



**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**

*@tice* Empresa de Tecnologia  
da Informação do Ceará



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

**Período de 1º de Janeiro a 31 de dezembro de 2016**

## EXPEDIENTE

### 01 – Introdução

O presente relatório visa monitorar a implementação e cumprimento da Lei Estadual nº 15.175/2012 de forma a permitir que decisões sejam tomadas e ações executadas para melhorar a transparência das informações e o relacionamento com a sociedade.

### 02 – Providências adotadas sobre as recomendações emanadas no Relatório de Gestão da Transparência 2015

***Recomendação 1) Priorizar as atividades relacionadas ao Serviço de Informação ao Cidadão - SIC por aqueles designados para tal;***

O SIC da Etice foi devidamente orientado e sempre que foi demandado a priorização das atividades relacionadas ao SIC foi dada.

***Recomendação 2) O Comitê Setorial de Acesso à Informação reunir-se periodicamente, conforme previsto no Decreto 31.199/2013.***

O Comitê Setorial de Acesso à Informação realizou apenas reuniões eventuais quando situações exigiam decisões do comitê. Em 2017 está previsto um cronograma de reuniões sistemáticas para um melhor acompanhamento do atendimento das informações.

***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.***

Existe uma equipe na Etice que realiza atualizações constantes de forma a divulgar o máximo de informações atendendo de forma ativa os principais assuntos demandados pela sociedade.

Em outubro de 2016, recebemos uma demanda da CGE por meio do ofício 1204/2016/Cfocs/CGE, onde a Etice atualizou seu site de forma a atender à Lei Estadual de Acesso à Informação nº 12.527/2011 com informações previstas para serem divulgadas como transparência ativa.

***Recomendação 11) Apresentar o relatório de Monitoramento e Implementação da Lei de Acesso à Informação, conforme previsto no artigo 2º, inciso II do Decreto Estadual nº 31.199/2013.***

Recomendação atendida com este relatório.



***Recomendação 12) Atuação da Gestão na sensibilização das áreas internas no fornecimento de informações que subsidiam as respostas aos cidadãos, em tempo hábil.***

A Gestão realiza reuniões onde dentre outros assuntos é reforçada a importância do fornecimento de informações para as respostas aos cidadãos de forma tempestiva.

**03 - Análise das solicitações de informações do período**

**Informar e discorrer análise sobre o quantitativo de solicitações de informação recebidas, atendidas, não atendidas e indeferidas.**

Foram feitas 13 solicitações de informações para a Etice no ano de 2016. Todas foram atendidas e nenhuma foi indeferida. As solicitações de nº 0677141 e a de nº 0648854 se referem a mesma solicitação de informação, sendo que a 0648854 foi classificada como assunto de "Site inoperante" mas ambas se referem ao assunto "Projeto Cinturão Digital".

**Informar e discorrer análise sobre os assuntos mais recorrentes.**

O assunto mais recorrente foi o Projeto do Cinturão Digital do Ceará com 38,46% das solicitações. O CDC é um importante projeto da Etice e tem se destacado nas mídias eletrônicas com informações das mais diversas, procurando suprir a população com os dados relevantes para esclarecer e propiciar a melhor utilização do Cinturão.

O segundo assunto mais recorrente foi "Informação sobre endereços e telefones dos órgãos, entidades e equipamentos públicos e horários de atendimento ao público" com 30,76% das solicitações. Na maioria dos casos estava solicitando o telefone de algum setor da Etice para a resolução de alguma demanda.

**Informar e discorrer análise sobre os meios de entrada utilizados.**

O meio de entrada mais utilizado é a Internet (61,53%) seguido do telefone (38,47). Isso mostra a importância das mídias sociais das empresas para possibilitar o acesso do cidadão às informações do Estado.

**Informar e discorrer análise sobre o meio de preferência de resposta.**

Assim como o meio de entrada da solicitação a sua resposta também envolve a Internet sendo o e\_mail (61,53%) a preferência de resposta escolhida pelos solicitantes de informações da Etice.

**Informar e discorrer análise sobre a resolubilidade das demandas (respondidas no prazo, respondidas fora do prazo e não respondidas).**

A Etice por meio da Gestão sensibiliza as áreas internas no fornecimento de informações que subsidiam as respostas aos cidadãos, em tempo hábil e também solicita prioridade nas atividades relacionadas ao SIC, tanto que 84,61% das solicitações de 2016 foram atendidas



dentro do prazo. Apenas duas solicitações não foram atendidas no prazo sendo que uma delas demorou alguns meses porque foi solicitado ao demandante mais esclarecimentos sobre a solicitação e não obtivemos resposta.

#### **Informar e discorrer análise sobre o tempo médio de resposta.**

O tempo médio de resposta foi de 26 dias e 05:53:53. Este tempo poderia ser bem menor, o que elevou a média foi um processo que ficou parado esperando a resposta do solicitante sobre os dados que foram pedidos pelo SIC para melhor direcionar e atender na resposta do solicitante.

A orientação agora será para determinar um prazo máximo de espera pela resposta do solicitante para não prejudicar o nosso tempo médio de atendimento.

#### **Informar e discorrer análise sobre a pesquisa de satisfação.**

A pesquisa de satisfação não foi respondida por todos os solicitantes, mas com relação a quem respondeu obtivemos o seguinte resultado:

- Quanto à Presteza no Atendimento – 66,5% considerou Excelente e 33,5% considerou bom demonstrando uma ótima avaliação com relação a este item.
- Quanto à Qualidade da Informação repassada – obtivemos o mesmo percentual do quesito acima, 66,5% e 33,5%, deixando claro a qualidade de nossas informações.
- Quanto a recomendar o serviço de informações ao cidadão para outras pessoas a avaliação foi melhor ainda pois 100% dos respondentes indicariam este serviço.

#### **Informar e discorrer análise sobre as solicitações de informação que demandaram recurso, caso tenha havido.**

Não se aplica.

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

As dificuldades para implementação dessa Lei envolvem alguns itens sendo os principais pontos relacionados abaixo:

- Disponibilidade das pessoas, pois nem todas estão com essa atribuição exclusiva, a maioria executa outras atividades.
- Estruturação das informações, nem todas estão organizadas, classificadas, estruturadas e de fácil acesso.

Medidas para suprir essas deficiências serão adotadas para melhorar a implementação.



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

Como benefícios podemos citar a divulgação de informações relevantes para o cidadão, o aumento do conhecimento de dados que antes não eram disponibilizados e a organização e classificação das informações fazendo com que as instituições se organizassem com relação aos seus dados.

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

Informar as ações e medidas que foram adotadas a partir das Solicitações de Informações recorrentes, bem como evidências e elementos extraídos que demonstrem a necessidade de aperfeiçoamento das ferramentas disponíveis pelo órgão ou entidade para fins de transparência ativa.

Expor sobre as ações que foram articuladas junto às Unidades Administrativas, Tecnologia da Informação e Direção Superior do órgão para a divulgação de dados e informações na forma de disseminar a transparência ativa e para o correto cumprimento do disposto na LAI, a partir das demandas da sociedade, destacando quantitativos de consultas antes e depois da implementação da Lei, bem como o formato utilizado para as consultas e a tecnologia empreendida.

## **07 – Classificações de documentos**

As Informações Sigilosas, definidas pelo Comitê Setorial de Acesso à Informação da Etice, encontram-se em processo de classificação pela autoridade competente.

Não há registro de informações desclassificadas até a presente data.

## **08 – Considerações Finais**

Nesta seção, deverá constar uma síntese dos elementos constantes no relatório, unindo ideias e fechando as questões e os números apresentados. Registrar as dificuldades e os desafios superados.

Fortaleza, 17/03/2017.

## **Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI**

Nome: Pablo Rocha Ximenes Ponte

Função: Titular do Órgão ou Entidade ou autoridade com subordinação



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ

@tice *Empresa de Tecnologia  
da Informação do Ceará*



Nome: Evelise Helena Façanha Braga

Função: Assessor de Desenvolvimento Institucional ou cargo equivalente

Nome: Francisco Agnaldo Nogueira Lima

Função: Ouvidor Setorial

Nome: Raimundo Osman Lima

Função: Responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão - SIC