



## **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**

### **Corpo Gestor do Órgão**

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

**Nome: SANDRO CAMILO CARVALHO**

Função: Secretário Adjunto da Secretaria da Justiça e Cidadania

**Nome: MARCELE PINHO DE ARRUDA MAPURUNGA**

Função: Assessora de Desenvolvimento Institucional

**Nome: DÉBORA GONÇALVES LAGES REBÊLO**

Função: Ouvidora Setorial

**Nome: LÚCIA MARIA BERTINI**

Função: Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

## **01 – Introdução**

Com a finalidade de assegurar o acesso imediato à informação e propor ao Comitê Gestor de Acesso à Informação - CGAI a classificação de informações no seu âmbito de atuação, fica criado nos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, conforme orientações da Lei de Acesso à Informação nº. 15.175/2012, o Comitê Setorial de Acesso à Informação - CSAI.

O serviço de acesso à informação tem como objetivo dentro das setoriais do Governo atender e orientar o público quanto ao acesso aos dados solicitados; informar sobre a tramitação de documentos nas respectivas unidades; e protocolar documentos e requerimentos de acesso à informação.

Seguindo as orientações legais supramencionadas, o Comitê Setorial deve ser composto pelo titular do órgão ou entidade, ou autoridade com subordinação imediata; pelo Assessor de Desenvolvimento Institucional ou cargo equivalente; pelo Ouvidor Setorial; e por um Responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão. Na Secretaria da Justiça e Cidadania – SEJUS, o Comitê é composto pelos seguintes servidores: Sandro Camilo Carvalho - Secretário Adjunto da Secretaria da Justiça e Cidadania, Marcele Pinho de Arruda Mapurunga – Assessoria de Desenvolvimento Institucional, Débora Gonçalves Lages Rebêlo – Ouvidoria Setorial e Lúcia Maria Bertini - Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão - SIC.

Ato contínuo ao recebimento da demanda através do Sistema de Ouvidoria SOU (Módulo SIC), o pedido é encaminhado através de processo para o setor a quem compete o levantamento da informação. É cabível esclarecer que as solicitações recebidas, deverão ser respondidas imediatamente; entretanto para aqueles casos em que não houver a pronta resposta, será aberto prazo de 20 (vinte) dias para retorno ao cidadão, sendo possível uma única prorrogação por mais 10 (dez) dias. Após o recebimento da resposta, os membros do Comitê Setorial de Acesso à Informação realizam a análise e a validação do conteúdo do documento para envio conclusivo ao solicitante. Caso o conteúdo da solicitação requerida pelo cidadão esteja protegido por sigilo, em razão da imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado, sendo por este motivo negado o acesso aos dados públicos, o requerente após recebimento de negativa poderá apresentar recurso ao Comitê Gestor de Acesso à Informação contra a decisão no prazo de 10 (dez) dias a contar da sua ciência. O recurso será dirigido ao Comitê Gestor de Acesso à Informação do Poder ou Órgão correspondente, que deverá se manifestar no prazo de 5 (cinco) dias. Verificada a procedência das razões do recurso, o Comitê Gestor de Acesso à Informação determinará ao Comitê Setorial de Acesso à Informação que adote as providências necessárias para dar cumprimento ao disposto nesta Lei. Negado o acesso à

informação pelo Comitê Gestor de Acesso à Informação, o requerente poderá recorrer ao Conselho Estadual de Acesso à Informação, que deliberará no prazo de 5 (cinco) dias se o acesso à informação não classificada como sigilosa for negado; ou estiverem sendo descumpridos prazos ou outros procedimentos previstos nesta Lei.

Com efeito, após esclarecimentos iniciais passamos a apresentação do relatório de monitoramento da implementação e cumprimento da Lei Estadual nº. 15.175/2012 que tem como finalidade demonstrar o resultado do trabalho do Serviço de Informação ao Cidadão da Secretaria da Justiça e Cidadania – SEJUS, durante os meses de **JANEIRO a DEZEMBRO de 2017**, refletindo o esforço que a atual gestão tem empreendido para manter a referida unidade em evidência junto ao seu público alvo.

Desta forma, a apresentação do trabalho seguirá o modelo padrão recebido pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, sendo dividido em tópicos para uma melhor visualização das informações por parte dos interessados.

## **02 – Providências adotadas sobre as recomendações emanadas no Relatório de Gestão da Transparência 2016**

Com relação às providências adotadas pelo Comitê Setorial de Acesso à Informação da Secretaria da Justiça e Cidadania, no ano de 2017, referente ao tratamento das recomendações apresentadas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará – CGE, apresentamos as informações abaixo:

**Para todas as setoriais:**

### **Recomendação 01 - Priorizar as atividades relacionadas ao Serviço de Informação ao Cidadão – SIC por aqueles designados para tal:**

Elucidamos que todos os membros do Comitê Setorial desta pasta priorizam as suas atividades com o objetivo de garantir o acesso às informações públicas com a maior celeridade possível, sobretudo levando em consideração o princípio da eficiência. Todas as demandas de solicitação de informação são prontamente recebidas e diligenciadas para que sejam respondidas imediatamente pelo Comitê, e apenas para os casos em que não for possível responder ao cidadão de imediato, será aberto o prazo de 20 (vinte) dias para resposta conclusiva ao manifestante, podendo haver prorrogação, uma única vez, por mais 10 (dez) dias, para posterior encaminhamento de retorno ao solicitante.

### **Recomendação 02 – O Comitê Setorial de Acesso à Informação reunir-se periodicamente, conforme previsto no Decreto nº. 31.199/2013:**

O corpo gestor do Comitê Setorial se reúne de acordo com as demandas recebidas para deliberar sobre as solicitações de informações, bem como para garantir a transparência nas atividades desenvolvidas dentro da Instituição Pública.

**Recomendação 03 - Ampliar o nível de divulgação de informações por meio de *site* institucional e outros mecanismos visando atender de forma ativa os principais assuntos demandados:**

No ano de 2017, o Comitê Setorial de Acesso à Informação da Sejus requereu a Assessoria de Comunicação desta Setorial, que fossem feitas adequações no *site* institucional, sendo tal medida fundamental para que os cidadãos tivessem através deste canal o acesso imediato às suas pretensões. Tal atividade foi e continuará sendo realizada, ao longo de 2018, a fim de que as informações estejam sempre atualizadas no *site*.

**Recomendação 04 – Disponibilização de arquivos e informações relacionadas às atividades realizadas pelos órgãos/entidades:**

A Assessoria de Comunicação desta pasta, constantemente divulga no *site* institucional ([www.sejus.ce.gov.br](http://www.sejus.ce.gov.br)), no campo últimas notícias, informações atualizadas acerca das atividades realizadas pelo órgão.

**Recomendação 05 – Palestras de divulgação da LAI para o público interno e externo:**

Durante o ano de 2017, este Comitê orientou os coordenadores das áreas internas acerca da importância da cultura de acesso às informações públicas, bem como sobre o direito de todo e qualquer cidadão em ter acesso a estas mesmas informações, desde que respeitados os critérios estabelecidos na LAI, ou seja, identificação do requerente como nome e CPF, ou razão social e CNPJ. Destacamos ainda que não é possível o fornecimento daquelas solicitações que estiverem protegidas por serem sigilosas; entretanto, para a proteção dos dados, é necessário que as informações já estejam classificadas pelo Comitê Gestor de Acesso à informação - CGAI. Sugerimos ainda nas reuniões que os coordenadores orientem as suas equipes a trabalharem com a maior atenção à transparência, a fim de que seja sempre garantido o acesso imediato às informações públicas.

**Recomendação 06 – Realização de cursos de reciclagem sobre Ouvidoria e Acesso à Informação para os Comitês Setoriais e demais interessados:**

Seguimos participando dos Cursos de Capacitação em Ouvidoria e Acesso à Informação ofertados pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, e por outros parceiros, como por exemplo, a Capacitação Continuada em Ouvidoria desenvolvida pelo Tribunal de Contas do

Estado do Ceará – TCE. Para os casos em que não foi possível a participação dos membros do Comitê Setorial, indicamos outros servidores / colaboradores da Sejus.

**Para a SEJUS:**

**Recomendação 16 – Divulgar no respectivo *site* institucional, no Banner da LAI, a relação das informações classificadas como sigilosas pelo Comitê Setorial de Acesso à Informação:**

Em obediência à recomendação 16 da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE inserimos no site institucional as informações classificadas como sigilosas quais sejam, por exemplo, informações sobre localização de detento, projetos de arquitetura e complementares das Unidades Prisionais, informações sobre efetivo de servidores (agentes penitenciários) e colaboradores que atuam dentro das unidades penitenciárias ou cadeias públicas do Estado do Ceará, entre outros.

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

Apresentaremos a seguir uma análise quantitativa e qualitativa das solicitações de informação no ano de 2017, a partir dos relatórios disponibilizados no Sistema de Ouvidoria SOU - Módulo SIC, contendo a quantidade de pedidos de informações **recebidos, atendidos, não atendidos, e indeferidos**, conforme dispõe o Art. 29, Inciso III, da Lei Estadual nº. 15.175/2012.

**Pedidos Recebidos:**

O Comitê Setorial de Acesso à Informação da Secretaria da Justiça e Cidadania – SEJUS **recebeu ao todo 261** (duzentas e sessenta e uma) manifestações no período de 1º de janeiro de 2017 a 31 de dezembro de 2017, através do Sistema de Ouvidoria – Módulo SIC.

No que se refere às **manifestações atendidas**, somaram-se 248 (duzentas e quarenta e oito) solicitações, ocasião em que apenas não foi possível a liberação de 13 (treze) pedidos de informação, por estarem classificados de acordo com a LAI; conforme especificações a seguir: 06 (seis) informações indeferidas – sigilosa/secretada, 03(três) não atendida - informação inexistente, 02(duas) atendida/indeferida - parcialmente, 01(uma) em atendimento, e 01 (uma) indeferida- informação pessoal.

De maneira geral observamos que os três assuntos mais demandados, no Módulo SIC, durante o ano de 2017, versaram sobre informações acerca de endereços e telefones dos órgãos e/ou entidades e equipamentos públicos, horários de atendimento ao público; procedimentos para emissão de documentos e informações sobre concurso público. Em

análise, acreditamos que a procura classificada nos dois primeiros assuntos, se deu em razão de ofertarmos atendimentos ao público nas Unidades Prisionais e Cadeias Públicas do Estado do Ceará, bem como nas Unidades do Vapt Vupt e das Casas do Cidadão. Para facilitar o acesso às dúvidas apresentadas, este Comitê encaminhou à Assessoria de Comunicação as informações sobre endereços e telefones dos órgãos e/ou entidades e equipamentos públicos, horários de atendimento ao público; bem como orientações acerca dos procedimentos para emissão de documentos. Já em relação ao terceiro assunto mais demandado, esclarecemos que os pedidos se deram em razão de algumas dúvidas e orientações acerca do Concurso Público para provimento ao cargo de agente penitenciário. Em razão das solicitações classificadas neste assunto, encaminhamos as manifestações à empresa organizadora do certame, qual seja Instituto AOCP, que nos respondeu prontamente as demandas.

No tocante aos **meios de entrada** utilizados pelo cidadão para fins de solicitação de informação, conforme relatório SIC estatístico, constatou-se que foram recebidos, 197 (cento e noventa e sete) pedidos por telefone, ocasião em que o cidadão liga diretamente para a Central 155 e registra o seu pedido, 62 (sessenta e dois) pedidos via internet, onde ele encaminha a sua demanda através do *site* da Ouvidoria Geral do Estado ([www.ouvidoria.ce.gov.br](http://www.ouvidoria.ce.gov.br)) e apenas 02 (dois) por email.

Com relação ao meio de **preferência de resposta** no momento do registro do pedido de informação o cidadão poderá escolher o encaminhamento do seu pleito por telefone fixo, celular, email, carta ou internet. Em pesquisa junto ao Sistema de Ouvidoria (Módulo SIC) observamos que, tendo como base o total de 261 solicitações recebidas em 2017, 113 (cento e treze) pessoas optaram em receber o retorno de sua demanda por telefone fixo, 81(oitenta e uma) por telefone celular, 62 (sessenta e duas) por email, 03 (três) por carta e 02 (duas) por internet.

Em relação ao **índice de resolubilidade das demandas** (respondidas no prazo, respondidas fora do prazo e não respondidas) é relevante informar que conforme orientações da Lei nº. 15.175 de 28 de junho de 2012, qualquer interessado poderá apresentar pedido de acesso às informações junto aos órgãos e entidades públicas, devendo o pedido conter a identificação do requerente e a especificação da informação requerida. O órgão ou entidade pública deverá autorizar ou conceder o acesso imediato à informação disponível, e somente não sendo possível conceder a informação de imediato, por indisponibilidade da mesma, o Comitê Setorial de Acesso à Informação do órgão ou entidade que receber o pedido deverá, em prazo não superior a 20 (vinte) dias, remeter o requerimento ao órgão ou entidade detentora da informação, instruindo o requerimento com as razões da impossibilidade do atendimento imediato. Caso não seja possível conceder as informações

dentro desse prazo, poderá haver uma única prorrogação por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente.

Após levantamento feito no Sistema de Ouvidoria (Módulo SIC), constatou-se que 259 (duzentas e cinquenta e nove) manifestações foram respondidas imediatamente, ou em até 20 dias, 01 (uma) respondida entre 21 a 30 dias, ou seja, ainda no prazo de prorrogação, tendo o requerente sido informado. E apenas 01 (uma) respondida fora do prazo. Todavia, após análise deste Comitê Setorial de Acesso à Informação verificamos que havíamos encaminhado retorno ao solicitante ainda no prazo, mas por erro no Sistema, a demanda foi computada em atraso. A Controladoria e Ouvidoria do Estado – CGE foi comunicada, tendo reconhecido a inconsistência do Sistema que provocou o atraso da referida demanda.

O **tempo médio de resposta** para retorno ao cidadão, no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2017, foi de apenas 08 (oito) dias, posto que este Comitê Setorial promove suas atividades em observância à efetividade e eficiência em suas ações no intuito de garantir ao cidadão a maior satisfação.

Em referência à **pesquisa de satisfação dos usuários**, é fundamental observar que o cidadão não está obrigado a respondê-la, sendo facultativa tal pesquisa. Nesse sentido, levando em consideração que apenas 19 (dezenove) pessoas avaliaram nossos serviços, no que se refere aos itens: presteza no atendimento, qualidade da informação repassada, e se recomendaria o serviço para outras pessoas, obtivemos o índice de satisfação de 89,47% (oitenta e nove vírgula quarenta e sete por cento).

Por fim, em referência às **solicitações de informação que demandaram recurso**, no ano de 2017, não tivemos casos de encaminhamento de recurso para o Comitê Gestor de Acesso à Informação.

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

A principal dificuldade enfrentada no ano de 2017 relacionou-se à questão da cultura do acesso imediato à informação, tendo em vista que nem sempre temos as informações facilmente à disposição dos cidadãos; entretanto, este Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI tem promovido suas atividades disseminando internamente a cultura da transparência, orientando todos os servidores e/ou colaboradores que informações de Interesse Público são todas àquelas que não são de caráter pessoal (aquelas relacionadas à pessoa natural identificada ou identificável), ou ainda as classificadas como sigilosa (aquelas submetidas temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado, podendo ser classificada em Reservada, Secreta e Ultrassegreda), sendo a regra o fornecimento das informações

públicas de maneira imediata. Constantemente, recomendamos aos coordenadores de áreas que divulguem junto a Assessoria de Desenvolvimento Institucional do Órgão o resultado anual de suas atividades para posterior disponibilização do material pela Assessoria de Comunicação no *site* institucional.

Cumprе salientar ainda que contamos com o suporte da Célula de Tecnologia da Informação e do Núcleo de Estatísticas, Informações Penitenciárias e Segurança Tecnológica para concessão mais célere dos pedidos de informação.

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

O principal benefício percebido com a implementação da Lei de Acesso à Informação - LAI foi o de tornar o cidadão cada vez mais próximo da gestão pública, criando uma cultura de acesso às informações públicas.

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

Inicialmente, no que se refere a este item é fundamental explicarmos brevemente a diferença entre a **transparência ativa**, como sendo aquela em que as informações já estão à disposição do cidadão no próprio *site* institucional, ao contrário da **transparência passiva**, que as informações ainda serão elaboradas pelas áreas específicas.

Isto posto, com a finalidade de melhorarmos os índices de transparência ativa no ano de 2017, recomendamos aos setores internos do órgão, que estes encaminhassem para a Assessoria de Comunicação as orientações acerca dos procedimentos de rotina da Instituição, com base nas demandas que geraram dúvidas ao público externo, com a finalidade de tornarmos o acesso às informações mais célere.

#### **07 – Classificações de documentos:**

As informações em poder dos órgãos e entidades públicas poderão ser classificadas como informações de interesse público, informações sigilosas e informações pessoais. No caso das informações classificadas como sigilosas terão o acesso restrito temporariamente ao público, podendo ser classificadas como reservadas, secretas e ultrassecretas. As fichas classificadas como sigilosas, serão tidas como reservadas: sob sigilo durante 05 (cinco) anos; como secretas: sob sigilo durante o prazo de 15 (quinze) anos, e ultrassecretas: sob sigilo durante o prazo de 25 (vinte e cinco) anos.

Nesse contexto, elucidamos que o sigilo de algumas informações é indispensável em razão da imprescindibilidade à segurança da sociedade ou do Estado, tendo em vista que a

concessão delas poderia colocar em risco a defesa e a soberania nacional ou a integridade do território nacional; a vida e a segurança da população; prejudicar ou causar risco a planos ou operações estratégicos de órgãos de segurança pública do Estado; prejudicar ou causar risco a projetos de pesquisa e desenvolvimento científico ou tecnológico, assim como a sistemas, bens, instalações ou áreas de interesse estratégico estadual; pôr em risco a segurança de Instituições ou de autoridades estaduais e seus familiares; e comprometer atividades de inteligência, bem como de investigação ou fiscalização em andamento, relacionadas com a prevenção ou repressão de infrações.

Atualmente o Comitê Setorial de Acesso à Informação da Secretaria da Justiça e Cidadania detém 13 (treze) informações classificadas como sigilosas aprovadas pelo Comitê Gestor de Acesso à Informação, a saber: modelo de gestão da política prisional de cada unidade prisional do Estado do Ceará; toda e qualquer registro (físico ou virtual) que contenham dados de vítimas e possíveis vítimas de tráfico de pessoas; processos físicos e virtuais relativos para tráfico de pessoas; denúncia de violação de direitos contra as pessoas com deficiência; denúncia de violação de direitos humanos; relatório de inteligência, relatório de agentes, vídeos de segurança; formulário de requerimento de transferência de presos; formulário de requisição de vistoria das unidades prisionais; localização de detento; projetos de arquitetura e complementares; detalhamento de informações sobre a frota de veículos operacionais; pedido de busca e informações sobre efetivo de servidores (agentes penitenciários) e colaboradores que atuam dentro das unidades penitenciárias ou cadeias públicas do Estado do Ceará.

#### **08 – Considerações Finais:**

A partir da vigência da Lei de Acesso à Informação, em 2012, o Estado do Ceará implementou e vem ordenando o Sistema de Acesso à Informação que cria um ambiente de transparência, o que propicia a participação da sociedade na gestão pública por meio do controle social.

Sob tal enfoque, este Comitê Setorial de Acesso à Informação tem trabalhado disseminando internamente uma cultura de transparência, objetivando a cada dia, atender a todos os cidadãos que buscam por informações públicas de uma maneira mais célere e efetiva.

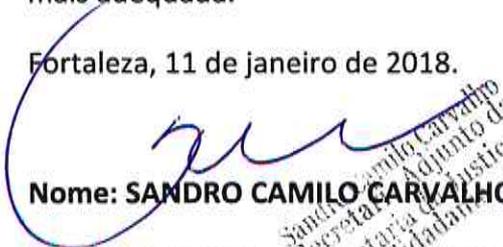
Durante o ano de 2017, 259 (duzentas e cinquenta e nove) manifestações foram respondidas em até 20 dias, 01 (uma) manifestação foi respondida entre 21 a 30 dias, ou seja, ainda no prazo de prorrogação, tendo o requerente sido informado. E de acordo com o relatório do Sistema de Ouvidoria- Módulo SIC, apenas 01 (uma) manifestação foi respondida fora do prazo; todavia, após análise deste Comitê Setorial de Acesso à Informação, verificamos que havíamos encaminhado retorno ao solicitante ainda no prazo,

mas por erro no Sistema, a demanda foi computada em atraso. A Controladoria e Ouvidoria do Estado – CGE foi comunicada, tendo reconhecido a inconsistência do Sistema que provocou o atraso da referida demanda. O **tempo médio de resposta** para retorno ao cidadão, no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2017, foi de apenas 08 (oito) dias, posto que esse Comitê Setorial promove suas atividades em observância à efetividade e eficiência em suas ações no intuito de ofertar ao cidadão maior satisfação.

Nesse processo, embora nem sempre tenha sido possível fornecer os dados públicos imediatamente, trabalhamos durante o ano de 2017, buscando melhorar a satisfação dos usuários dos nossos serviços.

Ademais concluímos registrando que continuaremos pautando nossas ações, em observância ao princípio da eficiência, com a finalidade de alcançarmos os melhores resultados para a gestão pública, com o intuito do bem comum ser alcançado da forma mais adequada.

Fortaleza, 11 de janeiro de 2018.

  
**Nome: SANDRO CAMILO CARVALHO**

**Função: Secretário Adjunto da Secretaria da Justiça e Cidadania**

  
**Nome: MARCELE PINHO DE ARRUDA MAPURUNGA**

**Função: Assessora de Desenvolvimento Institucional**

  
**Nome: DÉBORA GONÇALVES LAGES REBELO**

**Função: Ouvidora Setorial**

  
**Nome: LÚCIA MARIA BERTINI**

**Função: Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão - SIC**