



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ  
*Gabinete do Governador*

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

**Período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2017**

**GABINETE DO GOVERNADOR**

---

## **EXPEDIENTE**

**Corpo Gestor:** Gabinete do Governador

**Secretário de Estado Chefe de Gabinete:** José Élcio Batista

**Secretário Adjunto do Gabinete do Governador:** Fernando Matos Santana

**Secretária Executiva:** Carmen Silvia de Castro Cavalcante

**Ouvidora:** Camila Moreira Rocha Rios

**Ouvidora Substituta:** Leiliane dos Santos Silva.

**Serviço de Informação ao Cidadão(SIC):** Cristiane Figueiredo Almeida Castro

**Assessora de Desenvolvimento Institucional(ADINS):** Lúcia Pompeu de Vasconcelos Castro

**Articuladora:** Maria do Socorro Costa Matos (Masor)



## APRESENTAÇÃO

A Política de Ouvidoria do Estado do Ceará visa fomentar a participação da sociedade e o exercício do controle social, assegurando o direito à cidadania e à transparência dos serviços prestados pelo Poder Executivo Estadual, com atuação ética, equânime e isenta, por meio da escuta imparcial das partes envolvidas, preservando o direito de livre expressão e julgamento do cidadão.

Nesse sentido, a Ouvidoria atua como canal de intermediação do processo de participação popular, possibilitando ao cidadão contribuir com a implementação das políticas públicas e a avaliação dos serviços prestados. A Rede de Ouvidorias é composta pelas Ouvidorias Setoriais dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, a quem cabe atuar na apuração e resposta das manifestações apresentadas pelo cidadão. É pautada nos princípios da horizontalidade e descentralização dos processos, exercendo a função de intermediadora dos cidadãos junto às instituições em que atuam, viabilizando um canal de comunicação.

A Rede de Ouvidorias do Estado do Ceará é composta por 66 Ouvidorias Setoriais, instaladas em cada órgão ou entidade do Governo do Estado. Além disso, dispõe da rede interna regulamentada da Secretaria da Saúde – SESA com 55 ouvidorias distribuídas pelas unidades assistenciais de saúde, nas Coordenadorias Regionais de Saúde (integrantes da estrutura organizacional da Sesa), nas unidades assistenciais de saúde qualificadas como organização social e nas unidades assistenciais de saúde dos consórcios públicos.

Os Serviços de Informações ao Cidadão – SIC, criados nos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, contam com um sistema informatizado através do qual o cidadão registra a sua solicitação e, dentro do prazo de 20 dias, prorrogável por mais 10 dias, tem acesso à informação requerida. Em cada órgão existe um servidor responsável para atender as solicitações de informação dos cidadãos.

## 01 – Introdução

Este relatório tem por finalidade apresentar o resultado do trabalho do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da Ouvidoria do Gabinete do Governador referente ao ano de 2017, contemplando os resultados de todas as manifestações provenientes do público interno e, principalmente, externo. O presente documento mostrará, também, um comparativo entre a resolutividade das demandas de 2016 e 2017, detectando aumento ou redução do número das manifestações, visto que esse é o primeiro relatório apresentado pelo Serviço de Informação ao Cidadão do Gabinete do Governador.

## 02 – Providências adotadas sobre as recomendações emanadas no Relatório de Gestão da Transparência 2016

Não apresentamos relatório em 2016 à CGE. Por esse motivo, neste presente relatório fizemos uma análise comparativa com os dados do ano de 2016 e comparamos com o levantamento de 2017, com o objetivo de melhor avaliar e comentar o crescimento desta setorial.

## 03 – Análise das solicitações de informações do período

No ano de 2017, comparado com o ano anterior, o SIC apresentou crescimento no recebimento das solicitações. Nota-se que em sua totalidade as manifestações foram prontamente atendidas, o que mostra compromisso e preocupação com o cidadão.

### \*2016

Informação Recebida	113
Informação Atendida	112
Informação Não Atendida	1
Informação Indeferida	0

### \* 2017

Informação Recebida	138
Informação Atendida	138
Informação Não Atendida	0
Informação Indeferida	0



## Assuntos mais recorrentes

Em 2016, foram totalizadas 82 demandas. Já em 2017, 105 manifestações foram contabilizadas no SIC do Gabinete do Governador. Nota-se que, mesmo com o crescimento de solicitações, em ambos os anos o assunto mais recorrente foi o mesmo: "Tramitação de Processos". Em seguida, aparece "Concurso Público" como sendo a segunda demanda recorrente, tanto em 2016 como em 2017. Vale ressaltar que, na tabela, foi feito um recorte dos 10 assuntos mais demandados no Sistema.

### \* 2016 TOTAL: 82

Tramitação de Processo Spu (Análise, Encaminhamento, Consulta, Prazo, Arquivamento)	20
Concurso Público	6
Informação sobre Projetos do Governo do Estado	5
Ato de Nomeação	4
Informação sobre Ações, Programas e Obras	4
Informação sobre Audiências e Encontros Oficiais do Governador	3
Informação sobre Legislação (LEIS, Decretos, Portarias, etc)	3
Solicitação de Emprego/Estágio	3
Ações e Programas de Combate à Seca/Estiagem	2
Aposentadoria, Pensão e outros Benefícios Previdenciários	2

### \* 2017 TOTAL: 105

Tramitação de Processo SPU (Análise, Encaminhamento, Consulta, Prazo, Arquivamento)	10
Concurso Público	6
Portal da Transparência	6
Investimentos em Programas/Projetos Governamentais	5
Análise de Projeto	5
Informação sobre Legislação (LEIS, Decretos, Portarias, etc)	4
Informação sobre Projetos do Governo do Estado	3
Andamento de Obras Públicas	3
Informação sobre Ações, Programas e Obras	3
Efetivo de Pessoal (Cargos Efetivos, Comissionados, Temporários, Estagiários e Terceirização)	3



## Meios de entrada

A Internet foi o principal canal de entrada do cidadão para registrar a solicitação de informação, tanto no ano de 2016 como em 2017. Vale ressaltar que houve um aumento de 23 manifestações de um ano para o outro. Em segundo lugar, aparece a Central de Atendimento Telefônico 155, com crescimento de 6 manifestações

### \*2016 - TOTAL: 82

Internet	64
Telefone	18

### \*2017 - TOTAL: 105

Internet	81
Telefone	24

## Meio de Preferência de Resposta

Nos dois anos em análise, o e-mail foi o canal de preferência para o recebimento das respostas às solicitações de informação pelos cidadãos, através do SIC. Em seguida, aparece o celular, depois a carta, presencial, Internet e, por último, o telefone.

### 2016 = 82

Email	59
Celular	11
Carta	6
Presencial	3
Internet	2
Telefone Fixo	1

### 2017 = 105

Email	73
Celular	16
Carta	14
Presencial	1
Internet	1
Telefone Fixo	0



## Resolubilidade das demandas

As solicitações respondidas sem prazo prorrogado de 21 para 30 dias diminuíram consideravelmente. O ano de 2016 apresenta o número de 21 demandas e apenas 11 são apresentadas no ano seguinte. As solicitações respondidas com mais de 30 dias também apresentaram queda de um ano para outro: 12 em 2016 e apenas 2 em 2017. Não houve nenhum caso de solicitação respondida com prazo prorrogado de 21 a 30 dias.

### \*2016

Solicitações Respondidas até 20 dias	80
Solicitações Respondidas com prazo prorrogado de 21 a 30 dias	0
Solicitações Respondidas sem prazo prorrogado de 21 a 30 dias	21
Solicitações Respondidas com mais de 30 dias	12

### \*2017

Solicitações Respondidas até 20 dias	125
Solicitações Respondidas com prazo prorrogado de 21 a 30 dias	0
Solicitações Respondidas sem prazo prorrogado de 21 a 30 dias	11
Solicitações Respondidas com mais de 30 dias	2

## Tempo médio de resposta

De 2016 para 2017, houve diminuição no tempo médio de resposta. Isso é um ponto bastante positivo, pois, mesmo com o aumento de demandas, revela uma preocupação na busca pelas informações para dar retorno ao cidadão, aumentando assim a credibilidade da Ouvidoria do Gabinete do Governador de forma geral.

2016	22d e 11:07:59
2017	11d e 09:48:50



## Pesquisa de satisfação

\*2016

PERGUNTA 1	RESPOSTA			TOTAL
	INFORME PUBLICITÁRIO	INTERNET	OUTROS	
Como o(a) senhor(a) tomou conhecimento da existência do serviço de informação ao cidadão do governo do estado	2	5	3	10

PERGUNTA 2	RESPOSTA				TOTAL
	BOM	EXCELENTE	ÓTIMO	REGULAR	
Avalie quanto à presteza no atendimento	1	5	3	2	11

PERGUNTA 3	RESPOSTA				TOTAL
	BOM	EXCELENTE	INSUFICIENTE	ÓTIMO	
Avalie quanto à qualidade da informação repassada	2	6	1	2	11

PERGUNTA 4	RESPOSTA	
	SIM	NÃO
Você recomendaria o do serviço de Informação ao cidadão para outras pessoas?	10	1





\*2017

PERGUNTA 1	RESPOSTA			TOTAL
	INFORME PUBLICITÁRIO	INTERNET	OUTROS	
Como o(a) senhor(a) tomou conhecimento da existência do serviço de informação ao cidadão do governo do estado	2	10	2	14

PERGUNTA 2	RESPOSTA				TOTAL
	BOM	EXCELENTE	INSUFICIENTE	ÓTIMO	
Avalie quanto à presteza no atendimento	1	8	3	2	14

PERGUNTA 3	RESPOSTA					TOTAL
	BOM	EXCELENTE	INSUFICIENTE	ÓTIMO	REGULAR	
Avalie quanto à qualidade da informação repassada	3	6	1	3	1	14

PERGUNTA 4	RESPOSTA	
	SIM	NÃO
Você recomendaria o do serviço de informações ao cidadão para outras pessoas?	13	1

#### 04 – Dificuldades para implementação da Lei Estadual nº 15.175/2012

- Pouco reconhecimento das áreas envolvidas no processo de resposta à Ouvidoria, dificultando o andamento da conclusão da demanda, gerando, portanto, atraso na resposta ao cidadão;
- Levantamento de fatos diante de denúncias graves, envolvendo principalmente servidores internos;
- Pouca interação do Comitê Setorial de Acesso à Informação devido ao acúmulo das atividades dos seus componentes.



## **05 – Benefícios percebidos pela implementação da Lei Estadual nº. 15.175 de 2012**

- Transparência nas informações;
- Melhor acesso às informações, permitindo ao cidadão acompanhar os gastos públicos;
- Maior proximidade entre as ações do Governo do Estado e o cidadão;
- Facilidade no balanço das manifestações;
- Boa receptividade e apoio da Secretária Executiva;
- Melhor interação entre os setores do órgão ( áreas envolvidas).

## **06 – Ações empreendidas pelo Órgão ou Entidade com vistas a melhorar o perfil ou nível da transparência ativa, em virtude das informações solicitadas**

A partir das solicitações de informações recorrentes no Gabinete do Governador, foram adotadas medidas para facilitar o atendimento ao cidadão. Tanto em 2016, como em 2017, o pedido de tramitação e agilidade dos processos aparece como o mais recorrente. De fato, o número de documentos que aguardam a assinatura do Senhor Governador é substancial. Porém, deve-se levar em consideração alguns aspectos administrativos que dificultam ou atrasam esse ato. Um deles é a disponibilidade do Chefe do Executivo para despachar com os Secretários das diversas setoriais, visto que sua agenda interna e, principalmente, a externa, é bastante vasta. Muitos processos exigem liberação de recursos e gastos públicos, fator que depende de autorização do Governador e liberação pelo Comitê de Gestão Fiscal e Gestão por Resultados (COGERF).

Nesse sentido, podemos concluir que, depois da implantação da Lei de Acesso à Informação, conseguimos localizar os processos e levá-los em caráter prioritário à Chefia de Gabinete, o que muitas vezes favorece o pedido do cidadão. Portanto, a assinatura dos processos e outras demandas, por consequência, vem sendo atendida. Dessa forma, se consegue disseminar a transparência ativa e o correto cumprimento do disposto na LAI.

## **07 – Classificações de documentos**

O Gabinete do Governador não possui nenhuma informação classificada como sigilosa.

## **08 – Considerações Finais**

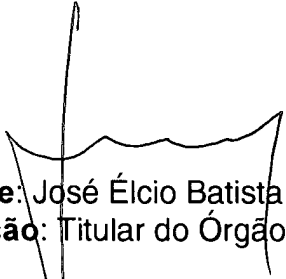
Neste relatório, podemos concluir que a cada ano os cidadãos procuram mais a ferramenta da Ouvidoria como forma de expor suas sugestões, elogios, críticas, reclamações e, sobretudo, as solicitações de informação.



É notório o aumento das demandas de um ano para o outro, estreitando canal de transparência entre o Governo do Estado e o cidadão. Em meio ao processo, encontramos algumas dificuldades em atender a todos os pedidos, visto que nos deparamos com os limites administrativos que impedem de irmos além. Nesse sentido, procuramos da forma mais sensata responder com clareza e gentileza aos cidadãos. Procuramos nos servir das críticas para levar ao conhecimento da Chefia de Gabinete do Governador, bem como da Secretaria Executiva, para elencar alternativas de melhorias ao desenvolvimento do nosso Estado em todas as áreas citadas. Os elogios também enaltecem o trabalho da Ouvidoria e estimulam a melhorarmos cada vez mais.

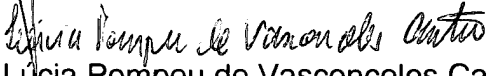
Fortaleza, 24 de janeiro de 2018

### Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI



**Nome:** José Elcio Batista

**Função:** Titular do Órgão ou Entidade ou autoridade com subordinação



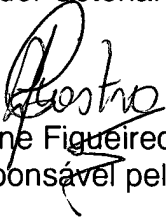
**Nome:** Lúcia Pompeu de Vasconcelos Castro

**Função:** Assessor de Desenvolvimento Institucional ou cargo equivalente



**Nome:** Camila Mofeira Rocha Rios

**Função:** Ouvidor Setorial



**Nome:** Cristiane Figueiredo Almeida Castro

**Função:** Responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão - SIC