



**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 2017**

## 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 2016

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

O SIC da Etice está ciente que sempre que for demandado deverá dar prioridade as atividades relacionadas ao Acesso à Informação.

#### ***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 realiza reuniões eventuais quando situações exigem decisões do comitê. Em 2017 aconteceu apenas uma reunião em agosto para validação das informações sigilosas da Etice.

#### ***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.

A Etice deverá migrar seu site para o novo padrão definido pela Casa Civil e mais uma vez as informações disponibilizadas estão sendo revistas para atender as solicitações de informações da sociedade de forma proativa.

#### ***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 periódicas 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 17 solicitações de informações para a Etice no ano de 2017. Destas, 16 foram atendidas e uma está em atendimento. Foram 9 por telefone e 8 via Internet.

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

O assunto mais recorrente foi solicitação de informações sobre endereços e telefones dos órgãos, entidades e equipamentos públicos e horários de atendimento ao público (7 solicitações). Em segundo lugar está o Projeto do Cinturão Digital do Ceará (CDC) com 5 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.

Os outros assuntos foram aleatórios e divididos de forma igual.

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

Os meios de entrada utilizados estão equilibrados sendo 9 por telefone e apenas uma solicitação a menos pela Internet (8). Isso mostra a importância dos diversos meios de comunicação da sociedade com o Estado possibilitando o acesso do cidadão às informações do Estado sem nenhum deslocamento nem a necessidade de contato presencial.

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

Assim como os meios de entrada das solicitações, as respostas também estão equilibradas sendo a preferência por telefone (6), seguido pelo e\_mail (5) e celular e Internet com a mesma quantidade (3).

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

A Etice tem sensibilizado 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 100% das solicitações de 2017 foram atendidas dentro do prazo.



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

O tempo médio de resposta foi de 06d e 05:44:32, incomparavelmente melhor que em 2016 que foi de 26 dias e 05:53:53. A cada ano a Etice tem procurado melhorar o relacionamento com seus clientes e a sociedade de modo geral, agilizando no atendimento das mais diversas demandas que chegam a instituição.

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

A pesquisa de satisfação não foi respondida por muitos solicitantes, mas com relação as respostas obtivemos o melhor resultado em todos os quesitos, ou seja, na Presteza no Atendimento foi considerado Excelente, na Qualidade da Informação repassada também foi considerado Excelente e quanto a recomendar o serviço de informações ao cidadão para outras pessoas a resposta foi Sim, 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.

## **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**

A alteração do site para atender o novo padrão do governo está sendo uma oportunidade de rever todo o seu conteúdo e incluir novas informações de interesse da sociedade com base nas demandas apresentadas durante o ano de 2017.

## **07 – Classificações de documentos**

As Informações Sigilosas, definidas pelo Comitê Setorial de Acesso à Informação da Etice, encontram-se relacionadas no site da Etice.

## **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: Raimundo Osman Lima

Função: Titular do Órgão ou Entidade ou autoridade com subordinação

Nome: Evelise Helena Façanha Braga

Função: Assessor de Desenvolvimento Institucional ou cargo equivalente

Nome: Francisco Agnaldo Nogueira Lima

Função: Ouvidor Setorial

Nome: Ana Lucia Pereira Gomes

Função: Responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão – SIC