



RELATÓRIO DE GESTÃO

***DA TRANSPARÊNCIA***

2020



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ  
*Secretaria do Turismo*

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

**Período de 1º de Janeiro a 31 de Dezembro de 2020**



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ  
Secretaria do Turismo



## 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 eqüitativa e desenvolvida.*

## Valores

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

### **Secretaria do Turismo**

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

CEP: 60811-341

[www.setur.ce.gov.br](http://www.setur.ce.gov.br)



**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**  
*Secretaria do Turismo*



## **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

#### **Secretaria do Turismo**

Av. Washington Soares, 999 – Pavilhão Leste, 2º Mezanino- Edson Queiroz –  
CEP: 60811-341

[www.setur.ce.gov.br](http://www.setur.ce.gov.br)

## **1 – INTRODUÇÃO**

As informações contidas neste documento são decorrentes das demandas recebidas ao longo do ano de 2020 pelo Comitê de Acesso à Informação da Secretaria do Turismo (CSAI/SETUR), através da plataforma Ceará Transparente, no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2020, 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 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, 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 2020.

Assim, após esta apresentação, no segundo capítulo serão apresentadas as providências adotadas sobre as recomendações emanadas no Relatório de Gestão da Transparência 2019.

O terceiro capítulo apresenta análise das solicitações de informações direcionadas à SETUR no período de primeiro de janeiro a 31 de dezembro de 2020.

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 2019**

No Relatório de Gestão da Transparência de 2019, divulgado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), foram indicadas 03 (três) recomendações para a SETUR. A seguir detalhamos as providências adotadas a cada uma delas:

- **Orientação 5) Apresentar ao Comitê Gestor de Acesso à Informação (CGAI) o Relatório de Monitoramento e Implementação da Lei de Acesso à Informação, exercício 2019, 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 da Implementação e Cumprimento da Lei Estadual nº 15.175/2012, exercício de 2019, foi encaminhado por meio do Processo Viproce nº 01002305/2020, aberto em 29/01/2020 e recebido pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado em 31/01/2020.

- **Orientação 6) 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.**

O início do ano de 2019 foi marcado pela exoneração de todos os cargos comissionados da secretaria, exceto o cargo de Secretário, situação que prejudicou na coleta de informações, bem como no envio das respostas ao cidadão de forma tempestiva.

Diante desse cenário, cabe destacar que as três solicitações que não foram respondidas dentro do prazo ocorreram antes da nova composição do Comitê Setorial de Acesso à Informação- 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.

O novo CSAI/SETUR, composto por seus quatro membros, como determina a legislação vigente, passou a atuar de forma participativa nas ações relacionadas às solicitações de informação, com o intuito de garantir que as respostas sejam encaminhadas ao destinatário dentro do prazo legal e de forma satisfatória.

Vale ressaltar que o ano de 2020 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. No entanto, apesar das dificuldades, a composição do comitê não foi alterada, e, portanto, o bom desempenho que vinha sendo apresentado desde sua formalização se manteve, inclusive, alcançando a resolubilidade de 100% no exercício.

**Orientação 07) 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, registrada no sistema e-Pasf sob o nº 93, informamos que foi apresentado plano de ação no sistema, ao qual ficou definido como estratégia para aumentar o índice de Satisfação aumentar a resolubilidade relacionada às solicitações de informações.

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 foi o de aumentar o índice de satisfação por meio da resolubilidade.

Diante do exposto, a Comissão Gestora do Plano de Ação para Sanar Fragilidades da Secretaria do Turismo registrou no sistema e-Pasf o plano de ação do órgão, com programação de implementação no prazo de 01/01/2020 à 31/12/2020, conforme apresentado na **Figura 1**, como segue:

**Figura 1** – Plano de ação referente às recomendações do ano de 2017

<p>Ação</p> <p><b>Título:</b> Aumentar a resolubilidade relacionada às solicitações de informação</p> <p><b>Período de Implementação:</b> 01/01/2020 a 31/12/2020</p> <p><b>Responsável:</b> Juliana Barros de Oliveira</p> <p><b>Descrição:</b> 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. 1º da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 15.175/12), 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.</p>
---

Fonte: Sistema e-PASF

Encerrado o período programado para implementação do plano de ação, para efeito de conclusão da demanda no sistema, também apresentamos no e-Pasf o resultado da resolubilidade alcançada no ano de 2020 pela CSAI/SETUR, no caso 100%, conforme pode ser observado na **Figura 2**:

**Figura 2** – Histórico de implementação para o plano de ação registrado recomendações do ano de 2017

Histórico de Implementação					
Data	Status	Descrição da Implementação	Anexo	Verificado	Descrição do Monitoramento
18/01/2021	Concluído	No ano de 2020 o Comitê Setorial de Acesso à Informação- 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, atuou de forma participativa nas ações relacionadas as solicitações de informações recebidas por esta secretaria, com o intuito de garantir que as informações sejam encaminhadas ao destinatário dentro do prazo legal. Por essa razão, foi possível alcançar a resolubilidade de 100% no exercício			

Fonte: Sistema e-PASF

Por fim, no que tange ao plano de ação registrado no e-Pasf, reforçamos que a SETUR já concluiu todas as etapas no referido sistema, cabendo apenas a validação das informações por parte da CGE.

### 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 2020, a partir dos relatórios disponibilizados no Sistema Ceará Transparente, módulo Acesso à Informação.

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

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

**Tabela 1** – Número de solicitações recebidas/atendidas pela CSAI/ SETUR, nos anos de 2019 e 2020

Situação	2019	2020
Protocolos recebidos pelo CSAI pertinentes ao Órgão	26	26
Informações recebidas não pertinentes ao Poder Executivo Estadual	1	0
Solicitações reabertas CSAI	4	2
Informações atendidas pelo CSAI	30	28
Informações não atendidas CSAI	0	0
Informações indeferidas CSAI	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>28</b>

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Acesso à Informação

Conforme pode ser visualizado na **Tabela 1**, no período de 01/01/2020 a 31/12/2020, no portal Ceará Transparente, no módulo Acesso à Informação, foram cadastrados 26 (vinte e seis) protocolos para solicitação de informação, sendo 02 (duas) reabertas, portanto, representando o total de 28 (vinte e oito) solicitações.

Percebe-se que o quantitativo de solicitações recebidas pertinentes ao Órgão obteve uma redução de 6,7%, quando comparado com 2019. Entretanto, tal redução corresponde, exclusivamente, ao quantitativo de reaberturas, duas solicitações a menos, visto que os números de protocolos registrados e direcionados ao CSAI não sofreram alterações.

Analisando as solicitações destinadas ao Órgão por classificação da resposta, transparência passiva ou transparência ativa, 85,71% das demandas corresponde a transparência passiva, contra 14,29% de solicitações relacionadas à transparência ativa.

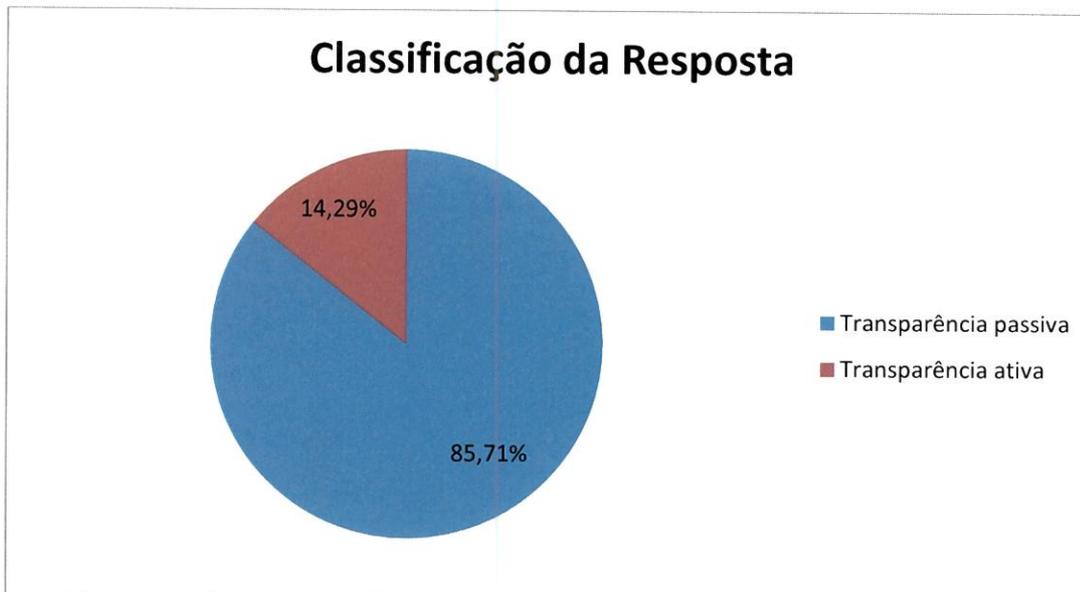
**Tabela 2** – Número de solicitações destinadas ao Órgão, por classificação, nos anos de 2019 e 2020

<b>Classificação</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Atendida – Transparência Passiva	25	24
Atendida - Transparência Ativa	3	4
Atendido (informação pessoal)	0	0
Não atendido (solicitação não especificada de forma clara e precisa)	1	0
Não atendido (informação inexistente)	1	0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>28</b>

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Acesso à Informação

Como podemos verificar na **Tabela 2**, quando realizado a comparação entre os anos de 2019 e 2020, a configuração das solicitações por classificação da resposta apresentou alteração discreta: acréscimo de uma solicitação de transparência ativa e redução de uma passiva em 2020.

Gráfico 1 – Solicitações por classificação da resposta/demanda, ano de 2020



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 2019.

### 3.2 – Assuntos mais demandados

No que diz respeito aos assuntos mais demandados, das 28 (vinte e oito) solicitações recebidas pertinentes ao Órgão, 11 (onze) estão distribuídas em 02 (dois) assuntos, correspondendo, aproximadamente, a 40% das solicitações, conforme demonstra a **Tabela 3** a seguir.

**Tabela 3** – Solicitações por assuntos mais demandados, no ano de 2020

Assunto	Quant.	%
DISPONIBILIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS E SITES INSTITUCIONAIS EM OUTROS IDIOMAS	7	25,00%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO DE EVENTOS DO CEARÁ	4	14,29%
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	2	7,14%
POLOS TURÍSTICOS	2	7,14%
ACQUARIO CEARÁ	2	7,14%
PLANO DE CARGOS E CARREIRAS	2	7,14%
DIVULGAÇÃO DE EVENTOS NA INSTITUIÇÃO	1	3,57%
ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCEIRIAS INSTITUCIONAIS	1	3,57%
CADASTRO DOS PRESTADORES DE SERVIÇOS TURÍSTICOS - CADASTUR	1	3,57%
AEROPORTOS REGIONAIS	1	3,57%
AÇÕES DE VALORIZAÇÃO DOS DESTINOS TURÍSTICOS	1	3,57%
AÇÕES DE DIVULGAÇÃO DO TURISMO ESTADUAL	1	3,57%
SERVIDOR ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDIMENTO )	1	3,57%
ENDEREÇOS, TELEFONES E HORÁRIOS DE ATENDIMENTOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	1	3,57%
EFETIVO DE PESSOAL DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES	1	3,57%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Acesso à Informação

Dos dois assuntos mais demandados, 07 (sete) solicitações dizem respeito 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.

O outro assunto mais demandado, “ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO DE EVENTOS DO CEARÁ”, com 04 (quatro) solicitações de informações, está relacionado, sobretudo, a pedidos de projetos, plantas e composição do material utilizado na construção e obra do Centro de Eventos.

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

Na tabela a seguir, são apresentadas as solicitações de informações registradas em 2020 por meio de entrada.

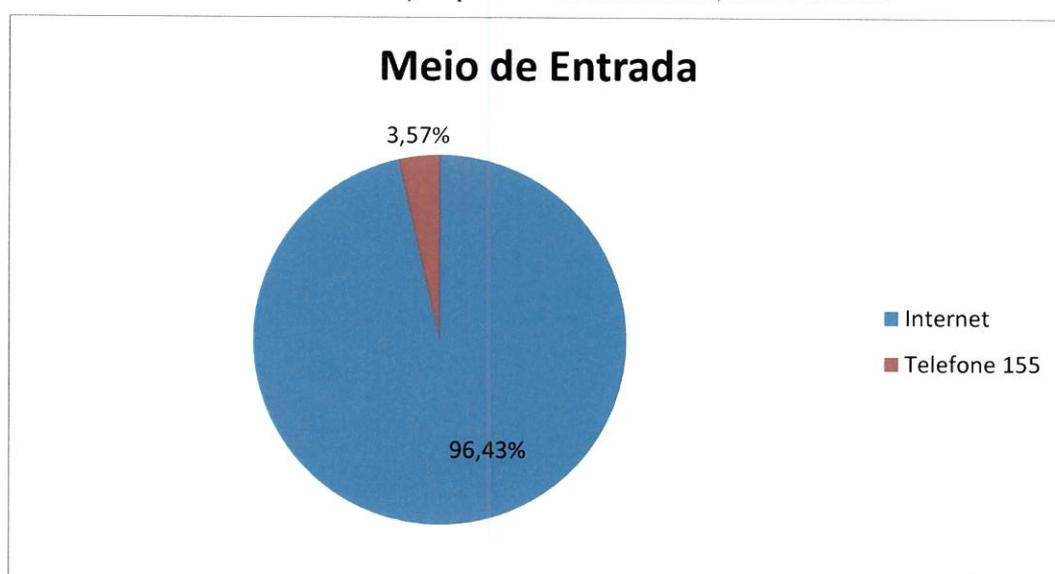
**Tabela 4** – Número de solicitações por canal de atendimento, no ano de 2020

<b>Relatório por Meio de Entrada</b>	<b>Quant.</b>	<b>%</b>
Telefone	0	0,00%
Internet	27	96,43%
Presencial	0	0,00%
E-mail	0	0,00%
Facebook	0	0,00%
Carta	0	0,00%
Telefone 155	1	3,57%
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	0	0,00%
Ceará App	0	0,00%
Total	28	

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Acesso à Informação

Observou-se que os cidadãos preferem a **internet** como o principal canal para registrarem as solicitações de informações, representando 96,43% das demandas. O **telefone 155** (ligação gratuita) ficou em segundo lugar, com 3,57% das preferências, mais especificamente, tendo sido registrado apenas um protocolo.

Gráfico 2 – Solicitações por canal de atendimento, no ano de 2020



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 **internet** quando avaliamos o teor dessas demandas. A grande maioria dos pedidos se refere à solicitação de dados estatísticos, estudos e projetos característicos de estudantes universitários e empresas, ou seja, pessoas que tendem a conhecer a plataforma Ceará Transparente e que possuem acesso irrestrito aos meios necessários para acesso à internet.

### 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 28 (vinte e oito) solicitações destinadas à SETUR, 25 (vinte e cinco) optaram por este meio de resposta, correspondendo a 89,29% das preferências, seguido do **sistema** e **telefone**, com 7,14% e 3,57%, respectivamente.

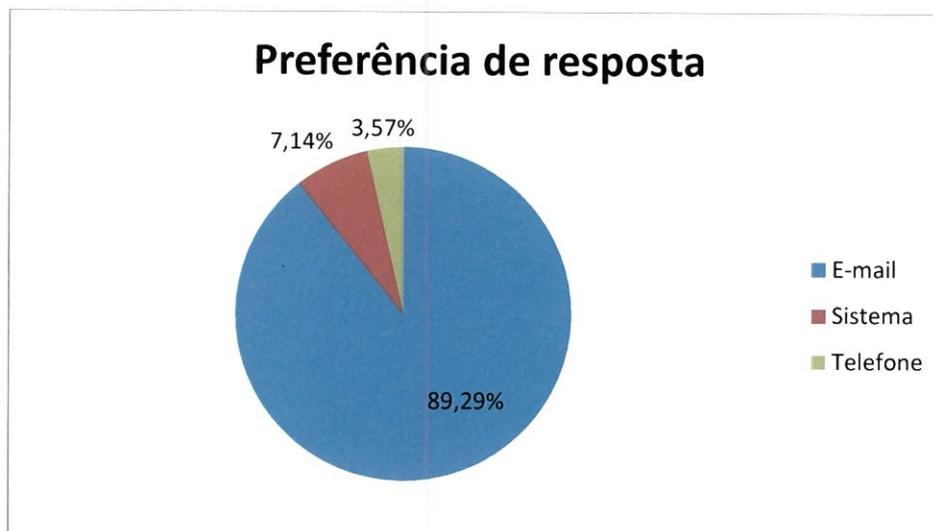
**Tabela 5** – Número de solicitações por preferência de resposta do cidadão, no ano de 2020

Preferência de resposta	Total
Sistema	2
Telefone	1
Carta	0
E-mail	25
Twitter	0
Facebook	0
Instagram	0
Presencial	0
Whatsapp	0
<b>Total</b>	<b>28</b>

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Acesso à Informação

Uma possível explicação para essa escolha é que diante do fato de que grande parte das demandas referem-se à solicitação de estudos, projetos, documentos e afins, o cidadão entende que o **e-mail** seja capaz de comportar melhor o tamanho desses arquivos. Outra possibilidade é a de que o requerente se sinta mais seguro com relação ao armazenamento destes documentos no médio e longo prazo.

**Gráfico 3** – Solicitações por preferência de resposta, no ano de 2020



Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Acesso à Informação

### 3.5 – Resolubilidade das demandas

No ano de 2020, o Comitê Setorial de Acesso à Informação da SETUR respondeu, dentro do prazo, todas as solicitações de informações registradas no Sistema Ceará Transparente, sendo 26 (vinte e seis) respondidas até 20 dias, e , 02 (duas) respondidas com prazo de prorrogação registrado.

**Tabela 6** – Solicitações respondidas pelo CSAI/SETUR, no ano de 2020

Tipo	Total CSAI
Solicitações respondidas até 20 dias	26
Solicitações respondidas com prazo de prorrogação de 21 a 30 dias	2
Solicitações respondidas sem prazo de prorrogação de 21 a 30 dias	0
Solicitações respondidas com mais de 30 dias	0

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.

Cabe salientar que o ano de 2020 foi extremamente desafiador. A pandemia da Covid-19 impactou diretamente a atividade econômica, e, portanto, o funcionamento de todas as instituições, públicas e privadas, obrigando-as a adotar o trabalho remoto, a fim de reduzir a disseminação do vírus e zelar pela saúde dos colaboradores.

No entanto, apesar das dificuldades, o CSAI/SETUR se manteve comprometido e engajado na missão de atender o cidadão dentro do prazo legal, desse modo, alcançando a resolubilidade de 100% no exercício, conforme pode ser observado na **Tabela 7**.

**Tabela 7** – Resolubilidade das demandas, no ano de 2020

Órgão	Índice resolubilidade	Quantidade de informações cadastradas
SETUR	100%	28

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 2020, o tempo médio de resposta do CSAI/SETUR foi de 13 (treze) dias.

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

Tempo médio de resposta	2019	2020
CSAI	20 dias	13 dias

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.

Relevante destacar o cenário provocado pelo novo coronavírus, que dificultou não só o acesso aos gestores responsáveis pelas informações, como também o acesso às próprias informações quando estas se apresentavam apenas em formato físico, situada nas dependências do órgão. Por outro lado, quando comparado com 2019, mesmo diante de tal cenário, ainda foi possível reduzir 7 (sete) dias para resposta em 2020.

Ainda conforme a LAI, o prazo pode ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa. Diante disso, informamos que foram solicitadas apenas 2 (duas) prorrogações no ano de 2020, 71% a menos que o ano anterior em que foram realizadas 7 (sete) prorrogações.

### 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.

Em 2020, apenas 02 (dois) usuários contribuíram com a pesquisa de satisfação direcionada a CSAI/SETUR, correspondendo a 7,14% do total de solicitações registradas.

<p><b>ÍNDICE DA AMOSTRA DOS USUÁRIOS QUE RESPONDERAM A PESQUISA DE SATISFAÇÃO NO PERÍODO DE 01/01/2020 A 31/12/2020</b></p> <p><math>C = (A / B) * 100</math></p> <p>( A ) Total de cidadãos que responderam a pesquisa no período = 2</p> <p>( B ) Total de solicitações recebidas no período = 28</p> <p>( C ) Índice da amostra dos usuários que responderam a pesquisa = <math>(2/28)*100 = 7,14\%</math></p>
---

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 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
1a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4
1b. Com o tempo de retorno da resposta	3,5
1c. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4
1d. Com a qualidade da resposta apresentada	3
2. Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	4
3. Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3
<b>Índice Percentual da Pesquisa de Satisfação</b> <b>(1a + 1b + 1c + 1d)/20</b>	<b>72,5%</b>

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Acesso à Informação.

Como pode ser observado na tabela, o CSAI/SETUR apresentou Índice da Pesquisa de Satisfação de 72,5%, resultado considerado insatisfatório na avaliação da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE).

Para facilitar a análise dos resultados da pesquisa, apresentamos na **Tabela 10** as avaliações dos 02 (dois) usuários que contribuíram com a pesquisa de satisfação, dos quais denominamos Usuário 1 e Usuário 2.

**Tabela 10** – Pesquisa de satisfação dos usuários do serviço de Informação ao Cidadão

Usuário	Questão 1a	Questão 1b	Questão 1c	Questão 1d	Questão 2	Questão 3	Questão 4	Média
Usuário 1	5	5	5	5	5	5	Sempre um ótimo atendimento	5
Usuário 2	3	2	3	1	3	1	A resposta foi demorada, além de mostrar como é burocrático ter acesso um projeto de uma obra pública. Tendo em vista que como resposta recebi a notícia que devo agenda um dia para ir na secretaria para ter acesso ao projeto físico. Muito insatisfeito.	2,25

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Acesso à Informação.

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. 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 2020, a resolubilidade alcançada pelo CSAI/SETUR foi de 100%, portanto, é possível concluir que a insatisfação do usuário não pode ser vinculada a este tópico.

#### **b. 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.

Acontece que, no ano de 2020, foram reabertos apenas 2 (dois) protocolos, e, em nenhum desses o usuário respondeu a pesquisa de satisfação. Portanto, este item também não explica o resultado do índice.

#### **c. 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 caso da SETUR no ano de 2020, nenhuma solicitação de informação foi negada e, conseqüentemente, não foram solicitados recursos. Desse modo, esse item também pode ser descartado para fins de explicação quanto ao resultado da pesquisa de satisfação.

#### **d. Tempo de resposta**

A Lei de Acesso à Informação (LAI) estabelece o prazo máximo de resposta de 20 (vinte) dias corridos, prorrogável por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa. No ano de 2020, o tempo médio de resposta do CSAI/SETUR foi de 13 (treze) dias, sendo 2 (duas) prorrogações solicitadas.

De acordo com o resultado da pesquisa de satisfação, por questão, foi possível perceber que o item b, que trata da satisfação com o tempo de retorno, apresentou média 3,5. Considerando uma pontuação de 1 a 5, em que 1 corresponde a “totalmente insatisfeito” e 5 “totalmente satisfeito”; considerando que, dos dois usuários que responderam a pesquisa, em um deles foi solicitado prorrogação para encaminhamento da resposta; e, por fim, considerando que esse mesmo usuário descreveu sua insatisfação quanto ao tempo de resposta demandado pelo órgão, é possível julgar que o resultado da pesquisa de satisfação tenha sido influenciado por este tópico, e, por um único usuário.

Justificamos que, apesar de todas as solicitações direcionadas a CSAI/SETUR terem sido respondidas dentro do prazo legal, é compreensível que o usuário ao registrar sua solicitação de informação, espere receber resposta o mais rápido possível, de preferência, imediatamente. Acontece que grande 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. No caso do cidadão insatisfeito com o tempo de resposta, o teor da sua solicitação não fugiu a essa estatística. A demanda tratou-se de pedido de projetos relacionados à obra do Centro de Eventos do Ceará. Além disso, sua solicitação foi realizada no período em que os colaboradores da SETUR estavam em regime de teletrabalho emergencial, instituída através da Portaria nº 13/2020, portanto, sendo inviável a CSAI/SETUR alcançar o retorno desejado pelo usuário.

#### **e. 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 3 (três). Considerando uma pontuação de 1 a 5, em que 1 corresponde a “totalmente insatisfeito” e 5 “totalmente satisfeito”; considerando que, dos dois usuários que responderam a pesquisa, um deles descreveu sua insatisfação tendo em vista a necessidade de realização de agendamento para que, na sede do Órgão, possa ter acesso ao documento solicitado, é possível julgar que o resultado da pesquisa de satisfação tenha sido influenciado também por este tópico, e, por um único usuário.

Analisando a demanda do usuário que justificou sua insatisfação quanto à qualidade da resposta, que, nesse caso, foi o mesmo que justificou sua avaliação baseada também no tempo de resposta, importante ressaltar que os projetos solicitados pelo cidadão somente poderiam ser disponibilizados para consulta na sede do órgão, visto se tratar de documentos cujo formato não seria possível digitalizar, além disso, conforme já informado, o órgão estava desenvolvendo suas atividades sob regime de teletrabalho emergencial, portanto, o agendamento possibilitaria a definição de um colaborador para recebê-lo no órgão, garantindo o seu devido atendimento.

À Face do exposto, é possível concluir que a avaliação apresentada quanto à qualidade da resposta de nada tem a ver com a não disponibilização do material solicitado, uma vez que a secretaria se dispôs a apresentá-lo, mas em não disponibilizar o material no formato que o usuário desejava receber.

**f. 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”.

Além disso, para melhor entender as notas apresentadas, nos valem ainda da 4ª questão constante na pesquisa de satisfação. Essa questão é subjetiva na qual o cidadão pode descrever os motivos relacionados à sua satisfação ou insatisfação.

Conforme pode ser observado na **Tabela 10**, o Usuário 1 indicou nota máxima em todas as questões, considerando “Sempre um ótimo atendimento” prestado pelo Órgão. Portanto, diante das notas e da justificativa apresentada é possível afirmar que o cidadão já se utilizou dos serviços de Ouvidoria/Acesso à informação do Órgão em pelo menos outra ocasião e, principalmente, aprova esse serviço.

O Usuário 2, por sua vez, indicou nota 3 (três) na segunda questão e nota 1 (um) na terceira questão, justificando seu desagrado na forma como ficou disponibilizado o material solicitado e pelo tempo de resposta utilizado para retorno a sua demanda.

Diante do exposto, é possível considerar que o resultado da pesquisa de satisfação tenha sido influenciado ainda por este tópico, e, por um único usuário.

**g. 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 28 (vinte e oito) solicitações de informações recebidas pelo CSAI/SETUR, em 2020, apenas 02 (dois) usuários contribuíram com a pesquisa.

Quando avaliamos os resultados da pesquisa de satisfação, por questão, foi possível perceber que o “Usuário 1” demonstrou total satisfação, enquanto o “Usuário 2” demonstrou insatisfação. Assim, é possível perceber que o resultado alcançado foi, no mínimo, contraditório.

Ante ao exposto, podemos concluir que a amostragem apresentada não foi capaz de demonstrar qualitativamente o índice de satisfação dos usuários com os serviços oferecidos pelo CSAI/SETUR no ano de 2020, mesmo este comitê convidando o cidadão a responder a pesquisa.

Em síntese, evidenciamos que o resultado da pesquisa de satisfação foi impactado negativamente por apenas um único usuário, que foi atendido no prazo legal e com a

disponibilização do material pedido, no entanto, por não ter sido atendido no tempo esperado e no formato desejado, contribuiu sozinho para o baixo índice de satisfação apresentado pela CSAI/SETUR.

Além disso, ficou evidente que a amostragem apresentada na pesquisa também não foi capaz de demonstrar qualitativamente a satisfação dos usuários com os serviços oferecidos pelo CSAI/SETUR no ano de 2020, mesmo este comitê, ao final de cada retorno realizado junto ao requerente, orientá-lo a responder a pesquisa.

### **3.8 – Solicitações de informações que demandaram recurso**

No exercício de 2020, 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 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, o ano de 2020 foi extremamente desafiador. A pandemia da Covid-19 impactou diretamente no funcionamento de todas as instituições, públicas e privadas, obrigando-as a adotar o trabalho remoto, a fim de reduzir a disseminação do vírus e

zelar pela saúde dos colaboradores. Diante disso, a SETUR teve que alterar seu fluxo de trabalho, especialmente, o fluxo presencial de atividades. No entanto, apesar das dificuldades, a composição do CSAI/SETUR não foi alterada, e, portanto, o bom desempenho que vinha sendo apresentado desde sua formalização se manteve, inclusive, alcançando a resolubilidade de 100% no exercício.

## **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, 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 à 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](http://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, inclusive, sendo disponibilizadas as plantas arquitetônicas dos espaços locáveis do equipamento, por pavilhão, visto tratar-se de uma solicitação de informação recorrente.

## **7 – CLASSIFICAÇÕES DE DOCUMENTOS**

A Secretaria do Turismo não possui informações classificadas como sigilosas.

## **8 – CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A Lei de Acesso a Informação (LAI) significou um importante passo para a consolidação da democracia no Ceará e no Brasil, haja vista que promove uma maior participação popular e o controle social das ações governamentais. Além disso, a LAI representa uma mudança de paradigma em matéria de transparência pública, pois estabelece que o acesso à informação seja regra e o sigilo uma exceção.

Em 2020, a importância da transparência pública ficou ainda mais evidente, pois a situação de calamidade pública impulsionada pela pandemia da Covid-19 desenvolveu na população a necessidade de obtenção de informações seguras, rápidas e atualizadas.

Por outro lado, a pandemia do novo coronavírus impactou diretamente o funcionamento de todas as instituições, públicas e privadas, 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.

Diante desse cenário, o ano de 2020 foi extremamente desafiador para o Comitê Setorial de Acesso à Informação da Secretaria do Turismo (CSAI/SETUR). No entanto, apesar das dificuldades, a composição do comitê não foi alterada, e, portanto, sendo garantido o bom desempenho que vinha sendo apresentado desde sua formalização, inclusive, alcançando a resolubilidade de 100% no exercício.

Ainda no tocante à atuação do CSAI/SETUR, percebeu-se que o quantitativo de solicitações recebidas pertinentes ao Órgão obteve uma redução de 6,7%, quando comparado com 2019.

No que diz respeito aos assuntos mais demandados, das 28 (vinte e oito) solicitações recebidas pertinentes ao Órgão, 11 (onze) estão distribuídas em 02 (dois) assuntos, correspondendo, aproximadamente, a 40% das solicitações, são elas: “Disponibilização de informações turísticas e sites institucionais em outros idiomas” e “Estrutura e funcionamento do Centro de Eventos do Ceará”.

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.

No que concerne à pesquisa de satisfação, apenas 02 (dois) usuários contribuíram com a pesquisa em 2020, resultando em um Índice de 72,5%. Ficou evidenciado que o resultado da pesquisa de satisfação foi impactado negativamente por apenas um único usuário, que foi atendido no prazo legal e com a disponibilização do material pedido, no entanto, por não ter sido atendido no tempo esperado e no formato desejado, contribuiu sozinho para o resultado do índice de satisfação apresentado pela CSAI/SETUR.

Além disso, ficou evidente que a amostragem apresentada na pesquisa (7,14% do total de solicitações registradas) também não foi capaz de demonstrar qualitativamente a satisfação dos usuários com os serviços oferecidos pelo CSAI/SETUR no ano, mesmo este comitê, ao final de cada retorno realizado junto ao requerente, orientá-lo a responder a pesquisa.

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 e o controle social relacionado ao comportamento do poder público, que por vezes ainda é regido pela cultura do segredo. Este incentivo, por meio do acesso à informação, tem por finalidade forçar novas condutas para uma administração pública mais eficiente e transparente.

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. Dentre as iniciativas implementadas pela SETUR que objetivam a melhoria do nível de transparência ativa, destacamos 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, inclusive, sendo disponibilizadas as plantas arquitetônicas dos espaços locáveis do equipamento, por pavilhão, visto tratar-se de uma solicitação de informação recorrente.

Em suma, diante das informações, quantitativas e qualitativas, expressas nesse relatório, ressalta-se que o CSAI/SETUR apresentou desempenho favorável no exercício de 2020, especialmente, no tocante ao acolhimento e retorno as solicitações de informações, apesar das dificuldades impostas pelo cenário adverso.

Fortaleza, 22 de janeiro de 2021.

**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