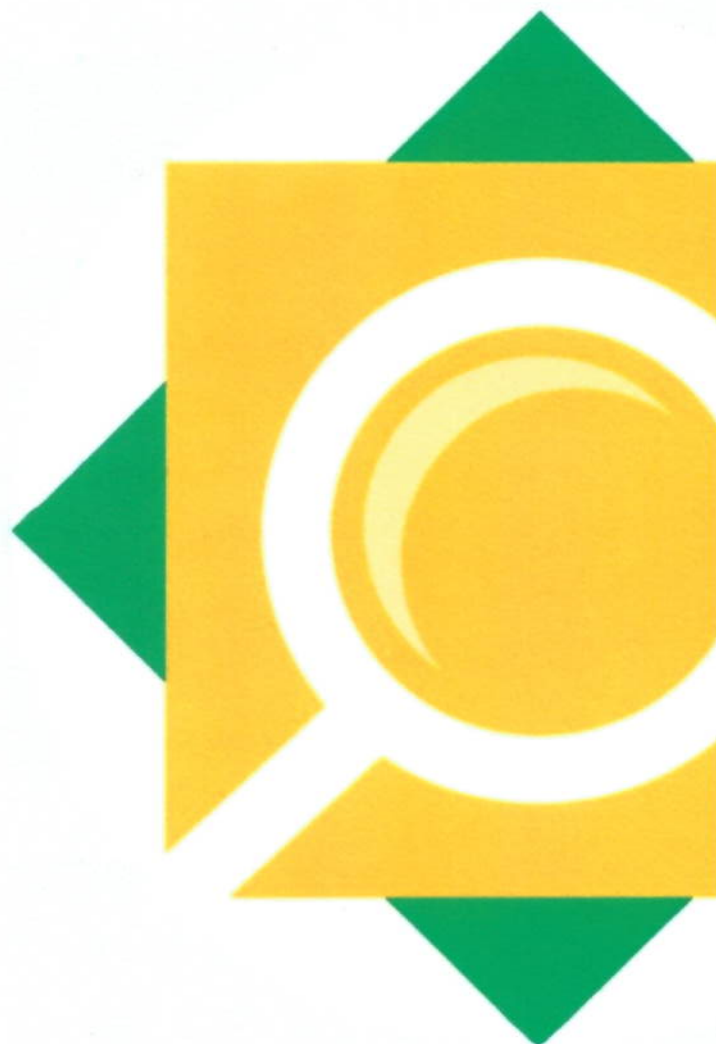


**2024**

# 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 2024**

## **Expediente**

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

TITULAR DO ÓRGÃO OU ENTIDADE OU AUTORIDADE COM SUBORDINAÇÃO

**José Valdecir Lima de Souza**

ASSESSOR DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

**Gilberto Costa Bastos**

SUPERVISORA DO NÚCLEO DE GESTÃO FINANCEIRA

**Dalva Uchôa Lima de Medeiros**

RESPONSÁVEL PELO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC

**José Marcelo de Holanda Júnior**

## Sumário

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 .....	06
3.3 Unidades mais demandadas .....	07
3.4 Meios de entrada .....	07
3.5 Meios de respostas .....	08
3.6 Resolubilidade das demandas .....	08
3.7 Tempo médio de respostas .....	08
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 Estadual nº 15.175/12 .....	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

## 1. 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 fevereiro de 2025 através do portal da transparência, com análise dos dados disponibilizados para que a sociedade conheça o trabalho desenvolvido na Empresa, buscando conformidade com as legislações que a transparência exige.

## 2. Providências adotadas sobre as recomendações emanadas no Relatório de Gestão da Transparência 2024

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

Situação	Quantidade	Porcentagem
Em preenchimento	0	0,00%
Aguardando confirmação	0	0,00%
Aguardando encaminhamento	0	0,00%
Em atendimento - setorial	0	0,00%
Em atendimento - área interna	0	0,00%
Em validação - setorial	0	0,00%
Em validação - CGE	0	0,00%
Finalizado Parcialmente	0	0,00%
<b>Finalizado</b>	<b>8</b>	<b>100,00%</b>
Invalidado	0	0,00%
Em pedido de invalidação	0	0,00%
Em validação - sub-rede	0	0,00%
Em atendimento - sub-rede	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>8</b>	
Recursos em andamento	0	
Recursos finalizados	0	

Fonte: cearatransparente.gov.br, 25/02/2025

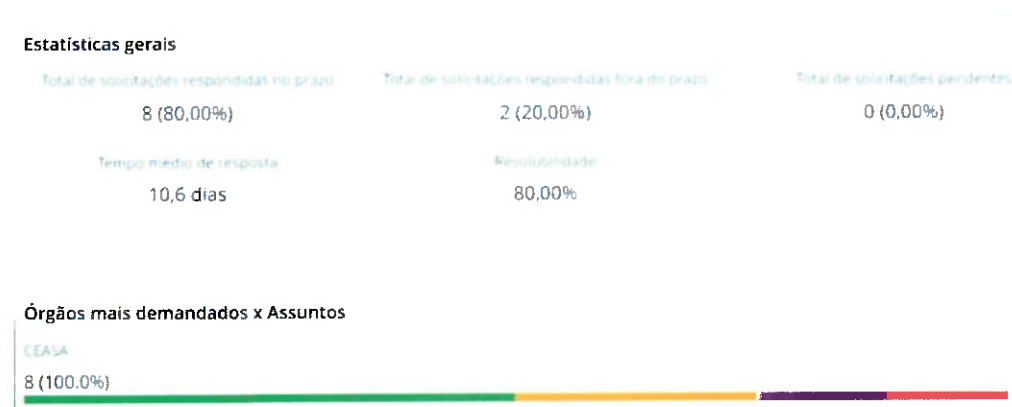
**Providências:** Como observado, todas as solicitações foram finalizadas. Foram realizadas reuniões para conscientizar os setores envolvidos sobre a importância da finalização das

demandas. Reforçaremos nosso compromisso em reduzir os prazos de respostas das solicitações de informações do cidadão.

### 3. Análise das solicitações de informações do período

Segue abaixo as informações relativas às análises quantitativas e qualitativas das solicitações de Informação no ano de 2024, 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

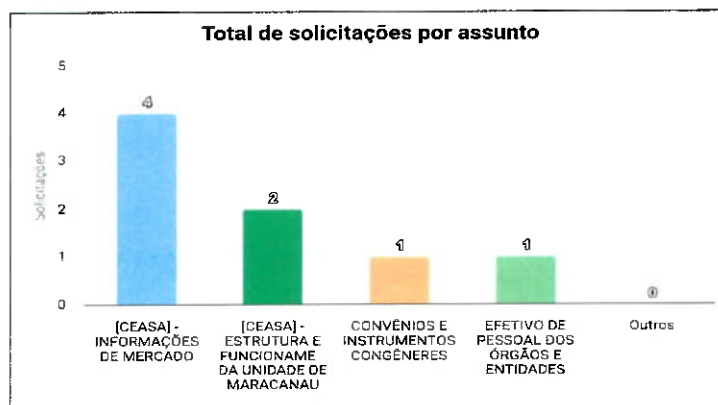


Fonte: cearatransparente.gov.br, 25/02/2025

Tivemos os seguintes números relativos a quantitativo de solicitação de informações recebidas, atendidas, não atendidas e indeferidas: O CSAI obteve um número total de 8(oito) solicitações, que foram concluídas, ficando assim, sem pendências.

Observando o quadro geral de solicitações (CSAI e Central), obteve-se um tempo médio de respostas de 10,6 dias, alcançando um nível de 80,00% de resolubilidade.

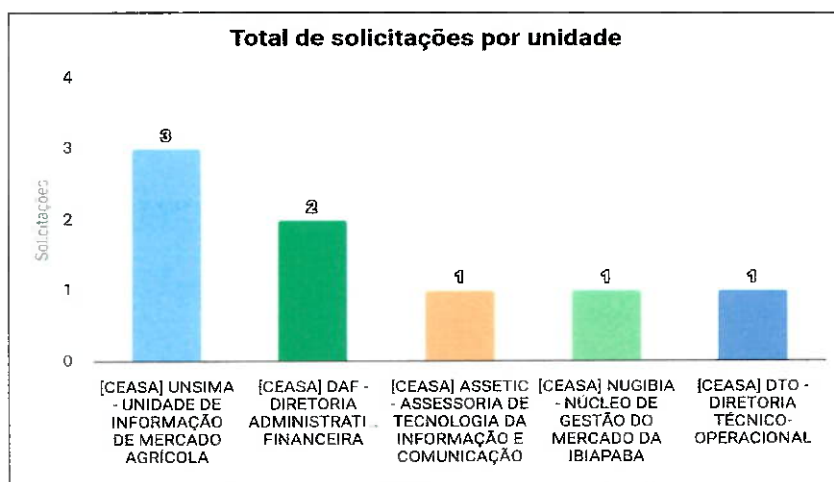
#### 3.2 Assuntos mais demandados



Fonte: cearatransparente.gov.br, 25/02/2025

Quanto aos assuntos mais demandados durante o período, constatamos o maior interesse do cidadão nas informações relativas a Ceasa, preferencialmente, **Informações de Mercado** do Entrepósito de Maracanaú com 30%, seguido por Estrutura e Funcionamento da Unidade de Maracanaú com 30%.

### 3.3 Unidades mais demandadas



Fonte: cearatransparente.gov.br, 25/02/2025

Sobre as unidades mais demandadas durante o período, constatamos o maior interesse do cidadão nas informações, relativas a Ceasa, sobre **Unidade de Informação do Mercado Agrícola** com 37,50%, a Diretoria Administrativa Financeira com 25,00%, a Assessoria de Tecnologia da Informação e Comunicação com 12,50%, Núcleo de Gestão do Mercado da Ibiapaba e Diretoria Técnico-Operacional de igual modo com 12,50%, cada.

### 3.4 Meios de Entradas

Relatório por Meio de Entrada		
Telefone 155	0	0,00%
Cidadão on-line - Chat	0	0,00%
Cidadão on-line - Telegram	0	0,00%
Telefone	0	0,00%
Internet	8	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%
<b>Total</b>	<b>8</b>	

Fonte: cearatransparente.gov.br, 25/02/2025



Com relação aos meios de entradas utilizados, 100,00% foram pela Internet. Evidenciando-se, assim, a preferência do cidadão por este meio de contato.

### 3.5 Preferência de Resposta

Relatório de Preferência de Resposta	Qtd	%
Sistema	1	12,50%
Telefone	0	0,00%
Carta	0	0,00%
E-mail	3	37,50%
Twitter	0	0,00%
Facebook	0	0,00%
Instagram	0	0,00%
Presencial	0	0,00%
Whatsapp	4	50,00%
Total	8	

Fonte: cearatransparente.gov.br, 25/02/2025 - Planilha de Dados Brutos

Utilizamos, preferencialmente, os seguintes meios de respostas: 12,50% de resposta pelo sistema, 37,50% por e-mail e 50,00% pelo Whatsapp. Finalizando, assim, todas as solicitações recebidas.

### 3.6 Resolubilidade das demandas

Solicitações respondidas dos órgãos por prazo	Total CSAI
Tipo	
Solicitações respondidas até 20 dias	6
Solicitações respondidas com prazo de prorrogação de 21 a 30 dias	0
Solicitações respondidas sem prazo de prorrogação de 21 a 30 dias	1
Solicitações respondidas com mais de 30 dias	1

Fonte: cearatransparente.gov.br, 25/02/2025 - Planilha de Dados Brutos

Quanto à resolubilidade das demandas, todas as 08 solicitações foram respondidas. Foram 06 demandas respondidas no prazo e 02 demandas respondidas fora do prazo, gerando um índice de 75,00% de resolubilidade. Em 2025, será feito um trabalho em cima da agilidade das respostas, para que sejam respondidas em menos de 20 dias, buscando atingir um nível mais elevado no item em pauta.

### 3.7 Tempo médio de respostas

Tempo Médio de Resposta		
Sistema	Média	Total
CSAI	17 dias	8

Fonte: cearatransparente.gov.br, 25/02/2025 - Planilha de Dados Brutos

Em 2024, tivemos todas as solicitações respondidas, com um tempo médio de 17 dias. Dentre estas, 02 foram respondidas fora do prazo de 20 dias. Buscando, sempre, atender as solicitações do cidadão de forma eficiente e com qualidade nas respostas, focaremos agora em atender de forma mais ágil.



### 3.8 Pesquisa de satisfação

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO COM ACESSO A INFORMAÇÃO	
<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, 25/02/2025 - Planilha de Dados Brutos

A Ceasa obteve a média das notas em 4,38. A partir desta média, obtivemos a **média de pesquisa de satisfação**, que foi de 87,6%. Observando que apenas 02 pesquisas foram respondidas, precisamos conscientizar ainda mais sobre a importância do feedback do cidadão após ter sua dúvida sanada.

### 3.9 Solicitações de informação que demandaram recurso

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

## 4. Dificuldades para Implementação da Lei Estadual nº. 15.175 de 2012

No âmbito da CEASA, a dificuldade tem sido sobre 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.

## 5. Benefícios percebidos pela Implementação da Lei Estadual nº. 15.175 de 2012

O aprendizado contínuo tem beneficiado o serviço, uma vez que temos que disponibilizar dados que contribuam para esclarecimentos sobre as demandas apresentadas, fazendo valer a transparência 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 das Centrais de Abastecimento do Ceará, no que diz respeito ao desenvolvimento do Estado do Ceará, em relação a Política de Abastecimento Alimentar.

## **6. 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 e Facebook);
3. Acesso ao Portal da Transparência, via portal da CEASA;
4. Chamadas via Rádio Web CEASA.

O foco das medidas 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.

## **7. Classificações de Documentos**

A CEASA não tem informação classificada como sigilosa, mas está em um 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.

## **8. Considerações Finais**

Conforme verificado, todas as solicitações foram concluídas, a fim de sanar as dúvidas e questionamentos dos cidadãos. Foram promovidas reuniões para sensibilizar os setores responsáveis, visando agilizar os prazos de resposta às demandas de informação dos cidadãos e reforçaremos a conscientização em relação a isto.

Dessa forma, a CEASA reafirma seu compromisso com a transparência e a democratização do acesso à informação, garantindo que os cidadãos possam exercer plenamente seus direitos e acompanhar de perto as ações da Instituição. Destaca-se, também, a continuidade da utilização da internet como principal meio de acesso para solicitações, sem nenhuma demanda registrada via telefone 155.

Ressalta-se que as informações da CEASA/CE são amplamente divulgadas e chegam diariamente aos cidadãos por meio da internet, rádio, jornais e TVs, incentivando o contato e a interação com o público.

Concluindo, a CEASA tem se empenhado em cumprir a Lei Estadual 15.175/2012 por meio de diversas ações e processos de informação, contribuindo para a formação de um cidadão mais informado, participativo e confiante nas instituições que o representam. Afinal, o cidadão é peça-chave no Sistema de Acesso à Informação, e esse direito não pode ser restringido.

Maracanaú, 15 de janeiro de 2025



---

**AGOSTINHO FREDERICO TIN GOMES**

Diretor Presidente - CEASA/CE