





Ofício nº 35 /2021 – SECEXP/CC.

Fortaleza, 27 de janeiro de 2021.

Ao Excelentíssimo Senhor:

**Aloísio Barbosa de Carvalho Neto**

Secretário de Estado Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará  
60.830-120 – Centro Administrativo Governador Virgílio Távora – Av. General Afonso Albuquerque  
Lima – Cambéba – Fortaleza – CE.

Assunto: Encaminha Relatório Anual de Gestão do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC da Casa Civil.

Senhor Secretário Chefe,

Com os nossos cordiais cumprimentos, e para efeito do que prescreve o Art. 8º do Decreto Estadual nº 30.474/2011, e ainda considerando o expediente Circular dessa ilustrada Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, honra-nos encaminhar, em anexo, o do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC da Casa Civil, referente ao período compreendido entre 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2020.

Sendo o que se nos apresenta para o momento, renovamos a Vossa Excelência protestos de elevada estima e consideração, colocando-nos à disposição para qualquer outra informação complementar caso seja necessário.

Atenciosamente,

Francisco José Moura Cavalcante  
Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna da Casa

  
GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ  
*Casa Civil*



RELATÓRIO DE GESTÃO  
**DA TRANSPARÊNCIA**  
2020



## **EXPEDIENTE**

### **Direção Superior:**

#### **SECRETÁRIO DE ESTADO CHEFE DA CASA CIVIL**

Chagas Vieira

#### **SECRETÁRIO EXECUTIVO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA DA CASA CIVIL**

Francisco José Moura Cavalcante

#### **SECRETÁRIA EXECUTIVA DA CASA CIVIL**

Carmem Silva de Castro Cavalcante

#### **COORDENADORA DA ASSESSORIA DE CONTROLE INTERNO E DE OUVIDORIA DA CASA**

Camila Moreira Rocha Rios – Titular

#### **RESPONSÁVEL PELO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC E OUVIDOR SUBSTITUTO**

Joaquim Alexandrino Feitosa Gonçalves

### **COLABORADORES:**

Cristiane Figueiredo Almeida Castro de Gois

Masor Costa Matos

Estefânia da Silva Pinho



## APRESENTAÇÃO

De acordo com a página institucional da Casa Civil, uma de suas missões é:

***"Prestar Assessoria Superior ao Governador do Estado e colaborar para que as ações do Governo sejam implementadas e conhecidas pelos cidadãos, contribuindo para a otimização da gestão estadual e a melhoria da qualidade dos serviços ofertados ao cidadão."***

Em cumprimento à Lei de Acesso a Informação instituída a nível federal pela Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e a nível estadual pela Lei nº. 15.175, de 28 de junho de 2012, o Serviço de Informação ao Cidadão - SIC da Casa Civil elaborou o presente Relatório Anual com informações sobre solicitações de Acesso à Informação recebidas no período de **01 de janeiro de 2020 a 31 de dezembro de 2020**. Todas as informações serão demonstradas em tabelas e gráficos, de acordo com os dados gerados pelo Sistema **Ceará Transparente** da Controladoria Geral do Ceará – CGE.

A Lei Estadual Nº 15.175 trouxe uma sistematização à Lei de Acesso à Informação com fins de promover a sua aplicação a nível estadual, criando o Sistema Estadual de Acesso à Informação, constituído pelo **Conselho Estadual** e pelos **Comitês Gestores e Setoriais**, com a finalidade de subdividir as atividades determinadas pela legislação no âmbito das respectivas competências.

Com base no dispositivo e no Decreto Estadual nº 31.199 de 30 de abril de 2013, é dever dos poderes, órgãos e entidades albergados pela lei respectiva, disponibilizar, independentemente de requerimentos, no âmbito de suas competências, informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas. Para isso, poderão se utilizar de diversos meios, como: **Portal da Transparência, Sítios Institucionais, Carta de Serviços, Audiências e Consultas Públicas**, o que representam uma **Transparência Ativa**.

O cidadão interessado pode registrar sua demanda através da Central de Atendimento Telefônico da Ouvidoria (**telefone 155**), ou através do Sistema **CEARÁ TRANSPARENTE** ao acessar o endereço eletrônico [www.cearatransparente.ce.gov.br](http://www.cearatransparente.ce.gov.br), representando uma



**Transparência Passiva.** Enfim, são meios eficazes que tem o cidadão de buscar junto ao órgão estadual a informação que lhe possa interessar.

A Lei Estadual de Acesso à Informação - LAI institui como princípio fundamental que o acesso à informação pública é a **regra** e o **sigilo** a exceção. Há casos, entretanto, que a informação não pode ser disponibilizada em vista possuir classificação em grau de sigilo, em face da imprescindibilidade à segurança da sociedade ou do Estado. A divulgação pode causar prejuízo, conforme o caso.

A Comissão Setorial de Acesso à Informação – CSAI da Casa Civil é composta pelo senhor **Francisco José Moura Cavalcante**, Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna da Casa Civil; pela senhora **Lúcia Pompeu de Vasconcelos Castro**, Coordenadora de Desenvolvimento Institucional e Planejamento – CODIP; pela senhora **Camila Moreira Rocha Rios**, Coordenadora de Controle Interno e Ouvidoria e pelo senhor **Joaquim Alexandrino Feitosa Gonçalves**, responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, cuja formação foi determinada pela Portaria CC Nº 329/2019, de 08 de maio de 2019, com publicação na edição do D.O.E de 10 de maio de 2019.

Este documento será encaminhado à Controladoria Geral do Estado – CGE, que analisará os resultados das ações pautadas e empreendidas pelo CSAI da Casa Civil durante o período assinalado, e, caso aprovado, será o mesmo publicado no **site** institucional do Governo do Estado. Ressalta-se que o presente relatório tem a coordenação e supervisão da Assessoria de Controladoria Interna e de Ouvidoria da Casa Civil.

## 01 – INTRODUÇÃO

Toda informação produzida ou sob a guarda do poder público é pública, e, portanto, acessível a todo cidadão, ressalvada a informação pessoal e a hipótese de sigilo legalmente estabelecida.

Este relatório é um documento simples e objetivo, que mostra a quem interessar queira, os resultados da atuação do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC da Casa Civil do Estado do Ceará em face da Lei de Acesso à Informação – LAI.

Com efeito, o documento apresenta dados e informações necessários ao acompanhamento das atividades da Casa Civil e oferece aspectos relevantes acerca das demandas do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, apoiando-se para isso, no farto, seguro e exclusivo material que se encontra expresso nos links do Ceará Transparente.

Desta forma, a apresentação será dividida em seções, que tratarão dos seguintes

### TEMAS:



- Providências adotadas sobre as recomendações emanadas no Relatório de Gestão da Transparência 2018;
- Análise das solicitações de informações do período;
- Dificuldades para implementação da Lei Estadual nº. 15.175 de 2012;
- Benefícios percebidos pela implementação da Lei Estadual nº. 15.175 de 2012;
- Ações empreendidas pelo Órgão ou Entidade com vistas a melhorar o perfil ou nível da transparência ativa, em virtude das informações solicitadas;
- Classificações de documentos; e
- Considerações finais.

## **02 – PROVIDÊNCIAS SOBRE AS RECOMENDAÇÕES EMANADAS NO RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA 2019.**

**TRÊS** foram as recomendações funcionais elencadas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE em seu Relatório de Gestão da Transparência de 2019 com relação à Casa Civil para saneamento em 2020 por este SIC:

- 1** – Regularizar por intermédio de Casa Militar, o Núcleo de Segurança e Credenciamento, conforme previsto art.10 da Lei n. 15.175/2012.
- 2** - 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;
- 3** - 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.

Esclarece-se o seguinte:

- No que se refere à primeira recomendação, a Casa Militar iniciou os trabalhos de regulamentação do Núcleo de Segurança e Credenciamento – NSC, de que trata o art.10 da Lei n.15.175/2012, contudo não os concluiu diante de imprevistos adversos recorrentes durante o exercício. A setorial, pela importância que tem o regulamento para segurança de informações sigilosas, tem adotado um canal de interlocução com a Casa Militar com o fim de dá impulso ao



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ  
Casa Civil

processo e colaborar com informações complementares que permitirão superar de vez a questão nos primeiros meses de 2021.

- Em relação à segunda recomendação, a setorial, diante do diálogo mais proativo que manteve com a gestão interna da Casa Civil, obteve durante 2020 resultados positivos em relação a 2019. A medida otimizou o prazo, sem perda da qualidade, precisão e credibilidade da informação, considerando que pouquíssimas demandas foram reabertas e/ou prorrogadas. A complexidade de algumas manifestações faz exceder o prazo legal de vinte dias, mas o *feedback* sempre se deu dentro do razoável e de conformidade com o perfil da manifestação.

– Em referência à terceira, essa questão foi absolutamente saneada em consonância com o prescrito no Decreto Estadual 31.199/2013, à Lei 15.175/2012 e à Lei Federal 13.460.

#### RESUMO DAS METAS PARA 2021

1 – Trabalhar conjuntamente com a Casa Militar na regulamentação do Núcleo de Segurança e Credenciamento.	2 – Desenvolver medidas para dar cumprimento ao prazo legal de resposta às solicitações de informação.
---	--

### 3 – ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES DO EXERCÍCIO DE 2020.

Os dados em que se baseia este relatório estão disponibilizados no Sistema Ceará Transparente - Módulo Sistema de Acesso à Informação, conforme dispõe o Art. 29, Inciso III da Lei Estadual n.º 15.175/2012. Quanto à análise, apoia-se sua apresentação em: comentários, demonstrativos e gráficos acerca dos tópicos abaixo, pertinentes aos atendimentos realizados no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2020:

- 1) quantitativo de solicitações de informação recebidas, atendidas, não atendidas e indeferidas;
- 2) assuntos mais recorrentes;
- 3) meios de entrada utilizados;
- 4) meio de preferência de resposta;
- 5) resolubilidade das demandas (respondidas no prazo, respondidas fora do prazo e não respondidas);
- 6) tempo médio de resposta;

7) pesquisa de satisfação; e

8) solicitações de informação que demandaram recurso, caso tenha havido.

### 3.1 – Quantitativo de solicitações de informação recebidas, atendidas, não atendidas e indeferidas.

Os protocolos registrados no Módulo Sistema de Acesso à Informação - Ceará Transparente - específico à Casa Civil - somam **555** (quinhentos e cinquenta e cinco) e estão distribuídos da forma seguinte: *Protocolos Registrados pela Central e Encaminhados aos CSAI - 422*; *Protocolos Registrados pelo CSAI - 92* e *Solicitações Reabertas - 41*.

Em comparação com o ano de 2019, observa-se em 2020 um considerável número de manifestação. Verifica-se um **acréscimo (+)** na ordem de **372,48%** (trezentos e setenta e dois vírgula quarenta e oito por cento).

Quadro 1

SUMÁRIO	TOTAL
<i>Número de protocolos registrados pela central e encaminhados aos csai</i>	422
<i>Número de protocolos registrados pelo CSAI</i>	92
<i>Solicitações Reabertas</i>	41
<b>TOTAL</b>	<b>555</b>

Gráfico 1

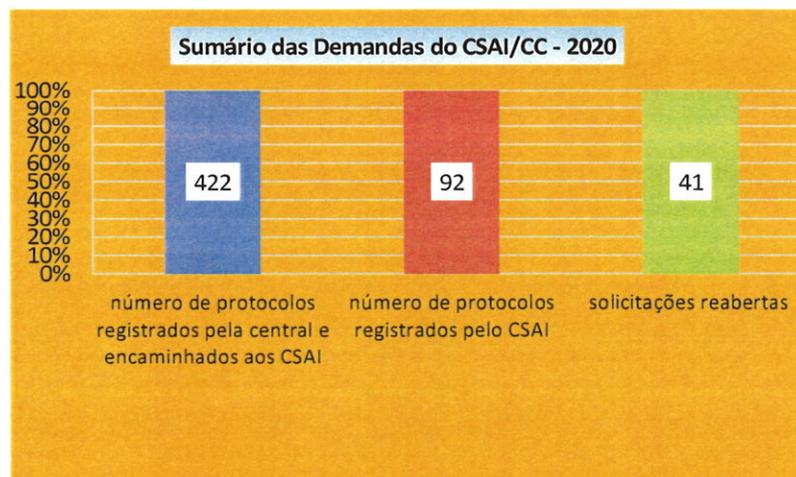
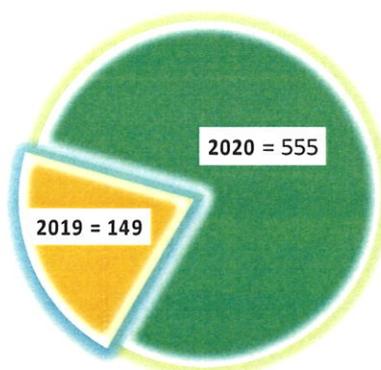


Gráfico 2

Acréscimo de 372,48% em relação a 2019



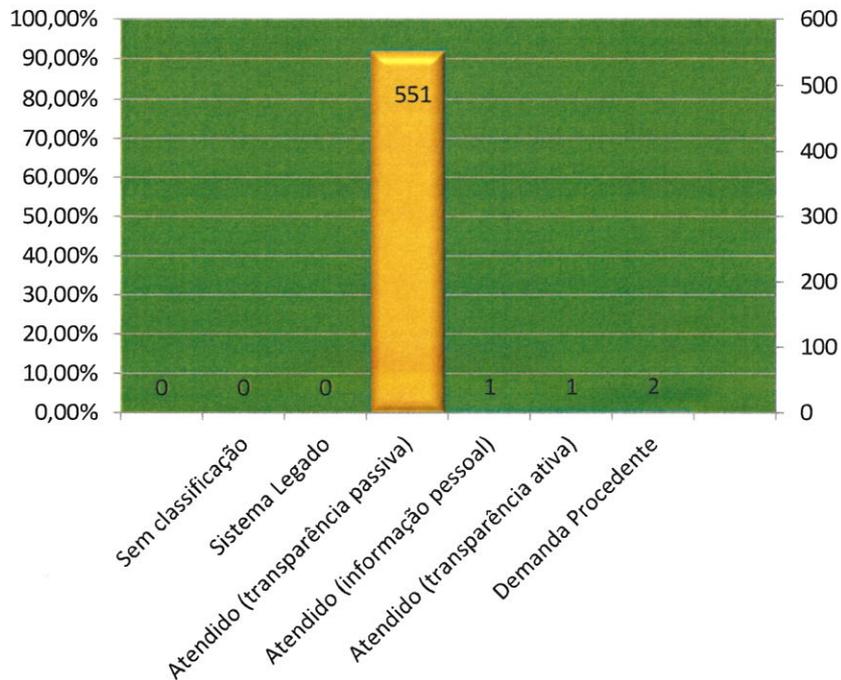
A ordem de classificação dos registros se deu da seguinte forma: “**Sem classificação**” (0); “**Sistema legado**” (0); “**Atendido - transparência ativa**” (1); “**Atendida – transparência passiva**” (551); “**Atendidas - informações pessoais**”(1); “**Demanda procedente**” (2), totalizando **555 (100,00%)** incidências. Vê-se que a transparência ativa predominou de forma significativa.

Quadro 2

RESPOSTA / DEMANDA	QUANTIDADE	+ - (%)
Sem classificação	0	0,00%
Sistema legado	0	0,00%
Atendido (transparência ativa)	1	0,18%
Atendido (transparência passiva)	551	99,28%
Atendido (informação pessoal)	1	0,18%
Demanda Procedente	2	0,36%
<b>TOTAL</b>	<b>555</b>	<b>100,00%</b>

Gráfico 3

## Classificação de Respostas/Demanda



## 3.2 – Assuntos Mais Recorrentes.

O Sistema Ceará Transparente é um dos canais que tanto a pessoa física como a pessoa jurídica pode se manifestar e solicitar informações diversas de entidades de órgãos públicos sem a necessidade de apresentar um motivo. Permite, portanto, ao cidadão e a sociedade em geral aumentar as formas de controle público da administração do Estado.

Consoante se vê do quadro abaixo variados foram os assuntos, com destaque o assunto **CORONAVÍRUS (COVID-19)**, diante do estado de pandemia vivida atualmente pelo país.

Quadro 3

ASSUNTOS MAIS RECORRENTES	QUANTIDADE
CORONAVÍRUS (COVID 19)	442
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	27



INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	15
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	10
REAJUSTE SALARIAL	10
ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	7
PROGRAMAS E PROJETOS DO GOVERNO DO ESTADO	6
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	5
AUDIÊNCIAS E ENCONTROS COM GESTORES PÚBLICOS	5
DIÁRIO OFICIAL (DOE)	5
AUDIÊNCIA COM O GOVERNADOR	3
ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCERIAS INSTITUCIONAIS	3
APOIO A EVENTOS	2
CONVÊNIOS E INSTRUMENTOS CONGÊNERES	2
SALÁRIO DE SERVIDORES	2
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	2
ENDEREÇOS, TELEFONES E HORÁRIOS DE ATENDIMENTOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	2
PUBLICIDADE E MARKETING DO GOVERNO DO ESTADO	2
ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	1
EFETIVO DE PESSOAL DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES	1
CONSULTA DE BENS PATRIMÔNIAIS (MÓVEIS E IMÓVEIS)	1
ATRASO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL	1
EVENTOS INSTITUCIONAIS DO GOVERNO DO ESTADO	1

### 3.3 – Meios de Entrada Utilizados

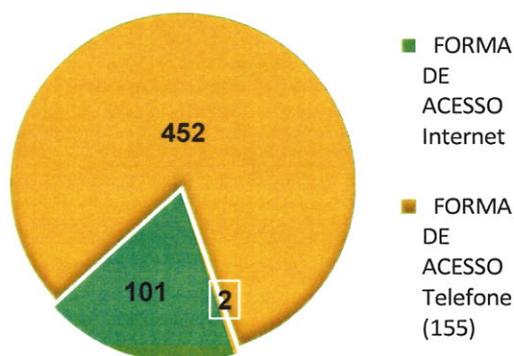
Seja qualquer a forma de acesso, o sistema de controle e registro Ceará Transparente gera um número de protocolo de atendimento ao usuário.

O **TELEFONE 155**, com **452** pedidos, foi a forma de acesso mais recorrente no exercício de 2020. Seguido pela **INTERNET**, com **101** pedidos, e **CEARÁ App**, com **2** pedidos. Outras formas de acesso definidas no sistema não pontuaram.

Quadro 4

FORMA DE ACESSO			
Telefone (155)	Internet	Ceará App	OUTROS
452	101	2	0

Gráfico 4



### 3.4 – Meio de Preferência de Resposta

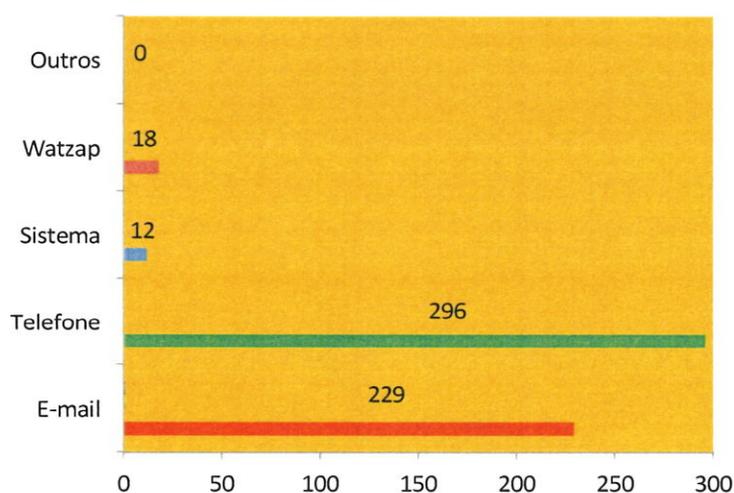
Resposta - **feedback** – pelo telefone foi em 2020 a forma mais solicitada pelo cidadão, com **296** (53,33%). Em seguida, destacam-se: e-mail com **229** (41,26%); watzap com **18** (3,24%); o próprio sistema com **12** (2,16%), e demais formas não pontuaram.

Quadro 5

PREFERÊNCIA DE RESPOSTA	TOTAL DE SOLICITAÇÕES	PORCENTAGEM (%)
E-mail	229	41,26%
Telefone	296	53,33%
Sistema	12	2,16%
Watzap	18	3,24%
Outros	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>555</b>	<b>100%</b>

Gráfico 5

## Telefone - Preferência de Resposta



### 3.5 – Resolubilidade das Demandas (respondidas no prazo, respondidas fora do prazo e não respondidas)

No que diz respeito à resolutividade das demandas, observa-se que apenas **1** (uma) deixou de ser respondida dentro do prazo regulamentar, sem prorrogação. As demais – **552** (quinhentas e cinquenta e duas) - foram respondidas no prazo regulamentar de 20 dias; **2** (duas) no prazo de prorrogação de 20 a 30 dias: Assim: **(99,46%)** registradas no prazo de até 20 dias; **(0,36%)** no prazo de prorrogação de 21 a 30 dias e **(0,18%)** com mais de 30 dias, com **RESOLUBILIDADE de 100% (CEM POR CENTO)**.

Quadro 6

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA TTIPO	TOTAL SETORIAL CC (Nº / %)
	N / %
No prazo de até 20 dias	552 / (99,46%)
Com prazo de Prorrogação de 21 a 30 dias	2 / (0,36%)
Sem prazo de Prorrogação de 21 a 30 dias	0
Respondidas com mais de 30 dias	1/ (0,18%)
<b>RESOLUBILIDADE</b>	<b>100,00%</b>

### 3.6 – Tempo Médio de Resposta

Os dados se referem ao tempo do *feedback* enviado ao cidadão pela setorial - **CSAI/CC** -, com média de **TRÊS (3)** dias.. A colaboração de todos os setores de gestão interna da Casa Civil possibilitou esse índice expressivo de resolutividade, onde desde já se agradece a todos indistintamente. Vale ressaltar que, em muitos casos, o atendimento é concluído em menos de 24 horas, porém, em outros, é necessário um prazo maior em virtude da complexidade da manifestação e número de agentes envolvidos. Em 2019 o tempo médio de resposta foi de **nove** dias.

Quadro 7

Tempo Médio de Resposta		
Sistema	Média	Total

CSAI/CC	3 dias	514
---------	--------	-----

Gráfico 6

Tempo Médio de Resp. CSAI = 3 dias



### 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 (CSAI) da Casa Civil no que refere os critérios: serviço de ouvidoria, tempo de retorno da resposta, canal utilizado para registro da manifestação, e qualidade da resposta apresentada.

O índice total de satisfação do usuário com a setorial alcançou o nível de **81,4%** (oitenta e oito vírgula oitenta e oito por cento) de satisfação no exercício de 2020. Todos os quatro itens de avaliação pontuaram, consoante detalhamento no quadro e gráfico abaixo. A pesquisa é respondida pelo cidadão após o recebimento da resposta do **CSAI**, vezes por solicitação, vezes espontaneamente. Em 2020 o número de participantes totalizou apenas **25** (vinte e cinco), que dizem estar satisfeitos com o trabalho desempenhado por este **CSAI**.

Quadro 8

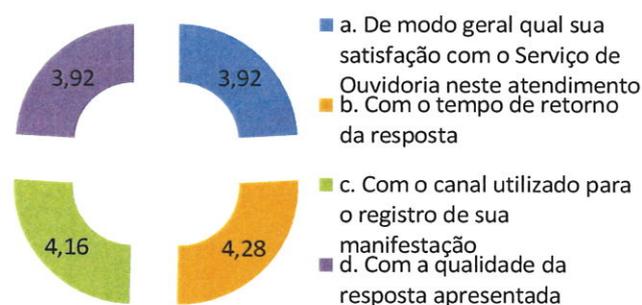
SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	3,92

b. Com o tempo de retorno da resposta	4,28
c. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,16
d. Com a qualidade da resposta apresentada	3,92

<b>Total de pesquisas respondidas</b>	<b>25</b>
---------------------------------------	-----------

Gráfico 7

## Satisfação do Usuário



### 3.8 – Solicitações de Informação que Demandaram Recurso, caso tenha havido.

Em 2020, observa-se que não foi apresentada nenhuma forma de recurso por parte do usuário manifestante. Mesmo sendo a **COVID-19** o assunto mais recorrente, vê-se que o cidadão não manifestou descontentamento com o *feedback* recebido. A **Transparência Ativa**, supõe-se, ajudou muito nessa vertente, ante a gama de informação complementar ali registrada.

### 4 – DIFICULDADES PARA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL 15.175, DE 28 DE JUNHO DE 2012.

Dificuldades para implementação da lei em epígrafe praticamente não existem no âmbito da Casa Civil. Pode-se ressaltar poucos percalços para que a efetividade seja plenamente satisfeita, citando-as:

- falta de clareza em alguns assuntos demandados pelos cidadãos, dificultando uma resposta mais concisa e objetiva;
- o recebimento pelo sistema de manifestação de competência de outro órgão do estado não pertencentes à setorial;



– o compromisso de alguns colaboradores de subunidades internas de se permitirem responder dentro do prazo e através do sistema pedido de informação lhe enviados;

## **05 – BENEFÍCIOS PERCEBIDOS PELA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº. 15.175 DE 2012.**

São vários os benefícios que a Lei em epígrafe pode ensejar ao cidadão na visão da setorial, citando alguns:

- a) dar conhecimento ao cidadão dos serviços prestados pelo Governo do Estadual do Ceará;
- b) disponibilizar ao cidadão dados que contribuem para esclarecimentos das atividades, de projetos e, principalmente, de recursos aplicados pelo governo estadual;
- c) transparência das ações executadas pelo Poder Executivo Estadual, onde o cidadão poderá ser um fiscal da coisa pública, exercendo sua cidadania; e
- d) aproximar o cidadão das políticas públicas, exercendo seus direitos; e conhecimento ao público em geral o papel do Poder Executivo no desenvolvimento do Estado.

## **06 – AÇÕES EMPREENDIDAS PELO ÓRGÃO OU ENTIDADE COM VISTAS A MELHORAR O PERFIL OU NÍVEL DA TRANSPARÊNCIA ATIVA, EM VIRTUDE DAS INFORMAÇÕES SOLICITADAS.**

Vendo esse cenário, e considerando que a divulgação proativa das informações de interesse público facilita o acesso da sociedade, além de desobrigar as unidades administrativas da prestação de informações que poderiam constar em transparência pública, observa-se que o serviço de Transparência Ativa inserida no site institucional do Governo do Estado ([www.cear.gov.br](http://www.cear.gov.br)) da Casa Civil foi bastante criativo e inovador, graças a atuação do seu setor de comunicação/impressão que trabalha essa competência de forma bastante firme, atualizando e aprimorando quase diariamente o sistema.

## **07 – CLASSIFICAÇÕES DE DOCUMENTOS**

Vale ressaltar que o Comitê Setorial de Acesso à Informação da Casa Civil ainda não tem um posicionamento objetivo sobre o tipo de informação que deverá ser classificada como sigilosa no seu âmbito. A única, que tratava de despesa realizada com cartão corporativo (classificada como reservada), foi extinta em face do prazo de 5 (cinco) anos haver expirado em 2019. À vista



disso, caso haja classificação em 2021, em cumprimento ao disposto na lei, a publicação será exposta no seu site institucional eletrônico.

## 08 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

No exercício de 2020, o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC buscou executar e cumprir como setorial da Casa Civil suas ações e atividades com transparência junto à população cearense, à população em geral e ao cliente interessado. Para isso, manteve agilidade na resposta para que o prazo legal assinado não fosse prejudicado, impulsionando o **feedback** no que se refere à pandemia de COVID-19, assunto considerado mais demandado junto ao do sistema Ceará Transparente, e às políticas públicas em geral implementadas pelo Governo Estadual. O número participação direta de **555** manifestações representa **372,48%** (trezentos e setenta e dois vírgula quarenta e oito por cento) em relação a 2019, O significativo aumento dos registros se justifica, também pela reforma administrativa ocorrida em dezembro de 2018, que resultou na ampliação de competência da Casa Civil, mas sem impacto negativo no trabalho desempenhado pelo SIC/CC, que, mesmo diante do aumento das demandas, reduziu o tempo médio de resposta para **3 (três dias)**. A colaboração das unidades administrativas internas foi de vital importância para se atingir esse expressivo índice. Esses indicativos são muito importantes, pois mostram que a população, de maneira geral, tem buscado se inteirar e avaliar a qualidade do serviço prestado pela Casa Civil, que tem papel relevante nos serviços de assessoramento ao senhor Governador, bem como no desenvolvimento de políticas públicas visando o desenvolvimento do Estado do Ceará e do povo cearense.

Portanto este trabalho tem como escopo garantir a transparência da setorial no desempenho de suas atribuições, além de servir como ferramenta de gestão para auxiliar no processo de criação de políticas públicas voltadas para a qualificação dos serviços prestados pelo Governo do Estado. Quanto aos procedimentos de coleta de dados, foram utilizadas as fontes técnicas contidas no Relatório de Gestão da Transparência de 2020 da Controladoria e Ouvidoria do Ceará – CGE. Acredita-se, e é o que se pretende no exercício de 2021, o saneamento de todas atecnias exteriorizadas pela CGE, amoldando-se tudo, portanto, a todo contexto da legislação mandamental vigente.

Diante de tudo, pode-se afirmar que dificuldades ainda existem, mas a adoção de medidas complementares no sentido de conscientizar e deixar mais claro o teor da LAI a todos os envolvidos no fluxo informacional do **feedback** às demandas do SIC, desenvolvida pela Secretaria Executiva de Planejamento e Gestão Interna da Casa Civil e pela Coordenadoria de



Controle Interno e Ouvidoria da Casa Civil, teve significado e ganho importante para gestão como todo.

Fortaleza, 20 de janeiro de 2021.

**COMITÊ SETORIAL DE ACESSO À INFORMAÇÃO – CSAI:**

**Francisco José Moura Cavalcante**

Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna da Casa Civil

**Camila Moreira Rocha Rios – Titular**

Coordenadora da Assessoria de Controle Interno e de Ouvidoria

**Joaquim Alexandrino Feitosa Gonçalves**

Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC e Ouvidor Substituto



## 10 – PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO

Havendo tomado conhecimento das informações apresentado pelo presente relatório elaborado pelo Serviço de Informação ao Cidadão, atesto que a referida setorial recebeu durante o exercício de 2020 o total de 555 (quinhentos e cinquenta e cinco) manifestações, que já foram, em sua totalidade, devidamente respondidas.

Assim sendo, ressaltamos que o conhecimento das informações processadas no sistema de ouvidoria se fez de extrema importância para a Administração Pública, vez que permite a identificação de falhas, atecnias e inadequações na rotina administrativa, possibilitando que sejam sanadas de forma mais rápida, e, como consequência, tornando o serviço público mais eficiente, proporcionando a elevação do nível de satisfação dos cidadãos. Não obstante isso, entendemos que um atendimento de forma eficaz é preciso e também é o anseio de todo cidadão/usuário. Para isso, é importante que a setorial tenha os instrumentos necessários para qualificar o seu serviço e dinamizar os procedimentos relativos a todos que a ela recorrem.

Fortaleza, 20 de janeiro de 2021.

Francisco José Moura Cavalcante

Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna da Casa Civil