

**2023**

# RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA

Documento assinado eletronicamente por: DANILO GURGEL SERPA em 28/02/2024, às 11:59 MARIA INES CAVALCANTE STUDART MENEZES em 27/02/2024, às 10:43 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 B249-E8C0-88A8-99A5.

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

**Período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023**

## SUMÁRIO

|                                                                                                                                                |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1 – INTRODUÇÃO .....                                                                                                                           | 4  |
| 2 – PROVIDÊNCIAS ADOTADAS SOBRE AS RECOMENDAÇÕES/ORIENTAÇÕES EMANADAS NO RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA 2022 .....                       | 5  |
| 3 - ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES DO PERÍODO .....                                                                                   | 5  |
| 3.1. Quantitativo de solicitações de informação recebidas, atendidas, não atendidas e indeferidas.....                                         | 5  |
| 3.2. Quantitativo dos assuntos mais recorrentes .....                                                                                          | 6  |
| 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 .....                                                                                                             | 10 |
| 3.7. Pesquisa de satisfação.....                                                                                                               | 10 |
| 3.7.1 Índice Geral de Satisfação .....                                                                                                         | 12 |
| 3.7.2 Pesquisa de Satisfação da Entidade .....                                                                                                 | 14 |
| 4 – DIFICULDADES PARA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº. 15.175 DE 2012 .....                                                                   | 15 |
| 5 – BENEFÍCIOS PERCEBIDOS PELA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº. 15.175 DE 2012 .....                                                          | 15 |
| 6 – AÇÕES EMPREENDIDAS PELA ADECE COM VISTAS A MELHORAR O PERFIL OU NÍVEL DA TRANSPARÊNCIA ATIVA, EM VIRTUDE DAS INFORMAÇÕES SOLICITADAS ..... | 15 |
| 7 – CLASSIFICAÇÕES DE DOCUMENTOS .....                                                                                                         | 16 |
| 8 – CONSIDERAÇÕES FINAIS .....                                                                                                                 | 17 |

## 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

Rafael Aurelino Gonçalves Branco

#### 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) 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 Plataforma “Ceará Transparente”.

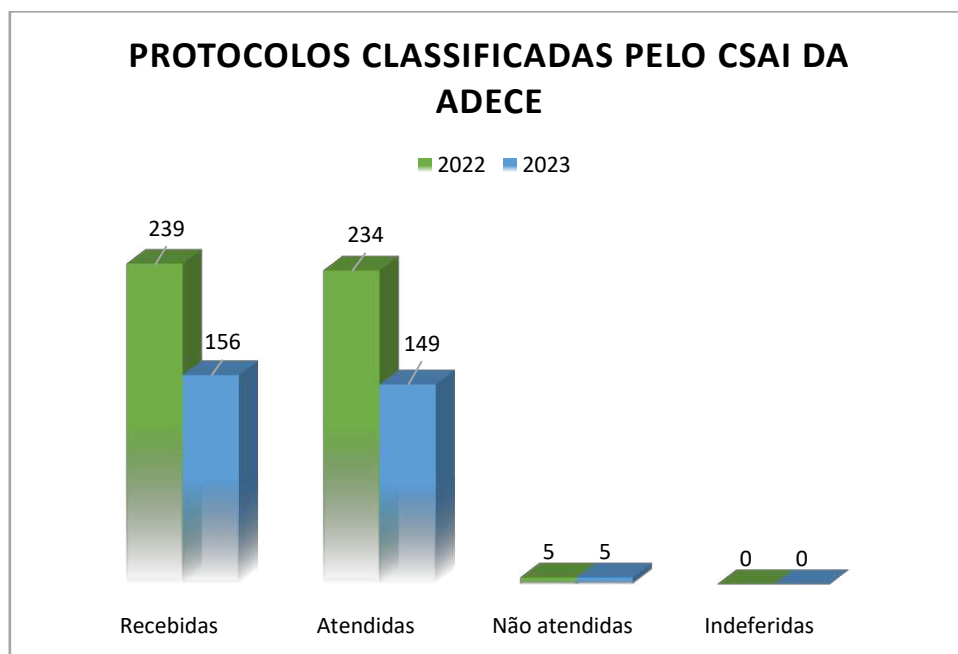
## 2 – PROVIDÊNCIAS ADOTADAS SOBRE AS RECOMENDAÇÕES/ORIENTAÇÕES EMANADAS NO RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA 2022

No Relatório de Gestão da Transparência de 2022 não houve recomendações e/ou orientações direcionadas à ADECE.

## 3 - ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES DO PERÍODO

### 3.1. Quantitativo de solicitações de informações recebidas, atendidas, não atendidas e indeferidas

Em 2023, foram registradas **2.260** (dois mil e duzentos e sessenta) solicitações de acesso à informação, pertinentes ao Poder Executivo Estadual, sobre assuntos em que a ADECE gerencia. Desse número, 2.114 (dois mil e cento e catorze) solicitações foram finalizadas pela Central 155, e 156 (cento e cinquenta e seis) protocolos foram direcionados e finalizados pelo Comitê Setorial de Acesso à Informação da ADECE.



Fonte: Plataforma Ceará Transparente, relatório estatístico emitido no dia 22/02/2024.

Das 156 (cento e cinquenta e seis) demandas recebidas pela ADECE, 96% delas foram atendidas e 4% não atendidas, por serem informações classificadas como sigilosas e por inexistir a informação demandada.



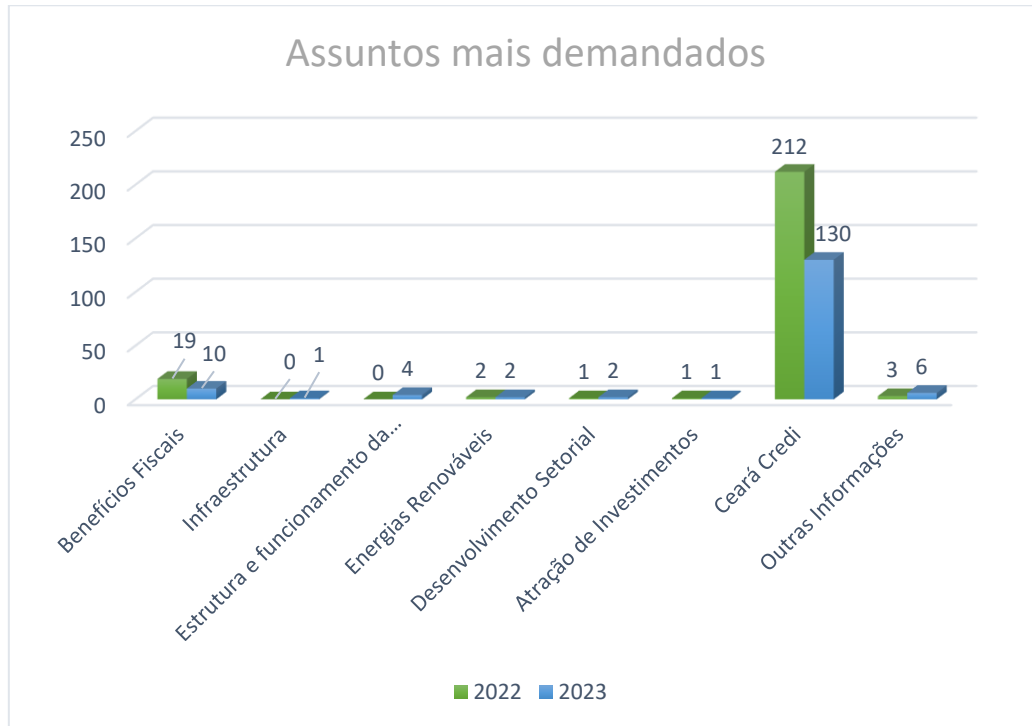
Fonte: Plataforma Ceará Transparente, relatório estatístico emitido no dia 22/02/2024.

### 3.2. Quantitativo dos assuntos mais recorrentes

A ADECE, em 2023, 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 que a ADECE presta diretamente aos cidadãos.

Vejamos a seguir o comparativo da quantidade de manifestações recebidas por assunto mais recorrentes de 2022 e 2023.





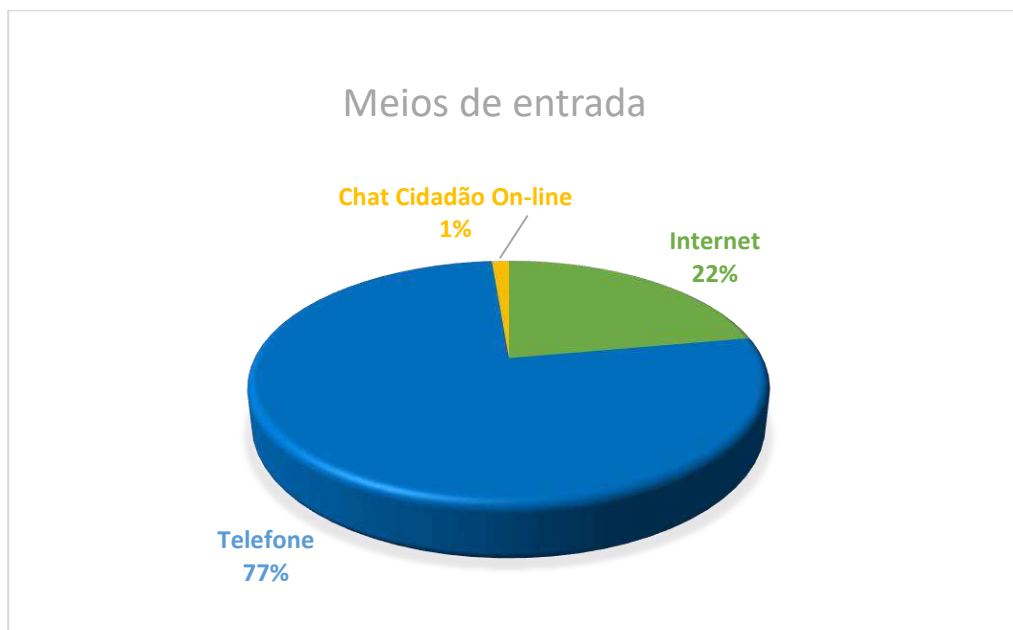
Fonte: Plataforma Ceará Transparente, relatório estatístico emitido no dia 22/02/2024.

Percebe-se que além da solicitação de informações do Ceará Credi, as informações acerca dos Benefícios Fiscais, pelo segundo ano é demandada à ADECE. 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 2023, foram registradas 119 (cento e dezenove) solicitações de informações pelo Telefone, 35 (trinta e cinco) demandas via Internet e 02 (dois) solicitações via canal Chat Cidadão on-line.





Fonte: Plataforma Ceará Transparente, relatório estatístico emitido no dia 22/02/2024.

Igualmente ao ano anterior, em 2023, os manifestantes optaram por maioria registrar suas solicitações por telefone, o que representa 77% (setenta e sete por cento) das manifestações. Isso se justifica pelo público-alvo do Programa Ceará Credi, que busca envolver pessoas que são microempreendedores individuais, trabalhadores autônomos informais e agricultores familiares 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 2023, manifestaram que as respostas de suas solicitações fossem enviadas pelo número do *whatsapp* ou por e-mail ou por ligação telefônica ou pelo próprio Sistema Ceará Transparente.



Fonte: Plataforma Ceará Transparente, relatório estatístico emitido no dia 22/02/2024.

Das 156 (cento e cinquenta e seis) demandas recebidas pela ADECE em 2023, 91 (noventa e um) dos usuários optaram que as respostas fossem enviadas por *whatsapp*, 46 (quarenta e seis) dos usuários optaram a escolha do envio da resposta por e-mail, 13 (treze) optaram pelo envio por telefone e 06 (seis) optaram que a resposta fosse enviada pela própria Plataforma Ceará Transparente.

Outros meios disponíveis a escolha do cidadão, como: carta, *Twitter*, *Facebook*, *Instagram* e de forma presencial, não foram escolhidos por dois anos consecutivos. O que comprova que a preferência dos cidadãos é por ferramentas de comunicação mais ágeis e práticas.

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

Todas as 156 (cento e cinquenta e seis) manifestações foram respondidas dentro do prazo legal, de até 20 dias. Isso demonstra a atenção, o compromisso e a seriedade que o Comitê Setorial de Acesso à Informação da ADECE, juntamente com a equipe técnica, em cumprir com os prazos determinados e responder, o mais breve possível, a todos os cidadãos.

### 3.6. Tempo médio de resposta

As manifestações tiveram um tempo médio de resposta de 06 (seis) dias para serem respondidas, o que torna célere o retorno das respostas.

O CSAI da ADECE assumiu o compromisso de atender ao cidadão com maior agilidade e qualidade nas demandas de Acesso à Informação, 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 cinco anos.



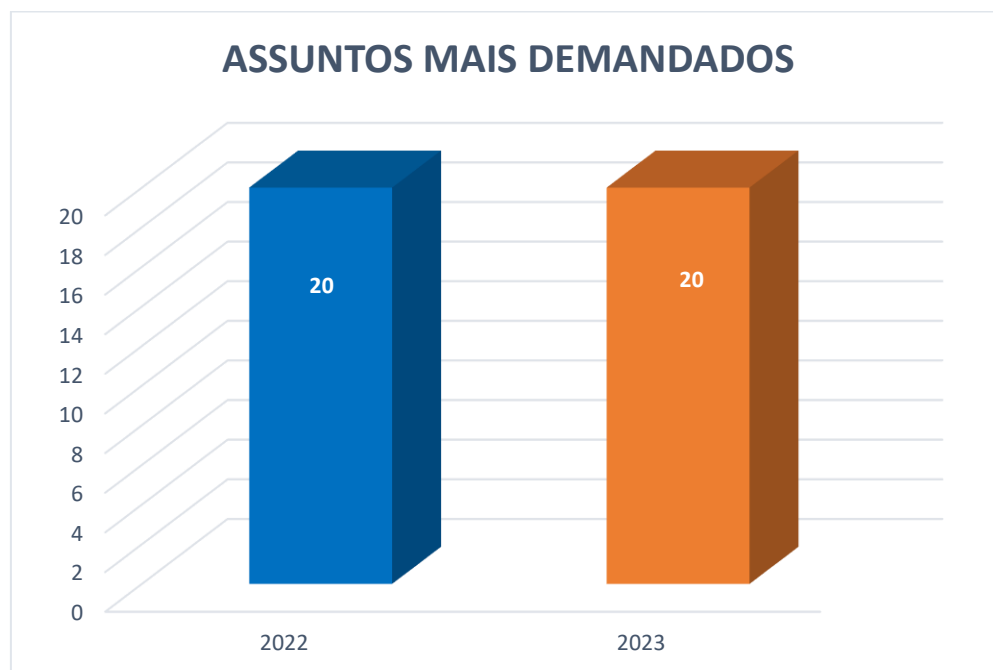
Fonte: Plataforma Ceará Transparente, relatório estatístico emitido no dia 22/02/2024.

### 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)?

- b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?
- 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).
- 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).
- e. Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do Serviço de Informação ao Cidadão era?
- f. Agora você avalia que o serviço realizado pelo Serviço de Informação ao Cidadão foi?



Fonte: Plataforma Ceará Transparente, relatório estatístico emitido no dia 22/02/2024.

Em 2023, 20 (vinte) cidadãos responderam à pesquisa de satisfação pelo Sistema Ceará Transparente, o que representa **5%** (cinco por cento) das manifestações recebidas no exercício. O mesmo volume foi registrado em 2022. Contudo, foi maior o percentual em relação as manifestações recebidas.

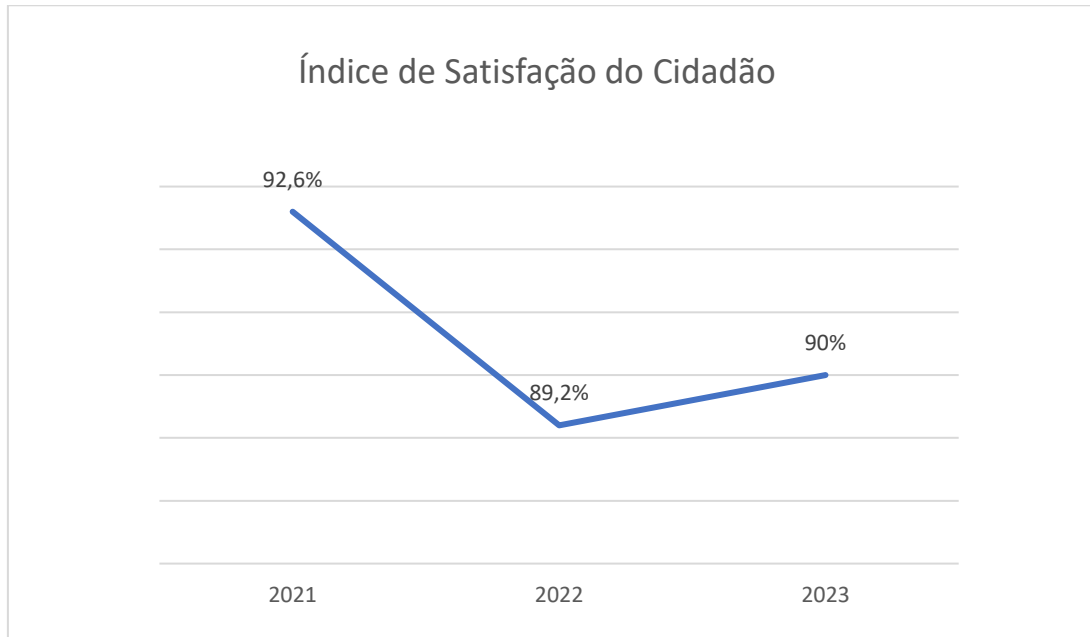
### 3.7.1 Índice Geral de Satisfação

Segue tabela com os resultados recebidos da Pesquisa de Satisfação em 2023.

| 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?                                                                                                                                                          |  | 4,8         |
| 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).                        |  | 4,9         |
| 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                                                                                                                                                                                                    |  | <b>4,73</b> |
| Índice de Satisfação:                                                                                                                                                                                    |  | <b>90%</b>  |

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, relatório estatístico emitido no dia 22/02/2024.

O Comitê Setorial de Acesso à Informação da ADECE teve em 2023 um alto índice no resultado da pesquisa de satisfação, 90% (noventa por cento) de aprovação, o que representa o quanto os cidadãos estão satisfeitos com o retorno das manifestações registradas na ADECE. Este índice é o resultado da qualidade e celeridade do envio das respostas. Ações como estas, tendem a melhorar o índice de pesquisa de satisfação, comprovado pelo quadro comparativo abaixo.



Fonte: Plataforma Ceará Transparente, relatório estatístico emitido no dia 22/02/2024.

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. A tabela a seguir, nos mostra que a ADECE oferece um serviço de informação que supera as expectativas dos solicitantes.

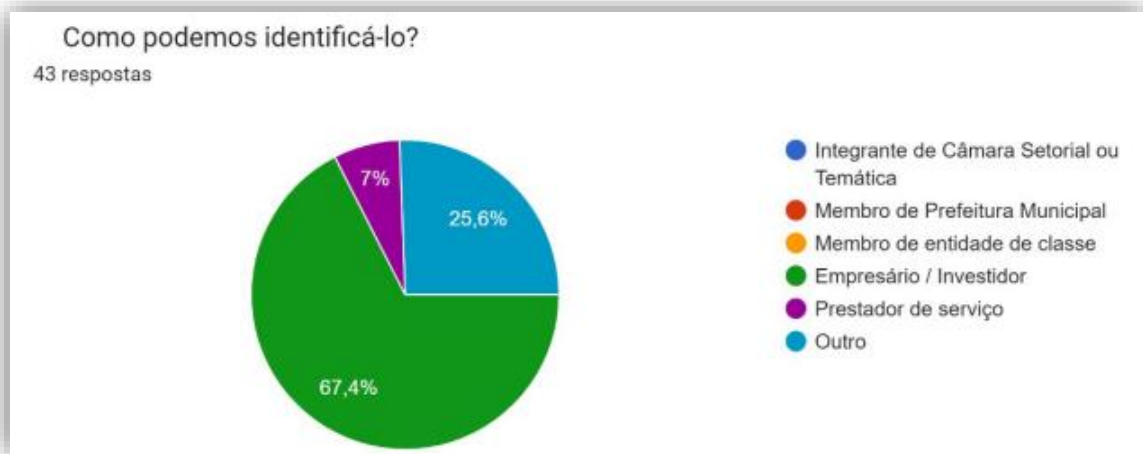
| Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação                                                              |  | Nota Média |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|------------|
| Antes de realizar esta manifestação, você achava 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:                      |  | 4,7        |

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, relatório estatístico emitido no dia 22/02/2024.

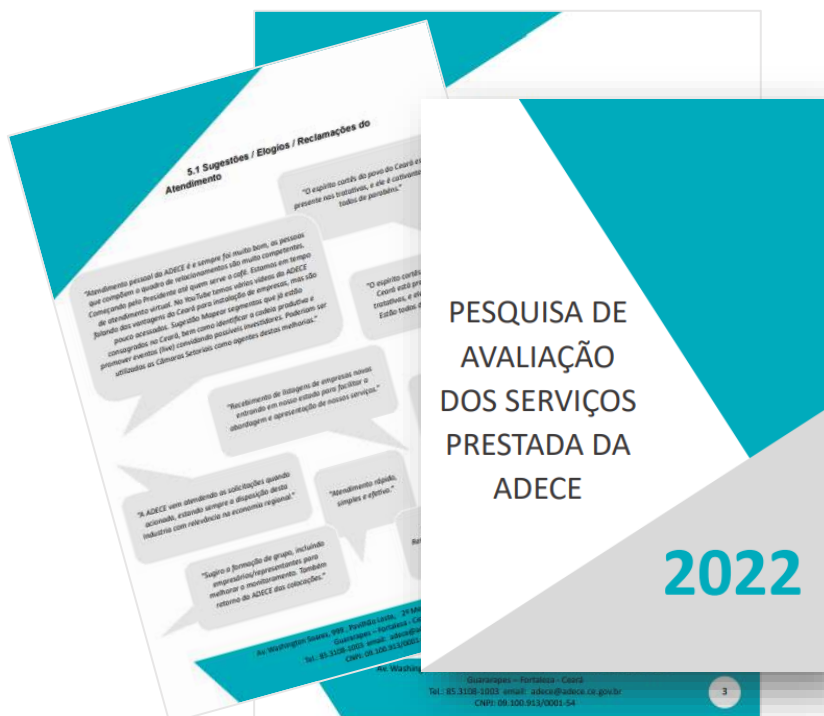
Levando em consideração que a nota máxima é 5,00 (cinco) pontos, o CSAI da ADECE, em 2023, recebeu **94%** da pontuação máxima, inerente ao **índice de alta expectativa de avaliação**.

### 3.7.2 Pesquisa de Satisfação da Entidade

A ADECE, em 2023, realizou Pesquisa de Avaliação dos Serviços Prestados. A pesquisa teve como público-alvo os clientes atendidos pela ADECE em 2022, onde em sua maioria foram empresários e investidores.



Fonte: Pesquisa de Avaliação dos Serviços prestados pela ADECE, disponível em [https://www.adece.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/98/2023/04/Pesquisa-2022\\_a-divulgar.pdf](https://www.adece.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/98/2023/04/Pesquisa-2022_a-divulgar.pdf)





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.

#### **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](http://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 2023, a ADECE disponibilizou informações atualizadas no site, a fim de dar maior transparência e acesso aos cidadãos. A sessão do “Ceará Credi”, onde está disponível os

resultados do programa, informações de postos de atendimento, legislação e as notícias mais recentes, são informações de alto acesso pelos clientes do Programa. Assim como a sessão do Fundo de Desenvolvimento Industrial – FDI, onde as empresas ingressam com os pedidos de benefícios fiscais, acompanham o processo de concessão, acessam a legislação pertinente e obtêm os resultados dos requerimentos.

Os usuários do site da ADECE também podem acessar a relação das empresas que recebem incentivos fiscais, bem como as informações sobre projetos sociais que estas empresas beneficiadas devem obrigatoriamente aportar recursos no território cearense, com intuito de fomentar as empresas e o público em geral a realizar incentivos aos projetos ligados à cultura, ao esporte, aos direitos da criança e adolescente, ao idoso, às pessoas com deficiência e à oncologia.

Também são 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.

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 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 satisfatoriamente no âmbito do Poder Executivo, visto que todas as manifestações foram atendidas dentro do prazo estabelecido, com tempo de resposta em média de 06 dias e com índice de satisfação elevado, 90% (noventa por cento).

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 se obtiveram, 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 foi encontrado ao longo do ano nenhuma dificuldade no atendimento aos cidadãos.

Em 2023, foi obtido um menor número de manifestações, comparado com o ano anterior, o que nos mostra que os serviços da ADECE estão sendo ofertados de forma clara e transparente, não restando dúvidas aos cidadãos quanto a operação ofertada.

Sendo assim, o Comitê Setorial de Acesso à Informação da ADECE tem cumprido com o seu dever e tem atendido as expectativas de todos aqueles que ingressam com uma demanda de informação, fornecendo informações tempestivas, de qualidade e satisfatórias.

Fortaleza, 23 de fevereiro de 2024.

### Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI

Daniilo 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)