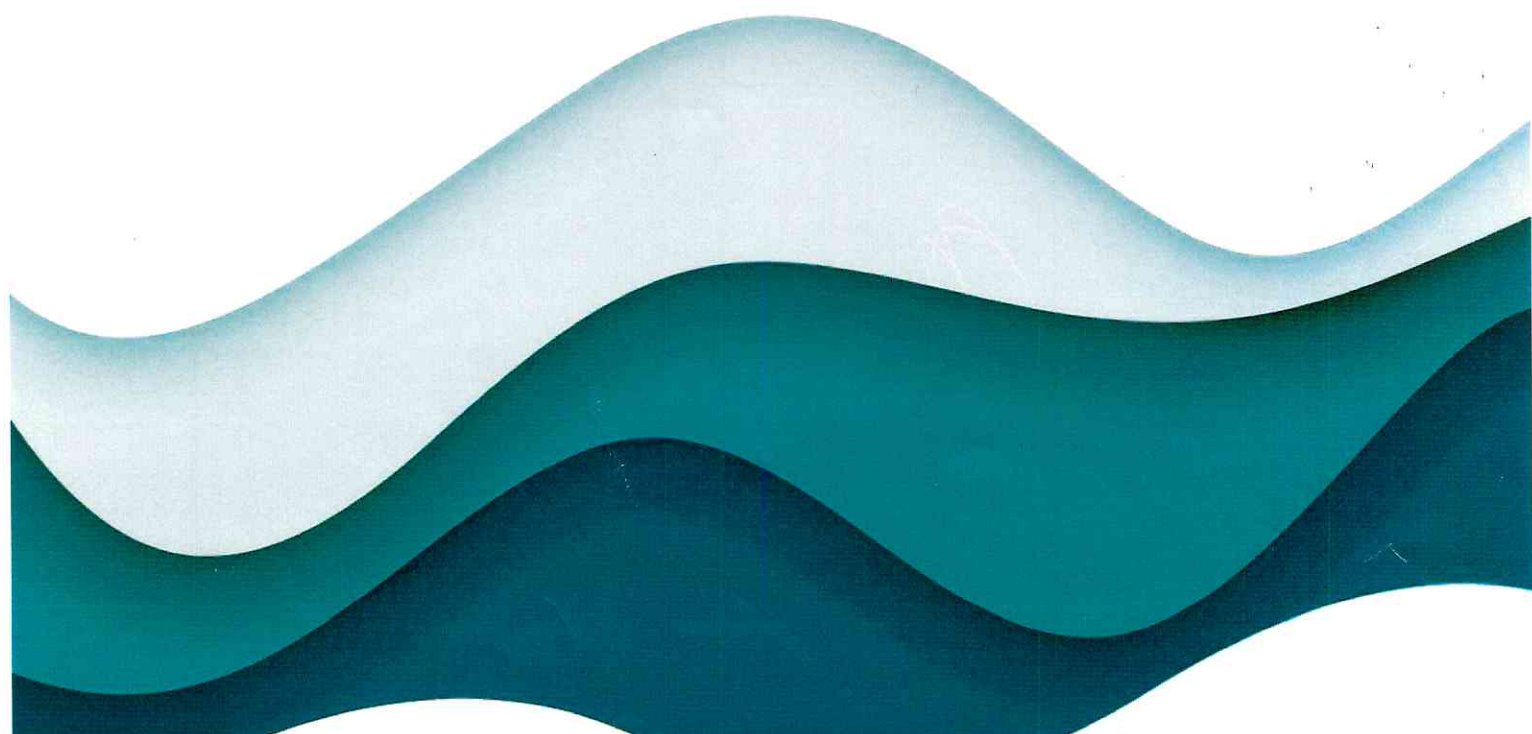


RELATÓRIO DE GESTÃO DA **TRANSPARÊNCIA**





**Relatório de Monitoramento da Implementação e
Cumprimento da Lei Estadual nº 15.175/2012
2021**

Período de 01 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2021

[Handwritten signatures]

MISSÃO INSTITUCIONAL

Assegurar a adequada aplicação dos recursos públicos, contribuindo para uma gestão ética e transparente e para oferta dos serviços públicos com qualidade.

Expediente

Corpo Gestor do Órgão

Antonio Sérgio Montenegro Cavalcante

Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna

Vilanevy Pereira Gomes

Coordenador da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria

Sueli Mota Lima Gonçalves

Ouvidora Setorial

Flávio Prata Meirelles

Coordenadora de Planejamento



1 – Introdução

A Lei Estadual nº 15.175, de junho de 2012, onde define as regras para efetivação do Acesso à Informação no âmbito da administração pública do Estado do Ceará, originada da Lei Federal nº 12.527, consta dentre outras determinações a criação do Comitê Setorial de Acesso à Informação de cada órgão, no qual o inciso III do artigo 29 estabelece a elaboração deste relatório estatístico como forma de monitoramento da transparência. Para a regulamentação desta Lei Estadual foi publicado o Decreto Estadual de Nº 31.199, de 30 de abril de 2013, onde foi instituído a organização e funcionamento dos comitês setoriais de acesso à informação.

A Comissão Setorial de Acesso à Informação – CSAI sempre foi representada por pelo menos um dos membros em todos os encontros e reuniões da rede de fomento e controle social promovidos pelo comitê gestor de acesso à informação da CGE. A Secretaria do Desenvolvimento Econômico e Trabalho – SEDET considera de grande importância a participação nesses eventos, tendo em vista a atualização das informações, as experiências e referências de outras setoriais, as orientações importantes da equipe da CGE, a consequente melhoria dos serviços prestados, como também o enriquecimento da construção deste relatório.

Os dados estatísticos são compostos pela quantidade de solicitações recebidas, atendidas e negadas, bem como por informações genéricas sobre os solicitantes, advindas do relatório de gestão de transparência do ano de 2021, onde estão consolidados os dados anuais do Portal Ceará Transparente.

Portanto, o presente relatório descreve os registros que constam no Portal “Ceará Transparente”, especificamente as informações solicitadas e direcionadas à Secretaria do Desenvolvimento Econômico e Trabalho – Sedet.

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

Descrevemos abaixo as recomendações e as providências constantes no relatório da Controladoria Geral do Estado do Ceará – CGE:



Recomendação 6: Disponibilizar por meio do Portal Ceará Transparente e sites institucionais os benefícios fiscais concedidos pelo Estado, em caráter geral e não geral, explicitando: natureza do benefício fiscal concedido, com seus índices; beneficiário do incentivo; estimativa da perda de arrecadação e breve justificativa.

Providências: A Sedet, por meio do Comitê Setorial de Acesso à Informação, está aprofundando estudos internos junto à gestão superior, ao órgão de operacionalização do FDI, ADECE (Agência de Desenvolvimento do Estado do Ceará), ao CONDEC (Conselho de Desenvolvimento Econômico do Estado do Ceará) e em articulação com a SEFAZ (Secretaria da Fazenda) para que os dados levantados nesta recomendação sejam devidamente disponibilizados dentro da legislação vigente, já que existem alguns requisitos legais a serem observados em relação ao sigilo fiscal das empresas beneficiadas.

Informamos, outrossim, que a operacionalização dos incentivos fiscais relacionados ao FDI atualmente é uma atribuição da ADECE.

Orientação 7: Apresentar o Plano de Ação para sanar fragilidade – PASF referente as recomendações para o ano de 2017.

Providências: A SEDET aderiu ao Programa de Integridade dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, da CGE, e já realizou diagnóstico e está elaborando o plano de ação para sanar as fragilidades, devendo estar concluído até o final do mês de fevereiro de 2022.

3 – Análises das solicitações de informação do período

Durante o ano de 2021, foram **solicitadas 284 (duzentos e oitenta e quatro)** informações direcionadas à SEDET e todas foram respondidas dentro do prazo estabelecido pela Lei de Acesso à Informação – LAI, conforme tabelas abaixo:

3.1. Quantidade de solicitações de Informações:



Relatório de classificação da resposta/demanda		
Sem classificação	0	0,00%
Sistema Legado	0	0,00%
Atendido (informação pessoal)	273	96,13%
Atendido (Transparência Ativa)	1	0,35%
Atendido (Transparência Passiva)	10	3,52%
Total	284	100%

Fonte: <https://ceartransparente.ce.gov.br/>

3.2. Quantidade de assuntos mais recorrentes no ano de 2021:

Assunto	Quantidade	Porcentagem
Ceará Credi - Programa de Microcrédito	116	40,85%
Coronavírus (Covid 19)	72	25,35%
Ações de Desenvolvimento do Trabalho e Qualificação Profissional	47	16,55%
Programa Mais Empregos Ceará	39	13,73%
Sine/IDT	4	1,41%
Publicação de Trabalhos Científicos/Acadêmicos	3	1,06%
Emprego/Estágio	1	0,35%
Empreendedorismo	1	0,35%
Sem Assunto	1	0,35%
Total	284	100%

Fonte: <https://ceartransparente.ce.gov.br/>

Segundo os dados, o Ceará Credi – Programa de Microcrédito foi o assunto mais recorrente em 2021 com 40,85% das manifestações, seguido das solicitações referentes ao CORONAVÍRUS (COVID 19) com 25,35%.

3.3. Quantidade de solicitações por meio de entrada:

Relatório por Meio de Entrada		
Telefone	0	0,00%



Internet	65	22,89%
Presencial	0	0,00%
E-mail	0	0,00%
Facebook	0	0,00%
Carta	0	0,00%
Telefone 155	212	74,65%
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	7	2,46%
WhatsApp	0	0,00%
Total	284	100%

Fonte: <https://ceartransparente.ce.gov.br/>

O principal meio de entrada escolhido pelo cidadão no ano de 2021 foi a Central de Informações, através do telefone 155, mantendo a mesma tendência do ano anterior.

3.4. Meios de preferência de resposta do solicitante:

Relatório de Preferência de Resposta		
Sistema	1	0,35%
Telefone	53	18,66%
Carta	0	0,00%
E-mail	96	33,80%
Twitter	1	0,35%
Facebook	0	0,00%
Instagram	0	0,00%
Presencial	0	0,00%



WhatsApp	133	46,83%
Total	284	100%

Fonte: <https://cearatransparente.ce.gov.br/>

O principal meio de preferência escolhido para receber as respostas pelo cidadão em 2021 foi o aplicativo de conversas “WhatsApp” com 46,83%, seguido do E-mail com 33,80%.

3.5. Resolubilidade

Em relação à resolubilidade das solicitações para o ano de 2021, segue a situação, concernente ao prazo de resposta das solicitações respondidas:

Órgão	Tipo	Total CSAI
SEDET	Solicitações respondidas em até 20 dias	283
SEDET	Solicitações respondidas com prazo de prorrogação de 21 a 30 dias	0
SEDET	Solicitações respondidas sem prazo de prorrogação de 21 a 30 dias	0
SEDET	Solicitações respondidas com mais de 30 dias	1
TOTAL		284

Fonte: <https://cearatransparente.ce.gov.br/>

Em 2021 houve o registro de 284 solicitações de informações respondidas em até 20 dias foram de 283, ou seja, tivemos uma resolubilidade de 99,64%. Já o índice de solicitações respondidas com mais de 30 dias foi uma manifestação, que representou 0,36% do total das manifestações.

Desta forma a Sedet apresentou um índice de resolubilidade de 99,64%, infelizmente não conseguindo manter o índice de 100% de resolubilidade como em 2020, mas estará envidando esforços não só para manter aquela resolubilidade, mas diminuir ainda mais o tempo de respostas ao cidadão.



3.6. Tempo médio de resposta

O tempo médio das respostas encaminhadas ao cidadão é de 06 dias, saindo de um tempo médio em relação ao ano de 2020 que foi de 07 dias. No qual podemos concluir que assim como a resolubilidade, neste quesito também houve um avanço.

3.7. Pesquisa de satisfação

Com o objetivo de aferir o grau de qualidade do serviço prestado pela setorial, tem-se oferecido ao cidadão a opção não obrigatória de avaliar a resposta e a atuação do Comitê Setorial de Acesso à Informação da SEDET, o índice total de satisfação do usuário alcançou o nível de 84,5% (oitenta e quatro vírgula cinco por cento) de satisfação no ano de 2021.

Relatório de média por questão	
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Informação neste atendimento (considere a atenção, compromisso e respeito do ouvidor e sua equipe)?	4,32
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? (considere a comunicação, facilidade de uso, celeridade e funcionalidade).	4,42
d. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada? (considere se a resposta atende aos questionamentos apresentados e se a ouvidoria justifica uma eventual impossibilidade de atendimento)	4,16
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do Serviço de Informação ao Cidadão era:	3,37
Agora você avalia que o serviço realizado pelo Serviço de Informação ao Cidadão foi:	4,21
Total de pesquisas respondidas	12

O índice da média por questão da Pesquisa de Satisfação para o ano de 2021 foi de 84,5%. Em comparação ao apresentado no ano de 2020 que foi de 92,5%, ocorreu um decréscimo de 8%.

4 – Dificuldades para implementação da Lei Estadual Nº 15.175 de 2012

De acordo com os técnicos da CGE, assim como pelo próprio Comitê Setorial de Acesso à Informação, a dificuldade levantada para implementação

da Lei foi basicamente a inadequada estrutura física, por não possuir uma área exclusiva para atendimentos presencial do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, conforme definido no artigo 18 do Decreto nº 31.199/2013.

Sempre que existe a necessidade de atendimento presencial, este é feito em umas das salas de reuniões disponíveis, já que possuímos 14 salas, onde o solicitante é atendido de forma individual, com a devida privacidade exigida, já que o cidadão não precisará ser identificado na recepção da SEDET.

6 – Ações empreendidas pela SEDET com vistas a melhorar o perfil e/ou nível da transparência ativa, em virtude das informações solicitadas

- No ano de 2021, foram concluídas as implementações no sítio eletrônico conforme exigência nas leis vigentes de acesso à informação, junto ao setor de tecnologia de informação e o setor de comunicação, para a completa regularização da transparência ativa.
- Priorização das ações de monitoramento junto às respostas das áreas demandadas, resultando em um aumento significativo da resolubilidade, considerando o tempo mais reduzido e aumento na qualidade das respostas para o cidadão, conforme análise constante no item 03 deste relatório

7 – Classificação de documentos:

A SEDET possui documentos classificados como “sigilosos” conforme seguem discriminação a abaixo:

ROL DE INFORMAÇÕES CLASSIFICADAS – 2012			
Tipo de documento classificado	Grau de sigilo	Prazo de restrição	Data da classificação
Resolução do CEDIN para empresas com atuação no mercado nacional.	Secreto	15 anos	04/10/2012
Termo de acordo do CEDIN para empresas com atuação no mercado nacional.	Secreto	15 anos	04/10/2012

Protocolo de Intenção do FDI para empresas com atuação no mercado nacional.	Secreto	15 anos	04/10/2012
---	---------	---------	------------

[https://www.cge.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/20/2019/12/Informa%C3%A7%C3%B5es-
Classificadas-e-Desclassificadas-dos-%C3%93rg%C3%A3os-e-Entidades-do-P.-Executivo-
Estadual-06.12.2019.pdf](https://www.cge.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/20/2019/12/Informa%C3%A7%C3%B5es-Classificadas-e-Desclassificadas-dos-%C3%93rg%C3%A3os-e-Entidades-do-P.-Executivo-Estadual-06.12.2019.pdf) Atualização 30/12/2020

A classificação dos documentos apresentados na tabela deste item, fundamentada no disposto no artigo 22, da Lei Nº 15.175/2012, tem como objetivo preservar a segurança de instituições ou de autoridades estaduais e seus familiares, reduzir o risco de comprometer atividades de inteligência, investigação ou fiscalização em andamento, relacionadas com a prevenção ou repressão de infrações, bem como resguardar as informações privadas que dizem respeito aos negócios das empresas, a fim de evitar expor essas informações para que não possam gerar concorrência desleal.

08 – Considerações finais

O acesso à informação constitui conhecimento, procedimentos com direito ao cidadão, de forma objetiva e ágil, onde vale ressaltar, a importância da plataforma Ceará Transparente no favorecimento das informações e atendimento de melhor qualidade ao Cidadão.

O presente relatório traz estatística das 284 solicitações na referida plataforma, considerando que 2021, apesar das dificuldades oriundas das mudanças com o surgimento da pandemia do COVID-19, Programas CearáCredi e Mais Emprego, verificou-se uma evolução no que diz respeito ao aperfeiçoamento do serviço prestado pelo SIC da SEDET, sempre com o foco de aproximar o cidadão da Secretaria, priorizando uma visão cada vez mais humana, justa e desenvolvimentista.

Fortaleza, 24 de fevereiro de 2022





COMITÊ SETORIAL DE ACESSO À INFORMAÇÃO - CSAI

Sueli Mota Lima Gonçalves

Ouvidora Setorial

Flávio Prata Meirelles

Coordenadora de Planejamento

Vilanevy Pereira Gomes

Responsável pelo SIC - Coordenador da Assessoria de Controle Interno e
Ouvidoria

Antônio Sérgio Montenegro Cavalcante

Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna

