

**2024**

**RELATÓRIO DE  
GESTÃO DA  
TRANSPARÊNCIA**



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

**Período: 1º de Janeiro a 31 de Dezembro de 2024.**



---

## 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

Eduardo Henrique Maia Bismarck  
*Secretário do Turismo*

### GERÊNCIA SUPERIOR

Carlos Gustavo de Sousa Montenegro  
*Secretário Executivo do Turismo*

Bruno Gaspar Marques  
*Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna*

### COMITÊ SETORIAL DE ACESSO À INFORMAÇÃO – CSAI

Carlos Gustavo de Sousa Montenegro  
*Secretário Executivo do Turismo e Coordenador do Comitê*

Flavyane Valdevino Alexandre  
*Coordenadora de Desenvolvimento Institucional e Planejamento e Secretária do Comitê*

Luiz Carlos da Costa  
*Ouvidor Substituto*

José Rômulo Magalhães Aguiar  
*Coordenador 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 2024 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 2024. 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 22/2025, de 12 de março de 2025, e publicado no Diário Oficial do Estado do Ceará, em 18 de março de 2025.

## II-PROVIDÊNCIAS ADOTADAS SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES EMANADAS NO RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA

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

- Para CC, CEARAPREV, CIPP S/A, ETICE, JUCEC, METROFOR, SECULT, SEDIH, SEMA, SEPLAG, SESA, SESPORTE, SETUR, SOHIDRA, SOP, SSPDS, UECE, URCA, UVA, VICEGOV.

**Orientação 2)** Aprimorar as respostas das solicitações de informação, no intuito de aumentar a satisfação dos usuários,

considerando que o resultado em 2023 ficou abaixo do percentual satisfatório.

Considerando a orientação emanada em Relatório de Gestão, informamos que são realizados treinamentos periódicos e análises da qualidade das respostas junto à CGE possibilitando maior efetividade e aumento do nível de satisfação comparado ao exercício de 2023.

- Para ADAGRI, CEARAPREV, CEASA, CGD, COGERH, DETRAN, EGP, FUNCAP, FUNSAÚDE, FUNTELC, IDACE, IPECE, JUCEC, METROFOR, NUTEC, PEFOCE, PGE, PMCE, SCIDADES, SDA, SEAS, SECITECE, SECULT, SEDIH, SEDUC, SEFAZ, SEM, SEMA, SEPA, SESA, SESPORTE, SETUR, SOP, SPA, SRH, SSPDS, SUPESP, UECE, URCA, UVA, VICEGOV.

**Orientação 3)** Desenvolver medidas para dar cumprimento ao prazo legal de resposta às solicitações de informação.

Implementamos ações significativas junto aos setores da organização com o objetivo de fortalecer o papel da ouvidoria, relevando a importância do cumprimento dos prazos legais, o que resultou em uma melhoria notável na redução do tempo de resposta em relação ao exercício anterior, passando o tempo médio de 64 dias no exercício de 2023, para 14 dias no exercício de 2024.

### 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 2024, 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 2023 e 2024.

| Situação  | 2023 | 2024 |
|---|------|------|
| Protocolos recebidos pelo CSAI pertinentes ao órgão               | 22   | 21   |
| Informações recebidas não pertinentes ao Poder Executivo Estadual | 0    | 0    |
| Solicitações reabertas pelo CSAI                                  | 1    | 1    |
| Informações atendidas pelo CSAI                                   | 18   | 10   |
| Informações não atendidas pelo CSAI                               | 3    | 6    |
| Informações indeferidas pelo CSAI                                 | 0    | 0    |

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Acesso à Informação.

Conforme dados demonstrados na Tabela 1, no período de 01/01/2024 a 31/12/2024, no portal Ceará Transparente, no módulo Acesso à Informação, foram protocoladas 21 solicitações de informação, sendo uma delas reaberta; representando, portanto, o total de 22.

**Tabela 2** – Número de solicitações destinadas ao órgão, por classificação, nos anos de 2023 e 2024.

| Classificação  | 2023 | 2024 |
|--|------|------|
| Atendida – Transparência Passiva                                     | 18   | 10   |
| Atendida - Transparência Ativa                                       | 0    | 5    |
| Atendido (informação pessoal)  | 0    | 0    |
| Não atendido (solicitação não especificada de forma clara e precisa) | 1    | 0    |
| Não atendido (informação inexistente)                                | 0    | 1    |
| Não atendido (competência outros poderes)                            | 2    | 5    |

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Acesso à Informação.

Como podemos verificar acima, na Tabela 2 houve reduções de 8 solicitações no atendimento de transparência passiva representando uma redução média de 44%.

### 3.2. – Assuntos mais demandados

No que diz respeito aos assuntos mais demandados, das 21 solicitações recebidas pertinentes ao órgão, 12 estão ligadas diretamente às ações de valorização dos destinos turísticos, representando 57,14% das solicitações, conforme demonstrado abaixo na Tabela 3.

**Tabela 3** – Solicitações por assuntos mais demandados, no ano de 2024.

| Assunto   | Quantidade | Porcentagem |
|---|------------|-------------|
| AÇÕES DE VALORIZAÇÃO DOS DESTINOS TURÍSTICOS  | 12         | 57,14%      |
| INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)                | 1          | 4,76%       |
| INFRAESTRUTURA E MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS TURÍSTICOS                              | 1          | 4,76%       |
| DISPONIBILIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS E SITES INSTITUCIONAIS EM OUTROS IDIOMAS | 1          | 4,76%       |
| DESTINOS TURÍSTICOS INDUTORES   | 1          | 4,76%       |
| AÇÕES DE DIVULGAÇÃO DO TURISMO ESTADUAL   | 1          | 4,76%       |
| PUBLICAÇÃO DE TRABALHOS CIENTÍFICOS/ACADÊMICOS                                      | 1          | 4,76%       |
| ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS                      | 1          | 4,76%       |
| ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE   | 1          | 4,76%       |
| EFETIVO DE PESSOAL DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES   | 1          | 4,76%       |

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 2024, por meio de entrada.

**Tabela 4 – Número de solicitações por canal de atendimento, no ano de 2024.**

| Relatório por Meio de Entrada | Quantidade | Porcentagem |
|-------------------------------|------------|-------------|
| Telefone 155                  | 0          | 0,00%       |
| Cidadão on-line - Chat        | 0          | 0,00%       |
| Cidadão on-line - Telegram    | 0          | 0,00%       |
| Telefone                      | 0          | 0,00%       |
| Internet                      | 21         | 100,00%     |
| Presencial                    | 0          | 0,00%       |
| E-mail                        | 0          | 0,00%       |
| Facebook                      | 0          | 0,00%       |
| Carta                         | 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%       |
| Ceará App                     | 0          | 0,00%       |
| Whatsapp                      | 0          | 0,00%       |
| Google Ferramentas            | 0          | 0,00%       |
| Atendimento Virtual           | 0          | 0,00%       |
| Total                         | 21         |             |

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 que 100% das solicitações foram realizadas por meio da internet.

#### **3.4. – Quantidade de solicitações de informações por preferência de resposta do cidadão**

Com relação à preferência de resposta, o e-mail continua sendo a forma mais solicitada, visto que das 21 solicitações destinadas à Setur, 16 optaram por este meio de resposta, correspondendo a 76,19%; seguido do sistema com 14,29% e do Whatsapp com 9,52%.

**Tabela 5** – Número de solicitações por preferência de resposta do cidadão 2024.

| Relatório de Preferência de Resposta | Quantidade | Porcentagem |
|--------------------------------------|------------|-------------|
| Sistema                              | 3          | 14,29%      |
| Telefone                             | 0          | 0,00%       |
| Carta                                | 0          | 0,00%       |
| E-mail                               | 16         | 76,19%      |
| Twitter                              | 0          | 0,00%       |
| Facebook                             | 0          | 0,00%       |
| Instagram                            | 0          | 0,00%       |
| Presencial                           | 0          | 0,00%       |
| Whatsapp                             | 2          | 9,52%       |
| Total                                | 21         |             |

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 2024.

| Órgão                                      | Índice de resolubilidade | Quantidade de informações cadastradas |
|--|--------------------------|---------------------------------------|
| Setur                                      | 90,48%                   | 21                                    |
| Total de solicitações respondidas no prazo |                          | 19                                    |

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Acesso à Informação.

Conforme discriminado na Tabela 6, das 21 solicitações de informação recebidas no Sistema Ceará Transparente, 19 foram respondidas dentro do prazo, representando, portanto, o índice de resolubilidade de 90,48%.

### 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 2024, o tempo médio de resposta do CSAI-Setur foi de 14 dias.

Tabela 7 – Tempo médio de resposta no ano de 2024.

| Tempo Médio de Resposta | Média   | Total |
|-------------------------|---------|-------|
| CSAI                    | 14 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 01/01/2024 a 31/12/2024, 33,33% contribuíram com a pesquisa de satisfação.

#### ÍNDICE DA AMOSTRA DOS USUÁRIOS QUE RESPONDERAM A PESQUISA DE SATISFAÇÃO NO PERÍODO DE 01/01/2024 A 31/12/2024

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

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

(B) Total de solicitações recebidas no período = 21

(C) Índice da amostra dos usuários que responderam à pesquisa =  $(7/21)*100 = 33,33\%$

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

| <b>Índice Geral de Satisfação</b>  | <b>Nota</b> |
|--|-------------|
| a. De modo geral, qual a sua satisfação com o Serviço de Informação neste atendimento? | 4,71        |
| b. Com o tempo de retorno da resposta?   | 4,29        |
| c. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação?                          | 4,71        |
| d. Com a qualidade da resposta apresentada?  | 4,29        |
| <b>Média das Notas<br/>(a+b+c+d) / 4</b>   | <b>4,5</b>  |

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Acesso à Informação.

Os resultados das avaliações apresentaram o índice percentual de satisfação de 86%.

#### **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, ampliação da Carta de Serviços, Proinfotur, Cadastur, assim como a disponibilização

de hotspots especificamente criados para a divulgação das informações relacionadas ao Centro de Eventos do Ceará e o Bondinho de Ubajara. Especificamente para o Bonde de Ubajara, foi criado diretamente no site o serviço de reserva, no qual o cidadão poderá reservar com antecedência o seu horário de visitação.

## **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.

O material também é disponibilizado nas redes sociais (instagram), que levam o nome de “Ceará Fascinante”. Por meio dessas redes, além de informar, a Setur estabelece um canal para responder questionamentos e esclarecer dúvidas dos cidadãos.

A disponibilização de hotspot 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.

Destacamos também a criação do site específico do Bondinho de Ubajara, no qual o cidadão poderá realizar sua reserva para o passeio e aproveitar suas belezas naturais, assim como conhecer a história do parque, informativos, endereço e contato.

## **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 os sites institucionais 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/CE, 28 de abril de 2025.

---

COMITÊ SETORIAL DE ACESSO À INFORMAÇÃO – CSAI

Carlos Gustavo de Sousa Montenegro  
*Secretário Executivo do Turismo e Coordenador do Comitê*

FLAVYANE VALDEVINO

ALEXANDRE:83466908353

Flavyane Valdevino Alexandre

*Coordenadora de Desenvolvimento Institucional e Planejamento e Secretária do Comitê*

Assinado de forma digital por

FLAVYANE VALDEVINO

ALEXANDRE:83466908353

Dados: 2025.04.28 14:54:35 -03'00'

Luiz Carlos da Costa  
*Ouvidor Substituto*

José Rômulo Magalhães Aguiar  
*Coordenador da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria e Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão - SIC*