

2022

RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA



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

SUMÁRIO

1 – INTRODUÇÃO4

2 – PROVIDÊNCIAS ADOTADAS SOBRE AS RECOMENDAÇÕES/ORIENTAÇÕES EMANADAS NO RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA 2015

3 - ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES DO PERÍODO5

3.1. Quantitativo de solicitações de informação recebidas, atendidas, não atendidas e indeferidas5

3.2. Quantitativo dos assuntos mais recorrentes6

3.3. Meios de entrada utilizados7

3.4. Meio de preferência de resposta.7

3.5. Resolubilidade das demandas (respondidas no prazo, respondidas fora do prazo e não respondidas)8

3.6. Tempo médio de resposta8

3.7. Pesquisa de satisfação9

3.7.1 Índice Geral de Satisfação10

3.7.1 Pesquisa de Satisfação da Entidade11

3.8. Solicitações de informação que demandaram recurso12

4 – DIFICULDADES PARA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº. 15.175 DE 201212

5 – BENEFÍCIOS PERCEBIDOS PELA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº. 15.175 DE 201212

6 – AÇÕES EMPREENDIDAS PELA ADECE COM VISTAS A MELHORAR O PERFIL OU NÍVEL DA TRANSPARÊNCIA ATIVA, EM VIRTUDE DAS INFORMAÇÕES SOLICITADAS12

7 – CLASSIFICAÇÕES DE DOCUMENTOS13

8 – CONSIDERAÇÕES FINAIS13

EXPEDIENTE

Diretoria Executiva

Diretor-Presidente

Danilo Gurgel Serpa

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

Joaquim Perucio Pessoa Filho

Diretora de Planejamento e Gestão

Maria Inês Cavalcante Studart Menezes

Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI

Nome: Danilo Gurgel Serpa

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 pelos Poderes Executivo, Legislativo e 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) 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 Plataforma “Ceará Transparente”.

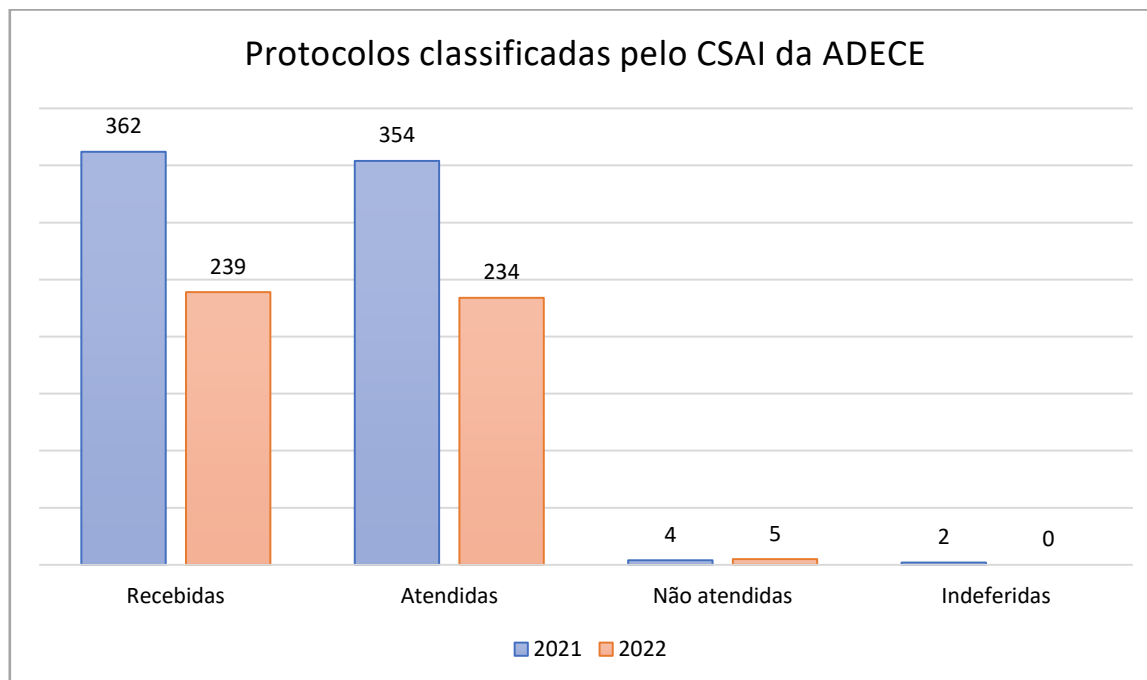
2 – PROVIDÊNCIAS ADOTADAS SOBRE AS RECOMENDAÇÕES/ORIENTAÇÕES EMANADAS NO RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA 2021

No Relatório de Gestão da Transparência de 2021, não houve recomendações e/ou orientações direcionadas à ADECE.

3 - ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES DO PERÍODO

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

Em 2022, foram registradas **3.046** (três mil e quarenta e seis) solicitações de acesso à informação, pertinentes ao Poder Executivo Estadual, sobre assuntos em que a ADECE gerencia. Desse número, 3.009 (três e nove) solicitações foram finalizadas pela Central 155 e 239 (duzentos e trinta e nove) protocolos foram direcionados e finalizados pelo Comitê Setorial de Acesso à Informação da ADECE.



Fonte: Plataforma Ceará Transparente, relatório estatístico emitido no dia 31/01/2023.

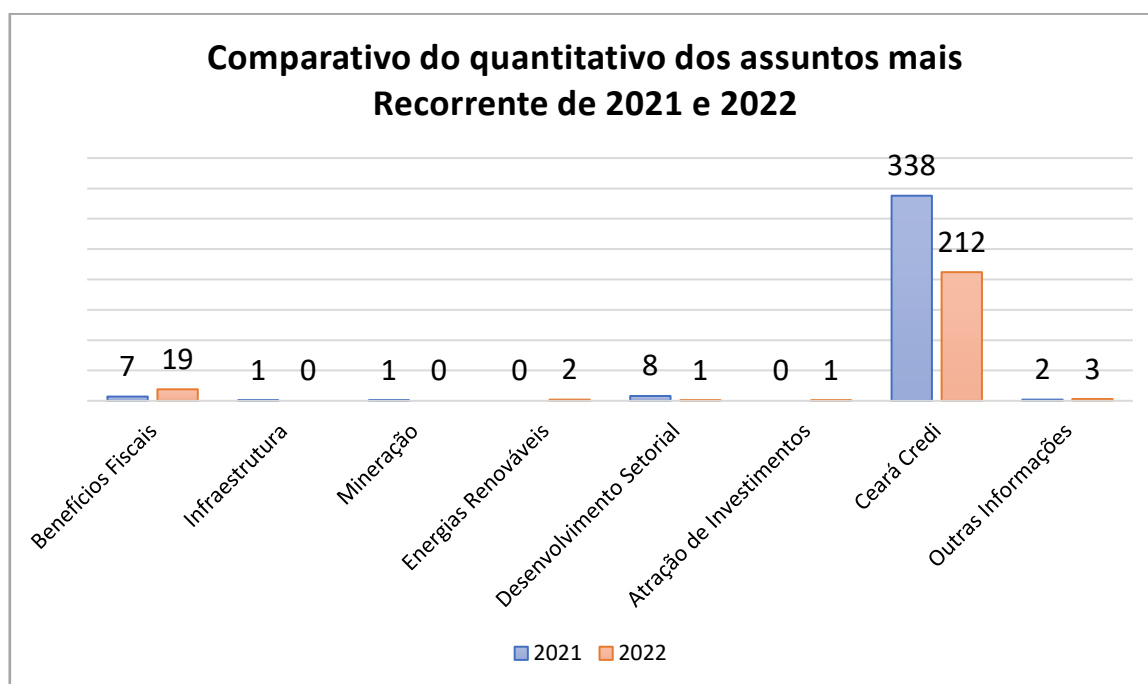
Das 239 (duzentos e trinta e nove) demandas recebidas pela ADECE, 92% delas foram atendidas; 05 (cinco) não atendidas, das quais: 03 (três) por serem informações classificadas como

sigilosas; 01 (uma) por inexistir a informação demandada e 01 (uma) por conter informação de competência de outro Ente.

3.2. Quantitativo dos assuntos mais recorrentes

A ADECE, em 2022, recebeu solicitações dos mais variados assuntos. “Ceará Credi – Programa de Microcrédito” foi o assunto mais demandado, o mesmo do ano anterior. Isso porque, este é o único serviço em que a ADECE presta diretamente aos cidadãos.

Vejam, abaixo, o comparativo da quantidade de manifestações recebidas por assunto mais recorrentes de 2021 e 2022.

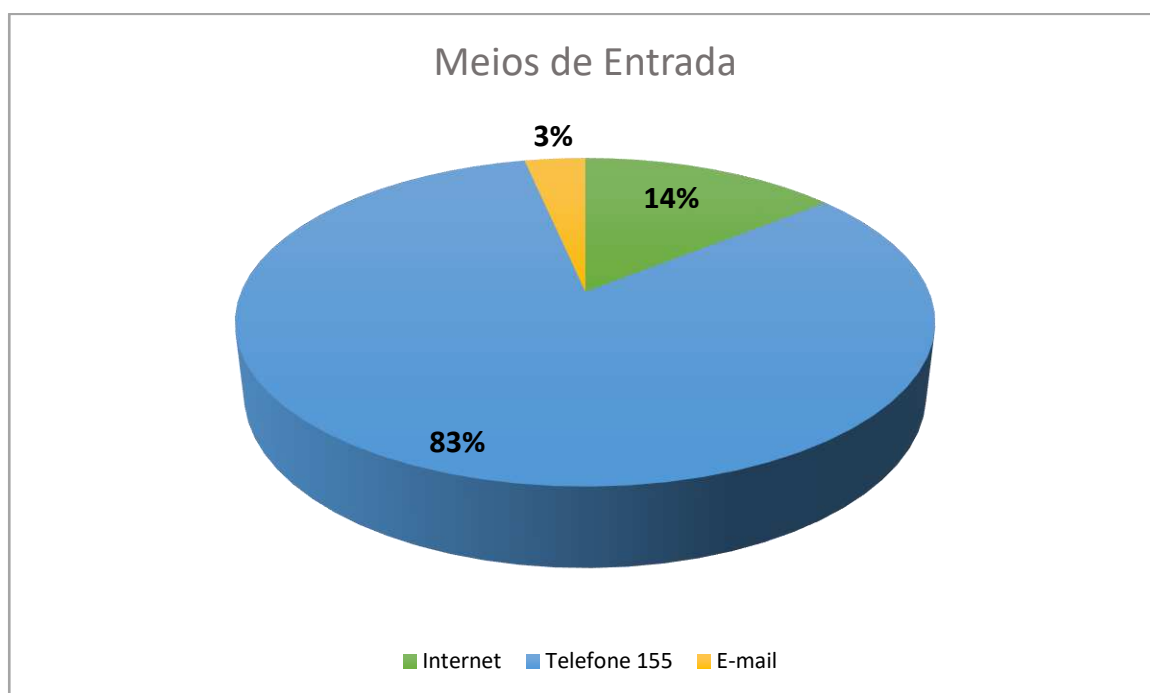


Fonte: Plataforma Ceará Transparente, relatório estatístico emitido no dia 31/01/2023.

O segundo assunto mais demandado pelos usuários foi “Benefícios Fiscais”, como tem sido no ano anterior. Antes da implantação do Programa Ceará Credi, este assunto representava a maioria das solicitações de informações da ADECE, índice acima de 90% das manifestações.

3.3. Meios de entrada utilizados

Em 2022, foram registradas 197 (cento e noventa e sete) solicitações de informações pelo Telefone 155, 34 (trinta e quatro) via Internet e 08 (oito) solicitações, via e-mail.



Fonte: Plataforma Ceará Transparente, relatório estatístico emitido no dia 31/01/2023.

Igualmente o ano anterior, em 2022, os manifestantes optaram, por maioria, registrar suas solicitações por telefone, o que representa 83% (oitenta e três por cento) das manifestações. 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 2022, 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 31/01/2023.

Das 239 (duzentos e trinta e nove) demandas recebidas pela ADECE em 2022, 165 (cento e sessenta e cinco) optaram que as respostas fossem enviadas por *whatsapp*, 46 (quarenta e seis) dos usuários optaram a escolha do envio da resposta por e-mail, 24 (vinte e quatro) optaram pelo envio por telefone e 04 (quatro) 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 239 (duzentos e trinta e nove) manifestações, das quais todas, ou seja 100%, foram respondidas dentro do prazo legal de 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.

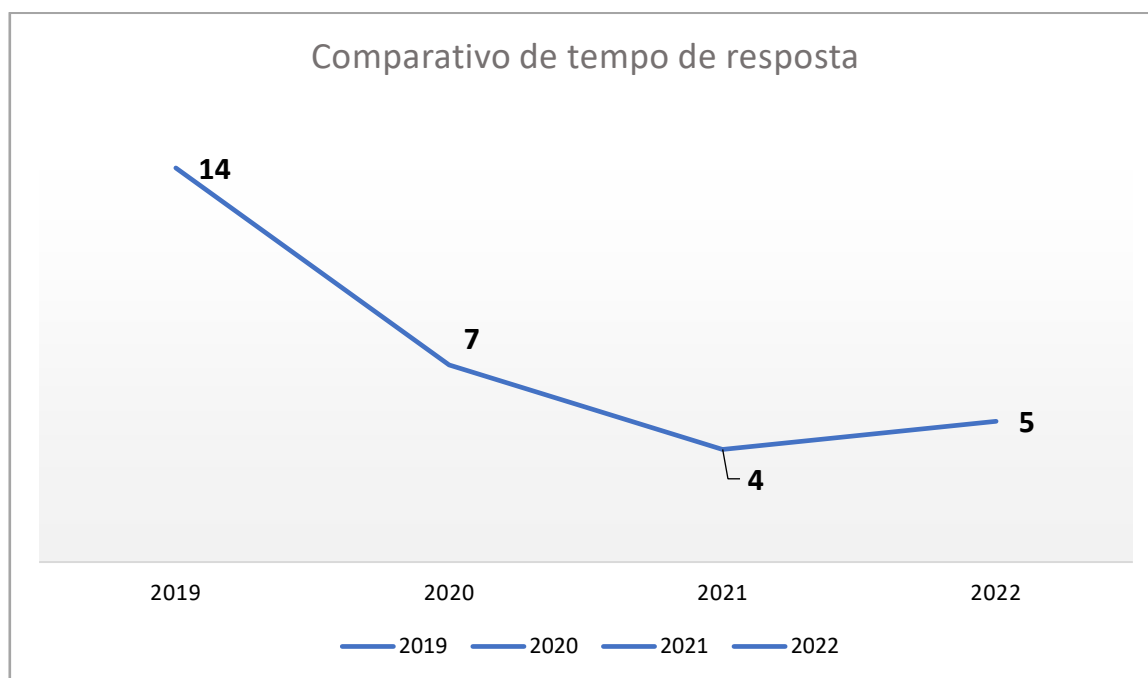
3.6. Tempo médio de resposta

As manifestações tiveram um tempo médio de resposta de 05 (cinco) dias para serem respondidas, o que torna ainda célere no retorno das respostas.

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 quatro anos.

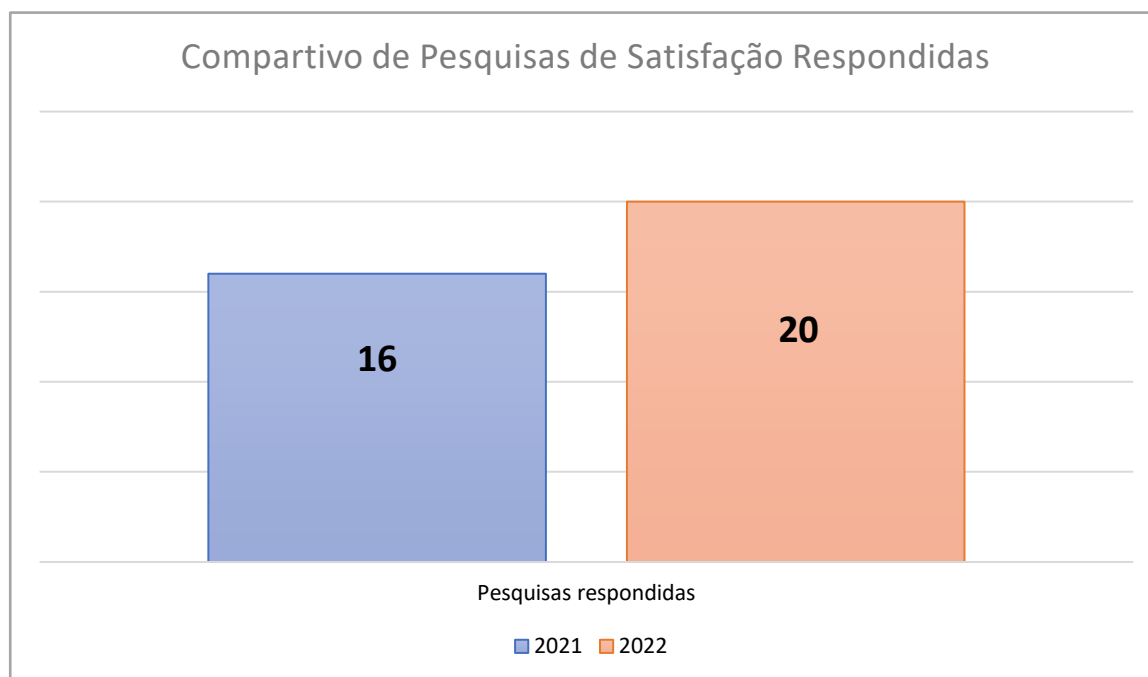


Fonte: Plataforma Ceará Transparente, relatório estatístico emitido no dia 31/01/2023.

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 31/01/2023.

Em 2022, 20 (vinte) cidadãos responderam à pesquisa de satisfação pelo Sistema Ceará Transparente, apenas **8%** (oito por cento) das manifestações recebidas no exercício.

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)?		4,6
B. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?		4,2
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).		4,5
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)		4,55
Média		4,46

Índice de Satisfação: 89,2%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, relatório estatístico emitido no dia 31/01/2023.

O Comitê Setorial de Acesso à Informação da ADECE teve em 2022 um alto índice no resultado da pesquisa de satisfação, com mais de 89,2%. Este índice representa o resultado da qualidade e celeridade do envio resposta ao cidadão. Ações como estas, tendem melhorar o índice de pesquisa de satisfação.

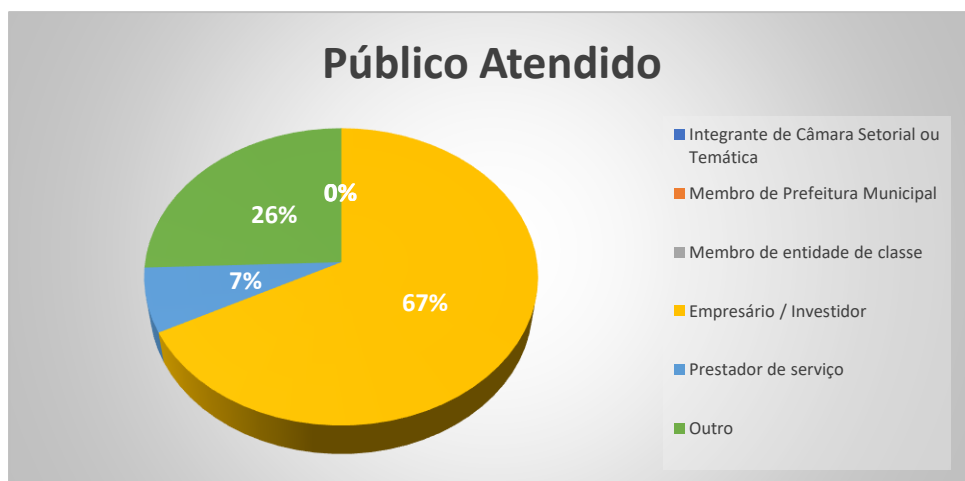
Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação		Nota Média
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do Serviço de Informação ao Cidadão era:		3,85
Agora você avalia que o serviço realizado pelo Serviço de Informação ao Cidadão foi:		4,6

Plataforma Ceará Transparente, relatório estatístico emitido no dia 31/01/2023.

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 2022, recebeu **97,4%** da pontuação máxima, inerente ao **índice de alta expectativa de avaliação**.

3.7.1 Pesquisa de Satisfação da Entidade

A ADECE, em 2022, realizou Pesquisa de Avaliação dos Serviços Prestados. A pesquisa teve como público-alvo os clientes atendidos pela ADECE em 2021, onde em sua maioria foram empresários e investidores.



Fonte: Pesquisa de Satisfação realizado pela ADECE, dado do dia 31/01/2023.

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.

3.8. Solicitações de informação que demandaram recurso

Em 2022, não foram interpostos recursos de solicitações, direcionadas à ADECE, ao Comitê Gestor de Acesso à Informação do Estado - CGAI.

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, mantendo disponíveis as informações ao cidadão de forma ativa, através do site oficial (www.adece.ce.gov.br) e também da plataforma Investe Ceará (<http://investeceara.adece.ce.gov.br/>). Buscamos dar agilidade nas demandas e melhorar a qualidade de resposta para que o cidadão possa ter satisfação e o atendimento esperado.

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

Em 2022, a ADECE implementou algumas informações no site, a fim de dar maior transparência e informações aos cidadãos. A área do “Ceará Credi”, foi uma delas, onde está disponível os resultados do programa, informações de postos de atendimento, legislação e as

notícias mais recentes. Também, foram disponibilizados dados do Projeto “Impulsiona Ceará”, demonstrando o acervo de informações e efetivação da Política de Desenvolvimento dos Arranjos Produtivos Locais – APL’s, o que expande e moderniza a base produtiva do estado, por meio do fortalecimento dos APL’s distribuídos nas regiões cearenses.

Como ferramenta de informação, o *hotsite* **INVESTE CEARÁ** (investeceara.adece.ce.gov.br) é uma plataforma 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, o site desta Agência é mantido atualizado com as informações necessárias e obrigatórias para o cumprimento da Lei de Acesso à Informação.

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 S.A. (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

Percebe-se que o atendimento às demandas dos cidadãos através da Plataforma Ceará Transparente e do site oficial da ADECE, vem sendo prestado de forma satisfatória no âmbito do Poder Executivo, visto que todas as manifestações foram atendidas dentro do prazo estabelecido, com tempo de resposta em média de 05 dias e com índice de satisfação elevado, 89,2%.

Além disso, o CSAI da ADECE, vem, com o apoio da Diretoria Executiva, 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.

Em 2022, continuamos a receber manifestações acima da média dos últimos anos, devido a operacionalização do Programa Ceará Credi, e mesmo assim, obtivemos o índice de satisfação acima da média.

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, 15 de fevereiro de 2023.

Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI

Danilo Serpa Gurgel
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)