



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

RELATÓRIO DE GESTÃO
DA TRANSPARÊNCIA
2019



GOVERNADOR
Camilo Sobreira de Santana

SECRETÁRIO DE ESTADO CHEFE DA CONTROLADORIA E OUVIDORA GERAL
Aloísio Barbosa de Carvalho Neto

SECRETÁRIO EXECUTIVO DA CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL
Antônio Marconi Lemos da Silva

SECRETÁRIO EXECUTIVO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA DA CGE
Paulo Roberto de Carvalho Nunes

COORDENADORA DA ASSESSORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA
Denise Andrade Araújo

COORDENADORA DA ASSESSORIA JURÍDICA
Juliana Moraes Souza

COORDENADORA DA ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO
Flávia Salcedo Coutinho

COORDENADOR DE CONTROLADORIA
Marcelo de Sousa Monteiro

COORDENADORA DE AUDITORIA INTERNA
Ana Luiza Felinto Cruz

COORDENADORA DE OUVIDORIA
Larisse Maria Ferreira Moreira

COORDENADOR DA ÉTICA E TRANSPARÊNCIA
Matheus Borges Gonçalves Lima

COORDENADOR ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA
Virgílio Crescêncio Grangeiro

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

COORDENADORA DE PLANEJAMENTO E DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL
Rita de Cássia Hollanda Matos

MISSÃO INSTITUCIONAL

**Assegurar a adequada aplicação dos recursos públicos,
contribuindo para uma gestão ética e transparente e
para oferta dos serviços públicos com qualidade.**

EQUIPE TÉCNICA

Matheus Borges Gonçalves Lima

Coordenador da Ética e Transparência – Cotra

João Ítalo Queiroz

Orientador da Célula de Gestão da Transparência Passiva – CEPAS

Daniel Sousa Costa

Orientador da Célula de Gestão da Transparência Ativa – CEATI

José Benevides Lôbo Neto

Caio

Audidores de Controle Interno da Coordenadoria da Transparência

Jonathan Duarte Lopes

Assessor Técnico da Cepas/Cotra

Michelli Gaspar Hitzschky Fernandes

Nelso José Figueiredo da Costa

Colaboradores da Cepas/Cotra

Antonio Ítalo Mendonça Bezerra

Assessor Técnico da Ceati/Cotra

José Augusto de Lima

Colaborador da Ceati/Cotra

Antônia Zeneide Nascimento Araújo

Articuladora da Central de Atendimento 155/Couvi

Lívia Crisóstomo Tobias de Sousa

Valdézia Maria Leal Costa

Supervisoras de Telemarketing e Atendimento – Central 155/Couvi

Francisca Soares da Silva

Francisco José Lopes Nunes

Francisca Jessica Gomes Moura

Francisca Juliana Roseira Abreu

Luiz Edevaldo Ferreira Oliveira

Maervi Siny Cordeiro Karan Aguiar

Maria Alverlânia Vieira Chaves

Maria Dayane Almeida Silva

Maria Vanderline Freitas Almeida

Maria Lucilene Freitas Brasil

Maria Larissa Ricardo de Freitas

Michelle Silva Carvalho

Mídiã Carneiro de Lima

Roberta Honorato de Abreu Almeida

Teleatendentes da Central 155/Couvi

REDE DE ACESSO À INFORMAÇÃO - 2019
Responsáveis pelo Serviço de Informação ao Cidadão dos
Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual

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

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

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

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

Casa Civil - CC
Joaquim Alexandrino Feitosa Gonçalves

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

Casa Militar - CM
Soldado PM Leonardo Pessoa Lessa

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

Companhia Cearense transportes Metropolitanos - METROFOR
Raimundo Rodrigues de Oliveira Júnior

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

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

Companhia de Gás do Ceará - CEGÁS
Paulo Sérgio Souto Mota

Companhia de Gestão dos Recursos Hídricos - COGERH
Rejane Ferreira Gomes Viana

Companhia de Desenvolvimento do Complexo Industrial e Portuário do Pecém S.A. - CIPP S.A
Helder Jannotti Müller

Conselho Estadual de Educação do Ceará - CEE
Francisca Vieira Cavalcante Moraes

Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE
Flávia Salcedo Coutinho

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

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

Departamento Estadual de Trânsito - DETRAN
Liana Oliveira Mena Barreto

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

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

Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará - EGPC
Virginia Xerez Martins Brasil

Escola de Saúde Pública do Ceará - ESP
Maria Elci Moreira Galvão

Fundação Cearense de Apoio ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico - FUNCAP
Silvio Mauro Modesto Monteiro

Fundação Cearense de Meteorologia e Recursos Hídricos - FUNCEME
Adriana Maria Rebouças do Nascimento

Fundação de Teleducação do Ceará - FUNTELC
Nathalia Barbosa Torres Simões

Fundação Núcleo de Tecnologia Industrial do Ceará - NUTEC
Ana Ruth Furtado Gurgel

Fundação Universidade Estadual do Ceará - FUNECE
Maria Zeudimar Pinheiro

Fundação Universidade Regional do Cariri - URCA
Ricardo Damasceno de Oliveira

Fundação Universidade Estadual Vale do Acaraú - UVA
Francisco Getulio Santos Ávila

Gabinete da Vice Governadora - VICEGOV
Rosália Maria Cavalcante Mota Jataí Castelo

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

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

Instituto de Saúde dos Servidores do Estado do Ceará - ISSEC
Katia Colares Furtado Maia

Junta Comercial do Estado do Ceará - JUCEC
Marcelo Reis de Andrade Santos Filho

Ouvidoria Estadual de Direitos Humanos - OEDH
Franklin Freire Dantas

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

Polícia Civil - PC
Romana de Lima Girão Andrade

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

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

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

Secretaria da Cultura - SECULT
Claudio Roberto Araújo Martins

Secretaria da Educação - SEDUC
Juliana Lima de Almeida Menezes

Secretaria da Fazenda - SEFAZ
Raimundo Frutuoso De Oliveira

Secretaria da Infraestrutura - SEINFRA
Francisco Carlos Nobre Júnior

Secretaria da Administração Penitenciária - SAP
Geovana Sousa do Nascimento

Secretaria da Saúde - SESA
Valniza Araujo da Silva

Secretaria das Cidades - SCIDADES
Camila Elisa e Souza Ribeiro

Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social – SSPDS
Aline Maria Chaves de Souza

Secretaria do Desenvolvimento Agrário - SDA
Francisco das Chagas de Vasconcelos Araújo

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

Secretaria do Esporte e Juventude - SEJUV
Djania Maria Silva Mendes

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

Secretaria do Planejamento e Gestão - SEPLAG
Silviane Torres da Costa

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

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

Secretaria do Turismo - SETUR
Katerine Brito Jucá

Superintendência Estadual do Meio Ambiente - SEMACE
Edilson Holanda Costa Filho

Superintendência de Obras Hidráulicas - SOHIDRA
Priscila Gonçalves Carvalho

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

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

SUMÁRIO

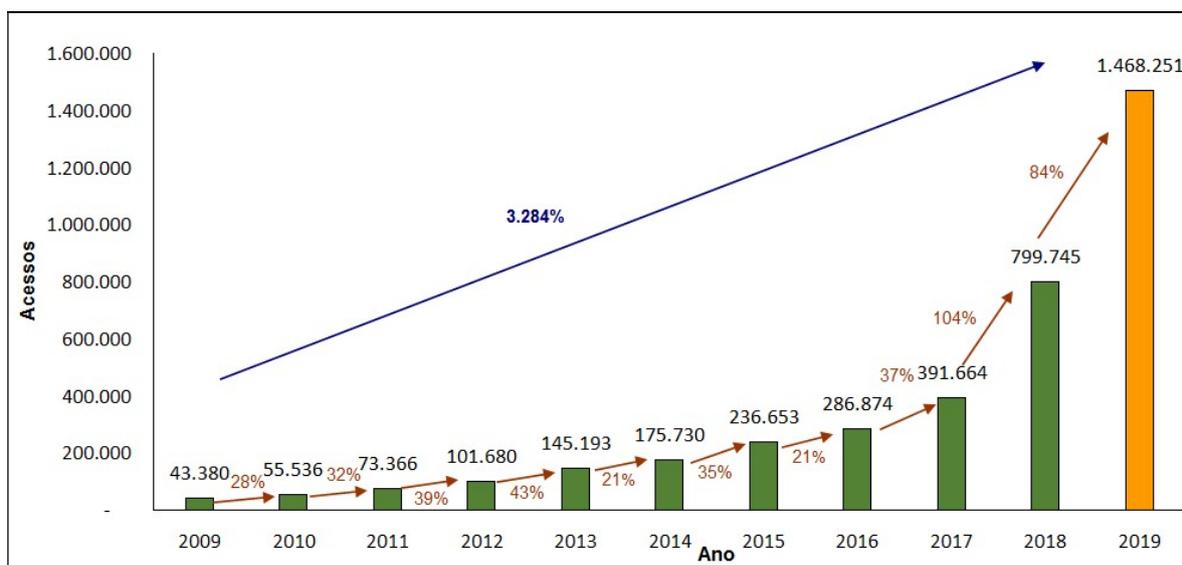
1	INTRODUÇÃO	9
1.1	Sistema Estadual de Acesso à Informação	11
2	PROVIDÊNCIAS ADOTADAS EM RAZÃO DAS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE TRANSPARÊNCIA DO ANO ANTERIOR.....	15
2.1	Conclusão sobre as Recomendações	18
3	TRANSPARÊNCIA ATIVA - 2019.....	19
3.1	Ceará Transparente (Portal da Transparência)	19
3.1.1	Principais Conteúdos do Ceará Transparente.....	20
3.1.2	Números sobre os Acessos ao Ceará Transparente em 2019.....	21
3.1.3	Melhorias implementadas com a Plataforma Ceará Transparente	23
3.2	Sítios Institucionais.....	23
3.3	Consórcios Públicos de Saúde.....	25
4	TRANSPARÊNCIA PASSIVA - 2019.....	26
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.....	37
4.1.4	Resolubilidade por CSAIs.....	40
4.1.5	Satisfação dos Cidadãos quanto aos CSAIs	43
4.2	Solicitações de Informação que ocasionaram Recursos ao CGAI	45
4.3	Solicitações Atendidas pela Central de Atendimento 155.....	47
4.3.1	Órgãos mais Demandados Atendidos pela Central 155	47
5	INFORMAÇÕES CLASSIFICADAS COMO SIGILOSAS.....	49
6	DIFICULDADES PARA IMPLEMENTAÇÃO DA LAI.....	51
7	BENEFÍCIOS PERCEBIDOS PELA IMPLEMENTAÇÃO DA LAI	52
8	AÇÕES EMPREENDIDAS PELOS ÓRGÃOS E ENTIDADES COM VISTAS A MELHORAR O PERFIL OU NÍVEL DA TRANSPARÊNCIA ATIVA, EM VIRTUDE DAS INFORMAÇÕES.	54
9	EDUCAÇÃO PARA O CONTROLE SOCIAL	56
10	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	58

1 INTRODUÇÃO

O presente relatório tem como objetivo apresentar ao Comitê Gestor de Acesso à Informação do Poder Executivo Estadual e à sociedade um panorama geral dos resultados da atuação do Governo Estadual no que se refere ao cumprimento da Lei Complementar 131/2009 (Lei da Transparência) e da Lei Estadual nº. 15.175/2012 (Lei de Acesso à Informação), permitindo o acompanhamento dos números, das ações e do desempenho dos órgãos e entidades estaduais, a partir do conteúdo divulgado por meio da Plataforma Ceará Transparente e demais páginas institucionais na rede mundial de computadores (transparência ativa), do tratamento e análise das solicitações de informação (transparência passiva), compreendendo, dentre outros aspectos, canais de entrada e de resposta, resolubilidade, órgãos e entidades mais demandados e assuntos mais recorrentes.

Observa-se, de acordo com os gráficos abaixo, que a partir do advento da Lei da Transparência, em 2009, e da Lei de Acesso à Informação, em 2012, é crescente a participação social, no que se refere à busca de informações relativas à gestão pública, seja por meio de buscas realizadas diretamente ao Ceará Transparente seja pela solicitação de informações registradas pela sociedade. Com relação, especificamente, à Lei de Acesso à Informação, pode ser evidenciada uma mudança brusca desse padrão de crescimento, entre os anos de 2015 e 2016, devido ao aumento de consultas, acima da média, sobre o Projeto Identidade Funcional realizado em 2015.

Gráfico 01
Visitas ao Ceará Transparente



Fonte: Google Analytics

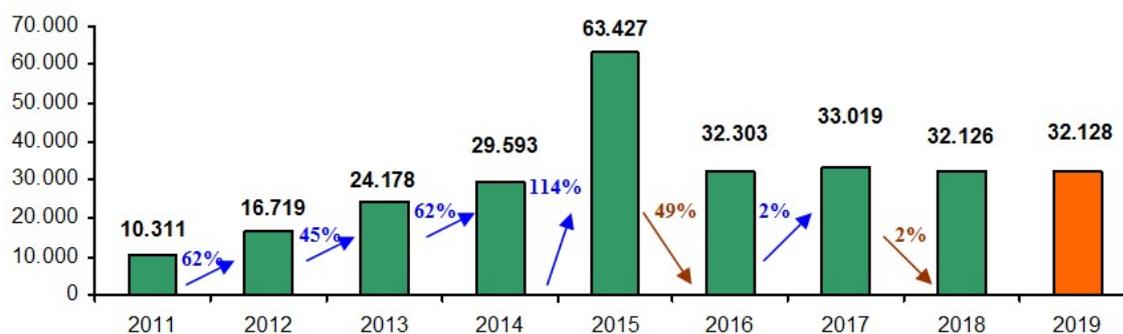
Em 2019, o Ceará Transparente obteve 1.468.251 visitas, um acréscimo de 668.506 visitas, em relação ao ano de 2018, representando um crescimento anual de 84% no volume de acessos. De 2009 a 2019, o Portal da Transparência/Ceará Transparente teve um crescimento acumulado de 3.284% no volume de acessos.

Deve ser registrado que, em 18 de julho de 2018, o Sistema de Ouvidoria - SOU foi substituído pela Plataforma Ceará Transparente, o que representou um notável avanço no relacionamento entre o cidadão e o Estado. A referida Plataforma, além dos recursos de acesso à informação, já contemplados no sistema anteriormente, trouxe outras funcionalidades que impactaram nos números referentes às demandas da sociedade no segundo semestre de 2018, tais como a interação do sistema com as redes sociais, recursos de acessibilidade, ambiente apropriado para o fornecimento de dados abertos, dentre outras.

Em termos quantitativos, a partir do lançamento do Ceará Transparente, houve um aumento considerável no número de acessos às informações disponibilizadas diretamente pela Plataforma (Transparência Ativa), acompanhado de uma redução no número de solicitações de informações (Transparência Passiva).

Desconsiderando o ano atípico de 2015, percebe-se que o comportamento crescente no número de solicitações de informações, registradas desde o início da vigência da Lei de Acesso à Informação (Lei nº15.175/12), não mais se evidenciou no ano de 2018, permanecendo estável em 2019, apresentando um pequeno aumento de 0,006%, comparado com o ano anterior. Entende-se que essa mudança no comportamento do cidadão – aumentando o número de acessos às informações disponibilizadas ativamente e redução das solicitações (transparência passiva) – pode ser explicada pela disponibilidade e facilidade de acesso a um maior número de informações na Plataforma Ceará Transparente.

Gráfico 02
Quantidade de Solicitações de Informação



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

No ano de 2019, foram contabilizadas 32.128 solicitações de informação cadastradas por meio da Plataforma Ceará Transparente, do Sistema de Ouvidoria (SOU), do Sistema de Ouvidoria da Arce (SOA) e do Sistema Informatizado OuvidorSus (Sesa), apresentando um aumento de 0,006% em comparação ao ano de 2018.

As informações consolidadas neste relatório são apresentadas com o intuito de retroalimentar o processo de gestão de decisão governamental, bem como para servir na orientação do Sistema Estadual de Acesso à Informação. Nesse sentido, a análise dos dados leva em consideração tanto as dificuldades apresentadas por cada órgão e entidade do Poder Executivo, às quais se apresentam melhorias, quanto aos benefícios gerados à sociedade.

No subitem a seguir, é apresentado o detalhamento do Sistema Estadual de Acesso à Informação, dando ênfase aos órgãos e ao funcionamento do sistema desde o recebimento da demanda encaminhada pelo cidadão(ã), do processamento e respectiva resposta. Apresentam-se, ainda, as instâncias recursais, disponíveis aos cidadãos irredimidos pelo não atendimento de suas demandas, e os procedimentos de classificação e reavaliação de informações sigilosas.

1.1 Sistema Estadual de Acesso à Informação

A Lei Federal nº. 12.527, de 18 de novembro de 2011, regulamentou o direito à informação pública prevista na constituição de 1988, prevendo a publicidade das informações como regra e o sigilo como exceção. Por sua vez, o Estado do Ceará, por meio da Lei Estadual nº. 15.175, de 28 de junho de 2012, definiu regras específicas para a implementação da Lei Federal, criando o Sistema Estadual de Acesso à Informação, regulamentando-o por meio dos Decretos Estaduais nº. 31.199/2013 e 31.239/2013.

O referido Sistema é composto pelo Conselho Estadual de Acesso à Informação - CEAI, pelo Comitê Gestor de Acesso à Informação - CGAI de cada Poder e pelos Comitês Setoriais de Acesso à Informação - CSAIs de cada Órgão ou Entidade do Poder Executivo, num total de 61 CSAIs, formando a Rede de Acesso à Informação, a quem cabe atender às solicitações de informação apresentadas pela sociedade. Dentre outras competências, deve ser ressaltado que cabe aos CSAIs a formalização dos pedidos de classificação de informações sigilosas e o fomento a cultura da transparência no âmbito de seu órgão ou entidade.

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

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

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

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

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

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

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

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

No que concerne ainda à estrutura do Sistema Estadual de Acesso à Informação, três órgãos merecem destaque: a CGE, o CGAI e o CEAI. O segundo, é órgão de deliberação recursal e responsável pela classificação e reavaliação das informações no âmbito

do Poder Executivo; o terceiro, formado inicialmente por integrantes do Poder Executivo, do Poder Legislativo, do Poder Judiciário, do Ministério Público Estadual, do Tribunal de Contas do Estado, após o julgamento da ADI nº5275/CE, o Supremo Tribunal Federal decidiu, por unanimidade, decretar inconstitucional os incisos II, II, IV, V e VI do art. 5º e §2º do art.6º. O resultado dessa decisão foi retirar do CEAI todos os membros com exceção do representante do Poder Executivo. No ano de 2019, nenhuma alteração foi feita, permanecendo o Conselho Estadual de Acesso à Informação inativo.

Em relação à CGE, esta controladoria participa ativamente no Sistema Estadual de Acesso à Informação, garantindo assim o fiel cumprimento dos procedimentos e o funcionamento integrado de todos os órgãos. Para tanto, desempenha, dentre outras funções: a de coordenar o CGAI do Poder Executivo, conduzindo as reuniões de deliberação recursal, de reavaliação e classificação sigilosas, dentre outras; e a de coordenar a Rede de Acesso à Informação, formada pelos CSAIs dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, orientando-os quando ao cumprimento de prazos legais de resposta, o uso de uma linguagem cidadã, a correta classificação, resolubilidade e atendimento das demandas. No que concerne à Transparência Ativa, cabe à CGE, ainda, a orientação aos órgãos e entidades quanto ao conteúdo disponibilizado na Plataforma Ceará Transparente e nos sítios institucionais.

Ressalte-se que apesar do §2º, do Art. 14, do Decreto Estadual nº. 31.199/2013, estabelecer que os Serviços de Informação ao Cidadão - SICs devem utilizar o Sistema de Ouvidoria – SOU, substituído agora pelo Ceará Transparente, para o registro das solicitações de informação, as Ouvidorias da Sesa e da Arce, em virtude de legislações específicas, ainda utilizam sistemas próprios, Sistema Ouvidor Sus e Sistema de Ouvidoria da Arce (SOA), respectivamente, o que denota a necessidade de integração do Ceará Transparente a essas ferramentas, de forma a proporcionar a uniformidade do processo e a disponibilização de relatórios gerenciais unificados para o acompanhamento quantitativo e qualitativo de todas as demandas de acesso à informação.

Em linhas gerais, o cidadão tem acesso às informações por meio de consultas diretamente à Plataforma Ceará Transparente e demais sítios institucionais na *internet* e, caso necessite de alguma outra informação, não disponibilizada por esses meios, poderá registrar sua demanda por meio da Central de Atendimento Telefônico 155 (ligação gratuita), canal de entrada mais utilizado pelo cidadão, diretamente na Plataforma Ceará Transparente, disponível na internet (www.ceartransparente.ce.gov.br, www.transparencia.ce.gov.br e www.acessoinformacao.ce.gov.br), por meio das redes sociais Twitter (@cgeceara), Facebook (@cgeceara) e Instagram (@cgeceara), por e-mail (ouvidoria@cge.ce.gov.br),

presencialmente nos Serviços de Informação ao Cidadão (SICs) e nas sedes dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo.

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

Antes de ser iniciada a análise dos registros de Solicitações de Informação efetuadas no exercício de 2019, cabe destacar as providências tomadas pelos diversos órgãos e entidades estaduais quanto às recomendações do Relatório de Gestão da Transparência 2018. O intuito é verificar se as recomendações exaradas naquele relatório foram tratadas pelos órgãos e entidades e se tais recomendações trouxeram reflexos no desempenho das demandas tratadas durante o ano de 2019.

Importante destacar que dos 61 CSAIs que compõem o Sistema Estadual de Acesso à Informação, 9 não entregaram o relatório e, conseqüentemente, não se pronunciaram acerca das recomendações: ADAGRI; CEASA; FUNTELC; IDACE; OEDH; PEFOCE; SECULT; SEFAZ e URCA.

Seguem as análises das providências adotadas com relação às recomendações do Relatório de Gestão da Transparência de 2018:

Para a CGE

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

Recomendação não atendida.

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

Recomendação não atendida.

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

Recomendação não atendida.

Para a CGE, SEDET e SEFAZ

Recomendação 4) Disponibilizar por meio do Ceará Transparente e *sites* institucionais os benefícios fiscais concedidos pelo Estado, em caráter geral e não geral, explicitando: natureza do benefício fiscal concedido, com seus índices; beneficiário do incentivo; estimativa da perda de arrecadação e breve justificativa.

Recomendação não atendida.

Para a SEPLAG e SEDUC

Recomendação 5) Deixar de indicar ao cidadão canal ou procedimento, diferente do adotado no Ceará Transparente, que não tenha sido criado especificamente para o atendimento efetivo da demanda requerida.

Recomendação atendida.

Para a CASA CIVIL

Recomendação 6) Regulamentar, por intermédio da Casa Militar, o Núcleo de Segurança e Credenciamento, conforme previsto art.10 da Lei n. 15.175/2012.

Recomendação não atendida.

Para a AESP, ADAGRI, ADECE, CBMCE, CEASA, CEE, CEGÁS, CGE, CIPP S/A, CODECE, COGERH, CGD, DAE, DER, DETRAN, EGPCE, EMATERCE, ESP, ETICE, FUNCEME, FUNCAP, FUNECE, FUNTELC, IDACE, IPECE, ISSEC, JUCEC, METROFOR, NUTEC, PCCE, PEFOCE, PMCE, PGE, SAP, SCIDADES, SDA, SEAS, SECITECE, SECULT , SEDET, SEDUC, SEINFRA, SEJUV, SEMA, SEMACE, SESA, SETUR, SOHIDRA, SPS, SSPDS, URCA, VICEGOV, ZPE.

Recomendação 7) Formalizar/Atualizar e estruturar o respectivo Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI, de forma que atenda a todos os requisitos previstos no Decreto Estadual nº. 31.199/2013.

Recomendação atendida: AESP, ADECE, CGE, CIPP S/A (2020), CODECE (2020), COGERH, EGP (2020), FUNCEME, FUNTELC (2020), IPECE, PCCE, PM, SAP, SCIDADES, SDA, SEDET, SEDUC, SEMACE, SESA (2020), SETUR, SPS (2020), VICEGOV e ZPE.

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

Para ADAGRI, ADECE, CASA CIVIL, CBMCE, CEE, CEGÁS, CGD, CIPP S/A, COGERH, DER, EGPCE, FUNCAP, IPECE, METROFOR, NUTEC, PCCE, PGE, SCIDADES, SECITECE, SEDUC, SEFAZ, SEINFRA, SEJUV, SEMA, SEMACE, SETUR, SSPDS, UECE e UVA.

Recomendação 8) Aprimorar as respostas das solicitações de informação, no intuito de aumentar a satisfação dos usuários, considerando que o resultado em 2018 ficou abaixo da média estadual.

Recomendação atendida: ADAGRI, ADECE, CBM, CC, CEE, CEGÁS, CIPP, COGERH, IPECE, FUNCAP, METROFOR, PCCE, PGE, SEMACE, SETUR, SEDUC, SEINFRA, SEFAZ, SCIDADES, SEJUV e UECE.

Recomendação não atendida: CGD, DER, NUTEC, SEMA, SECITECI, SSPDS e UVA.

Para a SSPDS:

Recomendação 9) Disponibilizar os índices de criminalidade separados por bairro, município e por Unidade Integrada de Segurança – UNISEG.

Recomendação não atendida.

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

Recomendação 10) Apresentar ao Comitê Gestor de Acesso à Informação (CGAI) o Relatório de Monitoramento e Implementação da Lei de Acesso à Informação, exercício 2018, em respeito ao que dispõe o inciso II do art. 2º do Decreto n.º31.199 de 30 de abril de 2013.

Recomendação atendida: FUNCAP, NUTEC, SEMA.

Recomendação não atendida: ADAGRI, CBMCE, CM, EGPCE, IDACE, IPECE, METROFOR, OEDH, SECULT, SEFAZ, SESA, SETUR, URCA E VICEGOV.

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

Recomendação 11) Desenvolver medidas para dar cumprimento ao prazo legal de resposta às solicitações de informação, considerando que a resolubilidade no ano ficou abaixo da média estadual;

Recomendação atendida: AESP.

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

Para ADAGRI, ADECE, CBMCE, CEASA, CEGÁS, DER, DETRAN, EGPCE, FUNTELC, IDACE, IPECE, JUCEC, OEDH, SEMA, PGE, SEJUV, SEAPA, SEAS,

SECITECE, SEDUC, SECULT, SEMACE, SETUR, SOHIDRA, SPD, URCA e VICEGOV.

Recomendação 12) Apresentar o plano de ação para sanar fragilidade – PASF referente às recomendações do ano de 2017.

Recomendação não atendida.

Para ADAGRI, ADECE, AESP, CAGECE, CASA CIVIL, CBMCE, CIPP S/A, CEASA, CGD, CODECE, COGERH, CEE, DAE, DER, DETRAN, EMATERCE, ESP, ETICE, FUNCAP, IPECE, ISSEC, METROFOR, NUTEC, PCCE, PEFOCE, PMCE, SEAS, SDA, SECITECE, SEDET, SEDUC, SECULT, SEFAZ, SAP, SEMA, SEMACE, SEPLAG, SESA, SEJUV, SOHIDRA, SPS, URCA, UVA e ZPE Ceará.

Recomendação 13) Divulgar, em cumprimento ao Decreto Estadual 31.199/2013, à Lei 15.175/2012 e à Lei Federal 13.460, no respectivo site institucional (incluindo os sites sob sua responsabilidade), as informações mínimas de interesse coletivo.

Recomendação atendida: ADAGRI, AESP, CGD, CEE, EMATERCE, ESP, ETICE, FUNCAP, METROFOR, PCCE, PEFOCE, SDA, SEFAZ e SAP

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

2.1 Conclusão sobre as Recomendações

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

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

3 TRANSPARÊNCIA ATIVA - 2019

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 que vem a ser denominado de “Transparência Ativa”.

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.

Em 2018, no dia 18/07/2018, foi lançada a **Plataforma Ceará Transparente**, que consiste no desenvolvimento de um sistema informatizado com o objetivo de tornar mais abrangente, clara, rápida e eficiente a relação do cidadão (usuário final) com o governo, por meio da Ouvidoria, do Acesso à Informação (Serviço de Informação ao Cidadão), **do Portal da Transparência**, e do PPA participativo, aumentando a participação do usuário, tornando-a mais ampla e efetiva.

3.1 Ceará Transparente (Portal da Transparência)

O Portal da Transparência do Poder Executivo Estadual, atualmente integrado à plataforma Ceará Transparente, foi instituído pela Lei Estadual 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 Ceará Transparente possibilita ao cidadão se tornar um fiscal das ações públicas, além de contribuir para a boa e correta aplicação dos recursos públicos, aumentando a transparência da gestão e o consequente combate à corrupção. A plataforma pode ser acessada pelos endereços eletrônicos www.ceartransparente.ce.gov.br, www.transparencia.ce.gov.br, www.ouvidoria.ce.gov.br e www.acessoainformacao.ce.gov.br.

3.1.1 Principais Conteúdos do Ceará Transparente

Abaixo, segue uma breve descrição sobre os principais conteúdos disponibilizados nas páginas do Ceará Transparente.

- **Receitas:** é possível consultar as receitas do Poder Executivo Estadual, verificando o valor previsto a ser arrecadado e o já arrecadado por Secretaria, Órgão, categoria econômica, origem, espécie, rubrica, alínea e subalínea, bem como Receitas Lançadas para o Imposto sobre a Propriedade de Veículos Automotores - IPVA. É possível realizar também o *download* nos formatos xls e csv com o resultado da consulta.
- **Despesas:** é possível consultar as despesas do Poder Executivo Estadual, verificando valor previsto, empenhado, liquidado e pago, por Secretaria, Órgão, função, subfunção, programa, ação, categoria econômica, natureza da despesa, modalidade de aplicação, elemento de despesa, item, credor e fonte de recursos. Nessa página também é possível consultar as despesas de forma detalhada por nota de empenho, despesas com cartão corporativo e os valores transferidos pelo Poder Executivo aos Municípios, Instituições e Entidades. É possível realizar também o *download* nos formatos xls e csv com o resultado da consulta.
- **Informações de Servidores:** é possível consultar informações da remuneração dos servidores estaduais ativos, inativos e pensionistas, sendo possível realizar pesquisa por nome, órgão ou entidade e cargo/função ou emprego, situação funcional e filtrar por mês. É possível realizar também o *download* nos formatos xls e csv com o resultado da consulta.
- **Contratos:** é possível consultar informações sobre os contratos firmados pelo Estado a partir de 2007. Nessa página, é possível verificar informações de cada contrato, tais como: Secretaria, Órgão, contratante, contratado, tipo de objeto (a partir da classificação efetuada no momento do cadastro), situação, valor, aditivos, valor pago, notas de empenho vinculadas, modalidade de licitação, além de ser possível realizar o *download* da íntegra do contrato. É possível realizar o *download* nos formatos pdf, xls e csv com o resultado da consulta.
- **Convênios:** é possível consultar informações sobre os convênios firmados pelo Estado a partir de 2007. Nessa página, é possível verificar informações de cada convênio ou congênere, tais como: Secretaria, Órgão, concedente, convenente, vigência, tipo de objeto, valor, aditivos, valor pago, notas de empenho vinculadas, além de ser possível

realizar o *download* da íntegra e do plano de trabalho do convênio. É possível realizar o *download* nos formatos pdf, xls e csv com o resultado da consulta.

Afora esses conteúdos, o Ceará Transparente disponibiliza informações sobre licitações, relatórios fiscais, indicadores fiscais, acompanhamento de obras, Balanço Geral do Estado, leis orçamentárias, Relatórios do Controle Interno e Externo, políticas de governo, investimento por município, resultados, estrutura organizacional, endereços e telefones, informações sobre o Estado do Ceará, informações socioeconômicas, informações sobre o PIB, comércio, emprego e indústria, além de disponibilizar serviços eletrônicos do Estado.

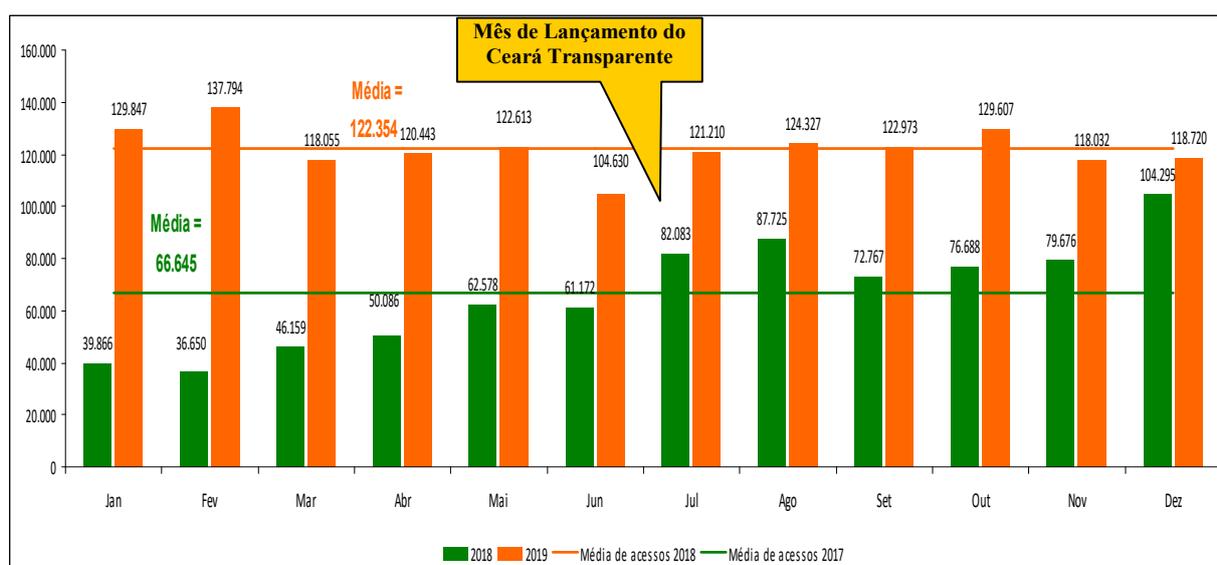
3.1.2 Números sobre os Acessos ao Ceará Transparente em 2019

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

Em 2019, o Ceará Transparente obteve 1.468.251 visitas, um acréscimo de 668.506 visitas, em relação ao ano de 2018, representando um crescimento anual de 84% no volume de acessos. De 2009 a 2019, o Portal da Transparência/Ceará Transparente teve um crescimento acumulado de 3.284% no volume de acessos.

No gráfico abaixo, observa-se o número de visitas ao Ceará Transparente mês a mês do ano de 2019, realizando um comparativo com o ano de 2018, onde é possível verificar um crescimento nos acessos em todos os meses do ano.

Gráfico 3
Comparativo de visitas ao Ceará Transparente 2018 e 2019



Fonte: Google Analytics (transparencia.ce.gov.br e ceartransparente.ce.gov.br)

No quadro abaixo, é possível verificar as cidades de onde partiram a maior quantidade de acessos ao Ceará Transparente no ano de 2019, realizando uma comparação com o ano de 2018:

Quadro 01
Cidades que mais acessam o Ceará Transparente

<i>Cidade</i>	<i>Número de Visitas em 2018</i>	<i>Número de Visitas em 2019</i>	<i>Crescimento</i>	<i>Ranking 2018</i>	<i>Ranking 2019</i>
Fortaleza	501.691	887.862	76,97%	1º	1º
Juazeiro do Norte	27.494	53.619	95,02%	2º	2º
Sobral	22.462	47.200	110,13%	3º	3º
São Paulo	18.078	36.457	101,66%	5º	4º
Caucaia	8.336	21.360	156,24%	7º	5º
Mossoró	6.120	15.541	153,94%	12º	6º
Maracanaú	6.248	15.094	141,58%	10º	7º
Crato	9.058	13.992	54,47%	6º	8º
Rio de Janeiro	12.713	13.931	9,58%	5º	9º
Brasília	8.135	11.464	40,92%	9º	10º

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

Nesse quadro, destaca-se a cidade de Fortaleza, que originou 887.862 visitas, representando cerca de 60% de todos os acessos, e apresentou um crescimento de 76,97% em relação a 2018. No Ceará, é possível destacar outras cidades como Caucaia e Maracanaú que aparecem, respectivamente, com crescimentos de 156,24% e 141,58%. Destacam-se também algumas cidades da região Sudeste, São Paulo e Rio de Janeiro, bem como a cidade de Mossoró, localizada no Estado do Rio Grande do Norte.

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

Quadro 02
Países que mais acessam o Ceará Transparente

<i>Países</i>	<i>Número de Visitas em 2018</i>	<i>Número de Visitas 2019</i>	<i>Crescimento</i>	<i>Ranking 2018</i>	<i>Ranking 2019</i>
Brasil	792.024	1.449.552	83,01%	1º	1º
Estados Unidos	2.557	7.639	198,75%	2º	2º
Portugal	351	1.072	205,41%	3º	3º
Itália	73	446	510,96%	11º	4º
Hong Kong	25	365	1.360%	27º	5º
Argentina	161	345	114,28%	6º	6º
Espanha	104	339	225,96%	8º	7º
França	103	336	226,21%	9º	8º
Canadá	107	311	190,65%	7º	9º
Alemanha	197	298	51,27%	5º	10º

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

No último quadro, observa-se que o número de acessos oriundos do Brasil obteve um crescimento de 83,01% em relação ao ano de 2018. Os Estados Unidos mantiveram-se na segunda posição. A Itália, com crescimento de 510,96%, e Hong Kong, com crescimento de 1.360%, destacam-se no crescimento de consultas.

3.1.3 Melhorias implementadas com a Plataforma Ceará Transparente

O desenvolvimento da plataforma Ceará Transparente, lançada no dia 18/07/2018, teve como uma de suas premissas a comunicação e a colaboração constante com os seus usuários, sejam eles representantes da sociedade civil ou servidores públicos. A seguir, são apresentadas as principais melhorias com a implementação da plataforma Ceará Transparente no ano de 2019:

- Participação Cidadã: foi disponibilizado à sociedade o módulo de elaboração do PPA, possibilitando a sociedade cearense participar e direcionar os planos governamentais para os próximos 4 anos (2020-2023).
- Serviços eletrônicos: a plataforma disponibilizou ao cidadão novos serviços eletrônicos, cita-se: previsão do tempo e monitoramento (FUNCEME), licenciamento ambiental, boletim de balneabilidade e índice de qualidade do ar (SEMACE), Sistema de defesa Agropecuário (ADAGRI), documentação escolar (SEDUC), bilhete único metropolitano (METROFOR) e o simulador do contribuinte e guia médico do ISSEC.

3.2 Sítios Institucionais

Conforme já destacado anteriormente, a Lei Estadual n.º15.175/2012 cita que é dever dos Poderes, Órgãos e Entidades, disponibilizar informações de interesse coletivo ou geral, por eles produzidas ou custodiadas, também por meios de seus sítios institucionais na rede mundial de computadores.

No ano de 2019, a CGE, por meio da Coordenação da Ética e Transparência, instituiu, mediante Portaria N°231/2019 (DOE 23/12/2019), o Ranking da Transparência do Poder Executivo Estadual, com a finalidade de promover e aperfeiçoar a Transparência dos órgãos e entidades.

O ranking será realizado anualmente pela CGE e conterà duas categorias, são elas: 1) Categoria Órgãos, Fundações e Autarquias e 2) Categoria Empresas Públicas e

Sociedades de Economia Mista, onde será levado em consideração o atendimento aos critérios de Transparência Ativa e Passiva nos respectivos sítios institucionais.

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

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

- SEMACE: 1) SEMACE Mobile: propicia o cidadão acompanhar a balneabilidade das praias, realizar denúncias, consultar processos de licenciamento e relatar problemas encontrados no aplicativo; 2) QR CODE: implantação do QR CODE nas placas indicativas de licenciamento ambiental, possibilitando o cidadão acessar o licenciamento ou autorização ambiental emitidos pela SEMACE; 3) Colibri: assistente virtual desenvolvido com base em inteligência virtual permitindo interação com os usuários; 4) Sistema Natuur Online: permite o atendimento 100% online de requerimentos diversos de licenciamentos e autorizações ambientais; e 5) Sisgia: Sistema Georreferenciado e informações ambientais que permite o usuário buscar e acompanhar o cumprimento de uma vasta de documentos emitidos pela instituição;
- Setur: 1) disponibilizou os sites Descubra Ceará (<https://www.descubraceara.com.br/>) e o site <https://centrodeeventos.ce.gov.br/>, o primeiro disponibiliza informações sobre o Estado e esclarece dúvidas dos cidadãos e o segundo mostra informações relacionadas ao Centro de eventos do Ceará, onde o cidadão pode buscar informações acerca do calendário de eventos, endereço, notícias, contato, entre outros.
- Arce: 1) Conectarce - no aplicativo os cidadãos podem solicitar informações, fazer reclamações, denúncia, ou mesmo sugestões, além de contarem com mais um canal para consultar as normas inerentes a ARCE e 2) Central de Serviços de Transportes;

- Casa Civil: padronização de 77 sites governamentais, destacando links para acesso à informação, ouvidoria e ao Ceará Transparente;
- Cagece: assistente virtual Gesse possibilita o cliente a solicitação ágil de serviços por meio do site da companhia, de forma interativa e lúdica;
- Adece: O Invest Adece disponibiliza informações para quem deseja investir em nosso Estado (<http://investeceara.adece.ce.gov.br/>);
- Funceme: disponibiliza o Atlas Solar, o Calendário de Chuvas, o Funceme Marés, o Funceme Monitor de Secas, o Funceme Tempo, o INMET – Tempo e Clima, o Portal Hidrológico CE e o Portal Hidro NE que mostram informações através de tabelas, gráficos e imagens da área climática, hídrica e ambiental.
- SEFAZ: disponibilizou no site institucional um conteúdo exclusivo de transparência, onde é possível o cidadão acompanhar os repasses aos municípios, os relatórios exigidos pela Lei de Responsabilidade fiscal, o balanço geral do Estado, a arrecadação estadual, entre outros.

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

3.3 Consórcios Públicos de Saúde

Durante o ano de 2019, a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) e a Secretaria da Saúde (SESA) realizaram estudos com o objetivo de regulamentar a transparência dos consórcios públicos de saúde, o que culminou na publicação da Portaria Conjunta nº01/2020.

A supracitada portaria (DOE 23/01/2020) estabelece requisitos mínimos de transparência que devem ser condição para celebração do Contrato de Rateio entre o Estado do Ceará e o respectivo Consórcio Público de Saúde.

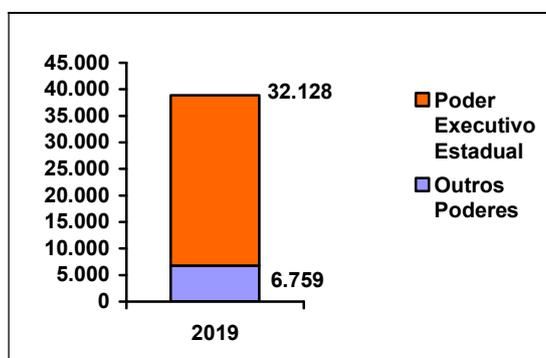
A supervisão e a orientação técnica aos consórcios públicos de saúde sobre o cumprimento desses requisitos de transparência caberá a Secretaria de Saúde. A CGE oferecerá orientação técnica à SESA.

4 TRANSPARÊNCIA PASSIVA - 2019

Neste capítulo, são analisadas as solicitações de informação registradas no ano de 2019 de forma quantitativa e, em alguns quesitos, qualitativa, comparando-as com os números de 2018, a partir dos relatórios apresentados pelos Comitês Setoriais de Acesso à Informação dos órgãos e entidades e daqueles extraídos da Plataforma Ceará Transparente.

Registre-se que, desde o exercício de 2016, as demandas recebidas que não pertencem ao Poder Executivo não são consideradas na análise deste relatório. Assim, nos tópicos seguintes, serão subtraídas as solicitações endereçadas a outros Entes ou Poderes (6.759) do total de demandas recebidas (38.887).

Gráfico 05
Demandas Poder Executivo Estadual e Outros Poderes



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

Inicialmente, apresentamos a quantidade de solicitações de informação recebidas em 2019 por ferramenta tecnológica. Percebe-se que o total de solicitações recebidas, no referido ano, foi 0,006% maior que o total registrado em 2018.

Tabela 01
Quantitativo de Solicitações de Informação por Sistema Informatizado

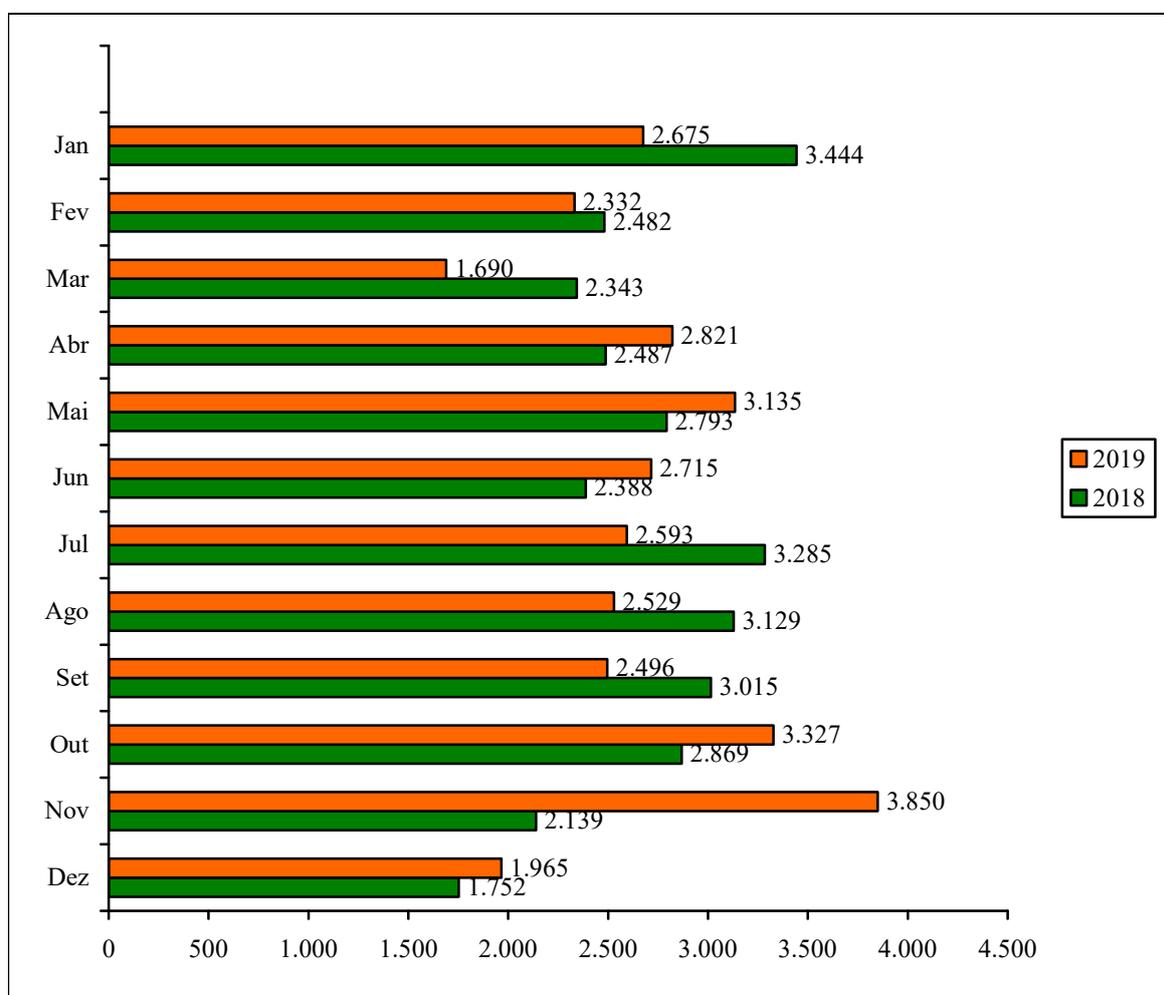
Sistema	2018	2019
Sistema de Ouvidoria - Módulo SIC e Ceará Transparente	24.346	25.079
Ouvidoria do SUS/OuvWeb	2.055	2,018
Sistema de Ouvidoria da Arce – SOA	5.725	5.031
Total	32.126	32.128

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

Não obstante a previsão do art. 20, do Decreto Estadual nº. 31.199/2013, determinar que as solicitações de informação sejam cadastradas no Sistema de Ouvidoria – SOU (hoje substituído pela Plataforma Ceará Transparente), deve ser registrado que em virtude de legislações específicas e procedimentos internos, o Serviço de Informação ao Cidadão da Secretaria da Saúde - Sesa (Sistema OuvidorSUS) e da Arce (Sistema de Ouvidoria da Arce – SOA) ainda estão em pleno funcionamento. Esses dois sistemas contribuíram com um total de 21,9% de todas as solicitações de informação recebidas pelo Poder Executivo Estadual no ano de 2019.

O Gráfico a seguir contempla o quantitativo de solicitações de informação recebidas, mês a mês de 2019, nos Sistemas mencionados, comparando os valores com o ano de 2018.

Gráfico 06
Quantidade de Solicitações de Informação Registradas por Mês - 2018 e 2019



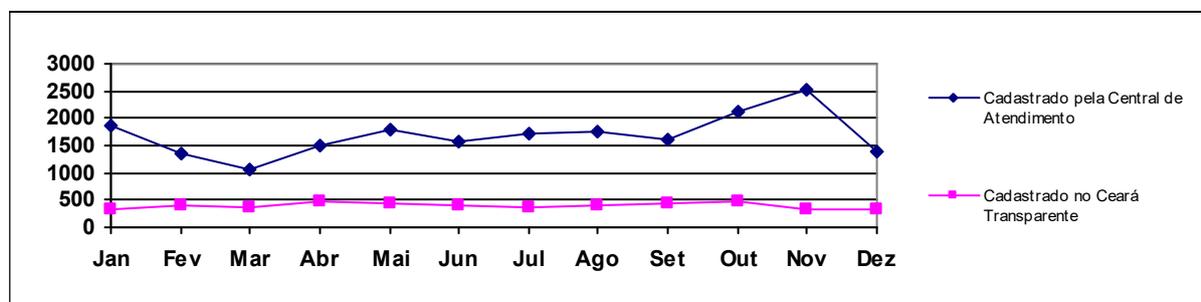
Fonte: Ceará Transparente, Sistema de Ouvidoria (SOU), Sistema de Ouvidoria da Arce (SOA) e Sistema OuvidorSus (Sesa)

Percebe-se que em 06 dos 12 meses de 2019 (abr/mai/jun/out/nov/dez), houve um aumento no número de solicitações de informação em comparação com os mesmos meses de 2018. Pode ser evidenciado ainda uma regularidade das demandas durante quase todo ano,

exceção observada nos meses de Maio, Outubro e Novembro em que o número de demandas foi superior a três mil.

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

Gráfico 07
Demandas Recebidas pela Central 155 versus pela Internet

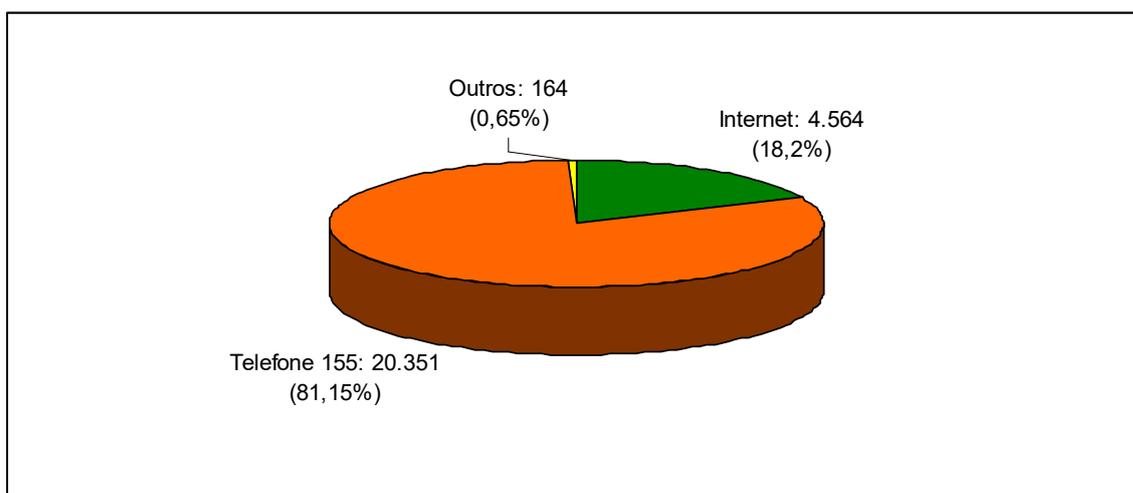


Fonte: Ceará Transparente

Ressalte-se que o cidadão possui diversos meios para efetuar o registro da sua solicitação de informação, nomeadamente, a Central de Atendimento Telefônico 155, diretamente na Plataforma Ceará Transparente, pelo e-mail ouvidoria@cge.ce.gov.br, por meio das Redes Sociais Twitter, Facebook e Instagram, de forma presencial, em qualquer órgão ou entidade ou ainda por carta ou ofício, protocolado nos diversos órgãos do Estado.

No gráfico a seguir, são apresentadas as solicitações de informação, registradas em 2019, por meio de entrada utilizada pelo cidadão ao registrar sua demanda. Nessa análise, foram consideradas apenas as solicitações acompanhadas por meio do Ceará Transparente, ou seja, não constam as demandas do SOA (sistema da Arce) e do sistema OuvidorSus (sistema da SESA).

Gráfico 08
Meios de Entrada mais Utilizados



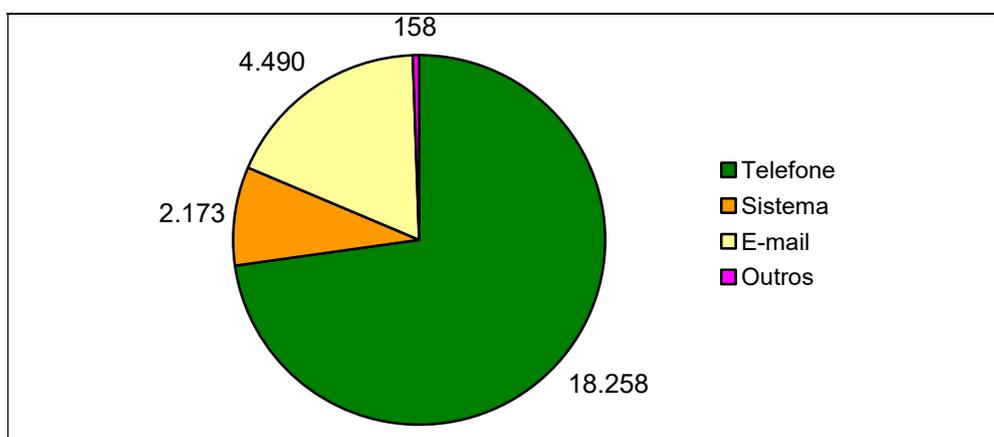
Fonte: Ceará Transparente

Observa-se que os cidadãos preferiram o meio telefônico, por meio da Central de Atendimento 155 (ligação gratuita), como o principal canal para registrar sua solicitação de

informação, representando 81,15% de todas as solicitações do Ceará Transparente no ano. Os registros feitos diretamente pelo cidadão, utilizando a internet, representaram 18,2%, enquanto todos os outros meios utilizados para registro, como presencial, redes sociais, e-mail ou carta, somaram 0,65% do total de registros de 2019.

O telefone foi escolhido como meio de entrada das solicitações por 81,1% dos cidadãos e o meio escolhido para as respostas por 72,8%. As solicitações respondidas por telefone, em sua maioria, são ligações atendidas pela Central de Atendimento 155 que demandam informação, geralmente, disponíveis por meio das ferramentas de transparência ativa, principalmente no Portal da Transparência, sites institucionais ou no Catálogo de Serviços do Governo Estadual, disponível por meio do endereço www.acessocidadao.ce.gov.br.

Gráfico 9
Preferência de Resposta



Fonte: Ceará Transparente

Considerando que a maioria das solicitações de informação recebidas por meio da Central 155 são respondidas de imediato, caso a resposta já esteja disponível nos canais de transparência ativa, já mencionados, e somente aquelas que não estão disponíveis para acesso pela internet são encaminhadas para resposta pelo respectivo Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI, cabe analisar essas demandas de forma separada nos próximos dois tópicos a seguir, já que possuem perfis diferenciados, a partir da distribuição dos quantitativos da tabela a seguir;

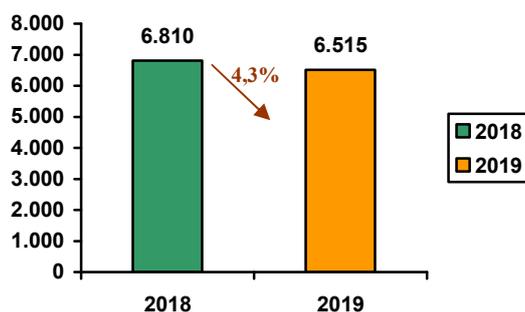
Tabela 02
Solicitações de Informação por Forma de Atendimento - 2019

Forma de Atendimento	Quantitativo
Central de Atendimento	18.564
Comitês Setoriais de Acesso à Informação	6.515
Total	25.079

Fonte: Ceará Transparente

Importante observar que em relação ao ano de 2018, o número total de registro de solicitação de informação obteve um decréscimo de 4,3% nas demandas de responsabilidade dos Comitês Setoriais de Acesso à Informação, conforme se pode perceber no comparativo abaixo.

Gráfico 10
Demandas CSAIs



Fonte: Ceará Transparente

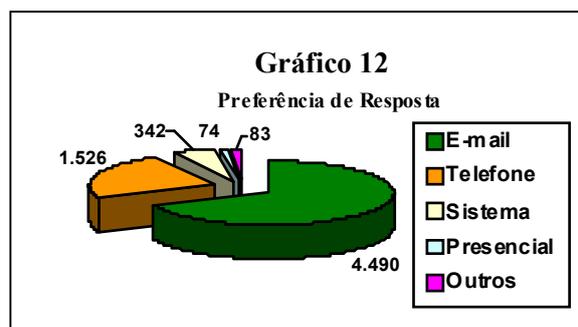
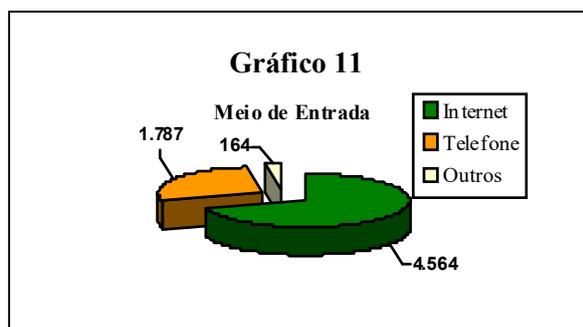
4.1 Solicitações Atendidas pelos Comitês Setoriais de Acesso à Informação - CSAIs

Nesse tópico, serão analisados apenas os dados das solicitações de informação que foram atendidas pelos Comitês Setoriais de Acesso à Informação (CSAIs), independente do meio de entrada utilizado pelo cidadão para registrar sua demanda. Cabe ressaltar que as solicitações de informação encaminhadas para resposta pelos Comitês Setoriais são mais elaboradas, aquelas que mais se aproximam do propósito e dos objetivos da Lei de Acesso à Informação.

4.1.1 Demanda CSAIs por Meio de Entrada e Preferência de Resposta

Não obstante os diversos meios postos à disposição do cidadão para o registro de sua solicitação, a Plataforma Ceará Transparente foi o canal mais utilizado pelo cidadão(ã) para o registro de demandas .

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



Fonte: Ceará Transparente

Com esses números, pode-se inferir que do total de solicitações cadastradas pela Central de Atendimento 155 (20.351), 18.564 foram respondidas de imediato e 1.787 (8,8%) foram encaminhadas para resposta pelos Comitês Setoriais de Acesso à Informação.

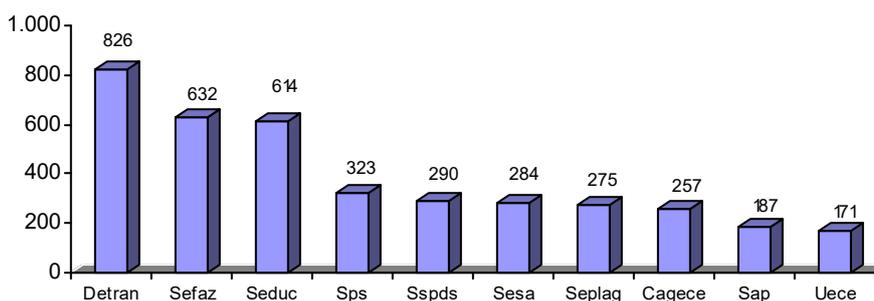
Analisando a queda no número de demandas respondidas pelos CSAIs de 2018 para 2019, observa-se que a diminuição das demandas recebidas pela Central 155 e encaminhadas aos CSAIs foi na ordem de 16,5%, enquanto que o número de demandas que chegaram diretamente pela internet (Ceará Transparente) se manteve quase no nível de 2018, havendo apenas um acréscimo de 16 solicitações .

O Gráfico 12 mostra que, das solicitações de informação respondidas pelos CSAIs, o e-mail continua sendo a forma preferida de resposta dos cidadãos, cerca de 68,9% do total em 2019.

4.1.2 Demanda CSAIs por Órgãos e Assuntos Mais Demandados

No gráfico a seguir é apresentado o quantitativo das solicitações de informação atendidas pelos Comitês Setoriais de Acesso à Informação mais demandados. Analisando o gráfico abaixo, percebe-se que o Departamento Estadual de Trânsito (Detran) e a Secretaria da Fazenda (Sefaz) se apresentaram como os órgãos mais demandados, com um total de 826 demandas (Detran) e 632 (Sefaz). Esses órgãos também foram os mais demandados em 2018 com, respectivamente, 1.073 e 969 demandas

Gráfico 13
Comitês Setoriais de Acesso à Informação Mais Demandados



Fonte: Ceará Transparente

Passa-se a apresentar, no quadro abaixo, o total de atendimento realizado pelos Comitês Setoriais de Acesso à Informação, por ordem decrescente.

Quadro 04
Quantitativo por Órgão ou Entidade – CSAI

	ÓRGÃO	TOTAL		ÓRGÃO	TOTAL		ÓRGÃO	TOTAL
1º	DETRAN	826	23º	FUNCEME	86	45º	SECITECE	18
2º	SEFAZ	632	24º	SEJUV	77	46º	ADECE	17
3º	SEDUC	614	25º	PEFOCE	74	47º	ESP	17
4º	SPS	323	26º	EMATERCE	65	48º	SRH	16
5º	SSPDS	290	27º	IDACE	59	49º	CIPP S/A	11
6º	SESA	284	28º	COGERH	57	50º	SOHIDRA	11
7º	SEPLAG	275	29º	CEE	54	51º	ADAGRI	10
8º	CAGECE	257	30º	SECULT	53	52º	EGP	6
9º	SAP	187	31º	ISSEC	52	53º	NUTEC	5
10º	UECE	171	32º	ARCE	52	54º	ZPE	5
11º	PC	152	33º	IPECE	49	55º	CEASA	4
12º	PMCE	152	34º	SEMA	42	56º	CEGÁS	2
13º	CC	152	35º	CGD	41	57º	FUNTELC	2
14º	JUCEC	147	36º	SEINFRA	33	58º	CM	1
15º	METROFOR	141	37º	UVA	32	59º	OEDH	1
16º	CGE	136	38º	SETUR	30	60º	CODECE	1
17º	SOP	133	39º	FUNCAP	28	61º	VICEGOV	1
18º	SCIDADES	126	40º	SEAS	23			
19º	SDA	111	41º	SEDET	23			
20º	SEMACE	105	42º	AESP/CE	19			
21º	CBMCE	99	43º	URCA	19			
22º	PGE	88	44º	ETICE	18			

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:** “Orientações sobre a Prestação dos Serviços Públicos”, assunto que diz respeito ao esclarecimento de dúvidas tanto de pessoas jurídicas quando pessoas físicas, nomeadamente, na parte tributária e de documentação, entre outras.
- **Seduc:** “Funcionamento da Escola e procedimentos Escolares”, assunto referente ao dia a dia das instituições escolares, desde horários de funcionamento, matrículas, requerimentos entre outros procedimentos.
- **SPS:** “Programas de Proteção Social Básica”, onde são requeridas informações sobre qualificação profissional de adolescentes, projetos culturais e de ajuda a programas e obras de âmbito assistencial.
- **SSPDS:** "Apuração e Procedimentos Sobre Crimes Diversos", tais como números de ocorrências de crimes por área, período e tipos de crime, entre outras tipologias.
- **Sesa:** "Vigilância em Saúde", sendo solicitadas informações sobre as doenças transmitidas pelo mosquito, tais como Zica, Chikungunya e Dengue. Também são solicitadas informações acerca de consultas especializadas, transplantes e outros procedimentos cirúrgicos.
- **Seplag:** “Informação Sobre Servidor”, onde são solicitados salários dos servidores, tempo de serviço, extrato de pagamento, dentre outros assuntos;
- **Cagece:** “Publicação de Trabalhos Científicos/Acadêmicos”, estas demandas são solicitadas por alunos, professores e outros pesquisadores para a elaboração de trabalhos de pesquisa acadêmica.
- **SAP:** " Efetivo de Presos no Sistema Penitenciário do Ceará ", sendo solicitados dados estatísticos, sobre os presos do sistema penitenciário do Ceará e locais onde se encontram cumprindo a pena.
- **Uece:** " Cursos Ofertados Pela Universidade (Presencial e à Distancia) ", sendo solicitadas informações sobre o leque de cursos ofertados pela Uece tanto na vertente presencial quanto no modelo à distancia além de datas de inscrições, início de aulas e horários.

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

Quadro 05 **Assunto mais Demandado por Órgão e Entidade - CSAI**

Órgão	Assunto	Total
ADAGRI	Transito de Animais	2
ADECE	Benefícios Fiscais Concedidos Pelo Governo do Estado	2
AESP-CE	Concurso Público/Seleção	11
ARCE	Transporte Intermunicipal	33
CAGECE	Publicação de Trabalhos Científicos/Acadêmicos	85
CASA CIVIL	Programas e Projetos do Governo do Estado	19
CBMCE	Certificado de Conformidade	25
CIPP S/A	Terminal Portuário do Pecém	2
CEASA	Informações de Mercado	2
CEE	Emissão de Certificados/Diplomas/Históricos/Declarações	8
CEGÁS	Comercialização de Gás Natural (Fornecimento e Serviços)	2
CGD	Tramitação de Processo Administrativo	24
CGE	Concurso Público/Seleção	23

Órgão	Assunto	Total
CM	Concurso Público/Seleção	1
CODECE	Estrutura e Funcionamento do Órgão	1
COGERH	Alocação de Água	2
DETRAN	Informação Relativa à CNH	226
EGPCE	Cursos de Capacitação/Formação Continuada	2
EMATERCE	Declaração de Aptidão ao Pronaf (DAP)	27
ESP	Cursos e Ações de Ensino de Educação Profissional	4
ETICE	Cinturão Digital do Ceará	6
FUNCAP	Programas de Bolsas da FUNCAP	20
FUNCEME	Produtos e Serviços Meteorológicos	42
FUNTELC	Sistemas Institucionais e Aplicativos	1
IDACE	Títulos de Terra	35
IPECE	Indicadores e Dados Temáticos	16
ISSEC	Fundo de Assistência à Saúde dos Servidores do Estado do Ceará	14
JUCEC	Simplificação do Registro e Formalização de Empresas	77
METROFOR	Cartão do Estudante/Metrofor	36
NUTEC	Sistemas Institucionais e Aplicativos	1
OEDH	Violação de Direitos Humanos	1
PC	Apuração e Procedimentos Sobre Crimes Diversos	38
PEFOCE	Orientações sobre a prestação dos Serviços dos Órgãos Públicos	33
PGE	Informação Sobre Legislações Estaduais (Lei, decreto, Portaria, Etc.)	27
PMCE	Concurso Público/Seleção	19
SAP	Efetivo de Presos no Sistema Penitenciário do Ceará	46
SCIDADES	Obras de Mobilidade e Requalificação Urbana	39
SDA	Programa Garantia Safra	40
SEAS	Estrutura e Funcionamento de Centro Socioeducativo	7
SECITECE	Ações e Projetos da Educação Superior	6
SECULT	Ações e Eventos Culturais da Secult	9
SEDET	Ações de Desenvolvimento do Trabalho e Qualificação Profissional	17
SEDUC	Funcionamento da Escola e procedimentos Escolares	96
SEFAZ	Legislação Tributária	116
SEINFRA	Obras Públicas (Acompanhamento e Execução)	8
SEMA	Ações de Desenvolvimento Sustentável	7
SEMACE	Licenciamento Ambiental	31
SEPLAG	Informação Sobre Servidor	46
SESA	Vigilância em Saúde	42
SEJUV	Incentivo ao Esporte	30
SETUR	Disponibilização de Informações Turísticas e sites Institucionais em outros Idiomas	5
SOHIDRA	Ações e Programas de Combate à Seca/Estiagem	11
SRH	Outorga e Licenças de Uso de Água	3
SSPDS	Apuração e Procedimentos Sobre Crimes Diversos	62
SPS	Programas de Proteção Social Básica	146

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

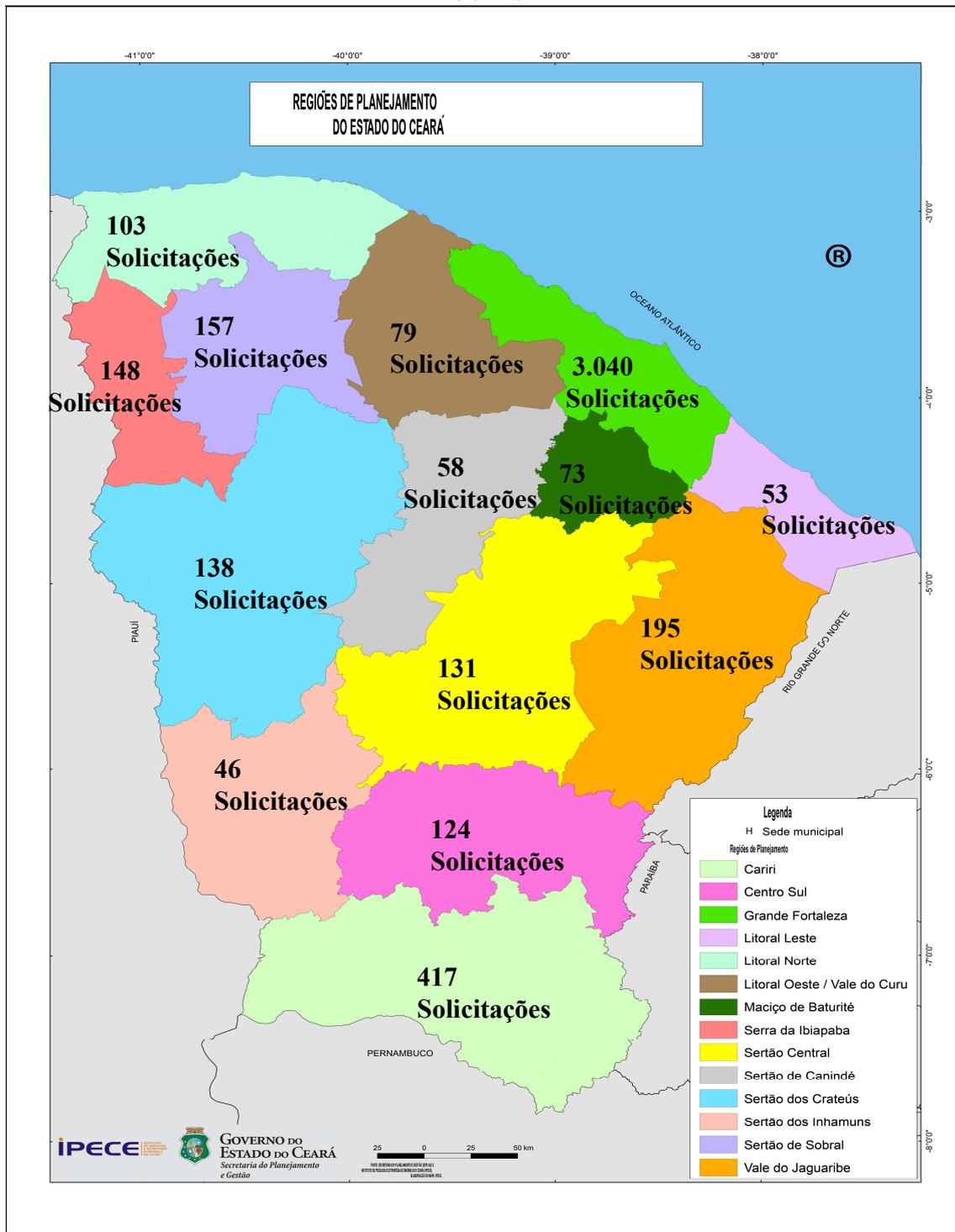
4.1.3 Demanda CSAIs por Região de Planejamento

O Estado do Ceará, para elaboração do seu Plano Plurianual, para o período 2016 a 2019, dividiu o seu território por região de planejamento, num total de 14 (quatorze) regiões. Dessa forma, será analisada a quantidade de solicitações de informação registradas por cada região, comparando com a respectiva população, no intuito de verificar a representatividade dos cidadãos que utilizaram o acesso à informação, bem como o perfil por ferramenta utilizada para registrar sua solicitação.

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, 88,2% dos solicitantes forneceram a localidade, sendo 4.762 solicitações originárias de municípios do Estado Ceará e 986 solicitações originárias de outros Estados. Em 767 solicitações, não se evidenciou a informação da localização do cidadão(ã).

Registre-se que serviram de base para essa análise apenas os municípios do Estado do Ceará, representando 73,1% de todas as solicitações atendidas pelos CSAIs cadastradas na Plataforma Ceará Transparente.

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



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

Região de Planejamento	População Residente Estimada (2019)	Quantidade de Solicitação de Informação	Percentual de Participação da População	Meio de Entrada
Grande Fortaleza	4.106.245	3.040	0,074%	Internet: 2.005
				Telefone: 953
				Outros: 82
Cariri	1.026.210	417	0,040%	Internet: 293
				Telefone: 122
				E-mail: 2
Serra da Ibiapaba	362.802	148	0,040%	Internet: 91
				Telefone: 57
Sertão de Sobral	497.515	157	0,031%	Internet: 128
				Telefone: 26
				Outros: 3
Vale do Jaguaribe	395.113	195	0,049%	Telefone: 113
				Internet: 81
				Presencial: 1
Centro Sul	394.481	124	0,031%	Internet: 57
				Telefone: 65
				Presencial: 2
Sertão Central	397.020	131	0,032%	Internet: 88
				Telefone: 41
				Presencial: 2
Maciço de Baturité	245.895	73	0,029%	Telefone: 43
				Internet: 30
Litoral Norte	403.164	103	0,025%	Internet: 86
				Telefone: 13
				Presencial: 4
Sertão dos Crateús	352.725	138	0,039%	Internet: 98
				Telefone: 36
				Outros: 4
Litoral Leste	206.066	53	0,025%	Internet: 31
				Telefone: 22
Litoral Oeste / Vale do Curu	400.561	79	0,019%	Telefone: 37
				Internet: 34
				Presencial: 8
Sertão de Canindé	207.578	58	0,027%	Internet: 36
				Telefone: 22
Sertão dos Inhamuns	136.703	46	0,033%	Internet: 25
				Telefone: 20
				Presencial: 1

Fonte: Ceará Transparente, IPECE e IBGE

O Quadro anterior possui não só a quantidade de solicitações de informação registradas e respondidas pelos Comitês Setoriais de Acesso à Informação por Macrorregião

de Planejamento, mas também o que representa essa quantidade em relação à sua população, o que indica o percentual de participação, bem como o meio de entrada utilizado para o registro das demandas.

Os dados mostram que os cidadãos que mais demandaram pertencem a municípios localizados na região da Grande Fortaleza, apresentando um índice de participação e utilização da LAI bem superior às demais regiões, seja pela quantidade de registros seja pelo percentual de participação da população. Em segundo lugar vem a Região do Cariri, em número de solicitações, e o Vale do Jaguaribe, em percentual de participação.

Os números mostram que as diferenças entre a região metropolitana de Fortaleza e as regiões do interior, em termos de participação da sociedade no exercício do direito ao acesso à informação, ainda são muito grandes. Acredita-se que fatores como o nível de divulgação da Lei de Acesso à Informação e dos canais que podem facilitar o exercício desse direito possam contribuir para essa disparidade. Observa-se também que o perfil do meio de entrada em cada região é bem parecido, tendo sido a internet o meio mais utilizado, seguido do telefone.

Os números indicam que, na maioria das regiões do Estado, houve uma considerável redução no número de participação da população, comparados com os números do ano de 2018, com exceção do Sertão de Crateús e Sertão dos Inhamuns, que apresentaram um pequeno aumento.

4.1.4 Resolubilidade por CSAIs

Conforme prevê o art. 11 da Lei de Acesso à Informação (Lei nº15.175/12), o Estado deve atender à solicitação de informação de forma imediata. Se isso não for possível, o cidadão deverá ser atendido em um prazo não superior a 20 dias, que poderá ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa.

Neste item, é apresentada a **Resolubilidade**, a variável que indica, para um dado período, se o atendimento à solicitação de informação ocorreu respeitando os prazos legais. Para se chegar a este índice, toma-se o total de demandas atendidas no prazo, no período em análise, e divide-se pela subtração entre o número de demandas recebidas no período e aquelas ainda em atendimento cujo vencimento do prazo ocorrerá após o período em análise.

Na tabela a seguir são consideradas todas as solicitações registradas no Ceará Transparente e respondidas pelos Comitês Setoriais de Acesso à Informação do Poder Executivo. Calculando o valor da resolubilidade total, apurada para 2019, chegou-se ao valor de 89,46% percentual ligeiramente inferior que os 90,24%, evidenciados em 2018.

Tabela 03
Resolubilidade CSAIs

Situação de Atendimento	Quantidade de Solicitações	Resolubilidade
Respondidas no prazo	5.828	89,46%
Respondidas fora do prazo	629	9,65%
Não Respondidas	58	0,89%
Total de solicitações em 2019	6.515	

Fonte: Ceará Transparente

Sobre as demandas não respondidas, evidencia-se uma grande fragilidade em relação à transparência e ao sistema de acesso à informação, impactando na credibilidade do serviço público. Os órgãos/entidades responsáveis por tais demandas de 2019 ainda não respondidas até o levantamento de dados para a elaboração deste relatório foram: DETRAN (44), URCA (12), SESA (1) e SECULT (1).

Em termos percentuais, os órgãos que mais influenciaram as respostas fora do prazo foram EGP e URCA com resolubilidade de 16,67%, e 5,26% respectivamente e ADAGRI, CODECE e VICEGOV com 0%.

No ano de 2019, 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 13 dias. Comparando com o ano anterior, o prazo médio de resposta teve um pequeno aumento (11 dias em 2018).

A tabela a seguir apresenta, para cada órgão/entidade, as informações relacionadas ao prazo médio de resposta, o percentual das solicitações que foram respondidas no prazo (resolubilidade) e o total de solicitações recebidas no ano de 2019.

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

Órgão	Resolubilidade (%)	Prazo Médio das Respostas (em dias)	Total de Solicitações de Informação
SPS	100,00%	3	323
CAGECE	100,00%	16	257
CC	100,00%	5	152
METROFOR	100,00%	7	141
SDA	100,00%	4	111
SEMACE	100,00%	2	105
FUNCEME	100,00%	3	86
CEE	100,00%	4	54
ISSEC	100,00%	6	52

Órgão	Resolubilidade (%)	Prazo Médio das Respostas (em dias)	Total de Solicitações de Informação
IPECE	100,00%	5	49
SEINFRA	100,00%	12	33
FUNCAP	100,00%	8	28
AESP/CE	100,00%	5	19
ADECE	100,00%	14	17
ESP	100,00%	8	17
NUTEC	100,00%	17	5
ZPE	100,00%	2	5
CEASA	100,00%	9	4
CEGÁS	100,00%	13	2
FUNTELC	100,00%	7	2
CM	100,00%	17	1
OEDH	100,00%	14	1
SAP	99,46%	9	187
CGE	99,26%	9	136
EMATERCE	98,46%	7	65
PMCE	98,03%	9	152
SEPLAG	97,81%	4	275
SEFAZ	96,52%	5	632
ARCE	96,15%	16	52
SCIDADES	96,00%	13	125
UECE	95,32%	8	171
CGD	95,12%	10	41
ETICE	94,44%	5	18
UVA	93,75%	10	32
SEJUV	92,20%	11	77
IDACE	91,53%	12	59
COGERH	91,23%	13	57
SEDUC	90,22%	11	614
SETUR	90,00%	20	30
PEFOCE	89,19%	13	74
DETRAN	88,01%	17	826
SRH	87,50%	13	16
JUCEC	86,39%	11	147
CBMCE	85,86%	12	99
CIPP S/A	81,82%	15	11
SOHIDRA	81,82%	13	11
PGE	81,82%	11	88
PC	77,63%	16	152
SECITECE	72,23%	20	18
SEDET	69,56%	16	23
SESA	65,96%	29	285
SEAS	65,22%	13	23
SSPDS	65,17%	26	290
SECULT	60,38%	30	53
SOP	58,65%	33	133
SEMA	50,00%	55	42
EGP	16,67%	30	6
URCA	5,26%	69	19

Órgão	Resolubilidade (%)	Prazo Médio das Respostas (em dias)	Total de Solicitações de Informação
ADAGRI	0,00%	55	10
CODECE	0,00%	22	1
VICEGOV	0,00%	22	1

Fonte: Ceará Transparente.

Percebe-se que, apesar do tempo médio de resposta do conjunto de órgãos e entidades estaduais ficar em torno dos 14 dias, alguns conseguem responder em apenas 02 ou 03 dias, enquanto outros mostram dificuldade em estruturar uma sistemática para atender as solicitações apresentadas pela sociedade, a exemplo dos últimos órgãos e entidades listados no Quadro 07, pois o prazo médio de resposta ultrapassou o prazo legal para resposta às solicitações.

Ressalte-se que os órgãos/entidades com o tempo médio de resposta acima do prazo legal máximo de 30 dias foram, SOP, SEMA, URCA, e ADAGRI.

Codece e ViceGov, embora obtivessem prazo médio de resposta de 22 dias, não solicitaram a prorrogação do prazo de resposta por mais 10 dias, previsto em lei, após os 20 dias, o que fez com que ambas as solicitações fossem respondidas fora do prazo legal.

4.1.5 Satisfação dos Cidadãos quanto aos CSAIs

Neste tópico são apresentadas as avaliações de satisfação do cidadão(ã) com o atendimento dos CSAIs. Após receber a resposta referente a uma solicitação de informação registrada, o cidadão poderá preencher uma pesquisa de satisfação, que aborda, em quatro perguntas, questões sobre qualidade e tempo para resposta, além da satisfação com o canal utilizado e o serviço de acesso à informação de uma forma geral. Finalmente, a pesquisa questiona sobre a expectativa que o cidadão possuía antes de usar o Acesso à Informação e a percepção depois de usar.

Para o ano de 2019, a satisfação do usuário, considerando todos os CSAIs e os registros coletados do sistema foi de 87,20%, um valor 0,31% maior do que o registrado em 2018 (86,89%). O total de pesquisas realizadas no ano foi de 1013, representando um acréscimo de 1,91% se considerado o ano de 2018, que registrou 994 pesquisas. A seguir são apresentados os índices de satisfação para cada CSAI.

Quadro 08
Índice de Satisfação dos Usuários

Órgãos	Quantidade de Pesquisas Respondidas em 2019	Índice de Satisfação (%)	Total de Solicitações Recebidas em 2019
CEGÁS	1	100	2
CIPP S/A	2	100	11

Órgãos	Quantidade de Pesquisas Respondidas em 2019	Índice de Satisfação (%)	Total de Solicitações Recebidas em 2019
GABGOV	1	100	3
OEDH	1	100	1
SEINFRA	5	100	33
ZPE	1	100	5
PGE	6	97,4	88
SEAS	3	96,6	23
FUNCEME	14	95,6	86
FUNCAP	1	95	28
SDA	22	94,6	111
DAE	5	94	19
DETRAN	160	93	826
SAP	28	92,2	187
SPS	77	92,2	323
SRH	5	92	16
PMCE	18	91,8	152
SCIDADES	3	91,6	126
SEDUC	98	91,4	614
SEPLAG	48	90	275
CAGECE	39	89,8	257
METROFOR	21	89,2	141
SEJUV	19	89,2	77
ARCE	8	88,8	52
SESA	53	88,6	284
PEFOCE	10	88,4	74
SEFAZ	75	88,4	632
CBMCE	10	88	99
CGE	20	86,2	145
IPECE	8	86,2	49
JUCEC	7	85,6	147
UECE	26	85,6	171
ADAGRI	1	85	10
CEE	6	85	54
ESP	1	85	17
SEMACE	17	84,4	105
EMATERCE	11	83	65
IDACE	6	81,6	59
ISSEC	9	81,6	52
COGERH	10	81,4	57
CC	22	80	149
UVA	4	80	32

Órgãos	Quantidade de Pesquisas Respondidas em 2019	Índice de Satisfação (%)	Total de Solicitações Recebidas em 2019
SOP	14	79,6	87
SETUR	7	77,8	30
PC	30	77,4	155
SECITECE	2	77,4	18
ETICE	1	75	18
ADECE	4	72,6	17
SOHIDRA	1	70	11
SSPDS	27	67	290
DER	3	66,6	27
SECULT	5	65	53
SEMA	6	65	42
SEDET	2	55	23
CGD	21	33	41
NUTEC	1	20	5

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU/SIC e Ceará Transparente

Ressalte-se que para a Aesp, Ceasa, Casa Militar, Codece, EGP, Funtelc, Urca e ViceGov não foram evidenciadas pesquisas de satisfação no período.

4.2 Solicitações de Informação que ocasionaram Recursos ao CGAI

A Lei Estadual de Acesso à Informação (15.175/2012) estabelece, por meio de seu art. 17, que “no caso de indeferimento de acesso à informação ou às razões da negativa de acesso, poderá o interessado interpor recurso contra a decisão no prazo de 10 (dez) dias a contar de sua ciência.”. O referido recurso deverá ser encaminhado ao Comitê Gestor de Acesso à informação – CGAI, que deverá deliberar no prazo máximo de 5 (cinco) dias (§1º do art.17).

Havendo procedência das razões do recurso, o CGAI determinará ao Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI do órgão ou entidade requerida a adoção das providências necessárias para dar cumprimento ao disposto na Lei.

Deve ser registrado que a Lei 15.175/12 também previu o direito de recurso, em segunda instância, para o Conselho Estadual de Acesso à Informação – CEAI. No entanto, em julgamento da ADI nº5274, o Supremo Tribunal Federal decidiu, por unanimidade, em 11 de outubro de 2018, declarar inconstitucional os incisos II, III, IV, V e VI do art. 5º e o §2º do art.6º da Lei nº15.175/12. Não obstante se possa afirmar que a decisão não extinguiu o CEAI, a atuação do órgão restou comprometida tendo em vista que seu único representante, o Poder Executivo Estadual (inciso I do art.5º) fica impedido de votar nos recursos advindos dele mesmo.

Ao longo do ano de 2019, foram interpostos 149 recursos ao CGAI, dos quais 23 obtiveram resposta. Dos 23 recursos finalizados, 14 não preencheram os requisitos de admissibilidade e 09 foram apreciados pelo referido colegiado que deliberou pela procedência em 05(cinco) oportunidades e pela improcedência em outras 04 (quatro). Vale ressaltar que a primeira reunião do CGAI em 2019 ocorreu apenas no mês de agosto, uma vez que a composição do colegiado foi completamente constituída somente no mês de junho. O CGAI ainda deliberou mais 56 recursos referentes ao ano de 2018.

Quando comparado o número de recursos interpostos em 2019 (149) com o número requerido em 2018 (90) evidencia-se uma clara mudança de comportamento do cidadão(ã). Entende-se que a mudança se deve a um maior grau de conscientização do cidadão(ã) acerca do direito de acesso à informação, facilitada pela Plataforma Ceará Transparente, que trouxe, dentre outras funcionalidades, a possibilidade de registro de recurso, além de diversos recursos de acessibilidade.

No Quadro a seguir são apresentados os recursos que foram deliberados pelo CGAI no ano de 2019.

Quadro 10
Recursos Deliberados pelo colegiado do CGAI em 2019

Nº	Órgão Competente	Solicitação	Resultado da Deliberação do CGAI
140	SEMACE	Requerente solicitou a cópia de convênio de cooperação técnica realizado entre a Secretaria de Meio Ambiente de Paracuru / Prefeitura de Paracuru e a SEMACE.	Indeferido
155	FUNECE	Solicitação de informação requerendo cópia da lista de frequência de disciplinas cursadas pelo recorrente.	Deferido
158	SSPDS	Requerente solicitou informações sobre o Programa Ceará Pacífico.	Deferido
168	ADECE	Requerente solicitou dados das empresas de pequeno, médio e grande porte da Região Centro-Sul e de algumas cidades da Região do Cariri.	Indeferido
174	FUNECE	Solicitação de dados estatísticos de reprovação de	Deferido

		Curso Ead.	
196	SEDUC	Requerente solicitou valores de investimentos dispendidos no Programa de Alfabetização na idade certa – PAIC.	Deferido
212	SEDUC	Requerente solicitou carência de professores efetivos e o número de professores temporários que estão ocupando vaga efetiva no estado	Deferido
237	DETRAN	Requerente solicitou certidão com dados de proprietários de veículo.	Indeferido
239	DETRAN	Requerente solicitou dados sobre histórico de proprietários de um veículo.	Indeferido

Fonte: Célula de Acesso à Informação – Coordenadoria de Transparência – CEPAS/COTRA/CGE

Além dos recursos acima, deliberados pelo colegiado do CGAI, outros 14 recursos foram despachados pelo próprio Coordenador do CGAI, tendo em vista o não preenchimento dos requisitos de admissibilidade. Dentre esses recursos, destaca-se que em 10 o CSAI reconheceu o direito de cidadão(ã) ao acesso à informação, fornecendo-a no trâmite da análise do recurso, havendo a perda objeto.

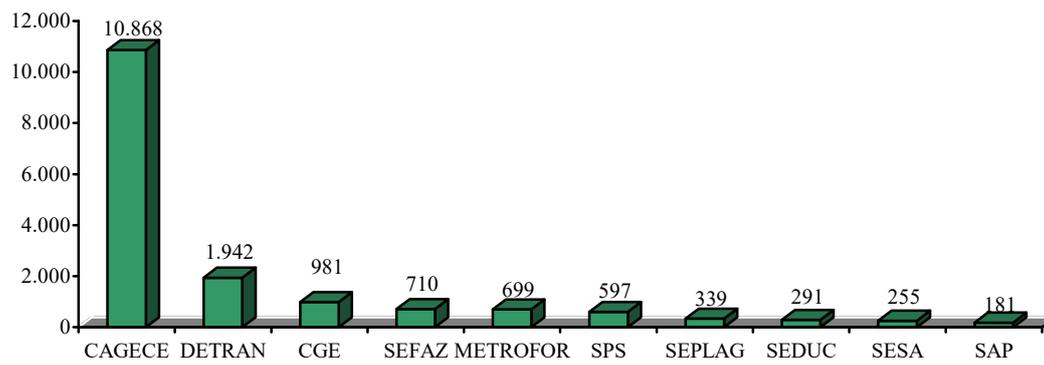
4.3 Solicitações Atendidas pela Central de Atendimento 155

Nesse tópico serão analisados apenas os dados das 18.564 solicitações de informação que foram atendidas diretamente pela Central de Atendimento 155. Cabe ressaltar que as solicitações de informação respondidas pela Central são relacionadas a conteúdos geralmente disponíveis por meio das ferramentas de transparência ativa, principalmente na plataforma Ceará Transparente, nos *sites* institucionais ou no Catálogo de Serviços do Governo Estadual, disponível por meio do endereço <www.acessocidadao.ce.gov.br>.

4.3.1 Órgãos mais Demandados Atendidos pela Central 155

O gráfico a seguir apresenta os órgãos mais demandados na Central 155. Em destaque, temos a CAGECE, o DETRAN e a CGE:

Gráfico 15 Órgãos e Entidades Mais Demandados da Central de Atendimento



Fonte: Ceará Transparente

5 INFORMAÇÕES CLASSIFICADAS COMO SIGILOSAS

Apesar da LAI garantir o livre acesso às informações de interesse individual ou coletivo, a mesma Lei contempla situações que devem ser tratadas como exceção à regra, prevendo a possibilidade de sigilo para alguns casos, tratados no âmbito da LAI Estadual por meio dos Arts. 20 a 30, como restrições de acesso à informação. Nesse sentido, as informações que forem consideradas imprescindíveis à segurança da sociedade ou do Estado são passíveis de sigilo, prevalecendo, nesses casos, o interesse público da segurança sobre o interesse individual do acesso às informações.

As informações poderão ser classificadas, de acordo com o seu teor e sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado, como de natureza Reservada por até 5 (cinco) anos, Secreta por até 15 (quinze) anos ou Ultrassegreda por até 25 (vinte e cinco) anos, conforme determina o Art. 23, § 1º da Lei Estadual de Acesso à Informação.

Antes de submeter os formulários de classificação de informação sigilosa à deliberação do CGAI, o Grupo Técnico de Apoio ao CGAI (GTA), formado por 2 (dois) membros da CGE, 1 da Procuradoria Geral do Estado e 1 da Casa Civil, elabora um parecer sugerindo ou não a classificação da informação. A Tabela a seguir quantifica essas solicitações por situação em que se encontram.

Tabela 04
Situação da Solicitação de Classificação

Situação da Solicitação de Classificação	Quantidade
Aguardando Análise do GTA ou deliberação do CGAI	07
Formulários que foram Classificados como Reservado	98
Formulários que foram Classificados como Secreto	48
Formulários que foram Classificados como Ultrassegredo	4
Formulários deliberados pelo CGAI pela não classificação	166
Informação Desclassificada	1
Pedido de desclassificação de informação	1
Formulários devolvidos para os respectivos CSAIs	56
Quantidade de Solicitações Recebidas até 2019	416

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

Desde a sanção da LAI até o final de 2019, o CGAI recebeu 416 solicitações, cinquenta e seis em 2019, sendo 16 da PCCE, 05 do Corpo de Bombeiros, 01 da ADECE, 19 da SEPLAG, 06 da UVA, 08 CAGECE e 01 da SSPDS para classificação de informação como sigilosa. Em 2019, também se evidencia um pedido de desclassificação de informação.

6 DIFICULDADES PARA IMPLEMENTAÇÃO DA LAI

Nesse tópico, seguem listadas as principais dificuldades encontradas pelos diversos órgãos e entidades do Poder Executivo, bem como pela própria CGE, enquanto coordenadora do Sistema Estadual de Acesso à Informação, para a implementação da LAI, relatadas nos Relatórios apresentados pelos Comitês Setoriais de Acesso à Informação, sobre as quais, ao final deste Relatório, são apresentadas recomendações para aperfeiçoamento da implementação:

- Falta de clareza em alguns assuntos demandados pelos cidadãos, dificultando uma resposta mais concisa e objetiva – CASA CIVIL;
- A necessidade de aprimorar a identificação e definição sobre quais informações da Companhia deveriam ser caracterizadas como sigilosas – CAGECE;
- Dificuldade no gerenciamento da informação a ser fornecida ao cidadão – SESA;
- Acúmulo de funções entre os servidores que integram o sistemas de ouvidoria e acesso à informação – VICE GOVERNADORIA;
- Indisponibilidade de pessoal e estrutura física – UVA;
- Falta de uma estrutura física própria para o atendimento presencial do SIC – SEDET;
- Falta de integração entre Serviços de Informações dos diversos poderes e entes públicos – CGE;
- Compreender e cumprir o que a lei estadual determina, em específico na disponibilização da informação por pedido através sistema do Ceará Transparente – PGE e
- Pouca divulgação nas camadas mais carentes da sociedade e no interior do nosso Estado – SDA.

7 BENEFÍCIOS PERCEBIDOS PELA IMPLEMENTAÇÃO DA LAI

A transparência das informações públicas não deve ser compreendida apenas como um ônus para o Poder Público, antes disso, ela representa, claramente, uma oportunidade de melhoria na gestão. Assim, cada órgão/entidade do Estado deve não só concretizar o direito constitucional de acesso à informação, mas em cada ocasião verificar a possibilidade de melhoria de seus procedimentos internos.

A partir dos Relatórios de Monitoramento da Implementação da Lei de Acesso à Informação, órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual se manifestaram acerca das melhorias percebidas no âmbito da gestão institucional, a partir do cumprimento das normas relativas ao acesso à informação. A seguir, estão listados alguns benefícios citados nos relatórios enviados pelas Setoriais:

- Aproximar o cidadão das políticas públicas, exercendo seus direitos; e conhecimento ao público em geral o papel do Poder Executivo no desenvolvimento do Estado – CASA CIVIL;
- Melhoria dos processos em todos os níveis, de modo que as demandas dos cidadãos sejam, não somente atendidas mas, inclusive, antecipadas – CAGECE;
- Tornar o cidadão cada vez mais próximo da gestão pública, criando uma cultura de acesso à informação – SAP;
- Melhorou e a resolubilidade das respostas – SEJUV;
- Conhecimento mais profundo, por parte dos cidadãos, das atividades realizadas – SOHIDRA;
- Comunicação e divulgação das atividades institucionais desenvolvidas, notadamente às relativas ao Pacto por um Ceará Pacífico, permitindo aos usuários um melhor conhecimento sobre os serviços oferecidos – VICE GOVERNADORIA
- Melhoria na satisfação no atendimento aos usuários que em 2018 era de 78,35% e passou para 80% em 2019 – UVA;
- Conscientização ao público interno do órgão ao atendimento ao cidadão, oferecendo resposta com o prazo devido – SEDET;
- O Cidadão está mais participativo e querendo conhecer mais sobre os produtos e serviços da Instituição – FUNCEME;

- Maior conhecimento por parte do cidadão de seu direito de obter informações – CGE;
- Desburocratização do trâmite de denúncia e aproximação entre Estado e Sociedade – CGD;
- Consideramos os encontros, as capacitações e as reuniões da rede de controle social de grande importância para o aprimoramento dos serviços disponibilizados pelas setoriais – SPS e
- Diminuição de dúvidas recorrentes, por parte dos interessados, aos serviços prestados pela Escola de Gestão Pública.

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

Na compreensão de que as demandas do cidadão deve sempre nortear a melhoria constante da gestão pública, foram listadas abaixo algumas ações adotadas, no ano de 2019, pelos órgãos/entidades, a partir das solicitações de informações recorrentes ou aquelas que de alguma forma trouxeram elementos que demonstraram a necessidade de aperfeiçoamento das ferramentas de transparência ativa disponíveis:

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

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

9 EDUCAÇÃO PARA O CONTROLE SOCIAL

A seguir serão listadas algumas iniciativas realizadas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado com o objetivo de divulgar a Lei de Acesso à Informação, incentivar o uso das ferramentas de controle social disponibilizadas pelo Estado e aperfeiçoar o relacionamento com o cidadão:

- **Palestra Caminhos da Cidadania:** No ano de 2019, o projeto Caminhos da Cidadania, que leva às escolas a sensibilização para o exercício do Controle Social, por meio de palestras sobre o que é controle social e como exercê-lo, teve como público um total 1.019 alunos/professores de Escolas Públicas nas cidades de Aracati, Caucaia, Itaitinga, Maranguape, Maracanaú e Fortaleza. Também realizaram-se algumas palestras na XIII Bienal do Livro, que ocorreu em agosto de 2019 no Centro de Eventos de Fortaleza.
- **Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social:** foram realizadas 6 (seis) 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 e orientações;
- **Curso básico de acesso à Informação:** Foi realizado, em parceria com a Escola de Gestão Pública, o curso Básico de Acesso à Informação. Ao todo, foram inscritos 22 (vinte e dois) profissionais que atuam nos Comitês Setoriais de Acesso à Informação nos órgãos/entidades do Poder Executivo Estadual
- **Eventos nos Órgãos/Entidades:** Visando a orientação e os esclarecimentos no que se refere às diretrizes e cumprimentos da Lei nº 15.175/2012, a equipe da Célula de Gestão da Transparência Passiva da Coordenadoria da Transparência participou de eventos/encontros na Controladoria Geral de Disciplina CGD (Fórum Permanente de Direito Disciplinar); na Secretaria do Planejamento e Gestão - SEPLAG; na Companhia de Água e Esgoto do Ceará – CAGECE e na Superintendência de Obras Hidráulicas - SOHIDRA.
- **Ações descentralizadas:** Objetivando disseminar o controle social, assim como uma cultura da transparência, quais sejam: Exposição do Crato (Expocrato), Hospital Regional do Cariri; Vapt-Vupt de Juazeiro do Norte; Metrô do Cariri e Universidade Regional do Cariri (URCA).

- **Curso de Certificação de Ouvidoria:** A Certificação em Ouvidoria realizada pela CGE em parceria com a EGPCE no ano de 2019, contou inicialmente com 49 inscritos, dos quais 18 cursistas obtiveram a certificação, com a avaliação satisfatória em todos os 6 módulos da capacitação, atingindo a nota e a frequência mínima exigidas. 31 cursistas não obtiveram a certificação, por não atingir alguns dos critérios de avaliação, tais como: frequência e não atingimento da nota mínima em algum dos módulos.

10 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir dos tópicos abordados neste Relatório, e considerando que algumas recomendações do Relatório de Gestão da Transparência 2018 foram atendidas somente parcialmente, considerando também a Portaria Nº. 69/2020 que dispõe sobre critérios para a emissão de orientações e de recomendações, seguem algumas recomendações e orientações para providências dos Comitês Setoriais dos órgãos e entidades do Sistema Público de Acesso à Informação do Poder Executivo, no intuito de aperfeiçoar os procedimentos necessários ao correto cumprimento do disposto na LAI:

Para a CGE

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

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

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

Para a CASA CIVIL

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

Para a CGE, SEDET e SEFAZ

Orientação 1) Disponibilizar por meio do Ceará Transparente e *sites* institucionais os benefícios fiscais concedidos pelo Estado, em caráter geral e não geral, explicitando: natureza do benefício fiscal concedido, com seus índices; beneficiário do incentivo; estimativa da perda de arrecadação e breve justificativa.

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

Orientação 2) Formalizar/Atualizar e estruturar o respectivo Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI, de forma que atenda a todos os requisitos previstos no Decreto Estadual nº. 31.199/2013.

Para CGD, DER, NUTEC, SEMA, SECITECI, SSPDS e UVA.

Orientação 3) Aprimorar as respostas das solicitações de informação, no intuito de aumentar a satisfação dos usuários, considerando que o resultado em 2018 ficou abaixo da média estadual.

Para a SSPDS:

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

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

Orientação 5) Apresentar ao Comitê Gestor de Acesso à Informação (CGAI) o Relatório de Monitoramento e Implementação da Lei de Acesso à Informação, exercício 2019, em respeito ao que dispõe o inciso II do art. 2º do Decreto n.º 31.199 de 30 de abril de 2013.

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

Orientação 6) Desenvolver medidas para dar cumprimento ao prazo legal de resposta às solicitações de informação, considerando que a resolubilidade no ano ficou abaixo da média estadual;

Para ADAGRI, ADECE, CBMCE, CEASA, CEGÁS, DER, DETRAN, EGPCE, FUNTELC, IDACE, IPECE, JUCEC, OEDH, SEMA, PGE, SEJUV, SEAPA, SEAS, SECITECE, SEDUC, SECULT, SEMACE, SETUR, SOHIDRA, SPD, URCA e VICEGOV.

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

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

Orientação 8) Divulgar, em cumprimento ao Decreto Estadual 31.199/2013, à Lei 15.175/2012 e à Lei Federal 13.460, no respectivo site institucional (incluindo os sites sob sua responsabilidade), as informações mínimas de interesse coletivo.

