

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

Período de 1º de Janeiro a 31 de dezembro de 2018

EXPEDIENTE

Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI

Luciana Mendes Lobo
Secretária Executiva

Alzenir Morais Ferreira
Assessora de Planejamento, Orçamento e Controle

Maria do Socorro Araújo Câmara
Ouvidor Setorial e Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

Katerine Brito Jucá
Coordenadora Administrativa Financeira

01 – Introdução

Este relatório apresenta o resultado do atendimento desta setorial, referente às manifestações recebidas pelo Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI, em cumprimento da Lei Estadual de Acesso à Informação de nº 15.175, de 2012 –(LAI), em seu Art. 8º e ao que determina o Decreto nº 31.199/2013, que versa sobre a organização e funcionamento dos Comitês Setoriais de Acesso à Informação e dos Serviços de Informações ao Cidadão do Poder Executivo do Estado do Ceará, em seu Art. 2º, Inciso II.

O Comitê desta Setorial, instituído por Portaria de Nº 46/2015, conforme Art. 8º da mencionada Lei, atendeu as solicitações relacionadas a pronunciamentos atendimento às informações, pautado nas normas e procedimentos necessários ao correto cumprimento do disposto nesta Lei.

As manifestações recebidas por meio do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC no Sistema de Ouvidoria-SOU, foram devidamente respondidas e encaminhadas conforme a preferência que é facultada ao cidadão, destacando-se, a internet e o telefone 155, como os canais mais utilizados.

Como forma de possibilitar um atendimento proativo ao cidadão, o comitê interagiu com as unidades gestoras, para legitimar as respostas, para que fossem concedidas, de forma apropriadas, quanto às especificações requeridas.

Vale destacar que os pedidos de informações foram atendidos dentro no prazo regimental, e estiveram voltadas, predominantemente, para solicitação de informações, sobre os Aeroportos de Jericoacoara e de Aracati, Centro de Eventos e material de informações turísticas.

A prática de boa governança exercida pelo comitê, assegurou aos cidadãos, o tratamento e retorno às suas manifestações, de forma consensualizada pelo órgão, mediante procedimentos objetivos e ágeis como forma de elevar a qualidade dos serviços prestados e o nível de satisfação desses usuários.

02 – Providências adotadas sobre as recomendações emanadas no Relatório de Gestão da Transparência 2017

Em cumprimento às recomendações comuns direcionadas a todas as setoriais, no tocante à execução da Lei da Transparência 131/2009 (Lei complementar) e à Lei Estadual de Acesso à Informação nº 15.175/2012, foram apontadas as providências executada por esta Setur, referente às orientações feitas pela CGE, no intento de aprimorar as práticas primordiais a para efetivação do disposto na LAI.

Recomendação 1:

- **Priorizar as atividades relacionadas ao Serviço de Informação ao Cidadão - SIC por aqueles designados para tal.**

A Setur possui um Comitê Setorial de Acesso à Informação - CSAI composto por quatro membros, como determina a Lei, e cada um de seus componentes atua de forma participativa nas ações relacionadas às solicitações de informações recebidas por esta secretaria.

Recomendação 2:

- **O Comitê Setorial de Acesso à Informação reunir-se periodicamente, conforme previsto no Decreto 31.199/2013.**

Embora o Comitê Setorial de Acesso à Informação não tenha se reunido periodicamente, conforme previsto no mencionado Decreto, vale ressaltar que o CSAI atuou de forma integrada e participativa e isso foi essencial para o tratamento das solicitações de informação recebidas e ficar a par das questões e decisões atinentes às solicitações de informação.

Recomendação 3:

- **Ampliar nível de divulgação de informações por meio de site institucional e outros mecanismos visando atender de forma ativa os principais assuntos demandados.**

A Setur utilizou os canais de comunicação, a exemplo do site institucional, sites temáticos, redes sociais, youtube, e aplicativos digitais, considerados grandes aliados para viabilizar o atendimento dos pedidos de informações, ampliando dessa forma, a democratização do acesso à informação pública. Isso permitiu que o cidadão encontrasse com mais facilidade, as informações sobre as políticas públicas, equipamentos e serviços ofertados pelo órgão. Neles, estão disponíveis os assuntos relacionados à sua atuação e as informações sobre a política estadual do turismo, sempre apresentando novos conteúdos o que tem proporcionado aproximar cada vez mais os cidadãos, em busca dessas informações.

Dessa forma, a Setur contribuiu para a transparência ativa e corroborou com a promoção do acesso público às informações referentes ao turismo.

3 - Análise das solicitações de informações do período

No ano de 2018, de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2018, as solicitações de informações pertinentes a esta setorial totalizaram 26 registros, as quais foram atendidas pelo Sistema de Informação ao Cidadão – SIC, conforme dispõe o Art. 29, Inciso III, da Lei Estadual nº. 15.175/2012, que reporta-se sobre o relatório estatístico de pedidos de informação recebidos e atendidos.

Ressalte-se que além das demandas registradas no Módulo SIC do Sistema SOU, esta Ouvidoria prestou informações pertinentes aos serviços da área de turismo provenientes de ligações telefônicas as quais não justificaram seus registros no Sistema, considerando à simplicidade do seu conteúdo.

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

- **Meio de Entrada**

No período em questão, verificou-se que a internet foi o meio de entrada mais utilizado pelos cidadãos, para requerer informações, com 80,77% de participação, ficando em segundo lugar, a solicitação de informações por telefone, (155) que foi de 19, 23%.

Meio de Entrada		
Canal Entrada	Total	(%)
Internet	21	80,77
Telefone (155)	05	19,23
Total	26	100,00

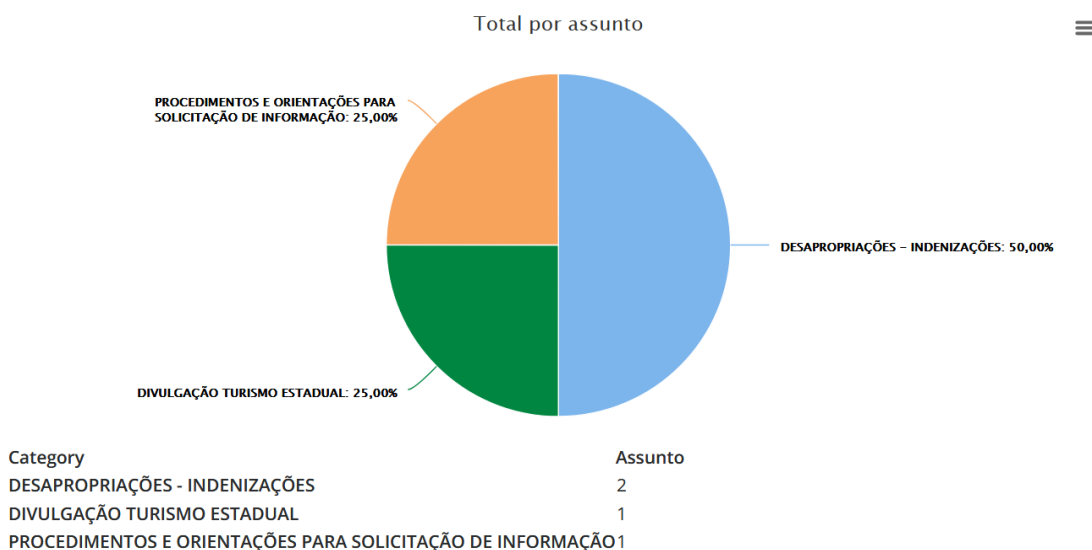
3.2 - Manifestação por Município

Fortaleza, foi o único município identificado, formalmente, que apresentou protocolo de pedido de informações, representando 3,88% sobre o total. Em relação à outros municípios, os quais não se identificaram, a participação foi de 96,15%.

Os assuntos mais demandados foram sobre o andamento dos processos de desapropriações e indenizações, solicitação de informações sobre o turismo para fins de divulgação do Estado, procedimentos e orientações sobre a tramitação de processos administrativos, além do pedido de informações início de funcionamento do teleférico de Ubajara, Centro de Eventos do Ceará, Acquario, investimentos no interior do Estado e informações sobre capacitação, cursos e eventos institucionais.

Município	Quantidade de Manifestações	Percentual (%)
Fortaleza	01	3,88
Municípios que não se identificaram	25	96,15
Total	26	100,00

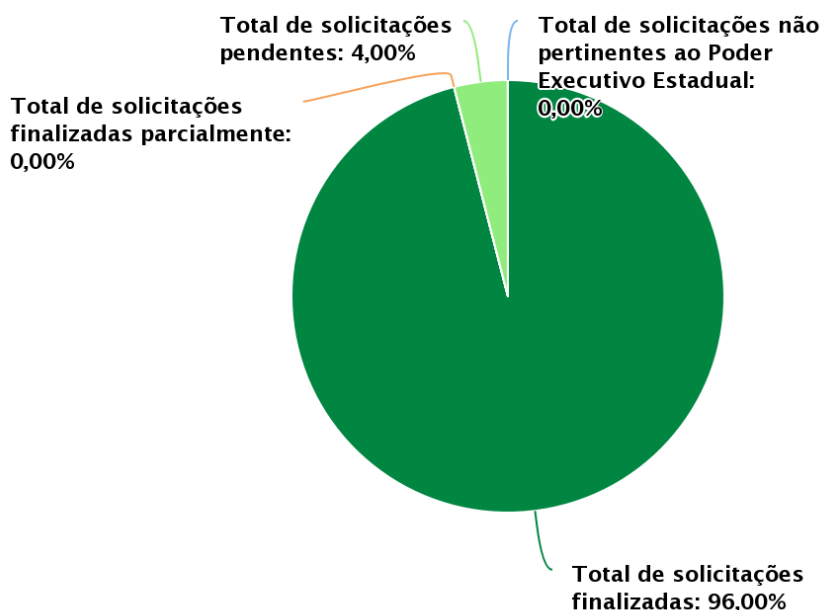
SETUR - 4 (100.0%)



3.3 - Quantitativo de solicitações de informação recebidas, atendidas, não atendidas e indeferidas

Conforme exposto no gráfico abaixo, constata-se que a maioria expressiva das solicitações de informações recebidas, cerca de 96%, foi respondida até 20 dias, conforme o Art. 13, e § 1º da lei 15.175 de 28 de junho de 2012. Em referência às solicitações respondidas com prorrogação de prazo, foram aproximadamente 4% nesse formato, como determina a Lei em seu Art. 13, § 2ª mediante justificativa dessa prorrogação solicitada pelo setor que detinha a informação pleiteada. Quanto às solicitações apresentadas no período foram atendidas dentro do prazo legal, não havendo, portanto, nenhum pedido pendente de resposta.

Estatísticas gerais



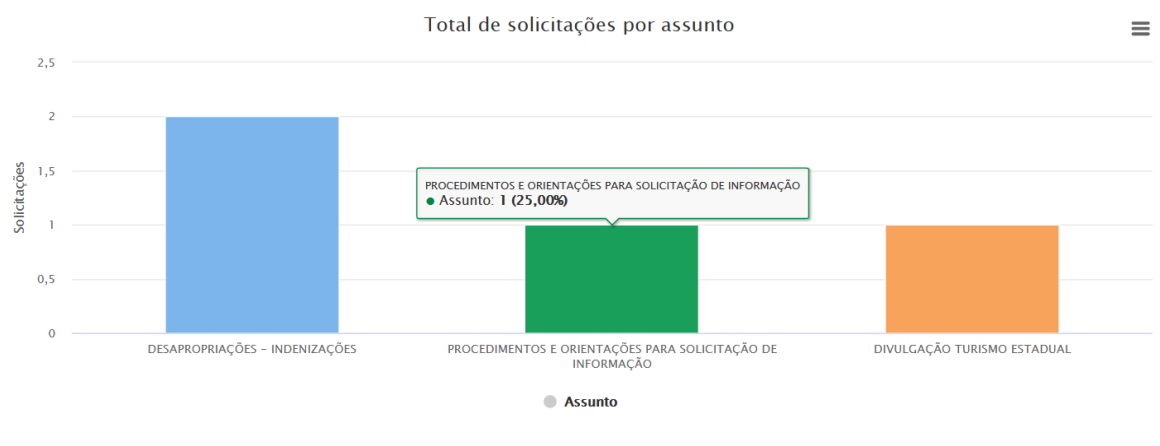
3.4 - Análise sobre os assuntos mais recorrentes

Os assuntos mais recorrentes foram relacionados com as solicitações de informações turísticas (46,16%), seguidos de pedidos sobre as ações de governo (30,77%), sobretudo àquelas relacionadas aos Projetos dos aeroportos regionais do Aracati e Jericoacoara, duplicação das rodovias CE 040 e 187, dentre outras).

Já as informações sobre os equipamentos turísticos, a exemplo do teleférico, Centro de Turismo e Acquario, alcançaram percentual de 23,07%

Assunto		
Natureza	Total	(%)
Informações turísticas	12	46,16
Ações do Governo	08	30,77
Equipamentos Turísticos	06	23,07
Total	26	100,00

Assuntos mais demandados



3.5 - Análise sobre o meio de preferência de resposta

Os cidadãos que utilizaram o Sistema SOU (Módulo SIC), para o registro de suas manifestações, optaram como meio de preferência de resposta, o e-mail, que teve uma participação de 92,30% sobre o total, seguido dos atendimentos por ligação telefônica (celular) e internet, que corresponderam ao percentual de 3,85% respectivamente.

Preferência de Resposta		
Natureza	Total	(%)
E-mail	24	92,30
Celular	01	3,85
Internet	01	3,85
Total	26	100,00

3.6 - Análise sobre resolubilidade das demandas (respondidas no prazo, fora do prazo e não respondidas).

Com relação às solicitações atendidas no prazo legal de 20 dias, sem que ensejasse a necessidade de prorrogação para sua conclusão, estas apresentaram um índice de atendimento de 88,46%, conforme o Art. 13, e § 1º da lei 15.175 de 28 de junho de 2012. Em referência às solicitações respondidas sem pedido de prorrogação de prazo, em que, à vista das circunstâncias, não foram justificados estes pedidos, o percentual registrado foi de 11,54%. Quanto às solicitações respondidas, com prazo prorrogado de 21 a 30 dias, conforme determina a Lei em seu Art. 13, § 2ª., bem como às solicitações respondidas com prazo com de 30 dias de prazo, cabe ressaltar que não houveram situações à esse respeito.

Resolubilidade	Total de Solicitações	%
Solicitações Respondidas até 20 dias	23	88,46
Solicitações Respondidas com prazo prorrogado de 21 a 30 dias	0	0
Solicitações Respondidas sem prazo prorrogado de 21 a 30 dias	03	11,54
Solicitações Respondidas com mais de 30 dias	0	0
Total	26	100,00

3.7 - Análise sobre o tempo médio de resposta

O tempo médio de resposta ficou em torno de 10 dias, visto que algumas das manifestações exigiram maior tempo na obtenção e sistematização das respostas. Ante do exposto, pode ser observado que essa média configura-se dentro prazo de resposta previsto sem prorrogação (20 dias) consoante disposto na Lei de Acesso à informação – LAI.

3.8 - Análise sobre a pesquisa de satisfação

A pesquisa de satisfação do cidadão referente aos serviços prestados por esta Ouvidoria no que concerne ao Serviço de Informação ao cidadão – SIC, trata – se de importante ferramenta de gestão pela qual viabiliza identificação de possíveis lacunas na execução deste serviço, bem como oportuniza a melhoria do mesmo. Nessa perspectiva é possível uma melhor compreensão das reais necessidades e demandas realizadas pelo usuário do sistema, o que corrobora com a crescente busca pelos padrões de excelência no cadastro, tratamento e devolutiva das demandas.

No ano de 2018, não houve registro para mensurar o nível de satisfação do usuário quanto ao atendimento prestado pela setorial. Entretanto, cabe a inserção de mecanismos que contribua para que haja respostas à pesquisa de satisfação pelos usuários do sistema e perseguir a excelência nos padrões de atendimento não só através do sistema como nas demais vias de acesso utilizado pelo cidadão.

3.9 - Análise sobre as solicitações de informação que demandaram recurso

A Setur garantiu o livre acesso às informações, de interesse individual ou coletivo, por não serem consideradas como exceção à regra, ou seja, de natureza sigilosa ou de acesso restrito, conforme tratadas no âmbito da LAI Estadual, por meio dos arts. 20 a 30. Em razão disso, não houve demanda de recurso.

04 – Dificuldades para implementação da Lei Estadual nº. 15.175 de 2012

A Lei Estadual de Acesso à Informação – LAI nº 15.175, aprovada em 28 de junho de 2012, é princípio essencial para que o acesso à informação pública seja a regra, devendo ser o sigilo apenas exceção. Sendo este instrumento normativo um aspecto importante para o fortalecimento da democracia e difusão das políticas de transparência pública, tal dispositivo legitima o direito constitucional aos cidadãos do acesso às informações públicas e nesse sentido, esta secretaria tem envidado esforços para que a lei se cumpra de forma correta e célere.

No que concerne à estrutura e condições adequadas desta Setur para acolher os solicitantes, a Ouvidoria apresenta estrutura física favorável com acessibilidade, pessoal técnico e equipamentos necessários ao desempenho das atividades atinentes ao cumprimento da LAI.

Dispõe dos quatro membros do Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI, conforme versa no Art. 8º da Lei nº 15.175, que determina a criação de um comitê nos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual que assegure o atendimento imediato às informações disponíveis.

Diante das questões aqui pontuadas de forma sucinta, podemos evidenciar que ainda existe falta de conhecimento por parte da população a respeito existência deste mecanismo que é o módulo SIC, como instrumento interlocutor na obtenção de informações da Administração do Poder Público Estadual.

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

A implementação da Lei Estadual de Acesso à Informação fundamenta e garante o direito da obtenção da informação, bem como estabelece prazo legal para a devolutiva da solicitação, dessa forma fomentando a transparência das ações do Poder Público. Nota-se que um dos aspectos mais relevantes referente aos benefícios percebidos frente esta implementação foi o aperfeiçoamento do sítio deste órgão, ação esta que possibilita à

sociedade acesso mais rápido e transparente com um volume considerável de informações relativas

aos serviços da pasta, consolidando-se numa atividade proativa que facilita o processo de acesso e divulgação das informações. O aprimoramento dessa ferramenta que disponibiliza

os dados do Governo do Estado de forma organizada, simples e com linguagem inteligível em locais convenientes e em condições favoráveis, viabiliza uma melhor orientação ao público que demanda por determinadas informações.

Diante do exposto é notório o papel que a LAI desempenha como facilitador ao cidadão em maior proximidade com os órgãos públicos. A disponibilização dessa via de acesso mais célere e transparente produz uma atmosfera de maior credibilidade no que concerne a comunicação das informações de interesse da sociedade, fato esse que gera confiança e equidade frente ao exercício do Poder Público, garantindo o direito à informação e o fortalecimento da democracia, concedendo lugar para participação popular e vigilância social das práticas governamentais.

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

Dentre as iniciativas implementadas pela Setur, foram disponibilizadas, por meio de sua homepage, informações à disposição do cidadão para fins de conhecimento e avaliação da atuação da setorial em relação às ações da política do turismo.

Cabe mencionar que as informações produzidas e implementadas no site deste órgão, independente de requerimento, estão disponibilizadas em links específicos, para fins de divulgação e consultas, conforme padrão e tecnologia empreendida pela Etice. Também para que o cidadão tenha acesso às principais ações da Secretaria, uma página na rede social *Facebook* é mantida e atualizada com as notícias relevantes da atuação da Setur.

Além da *homepage* e *Facebook* institucionais, a Setur também mantém uma *homepage* promocional (www.descubraceara.com.br), onde divulga os principais atrativos e destinos do Ceará. O material também é disponibilizado nas redes sociais promocionais no *Facebook* e *Instagram*, que levam o mesmo nome, Descubra Ceará. Por meio dessas redes, além de informar, a Setur estabelece um canal para responder questionamentos e esclarecer dúvidas com os cidadãos.

Por meio dessas ferramentas de transparência ativa, foi permitindo ao cidadão obter informações independentes de requerimentos formais.

07 – Classificações de documentos

No que concerne à classificação das informações a Lei Estadual nº 15.175, 28 de junho de 2012, em atendimento ao disposto no art. 29 da mencionada Lei, o Comitê Setorial de Acesso à Informação da Secretaria do Turismo do Estado informa que esta setorial não possui rol de documentos classificados como sigilosos. Neste sentido, os interessados puderam apresentar pedidos de acesso a informações relativas a este órgão, os quais foram prestadas no prazo da lei.

08 – Considerações Finais

No tocante a implementação da Lei Estadual de Acesso à Informação nesta Secretaria de Turismo, pode-se ressaltar o aprimoramento do sítio deste órgão, que está mais estruturado e acessível. No que concerne ao acesso à informação e a promoção de transparência ativa, relacionado ao Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, observa-se que seu funcionamento e execução foram satisfatórios neste ano de 2018, considerando que 100% das solicitações de informação protocoladas neste, módulo SIC, tiveram tratamento adequado quanto às respostas fornecidas. Referente à colaboração que este SIC, recebeu para melhoria e evolução do tratamento dado às solicitações de informação, ressalte-se o diálogo com os membros do Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI e à Gestão Superior e Unidades Administrativas desta secretaria que contribuíram para auxiliar nos procedimentos necessários para o bom acolhimento, andamento e conclusão das respostas. Vale destacar, por outro lado os esforços que o Comitê vem desenvolvendo, frente à construção de uma publicização da transparência ativa, para que os cidadãos tenham acesso as informações produzidas por este órgão, independente de requerimento formal.

Essa prática de transparência ativa proporcionou, por outro lado, a minimização de tempo por parte do CSAI, e conseqüentemente, o acúmulo de pedidos, visto que parte deles já estão contemplados nessas ferramentas. Exemplo disso, foram as orientações prestadas aos usuários para consultarem as informações cujas perguntas mais frequentes, foram sobre os indicadores do turismo, CADASTUR, regionalização do turismo, informações turísticas, ações promocionais e o andamento dos projetos relativos ao Acquário, Prodetur, Proinfotur e o Centro de Eventos.

Os pedidos de acesso à Informação, dirigidos a esta Setur por meio do módulo SIC, todos foram passíveis de resposta, sem nenhuma omissão, e dentro do prazo estabelecido. Isso significa que o direito de acesso foi respeitado, assegurando o cumprimento eficiente e adequado das normas de acesso à informação no âmbito de atuação desse órgão.

Acredita-se que as considerações apresentadas sejam caminhos para que o Comitê possa continuar aperfeiçoando esse exercício, como intermédio entre a população e a Gestão Pública, no intuito de disponibilizar àquela, acesso fácil à informação e conferindo a esta maior transparência.

Fortaleza, 6 de fevereiro de 2019

ARIALDO DE MELLO PINHO
Secretário do Turismo