



Relatório de Ouvidoria – Nº 001/2019

Avaliação da transparência passiva nos termos da Lei de Acesso à Informação

Edmar Moreira Camata

Secretário de Estado de Controle e Transparência

Mirian Porto do Sacramento

Subsecretário de Estado da Transparência

Equipe Técnica:

Audiceia Lima Silva Andrade

Auditora do Estado – Coordenador de Ouvidoria

Marcela Santos Palassi Tallon Netto

Auditora do Estado

Fabiano da Rocha Louzada

Auditor do Estado – Assessor Técnico da Subsecretaria de Transparência

Julho/2019



SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	2
2	CONTEXTUALIZAÇÃO	2
3	QUESITAÇÃO	4
4	CONSTATAÇÕES	5
4.1	Análise Qualitativa	6
4.2	Análise Quantitativa	8
4.3	Resultado Final	10
5	CONCLUSÃO	14



1 INTRODUÇÃO

NÚMERO: 001/2019

ÓRGÃO/ENTIDADE: Poder Executivo do Estado do Espírito Santo

OBJETIVO: Verificar o cumprimento da lei estadual de acesso à informação, nº 9.871 de 2012, e do seu decreto regulamentador, nº 3.152-R de 2012, em relação a transparência passiva.

PERÍODO DE ANÁLISE: 01 de julho de 2018 a 30 de junho de 2019.

ABRANGÊNCIA: Documental Visita Técnica

Em consonância com a Legislação institucional da SECONT, nº 856/2017, e a Lei Estadual de Acesso à Informação, nº 9.871/2012, apresenta-se os resultados dos exames realizados no período de 01 de julho de 2018 a 30 de junho de 2019 quanto ao tratamento de pedido de informação feito aos órgãos e entidades do Poder Executivo do Estado do Espírito Santo.

2 CONTEXTUALIZAÇÃO

Diante da necessidade de medir a qualidade da transparência passiva no Governo do Estado do Espírito Santo foi realizada uma avaliação dos pedidos de acesso à informação registrados no sistema de ouvidoria - e-Ouv.

Foi identificado um pedido de informação, registrado no dia 31 de maio de 2019, com o mesmo teor para a maioria dos órgãos/entidades do Poder Executivo. No intuito de dar isonomia na avaliação dos órgãos, esse pedido foi selecionado para fins de acompanhamento e observação sobre como os órgãos e entidades do Poder Executivo do Estado do Espírito Santo iriam tratar essa demanda.

Os órgãos Banestes, Ceasa, Cesan e Ceturb não estavam no rol desse pedido de informação, sendo necessária a análise de outra manifestação. Desse grupo, foi avaliado um outro pedido de informação que tivesse sido registrado o mais próximo possível ao dia 31 de maio de 2019.



A metodologia de trabalho foi desenvolvida com base nos quesitos exigidos na Lei Estadual de Acesso à Informação, nº 9.871/2012, regulamentado pelo Decreto Estadual nº 3.152-R/2012, artigo 9º, 11, 15, 16, 17 e 19, conforme exposto a seguir:

Art. 9º Os órgãos e entidades referidos no art. 5º deste Decreto deverão criar o Serviço de Informações ao Cidadão - SIC, com o objetivo de:

- I - atender e orientar o público quanto ao acesso à informação;
- II - informar sobre a tramitação de documentos nas unidades; e
- III - receber e registrar pedidos de acesso à informação.

Parágrafo único. Compete ao SIC:

- I - o recebimento do pedido de acesso e, sempre que possível, o fornecimento imediato da informação;
- II - o registro do pedido de acesso e a entrega de número do protocolo, que conterá a data de apresentação do pedido; e
- III - o encaminhamento do pedido recebido e registrado à unidade responsável pelo fornecimento da informação, quando couber;
- IV - orientar o cidadão sobre o pedido de acesso à informação e interposição de recursos. **(Nova redação dada pelo Decreto nº 4213-R, de 16/01/2018)**

[...]

Art. 11. Qualquer pessoa, natural ou jurídica, poderá formular pedido de acesso à informação.

§ 1º O pedido será apresentado em formulário padrão, disponibilizado em meio eletrônico e físico, no sítio na Internet e no SIC dos órgãos e entidades.

§ 2º O prazo de resposta será contado a partir da data de apresentação do pedido ao SIC.

§ 3º Os órgãos e entidades receberão os pedidos de acesso à informação por qualquer outro meio legítimo, como correspondência eletrônica ou física, desde que atendidos os requisitos especificados no art. 12 deste Decreto. **(Nova redação dada pelo Decreto nº 4213-R, de 16/01/2018)**

§ 4º Na hipótese do parágrafo anterior, será enviada ao requerente comunicação com o número de protocolo e a data do recebimento do pedido pelo SIC, a partir da qual se inicia o prazo de resposta.

[...]

Art. 15. Recebido o pedido e estando a informação disponível, o acesso será imediato.

§ 1º Caso não seja possível o acesso imediato, o órgão ou entidade deverá, no prazo de até vinte dias:

- I - enviar a informação ao endereço físico ou eletrônico informado;
- II - comunicar data, local e modo para realizar consulta à informação, efetuar reprodução ou obter certidão relativa à informação;
- III - comunicar que não possui a informação ou que não tem conhecimento de sua existência;



IV - indicar, caso tenha conhecimento, o órgão ou entidade responsável pela informação ou que a detenha; ou

V - indicar as razões da negativa, total ou parcial, do acesso.

[...]

Art. 16. O prazo para resposta do pedido poderá ser prorrogado por dez dias, mediante justificativa encaminhada ao requerente antes do término do prazo inicial de vinte dias.

Art. 17. Caso a informação esteja disponível ao público em formato impresso, eletrônico ou em outro meio de acesso universal, o órgão ou entidade deverá orientar o requerente quanto ao local e modo para consultar, obter ou reproduzir a informação.

[...]

Art. 19. Negado o pedido de acesso à informação, será enviada ao requerente, dentro do prazo de resposta, comunicação com:

[...]

II - possibilidade e prazo de dez dias para recurso, com indicação da autoridade que o apreciará; e

Além da análise qualitativa descrita acima, foram verificados os pedidos de informação registrados no período 01 de julho de 2018 a 30 de junho de 2019, e avaliado o percentual de pedidos respondidos dentro do prazo para cada órgão/entidade.

3 QUESITAÇÃO

Com a análise dos artigos 9º, 11, 15, 16, 17 e 19 do Decreto Estadual nº 3.152-R/2012, as informações foram avaliadas em 5 quesitos, conforme o quadro abaixo:

Tipo de análise	Quesito avaliado	Base legal (Decreto 3.152-R/2012)
Qualitativa (analisado somente 1 pedido).	Quesito 1 - Respondeu ao pedido	art. 9º, § único, inc. I; art. 15 "caput"
	Quesito 2 - Foi respondido no prazo	art. 11, § 2; art. 15, § 1º; art. 16
	Quesito 3 - Respondeu ao que foi pedido	art. 15, §1º; art. 17; art. 19, inc. II
	Quesito 4 - Informou sobre a possibilidade de recurso	art. 9º, § único, inc. IV
Quantitativa (analisado os pedidos de julho/2018 a junho/2019)	Quesito 5 - % de pedidos respondidos no prazo.	art. 11, § 2; art. 15, § 1º; art. 16

Quadro 1. Quesitos avaliados



4 CONSTATAÇÕES

Esta seção analisa as respostas dadas por cada órgão e entidade do Poder Executivo do Estado do Espírito Santo aos pedidos de informação avaliados, expostos por meio de gráficos e algumas considerações adicionais para uma melhor compreensão dos resultados identificados.

Para a maioria dos órgãos e entidades, foi acompanhado o andamento do pedido que solicitava a seguinte informação: **“Solicito lista de servidores efetivos deste órgão/entidade que estão de Licença para Trato de Interesse Particular, hoje, dia 31/05/2019. Favor enviar lista em planilha, formato XLS, com os seguintes dados: nome, número funcional, cargo, data de início da licença, prazo da licença.”**.

No Banestes foi analisado o pedido: **“Boa noite eu recebo pensão do meu filho pelo banco do Brasil também tenho que fazer este cadastramento. Já fiz prova de vida este ano... Tenho dúvidas pois pedem para procurar o Banestes desde já agradeço.”**.

Na Ceasa: **“Prezada (o), Gostaria de saber se existem centrais públicas de atendimento ao cidadão. Se existir e se a prestação de serviço for prestada por terceiro, gostaria de ter acesso à cópia do termo de contrato, termo de referência e eventuais termos aditivos.”**

Na Cesan, **“Sou morador do Edifício Portinari, Rua Lúcio Bacelar 40, Praia da Costa. Nosso prédio está conectado a rede de coleta de esgoto. Gostaria de saber se EFETIVAMENTE o nosso esgoto está sendo tratado e, se sim, informar em qual ETE? “**

Na Ceturb, **“Solicito, com base na Lei de Acesso à Informação, cópia digital do contrato e eventuais termos aditivos, de prestação de serviço de monitoramento georreferenciado dos ônibus do transcol e do aplicativo ÔNIBUSGV, que permite ao usuário verificar em tempo real os horários dos ônibus e o tempo de espera.”**

Diante dos pedidos acima, a COGE verificou se o órgão respondeu ao pedido, se a resposta foi entregue dentro do prazo, se o ente respondeu ao que foi perguntado e se houve orientação sobre a possibilidade de recurso.



Foi considerada dentro do prazo a manifestação respondida no período estabelecido pela Lei de Acesso à Informação, isto é, 20 dias a contar do registro, podendo ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa. Ressaltamos que se o órgão encerrou entre o 20º e o 30º dia sem proceder a prorrogação foi classificado como fora do prazo.

A simples citação do Portal da Transparência ou do Diário Oficial, sem orientação adequada sobre como obter a informação desejada, foi considerada como “não atendido” em relação ao quesito 3 (Respondeu ao que foi pedido).

Por fim, é importante salientar que o sigilo dos dados do requerente não inviabiliza o atendimento do pedido de informação, uma vez que ele é identificado, não devendo ser confundido com pedido anônimo, vedado pela Lei de Acesso à Informação.

4.1 Análise Qualitativa

A Tabela 1 apresenta a consolidação dos dados coletados em 05 de julho de 2019, relativo ao pedido de informação analisado, organizado por órgão, em ordem alfabética.

ÓRGÃO	RESPONDEU AO PEDIDO?	FOI RESPONDIDO NO PRAZO?	RESPONDEU AO QUE SE PERGUNTOU?	COMUNICA SOBRE A POSSIBILIDADE DE RECURSO?
ADERES	Sim	Não	Sim	Não
AGERH	Sim	Sim	Sim	Não
APEES	Sim	Sim	Sim	Não
ARSP	Sim	Sim	Sim	Não
BANESTES	Sim	Sim	Sim	Não
CBMES	Sim	Não	Sim	Não
CEASA	Sim	Sim	Sim	Não
CESAN	Sim	Sim	Sim	Não
CETURB	Sim	Sim	Sim	Não
DER	Sim	Sim	Sim	Não
DETRAN	Sim	Sim	Não	Não
DIO	Sim	Sim	Sim	Não
ESESP	Sim	Sim	Sim	Não
FAMES	Sim	Sim	Sim	Não
FAPES	Sim	Sim	Sim	Não
IASES	Sim	Sim	Não	Não
IDAF	Sim	Sim	Sim	Não



IEMA	Sim	Não	Sim	Não
IJSN	Sim	Sim	Sim	Não
INCAPER	Sim	Sim	Sim	Não
IOPEs	Sim	Sim	Sim	Não
IPAJM	Sim	Sim	Sim	Não
IPEM-ES	Sim	Sim	Sim	Não
JUCEES	Sim	Não	Sim	Não
PCES	Sim	Sim	Sim	Não
PGE	Sim	Não	Sim	Não
PMES	Não	Não	Não	Não
PROCON	Sim	Sim	Sim	Não
PRODEST	Sim	Sim	Sim	Não
RTV	Sim	Sim	Sim	Não
SCM	Sim	Sim	Sim	Não
SCV	Sim	Sim	Sim	Não
SEAG	Sim	Sim	Sim	Não
SEAMA	Sim	Sim	Sim	Não
SECOM	Sim	Sim	Sim	Não
SECONT	Sim	Sim	Sim	Não
SECTI	Sim	Sim	Sim	Não
SECULT	Sim	Sim	Sim	Não
SEDES	Sim	Sim	Sim	Não
SEDH	Sim	Sim	Sim	Não
SEDU	Sim	Sim	Sim	Não
SEDURB	Sim	Sim	Sim	Não
SEFAZ	Sim	Sim	Sim	Não
SEG	Sim	Sim	Sim	Não
SEGER	Sim	Não	Não	Não
SEJUS	Sim	Sim	Sim	Não
SEP	Sim	Sim	Sim	Não
SESA	Sim	Sim	Sim	Não
SESP	Sim	Sim	Sim	Não
SESPORT	Sim	Sim	Sim	Não
SETADES	Não	Não	Não	Não
SETOP	Sim	Não	Sim	Não
SETUR	Sim	Sim	Sim	Não
VG	Sim	Sim	Sim	Não

Tabela 1 – Resultado da Análise Qualitativa



O gráfico 1 apresenta a quantidade de órgãos em cada quesito avaliado.

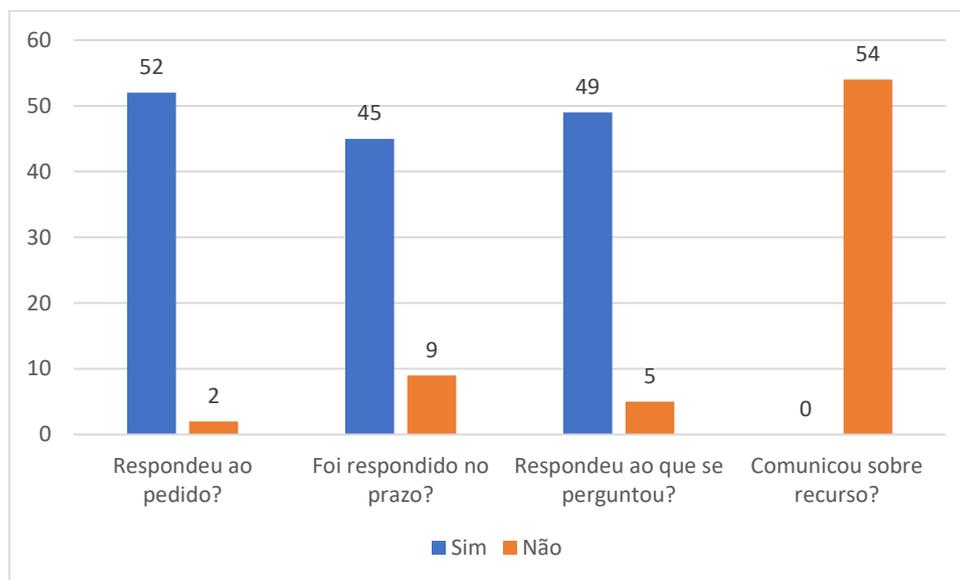


Gráfico 1 – Quantidade de órgãos nos quesitos avaliados

4.2 Análise Quantitativa

A Tabela 2 apresenta a quantidade de pedido de informação no período de 01 de julho de 2018 a 30 de junho de 2019, e o percentual de pedidos respondidos no prazo, organizado por órgão, em ordem alfabética. Também incluímos no quadro o tempo médio de resposta, apenas a título informativo.

ÓRGÃO	MANIFESTAÇÕES	% NO PRAZO	TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA
ADERES	1	0,00%	25,00
AGERH	7	71,43%	43,29
APEES	15	100,00%	7,00
ARSP	51	98,04%	4,73
BANESTES	4	100,00%	12,00
CBMES	18	77,78%	25,11
CEASA	4	75,00%	19,75
CESAN	119	100,00%	8,78
CETURB	29	58,62%	21,24
DER	177	100,00%	9,40
DETRAN	315	96,51%	5,68
DIO	5	100,00%	1,20
ESESP	4	100,00%	5,00
FAMES	7	100,00%	4,43
FAPES	8	87,50%	14,88



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE CONTROLE E TRANSPARÊNCIA

IASES	23	43,48%	35,39
IDAF	32	59,38%	29,53
IEMA	66	62,12%	19,27
IJSN	9	88,89%	8,22
INCAPER	13	61,54%	19,31
IOPES	6	83,33%	16,00
IPAJM	91	90,11%	11,31
IPEM-ES	4	100,00%	9,25
JUCEES	11	81,82%	8,18
PCES	53	73,58%	29,85
PGE	30	76,67%	14,47
PMES	44	52,27%	34,64
PROCON	13	92,31%	7,38
PRODEST	16	87,50%	8,06
RTV	2	100,00%	8,00
SCM	3	100,00%	15,00
SCV	4	100,00%	7,75
SEAG	10	40,00%	29,80
SEAMA	16	81,25%	13,81
SECOM	10	90,00%	17,00
SECNT	49	97,96%	9,67
SECTI	6	66,67%	17,50
SECULT	16	100,00%	11,25
SEDES	2	100,00%	16,00
SEDH	9	100,00%	12,78
SEDU	411	93,67%	6,67
SEDURB	4	50,00%	50,50
SEFAZ	64	81,25%	17,36
SEG	9	88,89%	22,89
SEGER	847	87,49%	6,52
SEJUS	36	83,33%	20,28
SEP	4	100,00%	10,00
SESA	163	90,80%	14,37
SESP	151	66,23%	37,34
SESPORT	5	100,00%	11,20
SETADES	19	63,16%	18,42
SETOP	11	54,55%	23,00
SETUR	1	100,00%	7,00
VG	1	100,00%	0,00

Tabela 2 – Quantidade de pedidos no período de julho/2018 a junho/2019



4.3 Resultado Final

Os quesitos da análise qualitativa receberam os mesmos critérios de pontuação utilizados pela Controladoria-Geral da União na avaliação Escala Brasil Transparente 360°. Cada quesito atendido recebeu nota 1 e o quesito não atendido recebeu nota 0, sendo que os quesitos possuem pesos diferentes, conforme tabela abaixo:

<i>Quesito</i>	<i>Peso</i>
1	0,50
2	3,00
3	7,00
4	0,50

Tabela 3 – Peso dos quesitos

O Resultado da análise qualitativa é obtido pela média ponderada da nota de cada quesito, conforme fórmula a seguir:

$Resultado = \frac{N1 \times P1 + N2 \times P2 + N3 \times P3 + N4 \times P4}{P1 + P2 + P3 + P4} \times 100\%$, sendo Nx a nota de cada quesito, Px o peso de cada quesito e x o número do quesito.

Na análise quantitativa considerou-se o percentual de manifestações respondidas no prazo no período de 01/07/2018 a 30/06/2019.

Na Tabela 4 estão consolidados os resultados das análises qualitativa, quantitativa e o resultado final, que compreende a média aritmética do resultado das duas análises.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE CONTROLE E TRANSPARÊNCIA

ÓRGÃO	ANÁLISE QUALITATIVA APENAS 1 PEDIDO DE INFORMAÇÃO					ANÁLISE QUANTITATIVA TODOS OS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO % no prazo	RESULTADO FINAL
	Quesito 1	Quesito 2	Quesito 3	Quesito 4	Resultado	Quesito 5	Média
ADERES	Sim	Não	Sim	Não	68%	0,00%	34%
AGERH	Sim	Sim	Sim	Não	95%	71,43%	83%
APEES	Sim	Sim	Sim	Não	95%	100,00%	98%
ARSP	Sim	Sim	Sim	Não	95%	98,04%	97%
BANESTES	Sim	Sim	Sim	Não	95%	100,00%	98%
CBMES	Sim	Não	Sim	Não	68%	77,78%	73%
CEASA	Sim	Sim	Sim	Não	95%	75,00%	85%
CESAN	Sim	Sim	Sim	Não	95%	100,00%	98%
CETURB	Sim	Sim	Sim	Não	95%	58,62%	77%
DER	Sim	Sim	Sim	Não	95%	100,00%	98%
DETRAN	Sim	Sim	Não	Não	32%	96,51%	64%
DIO	Sim	Sim	Sim	Não	95%	100,00%	98%
ESESP	Sim	Sim	Sim	Não	95%	100,00%	98%
FAMES	Sim	Sim	Sim	Não	95%	100,00%	98%
FAPES	Sim	Sim	Sim	Não	95%	87,50%	91%
IASES	Sim	Sim	Não	Não	32%	43,48%	38%
IDAF	Sim	Sim	Sim	Não	95%	59,38%	77%
IEMA	Sim	Não	Sim	Não	68%	62,12%	65%
IJSN	Sim	Sim	Sim	Não	95%	88,89%	92%
INCAPER	Sim	Sim	Sim	Não	95%	61,54%	78%
IOPEs	Sim	Sim	Sim	Não	95%	83,33%	89%
IPAJM	Sim	Sim	Sim	Não	95%	90,11%	93%
IPEM-ES	Sim	Sim	Sim	Não	95%	100,00%	98%
JUCEES	Sim	Não	Sim	Não	68%	81,82%	75%
PCES	Sim	Sim	Sim	Não	95%	73,58%	85%
PGE	Sim	Não	Sim	Não	68%	76,67%	72%



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE CONTROLE E TRANSPARÊNCIA

PMES	Não	Não	Não	Não	0%	52,27%	26%
PROCON	Sim	Sim	Sim	Não	95%	92,31%	94%
PRODEST	Sim	Sim	Sim	Não	95%	87,50%	91%
RTV	Sim	Sim	Sim	Não	95%	100,00%	98%
SCM	Sim	Sim	Sim	Não	95%	100,00%	98%
SCV	Sim	Sim	Sim	Não	95%	100,00%	98%
SEAG	Sim	Sim	Sim	Não	95%	40,00%	68%
SEAMA	Sim	Sim	Sim	Não	95%	81,25%	88%
SECOM	Sim	Sim	Sim	Não	95%	90,00%	93%
SECONT	Sim	Sim	Sim	Não	95%	97,96%	97%
SECTI	Sim	Sim	Sim	Não	95%	66,67%	81%
SECULT	Sim	Sim	Sim	Não	95%	100,00%	98%
SEDES	Sim	Sim	Sim	Não	95%	100,00%	98%
SEDH	Sim	Sim	Sim	Não	95%	100,00%	98%
SEDU	Sim	Sim	Sim	Não	95%	93,67%	95%
SEDURB	Sim	Sim	Sim	Não	95%	50,00%	73%
SEFAZ	Sim	Sim	Sim	Não	95%	81,25%	88%
SEG	Sim	Sim	Sim	Não	95%	88,89%	92%
SEGER	Sim	Não	Não	Não	5%	87,49%	46%
SEJUS	Sim	Sim	Sim	Não	95%	83,33%	89%
SEP	Sim	Sim	Sim	Não	95%	100,00%	98%
SESA	Sim	Sim	Sim	Não	95%	90,80%	93%
SESP	Sim	Sim	Sim	Não	95%	66,23%	81%
SESPORT	Sim	Sim	Sim	Não	95%	100,00%	98%
SETADES	Não	Não	Não	Não	0%	63,16%	32%
SETOP	Sim	Não	Sim	Não	68%	54,55%	61%
SETUR	Sim	Sim	Sim	Não	95%	100,00%	98%
VG	Sim	Sim	Sim	Não	95%	100,00%	98%

Tabela 4 – Resultado Final das Análises



Com base nos dados acima, classificamos os órgãos em 5 categorias de acordo com o percentual de atendimento aos quesitos avaliados:

CATEGORIA	PONTUAÇÃO (%)
A	94 a 100
B	75 a 93
C	50 a 74
D	25 a 49
E	0 a 24

Tabela 5 – Categorias de acordo com o atendimento aos quesitos

O gráfico 2 demonstra a quantidade de órgãos em cada categoria:

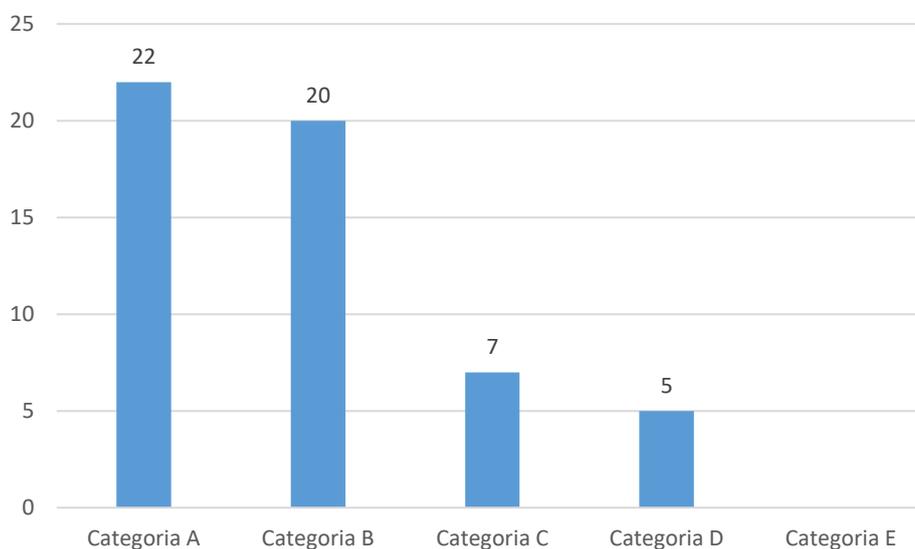


Gráfico 2 – Órgãos classificados por categoria



5 CONCLUSÃO

O presente trabalho teve por objetivo avaliar o atendimento à transparência passiva por parte dos órgãos e entidades do Poder Executivo do Estado do Espírito Santo. Ao todo, foram 54 órgãos/entidades que tiveram suas respostas avaliadas em 5 quesitos, conforme critérios do Decreto nº 3.152-R/2012, artigos 9º, 11, 15, 16, 17 e 19.

Diante da análise, identificamos que a maioria dos órgãos atendem aos pedidos de informação, porém precisam acompanhar o prazo de atendimento e melhorar a qualidade das respostas, primando por uma comunicação clara, objetiva e completa.

Considerando o quesito 4 em que nenhum órgão atendeu ao disposto no art. 9º, IV, do Decreto nº 3.152-R/2012, foi solicitado ao PRODEST que seja providenciada uma alteração no sistema de Ouvidoria (e-Ouv) incluindo a comunicação automática sobre a possibilidade de recurso de negativa.

Salientamos que os Ouvidores setoriais e representantes de Ouvidoria são, nos termos do art. 66 do Decreto 3.152-R/2012, as autoridades de monitoramento da Lei de Acesso à Informação no órgão, e devem exercer as seguintes atribuições:

I - assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos da Lei Estadual no 9.871, de 2012;

II - avaliar e monitorar a implementação do disposto neste Decreto e apresentar ao dirigente máximo de cada órgão ou entidade relatório anual sobre o seu cumprimento, encaminhando-o à Secretaria de Estado de Controle e Transparência;

III - recomendar medidas para aperfeiçoar as normas e procedimentos necessários à implementação deste Decreto;

IV - orientar as unidades no que se refere ao cumprimento deste Decreto; e

V - manifestar-se sobre reclamação apresentada contra omissão de autoridade competente, observado o disposto no art. 22 deste Decreto.



Face ao exposto, recomendamos a utilização dos mecanismos de controle de prazo já disponíveis no sistema e-Ouv. Além disso, a SECONT, em parceria com o PRODEST, irá disponibilizar aos representantes de Ouvidoria uma ferramenta de *Business Intelligence* (BI) para facilitar o controle das demandas de Ouvidoria.

Ressaltamos que estão disponibilizados, no Portal de Acesso à Informação (www.acessoainformacao.es.gov.br), diversos conteúdos que orientam sobre a Lei de Acesso à Informação, tais como vídeos, cartilhas, infográficos e manuais, que devem ser consultados por todos os servidores responsáveis pelo atendimento às demandas de Pedido de Acesso à Informação.

Por fim, informamos que a Controladoria-Geral da União disponibiliza um Programa de Certificação em Ouvidoria, com diversos cursos gratuitos que podem ser acessados pelo site <http://ouvidorias.gov.br/ouvidorias/certificacao>, e muito contribuem para a melhoria da qualidade do atendimento ao cidadão.

Vitória, 25 de julho de 2019.

Marcela Santos Palassi Tallon Netto
Auditora do Estado

Fabiano da Rocha Louzada
Auditor do Estado

Audiceia Lima Silva Andrade
Auditora do Estado
Coordenadora de Ouvidoria

Mirian Porto do Sacramento
Subsecretária de Estado da
Transparência

CAPTURADO POR	
AUDICEIA LIMA SILVA ANDRADE FUNCAO GRATIFICADA - AGE/SECONT SECONT - COGE	
DATA DA CAPTURA	16/08/2019 16:56:46 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)
VALOR LEGAL	ORIGINAL
NATUREZA	DOCUMENTO NATO-DIGITAL

ASSINARAM O DOCUMENTO	
AUDICEIA LIMA SILVA ANDRADE FUNCAO GRATIFICADA - AGE/SECONT SECONT - COGE Assinado em 16/08/2019 16:49:08 Documento original assinado eletronicamente, conforme art. 6, § 1º, do Decreto 4410-R/2019.	
MARCELA SANTOS PALASSI TALLON NETTO AUDITOR DO ESTADO SECONT - COGE Assinado em 16/08/2019 16:49:23 Documento original assinado eletronicamente, conforme art. 6, § 1º, do Decreto 4410-R/2019.	
FABIANO DA ROCHA LOUZADA FUNCAO GRATIFICADA - AGE/SECONT SECONT - ASSTEC SUBTRAN Assinado em 16/08/2019 16:56:45 Documento original assinado eletronicamente, conforme art. 6, § 1º, do Decreto 4410-R/2019.	
MIRIAN PORTO DO SACRAMENTO SUBSECRETARIO ESTADO QCE-01 SECONT - SUBTRAN Assinado em 16/08/2019 16:55:36 Documento original assinado eletronicamente, conforme art. 6, § 1º, do Decreto 4410-R/2019.	

A disponibilidade do documento pode ser conferida pelo link <https://e-docs.es.gov.br/documento/registro/2019-Q0HMLS>



Consulta via leitor de QR Code.