

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

Período de 1º de Janeiro a 31 de Dezembro de 2019

Missão

Consolidar o Ceará como um destino turístico nacional e internacional, mantendo e estimulando a competitividade econômica social e ambiental e a sustentabilidade dos investimentos públicos e privados, contribuindo para uma sociedade mais equitativa e desenvolvida.

Valores

A ética; a austeridade; o respeito à dignidade humana; o comprometimento com a missão institucional; a urbanidade; a discrição.

EXPEDIENTE

Direção Superior

SECRETÁRIO DO TURISMO

Arialdo de Mello Pinho

SECRETÁRIA EXECUTIVA DO TURISMO

Denise Sá Vieira Carrá

SECRETÁRIO EXECUTIVO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA

Cícero Anderson Palácio de Carvalho

Comitê Setorial de Acesso à Informação – (CSAI - Setur)

DENISE SÁ VIEIRA CARRÁ

Secretária Executiva

JULIANA BARROS DE OLIVEIRA

Coordenadora de Desenvolvimento Institucional e Planejamento

MARIA DO SOCORRO ARAÚJO CÂMARA

Ouvidora Setorial

JAMILLE BARBOSA DA ROCHA SILVA

Responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão - SIC

SUMÁRIO

1 – INTRODUÇÃO	5
2 – PROVIDÊNCIAS ADOTADAS SOBRE AS RECOMENDAÇÕES EMANADAS NO RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA 2018	7
3.1 – Quantidade de solicitações recebidas, atendidas, não atendidas e indeferidas	10
3.2 – Assuntos mais demandados.....	12
3.3 – Quantidade de solicitações de informações, por meio de entrada, no sistema	13
3.4 – Quantidade de solicitações de informações por preferência de resposta do cidadão	14
3.5 – Resolubilidade das demandas	15
3.6 – Tempo médio de resposta às solicitações de informações	16
3.7 – Satisfação dos usuários do serviço de Informação ao Cidadão	17
3.8 – Solicitações de informação que demandaram recurso	19
4 – DIFICULDADES PARA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº. 15.175 DE 2012.....	19
5 – BENEFÍCIOS PERCEBIDOS PELA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº. 15.175 DE 2012.....	20
6 – AÇÕES EMPREENDIDAS PELO ÓRGÃO OU ENTIDADE COM VISTAS A MELHORAR O PERFIL OU NÍVEL DA TRANSPARÊNCIA ATIVA, EM VIRTUDE DAS INFORMAÇÕES SOLICITADAS	21
7 – CLASSIFICAÇÕES DE DOCUMENTOS	21
8 – CONSIDERAÇÕES FINAIS	22

1 – INTRODUÇÃO

As informações contidas neste documento são decorrentes das demandas recebidas ao longo do ano de 2019 pelo Comitê de Acesso à Informação da Secretaria do Turismo (CSAI-Setur), através da plataforma Ceará Transparente, no período de 01 de janeiro à 31 de dezembro de 2019, sistema administrado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), e tem por finalidade apresentar as solicitações de informações referentes à Lei de Acesso à Informação (LAI), bem como análise e tratamento das referidas informações.

Este relatório é orientado pela Lei Estadual nº 15.175, de 28 de julho de 2012, que estabelece a obrigatoriedade da elaboração do relatório pelo Comitê Setorial de Acesso à Informação e encaminhamento à Controladoria e Ouvidoria Geral, contendo os principais resultados.

O Comitê Setorial de Acesso à Informação do Órgão é composto por 04 (quatro) colaboradores, cuja principal função é a de garantir que todas as manifestações referentes a pedidos de informações do Órgão, presencial ou por meio do sistema, sejam respondidas dentro dos critérios estabelecidos pela Lei de Acesso à Informação Nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

O Comitê Setorial de Acesso à Informação da Setur foi designado através da Portaria Nº 71/2019, publicada no Diário Oficial do Estado do Ceará em 28 de junho de 2019, e, corrigida em 20 de agosto de 2019, revogando-se as disposições em contrário.

Tendo em vista a relevância do assunto e o compromisso do Órgão no aperfeiçoamento do serviço de informação ao cidadão e ao cumprimento integral do disposto na legislação em vigor, esse relatório está dividido em sete capítulos, além desta apresentação, conforme modelo do Relatório de Transparência proposto pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), para o exercício de 2019.

Assim, após esta apresentação, no segundo capítulo serão apresentadas as providências adotadas sobre as recomendações emanadas no Relatório de Gestão da Transparência 2018.

O terceiro capítulo apresenta análise das solicitações de informações direcionadas à Setur no período de primeiro de janeiro a 31 de dezembro de 2019.

O quarto capítulo aborda principais dificuldades para implementação da Lei Estadual nº. 15.175 de 2012, no Órgão, enquanto que o capítulo seguinte traz os benefícios percebidos por sua implantação.

O capítulo seis aborda ações empreendidas pelo Órgão ou Entidade com vistas a melhorar o perfil ou nível da transparência ativa, em virtude das informações solicitadas.

O sétimo capítulo traz as classificações dos documentos sigilosos, quanto à sua importância, impacto e tempo de sigilo.

Por fim, as considerações finais abordam o resumo das principais informações constantes no relatório.

2 – PROVIDÊNCIAS ADOTADAS SOBRE AS RECOMENDAÇÕES EMANADAS NO RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA 2018

No Relatório de Gestão da Transparência de 2018, divulgado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), foram indicadas cinco recomendações para a Setur. A seguir detalhamos as providências adotadas a cada uma delas:

- **Recomendação 7) Formalizar/Atualizar e estruturar o respectivo Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI, de forma que atenda a todos os requisitos previstos no Decreto Estadual nº. 31.199/2013.**

A Secretaria do Turismo possui um Comitê Setorial de Acesso à Informação- CSAI composto por seus quatro membros como determina a legislação vigente. Atualmente, o Comitê Setorial de Acesso à Informação da Setur designado através da Portaria Nº 71/2019, publicada no Diário Oficial do Estado do Ceará em 28 de junho de 2019, e, corrigida em 20 de agosto de 2019, apresenta como membros Denise Sá Vieira Carrá - Secretária Executiva, Juliana Barros de Oliveira - Coordenadora de Desenvolvimento Institucional e Planejamento, Maria do Socorro Araújo Câmara - Ouvidora Setorial e, Jamille Barbosa da Rocha Silva - Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão, competindo-lhes:

I- Assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos da Lei nº 15.175, de 28 de junho de 2012;

II- Monitorar a implementação do disposto na referida Lei nº 15.175/2012 e apresentar, ao comitê Gestor, relatórios periódicos sobre o seu cumprimento;

III - Recomendar as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e procedimentos necessários ao correto cumprimento do disposto na Lei nº 15.175/2012;

IV – e Orientar as respectivas unidades no que se refere ao cumprimento do disposto na Lei Estadual de nº 15.175 acima referenciada e seus regulamentos.

Secretaria do Turismo

Av. Washington Soares, 999 – Pavilhão Leste, 2º Mezanino- Edson
Queiroz –

CEP: 60811-341 www.setur.ce.gov.br

- **Recomendação 8) Aprimorar as respostas das solicitações de informação, no intuito de aumentar a satisfação dos usuários, considerando que o resultado em 2018 ficou abaixo da média estadual.**

A Secretaria do Turismo possui um Comitê Setorial de Acesso à Informação- CSAI composto por seus quatro membros como determina a legislação vigente, em que todos os componentes atuam de forma participativa nas ações relacionadas às solicitações de informações recebidas por esta secretaria, com o intuito de garantir que as informações sejam encaminhadas ao destinatário de forma satisfatória.

- **Recomendação 10) Apresentar ao Comitê Gestor de Acesso à Informação (CGAI) o Relatório de Monitoramento e Implementação da Lei de Acesso à Informação, exercício 2018, em respeito ao que dispõe o inciso II do art. 2º do Decreto n.º31.199 de 30 de abril de 2013.**

Relatório de Monitoramento e Implementação da Lei de Acesso à Informação, exercício de 2018, encaminhado por meio do Processo Vipro n° 01071188/2020.

- **Recomendação 11) Desenvolver medidas para dar cumprimento ao prazo legal de resposta às solicitações de informação, considerando que a resolubilidade no ano ficou abaixo da média estadual.**

A Secretaria do Turismo possui um Comitê Setorial de Acesso à Informação- CSAI composto por seus quatro membros como determina a legislação vigente, em que todos os componentes atuam de forma participativa nas ações relacionadas às solicitações de informações recebidas por esta secretaria.

- **Recomendação 12) Apresentar o plano de ação para sanar fragilidade – PASF referente às recomendações do ano de 2017.**

Visando sanar a recomendação direcionada a Setur, relativo ao Acesso à Informação e, registrada no sistema E-Pasf sob o nº 93, informamos que realizamos o registro do plano de ação no sistema, ao qual ficou definido como estratégia para aumentar o índice de Satisfação, aumentar a resolubilidade relacionada às solicitações de informação.

Verificou-se que, conforme apresentado no Relatório de Transparência no ano de 2017, a Setur utilizou 10,1 dias como tempo médio de resposta e 89,7% de resolubilidade. Sabendo que o tempo de resposta utilizado pela Setur está bem abaixo do tempo médio de resposta do conjunto de órgãos e entidades estaduais, que foi de 18,6 dias, destacamos como plano de ação, visando aumentar a satisfação do usuário, aumentar a resolubilidade, ou seja, garantir que todas as solicitações de informações sejam respondidas no prazo não superior a 30 dias, conforme prevê o art. 11 da Lei de Acesso à Informação (Lei nº15.175/12), uma vez que entendemos que o cidadão que demora a receber uma resposta além do prazo legal tende a ficar insatisfeito.

Dessa forma, considerando que o usuário insatisfeito tende a responder as pesquisas de satisfação com mais frequência que os usuários satisfeitos e, considerando que o resultado obtido na pesquisa de satisfação em Acesso à Informação do ano de 2017 foi possível observar que não se pode vincular a insatisfação do cidadão na qualidade da resposta recebida, uma vez que quando analisamos o quesito “qualidade da resposta” de forma separada do cálculo do índice de satisfação total, a Setur alcançou a satisfação de 100%, comunicamos que o plano de ação proposto é o de aumentar o índice de satisfação por meio da resolubilidade.

3 – ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES DO PERÍODO

Neste capítulo serão apresentados os principais resultados alcançados, referentes às demandas de informações recebidas pela Secretaria do Turismo (Setur), no exercício de 2019, a partir dos relatórios disponibilizados no Sistema Ceará Transparente, módulo Acesso à Informação.

3.1 – Quantidade de solicitações recebidas, atendidas, não atendidas e indeferidas

Destacamos na tabela abaixo o quantitativo de solicitações de informações que serão considerados como referência ao longo desse relatório.

Tabela 1 – Número de solicitações recebidas/atendidas pela Setur, nos anos de 2018 e 2019

Situação	2018	2019
Informações recebidas pertinentes ao Órgão	26	32
Informações recebidas não pertinentes ao Poder Executivo Estadual	0	1
Informações atendidas	26	33
Informações não atendidas	0	0
Informações indeferidas	0	0
TOTAL	26	33

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Acesso à Informação

Destarte, conforme pode ser visualizado na **Tabela 1**, no período de 01/01/2019 a 31/12/2019, no portal Ceará Transparente, módulo Acesso à Informação, foram cadastradas 33 (trinta e três) solicitações de informações, sendo 01 (uma) não pertinente ao Poder Executivo Estadual.

Percebe-se que o quantitativo de solicitações recebidas pertinentes ao Órgão obteve um aumento de 27%, quando comparado com 2018.

Além disso, em 2019, foi recebida 1 (uma) solicitação de informação relacionada a outros Entes ou Poderes, enquanto que no ano de 2018 não foi recebida nenhuma.

Considerando apenas as solicitações finalizadas pela CSAI-Setur, faz-se necessário reduzir das 33 (trinta e três) solicitações de informações cadastradas 6 (seis) solicitações finalizadas pela central 155 e 1 (uma) relacionada a Outros Poderes, totalizando em 26 protocolos.

Cabe destacar que, devemos acrescentar aos 26 protocolos direcionados a CSAI-Setur, as 4 (quatro) solicitações reabertas que, assim como as demais, demandaram tempo para resposta. Assim, para análise das demais estatísticas do ano de 2019, consideraremos o montante de 30 solicitações de informações finalizadas por este Comitê.

Tabela 2 – Número de solicitações destinadas ao Órgão, por classificação, nos anos de 2018 e 2019

Classificação	2018	2019
Atendida – Transparência Passiva	20	25
Atendida - Transparência Ativa	6	3
Atendido (informação pessoal)	0	0
Não atendido (solicitação não especificada de forma clara e precisa)	0	1
Não atendido (informação inexistente)	0	1
Total	26	30

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Acesso à Informação

Como podemos verificar na **Tabela 2** acima, houve um aumento de 25% no atendimento de transparência passiva e redução de 50% com relação ao atendimento de transparência

ativa. Acontece que no ano de 2019, a maior parte das solicitações demandadas a esta Setur necessitaram de coleta de dados, estudos, processos e documentos gerais que, por sua natureza, são armazenados em arquivos.

3.2 – Assuntos mais demandados

No que diz respeito aos assuntos mais demandados, das 30 solicitações recebidas pertinentes ao Órgão, 18 estão distribuídas em apenas 5 assuntos, 60% das solicitações, conforme demonstra a **Tabela 3** a seguir.

Tabela 3 – Solicitações por assuntos mais demandados, no ano de 2019

Assunto	Quant	%
DISPONIBILIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS E SITES INSTITUCIONAIS EM OUTROS IDIOMAS	5	16,67%
ACQUARIO CEARÁ	4	13,33%
REGIONALIZAÇÃO DO TURISMO	3	10,00%
RECUPERAÇÃO DO TELEFÉRICO DE UBAJARA	3	10,00%
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	3	10,00%
AEROPORTOS REGIONAIS	2	6,67%
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	1	3,33%
INFRAESTRUTURA E MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS TURÍSTICOS	1	3,33%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO DE EVENTOS DO CEARÁ	1	3,33%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO DE EVENTOS DO CARIRI	1	3,33%
AÇÕES DE VALORIZAÇÃO DOS DESTINOS TURÍSTICOS	1	3,33%
AÇÕES DE DIVULGAÇÃO DO TURISMO ESTADUAL	1	3,33%
PLANO DE CARGOS E CARREIRAS	1	3,33%
ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	1	3,33%
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	1	3,33%
CONSULTA DE BENS PATRIMÔNIAIS (MÓVEIS E IMÓVEIS)	1	3,33%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Acesso à Informação

Secretaria do Turismo
Av. Washington Soares, 999 – Pavilhão Leste, 2º Mezanino- Edson
Queiroz –

CEP: 60811-341 www.setur.ce.gov.br

3.3 – Quantidade de solicitações de informações, por meio de entrada, no sistema

Na tabela a seguir, são apresentadas as solicitações de informação registradas em 2019 por meio de entrada.

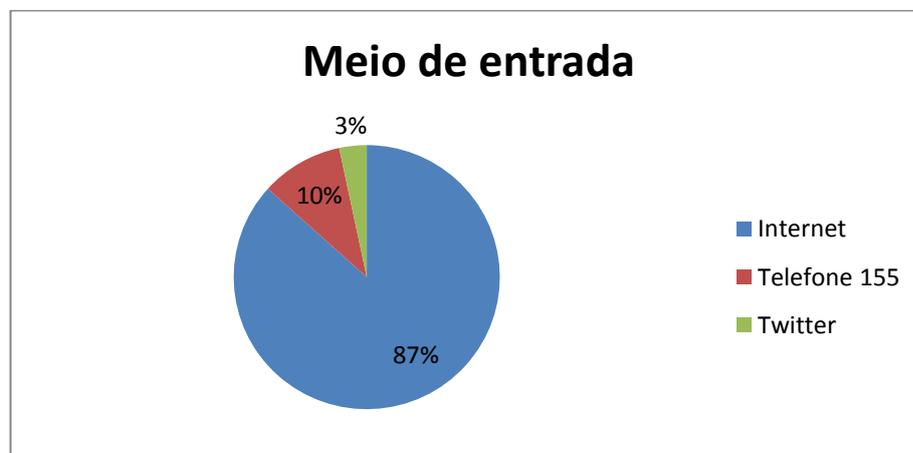
Tabela 4 – Número de solicitações por canal de atendimento, no ano de 2019

Relatório por Meio de Entrada	Quant.	%
Telefone	0	0,00%
Internet	26	86,67%
Presencial	0	0,00%
E-mail	0	0,00%
Facebook	0	0,00%
Carta	0	0,00%
Telefone 155	3	10,00%
Reclame Aqui	0	0,00%
consumidor.gov.br	0	0,00%
Instagram	0	0,00%
Governo Itinerante	0	0,00%
Caixa de sugestões	0	0,00%
Sistema Legado	0	0,00%
Twitter	1	3,33%
Total	30	

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Acesso à Informação

Observa-se que os cidadãos preferem a internet como o principal canal para registrarem as solicitações de informação, representando 86,67%. Ficando o telefone 155 (ligação gratuita) em segundo lugar, com 10%, e o Twitter em terceiro, correspondendo 3,33% das preferências.

Gráfico 2 – Solicitações por canal de atendimento, no ano de 2019



Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Acesso à Informação

3.4 – Quantidade de solicitações de informações por preferência de resposta do cidadão

Com relação à preferência de resposta, o e-mail foi a forma mais solicitada, visto que das 30 solicitações destinadas à Setur, 25 optaram por este meio de resposta, correspondendo a 83,33% da preferências, seguido do telefone e sistema, com 6,66% cada, e o Twitter com 3,33%.

Tabela 5 – Número de solicitações por preferência de resposta do cidadão, no ano de 2019

Preferência de resposta	Total
E-mail	25
Telefone	2
Sistema	2
Twitter	1
Carta	0
Total	30

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Acesso à Informação

Gráfico 3 – Solicitações por preferência de resposta, no ano de 2019



Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Acesso à Informação

3.5 – Resolubilidade das demandas

O Comitê Setorial de Acesso à Informação da Setur recebe e responde todas as solicitações de informação registradas no Sistema Ceará Transparente. Para garantir que as respostas sejam autênticas e atualizadas, o Comitê comunica-se com os setores do órgão que detêm a informação e têm competência para fornecer os dados.

Tabela 6 – Resolubilidade das demandas, no ano de 2019

Órgão	Índice resolubilidade	Quantidade de informações cadastradas
Setur	86,67%	30
Total de solicitações respondidas no prazo		26

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Acesso à Informação

Conforme pode ser verificado na **Tabela 6**, das 30 (trinta) solicitações de informação recebidas, 26 (vinte e seis) foram respondidas dentro do prazo e 3 (três) foram finalizadas fora do prazo, representando, portanto, o índice de resolubilidade de 86,67%.

Cabe destacar que as três solicitações que não foram respondidas dentro do prazo ocorreram antes da formação da CSAI-Setur, formalizada por meio da Portaria Nº 71/2019, publicada no Diário Oficial do Estado do Ceará em 28 de junho de 2019, e, corrigida em 20 de agosto de 2019, conforme Tabela a seguir:

Tabela 7 – Solicitações respondidas fora do prazo, no ano de 2019

Protocolo	Data de registro	Data da finalização	Tempo de resposta (dias)	Solicitação respondida no prazo
5097800	08/01/2019	22/03/2019	73	NÃO
5105256	17/01/2019	10/04/2019	83	NÃO
5177825	10/05/2019	11/06/2019	32	NÃO

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Acesso à Informação

3.6 – Tempo médio de resposta às solicitações de informações

A Lei de Acesso à Informação (LAI) estabelece o prazo máximo de resposta de 20 (vinte) dias corridos. No ano de 2019, o tempo médio de resposta do CSAI-Setur foi de 20 (vinte) dias.

Tabela 8 – Tempo médio de resposta, no ano de 2019

Tempo médio de resposta	Média	Total
Central + CSAI	16 dias	32
CSAI	20 dias	26

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Acesso à Informação

Esclarecemos que, grande parte das solicitações direcionadas a Setur demandaram trabalho adicional, não só para o Comitê, mas para outros departamentos, o que justifica o tempo médio utilizado para resposta .

Ainda conforme a LAI, o prazo pode ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa. Diante disso, informamos que foram solicitadas 7 (sete) prorrogações no ano de 2019.

3.7 – Satisfação dos usuários do serviço de Informação ao Cidadão

Após a finalização da manifestação, a pesquisa de satisfação é disponibilizada no sistema Ceará Transparente para aqueles que registraram a solicitação pelo sistema. Esta também pode ser aplicada por telefone, após repasse da resposta pela central de atendimento (155), quando a manifestação foi realizada pela central.

Informamos que contribuíram com a pesquisa de satisfação 23,33% dos usuários que se utilizaram do sistema, no período de 01/01/2019 a 31/12/2019, para pleitear informações à Secretaria do Turismo.

**ÍNDICE DA AMOSTRA DOS USUÁRIOS QUE RESPONDERAM A PESQUISA DE
SATISFAÇÃO NO PERÍODO DE 01/01/2019 A 31/12/2019**

$$C = (A / B) * 100$$

(A) Total de cidadãos que responderam a pesquisa no período = 7

(B) Total de solicitações recebidas no período = 30

(C) Índice da amostra dos usuários que responderam a pesquisa = $(7/30)*100 = 23,33\%$

A pesquisa apresenta quatro questões, sendo a primeira subdividida em quatro itens, nas quais o cidadão deve avaliar sua satisfação considerando uma pontuação de 1 a 5, em que 1

corresponde a “totalmente insatisfeito” e 5 “totalmente satisfeito”. Na segunda questão o cidadão também deve avaliar sua satisfação considerando uma pontuação de 1 a 5, em que 1 corresponde a “muito baixa” e 5 “muito alta”. Na terceira questão a pontuação é a mesma, em que 1 corresponde a “muito pior do que esperava” e 5 “muito melhor do que esperava”. Por último, na quarta questão, o cidadão tem a oportunidade de descrever o que não gostou ou achou que pode ser melhorado no atendimento.

Diante do exposto, segue na **Tabela 8** a média das avaliações, por item, bem como o resultado do Índice Percentual da Pesquisa de Satisfação, para análise.

Tabela 9 – Pesquisa de satisfação dos usuários do serviço de Informação ao Cidadão

Relatório de média por questão	Média
1a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	3,57
1b. Com o tempo de retorno da resposta	4,14
1c. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,43
1d. Com a qualidade da resposta apresentada	3,43
2. Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,29
3. Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4
Índice Percentual da Pesquisa de Satisfação (1a + 1b + 1c + 1d)/20	77,85%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Acesso à Informação

Os resultados das avaliações apresentaram o índice percentual de satisfação de 77,85%.

Evidenciamos que o resultado da pesquisa de satisfação não foi impactado pelo tempo de resposta demandado pelo Comitê, mas, pela qualidade da resposta apresentada. Ocorre que, como já esclarecido, grande parte das solicitações demandadas para esta Setur, de modo geral, necessitam de trabalho adicional, não só para o Comitê, mas para outros departamentos, e que nem sempre é possível disponibilizar o material ao cidadão da forma que deseja, visto que trata-se de material antigo ou que necessita de informações complementares por outros órgãos e municípios, por exemplo.

Por outro lado, diz respeito às questões 2 e 3, foi considerado positivo à satisfação quanto a avaliação do serviço prestados pelo Comitê. Na segunda questão, o manifestante é questionado a respeito de suas expectativas quanto à qualidade do serviço recebido, sendo nesta questão apresentada como média a nota 3,29 (três vírgula vinte e nove). Já na terceira questão o cidadão é questionado quanto à sua avaliação atual diante do serviço realizado, apresentando como média 4 (quatro). Isso posto, a pesquisa demonstrou que a qualidade do serviço realizado pela CSAI-Setur superou as expectativas iniciais do cidadão.

3.8 – Solicitações de informação que demandaram recurso

No exercício de 2019 não foram interpostos recursos a esta Setur, relacionados à solicitação de informação.

4 – DIFICULDADES PARA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº. 15.175 DE 2012

Na Setur foram superadas as dificuldades iniciais para implantação da Lei, e agora o processo é operacionalizado naturalmente.

Diante do princípio fundamental da Lei Estadual de Acesso à Informação – LAI N° 15.175, de 28 de junho de 2012, de que a informação é regra devendo ser o sigilo apenas exceção, quando ocorre de haver resistência de algum setor em fornecer a informação solicitada, os membros do Comitê Setorial de Acesso à Informação (CSAI-Setur) promovem reunião junto ao detentor da informação para esclarecimentos relacionados à Lei.

5 – BENEFÍCIOS PERCEBIDOS PELA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL N° 15.175 DE 2012

A Lei Estadual n°. 15.175/2012 foi um avanço no sentido de incentivar a participação popular e o controle social relacionado ao comportamento do poder público, que por vezes ainda é regido pela cultura do segredo, e, o incentivo desta participação por meio do acesso a informação tem por finalidade forçar novas condutas para uma administração pública mais eficiente e transparente.

A Setur divulga de forma ativa os principais assuntos de competência do Órgão em seu sítio institucional. Podemos destacar como exemplo de transparência ativa, a divulgação das principais notícias relacionadas ao turismo do Estado , Prodetur Nacional – Ceará, Cadastrur, e , a disponibilização de *hotsite* especificamente criado para a divulgação das informações relacionadas ao Centro de Eventos do Ceará.

6 – AÇÕES EMPREENDIDAS PELO ÓRGÃO OU ENTIDADE COM VISTAS A MELHORAR O PERFIL OU NÍVEL DA TRANSPARÊNCIA ATIVA, EM VIRTUDE DAS INFORMAÇÕES SOLICITADAS

Dentre as iniciativas implementadas pela Setur, que objetivam a melhoria do nível de transparência ativa, está a divulgação das informações relevantes produzidas e implementadas pelo órgão, no site, *Facebook* e *Instagram* institucional, independente de requerimento.

A Setur também mantém uma *homepage* promocional (www.descubraceara.com.br), onde divulga os principais atrativos e destinos do Ceará. O material também é disponibilizado nas redes sociais promocionais no *Facebook* e *Instagram*, que levam o mesmo nome, “Descubra Ceará”. Por meio dessas redes, além de informar, a Setur estabelece um canal para responder questionamentos e esclarecer dúvidas com os cidadãos.

Destacamos, por fim, a disponibilização de *hotsite* especificamente criado para a divulgação das informações relacionadas ao Centro de Eventos do Ceará (<https://centrodeeventos.ce.gov.br/>), do qual, qualquer cidadão, poderá obter informações a respeito do calendário de eventos, endereço, principais notícias, localização, contatos, entre outros.

7 – CLASSIFICAÇÕES DE DOCUMENTOS

A Secretaria do Turismo não possui informações classificadas como sigilosas.

8 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Lei Estadual nº. 15.175/2012 foi um avanço no sentido de incentivar a participação popular e o controle social relacionado ao comportamento do poder público, que por vezes ainda é regido pela cultura do segredo, e, o incentivo desta participação por meio do acesso a informação tem por finalidade forçar novas condutas para uma administração pública mais eficiente e transparente.

No tocante à atuação do Comitê Setorial de Acesso à Informação da Secretaria do Turismo (CSAI-Setur) percebeu-se que o quantitativo de solicitações recebidas pertinentes ao Órgão obteve um aumento de 27%, quando comparado com 2018.

Verificou-se que os assuntos “DISPONIBILIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS E SITES INSTITUCIONAIS EM OUTROS IDIOMAS”, “ACQUARIO CEARÁ”, “REGIONALIZAÇÃO DO TURISMO”, “RECUPERAÇÃO DO TELEFÉRICO DE UBAJARA” e “TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO “ representam 60% do total de solicitações recebidas no ano.

Observou-se que os cidadãos preferem a internet como o principal canal para registro das solicitações de informações e o e-mail como a forma que preferem receber a resposta solicitada.

A Resolubilidade do Órgão foi de 86,67%, uma vez que 3 (três) solicitações de informação registradas não foram finalizadas dentro do prazo legal. No entanto, cabe destacar que as três solicitações que não foram respondidas dentro do prazo ocorreram antes da formação da CSAI-Setur, formalizada por meio da Portaria Nº 71/2019, publicada no Diário Oficial do Estado do Ceará em 28 de junho de 2019, e, corrigida em 20 de agosto de 2019.

Dentre as iniciativas implementadas pela Setur, que objetivam a melhoria do nível de transparência ativa, está a divulgação das informações relevantes produzidas e implementadas pelo órgão, no site, *Facebook* e *Instagram* institucional, independente de requerimento, com destaque para a disponibilização de hot site especificamente criado para a divulgação das informações relacionadas ao Centro de Eventos do Ceará (<https://centrodeeventos.ce.gov.br/>), do qual, qualquer cidadão, poderá obter informações a respeito do calendário de eventos, endereço, principais notícias, localização, contatos, entre outros.

Diante das informações, quantitativas e qualitativas, expressas nesse relatório, ressalta-se que o Comitê Setorial de Acesso à Informação (CSAI-Setur), no tocante ao acolhimento das solicitações de informação atua de modo a garantir que o princípio fundamental da Lei Estadual de Acesso à Informação – LAI N° 15.175 de 28 de junho de 2012, de que a informação é regra devendo ser o sigilo apenas exceção, seja cumprida com o rigor que a lei determina.

Fortaleza, 29 de janeiro de 2020.

Comitê Setorial de Acesso à Informação – (CSAI-Setur)

DENISE SÁ VIEIRA CARRÁ

Secretária Executiva

JULIANA BARROS DE OLIVEIRA

Coordenadora de Desenvolvimento Institucional e Planejamento

MARIA DO SOCORRO ARAÚJO CÂMARA

Ouvidora Setorial

FÉRIAS

JAMILLE BARBOSA DA ROCHA SILVA

Responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão - SIC

Secretaria do Turismo

Av. Washington Soares, 999 – Pavilhão Leste, 2º Mezanino- Edson
Queiroz –

CEP: 60811-341 www.setur.ce.gov.br