

# RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ACESSO À INFORMAÇÃO 1º Trimestre de 2024



# RELATÓRIO TRIMESTRAL LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

01 de janeiro de 2024 a 31 de março 2024.

## Sumário

1. APRESENTAÇÃO .....	2
2. TOTAL DE SOLICITAÇÕES NO PERÍODO.....	2
2.1. Classificação das demandas .....	3
2.1.1. Demandas encaminhadas aos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.....	3
2.1.2. Pronto atendimento efetuado pela Ouvidoria-Geral do Estado .....	3
3. DESEMPENHO NO ATENDIMENTO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO .....	3
4. OS 5 (CINCO) ÓRGÃOS/ENTIDADES COM MAIOR FREQUÊNCIA DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO .....	4
5. OS 5 (CINCO) PRINCIPAIS ASSUNTOS SOLICITADOS POR MEIO DO PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO .....	5
6. EVOLUÇÃO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO .....	6
7. TOTAL DE RECURSOS NO PERÍODO .....	7
8. PESQUISA DE SATISFAÇÃO .....	8
9. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	10

## **Lista de gráficos**

Gráfico 1 - Status dos pedidos de acesso às informações cadastrados no Sistema.....	2
Gráfico 2 - Pedidos de Acesso à Informação registrados por órgão/entidade do Poder Executivo .....	5
Gráfico 3 - Os 05 principais assuntos demandados .....	6
Gráfico 4 - Evolução da quantidade de pedidos de acesso à informação .....	6
Gráfico 5 - A resposta fornecida foi fácil de compreender?.....	8
Gráfico 6 - Você recebeu todas as informações solicitadas ou justificativa para o não fornecimento? .....	9
Gráfico 7 - Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?.....	9

## **Lista de figuras**

Figura 1 - Desempenho no atendimento dos pedidos de acesso à informação .....	4
Figura 2 - Quantidade de recursos por órgão ou entidade.....	7

## 1. APRESENTAÇÃO

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 2024 a 31 de março 2024.

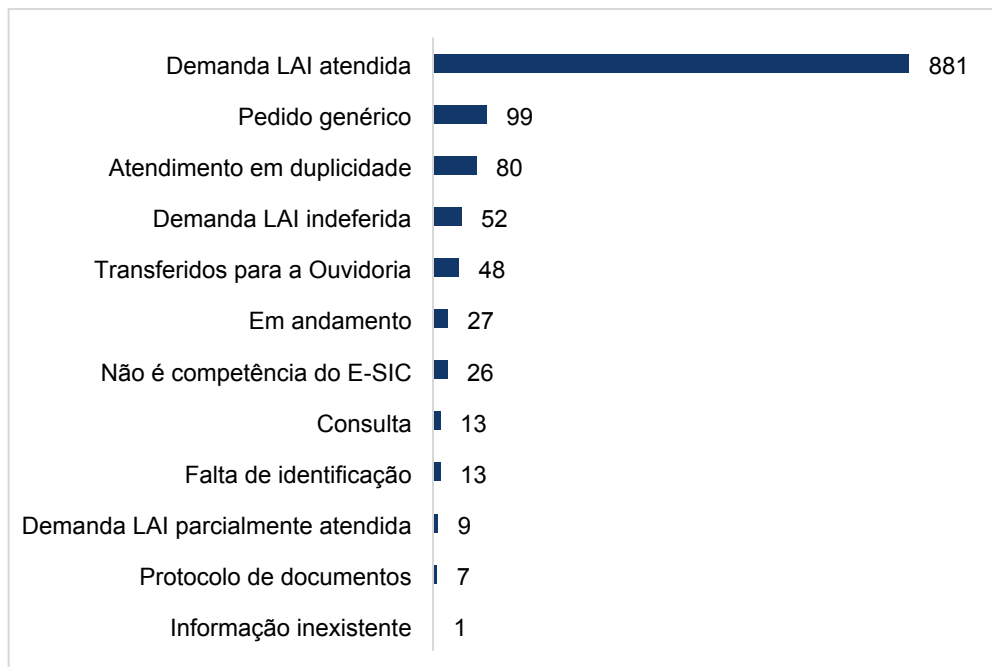
O relatório tem como base de referência a análise estatística de todos os pedidos registrados no Serviço Eletrônico de Informações ao Cidadão (E-SIC), opção 3 do Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação, no link: [www.ouvidoria.sc.gov.br](http://www.ouvidoria.sc.gov.br).

A última extração de dados para compor o presente relatório foi realizada no dia 15 de abril de 2024.

## 2. TOTAL DE SOLICITAÇÕES NO PERÍODO

No período em análise, o Serviço Eletrônico de Informação ao Cidadão (E-SIC) registrou o total de 1.256 (um mil duzentos e cinquenta e seis) demandas, conforme gráfico a seguir.

Gráfico 1 - Status dos pedidos de acesso às informações cadastrados no Sistema



Fonte: Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação

## 2.1. Classificação das demandas

### 2.1.1. 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,
- e) **Informação inexistente:** classificação dada à resposta a pedido em que o órgão ou entidade não dispõe da informação solicitada.

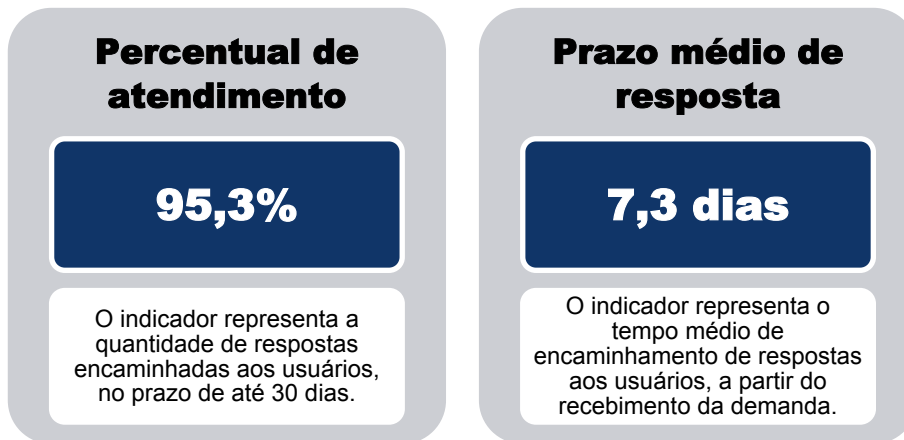
### 2.1.2. Pronto atendimento efetuado pela Ouvidoria-Geral do Estado

- a) **Não é de competência do E-SIC:** refere-se aos pedidos cadastrados no módulo E-SIC do Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação, 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 não se referem à Lei de Acesso à Informação;
- 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 nº 1.048/2012;
- f) **Consulta:** situação na qual o cidadão deseja receber do Poder Público um pronunciamento sobre uma condição hipotética ou concreta. Tais solicitações não são aceitas como pedidos de acesso à informação,
- g) **Protocolo de documentos:** solicitações que visam apenas o encaminhamento de documentos para os órgãos ou entidades do Poder Executivo Estadual. Tais solicitações não são aceitas como pedidos de acesso à informação.

## 3. DESEMPENHO NO ATENDIMENTO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

No período em análise verificou-se que 95,3% das demandas recebidas pelo E-SIC foram respondidas no prazo de 30 dias, sendo que o prazo médio de respostas foi de 7,3 dias, conforme demonstra a figura a seguir.

Figura 1 - Desempenho no atendimento dos pedidos de acesso à informação



Fonte: Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação

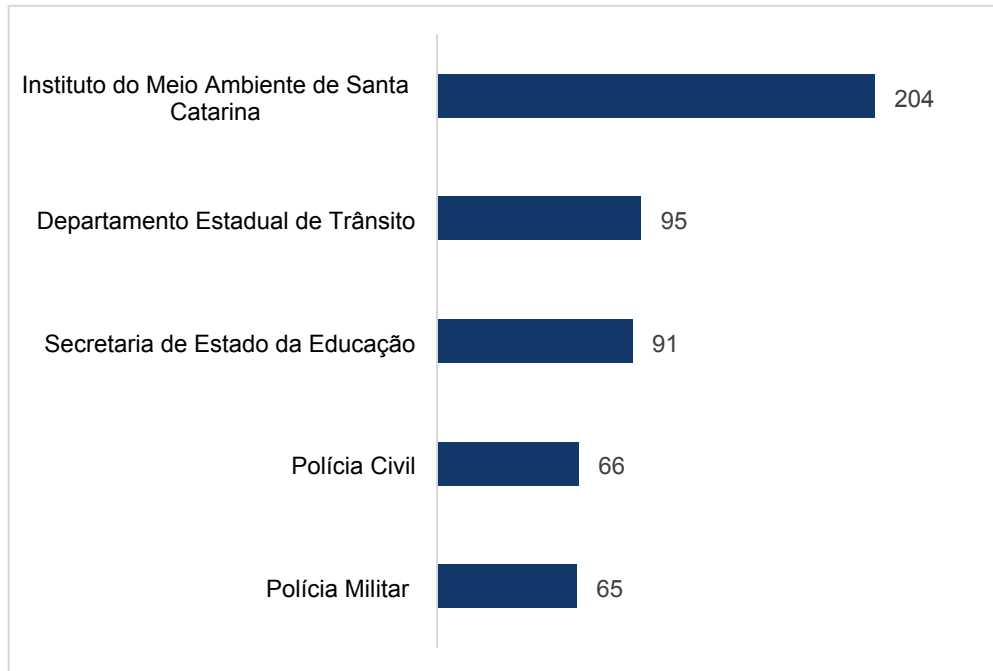
Se considerarmos apenas os pedidos que foram encaminhados aos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual para tratamento, conforme item 2.1.1, o percentual de atendimento passa a ser 93,3% e o tempo médio de resposta 9 dias.

Destaca-se que 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 n.º 12.527/2011.

#### **4. OS 5 (CINCO) ÓRGÃOS/ENTIDADES COM MAIOR FREQUÊNCIA DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO**

O gráfico a seguir apresenta os 05 (cinco) órgãos e as entidades que mais receberam as solicitações registradas por meio do módulo E-SIC, no período de 01 de janeiro de 2024 a 31 de março 2024.

Gráfico 2 - Pedidos de Acesso à Informação registrados por órgão/entidade do Poder Executivo



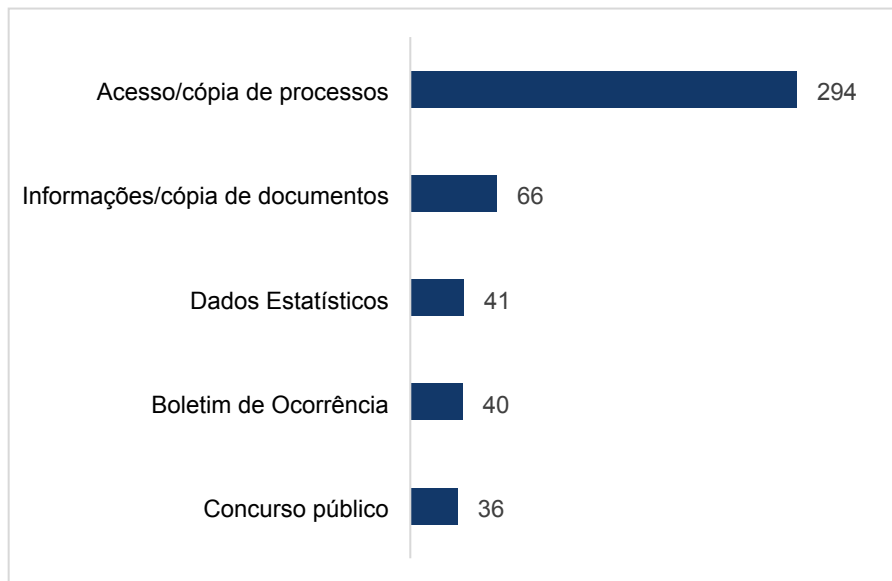
Fonte: Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação

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 em lei. Os órgãos mais demandados no período de análise para os atendimentos de pedidos de acesso à informação no Poder Executivo Estadual foram o Instituto do Meio Ambiente de Santa Catarina (IMA), Departamento Estadual de Trânsito de Santa Catarina (DETRAN), Secretaria de Estado da Educação (SED), Polícia Civil (PC) e Polícia Militar (PM).

## **5. OS 5 (CINCO) PRINCIPAIS ASSUNTOS SOLICITADOS POR MEIO DO PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO**

O gráfico a seguir apresenta os 05 (cinco) principais assuntos demandados no módulo E-SIC no período em análise.

Gráfico 3 - Os 05 principais assuntos demandados



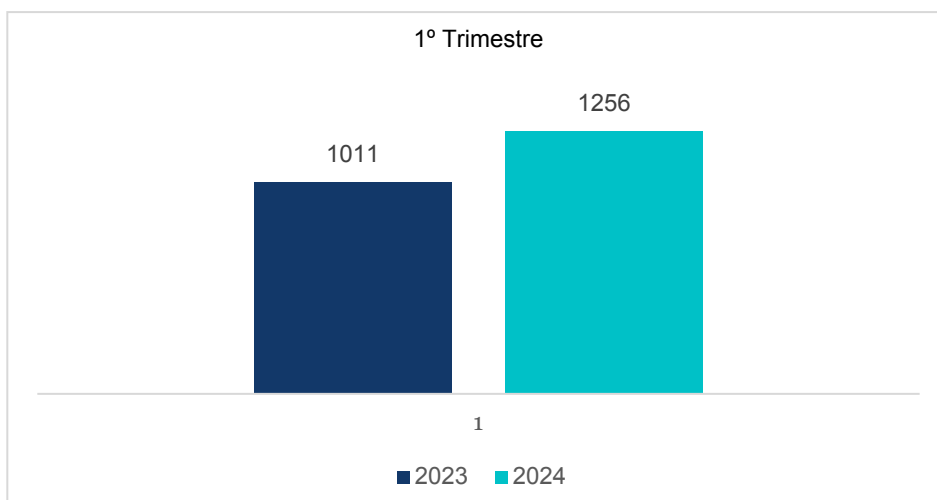
Fonte: Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação

Os pedidos de acesso à informação podem ser visualizados em categorias de acordo com o assunto da informação solicitada. Os assuntos mais frequentes para as solicitações de demandas referem-se ao acesso ou cópia de processos administrativos e cópia de documentos.

## 6. EVOLUÇÃO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

O gráfico a seguir apresenta a evolução trimestral do número de pedidos de acesso à informação do período compreendido entre 2023 e 2024.

Gráfico 4 - Evolução da quantidade de pedidos de acesso à informação



Fonte: Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação

Em análise ao gráfico 2, é possível verificar um aumento de 24,24% no número de pedidos recebidos no primeiro trimestre de 2024, quando comparado ao mesmo período de 2023. Parte desse aumento deve-se ao crescimento de 48,48% no número de pedidos de acesso/cópia de processo, conforme observa-se no relatório do primeiro trimestre de 2023, disponível em <https://dados.sc.gov.br/dataset/relatorios-trimestrais-de-pedidos-de-acesso-a-informacao>.

## 7. TOTAL DE RECURSOS NO PERÍODO

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.

- a) Recurso por negativa de acesso à informação ou pelo não fornecimento das razões da negativa ou resposta insatisfatória (artigos 22 e 22-A do Decreto n.º 1.048/2012).

O E-SIC recebeu, no período em análise, 14 solicitações de recurso em 1ª instância, as quais foram encaminhadas para manifestação dos seguintes órgãos e entidades:

Figura 2 - Quantidade de recursos por órgão ou entidade

Instância recursal	Órgão recorrido	Quantidade
1ª instância	Secretaria de Estado da Fazenda	5
	Polícia Militar	2
	Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina	1
	Controladoria-Geral do Estado de Santa Catarina	1
	Departamento de Trânsito do Estado de Santa Catarina	1
	Polícia Civil	1
	Secretaria de Estado da Administração Prisional e Socioeducativa	1
	Secretaria de Estado da Educação	1
	Secretaria de Estado da Segurança Pública	1

Fonte: Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação

Do total de recursos recebidos, 64,3% foram providos e 28,6% foram desprovidos pela autoridade máxima do órgão ou entidade. Ainda, apenas 1 recurso não foi conhecido e 1 teve provimento parcial.

Destaca-se que no período em análise o E-SIC não recebeu solicitações de recurso em 2ª instância para manifestação do Controlador-Geral do Estado.

- b) Reclamação por omissão de resposta (artigo 23 do Decreto n.º 1.048/2012).

No período em análise, o E-SIC recebeu 4 (quatro) reclamações por omissão de resposta, sendo 3 para a Secretaria da Casa Civil (SCC) e 1 para o Instituto do Meio Ambiente (IMA). Em decisão recursal, o Controlador-Geral do Estado teve os seguintes entendimentos: 2 provimentos, 1 perda de objeto e 1 não conhecimento.

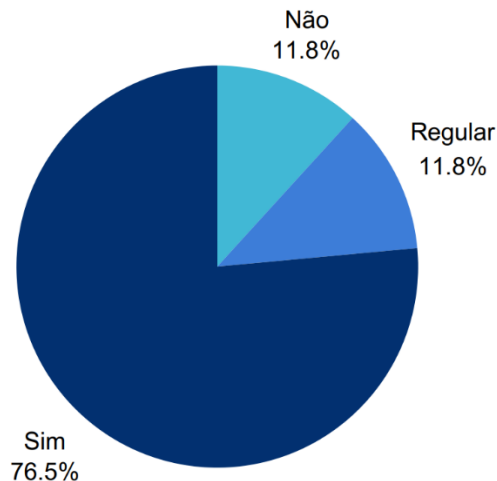
## 8. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A Ouvidoria-Geral do Estado implantou pesquisa de satisfação para que os cidadãos, ao receberem a resposta à demanda solicitada, possam realizar a avaliação do atendimento recebido pelo órgão ou entidade responsável pelos dados.

A avaliação do atendimento por parte do cidadão é anônima e seu objetivo é fornecer subsídios para que os órgãos e entidades possam aprimorar o atendimento dos pedidos de acesso à informação.

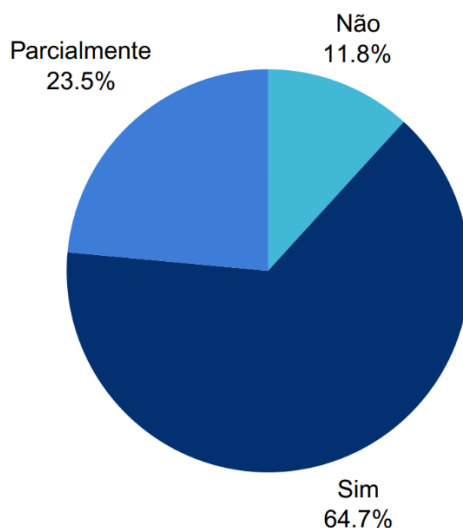
Implementada a partir de janeiro de 2024, a pesquisa de satisfação recebeu, no primeiro trimestre de 2024, 17 respostas, tendo como resultado as seguintes avaliações:

Gráfico 5 - A resposta fornecida foi fácil de compreender?



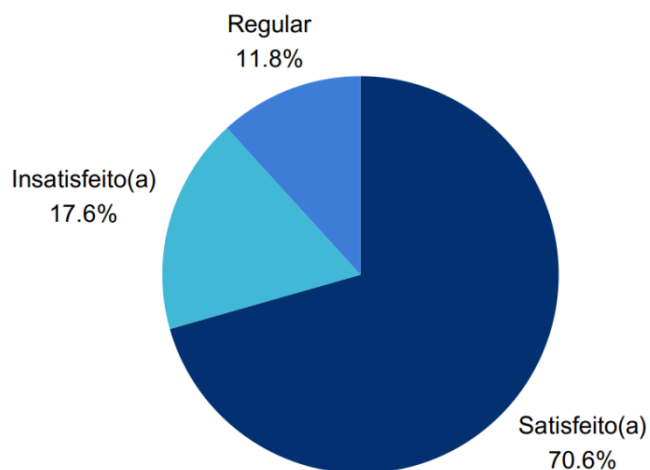
Fonte: Microsoft Forms

Gráfico 6 - Você recebeu todas as informações solicitadas ou justificativa para o não fornecimento?



Fonte: Microsoft Forms

Gráfico 7 - Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?



Fonte: Microsoft Forms

Analisando-se os gráficos acima, é possível verificar que a maioria das avaliações recebidas foram positivas, ou seja, os cidadãos consideraram o atendimento satisfatório. Dentre os comentários recebidos, destacamos alguns elogios e comentários referentes ao atendimento dos órgãos e entidades, tais como: “Excelente atendimento. Parabéns ao órgão”; “Agradeço mais uma vez pelas informações prestadas”; “Estão de parabéns pelo profissionalismo e pioneirismo em responderem tão rápido as consultas”.

## **9. 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.