



# 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 2022**

## 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: LUCIANA LOPES BRANDÃO AMORA

Função: Assessora de Controle Interno

Nome: DALVA UCHÔA LIMA DE MEDEIROS

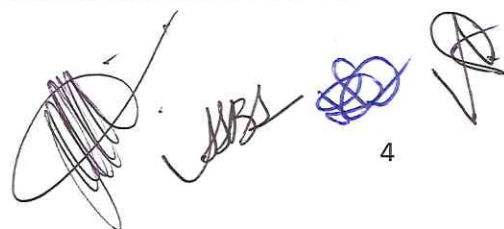
Função: Ouvidora Setorial

Nome: ANTÔNIO ODÁLIO GIRÃO DE ALMEIDA

Função: Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão - SIC



1. INTRODUÇÃO.....	05
2. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS SOBRE AS RECOMENDAÇÕES EMANADAS NO RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA 2020.....	05
3. ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES DO PERÍODO.....	05
3.1. Quantidade de solicitações de informações.....	05
3.2. Assuntos mais demandados.....	06
3.3. Unidades mais demandadas.....	06
3.4. Meios de entrada.....	07
3.5. Meios de Respostas.....	07
3.6. Resolubilidade das demandas.....	07
3.7. Tempo médio de respostas.....	08
3.8. Pesquisa de satisfação.....	08
3.9. Solicitação de Informações que demandaram recursos.....	08
3.10. Outros Canais de Informações.....	08
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.....	09
7. CLASSIFICAÇÃO DE DOCUMENTOS.....	10
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	10



4



## 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

Orientação 4) Desenvolver medidas para dar cumprimento ao prazo legal de resposta às solicitações de informação, considerando que a resolubilidade no ano ficou abaixo da média estadual;

Quanto à resolubilidade das demandas, todas as manifestações foram respondidas com 90% de resolubilidade.

## 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 2022, 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.

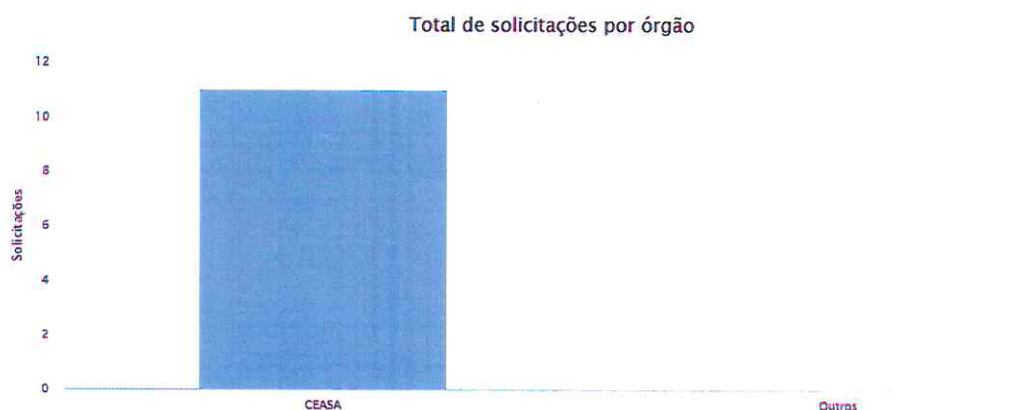
### 3.1. Quantidade de solicitações de informações

Tivemos os seguintes números relativos a quantitativo de solicitação de informações recebidas, atendidas, não atendidas e indeferidas: Tivemos um número de 11 (onze) solicitações, sendo 10 (dez) via internet e 1 (uma) pelo Telefone 155, todas atendidas e nenhuma indeferida.



5

11 (100.0%)

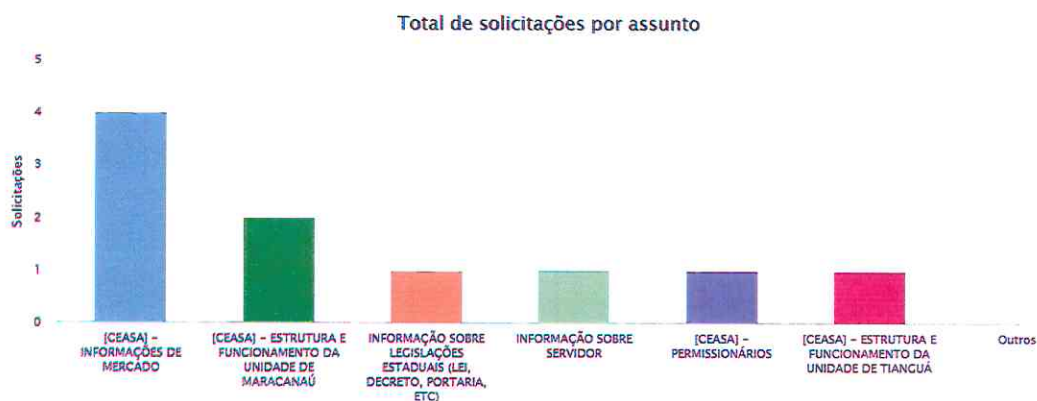


Fonte: Relatório de dados brutos – Ceará Transparente

### 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 40%, seguido por Estrutura e Funcionamento da Unidade de Maracanaú com 20% e os demais assuntos com 10% em cada solicitação.

Assuntos mais demandados



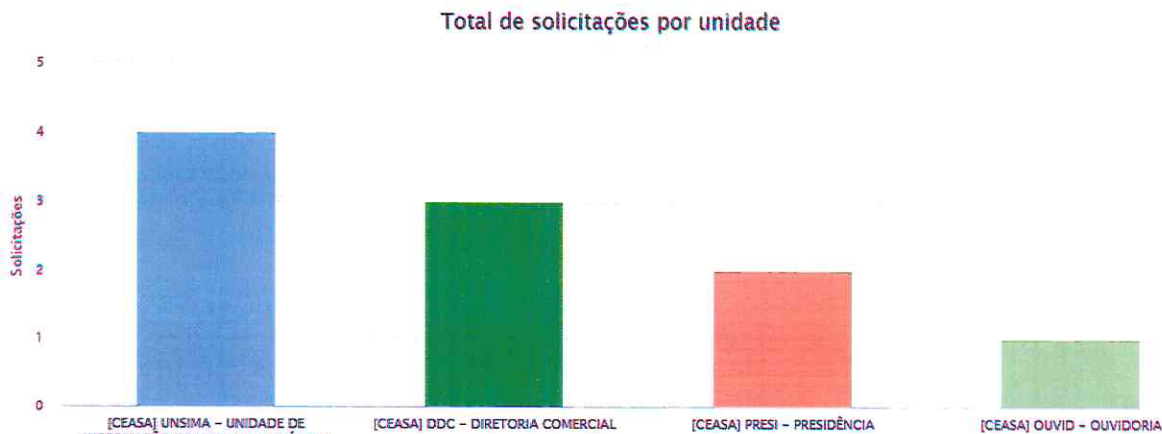
Fonte: Relatório de dados brutos – Ceará Transparente

### 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 40%, a Diretoria Comercial com 30%, Presidência com 20% e Ouvidoria com 10%.



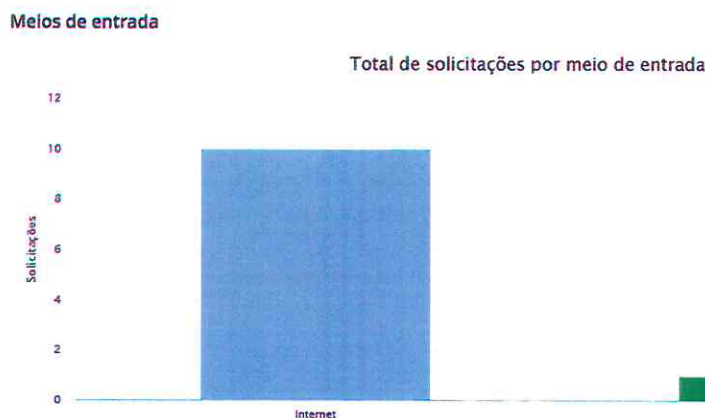
### Unidades mais demandadas



Fonte: Relatório de dados brutos - Ceará Transparente

### 3.4. Meios de Entradas

Com relação aos meios de entradas utilizados, 90,11% foram pela internet, enquanto 9,09% pelo telefone 155, evidenciando a mudança de hábitos em relação a forma de fazer as solicitações pelo cidadão.



Fonte: Relatório de dados brutos - Ceará Transparente

### 3.5. Meios de Respostas

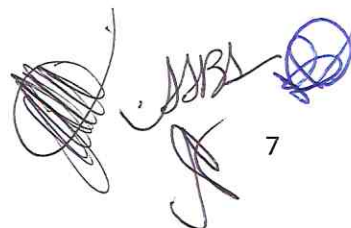
Analisamos que o meio de respostas está diretamente ligado ao tipo de entrada, que neste período a preferência pelas respostas foi 100% via internet.

### 3.6. Resolubilidade das demandas

Quanto à resolubilidade das demandas (respondidas no prazo, respondidas fora do prazo e não respondidas), todas foram respondidas com 90% de resolubilidade.

### 3.7. Tempo médio de respostas

Em 2022, não tivemos nenhuma solicitação respondida fora do prazo, com um tempo médio de em torno de 15 dias para as respostas, focando sempre em atender as solicitações do cidadão de forma mais ágil, eficiente e com qualidade nas respostas.



7



### 3.8. Pesquisa de satisfação

#### ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO COM SIC NO PERÍODO DE: 01/01/2022 à 31/12/2022

Índice Geral de Satisfação	Resultado
Satisfação com o Serviço de Informação	4,25
Satisfação com o tempo da resposta	3,25
Satisfação com o canal de atendimento	4,75
Satisfação com a qualidade da resposta apresentada	4,25
Média das Notas:	4,13
Índice de Satisfação:	75%

Fonte: Relatório de dados brutos – Ceará Transparente

A Ceasa obteve a média de 4,13, numa escala que varia de 1 a 5 e o percentual de satisfação ficou em 75%, ou seja, conseguimos melhorar bastante em relação a 2021, quando estivemos com um índice de satisfação em torno de 50%.

### 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	22.100
2. Transmissão do boletim diário via e-mail a veículos de comunicação e terceiros	72.000
3. Orientação de mercado para produtores	7.110
4. Informação através de (0800) para os consumidores, produtores, atacadistas	3.550
5. Transmissão de áudios para emissoras de rádio no interior do Ceará	5.760

Fonte: Núcleo de Estatística – CEASA/CE.

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

Após um período difícil de pandemia, onde o assunto que mais se destacou foi a Covid-19, em 2022, podemos destacar a normalização referentes as solicitações, visto que, o assunto que se destacou foi as informações de mercado com 40% das solicitações, ou seja, a empresa vem imprimindo esforços para que os usuários de maneira geral façam uso dos recursos que a Lei garante. É importante dizer que temos buscado conscientizar a todos os usuários com relação as formas de manifestação que cada um tem direito. Dessa forma, tentamos minimizar a grande





dificuldade que encontramos que é o interesse do cidadão no contexto de uma nova cultura de interagir com o Governo.

#### **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 à 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.

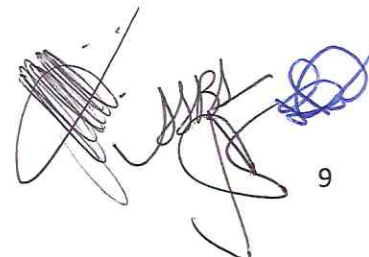
Vale ressaltar, a importância da transparência dos serviços aos cidadãos desta setorial com a colaboração dos gestores, fato que, vem melhorando o acesso do cidadão as informações institucionais. A busca pelo cumprimento das normas relativas ao acesso à informação conduz a adequação dos objetivos da 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 dos canais de interação de Acesso Cidadão, não somente da CEASA/CE, mas da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado.



9

## 07 – Classificações de documentos

A CEASA não tem informação classificada como sigilosa.

## 08 – Considerações Finais

Em 2022, houve crescimento na demanda de solicitações, principalmente com relação as informações de mercado, que é o grande foco dos permissionários e usuários que utilizam o maior equipamento de comercialização de hortifrutigranjeiros do Estado.

Podemos destacar a continuidade da utilização do meio de acesso pela internet, que no ano de 2022, houve somente uma demanda via telefone 155.

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 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, 06 de Fevereiro de 2022



**JOSÉ LEITE GONÇALVES CRUZ**  
Diretor Presidente

