

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

Período: de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2022

Missão

Consolidar o Ceará como um destino turístico nacional e internacional de excelência, promovendo e estimulando o desenvolvimento econômico, a inclusão social e a responsabilidade ambiental.

Visão

Tornar o Estado do Ceará um destino turístico de referência em sustentabilidade e inovação.

Valores

A ética; transparência; responsabilidade socioambiental; o comprometimento com a missão institucional; comprometimento com a geração de renda e novas oportunidades; fortalecimento e preservação da identidade cultural.

EXPEDIENTE

Direção superior

SECRETÁRIA DO TURISMO
Yrwana Albuquerque Guerra

SECRETÁRIO EXECUTIVO DO TURISMO
Jonas Dezidoro da Silva Filho

Gerência Superior

SECRETÁRIA EXECUTIVA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA
Nathália Macêdo de Moraes

Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI

SECRETÁRIA DO TURISMO
Yrwana Albuquerque Guerra

COORDENADORA DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL E
PLANEJAMENTO
Hemilly Santos Mourão

OUVIDOR SETORIAL
Davi Aragão Linhares

RESPONSÁVEL PELO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC
Jordana Mangela de Oliveira Facury

1 – INTRODUÇÃO

As informações contidas neste documento são decorrentes das demandas recebidas 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 2022. O sistema é 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 pelo CSAI e encaminhamento à CGE, contendo os principais resultados.

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

A Portaria de nº 60/2021, de 23 de novembro de 2021, nomeou os membros do CSAI-Setur, responsável pelo ano a que se refere este relatório. Posteriormente, com a mudança de gestão, houve a atualização no comitê através da Portaria nº 72/2023, de 18 de setembro de 2023, publicado no Diário Oficial do Estado (DOE) do Ceará em 29 de setembro de 2023.

2 – PROVIDÊNCIAS ADOTADAS SOBRE AS RECOMENDAÇÕES EMANADAS NO RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA 2021

No Relatório de Gestão da Transparência de 2021, divulgado pela CGE, foram indicadas 02 (duas) recomendações 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 2021 com abaixo da média estadual.**
- **Orientação 4) Desenvolver medidas para dar cumprimento ao prazo legal de respostas às solicitações de informação.**

Como forma de possibilitar um atendimento proativo ao cidadão, o comitê interagiu com as unidades gestoras para legitimar as respostas e as mesmas fossem concedidas, de forma apropriada (orientação 3) e em tempo hábil (orientação 4), quanto às especificações requeridas.

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 do Ceará (Setur-CE), no exercício de 2022, 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 2021 e 2022

Situação	2021	2022
Protocolos recebidos pelo CSAI pertinentes ao Órgão	148	23
Informações recebidas não pertinentes ao Poder Executivo Estadual	0	0
Solicitações reabertas CSAI	13	1
Informações atendidas pelo CSAI	161	24
Informações não atendidas CSAI	0	0
Informações indeferidas CSAI	0	0
TOTAL	161	24

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Acesso à Informação

Conforme pode ser visualizado na **Tabela 1**, no período de 01/01/2022 a 31/12/2022, no portal Ceará Transparente, módulo Acesso à Informação, foram

cadastrados 23 (vinte e três) protocolos para solicitação de informação, sendo 01 (um) reaberta, portanto, representando o total de 24 (vinte e quatro) solicitações.

Percebe-se que o quantitativo de solicitações recebidas pertinentes ao Órgão obteve uma redução de 83,7%, quando comparado com 2021. Tal redução corresponde, exclusivamente, ao fim da pandemia de COVID-19, que no ano de 2021 demandou 115 (cento e quinze) manifestações ao ÓRGÃO.

Tabela 2 – Número de solicitações destinadas ao Órgão, por classificação, nos anos de 2021 e 2022.

Classificação	2021	2022
Atendida – Transparência Passiva	140	23
Atendida – Transparência Ativa	21	1
Atendido (informação pessoal)	0	0
Não atendido (solicitação não especificada de forma clara e precisa)	0	0
Não atendido (informação inexistente)	0	0
TOTAL	161	24

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Acesso à Informação

Como podemos verificar na **Tabela 2** acima, houve uma redução de 83,57% no atendimento de transparência passiva e redução de 95,23% com relação ao atendimento de transparência ativa.

3.2 – Assuntos mais demandados

No que diz respeito aos assuntos mais demandados, das 24 (vinte e quatro) solicitações recebidas pertinentes ao Órgão, 17 (dezessete) estão distribuídas em apenas 2 (dois) assuntos. Correspondendo a 70,83% das solicitações, conforme demonstra a **Tabela 3** a seguir.

Tabela 3 – Solicitações por assuntos mais demandados, no ano de 2022

Assunto	Quant	%
Disponibilização de informações turísticas e sites institucionais em outros idiomas	11	45,83%
Corona vírus (Covid-19)	6	25%
Convênios e instrumentos congêneres	1	4,16%
Audiência e encontros com gestores públicos	1	4,16%
Informação sobre legislações estaduais (Lei, Decreto, Portaria, etc)	1	4,16%
Estrutura e funcionamento do Órgão/Entidade	1	4,16%
Ações de valorização dos destinos turísticos	2	8,33%
Ações de divulgação do turismo estadual	1	4,16%
TOTAL	24	100%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Acesso à Informação

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

Na tabela a seguir, são apresentadas as solicitações de informação registradas em 2022 por meio de entrada.

Tabela 4 – Número de solicitações por canal de atendimento, no ano de 2022

Relatório por Meio de Entrada	Quant.	%
Telefone	0	0,00%
Internet	21	87,50%
Presencial	0	0,00%
E-mail	0	0,00%
Facebook	0	0,00%
Carta	0	0,00%
Telefone 155	3	12,50%
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%
TOTAL	24	100%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Acesso à Informação

Observa-se que os cidadãos preferem a internet como o principal canal para registrarem as solicitações de informação, representando 87,50%. Ficando o telefone 155 (**ligação gratuita**) em segundo lugar, com 12,5% das preferências.

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 24 (vinte e quatro) solicitações destinadas à Setur-CE, 18 (dezoito) optaram por este meio de resposta, correspondendo a 75% da preferências, seguido do telefone (12,50%), sistema (8,33%) e WhatsApp (4,17%).

Tabela 5 – Número de solicitações por preferência de resposta do cidadão, no ano de 2022

Preferência de resposta	Total
E-mail	18
Telefone	3
Sistema	2
Whatsapp	1
TOTAL	24

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Acesso à Informação

3.5 – Resolubilidade das demandas

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

Tabela 6 – Resolubilidade das demandas, no ano de 2022

Órgão	Índice resolubilidade	Quantidade de informações cadastradas
Setur	100,00%	24
Total de solicitações respondidas no prazo		24

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Acesso à Informação

Conforme pode ser verificado na **Tabela 6**, das 24 (vinte e quatro) solicitações de informação recebidas, todas foram respondidas dentro do prazo, representando, portanto, o índice de resolubilidade de 100,00%.

3.6 – Tempo médio de resposta às solicitações de informações

A LAI estabelece o prazo máximo de resposta de 20 (vinte) dias corridos. No ano de 2022, o tempo médio de resposta do CSAI-Setur foi de 8 (oito) dias.

Tabela 7 – Tempo médio de resposta no ano de 2022

Tempo médio de resposta	Média	Total
Central + CSAI	8 dias	24
CSAI	8 dias	23

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Acesso à Informação

3.7 – Satisfação dos usuários do Serviço de Informação ao Cidadão

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

Informamos que contribuíram com a pesquisa de satisfação 6,66% dos usuários que utilizaram o sistema, no período de 01/01/2022 a 31/12/2022, para pleitear informações à Setur-CE.

ÍNDICE DA AMOSTRA DOS USUÁRIOS QUE RESPONDERAM A PESQUISA DE SATISFAÇÃO NO PERÍODO DE 01/01/2022 A 31/12/2022

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

(A) Total de cidadãos que responderam a pesquisa no período = 2

(B) Total de solicitações recebidas no período = 30

(C) Índice da amostra dos usuários que responderam a pesquisa = $(2/30)*100 = 6,66\%$

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

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

Tabela 8 – 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	5
1b. Com o tempo de retorno da resposta	4
1c. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	5
1d. Com a qualidade da resposta apresentada	5
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:	5
Índice Percentual da Pesquisa de Satisfação (1a + 1b + 1c + 1d)/20	100%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Acesso à Informação

Os resultados das avaliações apresentaram o índice percentual de satisfação de 100%.

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

A Setur-CE 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, Proinfotur, Cadastrur, e a disponibilização de *hotsite* especificamente criado para a divulgação das informações relacionadas ao Centro de Eventos do Ceará.

5 – 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-CE, que objetivam a melhoria do nível de transparência ativa, está a divulgação das informações relevantes produzidas e implementadas pelo Órgão, no site *Instagram* institucional, independente de requerimento.

A Setur-CE também disponibiliza redes sociais promocionais no *Facebook* e *Instagram*, que levam o nome, “Descubra Ceará”. Por meio dessas redes, além de informar, a Setur-CE 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.

6 – CLASSIFICAÇÕES DE DOCUMENTOS

A Setur-CE não possui informações classificadas como sigilosas.

7 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

A promulgação da Lei Estadual nº 15.175/2012 representa um marco significativo no cenário legislativo, proporcionando um importante avanço no que tange à transparência e ao acesso à informação o âmbito estadual. Desde sua implementação, diversas transformações foram observadas, destacando-se aspectos positivos que corroboram a com participação cidadã.

O acesso facilitado a dados governamentais proporciona um ambiente favorável para o exercício pleno da cidadania, permitindo que os cidadãos estejam mais informados sobre ações e decisões que impactam diretamente em suas vidas.

A iniciativa da Setur-CE em aprimorar a transparência ativa é louvável e representa um passo significativo na promoção da participação cidadã e na consolidação da gestão pública mais acessível.

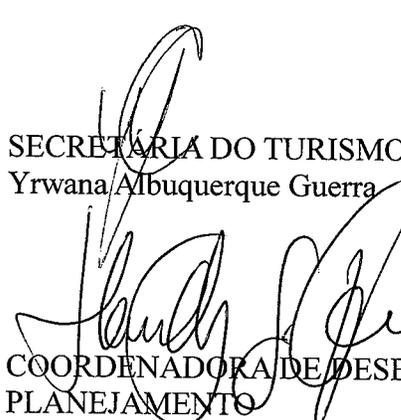
A estratégia de utilizar diferentes plataformas, como site institucional, Facebook e Instagram para disseminar informações, demonstra uma compreensão da diversidade de canais pelos quais os cidadãos buscam dados relevantes.

Atingir uma resolubilidade de 100% é um indicador notável e reflete o comprometimento e eficiência do órgão em lidar com as solicitações de informação de maneira oportuna e dentro de parâmetros legais estabelecidos.

O papel desempenhado pelo CSAI-Setur, conforme evidenciado no relatório, destaca-se como fundamental no contexto da garantia do acesso à informação de acordo com os princípios estabelecidos pela LAI nº 15.175, de 28 de junho de 2012. Tanto as informações quantitativas quanto as qualitativas indicam um compromisso notável em assegurar que o princípio fundamental da legislação seja integralmente cumprido

Fortaleza, 18 de dezembro de 2023

Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI



SECRETÁRIA DO TURISMO
Yrwana Albuquerque Guerra

COORDENADORA DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL E
PLANEJAMENTO
Hemilly Santos Mourão



OUVIDOR SETORIAL
Davi Aragão Linhares



RESPONSÁVEL PELO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC
Jordana Mangela de Oliveira Facury