

# RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA



**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

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

Período: 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2021

Corpo Gestor do Órgão

Artur José Vieira Bruno  
Secretário de Meio Ambiente

Fernando Faria Bezerra  
Secretário Executivo

Maria Dias Cavalcante  
Secretária de Planejamento e Gestão Interna

## Comitê Setorial de Acesso à Informação - CSAI SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE -SEMA Portaria nº 136/2021

**Nome:** Airles Maria Cavalcante Mota

**Função:** Assessora de Controle Interno e Ouvidoria (Titular do Órgão ou Entidade ou autoridade com subordinação/Ouvidor Setorial/Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão - SIC)

**Nome:** Demétrio de Andrade Bezerra Farias

**Função:** Assessor de Comunicação (Assessor de Desenvolvimento Institucional ou cargo equivalente)

**Nome:** Marjory Mara Rodrigues Oliveira Bezerra

**Função:** Assessora Jurídica (Assessor de Desenvolvimento Institucional ou cargo equivalente)

## LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 01 - Meio de entrada das solicitações de acesso á informação .....	5
GRÁFICO 02 - Assuntos mais demandados nas solicitações de acesso á informação .....	6
GRÁFICO 03 - Solicitações por unidades mais demandados .....	7
GRÁFICO 04 - Transparência .....	8

## LISTA DE TABELAS

TABELA 01 - Meio de entrada das solicitações de acesso á informação .....	4
TABELA 02 - Assuntos mais demandados nas solicitações de acesso á informação .....	5
TABELA 03 - Solicitações por unidades mais demandados .....	6
TABELA 04 - Pesquisa de satisfação .....	7
TABELA 05 - Transparência .....	8

## SUMÁRIO

1.INTRODUÇÃO	03
2.PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR	03
03. ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES DO PERÍODO	04
3.1. SOLICITAÇÕES DE ACESSO À INFORMAÇÃO POR MEIO DE ENTRADA	04
4. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS	05
5. UNIDADES DEMANDADAS	06
6. TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA E RESOLUBILIDADE	07
7. PESQUISA DE SATISFAÇÃO	07
8. TRANSPARÊNCIA	08
8.1. TRANSPARÊNCIA ATIVA	08
8.2 TRANSPARÊNCIA PASSIVA	09
8.3. DEMAIS CLASSIFICAÇÕES	09
09. DIFICULDADES NA IMPLEMENTAÇÃO DA LAI	09
10. BENEFÍCIOS DA IMPLEMENTAÇÃO DA LAI	09
11. AÇÕES EMPREENDIDAS PELO ÓRGÃO	09
12. PROPOSTAS DE MELHORIA	10
13. CLASSIFICAÇÕES DE DOCUMENTOS	10
14. CONSIDERAÇÕES FINAIS	10

## **INTRODUÇÃO**

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.

A Lei institui como princípio fundamental que o acesso à informação pública é a regra, e o sigilo somente a exceção. Para 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. A Lei igualmente determina que os órgãos e entidades públicas deverão divulgar um rol mínimo de informações proativamente por meio da internet.

Na esfera do Estado, a informação é, verdadeiramente, um dever da administração pública e um direito consagrado do cidadão. De fato, no Estado Democrático de Direito, toda e qualquer atividade da Administração deve se submeter ao processo amplo de justificação e fundamentação perante a sociedade.

Os pedidos de acesso à informação são encaminhados ao Comitê Setorial de Acesso à Informação, da Secretaria do Meio Ambiente - SEMA, pelo Sistema Eletrônico da plataforma Ceará Transparente.

O acesso à informação contribui para aumentar a eficiência do serviço público, diminuindo a corrupção e elevando a participação social. Conforme o texto legal, informação consiste em todos os “dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato”.

## **02. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS EM RAZÃO DAS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE TRANSPARÊNCIA DO ANO ANTERIOR**

Decorrente das recomendações do Relatório de Gestão da Transparência 2019, destacamos as providências adotadas no intuito de melhorar o desempenho no tratamento das demandas durante o exercício de 2021.

**Orientação 3)** Aprimorar as respostas das solicitações de informação, no intuito de aumentar

a satisfação dos usuários, considerando que o resultado em 2020 ficou abaixo da média estadual.

**Providência adotada:** na avaliação do usuário expressa na pesquisa de satisfação dos respondentes em 2021, obtivemos pontuação máxima, como é possível observar no item 7. deste relatório.

**Orientação 6)** 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:** o CSAI da SEMA é atualizado periodicamente, sempre seguindo o que dispõe o Decreto estadual nº. 31.199/2013.

A última atualização se deu em 27/10/2021, por meio da Portaria nº. 136/2021, constante do Anexo I.

As informações estão dispostas em transparência ativa no site da Secretaria do Meio Ambiente - SEMA, e podem ser acessadas pelo link: <https://www.sema.ce.gov.br/acesso-a-informacao/>

### 03 - ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES DO PERÍODO

a) Total de solicitações no período: 74

b) Das solicitações recebidas 3 (três) não eram de competência do Poder Executivo Estadual

#### 3.1. SOLICITAÇÕES DE ACESSO À INFORMAÇÃO POR MEIO DE ENTRADA

Das solicitações de acesso à informação dirigidas à SEMA, 30 foram encaminhadas pela internet, via sistema, ao **CSAI**; e 44 pelo telefone da Central 155.

Nas manifestações de competência do Poder Executivo Estadual (74) a Central 155 (atendimento telefônico) foi utilizada como canal de comunicação preferencial por 55,41% dos cidadãos e o uso do sistema foi utilizado 44,59%, conforme demonstrado na tabela e gráfico a seguir.

SOLICITAÇÕES POR MEIO DE ENTRADA	2021	%
INTERNET	33	44,59%
CENTRAL 155	41	55,41%
<b>TOTAL</b> .....	<b>74</b>	

Tabela 01 - Meio de entrada das solicitações de acesso à informação  
Fonte: Ceará Transparente - Setorial SEMA - acesso em 24/01/2021

## ACESSO À INFORMAÇÃO - 2021

### MEIOS DE ENTRADA

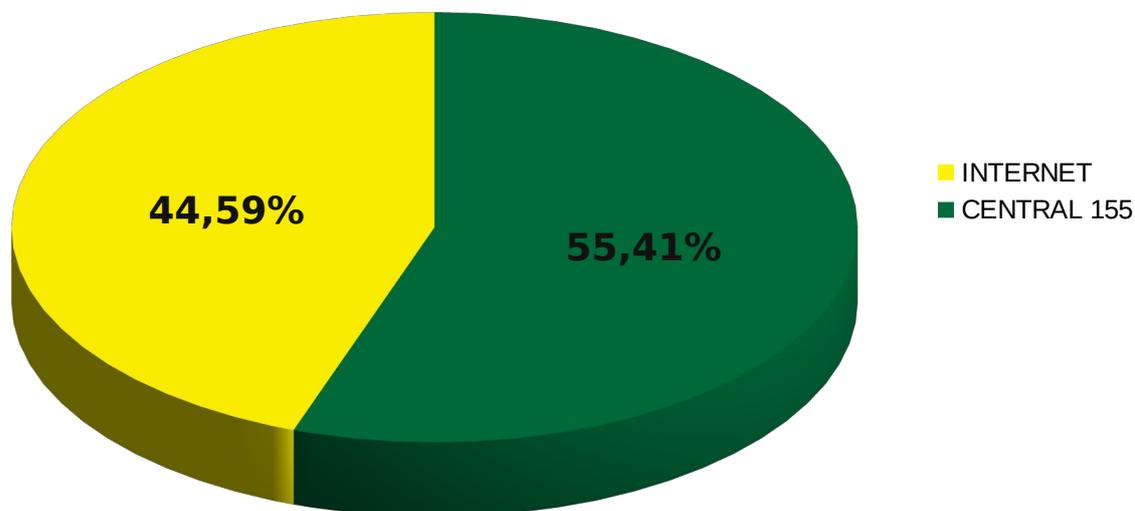


Gráfico 01 - Meio de entrada das solicitações de acesso à informação  
Fonte: Ceará Transparente - Setorial SEMA - acesso em 24/01/2021

### 3.1.1.

#### Preferência de Resposta

Telefone	2 6,06%
E-mail	27 81,82%
Whatsapp	4 12,12%
Total	33

Um percentual significativo dos cidadãos prefere ser atendido por e-mail, indicando que esse canal traz maior confiabilidade no registro da informação.

## 4. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS	PERCENTUAL
Políticas públicas e projetos ambientais	34,38%
Orientações sobre a prestação de serviços públicos	18,75%
Informações sobre legislações estaduais	15,63%
Unidades de Conservação - Ucs	9,38%
Tramitação de processo administrativo	9,38%
Educação ambiental	3,13%
Estrutura e funcionamento do Parque do Cocó	3,13%
Policiamento e fiscalização ambiental	3,13%
Publicação de trabalhos científicos	3,13%

Tabela 02 - Assuntos mais demandados nas solicitações de acesso à informação  
Fonte: Ceará Transparente - Setorial SEMA - acesso em 24/01/2021

## ACESSO À INFORMAÇÃO 2021

### ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

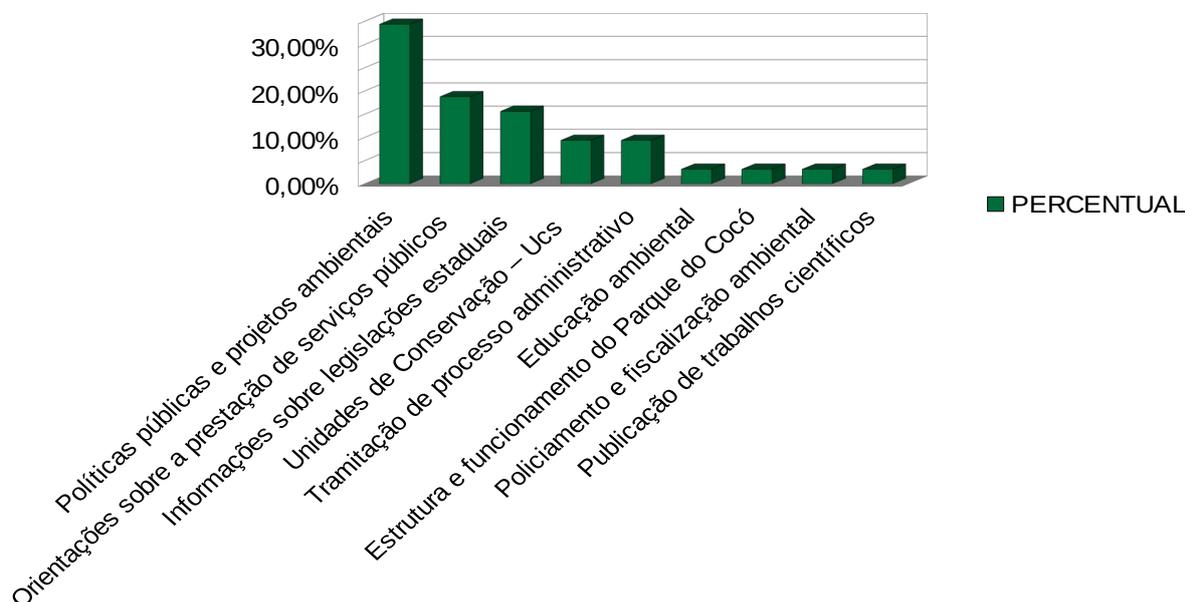


Gráfico 02 – Assuntos mais demandados nas solicitações de acesso à informação  
 Fonte: Ceará Transparente – Setorial SEMA – acesso em 24/01/2021

## 5. UNIDADES DEMANDADAS

SOLICITAÇÕES POR UNIDADES DEMANDADAS	%
COBIO	40,63%
CODES	12,50%
COEAS	12,50%
SEXEC	9,38%
OUIDORIA	6,25%
CODIP	6,25%
COANI	3,13%
COAFI	3,13%
ASJUR	3,13%
SEXEC-PGI	3,13%

Tabela 03- Solicitações por unidades mais demandados  
 Fonte: Ceará Transparente – Setorial SEMA – acesso em 24/01/2021

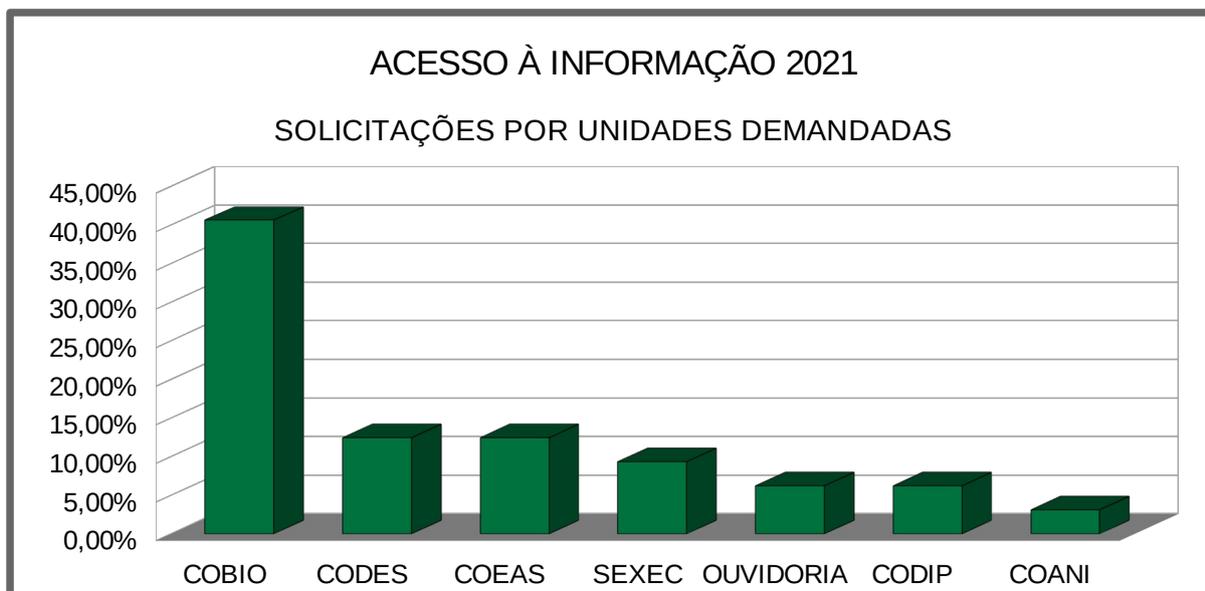


Gráfico 03- Solicitações por unidades mais demandados  
Fonte: Ceará Transparente - Setorial SEMA - acesso em 24/01/2021

## 6. TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA E RESOLUBILIDADE

6.1 TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA: 06 DIAS.

6.2 RESOLUBILIDADE: 100%

No ano de 2021 todas as solicitações foram atendidas dentro do prazo.

## 7. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Tabela 04-  
Pesquisa  
de  
satisfação

Fonte:  
Ceará

### ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO COM SIC NO PERÍODO DE: 01/01/2021 à 31/12/2021 23:59

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)?	5
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	5
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).	5
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)	5
<b>Média das Notas:</b>	<b>5</b>
<b>Índice de Satisfação:</b>	<b>100</b>

Expectativa do Cidadão	Resultado
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do Serviço de Informação ao Cidadão era:	4
Agora você avalia que o serviço realizado pelo Serviço de Informação ao Cidadão foi:	5
<b>Índice de Expectativa:</b>	<b>25,00%</b>

<b>Total de pesquisas de satisfação em Acesso à Informação</b>	<b>5</b>
--	----------

Transparente - Setorial SEMA - acesso em 24/01/2021

Cálculo:

$$5 * 20 = \mathbf{100\%}$$

À percepção do cidadão quanto à qualidade do Serviço de Acesso à Informação foi atribuída pontuação máxima.

## 8. TRANSPARÊNCIA

TRANSPARÊNCIA ATIVA	58
TRANSPARÊNCIA PASSIVA	4
INFORMAÇÃO PESSOAL	7
INFORMAÇÃO INEXISTENTE	2
NCPEE	3
<b>TOTAL DAS SOLICITAÇÕES</b>	<b>74</b>

Tabela 05- Transparência

Fonte: Ceará Transparente - Setorial SEMA - acesso em 24/01/2021

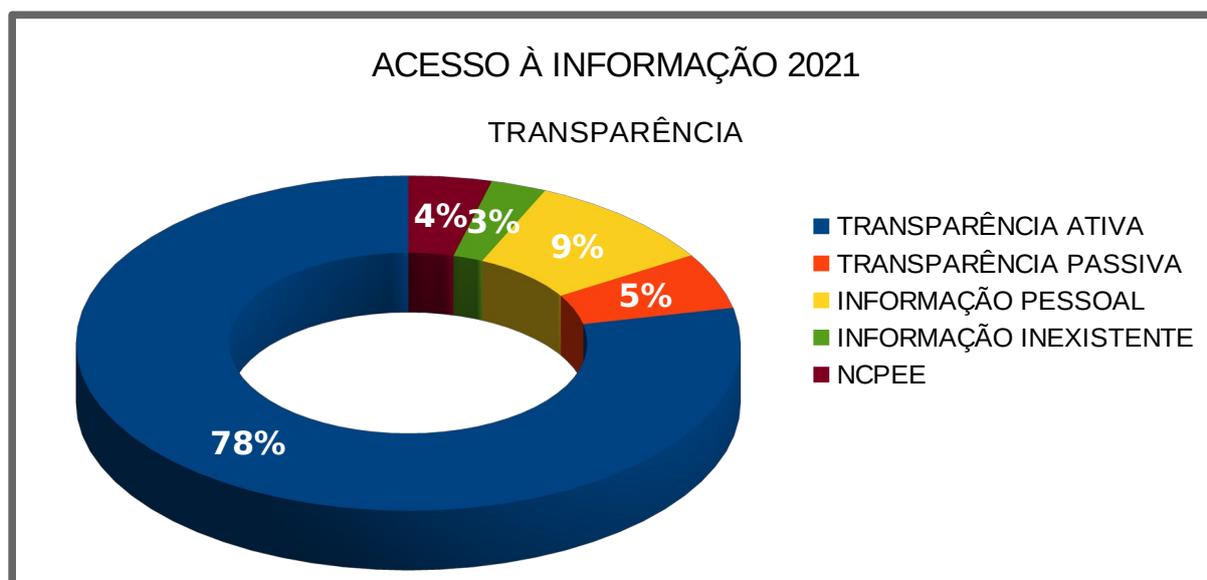


Gráfico 04 - Transparência

Fonte: Ceará Transparente - Setorial SEMA - acesso em 24/01/2021

### 8.1. TRANSPARÊNCIA ATIVA

Um percentual de 78,38% 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.

## **8.2. TRANSPARÊNCIA PASSIVA**

Em 2021, um percentual de 5,41% foi de informações classificadas como transparência passiva, quando o cidadão tem interesse em determinada informação e a requisita à Administração.

A partir de pedidos reiterados de acesso à informação sobre temas específicos, efetuamos a indicação para disponibilização de informações na internet, colocando-as em transparência ativa, devido à compreensão de que aquelas seriam informações de grande interesse para a sociedade em geral.

Essa ação possibilitou uma redução expressiva em comparação à 2020, quando as informações em transparência passiva foram da ordem de 22,78%.

## **8.3. DEMAIS CLASSIFICAÇÕES**

Nas solicitações registradas temos um percentual de 9,46% classificadas como informações pessoais, 4,05% de competência de outros poderes (NCPEE) e 2,70% de informações inexistentes.

## **09. DIFICULDADES NA IMPLEMENTAÇÃO DA LAI**

Durante o ano de 2021, foi ainda necessário um período de trabalho remoto em virtude da pandemia do Corona Vírus, no entanto, a experiência do ano anterior fez com que as dificuldades fossem minimizadas.

Foi ainda necessária a substituição de membro do Comitê Setorial de Acesso à Informação, uma vez que um de seus componentes retirou-se dos quadros da instituição.

## **10. BENEFÍCIOS DA IMPLEMENTAÇÃO DA LAI**

- Melhoria nos índices no ranking de transparência;
- Maior participação dos cidadãos no exercício dos seus direitos de acesso às informações públicas.
- Maior visibilidade do órgão e entendimento da missão da Instituição pela sociedade.
- Melhora da interação das áreas internas trazendo qualidade maior no atendimento às solicitações.

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

- ✓ Parceria com as áreas administrativas e finalísticas para atualização constante das informações postadas no site institucional da Secretaria, favorecendo amplitude nas informações a serem acessadas pelos cidadãos, resultando no expressivo percentual de solicitações atendidas com indicação dos canais de transparência ativa.
- ✓ Parceria com as Assessorias de Comunicação e Tecnologia (ASCOM e T.I) para melhoria da apresentação visual e da facilidade de acesso, limitando a quantidade de cliques até a informação principal.

- ✓ Compartilhamento das informações para melhoria da comunicação e transparência, favorecendo, inclusive a diminuição no tempo médio de respostas ao cidadão, que novamente foi reduzido em 2021.
- ✓ Utilização do Boletim bimestral de Acesso à Informação, onde são disponibilizadas as principais informações do período, acumuladas a cada novo bimestre. A prática, além de divulgar os índices de transparência, as principais solicitações e assuntos de maior interesse dos cidadãos, possibilita ainda o monitoramento dos critérios de avaliação, permitindo a conclusão rápida e efetiva deste Relatório Anual.
- ✓ Atualização na Carta de Serviços das ações decorrentes da LAI, visando a informação aos cidadãos e propiciando melhor uso do sistema de acesso à informação.

## **12. PROPOSTAS DE MELHORIA**

Na análise pontual dos pedidos de acesso à informação, dirigidos à Secretaria do Meio Ambiente – SEMA, foi possível constatar que 55,41% foram finalizados pela central 155.

Nesse cenário temos alguns aspectos a questionar:

a) Quanto ao tipo – muitos dos registros inseridos no sistema de Acesso à Informação, não se aplicam a essa modalidade e deveriam ter sido cadastrados no sistema de Ouvidoria.

b) Quanto ao atendimento:

1. alguns registros são finalizados com informação do telefone da recepção da SEMA; consideramos inadequado uma vez que o sistema é regido por lei específica onde a resposta se dá através de envio de documentos e/ou dados específicos.

2. Não localizamos nas respostas, quanto à percepção após o procedimento de apuração preliminar a identificação quanto ao tipo de transparência (ativa/passiva) nos atendimentos mencionados.

Dessa forma, considerando a fidedignidade dos dados estatísticos e principalmente a confiabilidade das respostas apresentadas, consideramos que a central 155 deve ser instruída quanto às diferenças claras entre Ouvidoria e Acesso à Informação.

## **13. CLASSIFICAÇÕES DE DOCUMENTOS**

Inexiste, atualmente, informação classificada como sigilosa.

## **14. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A Lei nº 12.527 de 2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI), trata de assuntos de interesse da União, dos Estados, do Distrito Federal e também dos Municípios. Como a própria Constituição Federal de 1988 prevê, todos têm direito a receber dos órgãos públicos tanto informações de seu interesse particular, quanto de interesse coletivo ou geral, lembrando-se sempre que algumas exceções existem para a própria segurança da sociedade e do Estado.



A sanção da Lei de Acesso à Informação completou 10 anos entre avanços e obstáculos que permanecem para a transparência dos dados públicos no Brasil.

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.

A Secretaria do Meio Ambiente, em 2021, apresentou um aumento significativo no índice de Transparência Ativa no que se refere à solicitações de Acesso à Informação recebidas via Ceará Transparente.

O percentual de **100%** de resolubilidade indica que o exercício da transparência e o cumprimento às obrigações legais, a despeito das dificuldades enfrentadas, tem sido valorizado. Além disso, o tempo médio de resposta é de apenas **6 dias**.

Esses índices interferem na pesquisa de satisfação de expectativa dos cidadãos que nos avaliaram com pontuação máxima.

Todos esses fatores mostram que a Secretaria do Meio Ambiente - SEMA, amplia sua legitimidade ao disponibilizar suas informações à sociedade. Esse processo facilita a ação dos cidadãos, reduz tempo e custos e aumenta a eficiência, favorecendo a credibilidade institucional.

Fortaleza, 16 de fevereiro de 2021

ANEXO I

**PORTARIA nº 136/2021**

**COMITÊ SETORIAL DE ACESSO À INFORMAÇÃO**

**Airles Maria Cavalcante Mota**

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

**Contato:** 3108 - 2794

**E-mail:** [airles.mota@sema.ce.gov.br](mailto:airles.mota@sema.ce.gov.br)

**Demétrio de Andrade Bezerra**

Assessor de Desenvolvimento Institucional / Assessor de Comunicação

**Contato:** 3108 - 2792

**E-mail:** [demetrio.andrade@sema.ce.gov.br](mailto:demetrio.andrade@sema.ce.gov.br)

**Marjory Mara Rodrigues Oliveira Bezerra**

Assessor de Desenvolvimento Institucional / Assessora Jurídica

**Contato:** 3108 - 2793

**E-mail:** [marjory.bezerra@sema.ce.gov.br](mailto:marjory.bezerra@sema.ce.gov.br)