

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 2021

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: FABIENE MACHADO LOPES

Função: Assessora de Controle Interno

Nome: DALVA UCHÔA LIMA DE MEDEIROS

Função: Ouvidora Setorial

Nome: ANTÔNIO ODÁLIO GIRÃO DE ALMEIDA

Função: Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

1. INTRODUÇÃO.....	06
2. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS SOBRE AS RECOMENDAÇÕES EMANADAS NO RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA 2020.....	06
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
3.10. Outros Canais de Informações.....	09
4. DIFICULDADES PARA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº 15.175/12.....	10
5. BENEFÍCIOS PERCEBIDOS PELA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI Nº15.175/12.....	10

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.....11

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....11

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.

02 – Providências adotadas sobre as recomendações emanadas no Relatório de Gestão da Transparência 2020

Recomendação - 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.
Recomendação foi atendida como solicitada.

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 2021, 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

Tivemos os seguintes números relativos a quantitativo de solicitação de informações recebidas, atendidas, não atendidas e indeferidas: Tivemos um número de 7 (sete) solicitações, via internet, sendo todas atendidas e nenhuma indeferida.

Órgãos mais demandados

CEASA

7 (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 42,86% e os demais assuntos com 14,29% em cada coluna conforme gráfico abaixo.

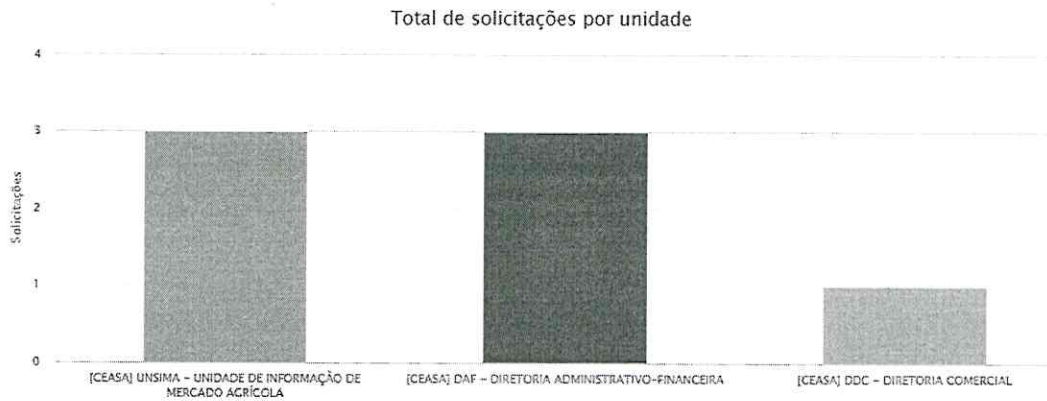
Assuntos mais demandados



3.3. Unidades mais demandadas

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 42,86%, a Diretoria Administrativo-Financeira com 42,86% e a Diretoria Comercial com 14,29% conforme gráfico abaixo.

Unidades mais demandadas



3.4. Meios de Entradas

Algo que chamou bastante atenção com relação aos meios de entradas utilizados, foi os 100% de demandas terem origem na internet, o que mostra que os usuários estão mudando de hábitos em suas demandas.



3.5. Meios de Respostas

Analisamos que o meio de respostas está diretamente ligado ao tipo de entrada, que neste período a preferência pelas respostas foi 100% via internet.

3.6. Resolubilidade das demandas

Quanto à resolubilidade das demandas (respondidas no prazo, respondidas fora do prazo e não respondidas), todas foram respondidas com 85,71% de resolubilidade.

3.7. Tempo médio de respostas

Em 2021, só tivemos uma solicitação respondida com prorrogação de prazo de 21 dias, o foco será sempre 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 SIC NO PERÍODO DE: 01/01/2021 à 31/12/2021	
Índice Geral de Satisfação	Resultado
Satisfação com o Serviço de Informação	2
Satisfação com o tempo da resposta	2
Satisfação com o canal de atendimento	4,5
Satisfação com a qualidade da resposta apresentada	2,5
Média das Notas:	2,75
Índice de Satisfação:	55%

A Ceasa obteve a média de 2,75, numa escala que varia de 1 a 5 e o percentual de satisfação ficou em 55%, ou seja, ficamos abaixo das últimas informações recolhidas que eram de 95%, fato este que nos remete a melhoria nos índices de satisfação do cidadão.

3.9. Solicitações de informação que demandaram recurso

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

3.10. 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	31.800
2. Transmissão do boletim diário via e-mail a veículos de comunicação e terceiros	126.000
3. Orientação de mercado para produtores	7.080
4. Informação através de (0800) para os consumidores, produtores, atacadistas	3.480
5. Transmissão de áudios para emissoras de rádio no interior do Ceará	5.040

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

Por ser uma setorial que não parou durante a pandemia, destacamos que o assunto Coronavírus esteve muito presente nas unidades operacionais, cidadãos preocupados em se prevenir, saber quais ações que a CEASA/CE estaria implantando para cumprimento dos protocolos exigidos, momento importante para divulgar informações sobre os canais de acesso aos clientes, buscando levar a conscientização de todos com relação as formas de manifestação que cada um tem direito.

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

Podemos citar alguns benefícios:

- a) Buscar levar sempre ao cidadão os serviços prestados pelo Governo Estadual;
- b) Disponibilizar dados que contribuam para esclarecimentos sobre informações relativos a política de comercialização nas suas unidade operacionais;
- c) Fazer valer a transparência nas 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, direcionando-os a exercer os seus direitos;
- e) Informar ao público em geral o papel da Centrais de Abastecimento do Ceará no que diz respeito ao desenvolvimento do estado do Ceará, no que diz respeito a Política de Abastecimento Alimentar.

Vale ressaltar, a importância da transparência dos serviços aos cidadãos desta setorial com a colaboração dos gestores, fato que, vem 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 de 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. 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.

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

Como no ano anterior, não houve crescimento na demanda de solicitações, mas os usuários ficarão voltados às ações voltadas internamente para comercialização e modernização da estrutura de mercado.

Podemos destacar a continuidade crescente do meio de acesso pela internet, que no ano em análise 100% das demandas foram por este meio.

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, 14 de Fevereiro de 2022



JOSÉ LEITE GONÇALVES CRUZ
Diretor Presidente