eles representantes da sociedade civil ou servidores públicos. Nesse sentido, a seguir serão listados alguns encontros/eventos realizadas no âmbito do Portal Ceará Transparente que tiveram como objetivo captar a colaboração dos usuários:

- Demonstração Pública 1: Lançamento do Byte Fundamental, realizado no Vapt-Vupt do Antônio Bezerra no dia 25 de abril de 2017;
- Encontro com Blogueiros – Evento com comunicadores, acadêmicos, lideranças comunitárias e de ONGs do Cariri, realizado no Auditório do Geopark Araripe, localizado na Universidade Regional do Cariri no dia 25 de julho de 2017;
- Demonstração Pública 2: Lançamento da Inclusão Fundamental, aconteceu do período das 9h30 às 12h, do dia 27 de junho, no Instituto dos Cegos, em Fortaleza;
- Demonstração Pública 3 - Cidadania em Bytes: Demonstração no Cariri, realizado no Vapt-Vupt de Juazeiro do Norte, região do Cariri, no dia 25 de julho de 2017;
- Demonstração na Central de Atendimento 155, realizado no dia 28 de agosto de 2017, na própria Central 155, localizada no município de Canindé;

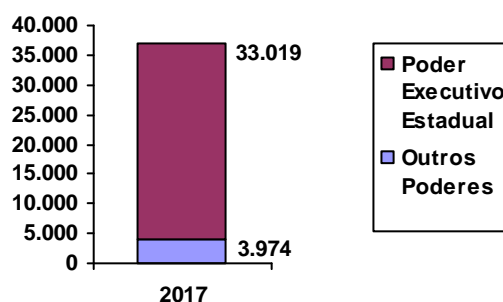


## 4 TRANSPARÊNCIA PASSIVA - 2017

Neste capítulo, são analisadas as solicitações de informação registradas no ano de 2017 de forma quantitativa e, em alguns quesitos, qualitativa, comparando com os números de 2016, a partir dos relatórios disponibilizados no Sistema de Ouvidoria – SOU, módulo SIC, e dos relatórios apresentados pelos Comitês Setoriais de Acesso à Informação dos órgãos e entidades.

Importante mencionar que, a partir do ano de 2016, passamos a desconsiderar nos nossos relatórios as demandas cadastradas que não são de competência do Poder Executivo Estadual. Em 2017, foram recebidas 36.993 solicitações de informação, destas 3.974 foram solicitações relacionadas a outros Entes ou Poderes, dessa forma, para as nossas análises nos tópicos a seguir, consideraremos apenas aquelas demandas que se relacionam ao Poder Executivo Estadual.

**Gráfico 05**  
**Demandas Outros Poderes**



Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU/SIC

Inicialmente, apresentamos a quantidade de solicitações de informação recebidas em 2017 por ferramenta tecnológica. Percebe-se que o quantitativo de solicitações recebidas obteve um aumento de 2,22%, quando comparado com 2016.

**Tabela 01**

**Quantitativo de Solicitações de Informação por Sistema Informatizado**

<b>Sistema</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Sistema de Ouvidoria - Módulo SIC	28.234	26.827
Ouvidoria do SUS/OuvWeb	3.465	2.318
Sistema de Ouvidoria da Arce – SOA	604	3.874
<b>Total</b>	<b>32.303</b>	<b>33.019</b>

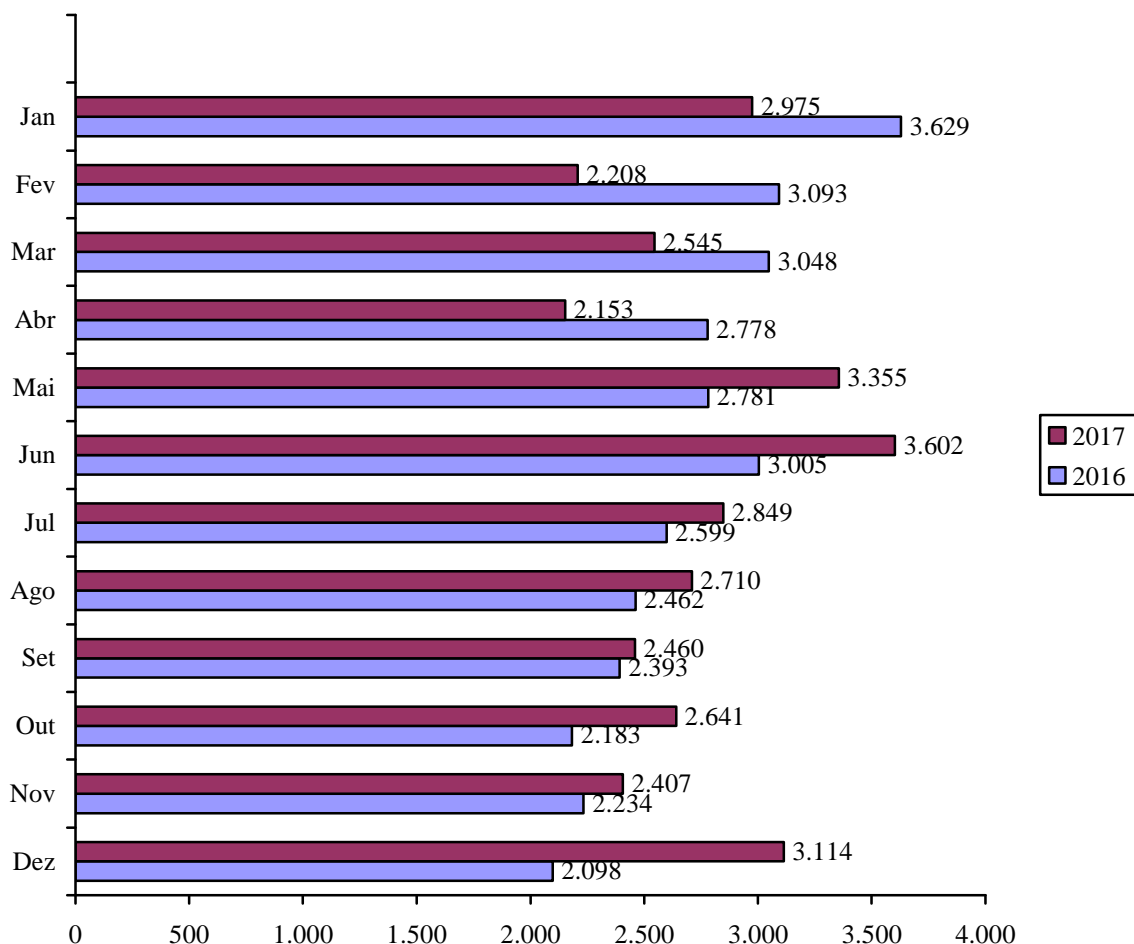
Fonte: Sistema de Ouvidoria (SOU), Sistema de Ouvidoria da Arce (SOA) e Sistema Informatizado OuvidorSus (Sesa)

Apesar do Art. 20, do Decreto Estadual nº. 31.199/2013 prever que as solicitações de informação serão cadastradas no Sistema de Ouvidoria - SOU, ferramenta gerenciada pela CGE, os responsáveis pelo Serviço de Informação ao Cidadão da Sesa e da Arce, em virtude de legislações específicas e procedimentos internos, ainda utilizam sistemas próprios, quais sejam Sistema OuvidorSUS (Sesa) e Sistema de Ouvidoria da Arce – SOA, representando 18,75% de todas as solicitações de informação recebidas pelo Poder Executivo Estadual no ano de 2017.

O Gráfico a seguir contempla o quantitativo de solicitações de informação recebidas mês a mês nos Sistemas já mencionados.

**Gráfico 06**

**Quantidade de Solicitações de Informação Registradas por Mês - 2016 e 2017**

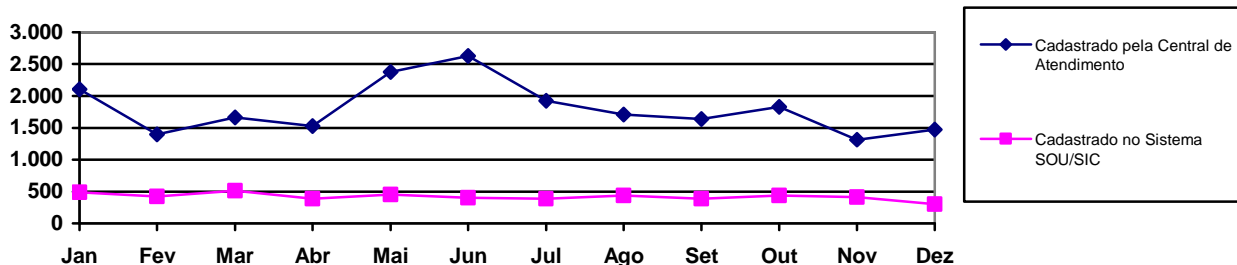


Fonte: Sistema de Ouvidoria (SOU), Sistema de Ouvidoria da Arce (SOA) e Sistema Informatizado OuvidorSus (Sesa)

Percebe-se que em 8 dos 12 meses de 2017, houve um aumento no número de solicitações de informação em comparação aos mesmos meses de 2016. Ademais, de junho a setembro pode-se observar uma queda constante no número de registro de solicitação de informação tendo uma recuperação nos meses de outubro e dezembro. Essas variações podem ser observadas no gráfico a seguir, ficando claro que a diminuição dos registros deu-se principalmente dentre os que foram cadastrados por meio da Central de Atendimento.

**Gráfico 07**

**Demandas Cadastradas pela Central 155 versus Demandas Cadastradas no Sistema SOU/SIC**



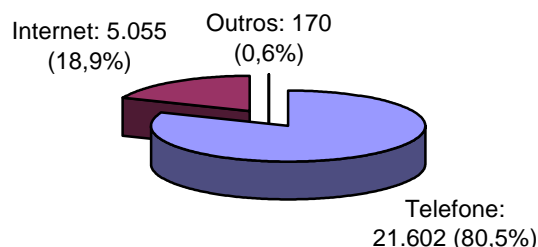
Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU/SIC

Ressalte-se que o cidadão possui diversos meios para efetuar o registro da sua solicitação de informação, como 1) Central de Atendimento Telefônico 155; 2) diretamente no endereço [www.acessoainformacao.ce.gov.br](http://www.acessoainformacao.ce.gov.br); 3) pelo e-mail [ouvidoria@cge.ce.gov.br](mailto:ouvidoria@cge.ce.gov.br); 4) por meio das Redes Sociais Twiter e Facebook; 5) de forma presencial, em qualquer órgão ou entidade; ou 6) por carta ou ofício, protocolado nos diversos órgãos do Estado.

No gráfico a seguir, são apresentadas as solicitações de informação registradas em 2017 por meio de entrada, ou seja, por ferramenta de comunicação utilizada pelo cidadão ao registrar sua demanda. Nessa análise foram consideradas apenas as solicitações registradas no Sistema de Ouvidoria (SOU), já que as ferramentas da Sesa e da Arce não são informadas à CGE por meio de entrada.

**Gráfico 08**

**Meios de Entrada mais Utilizados**

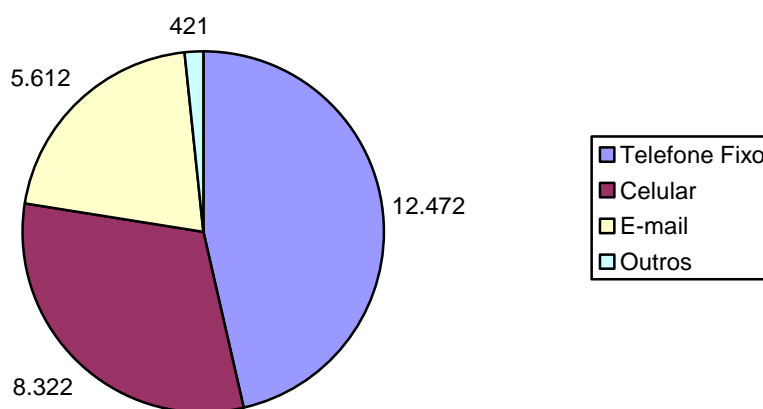


Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU/SIC

Observa-se que os cidadãos preferem o meio telefônico, por meio da Central de Atendimento 155 (ligação gratuita), como o principal canal para registrar sua solicitação de informação, representando 80,52% de todas as solicitações no ano. A internet, ou seja, o cidadão registrando diretamente sua solicitação no SOU, representou 18,84%, enquanto que todos os outros meios utilizados para registro, como presencial, redes sociais, e-mail ou carta, somaram 0,63% em 2017.

Se por meio de entrada o telefone foi utilizado por mais de 80% dos cidadãos, a preferência de resposta por telefone também foi a forma mais solicitada, ficando em torno de 46%. As solicitações respondidas por telefone, em sua maioria, são ligações atendidas pela Central de Atendimento 155 e que o tipo de informação, geralmente, está disponível 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](http://www.acessocidadao.ce.gov.br).

**Gráfico 09**  
**Preferência de Resposta**



Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU/SIC

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 analisarmos essas demandas de forma separada nos próximos dois tópicos a seguir, já que possuem perfis diferenciados, a partir da distribuição dos quantitativos do Quadro a seguir.

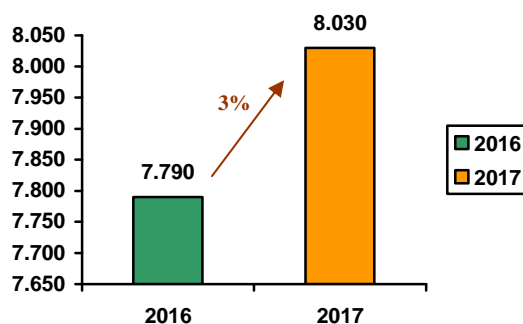
**Tabela 02**  
**Solicitações de Informação por Forma de Atendimento - 2017**

<b>Forma de Atendimento</b>	<b>Quantitativo</b>
<b>Central de Atendimento</b>	18.797
<b>Comitês Setoriais de Acesso à Informação</b>	8.030
<b>Total</b>	<b>26.827</b>

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU/SIC

Importante observar que em relação ao ano de 2016, o número total de registro de solicitação de informação obteve um acréscimo de 3,08% nas demandas de responsabilidade dos Comitês Setoriais de Acesso à Informação, conforme se pode perceber no comparativo abaixo.

**Gráfico 10**  
**Demandas CSAI's**



Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU/SIC

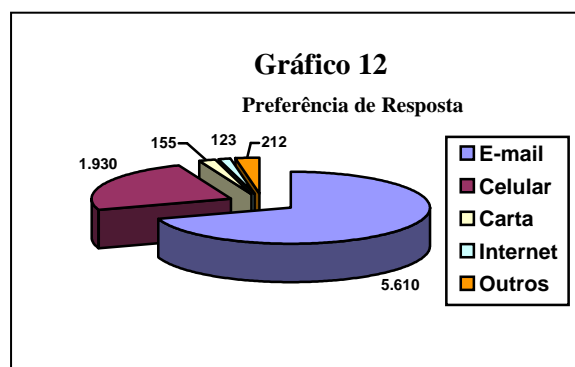
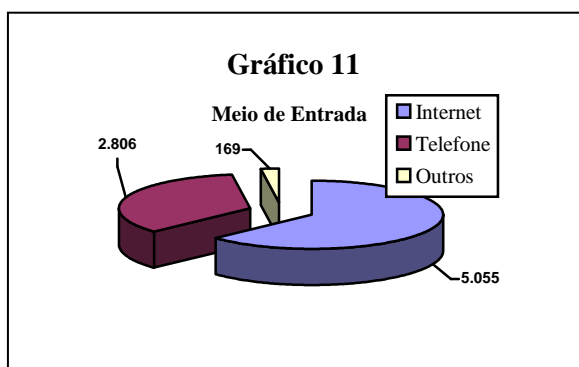
#### **4.1 Solicitações Atendidas pelos Comitês Setoriais de Acesso à Informação - CSAIs**

Nesse tópico serão analisados apenas os dados das solicitações de informação que foram atendidas pelos Comitês Setoriais de Acesso à Informação (CSAI), 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

Como já mencionado, o cidadão possui diversos meios para efetuar o registro da sua solicitação e preferência de resposta, quais sejam: Central de Atendimento 155, Sistema SOU (Módulo SIC – internet), por e-mail, por meio das Redes Sociais *Twitter* e *Facebook*, na forma presencial, em qualquer órgão ou entidade, por carta ou ofício, protocolado nos diversos órgãos do Estado.

Os Gráficos abaixo indicam que as demandas recebidas para resposta pelos CSAIs chegam, na sua maioria, por meio da internet, registradas no Sistema SOU (Módulo SIC), e são respondidas por e-mail, por opção do requerente.



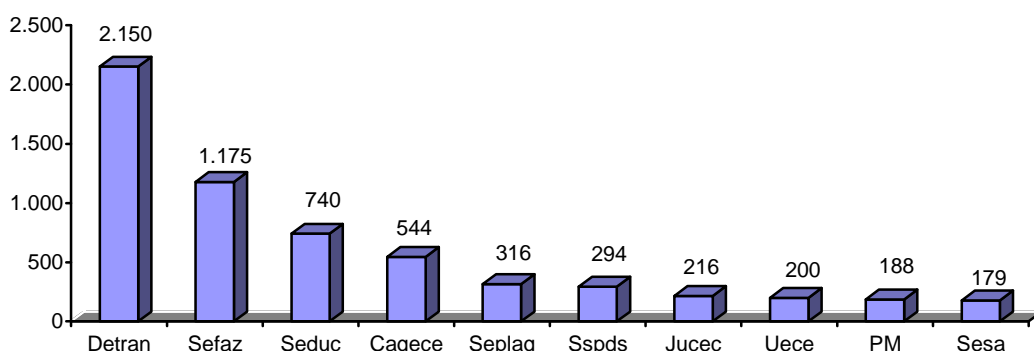
Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU/SIC

Com esses números, infere-se que do total de solicitações cadastradas por telefone (21.602), 18.796 foram respondidas de imediato pela Central de Atendimento, dessa forma 12,9% das solicitações cadastradas pela Central 155 foram encaminhadas para resposta dos Comitês Setoriais de Acesso à Informação.

#### 4.1.2 Demanda CSAIs por Órgãos e Assuntos Mais Demandados

No gráfico a seguir está demonstrado 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 é o órgão mais demandado. No ano de 2016, o órgão mais demandado também foi o referido órgão de trânsito com um total de 1.454 solicitações registradas no período.

**Gráfico 13**  
**Comitês Setoriais de Acesso à Informação Mais Demandados**



Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU/SIC

No quadro abaixo consta o quantitativo total que todos os Comitês Setoriais de Acesso à Informação atenderam no ano de 2017, por ordem decrescente. Para a análise do quadro abaixo, importante mencionar que houve a incorporação junto ao Gabinete do Governador da Casa Militar<sup>1</sup>, e da Ouvidoria Especial dos Direitos Humanos, órgão criado em 2017. Ressaltamos que não houve registro de solicitação de informação dirigido à Secretaria de Relações Institucionais (SRI).

**Quadro 05**  
**Quantitativo por Órgão ou Entidade – CSAI**

ÓRGÃO	TOTAL	ÓRGÃO	TOTAL	ÓRGÃO	TOTAL
1º DETRAN	2.150	23º SECULT	64	45º ADECE	14
2º SEFAZ	1.175	24º SEMACE	59	46º CGD	14
3º SEDUC	740	25º PGE	55	47º SECITECE	13
4º CAGECE	544	26º UVA	54	48º SEAS	12
5º SEPLAG	316	27º SEMA	52	49º CEASA	11
6º SSPDS	294	28º SDA	51	50º DAE	10
7º JUCEC	216	29º COGERH	44	51º ETICE	10
8º FUNECE	200	30º ISSEC	43	52º ESP	9
9º PMCE	188	31º CASA CIVIL	39	53º ARCE	8
10º SESA	179	32º SESPORTE	39	54º CED	7
11º CGE	122	33º URCA	39	55º CASA MILITAR <sup>1</sup>	7
12º POLÍCIA CIVIL	116	34º FUNCEME	32	56º EGPCE	5
13º GABGOV	105	35º SETUR	29	57º SOHIDRA	5
14º METROFOR	101	36º ADAGRI	26	58º SPD	5
15º SEJUS	96	37º CEGÁS	25	59º CODECE	4
16º SCIDADES	93	38º SRH	24	60º VICEGOV	4
17º CEE	82	39º IDACE	20	61º SEAPA	3
18º DER	82	40º IPECE	20	62º ZPE	3
19º PEFOCE	79	41º SEINFRA	20	63º CEARAPORTOS	2
20º CBMCE	76	42º EMATERCE	18	64º FUNTELC	2
21º STDS	70	43º FUNCAP	17	65º NUTEC	2
22º AESP	69	44º SDE	16	66º OEDH	1

<sup>1</sup> O órgão passou a integrar a estrutura administrativa do GABGOV em 27/04/2017 (Art. 4º da Lei 16.230/2017)



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;
- **Sefaz:** “Programa sua Nota Vale Dinheiro”, no que se refere a procedimentos de entrega de cupons e recebimento dos valores Foram recebidos também pedidos sobre informações relacionadas ao valor do IPVA, à Legislação Tributária, como hipóteses de incidência, alíquotas, etc.;
- **Seduc:** Foram recebidas muitas solicitações relacionadas ao Sistema Permanente de Avaliação da Educação Básica do Ceará – Spaee, especialmente informações sobre o período em que seriam distribuídos os computadores. Foram recebidas também solicitações sobre procedimentos sobre emissão de certificado de ensino médio e histórico escolar, dentre outros;
- **Cagece:** “Orientações Referentes aos Serviços Disponibilizados pela Cagece”, sendo solicitações recorrentes relacionadas a saneamento ambiental de água e esgoto, informações acerca do motivo de falta d’água em bairro ou região, dentre outros;
- **Seplag:** “Contracheque On-Line”, onde podem ser verificadas a declaração de rendimentos e o extrato de pagamento, dentre outros assuntos;
- **SSPDS:** "Dados estatísticos de informações policiais", tais como números de ocorrências de crimes por área, período e tipos de crime, bem como assuntos relacionados a concursos públicos;
- **Jucec:** “Cadastro de Empresas”, sendo solicitadas informações e documentação para abertura e registro de empresas;
- **Funece:** "Vestibular e Concurso", sendo solicitadas informações tais como data do vestibular, inscrição, previsão de resultado. Outro assunto comum nas solicitações é sobre Transferência/Mudança de Curso;
- **PMCE:** "Informações policiais", tais como efetivo de policial e informações sobre viaturas, são solicitadas também informações sobre órgãos e entidades;
- **Sesa:** "Assistência Farmacêutica", sendo solicitadas informações de como obter medicamentos de alto custo, bem como andamento de processo dessas solicitações. Ou assunto recorrente foi "Assistência Hospitalar", sendo solicitadas informações acerca de consultas especializadas, transplantes e outros procedimentos cirúrgicos.

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

### Quadro 06

#### Assunto mais Demandado por Órgão e Entidade - CSAI

Órgão	Assunto	Total
ADAGRI	Vacinação de Animais	6
	Inspeção Animal e Vegetal	5
ADECE	Solicitação de Documentos	2
AESP-CE	Informação sobre concurso público (realização, nomeações, recursos, editais etc.)	32
ARCE	Energia Elétrica	4
CAGECE	Orientações referentes aos serviços da Cagece	174
CASA CIVIL	Diário oficial (publicação)	6
CBMCE	Estrutura e Funcionamento da Coordenadoria de Atividades Técnicas	19
CEARAPORTOS	Programa de Estágio	1
CEASA	Estrutura e Funcionamento da Ceasa	1
CED	Capacitação Cursos e Eventos Institucionais	7
CEE	Informação sobre Legislação (Leis, Decretos, Portaria e etc.)	6
	Credenciamento e Autorização de Cursos	6
CEGAS	Concurso Público	6
	Rede de Gás Natural Canalizado	3
CGD	Dados Estatísticos de Acesso à Informação	7
	Tramitação de Processo SPU	2
CGE	Informação sobre contratos e convênios	8
	Informação sobre Legislação (Leis, Decretos, Portaria e etc.)	6
CM	Capacitação, Cursos e Eventos Institucionais	2
CODECE	Informação sobre órgãos e entidades	2
COGERH	Orientação de Trabalho Acadêmico-Científico	7
	Informação sobre Efetivo de Pessoal	5
DAE	Andamento de Obras Públicas	1
DER	Construção e Manutenção de estradas	40
DETRAN	Informação relativa à CNH	746
	Informação relativa a Veículos	454
	Procedimentos para Realização dos Serviços do Detran	233
EGPCE	Capacitação, Cursos e Eventos Institucionais	2
EMATERCE	Agente Rural	3
ESP	Solicitação de Certificado	2
ETICE	Projeto cinturão digital	5
FUNCAP	Informação Sobre Ações, Programas e Obras	4
FUNCEME	Rede de Monitoramento da Funceme	19

FUNECE	Gestão de Pessoas	27
	Informações sobre Concurso Público	39
FUNTELC	Transmissão Digital (TVC)	1
GABGOV	Tramitação de Processo SPU	10
IDACE	Títulos de Terra	6
IPECE	Informação Sobre Municípios Cearenses	6
	PIB (Produto Interno Bruto)	4
ISSEC	Autorização de Procedimentos do Issec	16
	Insuficiência no Número de Consultas e Exames	7
JUCEC	Procedimentos para Abertura de Empresas	51
	Cadastro de Empresas	50
METROFOR	Estrutura e Funcionamento do Metrô de Fortaleza	46
NUTEC	Dados/ Informações não Encontradas no Portal da Transparência	1
OEDH	Informações Sobre Ações Programas e Obras	1
PC	Informações policiais	88
PEFOCE	Procedimentos para emissão de documentos	37
PGE	Tramitação de processos	16
PMCE	Informações Policiais	24
	Informações sobre Órgãos e Entidades	18
SCIDADES	Solicitação de Documentos	58
	Projeto Habitacional	6
SDA	Agricultura Familiar	11
	Garantia Safra	10
SDE	Informação sobre incentivos fiscais concedidos pelo governo do estado	3
SEAPA	Dados e Informações para Pesquisa Acadêmica/Científica	1
SEAS	Processo de Seleção e Estágio	6
	Informação Sobre Concurso Público	2
SECITECE	Solicitação de Documentos	2
SECULT	Patrimônios Culturais ( Preservação e Tombamento)	5
SEDUC	Programa Spaece	124
SEFAZ	Programa Sua Nota Vale Dinheiro	267
	Legislação Tributária	222
SEINFRA	Tabela de Custos e Insumos da Seinfra	4
SEJUS	Efetivo de Presos em Unidades Prisionais	12
	Dados Estatísticos Segurança Pública	11
SEMA	Gestão integrada de Resíduos Sólidos	5
SEMACE	Informações sobre licenciamento ambiental	14
SEPLAG	Contracheque On-Line	46
SESA	Assistência Farmacêutica e Hospitalar	54

SESPORTE	Incentivo ao esporte	15
SETUR	Material de Divulgação do Turismo Estadual	14
SOHIDRA	Perfuração de Poços	3
SPD	Informação Sobre Projetos do Governo do Estado	1
SRH	Fiscalização dos Recursos Hídricos	2
SSPDS	Dados estatísticos acesso à informação	210
STDS	Programas e projetos de assistência social	21
URCA	Vestibular e Concurso (Comissão Executiva do Vestibular)	4
UVA	Expedição de certificados/diplomas/históricos da universidade	21
VICEGOV	Informação Sobre Municípios Cearenses	1
	Informação Sobre Órgãos e Entidades	1
ZPECE	Informação Sobre Salário de Servidores	2
	Informações sobre Endereços e Telefones	1

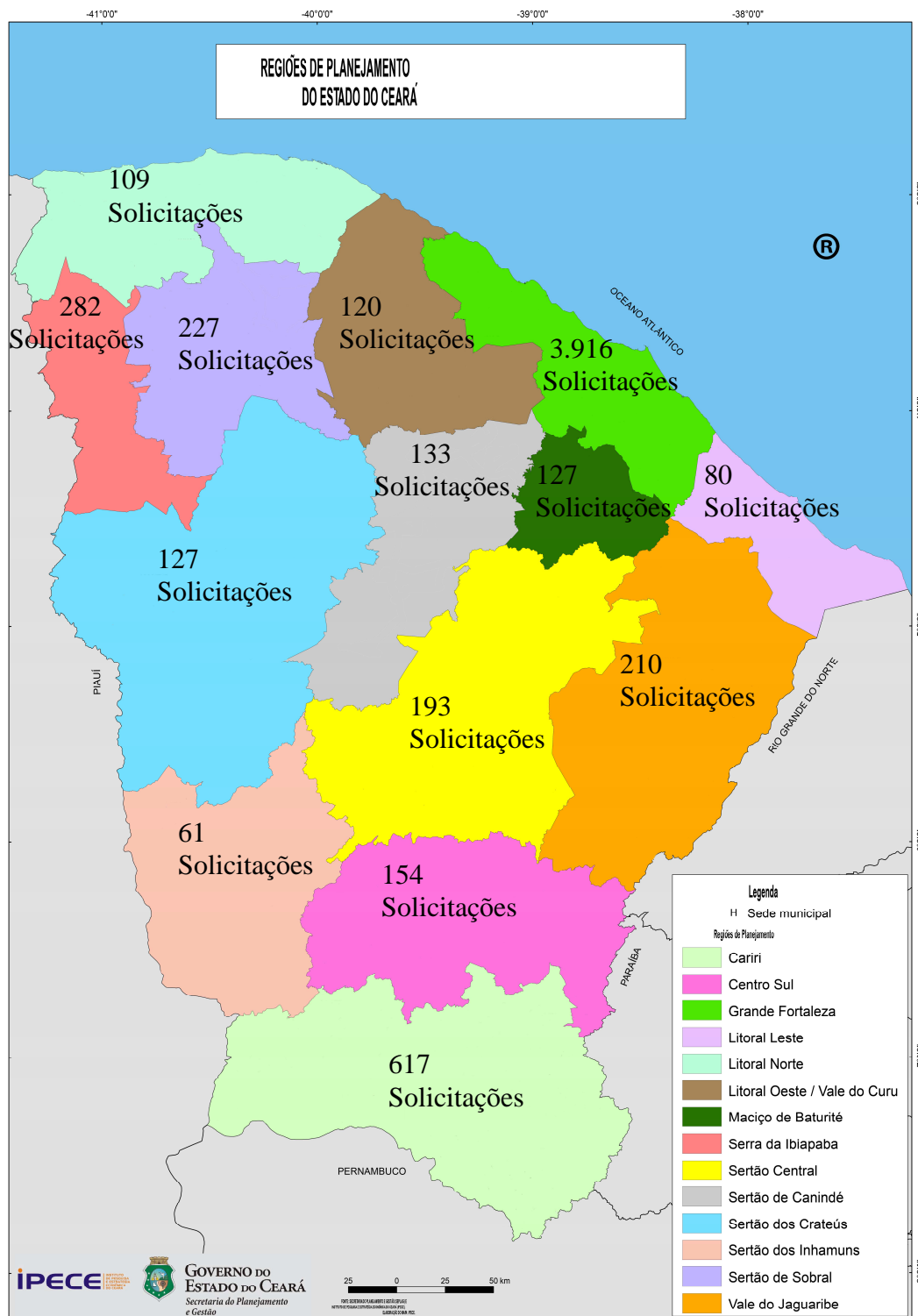
Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU

#### 4.1.3 Demanda CSAIs por Região de Planejamento

O Estado do Ceará, para elaboração do seu Plano Plurianual do período 2016 a 2019, dividiu o seu território por região de planejamento, num total de 14 (quatorze). Dessa forma, analisaremos 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 seu direito de acesso à informação, bem como o perfil por ferramenta utilizada para registrar sua solicitação.

Considerando que o endereço e o município não são informações obrigatórias no momento de registrar a solicitação, exceto quando o meio de resposta escolhido seja por carta, 90,8% informaram a localidade, sendo 6.356 solicitações originárias de municípios do Estado Ceará e 938 solicitações originárias de outros Estados. Serviram de base para essa análise apenas os municípios do Estado do Ceará, representando 79,2% de todas as solicitações atendidas pelos CSAIs cadastradas no sistema SOU/SIC.

**Figura 01 - Distribuição das Solicitações de Informação por Regiões de Planejamento- CSAIs**



**Quadro 07**

**Solicitações de Informações por Macrorregião e por Meio de Entrada - CSAIs**

<b>Região de Planejamento</b>	<b>Quantidade de Solicitação de Informação</b>	<b>Percentual de Participação da População</b>	<b>Meio de Entrada</b>
Grande Fortaleza	3.916	0,097%	Internet: 1.996
			Telefone: 1.843
			Outros: 77
Cariri	617	0,061%	Internet: 440
			Telefone: 172
			Outros: 5
Serra da Ibiapaba	282	0,080%	Internet: 141
			Telefone: 141
Sertão de Sobral	227	0,046%	Internet: 143
			Telefone: 81
			Outros: 3
Vale do Jaguaribe	210	0,054%	Internet: 142
			Telefone: 67
			Outros: 1
Sertão Central	193	0,049%	Internet: 153
			Telefone: 40
Centro Sul	154	0,039%	Internet: 115
			Telefone: 38
			E-mail: 1
Sertão de Canindé	133	0,065%	Internet: 59
			Telefone: 67
			Outros: 7
Maciço de Baturité	127	0,052%	Internet: 74
			Telefone: 51
			Outros: 2
Sertão dos Crateús	127	0,036%	Internet: 83
			Telefone: 43
			E-mail: 1
Litoral Oeste / Vale do Curu	120	0,030%	Internet: 69
			Telefone: 50
			E-mail: 1
Litoral Norte	109	0,027%	Internet: 91
			Telefone: 17
			E-mail: 1
Litoral Leste	80	0,039%	Internet: 57
			Telefone: 19
			Outros: 4
Sertão dos Inhamuns	61	0,045%	Internet: 46
			Telefone: 15

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU/SIC

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.

Dessa forma, observa-se que os municípios que mais demandaram ficam 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 a Serra da Ibiapaba, em percentual de participação, em seguida vêm as demais regiões com um panorama muito parecido em todo o Estado.

Pelos números, conclui-se que a distância entre a região da Capital do Estado com as do interior, em termos de participação da sociedade no exercício do seu direito ao acesso à informação ou a documentos de posse do Estado, ainda é grande. Alguns fatores podem ser levados em consideração para que ocorra essa disparidade, como nível de divulgação da Lei de Acesso à Informação e dos canais que podem ser utilizados para o exercício desse direito. 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.

Na maioria das regiões do Estado, houve um aumento no índice de participação da população, se comparado ao ano de 2016, com destaque para a Região da Serra da Ibiapaba que, em 2016, a participação da população era de 0,055% e, em 2017, subiu para 0,080% e para a Região do Sertão de Canindé que aumentou de 0,042% em 2016 para 0,065% em 2017. No entanto, três regiões apresentaram diminuição no índice de participação da população (Litoral Oeste/Vale do Curu, Litoral Norte e Centro Sul), com destaque para o Litoral Oeste/Vale do Curu, em que houve maior diminuição no índice de participação da população passando de 0,048%, em 2016, para 0,030%, em 2017.

#### **4.1.4 Resolubilidade por CSAIs**

Conforme prevê o Art. 11 da Lei de Acesso à Informação, o Estado deve atender à solicitação de informação de imediato, caso contrário deve ser atendida em prazo não superior a 20 dias, podendo esse prazo ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa.

Dessa forma, a resolubilidade, ou seja, resposta à solicitação atendendo ao prazo legal, considerando todas as solicitações cadastradas em 2017 de todos os órgãos e

entidades, chegou a 89,46% em 2017, percentual menor que os 90,6%, em 2016, levando em consideração as solicitações registradas no Sistema de Ouvidoria e de Acesso à Informação – SOU e respondidas pelos Comitês Setoriais de Acesso à Informação.

**Tabela 03**  
**Resolubilidade CSAIs**

<b>Situação de Atendimento</b>	<b>Quantidade de Solicitações</b>	<b>Resolubilidade</b>
Respondidas no prazo	7.184	89,46%
Respondidas fora do prazo	778	9,69%
Não Respondidas	68	0,85%
<b>Total de solicitações em 2017</b>	<b>8.030</b>	

Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU

Sobre as demandas não respondidas, entendemos ser uma grande falha para a credibilidade no serviço público, para a transparência e para o sistema de acesso à informação. Os órgãos responsáveis por tais demandas de 2017 ainda não respondidas até o levantamento de dados para a elaboração deste relatório foram: SECULT (31), SEDUC (14), DER (7), CED (4), SESA (2), GVG (2), ADAGRI (1), IPECE (1), NUTEC (1), OEDH (1), SRH (1).

Em termos percentuais, os órgãos que mais influenciaram as respostas fora do prazo foram o CED, OEDH, NUTEC e VICEGOV, com resolubilidade de 0%. O IPECE teve resolubilidade de 35%, SEAS com resolubilidade de 50% e SPD juntamente com a EGPCE com resolubilidade de 60%.

No ano de 2017, 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 18,6 dias, ocorrendo um aumento significativo comparando com o ano anterior, em que o prazo médio de resposta foi de 11,12 dias.

Sobre a resolubilidade por órgão ou entidade, a tabela a seguir possui 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 2017.



**Quadro 08**

**Prazo Médio de Resposta e Resolubilidade por Órgão em 2017**

<b>Órgão</b>	<b>Prazo Médio das Respostas (Dias)</b>	<b>Resolubilidade</b>	<b>Total de Solicitações de Informação</b>
UVA	2,3	100,0%	54
FUNCEME	3,2	100,0%	32
SEFAZ	3,2	99,6%	1.175
CEE	3,3	100,0%	82
CEARAPORTOS	4,1	100,0%	2
ESP	4,1	100,0%	9
ETICE	4,3	100,0%	10
STDS	5,3	100,0%	70
ARCE	5,4	100,0%	8
SEINFRA	5,4	100,0%	20
FUNECE	6,1	99,5%	200
PC	6,1	95,7%	116
DETRAN	6,2	95,0%	2.150
SDA	6,3	88,2%	51
FUNCAP	7,1	100,0%	17
SEPLAG	7,1	92,1%	316
IDACE	7,5	85,0%	20
DAE	8,1	100,0%	10
ZPE	8,1	100,0%	3
CM	8,2	100,0%	7
ISSEC	8,2	100,0%	43
PMCE	8,2	96,8%	188
SRH	8,2	87,5%	24
EMATERCE	8,3	94,4%	18
SEJUS	8,3	97,9%	96
SEAPA	8,4	100,0%	3
ADECE	9,1	100,0%	14
METROFOR	9,3	96,0%	101
CBMCE	9,4	86,8%	76
PEFOCE	10,1	86,1%	79
SETUR	10,1	89,7%	29
GABGOV	11,4	87,6%	105
SEMACE	12,3	78,0%	59
CGE	12,5	93,4%	122
CODECE	12,5	100,0%	4
JUCEC	12,5	76,9%	216
CEASA	13,2	90,9%	11
SPD	13,2	60,0%	5
CAGECE	13,4	99,1%	544
SCIDADES	13,5	71,0%	93
ADAGRI	14,1	73,1%	26
SEDUC	14,4	74,2%	740
DER	14,5	73,2%	82
SSPDS	15,1	83,7%	294

COGERH	15,2	77,3%	44
SECITECE	15,4	84,6%	13
EGPCE	16,5	60,0%	5
CASA CIVIL	17,1	92,3%	39
SEMA	17,1	75,0%	52
SESA	18,1	63,1%	179
SESPORTE	19,5	64,1%	39
PGE	20,2	69,1%	55
GVG	21,1	0,0%	4
SDE	21,3	62,5%	16
CGD	26,1	64,3%	14
SOHIDRA	26,1	60,0%	5
SEAS	31,3	50,0%	12
IPECE	36,4	35,0%	20
FUNTELC	36,5	50,0%	2
SECULT	40,3	29,7%	64
AESP-CE	41,3	20,3%	69
NUTEC	43,1	0,0%	2
URCA	47,5	46,2%	39
CEGAS	48,2	40,0%	25
OEDH	98,2	0,0%	1
CED	194,1	0,0%	7

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU/SIC

Observa-se que 17 órgãos responderam todas as solicitações dentro do prazo legal, um retrocesso quando em comparação com o ano anterior, tendo em vista que em 2016, um total de 26 órgãos atenderam todas as solicitações dentro do prazo legal.

Percebe-se que, apesar do tempo médio de resposta do conjunto de órgãos e entidades estaduais ficar em torno dos 18,6 dias, alguns conseguem responder em apenas 01 ou 03 dias, enquanto que outros mostram dificuldade em estruturar uma sistemática para atender as solicitações apresentadas pela sociedade, a exemplo dos 10 últimos órgãos e entidades listados no Quadro, pois o prazo médio de resposta ultrapassou o prazo legal para resposta às solicitações.

#### **4.1.5 Satisfação dos Cidadãos quanto aos CSAIs**

No ano de 2017, a satisfação do usuário quanto ao atendimento dos Comitês Setoriais de Acesso à Informação – CSAIs foi de 90,8%, um pouco acima do observado no ano de 2016 (88,92%), considerando a presteza do atendimento, a qualidade da informação repassada e se recomendaria o Serviço de Informação ao Cidadão do Poder Executivo para outras pessoas.

A seguir é apresentado o índice de satisfação, de acordo com o que foi respondido pelo cidadão na Pesquisa de Satisfação, após receber a sua resposta. No ano de 2017, foram respondidas 1.272 pesquisas de satisfação sobre as respostas fornecidas pelos CSAIs, um quantitativo superior ao ano de 2016, quando foram respondidas 1.038 pesquisas.

**Quadro 09**  
**Índice de Satisfação dos Usuários**

<b>Órgãos</b>	<b>Índice de Satisfação</b>	<b>Quantidade de Solicitações em 2017</b>
AESP-CE	100,0%	69
CODECE	100,0%	4
COGERH	100,0%	44
DAE	100,0%	10
EMATERCE	100,0%	18
ESP	100,0%	9
ETICE	100,0%	10
FUNCEME	100,0%	32
IDACE	100,0%	20
SCIDADES	100,0%	93
SDA	100,0%	51
SEINFRA	100,0%	20
SESPORTE	100,0%	39
SRH	100,0%	24
UVA	100,0%	54
ZPE	100,0%	3
DETRAN	96,8%	2.150
SEPLAG	94,3%	316
METROFOR	92,9%	101
CBMCE	92,6%	76
STDS	92,6%	70
ADAGRI	91,7%	26
SEDUC	90,2%	740
FUNCAP	88,9%	17
ISSEC	88,9%	43
PMCE	88,9%	188
SESA	88,9%	179
SEJUS	87,7%	96
FUNECE	86,8%	200
CGD	86,7%	14

GABGOV	85,7%	105
PEFOCE	85,7%	79
CAGECE	85,6%	544
SEFAZ	85,5%	1.175
DER	84,6%	82
CEGAS	83,3%	25
PC	83,3%	116
PGE	83,3%	55
SDE	83,3%	16
CGE	82,2%	122
CEE	79,5%	82
SSPDS	78,9%	294
CASA CIVIL	77,8%	39
SEAS	77,8%	12
SECULT	75,0%	64
CM	66,7%	7
IPECE	66,7%	20
SEMACE	66,7%	59
SETUR	66,7%	29
JUCEC	65,0%	216
SEMA	58,3%	52
ADECE	55,6%	14
SECITECE	44,4%	13
SPD	0,0%	5

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU/SIC

Importante destacar o desempenho da UVA que teve o menor prazo de resposta dentre todas as setoriais, 2,3 dias, e satisfação dos usuários em 100%. Foram respondidas 03 pesquisas de satisfação dentre as 54 solicitações recebidas em 2017.

Observando de forma separada os quesitos para o cálculo do índice de satisfação do usuário, percebe-se que normalmente o índice de qualidade da resposta (87,15%) é o que apresenta uma maior quantidade de insatisfeitos, em seguida o índice da presteza (90,15%) apresenta-se um pouco melhor que o da qualidade da resposta e, por último, o índice de recomendação (93,21%) apresenta-se superior aos outros dois índices, ou seja, em muitos casos, mesmo que a presteza e a qualidade da resposta não tenham satisfeito o cidadão o Sistema de Acesso à Informação é recomendado.

## 4.2 Solicitações de Informação que Ocasionalmente Recusaram Recursos

A previsão do recurso está resguardada no Art. 17 da Lei Estadual de Acesso à Informação, nº. 15.175/2012. Caberá recurso à decisão que negar o acesso à informação, no prazo de dez dias, a contar da ciência da decisão. O órgão deverá orientar o requerente para apresentação de recurso utilizando o Sistema de Ouvidoria – SOU, de acordo com o art. 25, §2º do Decreto Estadual nº. 31.199/2013. Este recurso deverá ser encaminhado à autoridade hierarquicamente superior (Comitê Gestor de Acesso à informação) àquela que exarou a decisão impugnada. O prazo para conhecimento e manifestação sobre as razões do recurso é de 5 (cinco) dias.

Havendo procedência das razões do recurso, o Comitê Gestor de Acesso à Informação - CGAI determinará ao Comitê Setorial de Acesso à Informação - CSAI que adote as providências necessárias para dar cumprimento ao disposto na Lei. Caso seja negado o acesso à informação pelo Comitê Gestor de Acesso à Informação, o requerente poderá recorrer ao Conselho Estadual de Acesso à Informação - CEAI, que deliberará também no prazo de 5 (cinco) dias.

Desde a implementação da LAI no Estado do Ceará ao final de 2017, foram interpostos apenas 25 recursos ao CGAI do Poder Executivo, sendo que 14 foram deferidos, 08 foram indeferidos e 03 perderam seu objeto. Em 2017, foram interpostos 08 recursos ao CGAI, sendo 02 deferidos, 03 indeferidos e 03 perderam seu objeto, que ocorre quando a informação inicialmente negada pelo órgão recorrido é destinada ao solicitante antes de qualquer deliberação pelo Comitê Gestor de Acesso à Informação.

No Quadro a seguir estão citados os Recursos interpostos ao CGAI no ano de 2017:

**Quadro 10**  
**Recursos Interpostos ao CGAI em 2017**

Nº	Órgão Competente	Solicitação	Resultado da Deliberação do CGAI
18	SSPDS	Cópias das atas das reuniões da Comissão de Acompanhamento e Avaliação da Política de Compensação pelo Cumprimento de Metas por Indicadores Estratégicos de Criminalidade.	Perda de Objeto
19	SEPLAG	Documento “Capturando o Pleno Potencial dos Ativos de Infraestrutura do Ceará” elaborado pela empresa McKinsey & Company, no âmbito do Programa	Indeferido (Documentos preparatórios para processos)

		Modernizando a Gestão Pública (PMGP) conduzido pelo Movimento Brasil Competitivo	licitatórios)
20	SSPDS	Perfil das armas de fogo apreendidas no Estado do Ceará ao longo do ano de 2015: <b>espécie</b> (ex.: pistola, revólver, fuzil, carabina, etc.), o <b>calibre</b> (ex.: 38, .32, .40, .380, 9mm, etc.) e a <b>marca</b> (ex.: Taurus, Rossi, Smith & Wesson, CBC, Glock, etc.).	<b>Improcedência do Recurso:</b> Parte das informações foi fornecida pela SSPDS, visto que o órgão não possuía a totalidade das informações.
21	CAGECE	Os resultados de análises da qualidade de água para abastecimento da cidade de Forquilha-Ceará referente aos anos de 2016 até o período atual de 2017 em caráter mensal: pH; Turbidez; Cloro residual livre; Cloreto; DBO; Nitrito e Nitrato; Análises bacteriológicas (coliformes totais e E.Coli)"	<b>Indeferido:</b> Exigência de trabalhos adicionais de análise, consolidação de dados e informações
22	CAGECE	Os resultados das análises feitas na ETE (lagoa de estabilização) da cidade de Forquilha-Ceará referente aos anos de 2016 até o período atual de 2017 em caráter mensal, sendo os valores de entrada e saída da qualidade do efluente tratado da ETE, bem como a sua vazão.	Perda de Objeto
23	SEPLAG	Listagem de forças policiais (CB, PC, PM e PEFOCE) com as colunas órgão, matrícula, agrupamento e situação	<b>Deferido Parcialmente:</b> Exigência de trabalhos adicionais de análise, consolidação de dados e informações
24	SEPLAG	Os totais pagos a servidores técnico-administrativo das universidades estaduais por verba, por situação (Ativo ou Inativo) e por Universidade ..	Deferido
25	SSPDS	Números das ocorrências de consumo de drogas, tráfico de drogas, ameaça, agressão/lesão corporal e vias de fato registradas em todas as escolas existentes no Estado (incluindo unidades municipais, estaduais, públicas e privadas), por mês, no período de 2015, a 2017 fato;	Perda de Objeto

Fonte: Célula de Acesso à Informação – Coordenadoria de Fomento ao Controle Social – Celai/Cfocs/CGE

Já o Conselho Estadual de Acesso à Informação – CEAI recebeu, ao longo de sua existência, 3 (três) recursos oriundos do Comitê Gestor de Acesso à Informação do Poder Executivo, sendo todos indeferidos, seguindo as respectivas deliberações do CGAI. Não houve recurso ao CEAI no ano de 2017.

### 4.3 Solicitações Atendidas pela Central de Atendimento 155

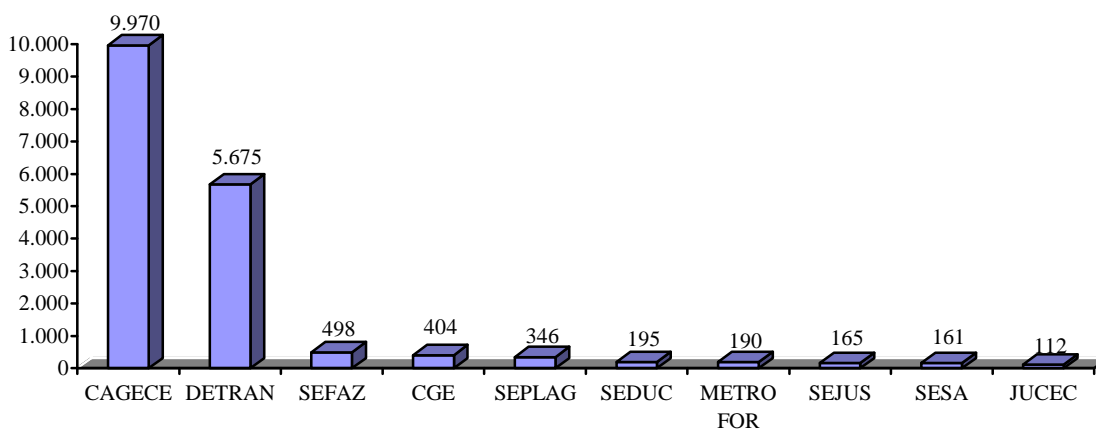
Nesse tópico serão analisados apenas os dados das 18.797 solicitações de informação que foram atendidas diretamente pela Central de Atendimento 155. Cabe ressaltar que as solicitações de informação respondidas pela Central são relacionadas a conteúdos geralmente disponíveis por meio das ferramentas de transparência ativa, principalmente no Portal da Transparência, nos *sites* institucionais ou no Catálogo de Serviços do Governo Estadual, disponível por meio do endereço <[www.acesocidadao.ce.gov.br](http://www.acesocidadao.ce.gov.br)>.

#### 4.3.1 Órgãos mais Demandados Atendidos pela Central 155

Os órgãos mais demandados nas solicitações de informação respondidas pela Central 155 estão relacionados aos órgãos e entidades que mais respondem por meio dos respectivos CSAIs, divergindo apenas em três deles, aparecendo entre os dez órgãos a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), a Secretaria de Justiça e Cidadania (Sejus) e a Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos (Metrofor) no lugar da Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social (SSPDS), da Universidade Estadual do Ceará (Uece) e da Polícia Militar (PMCE), conforme se observa no Gráfico a seguir:

Gráfico 14

#### Órgãos e Entidades Mais Demandados da Central de Atendimento

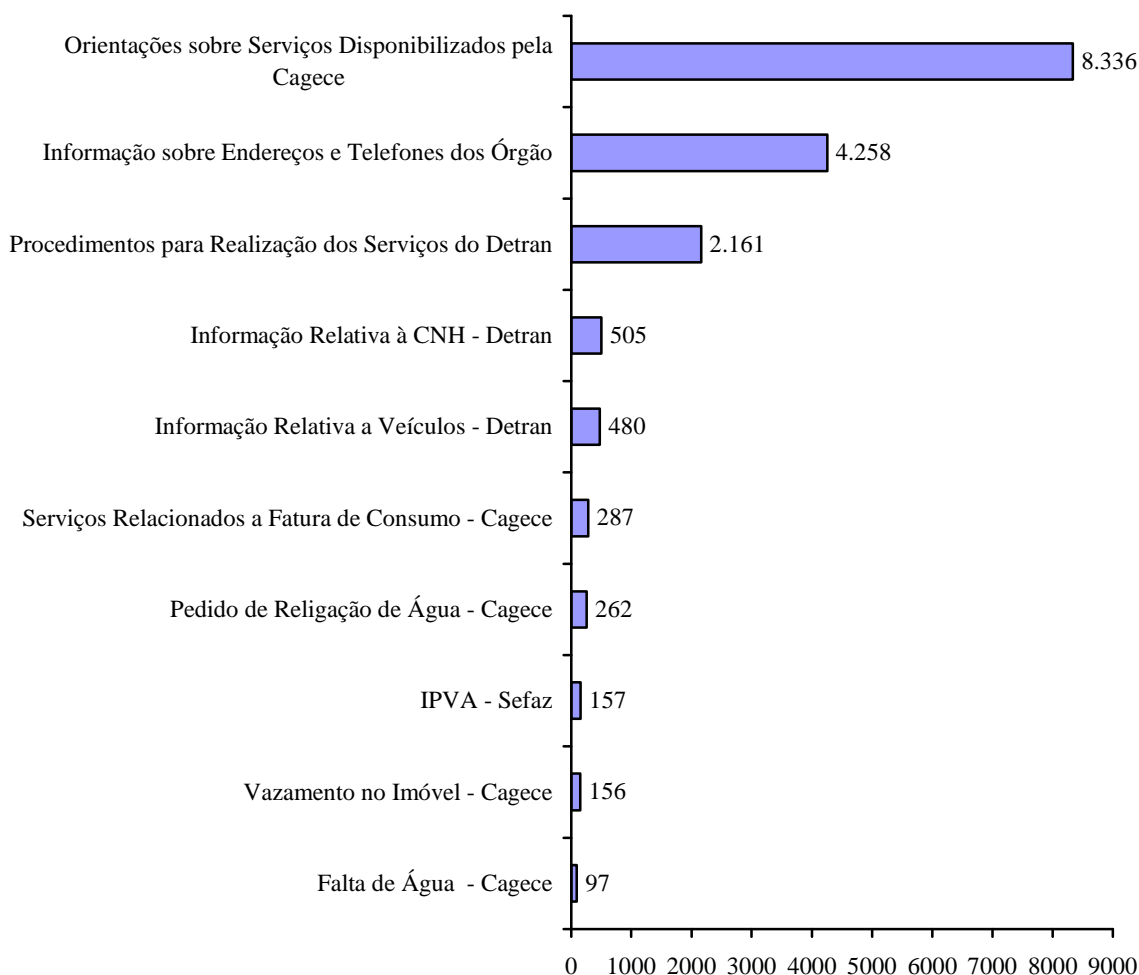


Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU/SIC

### 4.3.2 Assuntos mais Demandados Atendidos pela Central 155

O Gráfico a seguir apresenta os assuntos mais recorrentes nas solicitações respondidas diretamente pela Central 155.

**Gráfico 15**  
**Assuntos Mais Demandados da Central de Atendimento**



Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU/SIC

Conforme pode-se perceber no Gráfico acima, o assunto mais recorrente está relacionado a informações simples que estão disponíveis na forma ativa como “Orientações sobre Serviços Disponibilizados pela Cagece”, bem como horários de atendimento ao público.

Dos assuntos mais recorrentes, destaque para as informações sobre endereços e telefones dos diversos órgãos do estado e para os procedimentos para a realização dos serviços do Detran.



## 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.

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.

Uma informação classificada como sigilosa implica em reconhecer a necessidade de restrição da informação e estabelecer quais pessoas poderão a ela ter acesso, em que hipóteses e por qual prazo.

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 Ultrasecreta por até 25 (vinte e cinco) anos, conforme determina o Art. 23, § 1º da Lei Estadual de Acesso à Informação.

No ano de 2017, com o advento da Lei Estadual nº. 16.230/2017, publicada em 04 de maio de 2017, que dispõe sobre a alteração do Modelo de Gestão do Poder Executivo Estadual e da estrutura da Administração Estadual, a Rede de Acesso à Informação passou a ser composta por 64 órgãos e entidades estaduais, considerando a incorporação da Casa Militar junto ao Gabinete do Governador e a criação da Ouvidoria Especial dos Direitos Humanos, já citado anteriormente, também ligado ao GabGov, ressalta-se ainda a extinção do Instituto de Desenvolvimento Institucional das Cidades e Secretaria de Relações Institucionais.

Sobre a classificação de informação sigilosa, dos 64 órgãos e entidades do estado, 14 órgãos não se pronunciaram sobre a existência ou não de informações sigilosa passíveis de classificação, 15 não possuem informação classificada como sigilosa e 35 possuem informação sigilosa.

Os órgãos e entidades que ainda não se pronunciaram se possuem informações sigilosas são: Centro de Educação à Distância (CED), Departamento de Arquitetura Engenharia (DAE), Departamento Estadual de Trânsito (DETRAN), Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do Ceará (EMATERCE), Fundação Universidade Regional do Cariri (URCA), Polícia Civil (PC), Procuradoria Geral do Estado (PGE), Secretaria da Agricultura, Pesca e Aquicultura do Estado (SEAPA), Secretaria da Ciência, Tecnologia e

Educação Superior do Ceará (SECITECE), Secretaria da Cultura (SECULT), Secretaria de Educação (SEDUC), Secretaria Especial de Políticas sobre Drogas (SPD), Secretaria da Saúde (SESA) e Superintendência do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo (SEAS).

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 (sem nomeação no ano de 2017 de membro do Grupo Técnico de Apoio ao Comitê Gestor de Acesso à Informação) e 1 da Casa Civil, elabora um parecer sugerindo ou não a classificação da informação.

Desde a sanção da LAI até o final de 2017, o CGAI recebeu 348 solicitações para classificação de informação como sigilosa. A Tabela a seguir quantifica essas solicitações por situação em que se encontram.

**Tabela 04**

<b>Situação da Solicitação de Classificação</b>	<b>Quantidade</b>
Aguardando Análise do GTA ou deliberação do CGAI	02
Formulários que foram Classificados como Reservado	86
Formulários que foram Classificados como Secreto	42
Formulários que foram Classificados como Ultrassegredo	4
Formulário deliberados pelo CGAI pela não classificação	154
Documento Desclassificado	1
Formulários devolvidos para os respectivos CSAIs	45
Formulários para serem devolvidos para os respectivos CSAIs	14
<b>Total de Solicitações Recebidos</b>	<b>348</b>

Fonte: Célula de Acesso à Informação – Coordenadoria de Fomento ao Controle Social – Celai/Cfocs/CGE

Em 2017, foram contabilizadas 14 (quatorze) solicitações de informação não atendidas por se tratarem de informações classificadas como sigilosas, tendo sido 10 (dez) solicitações de informação negadas por solicitarem informações classificadas como secreta e outras 4 (quatro) por se tratarem de informações classificadas como reservada.

## 6 DIFICULDADES PARA IMPLEMENTAÇÃO DA LAI

Nesse tópico, seguem listadas as 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.

As principais dificuldades relatadas pelos órgãos e identificadas pela CGE foram as listadas abaixo, sobre as quais, ao final do Relatório, são apresentadas recomendações para aperfeiçoamento da implementação:

- Falta de conhecimento, entendimento e **sensibilização dos servidores** a responderem e em tempo hábil as solicitações de informação solicitadas - CAGECE, CASA CIVIL, CGD, JUCEC, SEDUC, SEJUS, SCIDADES, ZPE;
- Falta de **conhecimento da LAI** por parte dos cidadãos - CEASA, SETUR e SSPDS;
- Solicitações de informação de **difícil entendimento**, não elaboradas de forma clara - SEDUC, CASA CIVIL;
- Acúmulo de função ou **falta de pessoal** para exercer as funções do responsável pelo serviço de informação ao cidadão, alterações constantes dos membros do CSAI, além de **não se reunirem com regularidade**, dificultando a rapidez das respostas – CASA MILITAR, CAGECE, CED, CEE, CGD, ETICE, FUNTELC, GABGOV, NUTEC, UVA;
- Falta de estrutura física para exercer os trabalhos e para atendimento presencial do SIC – CGE, CEE, COGERH, SRH, CGD, UECE, UVA;
- Falta de identificação e definições junto as áreas competentes de quais informações deveriam ser classificadas como sigilosas – CAGECE, SEINFRA e SEPLAG.
- Dificuldade para indicar os nomes dos **agentes públicos credenciados** para acesso no formulário de solicitação de classificação de sigilo, tendo em vista que podem ocorrer mudanças - CASA MILITAR;
- Falta de regulamentação tratada no artigo 10, da LAI estadual, no que se refere à composição, organização e funcionamento do Núcleo de Segurança e Credenciamento – NSC - CASA MILITAR;
- Falta de **capacitação dos servidores** do órgão na cidade a qual é desenvolvido o trabalho, já que a maioria, senão todas, as capacitações ocorrem na cidade de Fortaleza – CED;
- Falta de **integração entre Serviços de Informação** dos diversos poderes e entes públicos, deficiência na disponibilização de informações dos relatórios gerados no

**SOU**, não atualização de página relativa a **perguntas frequentes**, falta de estrutura física para atendimento presencial do SIC, falta de disponibilização de relatórios analíticos e consolidados à população e dados abertos - CGE

- Disponibilidade das pessoas, pois nem todas estão com essa atribuição exclusiva, a maioria executa outra atividade, estruturação das informações, pois nem todas estão organizadas, classificadas, estruturada e de fácil acesso - ETICE;
- Dificuldade no **gerenciamento de fornecimento das informações** ao cidadão, diante da ampla área de atuação e das diversidades de serviços disponibilizados – SESA;
- Dificuldade de tornar de conhecimento da sociedade os **serviços prestados** pelos órgãos - SPD

A ADECE, COGERH, EGP, EMATERCE, ESP, FUNCAP, FUNCEME, IPECE, ISSEC, METROFOR, SDE, SEAPA, DER, CODECE, IDACE, SEMACE, SOHIDRA e PEFOCE relataram não ter encontrado dificuldades para o atendimento ao disposto na Lei de Acesso à Informação.

## 7 BENEFÍCIOS PERCEBIDOS PELA IMPLEMENTAÇÃO DA LAI

Com o advento 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 os benefícios mais citados nos relatórios enviados pelas Setoriais:

- Ampliação da **credibilidade** junto à população e ao público interno;
- Melhora na **comunicação** entre órgão ou ente público e o cidadão, haja vista que este adquiriu diversos novos canais para dirimir dúvidas ou obter acesso a informações acerca de questões de interesse pessoal ou público, almejando a legislação respectiva o delinear de regra específicas para o direcionamento da atuação do gestor público, garantindo a efetivação de direitos constitucionais;
- Criação de um importante canal de **comunicação** com o cidadão, possibilitando a sua participação na gestão dos órgãos públicos, seja melhorando como também fiscalizando o serviço público, demonstrando um maior conhecimento do seu direito de obter informações;
- Tornar o **cidadão cada vez mais próximo da gestão** pública, criando uma cultura de acesso às informações públicas;
- **Controle pelo cidadão** dos atos administrativos executados pelos poderes e órgãos da administração pública, objetivando o melhor funcionamento do serviço público;
- O desenvolvimento de práticas relacionadas à transparência na administração pública, uma maior **conscientização dos servidores** quanto à relevância das medidas adotadas, como forma de assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação de forma eficiente e adequada aos objetivos da Lei Estadual;
- Melhor **conhecimento pela população** sobre as ações desenvolvidas pelos órgãos e entidades;
- Contribuição para o **desenvolvimento científico**, desburocratizando os pedidos de informações e possibilitando que os dados solicitados contribuam para teses e pesquisas de mestrado, disponibilizando-os em menor tempo e melhor qualidade;
- Maior **percepção dos servidores** acerca das ações desenvolvidas e executadas pelo órgão, tendo em vista a interação do Comitê Setorial de Acesso à

Informação junto a outros setores objetivando a resposta e o atendimento das demandas da sociedade.

## **8 AÇÕES EMPREENDIDAS PELOS ÓRGÃOS E ENTIDADES COM VISTAS A MELHORAR O PERFIL OU NÍVEL DA TRANSPARÊNCIA ATIVA, EM VIRTUDE DAS INFORMAÇÕES.**

A seguir estão listadas as ações e medidas que foram adotadas pelos órgãos/entidades a partir das solicitações de informações recorrentes, bem como evidências e elementos extraídos que demonstraram a necessidade de aperfeiçoamento das ferramentas disponíveis pelo órgão ou entidade para fins de transparência ativa, considerando aquelas que demonstram ações além do previsto pela LAI:

- Disponibilização de arquivos e informações relacionadas às atividades realizadas pelos órgãos/entidades: (ARCE, CGD, DAE, JUCEC, METROFOR, PMCE, SCIDADES);
- Ampliar nível de divulgação de informações por meio de site institucional e outros mecanismos visando atender de forma ativa os principais assuntos demandados: (ADECE, DETRAN, JUCEC, SETUR e SSPDS)
- Criação de ferramentas visando desburocratizar serviços prestados pelos órgãos que necessitam de interação com cidadãos (ADECE);
- Disponibilização de ferramentas contendo informações relacionadas às atividades exercidas pelos órgãos/entidades: (CODECE; CAGECE, CEASA, CED, FUNCAP, JUCEC, PMCE, SETUR);
- Palestras de divulgação da LAI para público interno e externo: (ADECE, CEASA, CGD, DAE, DETRAN, FUNCAP, JUCEC, PEFOCE, SCIDADES, SECITECE, SEINFRA, SEJUS e SPD)
- Realização de curso de reciclagem sobre ouvidoria e acesso à informação para os comitês setoriais e demais interessados: Os órgãos que apresentaram esclarecimentos acerca da presente recomendação foram: ADECE, CGD, DAE, FUNCAP, JUCEC, PMCE, SCIDADES, SEINFRA e SEJUS.

## 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 2017, 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 190 pessoas, entre alunos e professores da rede pública estadual, sendo realizado ao todo 04 (quatro) palestras em escolas Estaduais localizadas em Fortaleza.
- **Curso Ética e Controle Social:** Transparência (SIC e Portal): foram realizados 2 cursos com duração de 16h/a sobre Ética e Controle Social para servidores do Poder Executivo Estadual, cada turma com cerca de 20 (vinte) alunos inscritos.
- **Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social:** realização de reuniões bimestrais entre os membros da Rede de Fomento ao Controle Social da qual fazem parte a Rede Estadual de Acesso à Informação e a Rede Estadual de Ouvidorias para troca de experiências, alinhamento de procedimentos e fornecimento de orientações;
- **Ceará Transparente:** desenvolvimento do projeto em que resultará na entrega de um sistema informatizado com o objetivo de tornar mais abrangente, clara, rápida e eficiente a relação do cidadão com o governo, por meio da Ouvidoria, do Acesso à Informação e do Portal da Transparência, aumentando a participação do usuário e promovendo uma participação social mais ampla e efetiva;
- **Palestras em Faculdade:** A CGE participou da XIX Semana Acadêmica de Ciências Contábeis da Estácio do Ceará, fomentando a cultura do controle social nas universidades e apresentando o papel do controle interno na gestão pública.
- **Curso de Controle Social EaD:** A CGE, em parceria com a Fundação Demócrito Rocha, realizou o curso de educação à distância “Cidadania Participativa: controle social ao alcance de todos”. Foram mais de 23 mil cursistas impactados pelo curso que trouxe, de forma atraente e interativa,



conteúdos desenvolvidos por um corpo técnico de mestres e doutorandos com expressiva atuação nas áreas de economia, direitos humanos, administração, comunicação e direito público. A capacitação reuniu fascículos impressos, videoaulas, radioaulas, webconferências e audiodiscos (para aqueles com deficiência visual).

## 10 AVALIAÇÕES EXTERNAS DE TRANSPARÊNCIA

Neste capítulo, são detalhadas informações acerca da avaliação externa realizada no ano de 2017, no que se refere à Transparência e o como se saiu o Estado do Ceará.

### 10.1 Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União (CGU)

O Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União realiza periodicamente a Escala Brasil Transparente (EBT) que consiste em uma metodologia para medir a transparência de estados e municípios brasileiros. Essa escala avalia o grau de cumprimento de dispositivos da LAI, tendo sido o período de avaliação da 3ª versão de 17/08/2016 a 09/01/2017, e o resultado divulgado em 2017. Nessa versão, o Ceará atingiu a pontuação máxima, repetindo o resultado da 1ª versão, e subindo, 1,94 pontos em relação versão anterior

Figura 01



Fonte: Escala Brasil Transparente (CGU)

## 11 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir dos tópicos abordados neste Relatório e considerando que as recomendações do Relatório de Gestão da Transparência 2016 algumas foram atendidas somente parcialmente, enquanto outras não foram atendidas, seguem recomendações para a tomada de providências, tanto por parte da CGE, enquanto gestora do Sistema de Acesso à Informação, como pela Gestão e pelos Comitês Setoriais de Acesso à Informação dos diversos Órgãos e Entidades do Poder Executivo, no intuito de aperfeiçoar os procedimentos necessários ao correto cumprimento do disposto na LAI:

### 11.1 Para CED, DETRAN, EMATERCE, PGE, POLÍCIA CIVIL, SEAPA, SEAS, SECULT, SEDUC, SESA, SPD, URCA

**Recomendação 1)** Comunicar ao Comitê Gestor de Acesso à Informação acerca da necessidade ou não de classificação de informação sob sua responsabilidade ou guarda;

### 11.2 Para a CGE

**Recomendação 2)** Estimular uma maior divulgação sobre a LAI e as ferramentas disponíveis para registro das solicitações de informação, em especial no interior do Estado, por meio de ações de educação da sociedade para o controle social;

**Recomendação 3)** Aperfeiçoar a acessibilidade para pessoas com deficiência tanto no sistema SOU/SIC como na Central de Atendimento Telefônico 155;

**Recomendação 4)** Elaborar páginas específicas de “perguntas frequentes” no Sistema de Convênios e Congêneres do Estado do Ceará – Siconv-CE e no SOU, conforme apontado no Relatório de Gestão de Transparência de 2016;

**Recomendação 5)** Disponibilizar relatórios analíticos e consolidados à população em dados abertos do Sistema de Ouvidoria, bases de dados do Portal da Transparência, Sistema de Acompanhamento de Contratos e Convênios e no Siconv-CE, em formato aberto para consulta pública, de conteúdo que não possua restrição de acesso;

### 11.3 Para a CGE e SDE

**Recomendação 6)** Disponibilizar por meio do Portal da Transparência, e em articulação com a SDE, 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.

#### **11.4 Para a SEPLAG E CGE**

**Recomendação 7)** Disponibilizar, em articulação com a CGE, por meio do Portal da Transparência a relação de bem imóveis do Estado;

**Recomendação 8)** Disponibilizar, por meio do Portal da Transparência, articulando-se com a SEPLAG, nomes, cargos, lotação e remuneração dos servidores terceirizados de todas as secretarias, assim como a remuneração dos servidores inativos e pensionistas.

#### **11.5 Para o Gabinete do Governador**

**Recomendação 9)** Regulamentar, por intermédio da Casa Militar, o Núcleo de Segurança e Credenciamento, conforme previsto na Lei n. 15.175/2012.

#### **11.6 Para CBMCE, SEAS, PGE e VICEGOV**

**Recomendação 10)** Atualizar o respectivo Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI, em especial o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, de forma que atenda a todas as solicitações de informação recebidas no prazo legal.

#### **11.7 Para ADECE, CM, IPECE, SEMACE, SETUR, JUCEC, SEMA, SECITECE e SPD.**

**Recomendação 11)** Aprimoramento das respostas às solicitações de informação, no intuito de aumentar a satisfação dos usuários.

#### **11.8 Para a CAGECE e DETRAN:**

**Recomendação 12)** Informação sobre cargos, lotação e salários dos terceirizados.

#### **11.9 Para a SSPDS:**

**Recomendação 13)** Disponibilização dos índices de criminalidade separados por bairro, município e por Unidade Integrada de Segurança – UNISEG.

**11.10 Para ADAGRI, AESP, CBMCE, CED, CEGÁS, CGD, COGERH, DER, EGPC, FUNTELC, GABGOV, GVG, IDACE, IPECE, JUCEC, OEDH, PEFOCE, PGE, SCIDADES, SDE, SEAS, SECITECI, SECULT, SEDUC, SRH, SEMACE, SPD, SSPDS, SEMA, SESA, SESPORTE, SOHIDRA, NUTEC, URCA,**

**Recomendação 14)** Desenvolver medidas para a sensibilização das áreas internas da cada órgão/entidade no fornecimento de informações que subsidiam as respostas aos cidadãos, em tempo hábil;

**11.11 Para ADAGRI; AESP; CBMCE; CEARAPORTOS; CEGÁS; PGE; POLÍCIA CIVIL; SECULT; SEMA; SESPORTE, URCA E VICEGOV.**

**Recomendação 15)** Apresentar ao Comitê Gestor de Acesso à Informação (CGAI) o Relatório de Monitoramento e Implementação da Lei de Acesso à Informação, exercício 2017, em respeito ao que dispõe o inciso II do art. 2º do Decreto n.º 31.199 de 30 de abril de 2013.

**11.12 Para ADAGRI, CAGECE, CASA CIVIL, CBMCE, CED, CEASA, CEE, DAE, DETRAN, GABVICE, IPECE, ISSEC, JUCEC, NUTEC, PCCE, PEFOCE, PGE, PMCE, SESPORTE, SDA, SECITECE, SDE, SEDUC, SECULT, SEMACE, SESA, SESPORTE, SEAS, URCA e ZPE.**

**Recomendação 16)** Divulgar no respectivo site institucional, no Banner da LAI, a relação das informações classificadas como sigilosas pelo Comitê Gestor de Acesso à Informação.