

# **2023**

# **RELATÓRIO DE**

# **GESTÃO DA**

# **TRANSPARÊNCIA**



**CENTRAIS DE ABASTECIMENTO DO CEARÁ S/A**

Av. Dr. Mendel Steinbruch S/N - Distrito Industrial I

CEP: 61939-210 - Maracanaú - CE - Fone: (85) 3299-1200



**Ceasa**  
Centrais de Abastecimento  
do Ceará - S/A



**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**  
*Secretaria do Desenvolvimento Agrário*

## **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**



## **EXPEDIENTE**

### **Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI**

**Nome: JOSÉ VALDECIR LIMA DE SOUZA**

**Função: Titular do Órgão ou Entidade ou autoridade com subordinação**

**Nome: GILBERTO COSTA BASTOS**

**Função: Assessora de Controle Interno e Ouvidoria**

**Nome: DALVA UCHÔA LIMA DE MEDEIROS**

**Função: Supervisora do Núcleo de Gestão Financeira**

**Nome: JOSÉ MARCELO DE HOLANDA JÚNIOR**

**Função: Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão - SIC**



1. INTRODUÇÃO.....	05
2. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES.....	05
3. ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES DO PERÍODO.....	06
3.1. Quantidade de solicitações de informações.....	06
3.2. Assuntos mais demandados.....	07
3.3. Unidades mais demandadas.....	07
3.4. Meios de entrada.....	08
3.5. Meios de Respostas.....	08
3.6. Resolubilidade das demandas.....	08
3.7. Tempo médio de respostas.....	09
3.8. Pesquisa de satisfação.....	09
3.9. Solicitação de Informações que demandaram recursos.....	09
4.DIFICULDADES PARA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº 15.175/12.....	09
5.BENEFÍCIOS PERCEBIDOS PELA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI Nº15.175/12.....	09
6. AÇÕES EMPREENDIDAS PELO ÓRGÃO OU ENTIDADE COM VISTAS A MELHORAR O PERFIL OU NÍVEL DA TRANSPARÊNCIA ATIVA, EM VIRTUDE DAS INFORMAÇÕES SOLICITADAS.....	10
7. CLASSIFICAÇÃO DE DOCUMENTOS.....	10
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	10



## 01 – Introdução

Atendendo aos instrumentos legais Art 8º do Decreto N° 30.474/2011 e ao Art. 2º do Decreto 31.199/2013 que estabelecem encaminhamento a Controladoria e Ouvidoria Geral o Relatório de Atividades da Ouvidoria Setorial e o Relatório de Monitoramento de Implementação e Cumprimento da LAI (Lei de Acesso a Informação) Lei Estadual N°. 15.175/2012, segue as informações relativas a conformidade com a legislação citada.

O Comitê Setorial funciona com as seguintes atribuições: assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos desta Lei; monitorar a implementação do disposto nesta Lei e apresentar, ao Comitê Gestor, relatórios periódicos sobre o seu cumprimento; recomendar as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e procedimentos necessários ao correto cumprimento do disposto nesta Lei; e orientar as respectivas unidades no que se refere ao cumprimento do disposto nesta Lei e seus regulamentos.

Ainda sofremos de uma cultura de acesso bastante tímida que remete a dificuldades devido a falta de conhecimento de informações do cidadão com relação à Lei de Acesso a Informação – LAI.

O presente relatório, baseado nos dados estatísticos das planilhas de solicitação de informações desta CEASA/CE, gerados em janeiro de 2024 através do portal da transparência, com análise dos dados e disponibilizados para que a sociedade conheça o trabalho desenvolvido na Empresa, buscando conformidade com as legislações que a transparência exige.

## 02 – Providências adotadas sobre as recomendações emanadas no Relatório de Gestão da Transparência 2022

**Orientação 2)** 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.

**Providências:** Apresentamos nossas desculpas ao Comitê Gestor de Acesso à Informação (CGAI), e informamos que houve um erro no envio do Relatório em pauta, que deveria ser encaminhado para a CGE, bem como, publicado no portal da CEASA/CE, e terminou por ser disponibilizado no Portal da CEASA/CE no seguinte link: <https://www.ceasa-ce.com.br/wp-content/uploads/sites/87/2020/04/Relatorio-de-Monitoramento-da-LAI-2022.pdf>, sem o envio a CGE. Isto posto, asseguramos a correção no trâmite reforçando a intenção desta CEASA no cumprimento da legislação em vigor.

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

**Providências:** As respostas foram aprimoradas, buscando atender o cidadão de forma eficaz e eficiente, verificando se as respostas atendiam plenamente aos seguintes requisitos: Tem a resposta solicitada? Qual o prazo que a área necessita para fornecer a informação ao CSAI? As informações já estão em transparência ativa? É possível fornecer as respostas parciais em



determinadas solicitações que demandas recursos e/ou tempos adicionais? Tudo de forma o mais transparente possível, se levanto em conta sempre os prazos de respostas.

### 03 - Análise das solicitações de informações do período

Segue abaixo as informações relativas às análises quantitativas e qualitativas das solicitações de Informação no ano de 2023, a partir dos relatórios disponibilizados no Portal da Transparência, com demonstrativos gráficos, contendo quantidade de pedidos de informações, recebidos, atendidos e indeferidos, conforme dispõe o Art. 29, Inciso III, da Lei Estadual nº. 15.175/2012.

#### 3.1. Quantidade de solicitações de informações

##### Estatísticas gerais

Total de solicitações respondidas no prazo	Total de solicitações respondidas fora do prazo	Total de solicitações pendentes
8 (88,89%)	1 (11,11%)	0 (0,00%)
Tempo médio de resposta	Resolubilidade	
11,66 dias	88,89%	

##### Órgãos mais demandados x Assuntos

CEASA

10 (100,0%)

Fonte: cearatransparente.gov.br, 14/03/2024

Tivemos os seguintes números relativos a quantitativo de solicitação de informações recebidas, atendidas, não atendidas e indeferidas:

Tivemos um número de 9 (nove) solicitações, todas respondidas no prazo e sem pendências, um tempo médio de respostas de 10 dias, alcançando um nível de 88,89% de resolubilidade, um pouco abaixo do índice geral de respostas.

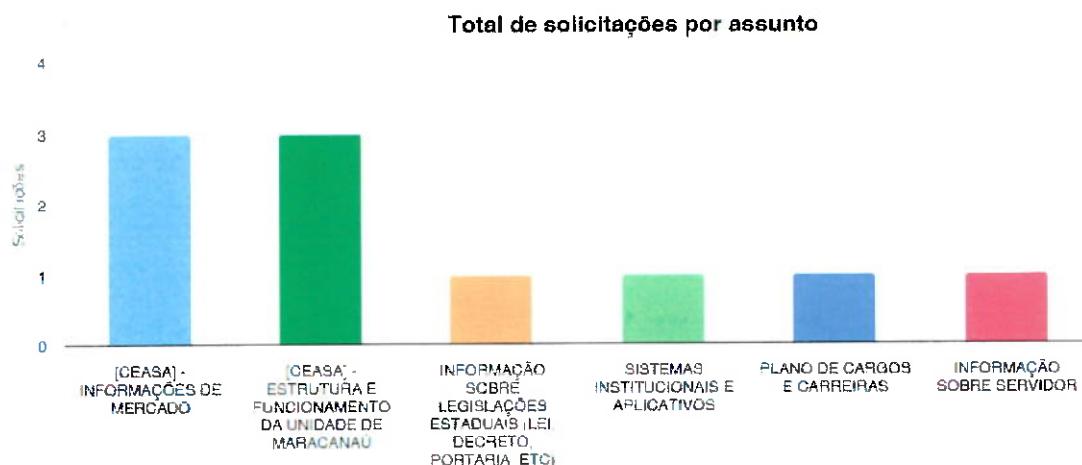
Município	Quantidade	Porcentagem
Crato	1	11,11%
Fortaleza	3	33,33%
Maracanaú	1	11,11%
Palmácia	1	11,11%
Rio de Janeiro	1	11,11%
São Paulo	1	11,11%
Brasília	1	11,11%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: cearatransparente.gov.br, 14/03/2024 – Planilha de Dados Brutos

Os resultados mostram que 33,33% dos solicitantes são de Fortaleza e os demais são distribuídos entre outras cidades do Ceará e de outros Estados da Federação, no caso Rio de Janeiro, São Paulo e Brasília.



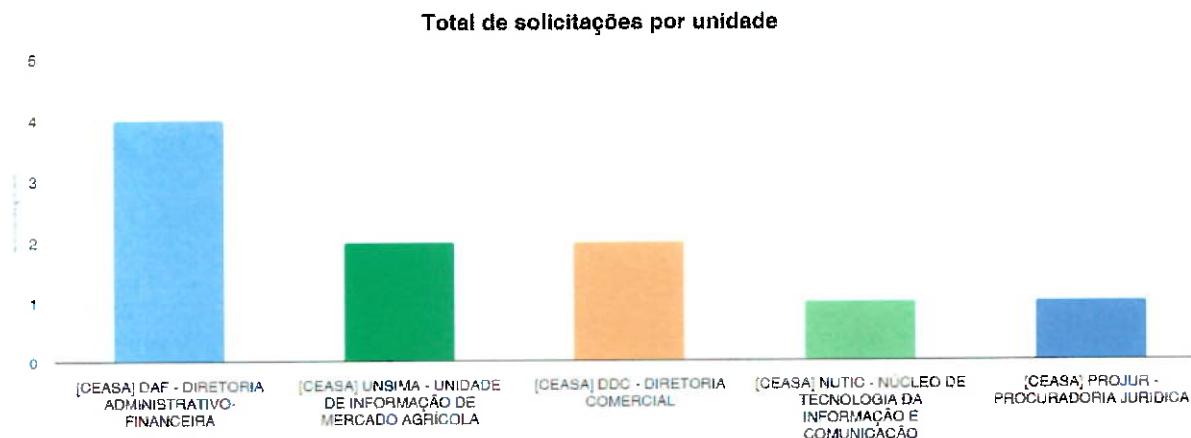
### 3.2. Assuntos mais demandados



Fonte: cearatransparente.gov.br, 14/03/2024

Quanto aos assuntos mais demandados durante o período, constatamos o maior interesse do cidadão nas informações relativas a **informações de mercado** do Entrepósito de Maracanaú com 30%, seguido por Estrutura e Funcionamento da Unidade de Maracanaú com 30% e os demais assuntos com 10% em cada solicitação.

### 3.3. Unidades mais demandadas

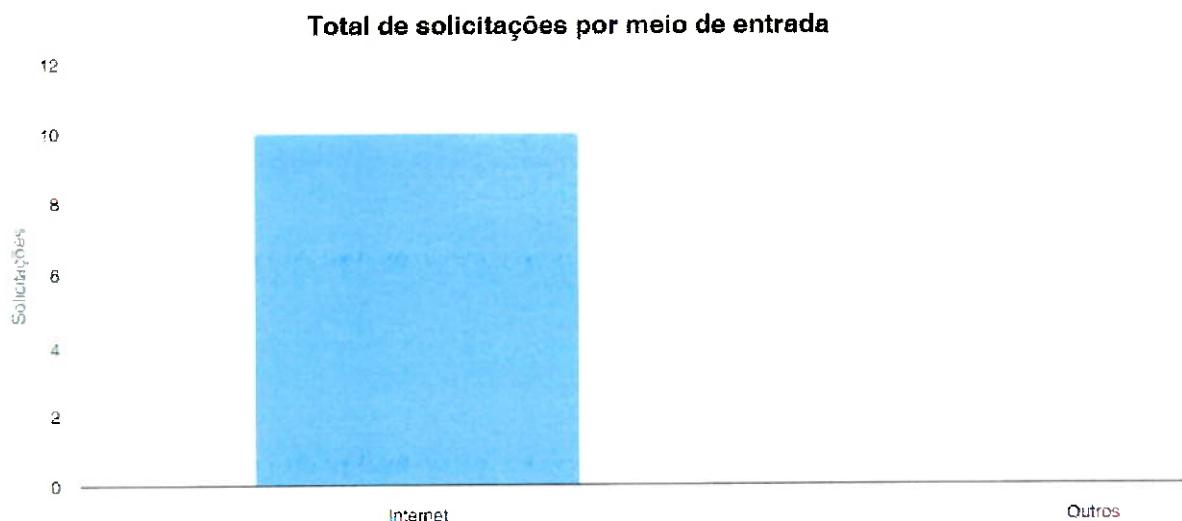


Fonte: cearatransparente.gov.br, 14/03/2024

Sobre as unidades mais demandadas durante o período, constatamos o maior interesse do cidadão nas informações relativas a **Unidade de Informação do Mercado Agrícola** com 40%, a Unidade de Informação de Mercado Agrícola e Diretoria Comercial com 20%, Nucleo de Tecnologia da Informação e Comunicação com 10%, seguido pela Procuradoria Jurídica de igual modo com 10%.



### 3.4. Meios de Entradas



Fonte: cearatransparente.gov.br, 14/03/2024

Com relação aos meios de entradas utilizados, 100% foram pela internet, evidenciando a mudança de hábitos em relação a forma como o cidadão está fazendo suas solicitações.

### 3.5. Meios de Respostas

Relatório de Preferência de Resposta	Qtd.	%
Sistema	1	11,11%
Telefone	0	0,00%
Carta	0	0,00%
E-mail	7	77,78%
Twitter	0	0,00%
Facebook	0	0,00%
Instagram	0	0,00%
Presencial	0	0,00%
Whatsapp	1	11,11%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: cearatransparente.gov.br, 14/03/2024 – Planilha de Dados Brutos

Analisamos que o meio de respostas que se comportou com 11,11% de resposta pelo sistema, 77,78% por e-mail e 11,11% pelo Whatsapp, deixando muito claro a preferência pelas respostas em forma de e-mail.

### 3.6. Resolubilidade das demandas

Quanto à resolubilidade das demandas (respondidas no prazo, respondidas fora do prazo e não respondidas), todas foram respondidas no prazo, porém com um índice de 88,89% de resolubilidade, ficando abaixo do ano anterior quando tivemos uma resolubilidade de 90%. Em 2024 será feito um trabalho em cima de respostas mais rápidas para buscar atingir um nível mais elevado no item em pauta.



### 3.7. Tempo médio de respostas

Em 2023, não tivemos nenhuma solicitação respondida fora do prazo, com um tempo médio de em torno de 10 dias para as respostas, focando sempre em atender as solicitações do cidadão de forma mais ágil, eficiente e com qualidade nas respostas.

### 3.8. Pesquisa de satisfação

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO COM ACESSO A INFORMAÇÃO - PERÍODO 01/01/2023 à 31/12/2023	
<b>Índice Geral de Satisfação</b>	<b>Resultado</b>
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Informação neste atendimento	5
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	4
c. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação?	5
d. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada?	3,5
<b>Média das Notas:</b>	<b>4,38</b>
<b>Índice de Satisfação:</b>	<b>100,00%</b>
<b>Expectativa do Cidadão</b>	<b>Resultado</b>
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do Serviço de Informação ao Cidadão era:	2
Agora você avalia que o serviço realizado pelo Serviço de Informação ao Cidadão foi	4,5
<b>Índice de Expectativa:</b>	<b>125,00%</b>
<b>Total de pesquisas de satisfação em Acesso à Informação</b>	<b>2</b>

Fonte: [cearatransparente.gov.br](http://cearatransparente.gov.br), 14/03/2024 – Planilha de Dados Brutos

A Ceasa obteve a média de 4,38%, numa escala que varia de 1 a 5 e o percentual de satisfação ficou em 100%, ou seja, conseguimos melhorar bastante em relação a 2022, quando estivemos com um índice de satisfação inferior.

### 3.9. Solicitações de informação que demandaram recurso

Não foi registrada nenhuma solicitação de informação que demandasse recurso para esta setorial.

### 04 – Dificuldades para implementação da Lei Estadual nº. 15.175 de 2012

No âmbito da CEASA a dificuldade é para tem sido o cumprimento dos prazos, pois em algumas solicitações existem complexidades nas informações demandadas, o que leva um tempo maior de esforço, muitas vezes envolvendo várias áreas e informações, bem como, consultas em relação a legislação de proteção aos dados. É importante dizer que temos buscado conscientizar a todos os colaboradores com relação as formas de manifestação que cada um tem direito. Dessa forma, tentamos minimizar as dificuldades enfrentadas nas demandas.

### 05 – Benefícios percebidos pela implementação da Lei Estadual nº. 15.175 de 2012

O aprendizado tem continuo tem sido o grande benefício do serviço, uma vez que temos que disponibilizar dados que contribuam para esclarecimentos sobre as demandas apresentadas, fazendo valer a transparéncia nas ações executadas pela setorial, onde o



cidadão poderá ser um fiscal da coisa pública, exercendo seu poder de cidadania, bem como, buscando aproximar o cidadão das políticas públicas, direcionando-os a exercer os seus direitos.

Vale ressaltar, que é um meio de informar ao público em geral o papel da Centrais de Abastecimento do Ceará no que diz respeito ao desenvolvimento do Estado do Ceará, em relação a Política de Abastecimento Alimentar.

#### **06 – Ações empreendidas pelo Órgão ou Entidade com vistas a melhorar o perfil ou nível da transparência ativa, em virtude das informações solicitadas**

Continuamos em conjunto com as Unidades Administrativas, com o apoio da Direção Superior, divulgando não somente a importância da Ouvidoria Setorial e do SIC, mas a importância da LAI, das seguintes formas:

1. Banners em pontos estratégicos;
2. Divulgações nas Redes Sociais (Instagram, Twiter, Facebook);
3. Acesso via portal da CEASA para o Portal da Transparência;
4. Chamadas via Rádio Web CEASA.

O foco das medidas, sempre tem o objetivo de aproximar o cidadão dos canais de interação de Acesso Cidadão, não somente da CEASA/CE, mas da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado.

#### **07 – Classificações de documentos**

A CEASA não tem informação classificada como sigilosa, mas está num momento de análise, visto algumas mudanças nas legislações em relação a proteção de dados, que impõem um novo momento e uma necessidade de avaliação em relação a classificação das informações.

#### **08 – Considerações Finais**

Em 2023, houve redução de 2 (duas) solicitações em relação a 2022, mas podemos destacar a continuidade da utilização do meio de acesso pela internet se consolidando o principal meio das solicitações, sem nenhuma demanda via telefone 155.

Ressalte-se que, as informações da CEASA/CE, são muito fortes e expressivas e chegam diariamente aos cidadãos por meio de rádio, jornais e TVs, o que incentiva ao contato com o cidadão.



Concluindo, a CEASA tem buscado cumprir a Lei Estadual 15.175/2012, com várias ações e processos de informação para construção de um cidadão mais informado, participativo e confiante nas instituições que a representam, entendendo que o cidadão é peça chave no Sistema de Acesso a Informação e não podemos restringir esse direito.

Maracanaú, 14 de março de 2024

  
**AGOSTINHO FREDERICO TIN GOMES**

Diretor Presidente - CEASA/CE