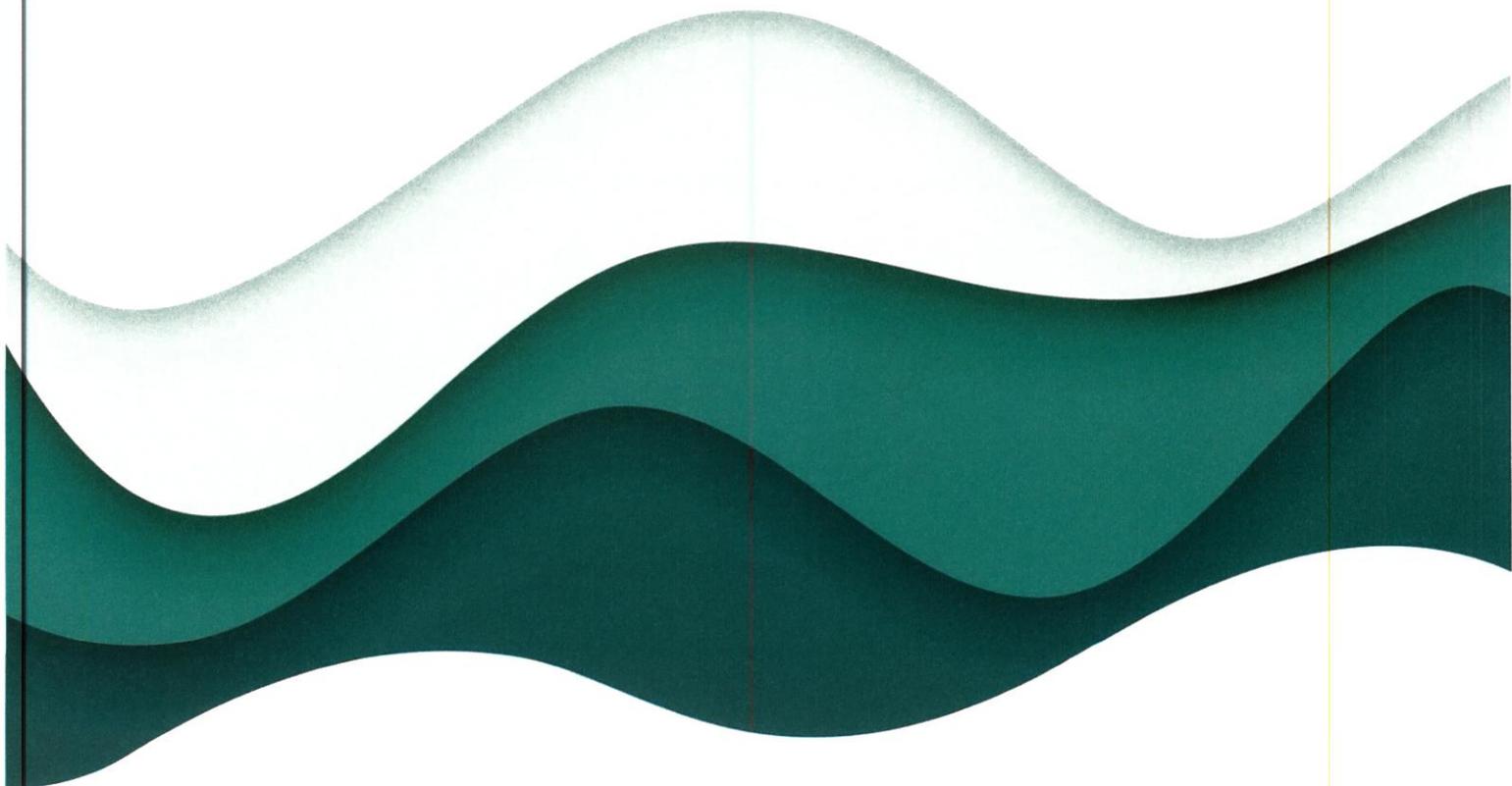


RELATÓRIO
DE GESTÃO DA
TRANSPARÊNCIA



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

Período de 1º de Janeiro a 31 de Dezembro de 2021

EXPEDIENTE

Direção Superior

SECRETÁRIO DO TURISMO

Arialdo de Mello Pinho

SECRETÁRIA EXECUTIVA DO TURISMO

Denise Sá Vieira Carrá

Gerência Superior

SECRETÁRIO EXECUTIVO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA

Luciano de Arruda Coelho Filho

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

FÁBIO ARAÚJO DE LIMA
Responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão - SIC

1 – INTRODUÇÃO

As informações contidas neste documento são decorrentes das demandas recebidas ao longo do ano de 2021, pelo Comitê de Acesso à Informação da Secretaria do Turismo (CSAI/SETUR), através da plataforma Ceará Transparente, sistema administrado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2021, 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 CSAI/SETUR é composto por 04 (quatro) membros, cuja principal função é a de garantir que todas as manifestações referentes a pedidos de informações direcionados ao 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 e pela Lei Estadual nº 15.175, de 28 de julho de 2012.

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, tal composição ficou vigente até 22 de novembro de 2021. Visto a necessidade de garantir a continuidade dos trabalhos, foi realizada atualização dos membros, e, portanto nova formalização, através da Portaria Nº 60/2021, de 23 de novembro de 2021, publicada no Diário Oficial do Estado do Ceará em 30 de novembro de 2021.

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 último modelo do Relatório de Transparência proposto pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE).

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

O terceiro capítulo apresenta análise das solicitações de informações direcionadas à SETUR no período de primeiro de janeiro a 31 de dezembro de 2021.

O quarto capítulo aborda as 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 2020

No último Relatório de Gestão da Transparência, divulgado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) em 15 de fevereiro de 2022, referente ao ano de 2020, foram indicadas 02 (duas) orientações para a SETUR.

A seguir detalhamos as providências adotadas a cada uma delas:

- **Orientação 3) Aprimorar as respostas das solicitações de informação, no intuito de aumentar a satisfação dos usuários, considerando que o resultado em 2020 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 informação recebidas por este órgão, com o intuito de garantir que as informações sejam encaminhadas ao destinatário dentro do prazo legal e de forma satisfatória.

Vale ressaltar que o ano de 2021 também foi peculiar. A situação de calamidade pública impulsionada pela pandemia da Covid-19 obrigou o órgão a alterar seu fluxo de trabalho, especialmente, o fluxo presencial de atividades. Além disso, no mesmo período foi implementado o Auxílio financeiro do Governo do Ceará aos profissionais desempregados do setor de restaurantes, bares e demais estabelecimentos de alimentação fora do lar, executado pela Secretaria do Turismo do Ceará (Setur), impulsionando um expressivo aumento de solicitações de informação no exercício.

Diante deste cenário, o ano de 2021 foi extremamente desafiador para o Comitê Setorial de Acesso à Informação da Secretaria do Turismo (CSAI/SETUR), visto que o quantitativo de solicitações recebidas pertinentes ao Órgão obteve um aumento de aproximadamente 471%, quando comparado com 2020, situação que culminou na manutenção do índice de satisfação abaixo da média estadual.

No entanto, apesar do resultado obtido, esclarecemos que a SETUR esteve motivada em garantir qualidade nas respostas enviadas a todos os cidadãos, inclusive conseguindo reduzir em 6 dias o tempo médio de resposta; passando de 13 (dias) em 2020, para 7 (sete) dias em 2021.

- **Orientação 6) 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.**

No ano de 2021, o Comitê Setorial de Acesso à Informação da Setur iniciou sua composição conforme designado pela Portaria Nº 71/2019, publicada no Diário Oficial do Estado do Ceará em 28 de junho de 2019. Devido a exoneração de um dos membros, a referida portaria ficou vigente até o dia 29/11/2021, sendo imediatamente substituída pela Portaria nº 60/2021, publicada no Diário oficial em 30 de novembro de 2021, a fim de evitar descontinuidade das ações.

Diante do exposto, esclarecemos que a Secretaria do Turismo formalizou/atualizou e estruturou seu Comitê Setorial de Acesso à Informação- CSAI, composto por seus quatro membros devidamente designados, conforme determina a legislação vigente.

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 2021, a partir dos relatórios disponibilizados no Sistema Ceará Transparente, módulo Acesso à Informação.

NOTA 1: Os dados aqui dispostos tem como base as planilhas estatísticas extraídas do sistema Ceará Transparente no dia 03 de Janeiro de 2021, 17:07.

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

Na tabela abaixo, segue destacado o quantitativo das solicitações de informações que serão consideradas como referência ao longo do relatório.

Tabela 1 – Número de solicitações recebidas/atendidas pela CSAI/ SETUR, nos anos de 2020 e 2021

Situação	2020	2021
Protocolos recebidos pelo CSAI pertinentes ao Órgão	26	147
Informações recebidas não pertinentes ao Poder Executivo Estadual	0	1
Solicitações reabertas CSAI	2	13
Informações atendidas pelo CSAI	28	161
Informações não atendidas CSAI	0	0
Informações indeferidas CSAI	0	0
TOTAL	28	161

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Acesso à Informação

Conforme pode ser visualizado na **Tabela 1**, no período de 01/01/2021 a 31/12/2021, no portal Ceará Transparente, no módulo Acesso à Informação, foram registrados 161 (cento e sessenta e um) protocolos para solicitação de informação, sendo 13 (treze) reabertas e 01 (uma) solicitação de informação não pertinente ao Poder Executivo Estadual.

Para realização de análise dos resultados alcançados no ano de 2021, utilizamos como referência o montante de 161 solicitações de informações, tendo em vista que todos os protocolos registrados demandaram análise, esforço e tempo do CSAI para resposta, mesmo os registros não pertencentes ao poder executivo estadual e as reaberturas. Ademais, é sabido que para todos os protocolos a Pesquisa de Satisfação fica disponível. Desse modo, todos os registros possuem características que serão necessárias para desenvolvimento dos assuntos a serem abordados ao longo desse relatório.

Percebe-se que o quantitativo de solicitações recebidas pertinentes ao Órgão obteve um

aumento de aproximadamente 471%, quando comparado com 2020. Esse aumento corresponde, principalmente, às solicitações de informação referentes ao auxílio financeiro do Governo do Ceará aos profissionais desempregados do setor de restaurantes, bares e demais estabelecimentos de alimentação fora do lar, que foi executado através da Secretaria do Turismo do Ceará (Setur) no exercício.

Analisando as solicitações destinadas ao Órgão por classificação da resposta, transparência passiva ou transparência ativa, 86,95% das demandas correspondem a transparência passiva, contra 13,04% de solicitações relacionadas à transparência ativa.

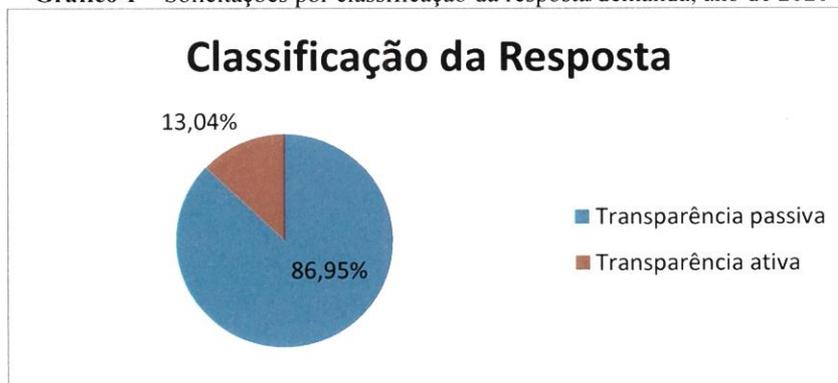
Tabela 2 – Número de solicitações destinadas ao Órgão, por classificação, nos anos de 2020 e 2021

Classificação	2020	2021
Atendida – Transparência Passiva	24	140
Atendida - Transparência Ativa	4	21
Atendido (informação pessoal)	0	0
Não atendido (solicitação não especificada de forma clara e precisa)	0	0
Não atendido (informação inexistente)	0	0
Total	28	161

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Acesso à Informação

Como podemos verificar na **Tabela 2**, em se tratando da classificação da informação quanto a transparência ativa e passiva, quando realizado a comparação entre os anos de 2020 e 2021, percentualmente houve pouca variação, apesar do expressivo aumento na quantidade de protocolos registrados no ano corrente. No que diz respeito à Transparência Ativa, em 2020 correspondeu a 14,28%, enquanto que em 2021 foi de 13,04%. Já a Transparência Passiva, em 2020 correspondeu a 85,71%, enquanto que em 2021 foi de 86,95%.

Gráfico 1 – Solicitações por classificação da resposta/demanda, ano de 2021



Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Acesso à Informação

Relevante destacar que mesmo diante de todas as dificuldades impostas pelo cenário de pandemia de Covid-19, que obrigou todas as instituições, públicas e privadas, a alterarem seu fluxo de trabalho, o CSAI/SETUR finalizou todas as solicitações encaminhadas ao órgão, assim como realizado em 2020.

3.2 – Assuntos mais demandados

No que diz respeito aos assuntos mais demandados, das 161 (cento e sessenta e um) solicitações recebidas no exercício, 139 (cento e trinta e nove) correspondem a um único assunto, **CORONAVÍRUS (COVID 19)**, representando 86,34% do total de registros, conforme demonstra a **Tabela 3** a seguir.

Tabela 3 – Solicitações por assuntos mais demandados, no ano de 2021

Assunto	Quantidade	Porcentagem
CORONAVÍRUS (COVID 19)	139	86,34%
DISPONIBILIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS E SITES INSTITUCIONAIS EM OUTROS IDIOMAS	6	3,73%
CADASTRO DOS PRESTADORES DE SERVIÇOS TURÍSTICOS - CADASTUR	3	1,86%
AEROPORTOS REGIONAIS	3	1,86%
EFETIVO DE PESSOAL DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES	3	1,86%
MATERIAL DE DIVULGAÇÃO (DESTINOS TURÍSTICOS)	2	1,24%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	2	1,24%
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	1	0,62%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO DE TURISMO	1	0,62%
ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	1	0,62%
Total Geral	161	100%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Acesso à Informação.

O assunto **CORONAVÍRUS (COVID 19)** foi incluído no sistema SIC, oportunamente, a fim de suprir as novas demandas por informação motivadas pela Pandemia mundial da Covid-19. No caso específico da SETUR, esse assunto está relacionado ao Auxílio Financeiro aos profissionais desempregados do setor de restaurantes, bares e demais estabelecimentos de alimentação fora do lar. Esse benefício foi iniciativa do Governo do Estado para dar suporte a um dos setores econômicos mais prejudicados na pandemia, e que foi executado através da Secretaria do Turismo do Ceará (Setur) no exercício.

O outro assunto mais demandado contabilizou 6 (seis) registros, no caso a **DISPONIBILIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS E SITES INSTITUCIONAIS EM OUTROS IDIOMAS**. Esse assunto vem sendo considerado o tipo mais comum recebido pelo Órgão ao longo dos anos, visto que se trata de pedidos de dados estatísticos aprofundados a respeito de localidades turísticas situadas no estado do Ceará.

3.3 – Quantidade de solicitações de informações, por meio de entrada

Na tabela a seguir, são apresentadas as solicitações de informações registradas em 2021 por meio de entrada.

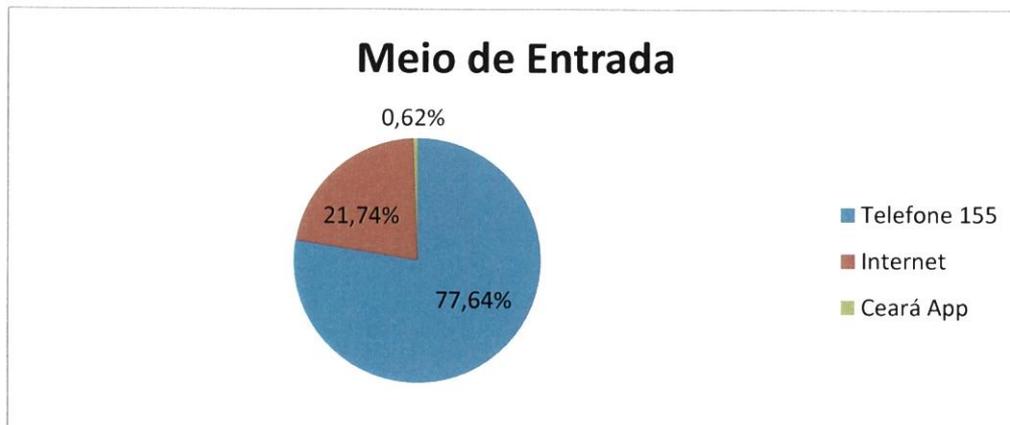
Tabela 4 – Número de solicitações por canal de atendimento, no ano de 2021

Relatório por Meio de Entrada	Quant.	%
Telefone	0	0,00%
Internet	35	21,74%
Presencial	0	0,00%
E-mail	0	0,00%
Facebook	0	0,00%
Carta	0	0,00%
Telefone 155	125	77,64%
Reclame Aqui	0	0,00%
consumidor.gov.br	0	0,00%
Instagram	0	0,00%
Governo Itinerante	0	0,00%
Sistema Legado	0	0,00%
Twitter	0	0,00%
Ceará App	1	0,62%
Total	161	100%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Acesso à Informação

Observou-se que o **telefone 155** (ligação gratuita) foi o principal canal utilizado para registro das solicitações de informações, representando 77,64% das demandas. A **internet** ficou em segundo lugar, com 21,74% das preferências e, pela primeira vez, o **Ceará App** registrou um único protocolo.

Gráfico 2 – Solicitações por canal de atendimento, no ano de 2021



Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Acesso à Informação

No que concerne aos cidadãos que solicitam informações da SETUR, é possível explicar sua preferência de registro pelo meio de entrada **telefone 155** quando avaliamos o teor dessas demandas. Como a grande maioria dos pedidos se refere ao aporte financeiro aos profissionais desempregados do setor de restaurantes, bares e demais estabelecimentos de alimentação fora do lar, o telefone 155 foi amplamente difundido em todas as plataformas que abordou o assunto, já que se trata de um meio gratuito, prático e eficiente.

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

Com relação à preferência de resposta, fica confirmado o desejo do cidadão pela praticidade do telefone, em especial o telefone móvel, visto que o **Whatsapp** foi a forma mais solicitada; do total de 161 (cento e sessenta e uma) solicitações destinadas à SETUR, 82 (oitenta e duas) optaram por este meio de resposta, correspondendo a 50,93% da preferências, seguido do **E-mail, telefone e sistema**, com 26,09% , 20,50% e 2,48%, respectivamente.

Tabela 5 – Número de solicitações por preferência de resposta do cidadão, no ano de 2021

Preferência de resposta	Quant.	%
Sistema	4	2,48%
Telefone	33	20,50%
Carta	0	0,00%
E-mail	42	26,09%
Twitter	0	0,00%
Facebook	0	0,00%
Instagram	0	0,00%
Presencial	0	0,00%
Whatsapp	82	50,93%
Total	161	100,00%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Acesso à Informação

Segue abaixo o **Gráfico 3** contendo as três maiores preferências de resposta dos cidadãos em 2021.

Gráfico 3 – Solicitações por preferência de resposta, no ano de 2021



Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Acesso à Informação

3.5 – Resolubilidade das demandas

No ano de 2021, o Comitê Setorial de Acesso à Informação da SETUR finalizou todas as solicitações de informações registradas no Sistema Ceará Transparente, no entanto, devido ao volume de registros no período somado ao cenário de pandemia, que motivou ao desenvolvimento de atividades de forma híbrida (presencial e remoto), no ano, 02 (duas) solicitações foram respondidas sem prazo de prorrogação de 21 a 30 dias, e 01 (uma)

solicitação foi respondida com 31 dias, após o prazo legal.

Tabela 6 – Solicitações respondidas pelo CSAI/SETUR, no ano de 2021

Tipo	Total CSAI
Solicitações respondidas até 20 dias	153
Solicitações respondidas com prazo de prorrogação de 21 a 30 dias	5
Solicitações respondidas sem prazo de prorrogação de 21 a 30 dias	2
Solicitações respondidas com mais de 30 dias	1

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Acesso à Informação

Para garantir que as respostas sejam autênticas e atualizadas, o Comitê comunica-se com os setores do órgão que detém a informação e têm competência para fornecê-la, acompanha a coleta desses dados, monitora os prazos concedidos para resposta e orienta o responsável no tocante a todos os tópicos abordados na demanda, com o trabalho de forma híbrida, essa metodologia de trabalho foi dificultada pelo grande volume de registros.

No entanto, apesar das dificuldades, o CSAI/SETUR se manteve comprometido e engajado na missão de atender todos os cidadãos, finalizando todas as demandas, alcançando a resolubilidade de 98,76% no exercício, conforme pode ser observado na **Tabela 7**.

Tabela 7 – Resolubilidade das demandas, no ano de 2021

Órgão	Índice resolubilidade	Quantidade de informações cadastradas	Quantidade de informações finalizadas
SETUR	98,76%	161	161

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 30 (vinte) dias corridos. Apesar disso, no ano de 2021, o tempo médio de resposta do CSAI/SETUR foi de 7 (sete) dias.

Tabela 8 – Tempo médio de resposta, nos anos de 2019, 2020 e 2021

Tempo médio de resposta	2019	2020	2021
CSAI	20 dias	13 dias	7 dias

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Acesso à Informação

Esclarecemos que apesar do cenário de pandemia mantido no ano de 2021, situação que demandou flexibilização de trabalho, e diante do aumento do volume de solicitações, devido ao auxílio financeiro aos profissionais desempregados do setor de restaurantes, bares e demais estabelecimentos de alimentação fora do lar; o tempo médio de resposta as solicitações de informação foi de 7 (sete) dias.

Relevante destacar que quando comparado com 2019 e 2020, é possível perceber a redução gradativa do tempo médio de resposta do CSAI/SETUR. Em 2019, o tempo médio de resposta foi de 20 (vinte) dias; em 2020, o tempo médio de resposta foi reduzido para 13 dias; e em 2021, foi possível reduzir ainda mais, o tempo médio de resposta foi de 7 dias, seis dias a menos que o ano anterior.

3.7 – Satisfação dos usuários do serviço de Informação ao Cidadão

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

NOTA 2: Os dados aqui dispostos tem como base o Relatório de Pesquisa de Satisfação extraído do sistema Ceará Transparente no dia 06 de Janeiro de 2021, 09:57.

Em 2021, do total de 161 (cento e sessenta e um) registros, apenas 15 (quinze) usuários contribuíram com a pesquisa de satisfação direcionada a CSAI/SETUR, correspondendo a 9,32% do total de solicitações registradas.

ÍNDICE DA AMOSTRA DOS USUÁRIOS QUE RESPONDERAM A PESQUISA DE SATISFAÇÃO NO PERÍODO DE 01/01/2021 A 31/12/2021

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

(A) Total de cidadãos que responderam a pesquisa no período = 15

(B) Total de solicitações recebidas no período = 161

(C) Índice da amostra dos usuários que responderam a pesquisa = $(15/161)*100 = 9,32\%$

A pesquisa apresenta quatro questões, sendo a primeira subdividida em quatro itens (a, b, c e d), 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, questão subjetiva.

Diante do exposto, segue na **Tabela 9** a média das avaliações, por questão, bem como o resultado do Índice Percentual da Pesquisa de Satisfação alcançado no exercício.

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

Relatório de média por questão	Média
1.a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Informação neste atendimento (considere a atenção, compromisso e respeito do ouvidor e sua equipe)?	3,33
1.b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	3,4
1.c. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação? (considere a comunicação, facilidade de uso, celeridade e funcionalidade).	3,87
1.d. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada? (considere se a resposta atende aos questionamentos apresentados e se a ouvidoria justifica uma eventual impossibilidade de atendimento)	3,53
2. Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do Serviço de Informação ao Cidadão era:	2,67
3. Agora você avalia que o serviço realizado pelo Serviço de Informação ao Cidadão foi:	3,67
Índice Percentual da Pesquisa de Satisfação (a + b + c + d)/20	70,65%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Acesso à Informação.

Como pode ser observado na tabela, o CSAI/SETUR apresentou Índice da Pesquisa de Satisfação de 70,65%.

No sentido de compreender o resultado do índice apresentado na pesquisa de satisfação, este comitê setorial desenvolveu sua análise nos seguintes tópicos: **resolubilidade, número de reaberturas, solicitação de recursos, tempo de resposta, qualidade da resposta, expectativa do usuário quanto à qualidade do serviço do CSAI/SETUR e número de pesquisas de satisfação respondidas.**

a. TÓPICO: Resolubilidade

A resolubilidade diz respeito à finalização da resposta dentro do prazo estabelecido no Art. 13º da Lei nº 15.175, de 28 de junho de 2012.

De acordo com o apresentado no item 3.5 deste relatório, no ano de 2021, a resolubilidade alcançada pelo CSAI/SETUR foi de 98,76%. No entanto, quando analisamos o índice de resolubilidade apenas dos protocolos que responderam a pesquisa de satisfação, é possível constatar que todas as solicitações foram respondidas dentro do prazo legal, com média de aproximadamente 04 (quatro) dias para finalização, e índice de 100%, logo a resolubilidade não pode ser considerada como influenciadora do resultado da pesquisa.

Tabela 10 – Tempo de resposta dos protocolos que responderam a pesquisa de satisfação, no ano de 2021

Protocolo	Data de registro	Data da finalização	Tempo de resposta (dias)
5770748	16/06/2021	15/07/2021	8
5764623	09/06/2021	17/06/2021	8
5734781	06/05/2021	07/05/2021	1
5724087	27/04/2021	27/04/2021	0
5772480	18/06/2021	25/06/2021	7
5706911	08/04/2021	14/04/2021	6
5679234	09/03/2021	15/03/2021	6
5719074	20/04/2021	25/05/2021	2
5719074	20/04/2021	25/05/2021	2
5723838	26/04/2021	27/04/2021	1
5783320	01/07/2021	05/07/2021	4
5751134	25/05/2021	26/05/2021	1
5788078	08/07/2021	15/07/2021	7
5830765	01/09/2021	08/09/2021	7
5877589	03/11/2021	23/11/2021	20

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Acesso à Informação.

b. TÓPICO: Número de reaberturas

Em tese, a “reabertura” é uma ferramenta do sistema Ceará Transparente disponível para o cidadão quando este entender que a resposta recebida pelo órgão não foi apresentada de forma

clara ou apresentada de forma incompleta. Assim, quando essa ferramenta é acionada o cidadão pode está sinalizando certo nível de insatisfação com relação à resposta recebida.

No ano de 2021, dos protocolos que responderam a pesquisa de satisfação, 02 (dois) foram reabertos pelo cidadão. Nos dois casos o assunto das reaberturas correspondeu a **CORONAVÍRUS (COVID 19)**, e Sub assunto **AUXÍLIO FINANCEIRO PARA OS PROFISSIONAIS DO SETOR DE EVENTOS**. Portanto, quando analisamos os motivos apresentados para realização da reabertura, foi possível constatar que os cidadãos apontaram insatisfação com relação à resposta recebida, uma vez que não atendeu as expectativas do que esperavam receber como resposta, logo o resultado da pesquisa de satisfação pode ter sido afetado por este tópico.

c. TÓPICO: Solicitação de recurso

O “recurso” é uma ferramenta do sistema Ceará Transparente disponível para o cidadão quando o órgão requerido negar a apresentação da informação demandada. Desse modo, o usuário aciona essa ferramenta visando que uma instância superior possa analisá-la e, conseqüentemente, autorizar que a resposta seja apresentada pelo órgão. Pelo exposto, é possível supor que o usuário que recebe uma negativa de resposta, e decide responder a pesquisa, demonstrará extrema insatisfação.

No ano de 2021, dos protocolos que responderam a pesquisa de satisfação, 01 (um) interpôs recurso, no qual foi devidamente respondido e encaminhado ao Grupo Técnico de Apoio ao Comitê Gestor de Acesso à Informação - GTA/CGAI para deliberação.

A solicitação que demandou recurso tratou também do assunto relacionado ao auxílio financeiro aos profissionais desempregados do setor de restaurantes, bares e demais estabelecimentos de alimentação fora do lar, executado pela SETUR. Nesse caso, o cidadão questionou a respeito do depósito da parcela do auxílio. Acontece que a informação solicitada pelo cidadão seria disponibilizada em lista oficial em data posterior a data do registro do protocolo. Considerando que, não houve negativa de resposta ao cidadão, e sim o encaminhamento da ultima atualização que o CSAI/SETUR dispunha na ocasião do registro da demanda, é possível concluir que o cidadão interpôs recurso erroneamente, pois para a situação caberia apenas **reabertura** do protocolo, visando atualização das informações.

Ocorre que, o real significado dos termos utilizados pelo sistema Ceará Transparente (**recurso** e **reabertura**) não precisa ser de conhecimento obrigatório do cidadão, portanto, independentemente do termo escolhido, quando analisamos o motivo apresentado para realização do recurso, foi possível constatar que o cidadão apontou insatisfação com relação à resposta recebida, logo o resultado da pesquisa de satisfação também pode ter sido afetada por este tópico.

d. TÓPICO: Tempo de resposta

A Lei de Acesso à Informação (LAI) estabelece o prazo máximo de resposta de 30 (vinte) dias corridos. No ano de 2021, o tempo médio de resposta do CSAI/SETUR utilizado nos protocolos que responderam a pesquisa de satisfação foi de 04 (quatro) dias. Portanto, o tempo utilizado para o envio da resposta ao cidadão pode ter influenciado positivamente o resultado da pesquisa.

e. TÓPICO: Qualidade da resposta

A questão que envolve a “qualidade” tem haver, principalmente, ao envio de resposta clara e objetiva referente a todos os tópicos apresentadas na demanda e na disponibilização do material solicitado.

De acordo com os resultados da pesquisa de satisfação, por questão, foi possível perceber que o **item d**, que trata da qualidade da resposta, apresentou média de 3,53 Considerando uma pontuação de 1 a 5, em que 1 corresponde a “totalmente insatisfeito” e 5 “totalmente satisfeito”, é possível destacar as seguintes observações: i) considerando que, praticamente todos os protocolos que responderam a pesquisa, tratam da solicitação de contemplação e/ou lista dos beneficiários do auxílio financeiro aos profissionais desempregados do setor de restaurantes, bares e demais estabelecimentos de alimentação fora do lar; ii) considerando que a ação, por ter sido executada em caráter excepcional, não fazia parte da rotina da SETUR; iii) e considerando que o auxílio foi uma iniciativa do Governo Estadual em caráter emergencial, e portanto, todas as informações a respeito dependiam do crivo da Casa Civil; é possível julgar que o conteúdo das respostas encaminhadas pelo CSAI/SETUR pode ter sido comprometido, portanto, interferindo na qualidade da resposta, e, por sua vez, afetando negativamente o resultado da pesquisa de satisfação.

f. TÓPICO: Expectativa do usuário quanto ao serviço de Ouvidoria/CSAI

Ainda com relação à pesquisa de satisfação disponibilizada no sistema, nas questões 2 e 3, o usuário é motivado a informar se suas expectativas relacionadas ao serviço de Ouvidoria/CSAI setorial foram correspondidas.

Na segunda questão o cidadão avalia sua expectativa antes de realizar sua manifestação considerando uma pontuação de 1 a 5, em que 1 corresponde a “muito baixa” e 5 “muito alta”, enquanto que na terceira questão o usuário avalia o serviço realizado, também considerando uma a pontuação de 1 a 5, em que 1 corresponde a “muito pior do que esperava” e 5 “muito melhor do que esperava”.

Conforme pode ser observado na **Tabela 09**, a pontuação média dos Usuários que avaliaram suas expectativas **antes de realizar sua manifestação** foi de 2,67, enquanto que a

pontuação média dos usuários que avaliaram os **serviços efetivamente realizados** foi de 3,67, isso que dizer que as expectativas dos cidadãos foram de certa forma, superadas.

g. TÓPICO: Número de pesquisas de satisfação respondidas

A pesquisa de satisfação é utilizada para indicar e mensurar como o atendimento oferecido pelo CSAI/setorial satisfaz ou excede a expectativa do usuário. Assim, quando o cidadão recebe a resposta do Órgão um questionário contendo 4 (quatro) questões é disponibilizado no sistema.

Vale salientar que a resposta a esse questionário não é obrigatória, portanto, nem todo usuário a responde, diante disso, com o intuito de incentivar o cidadão a responder a pesquisa de satisfação, este comitê, ao final de cada resposta elaborada insere um texto padronizado com o seguinte teor:

“Agradecemos vossa participação, convidando-o(a) a responder a Pesquisa de Satisfação disponível na plataforma ou por meio do telefone 155.”

No entanto, apesar dessa provocação, de um universo de 161 (cento e sessenta e uma) solicitações de informações recebidas pelo CSAI/SETUR em 2021, apenas 15 (quinze) usuários contribuíram com a pesquisa.

Em síntese, evidenciamos que o resultado da pesquisa de satisfação foi impactado negativamente por poucos usuários que buscaram informações a respeito do auxílio financeiro aos profissionais desempregados do setor de restaurantes, bares e demais estabelecimentos de alimentação fora do lar; que foram atendidos no prazo legal, no entanto, por não terem sido atendidos no momento ou formato desejado, ou pelo fato do usuário não ter sido contemplado pelo benefício, contribuíram para o índice de satisfação apresentado pela CSAI/SETUR.

3.8 – Solicitações de informações que demandaram recurso

No exercício de 2021, foram interpostos 02 (dois) recursos a esta CSAI/SETUR relacionado à solicitação de informação, nos quais foram devidamente respondidos e encaminhados ao Grupo Técnico de Apoio ao Comitê Gestor de Acesso à Informação - GTA/CGAI para deliberação.

Conforme pode ser observado na **Tabela 11**, as solicitações que demandaram recurso tratam-se do auxílio financeiro aos profissionais desempregados do setor de restaurantes, bares e demais estabelecimentos de alimentação fora do lar.

Tabela 11 – Recursos interpostos ao CSAI/SETUR, no ano de 2021

Protocolo	Data de registro	Recurso	Solicitação de Informação
5734781	06/05/2021	468º Recurso	Cidadão solicita informações referentes ao auxílio para o setor de bares e restaurantes. Gostaria de saber se já existe uma data prevista tanto para a liberação da lista dos aprovados como para o pagamento. Aguarda um retorno.
5775340	22/06/2021	489º Recurso	Cidadã, CPF ... solicita informações sobre os valores referentes ao Auxílio para Profissionais de Bares e Restaurantes. Não recebeu nenhuma das duas parcelas e hoje, são 22/06/2021.

Fonte: E-mails recebidos pelo CSAI/SETUR no período

Conforme já informado anteriormente, a SETUR foi o órgão responsável pela execução do benefício destinado aos profissionais desempregados do setor de restaurantes, bares e demais estabelecimentos de alimentação fora do lar. Ocorre que, todo o processo referente a disponibilização do auxílio demandou uma série de etapas das quais necessitaram de tempo e atenção.

Após a divulgação da Lei nº 17.409, de 12 de março de 2021 e do decreto nº 33.991, de 18 de março de 2021, todo o processo de inscrição dos interessados foi iniciada. Após a inscrição, a Setur realizou análise das informações apresentadas pelos inscritos, conforme os critérios determinados em decreto. Em paralelo, no mesmo período de inscrição, foram iniciadas as tratativas com a instituição bancária executora da transferência dos recursos para as contas indicadas pelos aprovados, bem como os processos contábeis de empenho e pagamento para desembolso do recurso.

Conforme foram sendo divulgadas as listas dos aprovados, a Setur detectou registros de dados bancários incorretos, incompletos ou desatualizados. Conhecendo a necessidade do público-alvo e os processos necessários para cancelamento de pagamento quando há dados incorretos, a Secretaria foi informando aos beneficiários a possibilidade de atualização dos dados bancários, visando, com isso, reduzir o número de devoluções por incorreção.

Fazendo um contraponto de todo o processo de pagamento do auxílio com as solicitações de informações que demandaram recurso, destacamos que os cidadãos questionaram, especialmente, a respeito do depósito da parcela do auxílio. Acontece que, após todos os problemas que ocorreram ao longo das etapas do pagamento, conforme relatado anteriormente, as informações solicitadas pelos cidadãos apenas foram disponibilizadas em lista oficial divulgadas em 26 de agosto de 2021. Considerando que, não houve negativa de resposta, é possível concluir que houve **interposição de recurso** erroneamente, pois para

ambas as situações caberia apenas **reabertura** do protocolo, visando atualização das informações desejadas.

No entanto, como o significado dos termos utilizados pelo sistema Ceará Transparente (**recurso e reabertura**) não precisa ser de conhecimento dos usuários, os pedidos de recurso foram recebidos, oportunamente respondidos pelo CSAI/SETUR e encaminhados ao Grupo Técnico de Apoio ao Comitê Gestor de Acesso à Informação - GTA/CGAI para deliberação e posterior envio aos cidadãos.

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 Nº 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 promovem reunião junto ao detentor da informação para esclarecimentos relacionados ao que determina a legislação vigente.

Importante lembrar que, por conta da pandemia da Covid-19, apesar das campanhas de vacinação, o ano de 2021 ainda foi desafiador. No entanto, apesar das dificuldades o CSAI/SETUR manteve o bom desempenho que vinha sendo apresentado nos últimos anos, buscando a melhoria contínua em todos os processos de trabalho com vistas ao atendimento de qualidade aos cidadãos que desejam informações por meio deste órgão.

5 – BENEFÍCIOS PERCEBIDOS PELA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº. 15.175 DE 2012

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 à informação tem por finalidade forçar novas condutas para uma administração pública mais eficiente e transparente.

Para tanto, 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, Equipamentos Turísticos e demais ações executadas no período, com destaque o Auxílio financeiro do Governo do Ceará aos profissionais desempregados do setor de restaurantes, bares e demais estabelecimentos de alimentação fora do lar.

Além disso, com o intuito de consolidar a política de transparência na administração pública do Estado, a CGE, fundamentada na Portaria nº 231/2019, realizou avaliação da transparência dos órgãos vinculados ao poder executivo, utilizando na análise 21 critérios de transparência ativa e cinco de transparência passiva, nos quais estão vinculadas pontuações específicas, com o propósito de divulgar o Ranking da Transparência do Estado (**Tabela 12**).

Tabela 12 – Ranking da Transparência dos Órgãos e Entidades 2020

POSIÇÃO DO RANKING	ÓRGÃOS, FUNDAÇÕES E AUTARQUIAS	PONTUAÇÃO TOTAL
1º	CGE	97,6
2º	IPECE	95,1
3º	SETUR	94,3
4º	FUNCEME	94,3
5º	SPS	94,1
6º	SEINFRA	94,0
7º	SEMACE	94,0
8º	DAS	92,4
9º	PGE	92,3
10º	ARCE	91,9

Fonte: Sítio institucional da CGE/CE

Na 1ª edição do Ranking de Transparência (2020), dos 103 órgãos, entidades e fundações, além de empresas públicas e sociedades de economia mista, que foram examinados quanto aos critérios básicos de transparência ativa e passiva, a Secretaria do Turismo ficou na **3ª posição do ranking**, apresentando pontuação total de 94,3. A avaliação foi realizada entre setembro e outubro de 2020, divulgada no ano de 2021.

Diante do fato relatado, reforçamos que em um período atípico, marcado por desafios, a SETUR vem conseguindo alcançar um grande resultado, cumprindo a sua missão de garantir a transparência das ações, focado pelo

compromisso de atuar em uma gestão participativa e democrática.

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

Em decorrência do surto da Covid-19, que teve seu início em meados de março de 2020 no estado do Ceará, o ano de 2021 foi marcado por diversas iniciativas com vistas a minimizar os efeitos negativos da pandemia. Dentre as iniciativas implementadas destacamos o Auxílio financeiro do Governo do Ceará aos profissionais desempregados do setor de restaurantes, bares e demais estabelecimentos de alimentação fora do lar, que foi executado através da Secretaria do Turismo do Ceará (Setur).

Tiveram acesso ao auxílio de R\$ 1.000,00, em parcela única, os profissionais desempregados do setor, que em algum momento trabalharam com carteira assinada no intervalo de um ano de pandemia, preencheram um cadastro online, que passou por processo de validação dos dados. Os critérios para aprovação do auxílio foram estabelecidos em parceria com a Abrasel-CE. A medida contemplou garçons, cozinheiros, auxiliares de cozinha, gerentes e recepcionistas, entre outros.

Assim, a fim de facilitar o acesso às informações relacionados à questão, o órgão buscou divulgar todas as etapas da ação de apoio financeiro, desde o período de inscrições até a comunicação da listagem de contemplados em seu sítio institucional, de modo a garantir a transparência ativa. Inclusive disponibilizou um campo destinado a tirar dúvidas online a respeito do assunto.



7 – CLASSIFICAÇÕES DE DOCUMENTOS

A Secretaria do Turismo não possui informações classificadas como sigilosas.

8 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

Atualmente, o sistema de transparência do Governo do Estado do Ceará é formado por inúmeros mecanismos, como a Lei de Acesso à Informação, o Portal da Transparência denominado Ceará Transparente e outros diversos canais instituídos de participação social, fundamental para munir à sociedade com informações, colaborar no controle das ações do governo, com intuito de checar se os recursos públicos estão sendo bem utilizados, entre outras.

No contexto da crise sanitária atual, a ampla utilização dos sistemas de transparência pública estão sendo medidas fundamentais para o enfrentamento da pandemia, visto a necessidade de prover a população de informações seguras, rápidas e atualizadas, principalmente, no que concerne ao acompanhamento das medidas sanitárias, cronograma das ações de combate a pandemia, orientações a respeito da campanha de vacinação, testes, medicamentos.

Além disso, no que tange a administração pública, a pandemia do novo coronavírus impactou diretamente o funcionamento de todas as instituições, obrigando-as a adotar o trabalho remoto, a fim de reduzir a disseminação do vírus e zelar pela saúde dos colaboradores. Portanto, sendo fundamental se adaptar a essa nova conjuntura e ainda oferecer qualidade nos produtos e serviços a serem disponibilizados para a sociedade.

No caso específico da SETUR, o ano de 2021 foi marcado por iniciativas do Governo do Estado com vistas a minimizar os efeitos negativos da pandemia. Dentre as iniciativas implementadas destacamos o Auxílio financeiro do Governo do Ceará aos profissionais desempregados do setor de restaurantes, bares e demais estabelecimentos de alimentação fora do lar, que foi executado através da Secretaria do Turismo do Ceará (Setur).

Tiveram acesso ao auxílio de R\$ 1.000,00, em parcela única, os profissionais desempregados do setor, que em algum momento trabalharam com carteira assinada no intervalo de um ano de pandemia, preencheram um cadastro online, que passou por processo de validação dos dados. Os critérios para aprovação do auxílio foram estabelecidos em parceria com a Abrasel-CE. A medida contemplou garçons, cozinheiros, auxiliares de cozinha, gerentes e recepcionistas, entre outros.

Diante deste cenário, o ano de 2021 foi extremamente desafiador para o Comitê Setorial

de Acesso à Informação da Secretaria do Turismo (CSAI/SETUR), visto que o quantitativo de solicitações recebidas pertinentes ao Órgão obteve um aumento de aproximadamente 471%, quando comparado com 2020.

Seguindo a mesma linha, no que diz respeito aos assuntos mais demandados, das 161 (cento e sessenta e um) solicitações recebidas no exercício, 139 (cento e trinta e nove) correspondem a um único assunto, **CORONAVÍRUS (COVID 19)**, representando 86,34% do total de registros. O assunto **CORONAVÍRUS (COVID 19)** foi incluído no sistema SIC, oportunamente, a fim de suprir as novas demandas por informação motivadas pela Pandemia mundial da Covid-19. No caso específico da SETUR, esse assunto está relacionado ao benefício supracitado.

Observou-se que os cidadãos preferiram a utilização do **telefone 155** (ligação gratuita) como o principal canal para registro das solicitações de informações e o **Whatsapp** como a forma para receber a resposta solicitada.

No que diz respeito à Lei Estadual nº. 15.175/2012, a SETUR entende que ela foi um avanço no sentido de incentivar a participação popular, o controle social e a melhoria das condutas da administração pública. Assim, motivado pela necessidade de transparência, o órgão buscou divulgar todas as etapas da ação de apoio financeiro, desde o período de inscrições até a comunicação da listagem de contemplados em seu sítio institucional, de modo a garantir a transparência ativa. Inclusive disponibilizou um campo destinado a tirar dúvidas online a respeito do assunto.

Além disso, com o intuito de consolidar a política de transparência na administração pública do Estado, a CGE, fundamentada na Portaria nº 231/2019, realizou avaliação da transparência dos órgãos vinculados ao poder executivo, utilizando na análise 26 critérios de transparência ativa e passiva, nos quais estão vinculadas pontuações específicas, com o propósito de divulgar o Ranking da Transparência do Estado do Ceará.

Na 1ª edição do Ranking de Transparência (2020), dos 103 órgãos, entidades e fundações, além de empresas públicas e sociedades de economia mista, que foram examinados quanto aos critérios básicos de transparência ativa e passiva, a Secretaria do Turismo ficou na **3ª posição do ranking**, apresentando pontuação total de 94,3. A avaliação foi realizada entre setembro e outubro de 2020, divulgada no ano de 2021.

Isto posto, motivada pela melhoria contínua, este órgão busca sempre divulgar de forma ativa os principais assuntos de competência do Órgão em seu sítio institucional, além de objetivar a melhoria da transparência passiva com vistas ao atendimento de qualidade aos cidadãos que desejam informações por meio deste órgão.

Em suma, frente as informações quantitativas e qualitativas, expressas nesse relatório, ressalta-se que o CSAI/SETUR apresentou desempenho favorável no exercício de 2021, especialmente, no tocante ao acolhimento e retorno as solicitações de informações, apesar do grande volume de solicitações registradas no período e das dificuldades impostas pelo cenário adverso.

Fortaleza, 23 de fevereiro de 2022.

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


FABIO ARAÚJO DE LIMA
Responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão – SIC