

Relatório de Monitoramento da Implementação da Lei de Acesso de Informação

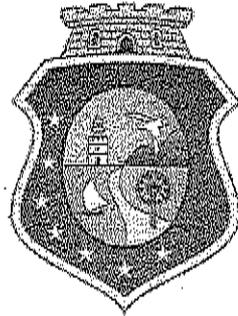


2019



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria do Meio Ambiente

Av. Pontes Vieira, 2666 – Dionísio Torres
CEP: 60.135-238 – Fortaleza/CE – Fone: 85 3108.2794



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria do Meio Ambiente

**Relatório de Monitoramento da Implementação da Lei
de Acesso de Informação 2019**

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

Período: 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2019

Corpo Gestor do Órgão

Artur José Vieira Bruno
Secretário de Meio Ambiente

Airles Maria Cavalcante Mota
Assessora de Controle Interno e Ouvidoria

Enio da Silva Nobre Rabelo
Orientador de Célula

Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI

Nome: Airles Maria Cavalcante Mota

Função: Titular do Órgão ou Entidade ou autoridade com subordinação/Ouvidor Setorial/Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

Nome: Maria Anya Martins de Lima

Função: Assessor de Desenvolvimento Institucional ou cargo equivalente

Nome: Demétrio de Andrade Bezerra Farias

Função: Assessor de Desenvolvimento Institucional ou cargo equivalente

Nome: Nelci Gadelha de Almeida

Função: Assessor de Desenvolvimento Institucional ou cargo equivalente

INTRODUÇÃO

O direito de acesso à informação é reconhecido internacionalmente como um direito humano, vinculado diretamente à liberdade de expressão e, portanto, às democracias como forma de governo.

No Brasil, a Constituição Federal de 1988 estabeleceu e reconheceu a existência de diversos direitos do cidadão. Um deles foi o de acesso à informação, assegurando a todos o direito a receber, dos órgãos públicos, as informações de seu interesse, particular ou coletivo, que devem ser prestadas nos prazos que a lei determinar.

Em 18 de novembro de 2011, a Lei de Acesso à Informação (LAI) foi promulgada e em 16 de maio de 2012, a lei 12.527 passou a estar vigente. No Ceará, a Lei Estadual nº 15.175/2012 define regras específicas para a implementação do disposto na Lei Federal nº 12.527 e o Decreto nº 31.199/2013 dispõe 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.

O presente relatório é composto por informações pertinentes à Controladoria e Ouvidoria da Secretaria do Meio Ambiente - SEMA, e alusivas ao ano de 2019. Em cumprimento ao que dispõe a Lei Estadual nº 15.175/2012, em seu Art. 8º, & 1º, II, e Art. 2º do Decreto nº 31.199/2013.

O relatório se propõe também a discutir os avanços observados durante o último quadrimestre do ano de 2019, trazendo um panorama atualizado a partir das boas práticas de gestão adotadas efetivamente em função da Lei de Acesso à Informação, que foram base para as recomendações apresentadas ao final deste documento.

2. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS EM RAZÃO DAS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE TRANSPARÊNCIA DO ANO ANTERIOR

Decorrente das recomendações do Relatório de Gestão da Transparência 2018, destacamos as providências adotadas no intuito de melhorar o desempenho no tratamento das demandas durante o exercício de 2019.

Recomendação 7) Formalizar/Atualizar e estruturar o respectivo Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI, de forma que atenda a todos os requisitos previstos no Decreto Estadual nº. 31.199/2013.

Providência adotada: atualização da Portaria 067/2017, que designou a composição do Comitê de Acesso à Informação, através das Portarias nº 141/2019 e 174/2019 com vistas ao cumprimento do disposto no Decreto nº 31.199/2013.

Recomendação 8) Aprimorar as respostas das solicitações de informação, no intuito de aumentar a satisfação dos usuários, considerando que o resultado em 2018 ficou abaixo da média estadual.

Providência adotada: Decorrente do lapso temporal de vacância ocorrido no órgão de assessoramento de Controle Interno e Ouvidoria da SEMA, um número expressivo de manifestações foi atendido com grande atraso, o que constatamos ter influenciado negativamente o nível de satisfação dos usuários.

Das 68 solicitações de informação, 28 foram atendidas em atraso (todas emitidas até agosto/2019), o que representa 41,17%.

Embora todas as solicitações tenham sido atendidas, acreditamos que esse percentual expressivo repercutiu no resultado da pesquisa de avaliação de satisfação do usuário.

Para melhor compreensão, consideramos dois períodos em que a Secretaria passou por realidades distintas, conforme demonstrado nos quadros a seguir.

Período do Relatório: 01/01/2019 à 31/08/2019

Total de pesquisas de satisfação em Acesso à Informação

04

Média por questão

a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	2,5
b. Com o tempo de retorno da resposta	2,0
c. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	3,25
d. Com a qualidade da resposta apresentada	2,75
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	
Orientações sobre o funcionamento dos órgãos públicos	2,75
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	2,75

Período do Relatório: 01/09/2019 à 31/12/2019

Total de pesquisas de satisfação em Acesso à Informação 02

Média por questão

a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,5
b. Com o tempo de retorno da resposta	4,5
c. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,5
d. Com a qualidade da resposta apresentada	4,5
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	
	04
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,5

Dessa forma, fica caracterizada a melhoria na qualidade do atendimento, pela percepção do usuário, tanto pela avaliação nos itens da pesquisa, quanto às expectativas que antecederam o atendimento.

A partir de setembro/2019 todas as solicitações foram atendidas dentro do prazo, e nossa meta para 2020 é atingirmos 100% de resolubilidade, diminuição no tempo e melhoria na qualidade de resposta.

Recomendação 10) Apresentar ao Comitê Gestor de Acesso à Informação (CGAI) o Relatório de Monitoramento e Implementação da Lei de Acesso à Informação, exercício 2018, em respeito ao que dispõe o inciso II do art. 2º do Decreto n.º 31.199 de 30 de abril de 2013.

Providência adotada: Relatório de Monitoramento da Implementação da Lei de Acesso de Informação 2018, elaborado em atraso. Apresentado ao comitê gestor de acesso à informação, aprovado e publicado no site institucional.

Recomendação 12) Apresentar o plano de ação para sanar fragilidade – PASF referente à recomendações do ano de 2018.

Providência adotada: A comissão do PASF atualizada pela Portaria Nº 175 de 2019, registrou no e-pasf as ações decorrentes das recomendações do ano de 2018, bem como o planejamento das áreas envolvidas para os anos de 2019 e 2020.

Recomendação 13) Divulgar, em cumprimento ao Decreto Estadual 31.199/2013, à Lei 15.175/2012 e à Lei Federal 13.460, no respectivo site institucional (incluindo os sites sob sua responsabilidade), as informações mínimas de interesse coletivo.

Providência adotada: Em 2019, a Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria priorizou em seu plano de ação o monitoramento dos instrumentos de transparência, com foco inicial no site institucional, para ampliar a divulgação de dados gerais (nome e descrição) de programas, ações, projetos e obras da SEMA.

03 - ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES DO PERÍODO

3.1 Total de solicitações no período: 68

3.2 Dessas solicitações, 12 não eram de competência do Poder Executivo Estadual

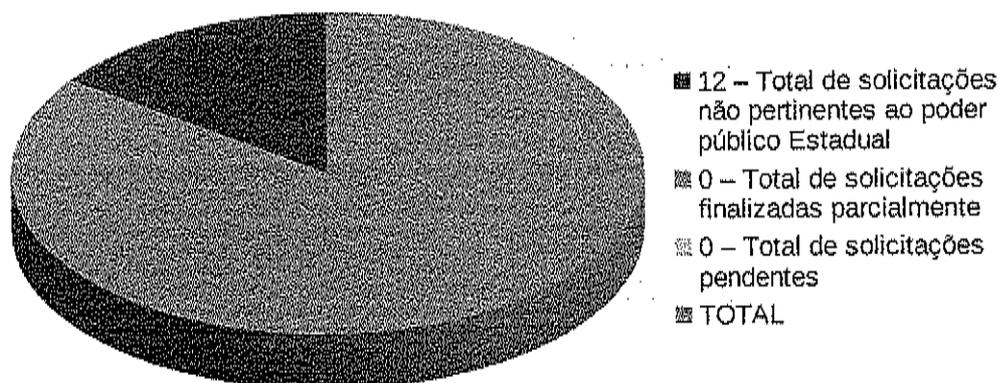
3.3 Das 56 de competência da SEMA, 35 foram encaminhadas pela internet, via sistema; 19 pelo telefone 155; e 2 por e-mail. 2 pedidos de acesso à informação foram dirigidos de forma compartilhada a outros órgãos do Poder Executivo Estadual.

O uso da internet foi utilizado preferencialmente por 63,16% dos cidadãos, seguido por 33,33% que optaram pelo 155 (central de atendimento telefônico) e apenas 3,51% por e-mail.

Essa preferência sugere a facilidade no encaminhamento dos pedidos de acesso à informação, (inclusive com envio de anexos), a possibilidade de acompanhamento aos prazos e recepção da resposta da solicitação.

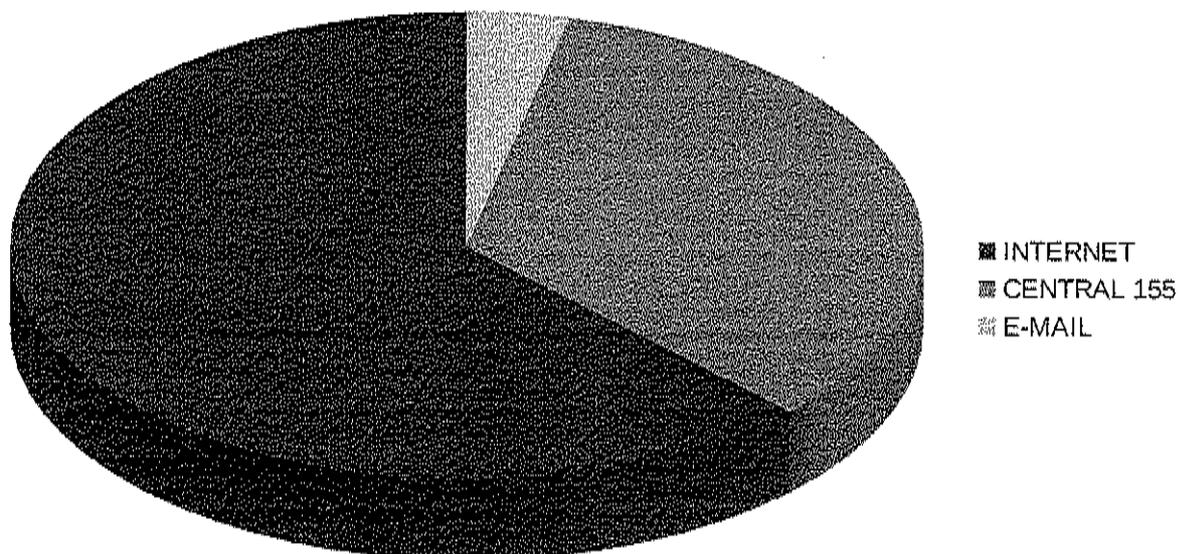
Orientações sobre o funcionamento dos órgãos públicos

GRÁFICO DE ESTATÍSTICAS SETORIAL



100% DAS SOLICITAÇÕES FORAM ATENDIDAS

GRÁFICO DE TIPOS DE SOLICITAÇÕES



35 INTERNET
19 CENTRAL 155
02 E-MAIL

3.4 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS		
3.4.1	ORIENTAÇÕES SOBRE O FUNCIONAMENTO DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	42,86%
3.4.2	AÇÕES DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL	16,67%
3.4.3	UNIDADES DE CONSERVAÇÃO	07,14%
3.4.4	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO PARQUE DO COCÓ	07,14%
3.4.5	SALÁRIO DE SERVIDORES	04,76%
3.4.6	PUBLICAÇÃO DE TRABALHOS CIENTÍFICO S/ACADÊMICOS	04,76%
3.4.7	ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCERIAS INSTITUCIONAIS	02,38%
3.4.8	INFORMAÇÕES SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS	02,38%
3.4.9	POLÍTICAS PÚBLICAS E PROJETOS AMBIENTAIS	02,38%
3.4.10	EDUCAÇÃO AMBIENTAL	02,38%
3.4.11	OUTROS	07,14%

O atendimento foi realizado em 90%, restando 10%, considerados pedidos genéricos impossibilitando a identificação e a compreensão do objeto da solicitação. Devido à ausência de dados importantes para a sua delimitação e seu atendimento, foram solicitados os dados faltantes ou não adequadamente apresentados ensejando atendimento futuro.

Realizamos interlocução com o cidadão, orientando-o a apresentar novo pedido com maior precisão e clareza.

Apenas 01 pedido foi referente a informação inexistente.

O Direito de Acesso à Informação pode ser exercido por meio da transparência ativa e da transparência passiva. A LAI e seu o decreto regulamentador estabeleceram obrigações de transparência ativa para os órgãos e entidades a eles submetidos, isto é, existem informações que obrigatoriamente devem estar disponíveis para consulta por meio da internet. Já a transparência passiva diz respeito aos pedidos de acesso à informação, ou seja, quando o cidadão tem interesse em determinada informação e a requisita à Administração.

Diante de pedidos de acesso à informação, a Administração deve disponibilizar a informação ou demonstrar as razões, de forma fundamentada, pelas quais isso não é possível. Pedidos de acesso à informação têm por objeto informação produzida ou acumulada pela Administração.

Essas ações são possíveis via Ceará Transparente, cabendo a cada órgão setorial gestor o comprometimento com a melhoria e o aprimoramento do sistema e das demais vias de atendimento às demandas da sociedade no que concerne ao direito de informação.

A SEMA utiliza-se ainda de canais permanentes de informação que não constam entradas pelo Sistema SIC, tais como emissão de revista anual que sintetiza a série de ações implementadas, levando ao conhecimento dos cidadãos as políticas públicas de proteção ao meio ambiente.

3.5 TRANSPARÊNCIA ATIVA

Um percentual de 30% das solicitações de acesso à informação encontravam-se em transparência ativa. Dessa forma o cidadão foi orientado sobre como acessá-la por meio da internet, disponibilizando um passo a passo, além da indicação do link de acesso.

Em alguns casos, por haver canais específicos de atendimento efetivo para obtenção da informação solicitada, o interessado foi orientado a buscar a informação por intermédio desse canal ou procedimento, com a indicação das condições para sua utilização, sendo o pedido considerado atendido. (exemplo: site da SEMACE entre outros)

Para disponibilização de documentos e informações, disponíveis ao público em formato impresso ou eletrônico, foram informados ao cidadão, por escrito, o lugar e a forma pela qual se poderiam consultar, obter ou reproduzir os referidos documentos ou informações.

3.6 TRANSPARÊNCIA PASSIVA

Um percentual de 70% das solicitações de acesso à informação consiste em transparência passiva.

A partir de pedidos reiterados de acesso à informação sobre temas específicos, efetuamos a indicação para disponibilização de informações na internet, passando à transparência ativa, devido à compreensão de que aquela é uma informação de grande interesse para a sociedade em geral.

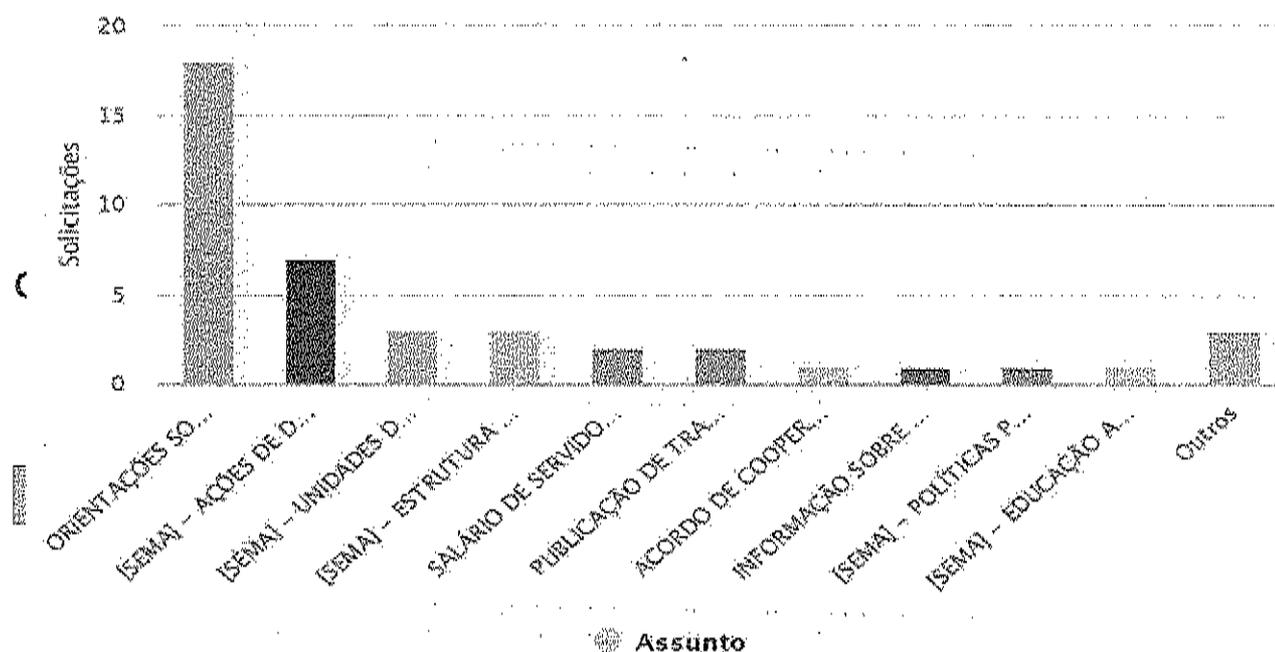
CONSIDERAÇÕES:

Em conjunto com a Célula de Tecnologia da Informação e Assessoria de Comunicação, com o apoio da Direção Superior, algumas ações foram adotadas no sentido de divulgar não somente a importância da Ouvidoria Setorial e do SIC, mas a importância da LAI, das seguintes formas:

1. Participação em programa de rádio;
2. Colocação de banners no prédio da SEMA;
3. Acesso via link no sítio institucional para o Portal da Transparência;
4. Sensibilização das áreas e indicação de material a ser colocado em transparência ativa;
5. Plano de descentralização das ações de Ouvidoria.

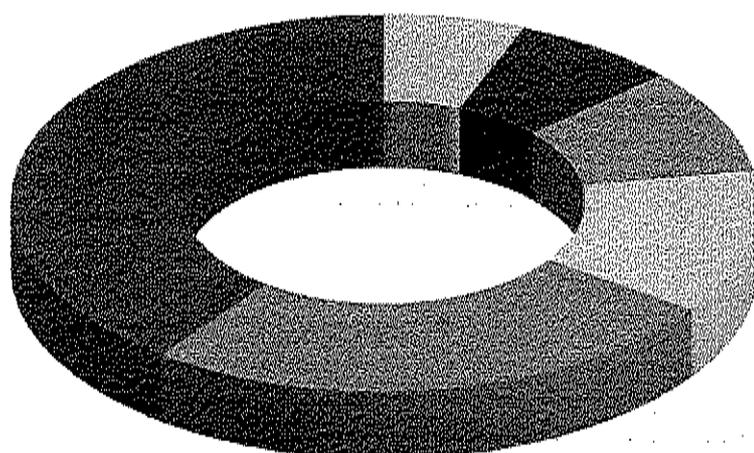
As medidas fazem parte do Plano de Atividades do Controle Interno e Ouvidoria, e objetivam divulgar o Ceará Transparente e os demais canais de comunicação, favorecendo o exercício da Transparência.

Total de solicitações por assunto



CODES	33,33%
COBIO	28,57%
OUVIDORIA	23,81%
COEAS	09,52%
COAF	02,38%
GABINETE DO SECRETÁRIO	02,38%

GRÁFICO DE TIPOS DE SOLICITAÇÕES



- 33,33% - CODES
- 28,57% - COBIO
- 23,81% - OUVIDORIA
- 09,52% - COEAS
- 02,38% - COAF
- 02,38% - GABINETE DO SECRETÁRIO

3.9. TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA E RESOLUBILIDADE

Para efeito de análise dos itens tempo médio de resposta e resolubilidade, levamos em consideração dois períodos distintos: JANEIRO A AGOSTO/2019 e SETEMBRO A DEZEMBRO/2019.

A separação dos períodos visa dar ênfase à melhoria promovida pela estruturação do órgão de Ouvidoria na SEMA.

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA E RESOLUBILIDADE	
PERÍODO 01 – JANEIRO A AGOSTO/2019	
TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA	68,08 DIAS
RESOLUBILIDADE	30,00 %

PERÍODO 02 – SETEMBRO A DEZEMBRO/2019

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA	08,73 DIAS
RESOLUBILIDADE	91,67 %

O tempo médio de atendimento no período e o critério de resolubilidade foram consideravelmente afetados pelo lapso temporal de vacância ocorrido no órgão de assessoramento de Controle Interno e Ouvidoria.

Das 68 solicitações de acesso à informação, encaminhadas à SEMA, 28 foram atendidas em atraso, o que representa 41,17% ; as referidas solicitações foram pertinentes ao período de março a agosto/2019.

A partir de setembro/2019 todas as solicitações foram atendidas dentro do prazo, e nossa meta para 2020 é atingirmos 100% de resolubilidade.

04 . DIFICULDADES NA IMPLEMENTAÇÃO DA LAI

Inexistência de unidade setorial de Ouvidoria

Inexistência de espaço físico para funcionamento dos serviços de Ouvidoria e atendimento às demandas da lei de Acesso à Informação

05. BENEFÍCIOS DA IMPLEMENTAÇÃO DA LAI

Criação de unidade setorial de Controle Interno e Ouvidoria, composta de equipe mista, fornecendo aprimoramento e trazendo maior agilidade em resposta as solicitações dos cidadãos e suporte de informações para o planejamento institucional e ações da SEMA.

Criação de espaço físico que favoreceu acolhida adequada para atendimento das demandas, tanto dos usuários como para o trabalho da equipe.

Implementação de auditorias internas, contribuindo para assessoria no planejamento e verificação das fragilidades da setorial.

06. AÇÕES EMPREENDIDAS PELO ÓRGÃO OU ENTIDADE COM VISTAS A MELHORAR O PERFIL OU NÍVEL DA TRANSPARÊNCIA ATIVA, EM VIRTUDE DAS INFORMAÇÕES SOLICITADAS

Em 2019, a SEMA possibilitou o acesso a informações públicas assegurando local (estrutura física para atendimento presencial e equipamentos para tratamento das solicitações pelos demais canais de acesso) com condições apropriadas para atender e orientar o público quanto ao acesso a informações; informar sobre a tramitação de

documentos nas suas respectivas unidades; protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações;

A Ouvidoria participou de forma sistemática das reuniões mensais de monitoramento das ações da Secretaria, realizadas com a Alta gestão e os coordenadores, compartilhando as manifestações e solicitações dos cidadãos e sugerindo os principais assuntos, viabilizando ampliar o nível de transparência ativa;

A SEMA realizou audiências ou consultas públicas, incentivando a participação popular nas decisões que motivaram a implementação de serviços públicos a serem ofertados. (Audiência pública para debater impactos socioambientais na barragem do rio Cocó ; Audiência pública para abordar impasse sobre dunas da Sabiaguaba);

Ação articulada com diversos órgãos para tratar da transparência na condução dos trabalhos de combate aos impactos ambientais motivados pelo surgimento da mancha oleosa; e

Disponibilizou instrumentos de gestão como : Regulamento da SEMA, Código de Ética, Plano de Atividades de Controle Interno e Ouvidoria, no site institucional e no Diário oficial do Estado;

Disponibilizou, em seção DESTAQUE, os planos de manejo no site institucional;

Disponibilizou, em seção DESTAQUE, no site institucional, o livro "MEIO AMBIENTE: COMEÇO E FIM" que trata das ações da SEMA;

Disponibilizou, em seção DESTAQUE, no site institucional a legislação, regulamentação e as associações/cooperativas de materiais recicláveis habilitadas a realizar a coleta seletiva solidária.

6.1 PROPOSTAS DE MELHORIA

a) Conforme previsto no Plano de Atividades de Controle Interno e Ouvidoria de 2020, o monitoramento contínuo dos instrumentos de transparência ativa, o máximo de informações produzidas e acumuladas pela administração.

b) Observância do cumprimento das metas estabelecidas no planejamento do Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI da SEMA.

07 – CLASSIFICAÇÕES DE DOCUMENTOS

Inexiste, atualmente, informação classificada como sigilosa.

08 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Lei de Acesso à informação tem como diretriz a máxima divulgação - a publicidade é a regra e o sigilo, a exceção. Nesse sentido, podem ser solicitadas, via Lei de Acesso, informações produzidas e acumuladas pela Administração, assim como informações públicas e particulares. A partir da LAI, o governo é quem precisa demonstrar as razões pelas quais determinada informação não pode ser concedida.

Diante de pedidos de acesso à informação, a Administração deve disponibilizar a informação ou demonstrar as razões, de forma fundamentada, pelas quais isso não é possível. Pedidos de acesso à informação têm por objeto informação produzida ou acumulada pela Administração. Não são considerados pedidos de acesso à informação, solicitações que têm objetivos distintos, como denúncias, reclamações, solicitações de providências e consultas. Quando esse tipo de solicitação é protocolado via SIC ou e-SIC, deve ser redirecionado ao sistema de Ouvidoria.

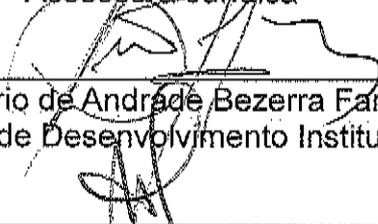
Essas ações são possíveis via Ceará Transparente, cabendo a cada órgão setorial gestor o comprometimento com a melhoria e o aprimoramento do sistema e das demais vias de atendimento às demandas da sociedade no que concerne ao direito de informação.



Airlés Maria Cavalcante Mota
Assessora de Controle Interno e Ouvidoria



Maria Anya Martins de Lima
Assessora Jurídica



Demétrio de Andrade Bezerra Farias
Assessor de Desenvolvimento Institucional



Nelci Gadelha de Almeida
Assessor de Desenvolvimento Institucional