

2023

**RELATÓRIO DE
GESTÃO DA
TRANSPARÊNCIA**



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

Período de 1º de Janeiro a 31 de dezembro de 2023

**ORGANOGRAMA DA
PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO DO CEARÁ – PGE**

DIREÇÃO SUPERIOR

Procurador-Geral

Rafael Machado Moraes

GERÊNCIA SUPERIOR

**Procurador-Geral Executivo de Consultoria Administrativa e
Contencioso Geral**

João Renato Banhos Cordeiro

Procurador-Geral Executivo de Consultoria e Contencioso Tributário

Antônia Camilly Gomes Cruz

Procurador-Geral Executivo Assistente

Iuri Chagas de Carvalho

Secretária-Geral

Giacomina Maria Amelia Borrini de Freitas

ÓRGÃOS DE ASSESSORAMENTO

Ouvidoria

Maria Braz Paula

Assessoria de Comunicação e Relações Públicas – ASCOM

Cristiane Bonfim

Assessoria de Desenvolvimento Institucional – ADINS

Germana Moreira Rocha de Freitas

Assessoria de Controle Interno – ASCOI

Adolfo Ciríaco

Assessoria de Acompanhamento de Publicações de Intimações e Notificações

Renato Monteiro Lima

Assessoria de Controle de Mandados Judiciais

Maria de Jesus de Araújo Rocha

Corregedoria

Fábio Carvalho de Alvarenga Peixoto

Assessoria Legislativa

Helvécio Waldner Melo

ÓRGÃOS DE EXECUÇÃO PROGRAMÁTICA

Procuradoria do Patrimônio e Meio-Ambiente – PROPAMA

Marcus Claudius Rattacaso

Procuradoria da Administração Indireta – PROCADIN

Lia Almino

Procuradoria de Processo Administrativo-Disciplinar – PROPAD

Daniel Feitosa de Menezes

Procuradoria Judicial – PROJUD

Rizomar Nunes Pereira

Procuradoria Fiscal – PROFIS

Gerardo Rodrigues de Albuquerque Filho

Procuradoria de Execuções e Precatórios – PROEXP

André Luiz Sienkiewicz Machado

Procuradoria da Dívida Ativa – PRODAT

Fredy Bezerra de Menezes

Procuradoria de Licitações, Contratos Administrativos e Controle Externo – PROLIC

Antônia Simone Magalhães Oliveira

Procuradoria de Atuação Fiscal Estratégica – PAFE

Antônia Camilly Gomes Cruz

Consultoria-Geral

Rafael Machado Moraes

Procuradoria dos Tribunais Superiores – PROSUP

Ludiana Carla Braga Façanha

Procuradoria de Políticas de Saúde – PROSAUDE

Caroline Moreira Gondim

Central de Licitações

Valéria de Oliveira Rodrigues

ÓRGÃOS DE EXECUÇÃO INSTRUMENTAL

Coordenadoria de Tecnologia da Informação, Inovação e Governança – CTIG

Pedro Igor Lacerda Moreira Arruda

Coordenadoria Administrativa-Financeira – COAFI

Josane Botelho Vieira Wirtzbiki

Centro de Estudos e Treinamento – CETREI

César Oliveira de Barros Leal

COMITÊ SETORIAL DE ACESSO INFORMAÇÃO – CSAI

João Renato Banhos Cordeiro

Procurador-Geral Executivo de Consultoria Administrativo e Contencioso
Geral
Membro titular

André Luiz Sienkiewicz Machado

Procurador do Estado
Membro suplente

Germana Maria Rocha de Freitas

Orientadora da Assessoria de Desenvolvimento Institucional

Maria Braz Paula

Ouvidora Setorial

Valéria Gomes Pereira

Responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão – SIC

01 – INTRODUÇÃO

O presente relatório é fruto de uma exigência da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE), tendo como principal objetivo registrar as ocorrências, no tocante às solicitações de informações demandadas pelos cidadãos, de acordo com a Lei Estadual nº 15.175, de 28 de junho de 2012, que define as regras específicas para implementação do disposto da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, no âmbito da Administração Pública Estadual, regulando o acesso à informação.

A sanção da Lei Estadual nº 15.175/2012 representou mais um importante passo para a consolidação do regime democrático e para o fortalecimento das políticas de transparência pública.

Visando garantir o exercício pleno do direito de acesso previsto na Constituição Federal, a Lei define os mecanismos, prazos e procedimentos para a entrega das informações solicitadas à administração pública pelos cidadãos. Além disso, a Lei determina que os órgãos e entidades públicas deverão divulgar um rol mínimo de informações proativamente por meio da internet.

Este relatório traz, em seu bojo, informações relacionadas às providências quanto às recomendações do Relatório de Monitoramento da Implementação e Cumprimento da Lei Estadual nº 15.175/2012, bem como a análise das manifestações do Serviço de Informação do Cidadão – SIC do período.

02 – Providências adotadas sobre as recomendações emanadas no Relatório de Gestão da Transparência 2022

Das recomendações e orientações mencionadas no Relatório de Gestão da Transparência 2022, publicado pela CGE, seguem as relativas à PGE:

Recomendação

3) Aprimorar as respostas das solicitações de informação, no intuito de aumentar a satisfação dos usuários, considerando que o resultado em 2022 ficou abaixo da média estadual.

Orientação

3) *Desenvolver medidas para dar cumprimento ao prazo legal de resposta às solicitações de informação.*

Cumpra salientar que foi aprimorada a qualidade das respostas apresentadas aos cidadãos, visando aumentar o nível de satisfação dos usuários, alcançar a meta estadual estabelecida pela CGE, e atender, em tempo hábil, as solicitações de informações respondidas.

03 – Análise das solicitações de informações do período

3.1 SIC em números

Foram analisadas as solicitações de acesso à informação desta PGE durante o ano 2023.

3.1.1 Total de solicitações

No relatório de gestão setorial de informação no ano de 2023, foram registradas um total de 91 (noventa e uma) solicitações de informação. Destas, 88 (oitenta e oito) foram respondidas.

Do total mencionado, apenas 09 (nove) foram respondidas fora do prazo, devido à complexidade nos assuntos demandados, sendo as demais (79 solicitações) respondidas em tempo hábil, ou seja, dentro do prazo. Nosso tempo médio de resposta hoje é de 09 (nove) dias e nossa resolubilidade é de 89,01% (oitenta e nove vírgula um por cento).

| CLASSIFICAÇÃO DA RESPOSTA POR PRAZO | |
|---|-----------|
| NO PRAZO (EM ATÉ 20 DIAS) | 79 |
| SOLICITAÇÕES RESPONDIDAS COM PRAZO DE PRORROGAÇÃO DE 21 A 30 DIAS | 0 |
| SOLICITAÇÕES RESPONDIDAS SEM PRAZO DE PRORROGAÇÃO DE 21 A 30 DIAS | 06 |
| SOLICITAÇÕES RESPONDIDAS COM MAIS DE 30 DIAS | 03 |
| TOTAL | 88 |

As informações que não foram atendidas se deram à não compreensão, por parte do Comitê, da solicitação, ou porque a informação era inexistente, ou, ainda, por não se tratar de uma atribuição dessa PGE. As 05 (cinco) solicitações sem classificação foram recebidas pelo Portal Ceará Transparente, entretanto não houve tempo hábil para serem analisadas no ano de 2023, devendo integrar o relatório do exercício seguinte.

3.1.2 Assuntos mais recorrentes

Verificamos que os 05 (cinco) assuntos predominantes são: informações sobre legislações estaduais (lei, decreto, portaria, etc), certidão negativa de dívida ativa (são dúvidas sobre a dívida ativa), licitações, tramitação de processos e consulta e informações sobre concursos públicos.

Percebemos certa dificuldade que os usuários possuem em encontrar, no Diário Oficial e na internet, as leis, decretos e portarias diversas.

No que se refere à dívida ativa, alguns usuários possuem dificuldades em manusear ou desconhecimento do canal de atendimento próprio (Portal do Contribuinte), também utilizando o SIC para essa finalidade.

São recorrentes ainda questionamentos relacionados ao andamento dos processos licitatórios e da legislação específica pertinente, assim como tramitação de processo administrativo e consulta de processos administrativos em geral. Verifica-se que essa demanda é recorrente, haja vista que a PGE faz a análise de diversos processos dos órgãos da esfera estadual.

| Assunto | Quantidade |
|--|------------|
| INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC) | 22 |
| TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO | 28 |
| PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO) | 8 |
| CERTIDÃO NEGATIVA DE DÍVIDA ATIVA | 5 |
| INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR | 7 |

| | |
|--|-----------|
| PROCESSO JUDICIAL | 2 |
| PLANO DE CARGOS E CARREIRAS | 2 |
| CONSULTA DE BENS PATRIMONIAIS (MÓVEIS E IMÓVEIS) | 2 |
| CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO | 2 |
| ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCEIRIAS INSTITUCIONAIS | 1 |
| ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR | 1 |
| DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO | 2 |
| CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO | 2 |
| ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS | 1 |
| INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO | 1 |
| EFETIVO DE PESSOAL DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES | 1 |
| CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO | 3 |
| CESSÃO DE IMÓVEL/TERRENO PÚBLICO | 1 |
| TOTAL | 91 |

3.1.3 Meios de entrada utilizados

Identificamos que os meios de entrada foram: o portal Ceará Transparente (internet) com 78 (setenta e oito) solicitações, Central 155 com 06 (seis) solicitações, telefone com 03 (três) solicitações, presencial com 02 (duas) solicitações, e cidadão on-line chat com 02 (duas) solicitações.

| MEIOS DE ENTRADA | |
|-------------------------------|-----------|
| CEARÁ TRANSPARENTE (INTERNET) | 78 |
| TELEFONE (155) | 06 |
| TELEFONE | 03 |
| PRESENCIAL | 02 |
| CIDADÃO ON-LINE CHAT | 02 |
| TOTAL | 91 |

3.1.4 Análise sobre o meio de resposta

Identificamos que os meios de resposta solicitados por nossos usuários foram: e-mail (70 solicitações), whatsapp (11 solicitações), Sistema portal Ceará Transparente (08 solicitações), seguida do telefone (02 solicitações).

| MEIOS DE RESPOSTA | |
|--------------------------|-----------|
| E-MAIL | 70 |
| WHATSAPP | 11 |
| SISTEMA | 08 |
| TELEFONE (155) | 02 |
| TOTAL | 91 |

3.1.5 Análise sobre a pesquisa de satisfação

Das 91 (noventa e uma) solicitações registradas em 2023, 20 (vinte) usuários responderam a pesquisa de satisfação. Nosso índice de satisfação foi de 80,00% (oitenta por cento), apesar de nossos esforços. Iremos para 2024 com meta a de melhorar o referido índice.

| Índice Geral de Satisfação | Resultado |
|--|------------------|
| a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Informação neste atendimento (considere a atenção, compromisso e respeito do ouvidor e sua equipe)? | 4,15 |
| b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta? | 4,75 |
| c. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação? (considere a comunicação, facilidade de uso, celeridade e funcionalidade). | 4,55 |
| d. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada? (considere se a resposta atende aos questionamentos apresentados e se a ouvidoria justifica uma eventual impossibilidade de atendimento) | 4 |
| Média das Notas: | 4,36 |
| Índice de Satisfação: | 80,00% |
| | |
| Expectativa do Cidadão | Resultado |
| Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do Serviço de Informação ao Cidadão era: | 4,2 |
| Agora você avalia que o serviço realizado pelo Serviço de Informação ao Cidadão foi: | 4,25 |
| Índice de Expectativa: | 1,19% |
| | |
| Total de pesquisas de satisfação em Acesso à Informação | 20 |

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

Com o apoio da gestão superior, acreditamos que realizamos um bom trabalho, para fazer cumprir o que determina a lei. Apesar de algumas situações pontuais, pudemos perceber a conscientização e o comprometimento dos nossos colaboradores com as solicitações. Prova disso são os nossos índices, mencionados nos tópicos anteriores principalmente a resolubilidade e o tempo médio de resposta.

Das 88 (oitenta e oito) solicitações respondidas, apenas 05 (cinco) recursos foram apresentados. O teor dos assuntos desses recursos são: questionamentos sobre processos Administrativos (PAD), cópias integrais de processos físico ou processos com assunto de judicializados.

Realizaremos em 2024 um trabalho junto as áreas para diminuir cada vez mais a ocorrência de recursos.

05 – Benefícios para implementação da Lei Estadual nº 15.175 de 2012

Por meio da execução dos trabalhos do Comitê Setorial de Acesso à Informação, a PGE empreendeu inúmeros esforços para a disponibilização de informações da forma mais transparente e acessível nos canais de comunicação da Pasta, percebendo, como benefício da implementação da Lei Estadual nº 15.175/2012, a preocupação interna dos setores vislumbrando as respostas aos cidadãos.

06 – Ações empreendidas pelo Órgão ou Entidade com vistas a melhorar o perfil ou nível do Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI

Houve a participação ativa em palestras, oficinas, cursos on-line, na busca por qualificação, a fim de melhorar o nível do Comitê e, assim, procurar exercer essa função com eficiência e eficácia ao usuário que busca esta instituição.

As ações para 2024 serão mencionadas e registradas no Relatório da Ouvidoria, com o intuito de realizar um trabalho harmônico e com um único foco, a saber, a melhoria dos serviços em função do cidadão.

07 – Classificações de Documentos

O Comitê de Acesso à Informação informa que não existe, no âmbito desta PGE, nenhuma informação classificada como sigilosa.

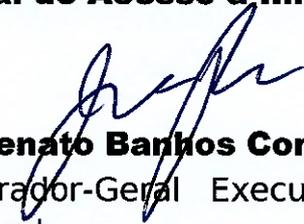
Entretanto, no ano de 2024, será realizado um trabalho com as áreas, visando o mapeamento, a fim de submeter ao CGAI para análise para indicação da classificação em questão.

08 – Considerações Finais

Diante da análise das demandas de informação dos cidadãos, o Comitê Setorial de Acesso à Informação desta PGE reforça o compromisso em assegurar o acesso à informação, propondo melhorias para que as demandas sejam atendidas respeitando os limites de prazo e o trabalho seja realizado de forma eficiente, de acordo com a LAI, orientando o cidadão com respeito e dignidade à pessoa humana.

Fortaleza, 16 de janeiro de 2024.

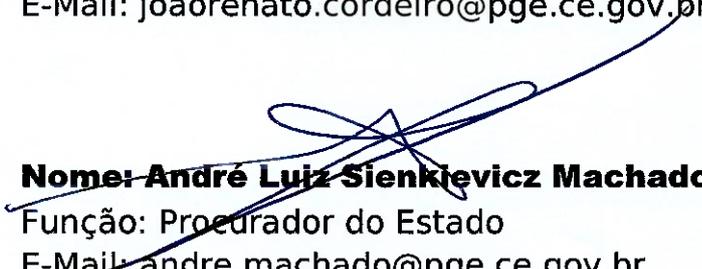
Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI



Nome: João Renato Banhos Cordeiro

Função: Procurador-Geral Executivo de Consultoria Administrativo e Contencioso Geral

E-Mail: joaorenato.cordeiro@pge.ce.gov.br



Nome: André Luiz Sienkiewicz Machado

Função: Procurador do Estado

E-Mail: andre.machado@pge.ce.gov.br

Germana Maria Rocha de Freitas

Nome: Germana Maria Rocha de Freitas

Função: Orientador da Assessoria de Desenvolvimento Institucional

E-Mail: germana.freitas@pge.ce.gov.br

Maria Braz Paula

Nome: Maria Braz Paula

Função: Ouvidor Setorial

E-Mail: maria.braz@pge.ce.gov.br

Valéria Gomes Pereira

Nome: Valéria Gomes Pereira

Função: Responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão – SIC

E-Mail: valeria.gomes@pge.ce.gov.br