

# 2023 RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA

Documento assinado eletronicamente por: YRWANA ALBUQUERQUE GUERRA em 14/03/2024, às 21:36 NATHALIA MACEDO DE MORAIS em 14/03/2024, às 11:30 e outros; (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 4F0A-3661-511A-B70F.



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

**Período: 1º de Janeiro a 31 de Dezembro de 2023.**

## 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

---

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

**EXPEDIENTE****DIREÇÃO SUPERIOR**

Yrwana Albuquerque Guerra  
*Secretária do Turismo*

**GERÊNCIA SUPERIOR**

Jonas Dezidoro da Silva Filho  
*Secretário Executivo do Turismo*

Nathália Macêdo de Moraes  
*Secretária Executiva de Planejamento e Gestão Interna*

**COMITÊ SETORIAL DE ACESSO À INFORMAÇÃO – CSAI**

Yrwana Albuquerque Guerra  
*Secretária do Turismo e Coordenadora do Comitê*

Nathália Macêdo de Moraes  
*Secretária Executiva de Planejamento e Gestão Interna e Membro do Comitê*

Davi Aragão Linhares  
*Ouvidor Setorial e Membro do Comitê*

Jordana Mangela de Oliveira Facury  
*Coordenadora da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria e Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão - SIC*

## I – INTRODUÇÃO

As informações contidas neste documento são decorrentes das demandas recebidas ao longo do ano de 2023 pelo Comitê Setorial 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 2023. 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 a análise e o tratamento dos referidos dados.

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

O Comitê Setorial de Acesso à Informação do Órgão é composto por quatro colaboradores, cuja principal função é 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.

O CSAI-Setur foi atualizado através da Portaria nº 60/2021, de 23 de novembro de 2021, e publicado no Diário Oficial do Estado do Ceará, em 30 de novembro de 2021.

## II – PROVIDÊNCIAS ADOTADAS SOBRE AS RECOMENDAÇÕES EMANADAS NO RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA 2023

No Relatório de Gestão da Transparência de 2023, divulgado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), foi indicada uma recomendação para a Setur. A seguir detalhamos as providências adotadas para cada uma delas:

- **Orientação: apresentar ao Comitê Gestor de Acesso à Informação (CGAI) o Relatório de Monitoramento e Implementação da Lei de Acesso à Informação, exercício 2022, em respeito ao que dispõe o inciso II, do art. 2º, do Decreto n.º31.199, de 30 de abril de 2013.**

O Relatório de Monitoramento e Implementação da Lei de Acesso à Informação do exercício de 2022 foi devidamente publicado no site institucional da Setur, fazendo-se cumprir a orientação da CGE, conforme o inciso II, do art. 2º, do Decreto nº 31.199, de 30 de abril de 2012.

Como forma de possibilitar um atendimento proativo ao cidadão, o comitê interagiu com as unidades gestoras para que fossem concedidas respostas de forma

apropriada e em tempo hábil quanto às especificações requeridas.

### III – ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES DO PERÍODO

Neste capítulo serão apresentados os principais resultados alcançados, referentes às demandas de informações recebidas pela Setur, no exercício de 2023, 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 consideradas como referência ao longo do relatório.

**Tabela 1** – Número de solicitações recebidas/atendidas pelo CSAI/Setur, nos anos de 2022 e 2023.

Situação	2022	2023
Protocolos recebidos pelo CSAI pertinentes ao órgão	23	22
Informações recebidas não pertinentes ao Poder Executivo Estadual	0	0
Solicitações reabertas pelo CSAI	1	1
Informações atendidas pelo CSAI	24	18
Informações não atendidas pelo CSAI	0	3
Informações indeferidas pelo CSAI	0	0

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Acesso à Informação.

Conforme dados demonstrados na Tabela 1, no período de 01/01/2023 a 31/12/2023, no portal Ceará Transparente, no módulo Acesso à Informação, foram protocoladas 22 solicitações de informação, sendo uma delas reaberta; representando, portanto, o total de 23.

Percebe-se que o quantitativo de solicitações recebidas pertinentes ao órgão obteve uma redução de 4,35%, quando comparado a 2022.

**Tabela 2** – Número de solicitações destinadas ao órgão, por classificação, nos anos de 2022 e 2023.

Classificação	2022	2023
Atendida – Transparência Passiva	23	18
Atendida - Transparência Ativa	1	0
Atendido (informação pessoal)	0	0
Não atendido (solicitação não especificada de forma clara e precisa)	0	1
Não atendido (informação inexistente)	0	0

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Acesso à Informação.

Como podemos verificar acima, na Tabela 2 houve reduções de 21,74% no atendimento de transparência passiva e, de 100%, no atendimento de transparência ativa.

### 3.2. – Assuntos mais demandados

No que diz respeito aos assuntos mais demandados, das 24 solicitações recebidas pertinentes ao órgão, 17 estão distribuídas em apenas dois assuntos, correspondendo a 70,83% das solicitações, conforme demonstrado abaixo na Tabela 3.

**Tabela 3** – Solicitações por assuntos mais demandados, no ano de 2023.

Assunto	Quant.	%
Ações de Valorização dos Destinos Turísticos	8	36,36%
Ações de Divulgação do Turismo Estadual	5	22,73%
Consulta de Bens Patrimoniais (Móveis e Imóveis)	3	13,64%
Acordo de Cooperação/Parcerias Institucionais	1	4,66%
Infraestrutura e Manutenção de Equipamentos Turísticos	1	4,66%
Cadastro dos Prestadores de Serviços Turísticos - CADASTUR	1	4,66%
Aeroportos Regionais	1	4,66%
Processo Licitatório (Licitação)	1	4,66%
Estrutura e Funcionamento do Órgão/Entidade	1	4,66%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Acesso à Informação.

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

Na tabela a seguir são apresentadas as solicitações de informação registradas em 2023, por meio de entrada.

**Tabela 4** – Número de solicitações por canal de atendimento, no ano de 2023.

Relatório por Meio de Entrada	Quant.	%
Telefone	0	0,00%
Internet	20	90,91%
Presencial	0	0,00%
E-mail	1	4,55%
Facebook	0	0,00%
Carta	0	0,00%
Telefone 155	0	0,00%
Reclame Aqui	0	0,00%
consumidor.gov.br	0	0,00%
Instagram	0	0,00%
Governo Itinerante	0	0,00%
Caixa de sugestões	0	0,00%
Sistema Legado	0	0,00%
Twitter	0	0,00%
Cidadão on-line - Chat	1	4,55%
Total	22	

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 90,91%; ficando o e-mail e o chat on-line em segundo lugar, cada um com 4,55% 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 solicitações destinadas à Setur, 18 optaram por este meio de resposta, correspondendo a 75%; seguido do telefone, com 12,50%, do sistema (8,33%) e do Whatsapp (4,17%).

**Tabela 5** – Número de solicitações por preferência de resposta do cidadão, no ano de 2023.

Preferência de Resposta	Total
Sistema	1
Telefone	0
Carta	0
E-mail	17
Twitter	0
Facebook	0
Instagram	1
Presencial	0
Whatsapp	3
<b>Total</b>	<b>22</b>

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 detêm a informação e têm competência para fornecer os dados.

**Tabela 6** – Resolubilidade das demandas, no ano de 2023.

Órgão	Índice de resolubilidade	Quantidade de informações cadastradas
Setur	48,15%	22
Total de solicitações respondidas no prazo		13

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Acesso à Informação.

Conforme discriminado na Tabela 6, das 22 solicitações de informação recebidas no Sistema Ceará Transparente, 13 foram respondidas dentro do prazo, representando, portanto, o índice de resolubilidade de 48,15%.

### 3.6. – Tempo médio de resposta às solicitações de informações

A LAI estabelece o prazo máximo de 20 dias corridos para dar uma resposta. No ano de 2023, o tempo médio de resposta do CSAI-Setur foi de 59 dias.

**Tabela 8** – Tempo médio de resposta no ano de 2023.

Tempo Médio de Resposta	Média	Total
Central + CSAI	64 dias	25
CSAI	80 dias	20

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 pela plataforma. Esta também pode ser aplicada por telefone, após repasse da resposta pela central de atendimento (155), quando a manifestação foi realizada pelo canal.

Informamos que, dos usuários que se utilizaram do sistema para pleitear informações à Setur no período de 01/01/2023 a 31/12/2023, 18,18% contribuíram com a pesquisa de satisfação.

#### ÍNDICE DA AMOSTRA DOS USUÁRIOS QUE RESPONDERAM A PESQUISA DE SATISFAÇÃO NO PERÍODO DE 01/01/2023 A 31/12/2023

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

(A) Total de cidadãos que responderam à pesquisa no período = 4

(B) Total de solicitações recebidas no período = 22

(C) Índice da amostra dos usuários que responderam à pesquisa =  $(4/22)*100 = 18,18\%$

A pesquisa apresenta quatro questões, sendo a primeira subdividida em quatro itens, cuja avaliação de satisfação deverá considerar uma pontuação de 1 a 5, sendo o 1 corresponde a “totalmente insatisfeito” e o 5, “totalmente satisfeito”. Na segunda questão o cidadão também deverá avaliar a sua satisfação, considerando uma pontuação de 1(“muito baixa”) e 5(“muito alta”). Na terceira questão a pontuação é a mesma, mas o 1 corresponde a “muito pior do que esperava” e o 5, “muito melhor do que esperava”. Por último, na quarta questão, o cidadão tem a oportunidade de descrever o que não gostou ou acha

que pode ser melhorado no atendimento.

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

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

<b>Relatório de média por questão</b>	<b>Média</b>
1a. De modo geral, qual a sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento?	2,5
1b. Com o tempo de retorno da resposta?	2,5
1c. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação?	3
1d. Com a qualidade da resposta apresentada?	2
2. Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	4
3. Na sua avaliação, o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	2,25

<b>Índice Percentual da Pesquisa de Satisfação</b> <b>(1a + 1b + 1c + 1d)/20</b>	-43,75%
---	---------

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Acesso à Informação.

Os resultados das avaliações apresentaram o índice percentual de satisfação de -43,75%.

#### **IV – 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. O incentivo desta participação, por meio do acesso à informação, tem por finalidade mudar essa cultura para tornar a administração pública mais transparente.

A Setur divulga, de forma ativa, os principais assuntos de competência do órgão em seu sítio institucional. Podemos destacar, como exemplo de transparência ativa, a divulgação das principais notícias relacionadas ao turismo do Estado, Prodetur Nacional, Proinfotur, Cadastur, assim como a disponibilização de hotsite especificamente criado para a divulgação das

informações relacionadas ao Centro de Eventos do Ceará.

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

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

A Setur mantém uma homepage promocional ([www.descubraceara.com](http://www.descubraceara.com)), onde divulga os principais atrativos e destinos do Ceará. O material também é disponibilizado nas redes sociais promocionais (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 dos cidadãos.

Destacamos, por fim, a disponibilização de hotsite especificamente criado para a divulgação das informações relacionadas ao Centro de Eventos do Ceará ([www.centrodeeventos.ce.gov.br](http://www.centrodeeventos.ce.gov.br)), no qual qualquer cidadão poderá obter dados referentes ao calendário de eventos, endereço, principais notícias, localização, contatos, entre outros.

## **VI – CLASSIFICAÇÕES DE DOCUMENTOS**

A Setur não possui informações classificadas como sigilosas.

## **VII – 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 no âmbito estadual. Desde a sua implementação, diversas transformações foram observadas, destacando-se aspectos positivos que corroboram com a 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 impactem diretamente em suas vidas.

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

A estratégia de utilizar diferentes plataformas, como o site institucional, o Facebook e o 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 dados 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 LAI seja integralmente cumprido.

Fortaleza, 14 de março de 2024.

---

#### COMITÊ SETORIAL DE ACESSO À INFORMAÇÃO – CSAI

---

Yrwana Albuquerque Guerra  
*Secretária do Turismo e Coordenadora do Comitê*

Nathália Macêdo de Moraes  
*Secretária Executiva de Planejamento e Gestão Interna e Membro do Comitê*

Davi Aragão Linhares  
*Ouvidor Setorial e Membro do Comitê*

Jordana Mangela de Oliveira Facury  
*Coordenadora da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria e Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão - SIC*