



RELATÓRIO DE GESTÃO

DA TRANSPARÊNCIA

2020



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 2020



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

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: DALVA UCHÔA LIMA DE MEDEIROS

Função: Assessor de Desenvolvimento Institucional ou cargo equivalente

Nome: WELIDA MATIAS REBOUÇAS / FABIENE MACHADO LOPES

Função: Ouvidor Setorial

Nome: ANTÔNIO ODÁLIO GIRÃO DE ALMEIDA

Função: Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

Colaboradores

Nome: Luana Ferreira de Souza

Função: Agente Administrativo

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 a Lei de Acesso a Informação - LAI.

02 – Providências adotadas sobre as recomendações emanadas no Relatório de Gestão da Transparência 2019

Quanto ao importante destaque relativo aos CSAIs que compõem o Sistema estadual de Acesso a Informação, a CEASA foi citada como não tendo entregue o Relatório de 2019, fato este que julgamos engano de alguma forma, visto que o mesmo foi entregue e encontra-se disponível no site da ceasa-ce.com.br no link Governança;

Quanto a Recomendação 7 - das recomendações do Relatório de Gestão da Transparência 2019, a CEASA/CE, está definindo a nova composição do Comitê Setorial de Acesso a Informação - CSAI, para aprovação da Diretoria e posterior Publicação;

Quanto a Recomendação 12 - trata da apresentação do Plano de Ação para sanar fragilidades no PASF, informamos que a CEASA não usou o sistema, bem como, segundo a PORTARIA Nº69/2020. DISPÕE SOBRE CRITÉRIOS PARA A EMISSÃO DE ORIENTAÇÕES E DERECOMENDAÇÕES PELA CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO – CGE, E ESTABELECE REG RAS PARA UTILIZAÇÃO DO PLANO DE AÇÃO PARA SANAR FRAGILIDADES - PASF, no . Art. 10 cita que os órgãos e entidades ficarão dispensados de registrar planos de ação no e-PASF para as recomendações emitidas pela CGE antes da vigência desta Portaria.

Quanto a Recomendação 13 - Divulgar, em cumprimento ao Decreto Estadual 31.199/2013, à Lei 15.175/2012 e à Lei Federal 13.460, no respectivo site institucional (incluindo os sites sob sua responsabilidade), as informações mínimas de interesse coletivo das recomendações do Relatório de Gestão da Transparência 2019, já encontravam-se disponíveis no site da ceasa-ce.com.br, no link acesso a informação.

03 - Análise das solicitações de informações do período

Segue abaixo as informações relativas as análises quantitativas e qualitativas das Solicitações de Informação no ano de 2020, a partir dos relatórios disponibilizados no 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.

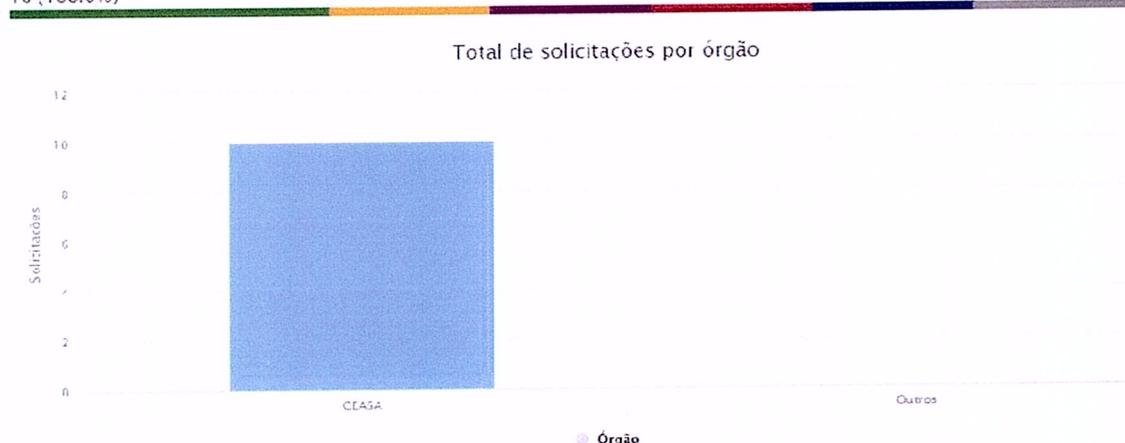
3.1. Quantidade de solicitações de informações

Tivemos os seguintes números relativos a quantitativo de solicitação de informações recebidas, atendidas, não atendidas e indeferidas: Tivemos um número de 10 (dez) solicitações, sendo 7 (sete) pelo SIC e 3 (três) pelo 155, sendo todas atendidas e nenhuma indeferida.

Órgãos mais demandados

CEASA

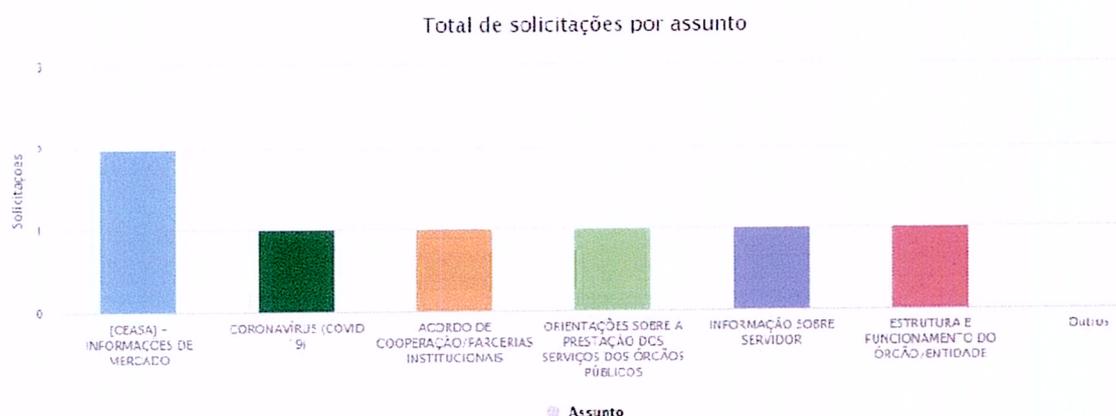
10 (100.0%)



3.2. Assuntos mais demandados

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 28,57% e os demais assuntos com 14,28% conforme gráfico abaixo.

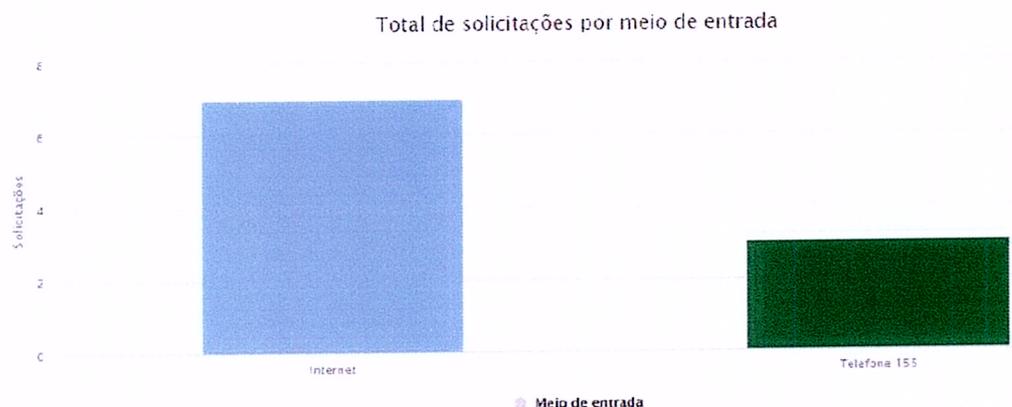
Assuntos mais demandados



3.3. Meios de Entradas

Já os meios de entradas utilizados se dividiram entre as ligações pelo 155 com 3 (três) ligações representando 30% das demandas e via internet com 7 (sete) acessos através do Portal da Transparência, representando 70% das demandas como mostra o gráfico abaixo.

Meios de entrada



3.4. Meios de Respostas

Analisamos que o meio de respostas esta diretamente ligado ao tipo de entrada, que neste período a preferência pelas respostas foram via internet, sendo 42,86% de informação pessoal e 57,14% de transparência ativa.

3.5. Resolubilidade das demandas

Quanto a resolubilidade das demandas (respondidas no prazo, respondidas fora do prazo e não respondidas), todas foram respondidas com 57,14% de resolubilidade.

3.6. Tempo médio de respostas

Para 2021, o foco será reduzir o tempo médio de resposta em relação a 2020, mas mesmo assim, tivemos 70% das solicitações respondidas no prazo. A busca será sempre atender as solicitações do cidadão de forma mais ágil e eficiente.

3.7. Pesquisa de satisfação

Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação	
A. De modo geral qual a sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	5
B. Com o tempo de retorno da resposta	4
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	5
D. Com a qualidade da resposta apresentada	5
Média	4,75
Total de Pesquisas Respondidas	1

$$\frac{a + b + c + d}{1} = \text{índice}$$

$$\frac{5 + 4 + 5 + 5}{1} = 4,75$$

$$\text{Percentual do índice de satisfação: } 4,75 * 20 = 95\%$$

A Ceasa obteve a média de 4,75, numa escala que varia de 1 a 5 e o percentual de satisfação ficou em 95%, ou seja, alcançando a meta estabelecida pela CGE.

3.8. Solicitações de informação que demandaram recurso

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

3.9. Outros canais de informação

Outras Informações fornecidas pelo SIC na CEASA/CE, que não constam entradas pelo Portal da Transparência:

Tipo de Informação	Quantidade
1. Distribuição de Boletins informativos diário	29.640
2. Transmissão do boletim diário via e-mail a veículos de comunicação e terceiros	114.000
3. Orientação de mercado para produtores	6.840
4. Informação através de (0800) para os consumidores, produtores, atacadistas	3.420
5. Transmissão de áudios para emissoras de rádio no interior do Ceará	3.820

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

Reforçamos a necessidade de uma maior divulgação junto aos cidadãos do conhecimento da LAI.

Mesmo tendo características diferenciadas em relação as demais setoriais, visto que, somos um mercado atacadista com visitas diárias de 15 mil pessoas, procuramos interação com os membros responsáveis pelos serviços no Comitê Setorial de Acesso a Informação, de forma que tenhamos as informações disponíveis e de fácil acesso.

Não podemos deixar de destacar que o assunto Coronavírus que foi muito presente nas unidades operacionais, inclusive o assunto mais demandado dentre as manifestações registradas na Ouvidoria. Os cidadãos bastante preocupados em se prevenir, em saber que ações a CEASA/CE estaria implantando para cumprimento dos protocolos exigidos. Todas as manifestações relacionadas a esse assunto demonstravam preocupação com o momento, quem fez o registro queria contribuir de alguma forma, fosse através de sugestões, reclamações, solicitação ou denúncia.

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

Podemos citar alguns benefícios:

- a) Dar conhecimento do cidadão os serviços prestados pelo Governo Estadual;
- b) Disponibilidade de dados que contribuem para esclarecimentos sobre informações relativos a política de comercialização na setorial;
- c) Exercer a transparência das ações executadas pela setorial, onde o cidadão poderá ser um fiscal da coisa pública, exercendo seu poder de cidadania;
- d) Aproximar o cidadão das políticas públicas, exercendo seus direitos;
- e) Dar conhecimento ao público em geral o papel da Centrais de Abastecimento do Ceará no que diz respeito ao desenvolvimento do estado do Ceará.

Ressaltamos que, a importância da entrega do serviço ao cidadão, já está arraigada nos gestores da setorial, fato este, que vem ano a ano melhorando o acesso do cidadão as informações institucionais. A busca pelo cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, conduz a adequação dos objetivos da Lei Estadual que é de suma importância na entrega do serviço de informação ao povo de maneira geral.

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

Temos ao longo dos últimos anos visualizado as ações em conjunto com as Unidades Administrativas e Tecnologia da Informação, com o apoio da Direção Superior, no sentido de divulgar não somente a importância da Ouvidoria Setorial e do SIC, mas a importância da LAI, das seguintes formas:

1. Banner na entrada do Prédio da Administração;
2. Divulgações nas Redes Sociais;
3. Acesso via link no Site CEASA para o Portal da Transparência;
4. Chamadas via Rádio CEASA.
5. Informações via Telegram;
6. Informações via SMS

Todas estas medidas, tem o objetivo de aproximar o cidadão aos 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.

08 – Considerações Finais

Esperávamos uma demanda maior devido a pandemia nas solicitações via SIC, mas os usuários ficarão voltados às mudanças estruturais e conjunturais no funcionamento do mercado realizadas pela Diretoria em busca da modernização do mercado.

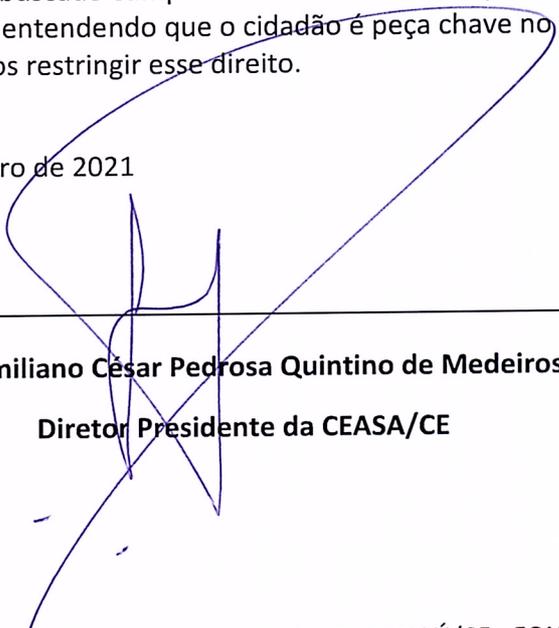
Destacamos a continuidade crescente do meio de acesso pela internet crescendo em relação as demandas via telefone.

Quanto aos assuntos, podemos classificar como "variados" e corriqueiros, sem demandas expressivas pontuadas.

As demandas oriundas de outros canais de informação da CEASA/CE, não podem deixar de serem citados, uma vez que são expressivas e chegam diariamente aos cidadãos sejam por meio de rádio, jornais e TVs.

Concluindo, a CEASA tem buscado cumprir a Lei Estadual 15.175/2012, com várias ações e processos de informação, entendendo que o cidadão é peça chave no Sistema de Acesso a Informação e não podemos restringir esse direito.

Maracanaú, 01 de Fevereiro de 2021



Maximiliano César Pedrosa Quintino de Medeiros
Diretor Presidente da CEASA/CE