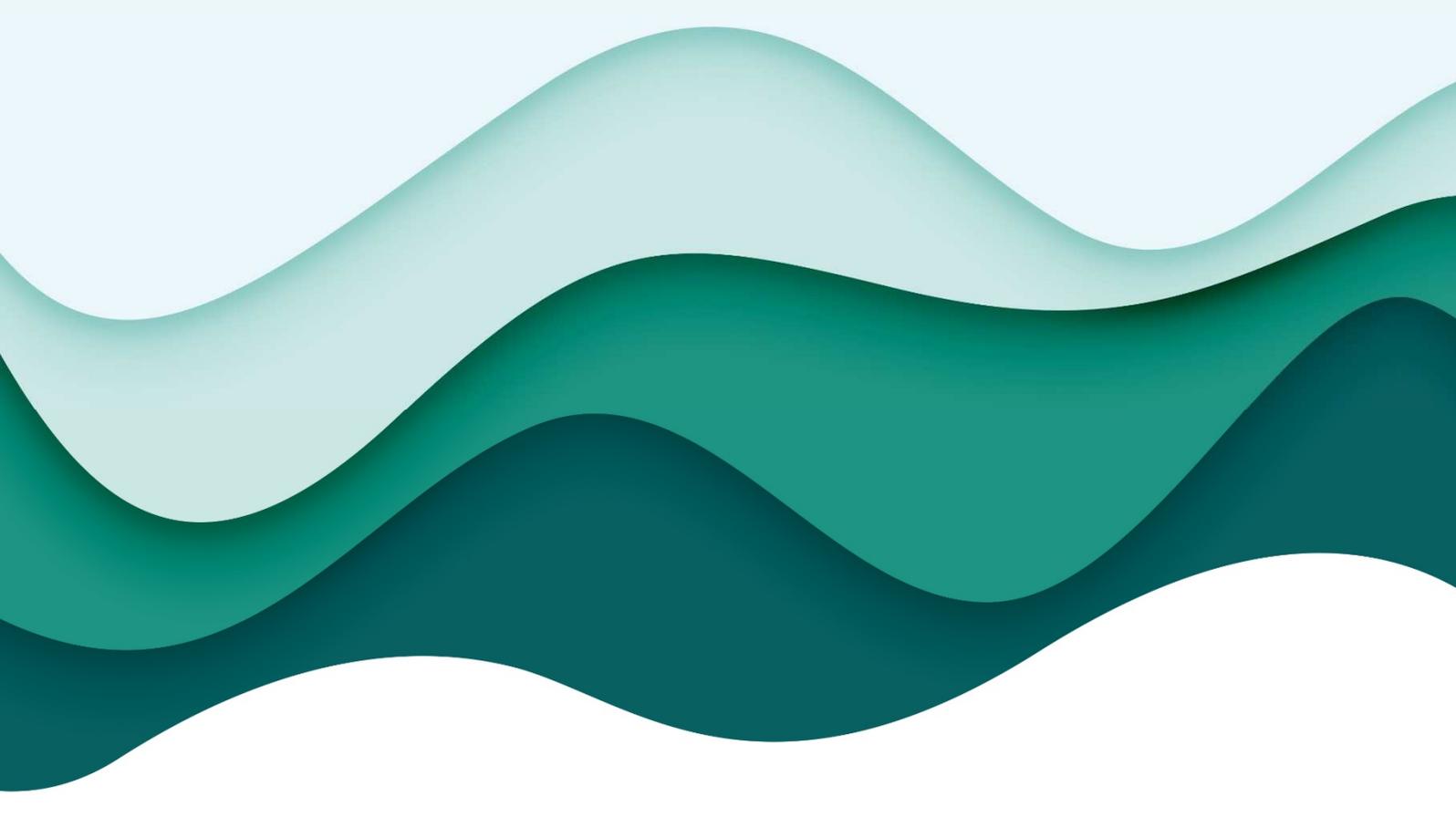


RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA

2021



RELATÓRIO DE MONITORAMENTO DA IMPLEMENTAÇÃO E CUMPRIMENTO DA LEI ESTADUAL Nº 15.175/2012

Período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2021

SUMÁRIO

1 – INTRODUÇÃO	4
2 – PROVIDÊNCIAS ADOTADAS SOBRE AS RECOMENDAÇÕES/ORIENTAÇÕES EMANADAS NO RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA 2020	5
3 - ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES DO PERÍODO	6
3.1. Quantitativo de solicitações de informação recebidas, atendidas, não atendidas e indeferidas.....	6
3.2. Quantitativo dos assuntos mais recorrentes.....	7
3.3. Meios de entrada utilizados	7
3.4. Meio de preferência de resposta.	8
3.5. Resolubilidade das demandas (respondidas no prazo, respondidas fora do prazo e não respondidas)	9
3.6. Tempo médio de resposta.....	9
3.7. Pesquisa de satisfação	10
3.7.1 Índice Geral de Satisfação	11
3.7.1 Pesquisa de Satisfação da Entidade	12
3.8. Solicitações de informação que demandaram recurso.....	13
4 – DIFICULDADES PARA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº. 15.175 DE 2012.....	13
5 – BENEFÍCIOS PERCEBIDOS PELA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº. 15.175 DE 2012	13
6 – AÇÕES EMPREENDIDAS PELO ÓRGÃO OU ENTIDADE COM VISTAS A MELHORAR O PERFIL OU NÍVEL DA TRANSPARÊNCIA ATIVA, EM VIRTUDE DAS INFORMAÇÕES SOLICITADAS	13
7 – CLASSIFICAÇÕES DE DOCUMENTOS	14
8 – CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	14

EXPEDIENTE

Diretoria Executiva

Diretor-Presidente

Francisco José Rabelo do Amaral

Diretor de Fomento

Luis Eduardo Fontenelle Barros

Diretor de Economia Popular e Solidária

Silvana Maria Parente Neiva Santos

Diretor de Suporte à Infraestrutura e Patrimônio

Expedito José de Sá Parente Júnior

Diretor de Suporte à Negócios

Ricardo Pereira Sales

Diretora de Planejamento e Gestão

Maria Inês Cavalcante Studart Menezes

Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI

Nome: Francisco José Rabelo do Amaral

Função: Titular do Órgão ou Entidade ou autoridade com subordinação

Nome: Maria Socorro do Nascimento Aquino

Função: Ouvidora Setorial

Nome: Maria Inês Cavalcante Studart Menezes

Função: Assessora de Desenvolvimento Institucional ou cargo equivalente

Nome: Ana Késia de Souza Arimatéa

Função: Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

1 – INTRODUÇÃO

A Lei de Acesso à Informação veio para regulamentar, dentre outros dispositivos, o inciso XXXIII, do artigo 5º da Constituição Federal, que garante a todos o direito de obter informações de interesse particular, coletivo ou geral, devendo ser prestadas em prazo legal, sob pena de responsabilidade, ressalvadas as informações cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado.

Desde de junho de 2012, logo após a Lei Federal 12.527/2011 ter entrado em vigência, o Estado do Ceará publicou a sua Lei de Acesso à Informação nº 15.175/2012, definindo regras específicas e instituindo o Sistema Estadual de Acesso à Informação.

O Sistema Estadual de Acesso à Informação do Poder Executivo Estadual é composto pelos Comitês Setoriais de Acesso à Informação de cada órgão/entidade do estado, responsáveis por atender às solicitações de informação, e pelas instâncias recursais: Comitê Gestor de Acesso à Informação e Conselho Estadual de Acesso à Informação.

O Conselho Estadual de Acesso à Informação (CEAI), instância maior do Sistema, é formado pelo poder executivo, legislativo, judiciário, Ministério Público Estadual e Tribunal de Contas do Estado (TCE). Na esfera do Poder Executivo, o Comitê Gestor de Acesso à Informação (CGAI) é composto pelo Gabinete do Governador, Casa Civil, Procuradoria Geral do Estado (PGE), Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), Casa Militar, Secretaria da Fazenda (Sefaz) e Secretaria do Planejamento e Gestão (Seplag). Por sua vez, cada órgão do Governo do Estado terá seu Comitê Setorial de Acesso à Informação (CSAI), formado pelo titular do órgão (ou subordinado imediato), assessor de Desenvolvimento Institucional (ou função equivalente), ouvidor setorial e um responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

Para garantir o exercício pleno do direito de acesso previsto na Constituição Federal, a Lei define os mecanismos, prazos e procedimentos para a entrega das informações solicitadas à administração pública pelos cidadãos. Além disso, a Lei determina que os órgãos e entidades públicas deverão divulgar um rol mínimo de informações proativamente por meio da internet.

No âmbito do Poder Executivo Estadual, essas informações, que devem estar disponíveis na internet, a chamada transparência ativa, estão disponíveis no Portal da Transparência. Já as demais informações que possam vir a ser solicitadas pelos cidadãos, a transparência passiva, devem ser solicitadas por meio da Ouvidoria.

2 – PROVIDÊNCIAS ADOTADAS SOBRE AS RECOMENDAÇÕES/ORIENTAÇÕES EMANADAS NO RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA 2020

Para ADECE, CEASA, CGD, COGERH, EMATERCE, FUNTELC, IDACE, ISSEC, JUCEC, NUTEC, SEJUV, SEDET, OEDH, URCA E VICEGOV

Orientação de nº 2) Apresentar ao Comitê Gestor de Acesso à Informação (CGAI) o Relatório de Monitoramento e Implementação da Lei de Acesso à Informação, exercício 2020, em respeito ao que dispõe o inciso II do art. 2º do Decreto n.º 31.199 de 30 de abril de 2013.

Providência adotada: O Comitê Setorial de Acesso à Informação da ADECE apresentou em janeiro de 2021 o Relatório de Monitoramento e Implementação da Lei de Acesso à Informação, exercício 2020. O relatório foi enviado, de forma física, através do processo de nº 00608830/2021 em 28 de janeiro de 2021. Como também no mesmo dia, foi enviado cópia para o e-mail da Coordenação de Ética e Transparência da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, cotra@cge.ce.gov.br.

Para ADAGRI, ADECE, AESP/CE, ARCE, CAGECE, CBMCE, CC, CEARAPREV, CEASA, CEE, CEGÁS, CGD, CGE, CIPP S/A, CM, CODECE, COGERH, CRDH, DETRAN, EGP, EMATERCE, ESP, ETICE, FUNCAP, FUNCEME, FUNTELC, IDACE, IPECE, ISSEC, JUCEC, METROFOR, NUTEC, PC, PEFOCE, PGE, PMCE, SAP, SCIDADES, SDA, SEAS, SECITECE, SECULT, SEDET, SEDUC, SEFAZ, SEINFRA, SEJUV, SEMA, SEMACE, SEPLAG, SESA, SETUR, SOHIDRA, SOP, SPS, SRH, SSPDS, SUPESP, UECE, URCA, UVA, VICEGOV, ZPE

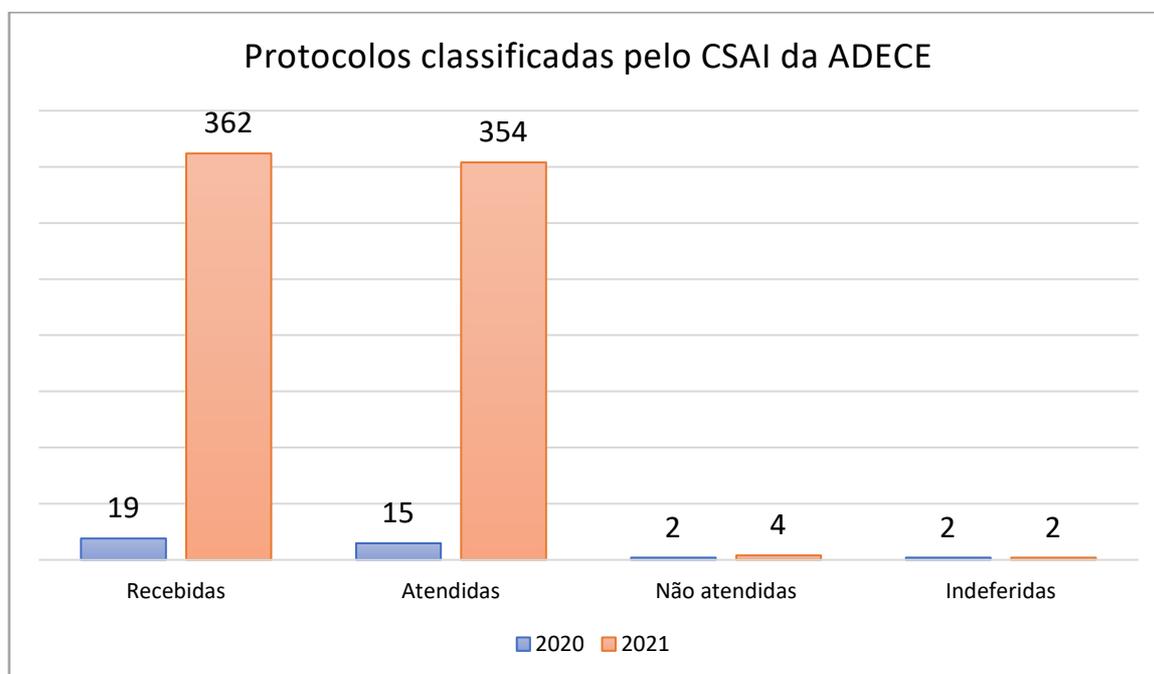
Orientação de nº 6) Formalizar/Atualizar e estruturar o respectivo Comitê Setorial de Acesso à Informação– CSAI, de forma que atenda a todos os requisitos previstos no Decreto Estadual nº. 31.199/2013.

Providência adotada: O Comitê Setorial de Acesso à Informação da ADECE possui sua estrutura formalizada e atualizada. As informações do comitê setorial estão disponíveis no site oficial desta Agência, na aba Acesso à Informação (<https://www.adece.ce.gov.br/acesso-a-informacao/>). No site, é possível localizar a portaria de nº 015/2021, onde recentemente modificou os membros da CSAI da ADECE.

3 - ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES DO PERÍODO

3.1. Quantitativo de solicitações de informação recebidas, atendidas, não atendidas e indeferidas

Em 2021, foram registradas **6.198** solicitações de acesso à informação, pertinentes ao Poder Executivo Estadual, sobre assuntos que a ADECE gerencia. Deste número, 5.850 solicitações foram finalizadas pela Central de Ouvidoria e **362** direcionadas e finalizadas pelo Comitê Setorial de Acesso à Informação da ADECE, este representando um aumento de **19x** em relação ao ano anterior.



Fonte: Plataforma Ceará Transparente, relatório estatístico emitido no dia 17/02/2022.

Das 362 (trezentos e sessenta e duas) demandas recebidas pela ADECE, 98% delas foram atendidas; 04 solicitações não foram atendidas, por se tratarem de demandas não especificadas de forma clara e precisa ou por serem de competência de outros poderes; e 02 (duas) solicitações não puderam ser atendidas por serem informações classificadas como sigilosas.

3.2. Quantitativo dos assuntos mais recorrentes

A ADECE recebeu em 2021 dois novos assuntos, a saber: Ceará Credi e Mineração. O gráfico abaixo mostra o comparativo da quantidade de manifestações recebidas por assunto.

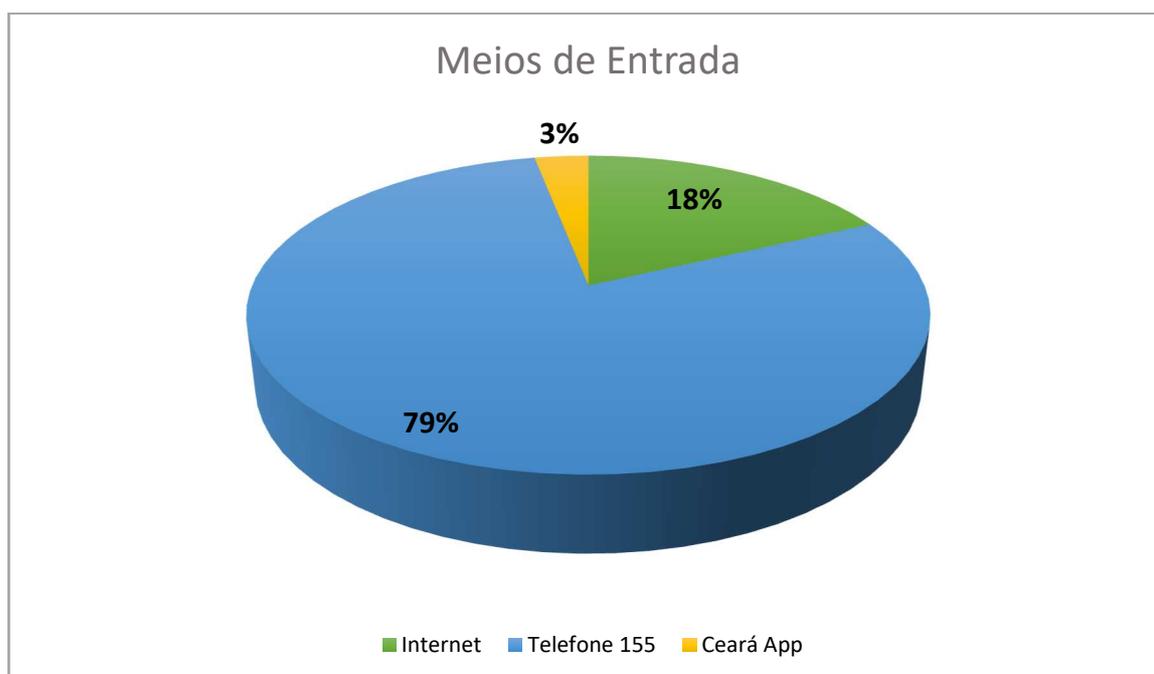


Fonte: Plataforma Ceará Transparente, relatório estatístico emitido no dia 17/02/2022.

O assunto Ceará Credi foi o mais buscado nas manifestações feitas à ADECE em 2021, representando mais de 93% (noventa e três por cento) das demandas. No *Top Tree*, os usuários buscaram saber por “Desenvolvimento Setorial” e “Benefícios Fiscais”, atingindo, conjuntamente, um percentual de 4% (quatro por cento) das demandas. E os outros assuntos apontados só representam um 1% (um por cento) de todas solicitações.

3.3. Meios de entrada utilizados

Em 2021, foram registradas 286 (duzentos e oitenta e seis) solicitações de informações pelo Telefone 155, 65 (sessenta e cinco) via Internet, através da Plataforma Ceará Transparente, e 11 (onze) demandas no Aplicativo “Ceará App”.



Fonte: Plataforma Ceará Transparente, relatório estatístico emitido no dia 17/02/2022.

Diferentemente de 2020, em 2021, a maior parte dos manifestantes optaram registrar suas solicitações por telefone. Isso se dá pelo público-alvo do Programa Ceará Credi, onde se busca envolver pessoas que são microempreendedores individuais, trabalhadores autônomos informais e agricultores familiar que desenvolvem trabalho e negócio em qualquer ramo de atividade econômica, visando priorizar mulheres e jovens em situação de vulnerabilidade e beneficiários das políticas sociais.

3.4. Meio de preferência de resposta.

Este tópico mostra os dados da forma de envio da resposta final, escolhida pelos usuários da solicitação de informação.

Os usuários da ADECE, em 2021, manifestaram que as respostas de suas solicitações fossem enviadas pelo número do *whatsapp* informado ou por e-mail ou por ligação telefônica ou pelo próprio Sistema Ceará Transparente.



Fonte: Plataforma Ceará Transparente, relatório estatístico emitido no dia 17/02/2022.

Das 362 (trezentos e sessenta e duas) demandas recebidas pela ADECE em 2021, 186 (cento e oitenta e seis) optaram que as respostas fossem enviadas por whatsapp, 89 (oitenta e nove) dos usuários optaram a escolha do envio da resposta por telefone, 84 (oitenta e quatro) optaram pelo envio por e-mail e 03 (três) optaram que a resposta fosse enviada pela própria Plataforma Ceará Transparente.

3.5 Resolubilidade das demandas (respondidas no prazo, respondidas fora do prazo e não respondidas)

Foram registrados 362 (trezentos e sessenta e duas) manifestações, das quais todas, ou seja 100%, foram respondidas dentro do prazo, com até 20 dias. Isso demonstra a atenção e a seriedade que o Comitê Setorial de Acesso à Informação da ADECE tem em cumprir com os prazos determinados e responder a todos cidadãos.

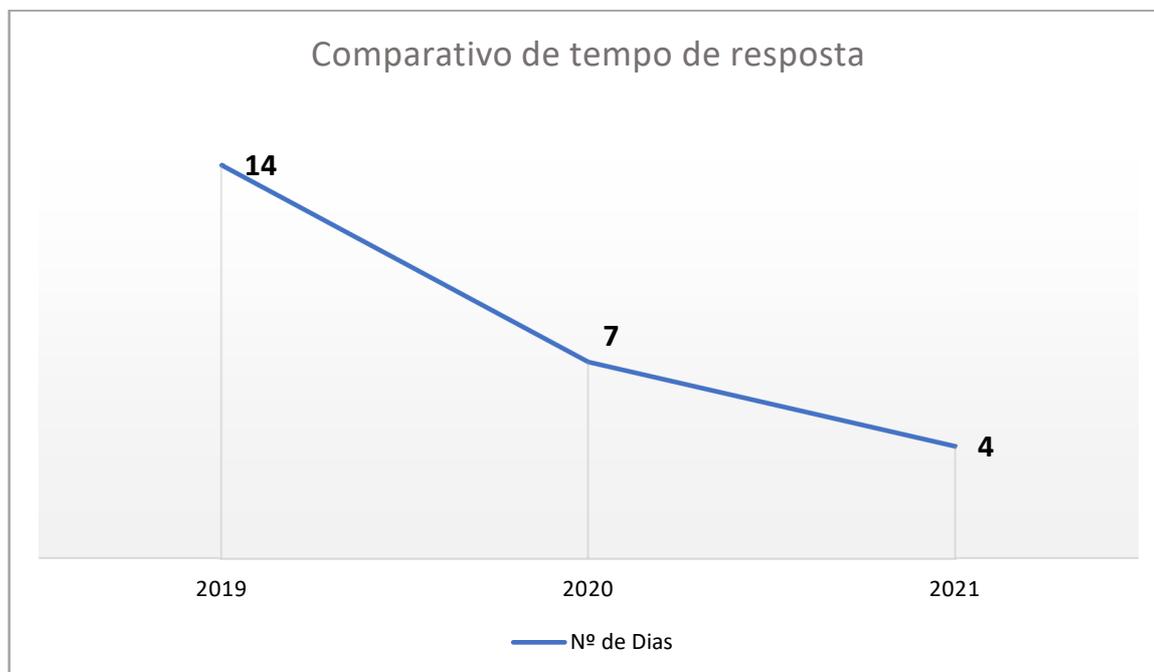
3.6. Tempo médio de resposta

As manifestações tiveram um tempo médio de resposta de 04 (quatro) dias para serem respondidas. Tal tempo, é menor que no ano anterior, que foi de 07 (sete) dias.

O CSAI da ADECE assumiu o compromisso de atender ao cidadão com maior agilidade e

qualidade nas demandas do SIC, finalizando as manifestações com menos tempo que a lei determina, que é de 20 dias.

Segue abaixo gráfico demonstrativo do tempo de resposta nos últimos três anos.

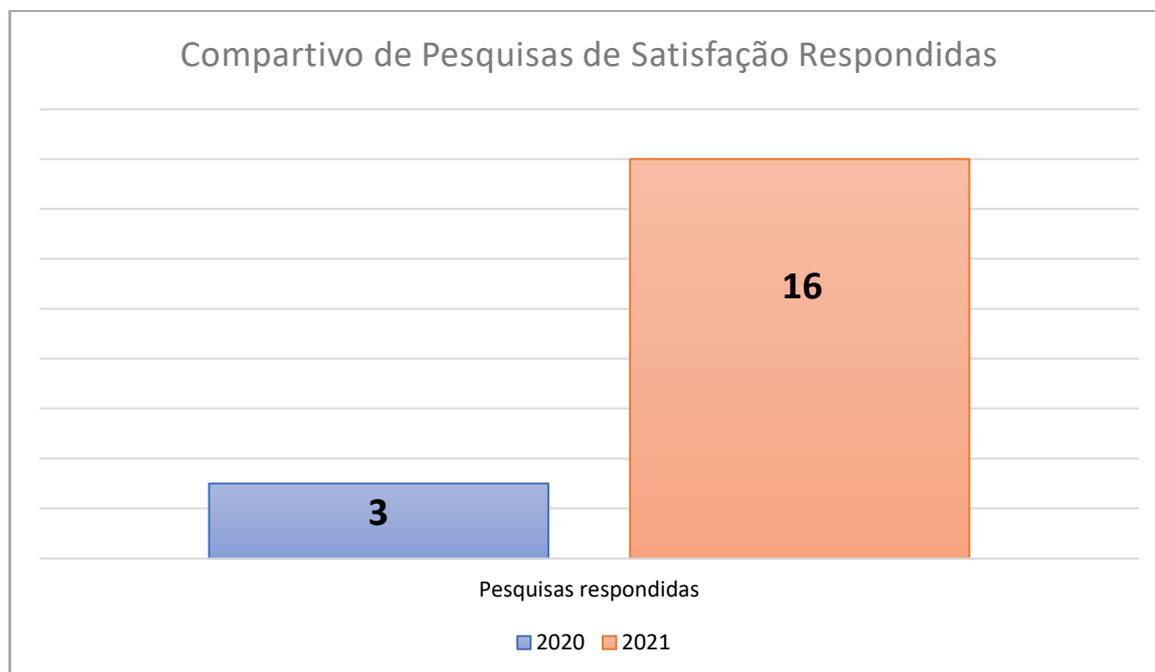


Fonte: Plataforma Ceará Transparente, relatório estatístico emitido no dia 17/02/2022.

3.7. Pesquisa de satisfação

Após a conclusão da manifestação, a pesquisa de satisfação é disponibilizada na internet, por meio da Plataforma Ceará Transparente, para que o cidadão possa responder de forma espontânea. Ele avalia o Serviço de Informação ao Cidadão da ADECE atribuindo uma nota de 1 (um) a 5 (cinco), com as seguintes perguntas:

- De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Informação neste atendimento (considere a atenção, compromisso e respeito do ouvidor e sua equipe)?
- Qual sua satisfação com o tempo da resposta?
- Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação? (considere a comunicação, facilidade de uso, celeridade e funcionalidade).
- Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada? (considere se a resposta atende aos questionamentos apresentados e se a ouvidoria justifica uma eventual impossibilidade de atendimento).
- Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do Serviço de Informação ao Cidadão era?
- Agora você avalia que o serviço realizado pelo Serviço de Informação ao Cidadão foi?



Fonte: Plataforma Ceará Transparente, relatório estatístico emitido no dia 17/02/2022.

Em 2021, 16 (dezesseis) cidadãos responderam à pesquisa de satisfação pelo Sistema Ceará Transparente, apenas 4% (quatro por cento) das manifestações recebidas em 2021.

3.7.1 Índice Geral de Satisfação

Segue tabela com os resultados recebidos da Pesquisa de Satisfação em 2021.

Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação	Nota Média
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Informação neste atendimento (considere a atenção, compromisso e respeito do ouvidor e sua equipe)?	4,70
B. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	4,48
C. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação? (considere a comunicação, facilidade de uso, celeridade e funcionalidade).	4,74
D. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada? (considere se a resposta atende aos questionamentos apresentados e se a ouvidoria justifica uma eventual impossibilidade de atendimento)	4,59
Média	4,63
Índice de Satisfação:	92,6%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, relatório estatístico emitido no dia 17/02/2022.

O Comitê Setorial de Acesso à Informação da ADECE teve em 2021 um alto índice no resultado da pesquisa de satisfação, com mais de 92% (noventa e dois por cento). Este índice representa o resultado da qualidade e celeridade do envio resposta ao cidadão. Ações como esta, tendem melhorar o índice de pesquisa de satisfação.

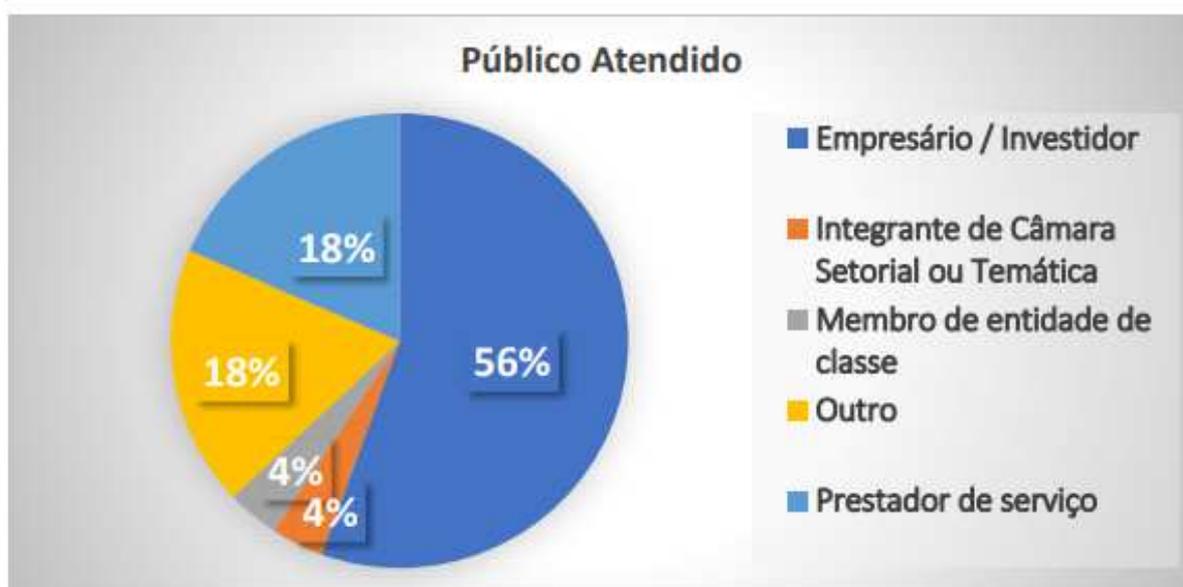
Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação	Nota Média
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do Serviço de Informação ao Cidadão era:	3,07
Agora você avalia que o serviço realizado pelo Serviço de Informação ao Cidadão foi:	4,70

Plataforma Ceará Transparente, relatório estatístico emitido no dia 17/02/2022.

Nota-se que o usuário antes de realizar a solicitação de informação tinha uma percepção inferior ao serviço ofertado pela ADECE. Após a resposta da solicitação, o usuário avalia com nota superior. Isso comprova que a ADECE oferece um serviço de informação que supera as expectativas dos solicitantes. Levando em consideração que a nota máxima é 5,00 (cinco) pontos, o CSAI da ADECE, em 2021, recebeu **94%** (noventa e quatro por cento) da pontuação máxima - índice de alta expectativa de avaliação.

3.7.1 Pesquisa de Satisfação da Entidade

A ADECE, em 2021, realizou Pesquisa de Avaliação dos Serviços Prestados. A pesquisa teve como público alvo os clientes atendidos pela ADECE em 2020.



Os usuários responderam ao seguinte questionário.

1. Qual a sua localização?
2. Como podemos identificá-lo?
3. Especifique o serviço solicitado na ADECE.
4. Como chegou até a ADECE?
5. Foi atendido cordialmente pelos colaboradores da ADECE?
6. Obteve êxito na resolução da demanda?
7. A equipe responsável pelo atendimento transmitiu confiança?
8. Como você avalia as instalações da ADECE?
9. Já acessou as redes sociais da ADECE?
10. Deixe sua sugestão para melhorarmos nosso atendimento.

Os resultados da Pesquisa se encontram no site institucional da ADECE, na aba Acesso à Informação, link: <https://www.adece.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/98/2021/12/Pesquisa-Avaliacao-dos-Servicos-Prestados-Adece-2021.pdf> .

3.8. Solicitações de informação que demandaram recurso

Em 2021, foram interpostos 03 (três) recursos de solicitações ao Comitê Gestor de Acesso à Informação do Estado, protocolos de números 5746494, 5800756 e 5729029, todos aguardam o julgamento da instância superior.

4 – DIFICULDADES PARA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº. 15.175 DE 2012

Não encontramos dificuldades para o atendimento à Lei de Acesso à Informação.

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

Em decorrência das solicitações de informações ocorridas durante o ano pudemos aprimorar cada vez mais os mecanismos de transparência ativa, disponibilizando cada vez mais informações ao cidadão de forma ativa, através do site oficial (www.adece.ce.gov.br) e também da plataforma Investe Ceará (www.investeceara.adece.ce.gov.br) . Buscamos dar maior agilidade nas demandas, melhorar a qualidade de resposta para que o cidadão possa ter maior satisfação. Com isso

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

A partir de algumas das solicitações recorrentes de Informações, a ADECE realiza atualizações sistemáticas do site (www.adece.ce.gov.br), publicando ações e iniciativas, bem como realiza

publicações de arquivos para *download*. Além disso, o site da Agência foi atualizado para o novo padrão do Governo do Estado, dando mais agilidade e transparência para o usuário. Também foi criado um *hotsite* (investeceara.adece.ce.gov.br) específico para futuros investidores, nos quais podem encontrar, reunidos em um só lugar, informações pertinentes para quem deseja investir no nosso estado, além de fazer uma aproximação com todas as 184 prefeituras do Ceará.

Além disso, são adotadas ações de: acesso diário da plataforma Ceará Transparente; apoio imediato às unidades internas; agilidade no atendimento e persistência e incessantes buscas das respostas. Com estas ações, é perceptível o aumento nos índices de avaliação da operação.

7 – CLASSIFICAÇÕES DE DOCUMENTOS

DOCUMENTO	GRAU DE SIGILO	PRAZO DE RESTRIÇÃO	DATA DA CLASSIFICAÇÃO
Empresas com Protocolo de Intenções / Arquivos / Protocolos	RESERVADO	05 anos	07/05/2014
Empresas prospectadas / Arquivos / Sistema de Monitoramento	RESERVADO	05 anos	27/12/2013

Em atendimento ao disposto no art. 29 da lei 15.175 de 28 de junho de 2012, o Comitê Setorial de Acesso à Informação da Agência de Desenvolvimento do Estado do Ceará (ADECE) apresenta o rol de documentos classificados com grau de sigilo “Reservado”, com prazo de restrição de 05 anos. O sigilo dessas informações é importante, pois conforme a fundamentação legal que foi usada como base para a classificação dessas informações (Art. 22, II, da Lei nº 15.175/2012), a divulgação desses dados pode vir a prejudicar ou pôr em risco a condução de negociações ou as relações internacionais do país, ou as que tenham sido fornecidas em caráter de sigiloso por outros Estados e organismos internacionais.

8 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pode-se avaliar que o atendimento às demandas dos cidadãos através da Plataforma Ceará Transparente e do site oficial da ADECE, vem sendo prestado de forma cada vez mais satisfatória no âmbito da ADECE, visto que todas as manifestações foram atendidas dentro do prazo estabelecido, menor tempo de resposta e com índice de satisfação mais elevado.

Além disso, o CSAI da ADECE, vem, com o apoio da Diretoria Executiva da sociedade, buscando desenvolver uma metodologia de trabalho no sentido de ampliar o nível de divulgação de informações por meio de seu site institucional, visando atender de forma ativa os principais assuntos demandados pelos cidadãos.

Quanto as dificuldades, não as temos, tendo em vista que a ADECE sempre em tempo

oportuno resolve suas questões de forma satisfatória, como comprova os índices apontados. Vale salientar que não encontramos ao longo do período passado nenhuma dificuldade, porém, em 2021 superamos o desafio do aumento da quantidade de solicitações, que foi de **19x** maior que no ano anterior, com o mesmo quadro de pessoal responsável pela operação do SIC.

Frise-se que a ADECE é uma entidade que recebia ao longo dos anos analisados poucas manifestações e neste último ano, devido ao início da operacionalização do Programa Ceará Credi, as demandas aumentaram exponencialmente e mesmo assim os índices de avaliação do SIC foram elevados, em comparação com ano anterior se obteve maior números de satisfação.

Sendo assim, o Comitê Setorial de Acesso à Informação da ADECE tem cumprido com o seu dever e atendido as expectativas dos cidadãos em fornecer informações tempestivamente e de forma adequada.

Fortaleza, 23 de fevereiro de 2021.

Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI

Francisco José Rabelo do Amaral
Diretor-Presidente

(Titular da entidade ou autoridade com subordinação)

Maria Inês Cavalcante Studart Menezes
Diretora de Planejamento e Gestão

(Assessora de desenvolvimento institucional ou cargo equivalente)

Maria Socorro do Nascimento Aquino
Ouvidora Setorial

Ana Késia de Souza Arimatéa
Gerente de Compliance

(Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC)