

RELATÓRIO ANUAL LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO (LAI) 2023



RELATÓRIO LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO

Janeiro/2023 a Dezembro/2023

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DE OUVIDORIAS

Poder Executivo do Estado de Santa Catarina

Controladoria-Geral do Estado de Santa Catarina – CGE

Rodovia José Carlos Daux, 5500, SC 401 Square Corporate - Torre Campeche B, 3º Andar, sala 323 – Saco Grande, 88032-005 - Florianópolis/SC

Ouvidoria-Geral do Estado de Santa Catarina – OGE

Rodovia SC 401 KM 5 nº 4.600 Saco Grande II Florianópolis/SC - CEP 88032-000

Márcio Cassol Carvalho

Controlador-Geral do Estado

Simone de Souza Becker

Controladora-Geral Adjunta do Estado

Marina Rebelo

Ouvidora-Geral do Estado

Yalle Hugo de Souza

Gerente de Acesso à Informação

Colaboração:

Loiva Lucia Herbert

Psicóloga

Florianópolis, fevereiro de 2024.

Lista de Figuras

Figura 1 - Composição da Rede de Ouvidores.....	6
Figura 2 - Instâncias recursais nos casos de negativa de acesso à informação ou de não fornecimento das razões da negativa	14
Figura 3 - Quantidade de recursos recebidos por negativa de acesso à informação ou pelo não fornecimento das razões da negativa	14
Figura 4 - Número de recursos de 1ª instância/Autoridade máxima - Número de recursos de 1ª instância/Autoridade máxima	15
Figura 5 - Número de recursos por omissão de resposta.....	17
Figura 6 - Desempenho do atendimento dos pedidos de acesso à informação	17

Lista de Gráficos

Gráfico 1 - Evolução da quantidade de pedidos de acesso à informação	9
Gráfico 2 - Distribuição mensal dos pedidos de acesso à informação	10
Gráfico 3 - Pedidos de Acesso à Informação registradas por órgão / entidade do Poder Executivo	11
Gráfico 4 - Os 15 Principais assuntos demandados	12
Gráfico 5 - Respostas aos pedidos de acesso à informação cadastradas no Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação	13
Gráfico 6 - Decisões emitidas em 1ª instância	17
Gráfico 7 - Evolução do percentual de atendimento no prazo dos pedidos de acesso à informação	19
Gráfico 8 - Gênero dos requerentes	20
Gráfico 9 - Categoria do requerente	21
Gráfico 10 - Localização do usuário/cidadão segundo o Estado da Federação (em %).....	21
Gráfico 11 - Pedidos de Acesso à Informação por município do Estado de Santa Catarina.....	22

SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO	5
2 DO ACESSO À INFORMAÇÃO	5
2.1 CANAIS DE ATENDIMENTO	5
2.2 DO ATENDIMENTO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	6
2.3 PRAZO DE RESPOSTA	7
3 ABRANGÊNCIA DAS ESTATÍSTICAS	7
4 ANÁLISE DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	8
4.1 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO RECEBIDOS	8
4.1.1 Quantidade de pedidos de acesso à informação registrados por mês.....	9
4.1.2 Dos encaminhamentos	9
4.1.3 Assuntos demandados	10
4.1.4 Respostas aos pedidos de acesso à informação	11
5 RECURSOS	13
5.1 RECURSO POR NEGATIVA DE ACESSO À INFORMAÇÃO OU PELO NÃO FORNECIMENTO DAS RAZÕES DA NEGATIVA	13
5.1.1 Recursos em 1ª instância	15
5.1.2 Recursos em 2ª instância	16
5.2 RECLAMAÇÃO POR OMISSÃO DE RESPOSTA	16
6 DESEMPENHO DO ATENDIMENTO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	17
6.1 Ações da Controladoria-Geral do Estado	19
7 PERFIL DOS REQUERENTES	19
7.1 ORIGEM DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	20
7.2 LOCALIZAÇÃO SEGUNDO AS SOLICITAÇÕES POR MUNICÍPIOS DE SANTA CATARINA E OUTRO ESTADOS	21
8 CONSIDERAÇÕES FINAIS	22

1 APRESENTAÇÃO

O presente relatório tem como objetivo apresentar um panorama geral referente ao atendimento de pedidos de acesso à informação no âmbito do Poder Executivo do Estado de Santa Catarina, conforme disposto na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação) e no Decreto nº 1.048 de 04 de julho de 2012.

As informações apresentadas no presente relatório são pertinentes ao período de 01/01/2023 a 31/12/2023, tendo como fonte de dados o Módulo de Serviço Eletrônico de Informação ao Cidadão (E-SIC), opção 3 do Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação do Estado de Santa Catarina.

Destaca-se que a Controladoria-Geral do Estado (CGE/SC), através da Ouvidoria-Geral do Estado (OGE) é o órgão responsável por acompanhar e monitorar a aplicação da Lei de Acesso à Informação no Poder Executivo Estadual.

O presente documento está amparado no inciso III, art. 30 da Lei nº 12.527/2011 c/c inciso III do art. 9º do Decreto nº 1.048/2012, que regulamenta, no âmbito do Poder Executivo, os procedimentos para a garantia do acesso à informação e para a classificação de informações sob restrição de acesso.

2 DO ACESSO À INFORMAÇÃO

O acesso à informação é um direito fundamental previsto no inciso XXXIII do art. 5º da Constituição Federal de 1988. Ao disciplinar tal dispositivo, a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI), trouxe o princípio da publicidade como preceito geral e o sigilo como exceção. Além disso, criou mecanismos formais e com prazos razoáveis que possibilitam que qualquer pessoa física ou jurídica receba informações públicas requeridas aos órgãos e às entidades, sem necessidade de apresentar justificativas.

Os pedidos de acesso à informação direcionados aos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual são registrados no Serviço Eletrônico de Informações ao Cidadão (E-SIC), opção 3 do Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação do Estado.

2.1 CANAIS DE ATENDIMENTO

Qualquer pessoa, natural ou jurídica, poderá formular pedido de acesso à informação, pelos seguintes meios:

- Portal de Transparência: <http://www.transparencia.sc.gov.br/fale-conosco>;
- Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação: www.ouvidoria.sc.gov.br;
- Central de Atendimento Telefônico da Ouvidoria: 0800-644-8500 / (048) 3665-1646;
- Correio, físico ou eletrônico, podendo ser encaminhado para a Ouvidoria-Geral do Estado através do e-mail ouvidoria@cge.sc.gov.br ou diretamente aos órgãos ou entidades do Poder Executivo Estadual.
- Atendimento presencial, devendo ser agendado um horário junto ao órgão ou entidade do

Poder Executivo Estadual.

Independente do meio em que foi formulado, todo pedido de acesso à informação deve ser registrado no Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação. No momento do registro, o sistema gera um número de atendimento e chave de consulta, por meio da qual o requerente pode monitorar o cumprimento do prazo legal, acompanhar as respostas aos pedidos de acesso e solicitar recursos.

2.2 DO ATENDIMENTO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

O processo de atendimento das solicitações de acesso à informação é feito em conformidade com a Lei nº 12.527/2011, o Decreto nº 1048/2012, bem como, com a Lei Complementar nº 741/2019, que estabelece a estrutura organizacional do Estado e as atribuições dos órgãos e entidades do Poder Executivo. Estes normativos estabelecem, entre outros, diretrizes para a interação dos órgãos e das entidades com a sociedade.

No Poder Executivo de Santa Catarina, o atendimento dos pedidos de informação está sistematizado em dois níveis. O primeiro nível de atendimento é efetuado pela CGE/SC, por meio da Ouvidoria-Geral do Estado, responsável pela:

- Análise da identificação do requerente;
- Encaminhamento aos órgãos e às entidades responsáveis;
- Acompanhamento dos prazos;
- Orientação sobre normativos relacionados à LAI; e
- Análise da resposta encaminhada pelo órgão ou entidade competente para posterior envio ao requerente.

O segundo nível de atendimento é constituído pela Rede de Ouvidores, composta por órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, a quem cabe a análise das manifestações recebidas, o encaminhamento e atendimento das demandas da sociedade.

Fazem parte da Rede de Ouvidores as ouvidorias setoriais, ouvidorias seccionais e as unidades de ouvidoria. A composição dessa rede é representada pela seguinte figura.

Figura 1 - Composição da Rede de Ouvidores



Fonte: Elaborado pelos autores

As ouvidorias setoriais e seccionais são representadas pelas ouvidorias dos órgãos e entidades da Administração direta e indireta, respectivamente. Já as unidades de ouvidoria são representadas pelos diversos setores do órgão ou entidade para onde serão encaminhadas as demandas recebidas pelo Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação e que prestarão informações que subsidiarão as respostas ao cidadão.

2.3 PRAZO DE RESPOSTA

Uma vez realizado o pedido de acesso, o órgão ou a entidade que o recebeu deve conceder imediatamente a informação disponível. Caso isso não seja possível, deverá, em prazo não superior a 20 dias (prorrogável por mais 10 dias, desde que justificado para o requerente), nos termos do § 1º do art. 16 do Decreto nº 1.048/2012:

- enviar a informação ao correio físico ou eletrônico informado;
- comunicar data, local e modo para realizar consulta à informação, efetuar reprodução ou obter certidão relativa à informação;
- comunicar que não possui a informação ou que não tem conhecimento de sua existência;
- indicar, caso tenha conhecimento, o órgão ou a entidade responsável pela informação ou que a detenha; ou
- indicar as razões da negativa, total ou parcial, do acesso.

Destaca-se que o prazo de resposta será contado a partir da data de apresentação do pedido ao Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), prestado pela CGE através da Ouvidoria-Geral do Estado e respectiva rede vinculada.

3 ABRANGÊNCIA DAS ESTATÍSTICAS

Todas as informações apresentadas neste relatório são oriundas do banco de dados do Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação, ferramenta adotada pelo Poder Executivo Estadual para registro dos pedidos de acesso à informação dos cidadãos. Os dados apresentados compreendem o período de 01 de janeiro de 2023 a 31 de dezembro 2023.

O relatório tem como base de referência a análise estatística de todos os pedidos registrados no Serviço Eletrônico de Informações ao Cidadão (E-SIC), opção 3 do Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação, no link: www.ouvidoria.sc.gov.br.

Destaca-se que este é o primeiro ano em que a CGE/SC apresenta o relatório com dados de janeiro a dezembro, uma vez que desde o ano de 2013 os relatórios anuais de pedidos de acesso à informação eram apresentados contabilizando-se os dados de dezembro de um ano até novembro

do ano seguinte, conforme publicações disponíveis no Portal da Transparência do Estado: <https://www.transparencia.sc.gov.br/gestaoestadual/subareainteresse/81>.

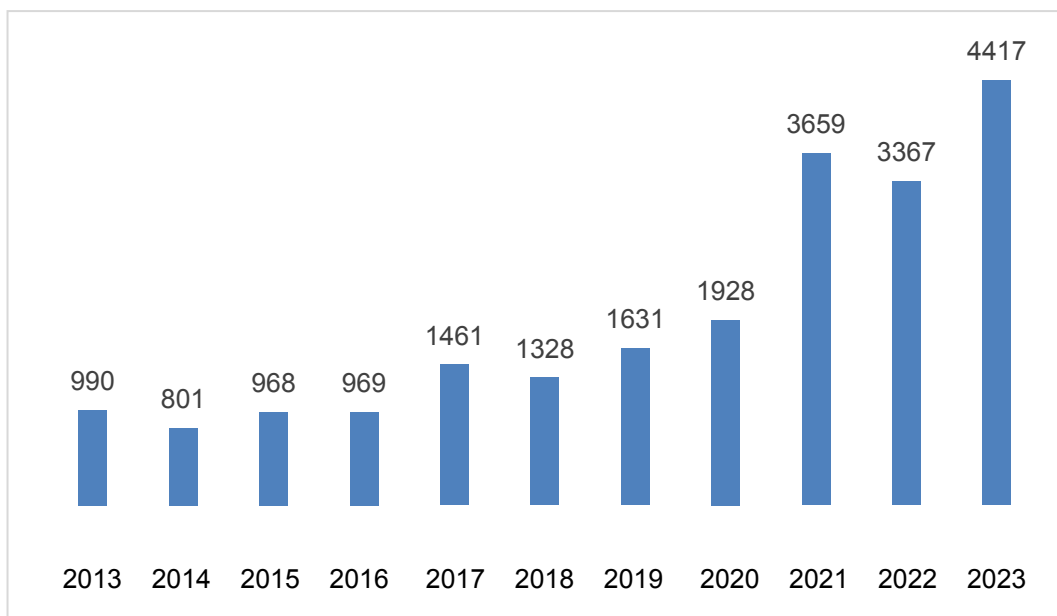
A última extração de dados para compor o presente relatório foi realizada no dia 08 de janeiro de 2024.

4 ANÁLISE DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

4.1 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO RECEBIDOS

O gráfico a seguir apresenta a evolução do número de pedidos de acesso à informação do período compreendido entre dezembro de 2012 a dezembro de 2023.

Gráfico 1 - Evolução da quantidade de pedidos de acesso à informação



Fonte: Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação

No período de 01 de dezembro de 2023 a 31 de dezembro 2023, o Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação, através da opção E-SIC registrou o total de 4.417 (quatro mil quatrocentos e dezessete) demandas.

Registre-se que a partir do ano de 2023 a CGE passou a contabilizar nos relatórios de pedidos de acesso à informação, as demandas em duplicidades e as transferidas para a ouvidoria, por receberem tratamento por parte da equipe responsável pela análise, classificação e encaminhamento das demandas recebidas através do E-SIC.

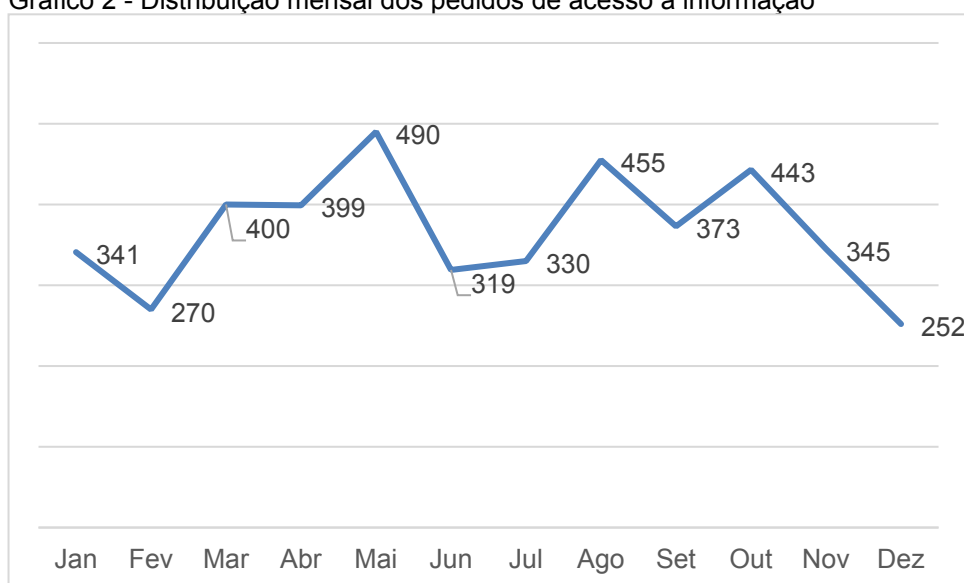
Analisando-se o gráfico 1, verifica-se que no Governo do Estado de Santa Catarina, o número de pedidos e acesso à informação cresceu significativamente a partir de 2021. Isto decorre, principalmente, devido à restrição imposta pelo Governo do Estado a diversos processos disponíveis no Sistema de Gestão de Processos Eletrônicos do Estado (SGPe) a partir de abril de 2021. Trata-se de uma medida temporária, com o intuito de adaptar o sistema às regras impostas pela Lei nº 13.709 de 14 de agosto de 2018, a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Por fim, cumpre reforçar que na base de dados dos períodos de dezembro de 2012 a novembro de 2022 fora utilizada como referência os últimos doze meses correspondentes ao período de dezembro do ano anterior a novembro do ano seguinte. Em 2023 optou-se pelo período de janeiro a dezembro do ano corrente, conforme mencionado no item 3 deste relatório.

4.1.1 Quantidade de pedidos de acesso à informação registrados por mês

Ao longo do período de análise, os pedidos de acesso à informação distribuíram-se conforme o gráfico a seguir, destacando-se os meses de março, maio, agosto e outubro com os maiores quantitativos de demandas.

Gráfico 2 - Distribuição mensal dos pedidos de acesso à informação



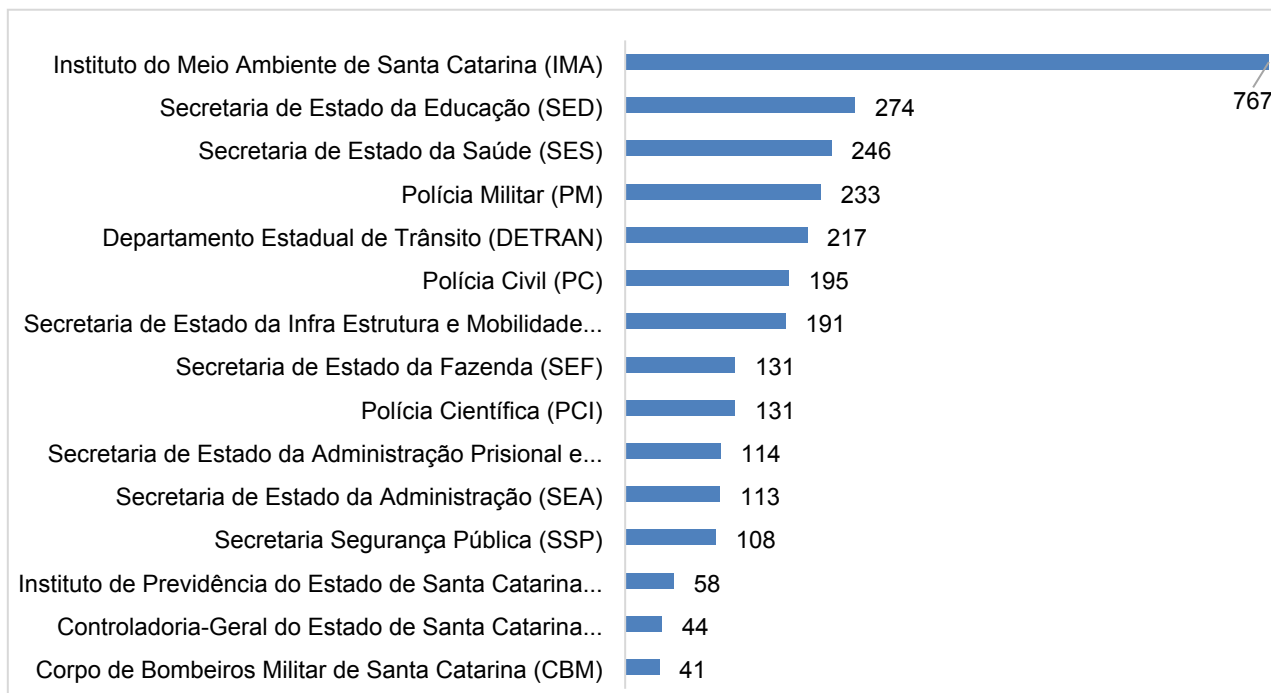
Fonte: Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação

A média mensal de registros cadastrados no Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação no período de janeiro de 2023 a dezembro de 2023 foi de 368 (trezentos e sessenta e oito).

4.1.2 Dos encaminhamentos

Os pedidos de acesso à informação registrados no módulo E-SIC, do Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação, são encaminhados internamente aos órgãos ou entidades competentes pela resposta, os quais devem atender à solicitação no prazo previsto na Lei nº 12.527 de 2012. Os órgãos mais demandados no período de análise para os atendimentos de pedidos de acesso à informação no Poder Executivo Estadual foram a Instituto de Meio Ambiente (IMA) e a Secretaria de Estado da Educação (SED).

O gráfico a seguir apresenta os 15 órgãos e as entidades que mais receberam pedidos de acesso à informação, no período de janeiro de 2023 a dezembro de 2023.

Gráfico 3 - Pedidos de Acesso à Informação registradas por órgão / entidade do Poder Executivo


Fonte: Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação

Cabe destacar que nos totais apresentados no gráfico acima, não constam os quantitativos relativos a recursos recebidos em 1ª instância, os quais são apresentados no item 5 deste relatório.

Nesta perspectiva, ao analisar o gráfico, verifica-se que o IMA recebeu 17,3% do total das demandas de pedidos de acesso à informação no período analisado. Os principais assuntos demandados foram os seguintes: acesso a processos e documentos, acesso/cópia de relatórios ambientais e licença ambiental.

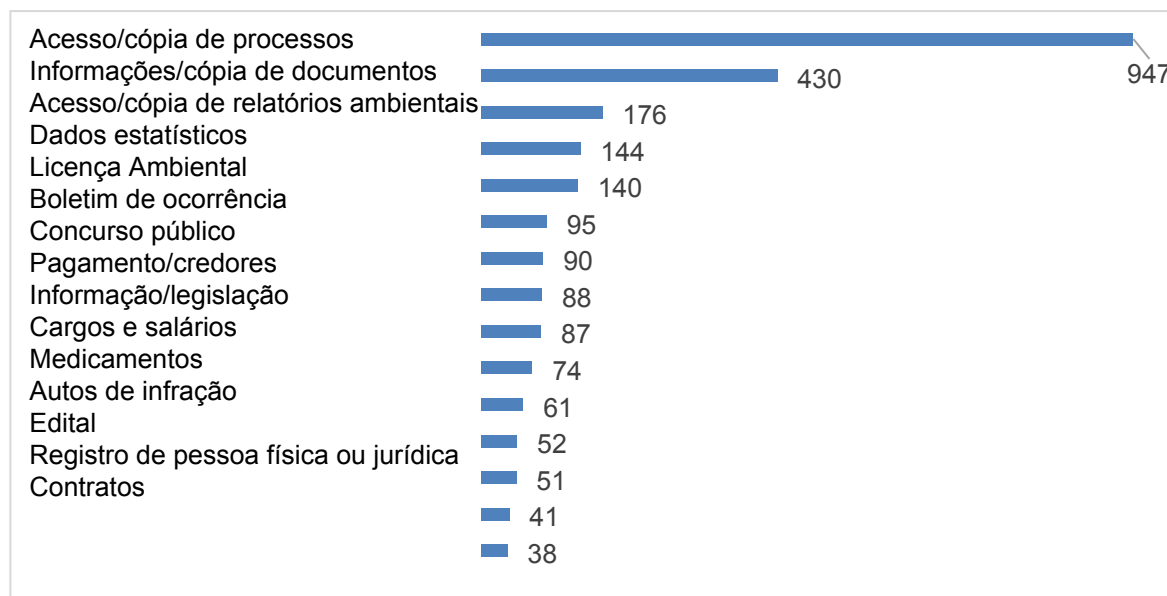
A Secretaria de Estado da Educação recebeu 6,2% das demandas de pedidos de acesso à informação no período analisado. Foram solicitados, entre outros, acesso a processos e informações/documentos.

Destaca-se que os demais órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual receberam menos de 40 pedidos de acesso à informação no mesmo período.

4.1.3 Assuntos demandados

Os pedidos de acesso à informação podem ser visualizados em categorias de acordo com o assunto da informação solicitada. O gráfico a seguir apresenta os 15 principais assuntos demandados no módulo E-SIC no período de janeiro de 2023 a dezembro de 2023.

Gráfico 4 - Os 15 Principais assuntos demandados



Fonte: Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação

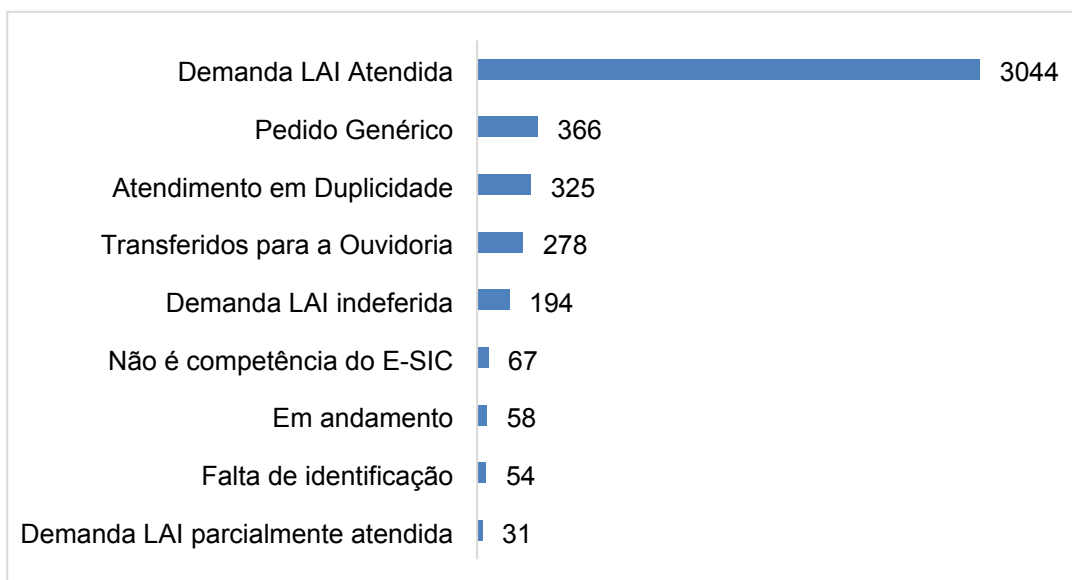
O assunto mais frequente para a solicitação de demandas se refere ao acesso e cópia de processos administrativos. Conforme mencionado anteriormente, este aumento significativo deu-se devido à restrição de acesso às peças dos processos cadastrados no SGPe a partir de abril de 2021. Assim, o acesso, consulta ou cópia de muitos processos administrativos do Poder Executivo Estadual passou a ser requerido por meio de pedidos de acesso à informação cadastrados no Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação, módulo E-SIC.

4.1.4 Respostas aos pedidos de acesso à informação

Todas as demandas cadastradas no Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão (E-SIC), opção 3 do Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação, são analisadas, classificadas e encaminhadas conforme as normas vigentes.

O gráfico a seguir apresenta o panorama do total das demandas recebidas pelo E-SIC no período em análise, bem como a classificação que foi dada a cada uma.

Gráfico 5 - Respostas aos pedidos de acesso à informação cadastradas no Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação



Fonte: Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação

4.1.4.1 As demandas estão classificadas da seguinte forma:

4.1.4.1.1 Demandas encaminhadas aos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual:

- a) **Demanda LAI atendida:** refere-se aos pedidos de acesso à informação que tiveram seu acesso concedido;
- b) **Demanda LAI indeferida:** refere-se aos pedidos de acesso à informação que tiveram seu acesso negado;
- c) **Demanda LAI parcialmente atendida:** refere-se aos pedidos de acesso à informação que tiveram seu acesso parcialmente concedido;
- d) **Em andamento:** demandas recebidas pelo módulo E-SIC do Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação, que até a data deste relatório não foram respondidas pelo órgão ou entidade responsável.

4.1.4.1.2 Pronto atendimento efetuado pela Ouvidoria-Geral do Estado:

- a) **Não é de competência do E-SIC:** são as demandas cadastradas no módulo E-SIC que não se referem a pedido de acesso à informação ou cuja resposta não é de competência do Poder Executivo Estadual;

- b) **Pedido genérico:** refere-se às solicitações que não puderam ser atendidas por não possuir a especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida, conforme previsto no artigo 14, letra “a” do Decreto n.º 1.048/2012;
- c) **Transferidos para a Ouvidoria:** são as demandas cadastradas no módulo E-SIC que se referem a solicitação de providências, denúncias, elogios, sugestões ou reclamações;
- d) **Duplicidade:** refere-se a demandas idênticas cadastradas pelo mesmo requerente;
- e) **Falta de identificação:** refere-se aos pedidos que não atendem aos requisitos de identificação previstos no art. 13 do Decreto n.º 1.048/2012.

5 RECURSOS

Os procedimentos e prazos para interposição e resposta a recursos estão previstos nos artigos 22, 22-A e 23 do Decreto n.º 1.048/2012, alterado pelo Decreto n.º 1.524/2021. Assim, o cidadão poderá solicitar recurso em caso de negativa de acesso à informação ou do não fornecimento das razões da negativa. Pode, ainda, fazer uma reclamação nos casos de omissão de resposta ao seu pedido de acesso.

As decisões podem variar conforme a autoridade competente. Contudo, os órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual são orientados a tomar os seguintes tipos de decisão, após receber um recurso de acesso à informação:

Provimento: Quando a informação deve ser fornecida ao recorrente.

Provimento parcial: Quando parte da informação deve ser fornecida ao recorrente.

Desprovimento: Quando o órgão ou entidade entende que as razões da negativa são adequadas, nos termos legais.

Não conhecimento: Quando o recurso sequer é conhecido por não tratar de pedido de acesso à informação ou por não atender a alguma exigência que possibilite a análise pelo órgão ou entidade, como, por exemplo, ter sido apresentado fora do prazo.

Perda de objeto: Quando a informação é fornecida antes da decisão recursal.

Perda parcial de objeto: Quando parte da informação é fornecida antes da decisão recursal.

5.1 RECURSO POR NEGATIVA DE ACESSO À INFORMAÇÃO OU PELO NÃO FORNECIMENTO DAS RAZÕES DA NEGATIVA

De acordo com o Decreto n.º 1.048/2012, no caso de negativa de acesso à informação ou de não fornecimento das razões da negativa, o cidadão pode apresentar recurso em até 3 (três) instâncias, conforme figura a seguir.

Figura 2 - Instâncias recursais nos casos de negativa de acesso à informação ou de não fornecimento das razões da negativa



Fonte: elaborado pelos autores

Dessa forma, em caso de negativa de acesso à informação ou do não fornecimento das razões da negativa, poderá o requerente apresentar recurso de 1ª instância, no prazo de 10 (dez) dias contados da ciência da decisão, à autoridade máxima do órgão ou entidade, que deverá apreciá-lo em igual prazo, contado da sua apresentação.

Em caso de desprovimento do recurso de 1ª instância, poderá o requerente apresentar recurso em 2ª instância, no prazo de 10 (dez) dias, contado da ciência da decisão, ao Controlador-Geral do Estado, que deverá se manifestar em igual prazo, contado do recebimento do recurso.

Da decisão proferida pelo Controlador-Geral do Estado em 2ª instância, o requerente poderá apresentar, no prazo de 10 (dez) dias, contado da ciência da decisão, recurso de 3ª instância à CMAI.

A figura a seguir apresenta o quantitativo de recursos recebidos pelas 3 (três) instâncias recursais no período de janeiro de 2023 a dezembro de 2023.

Figura 3 - Quantidade de recursos recebidos por negativa de acesso à informação ou pelo não fornecimento das razões da negativa

Instância Recursal	Quantidade
1ª instância/Autoridade máxima	27
2ª instância/Controlador-Geral do Estado	4
3ª instância/CMAI	0
Total	31

Fonte: Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação

5.1.1 Recursos em 1ª instância

Apresentaremos a seguir os quantitativos de recursos recebidos em 1ª instância pelos órgãos e entidades recorridos no período em análise.

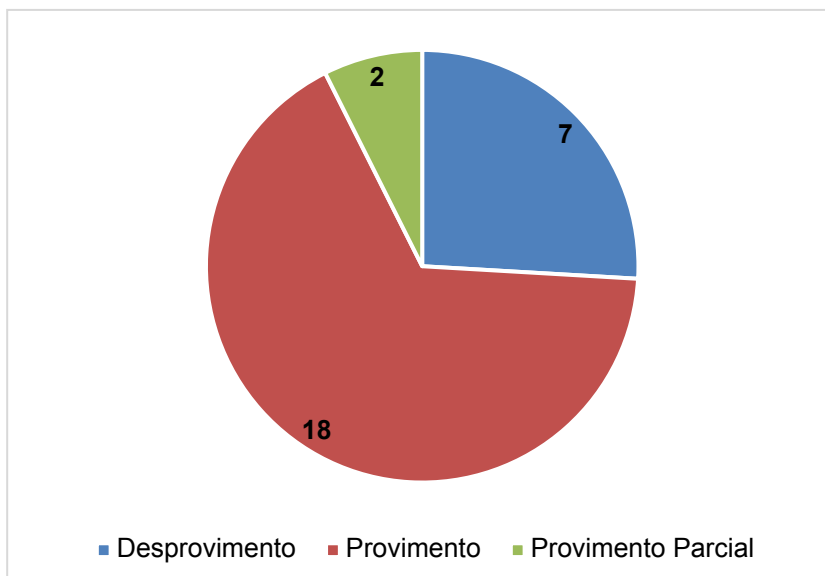
Figura 4 - Número de recursos de 1ª instância/Autoridade máxima - Número de recursos de 1ª instância/Autoridade máxima

Órgão/entidade recorrido	Quantidade
Instituto do Meio Ambiente de Santa Catarina	3
Secretaria de Estado da Administração	3
Secretaria de Estado da Educação	3
Secretaria de Estado da Segurança Pública	3
Departamento Estadual de Trânsito	2
Polícia Militar de Santa Catarina	2
Secretaria de Estado da Saúde	2
Secretaria de Estado da Administração Prisional e Socioeducativa	2
Centrais Elétricas de Santa Catarina	1
Fundação de Amparo à Pesquisa e Inovação de Santa Catarina	1
Polícia Civil de Santa Catarina	1
Procuradoria-Geral do Estado de Santa Catarina	1
Secretaria de Estado da Agricultura e da Pesca de Santa Catarina	1
Secretaria de Estado da Fazenda	1
Secretaria de Estado da Infraestrutura e Mobilidade	1
Total	27

Fonte: Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação

O E-SIC recebeu 27 solicitações de recurso em 1ª instância no ano de 2023. Apresentamos a seguir as informações referentes às decisões emitidas pelas autoridades máximas dos órgãos e entidades recorridos:

Gráfico 6 - Decisões emitidas em 1ª instância



Fonte: Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação

Analisando-se o gráfico 6, verifica-se que a maioria das solicitações feitas pelos recorrentes foram providas, o que ocorre quando a autoridade recursal determina que a informação deve ser fornecida ao recorrente.

5.1.2 Recursos em 2ª instância

O Controlador-Geral do Estado recebeu, no período em análise, recursos em 2ª instância referentes às decisões emitidas em 1ª instância pelo Instituto do Meio Ambiente (IMA), pela Secretaria de Segurança Pública do Estado de Santa Catarina (SSP), Centrais Elétricas de Santa Catarina (CELESC) e Secretaria de Estado da Infraestrutura e Mobilidade (SIE). Do total das decisões recursais recebidas em 2ª instância pelo Controlador-Geral do Estado, **2 (duas) foram por não conhecimento, 1 (uma) desprovida e 1 (uma) por perda de objeto.**

5.2 RECLAMAÇÃO POR OMISSÃO DE RESPOSTA

No caso de omissão de resposta ao pedido de acesso à informação, o requerente poderá apresentar reclamação ao Controlador-Geral do Estado, no prazo de 10 (dez) dias contados a partir do 30º (trigésimo) dia após a apresentação do pedido.

No período em análise, foram cadastrados no Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação 7 (sete) reclamações por omissão de resposta, conforme figura a seguir:

Figura 5 - Número de recursos por omissão de resposta

Órgão/entidade recorrido	Quantidade
Instituto do Meio Ambiente de Santa Catarina	2
Secretaria de Estado da Educação	2
Secretaria de Estado da Administração	1
Secretaria de Estado da Assistência Social, Mulher e Família	1
Polícia Militar de Santa Catarina	1
Total	7

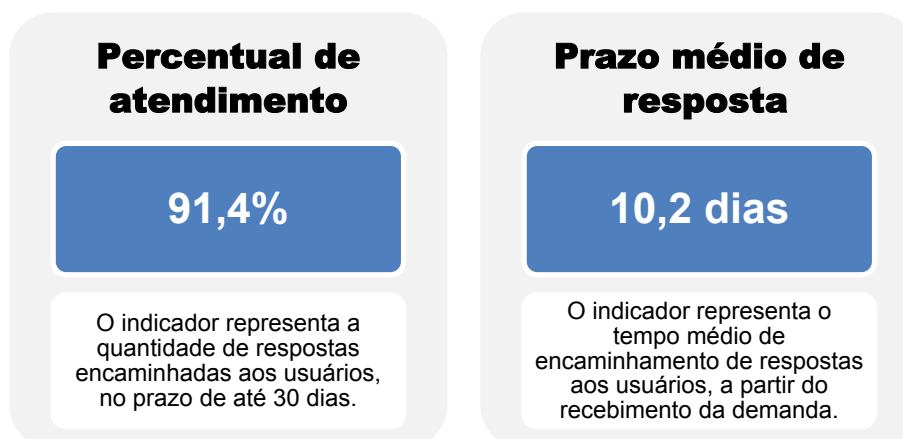
Fonte: Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação

Do total das reclamações por omissão recebidas, o Controlador-Geral do Estado decidiu pelo não conhecimento de 1 (uma) referente ao IMA, por ter sido protocolado de forma intempestiva no Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação. Todas as demais 6 (seis) reclamações por omissão receberam conclusão por perda de objeto diante do fornecimento das informações pelos órgãos no curso da instrução processual.

6 DESEMPENHO DO ATENDIMENTO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Uma vez cadastrado o pedido de acesso, o órgão ou entidade que o recebeu deve conceder imediatamente a informação disponível. Caso isso não seja possível deverá, em prazo não superior a 20 dias (prorrogável por mais 10 dias, desde que justificado para o requerente), encaminhar resposta ao cidadão, conforme § 1º do art. 11 da Lei nº 12.527/2011. A figura a seguir apresenta o desempenho do atendimento dos pedidos de acesso à informação no período em análise.

Figura 6 - Desempenho do atendimento dos pedidos de acesso à informação



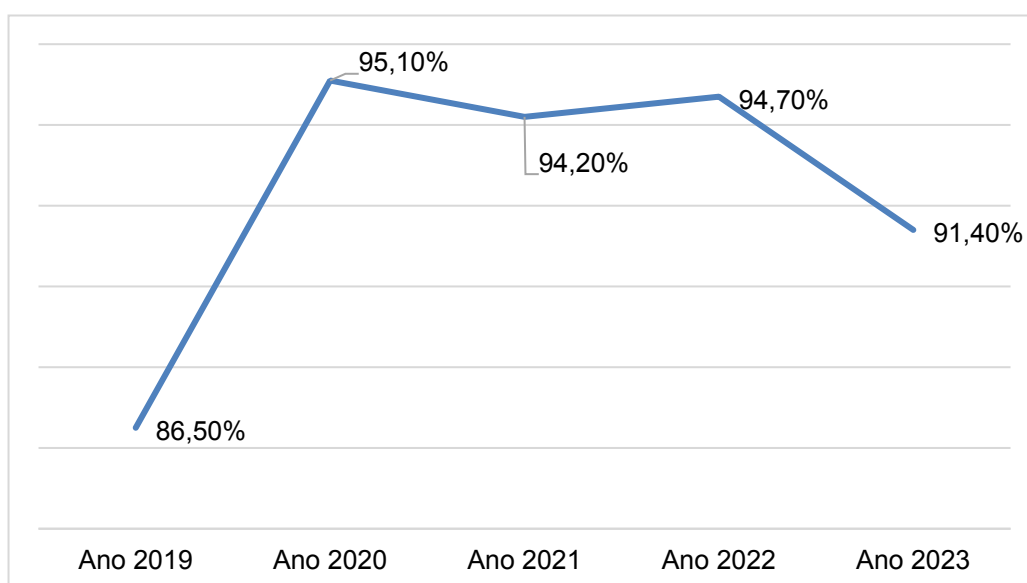
Fonte: Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação e Acesso à Informação

No período de 01 de janeiro de 2023 a 31 de dezembro de 2023 verificou-se que 91,4% das demandas foram respondidas no prazo de 30 dias e o tempo médio de resposta, para os acessos concluídos, foi de 10,2 dias.

Se considerarmos apenas os pedidos que foram encaminhados aos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual para tratamento, o percentual de atendimento passa a ser 88,7% e o tempo médio de resposta 13,4 dias.

O gráfico a seguir apresenta a evolução do percentual de atendimento dos pedidos de acesso à informação desde o ano de 2019.

Gráfico 7 - Evolução do percentual de atendimento no prazo dos pedidos de acesso à informação



Fonte: Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação

Analisando-se o gráfico acima, verifica-se que de 2020 a 2022 o percentual de atendimento no prazo dos pedidos de acesso à informação manteve-se acima de 94%. No entanto, houve uma queda neste dado nos anos de 2019 e 2023. Tais períodos coincidem com o primeiro ano de mandato da nova gestão do Governo do Estado, quando houveram mudanças significativas na estrutura administrativa do Poder Executivo, o que poderia explicar, em parte, o declínio dos dados.

A figura a seguir apresenta o tempo médio de encaminhamento de respostas aos usuários, a partir do recebimento da demanda desde o ano de 2019:

Figura 7 - Tempo médio de encaminhamento de respostas aos usuários desde 2019

2019	2020	2021	2022	2023
14,6	7,5	9,8	9,7	10,2

Fonte: Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação

Ao analisar a figura acima, verifica-se que o tempo médio de encaminhamento de respostas aos usuários manteve-se próximo a 10 dias nos últimos 3 anos, apresentando um prazo maior no

ano de 2019, quando o percentual de atendimento no prazo dos pedidos de acesso à informação foi de 86,5%, conforme gráfico 7.

6.1 Ações da Controladoria-Geral do Estado

A Controladoria-Geral do Estado de Santa Catarina, por meio da Ouvidoria-Geral do Estado, tem realizado ações junto às Ouvidorias Setoriais e Seccionais para diminuir o tempo de resposta e evitar prorrogações de prazo. Neste sentido, no ano de 2023 a OGE, por meio das Gerências de Acesso à Informação e Gestão de Ouvidoria, promoveu 10 (dez) encontros com a Rede de Ouvidores, denominados “Cafés com a Ouvidoria e Acesso à Informação”. Além disso, organizou dois eventos denominados “Rodas de Ouvidoria” e ofereceu 1 (um) curso “Capacitação em Ouvidoria e Acesso à Informação - 3ª edição” para a Rede de Ouvidores do Estado.

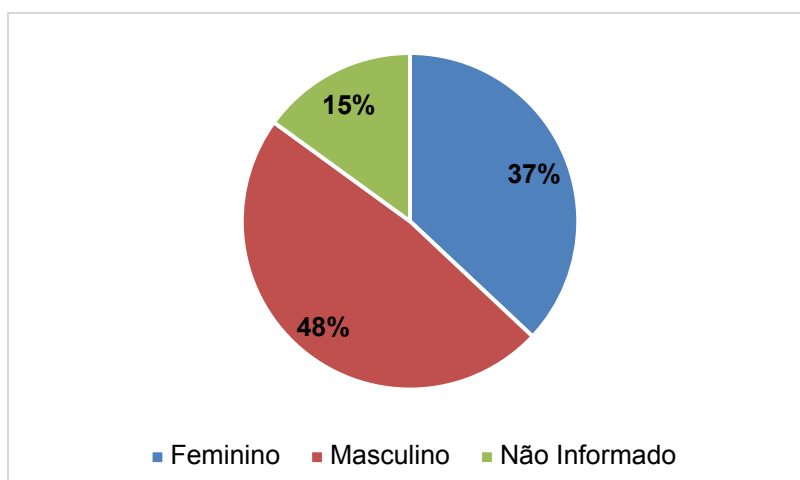
Outro aspecto que contribui para a qualificação das entregas no acesso à informação é a realização da análise das respostas encaminhadas pelos órgãos e entidades, antes do envio ao cidadão. Essas medidas, promovem o melhor atendimento às demandas de pedidos de acesso à informação e evitam a interposição de possíveis recursos.

Diante do exposto, cumpre ressaltar a relevância da colaboração de todos os envolvidos na Rede de Ouvidores do Estado, de forma a contribuir para o cumprimento da Lei de Acesso à Informação – LAI no Poder Executivo Estadual.

7 PERFIL DOS REQUERENTES

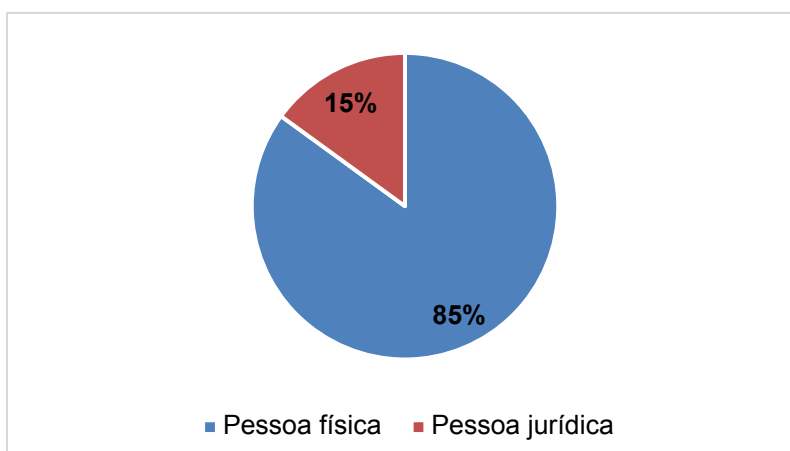
A Lei nº 12.527/2011 garante o acesso à informação pública para qualquer pessoa física ou jurídica, sem necessidade de apresentar motivos para fazê-lo. Os gráficos a seguir apresentam o gênero e categoria dos requerentes que solicitaram pedidos de acesso à informação no período em análise.

Gráfico 8 - Gênero dos requerentes



Fonte: Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação

Gráfico 9 - Categoria do requerente



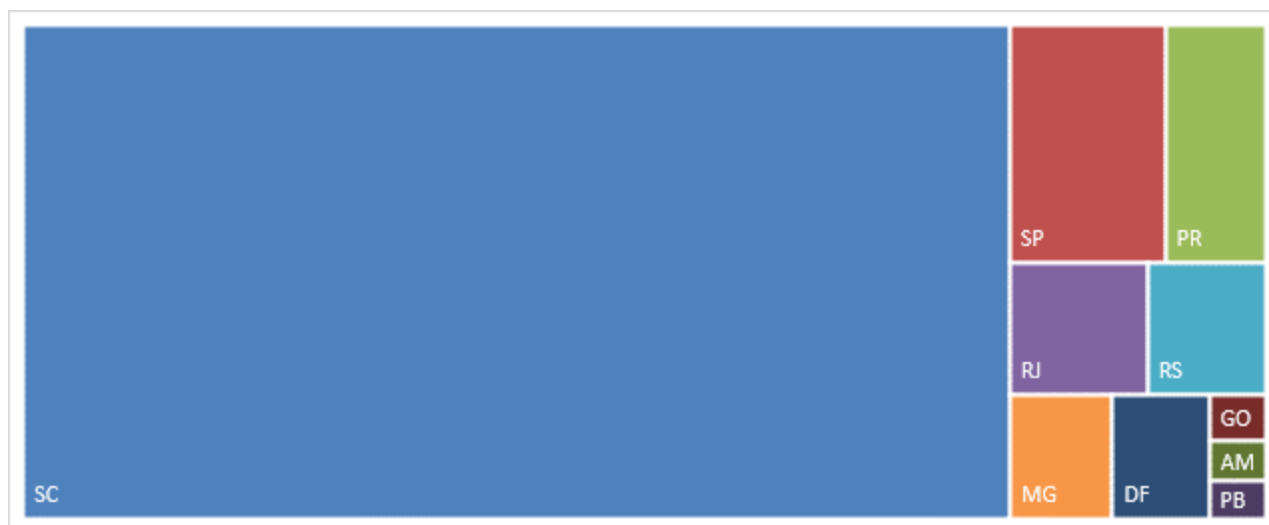
Fonte: Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação

No período de janeiro de 2023 a dezembro de 2023 a grande maioria das solicitações através do E-SIC foram feitas por pessoas físicas, com predominância do sexo masculino, sendo que 99,7% os pedidos foram feitos por meio da Internet.

7.1 ORIGEM DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Os pedidos de acesso à informação foram oriundos, em sua maioria, de usuários localizados no Estado de Santa Catarina, representando 78% das solicitações, seguido por São Paulo com 5,9%, Paraná com 3,8 % e o Estado do Rio de Janeiro com 2,9%. Estes dados mostram o interesse da sociedade, tanto a catarinense como a de outros Estados, nas informações produzidas e/ou sob a guarda dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.

Gráfico 10 - Localização do usuário/cidadão segundo o Estado da Federação (em %)

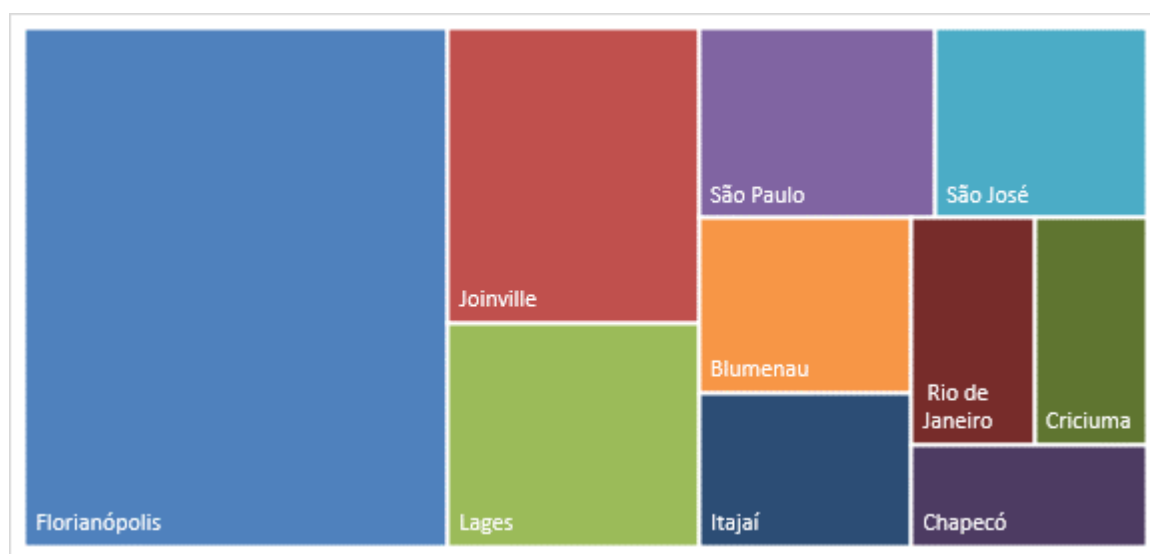


Fonte: Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação

7.2 LOCALIZAÇÃO SEGUNDO AS SOLICITAÇÕES POR MUNICÍPIOS DE SANTA CATARINA E OUTRO ESTADOS

A grande maioria dos pedidos de acesso à informação registrados no Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação são de usuários localizados no município de Florianópolis, em Santa Catarina. Usuários de outras cidades do Estado, como Joinville, São José, Lages, Blumenau, Itajaí, Criciúma e Chapecó e os municípios de São Paulo e Rio de Janeiro também apresentaram pedidos de acesso à informação durante o período em análise, conforme pode-se verificar no gráfico a seguir.

Gráfico 11 - Pedidos de Acesso à Informação por município do Estado de Santa Catarina



Fonte: Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação

7.3 FORMAS DE ATENDIMENTO

Conforme mencionado no item 2.1 deste relatório, qualquer pessoa, natural ou jurídica, poderá formular pedido de acesso à informação, por diferentes meios, quais sejam: internet, através do Portal de Transparência ou do Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação e Acesso à Informação; telefone; correio, físico ou eletrônico ou de forma presencial.

No ano de 2023, 99,7% das solicitações foram recebidas por meio da internet. Apenas 3 solicitações foram realizadas de forma presencial, 5 por telefone e 6 por correio eletrônico.

Ressalta-se que independente do meio em que foi formulado, todo pedido de acesso à informação foi registrado no Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação e Acesso à Informação.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Serviço de Informação ao Cidadão é um dos instrumentos essenciais para o exercício do controle social e para fomentar a cultura da transparência pública. Com este instrumento o cidadão pode exercer controle social e avaliar a tomada de decisões da administração pública.

A Controladoria-Geral do Estado, por meio da Ouvidoria-Geral do Estado, vem desempenhando regularmente suas atribuições, mantendo o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) disponível à sociedade, propiciando ao cidadão oportunidade de fiscalização dos atos e ações dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.