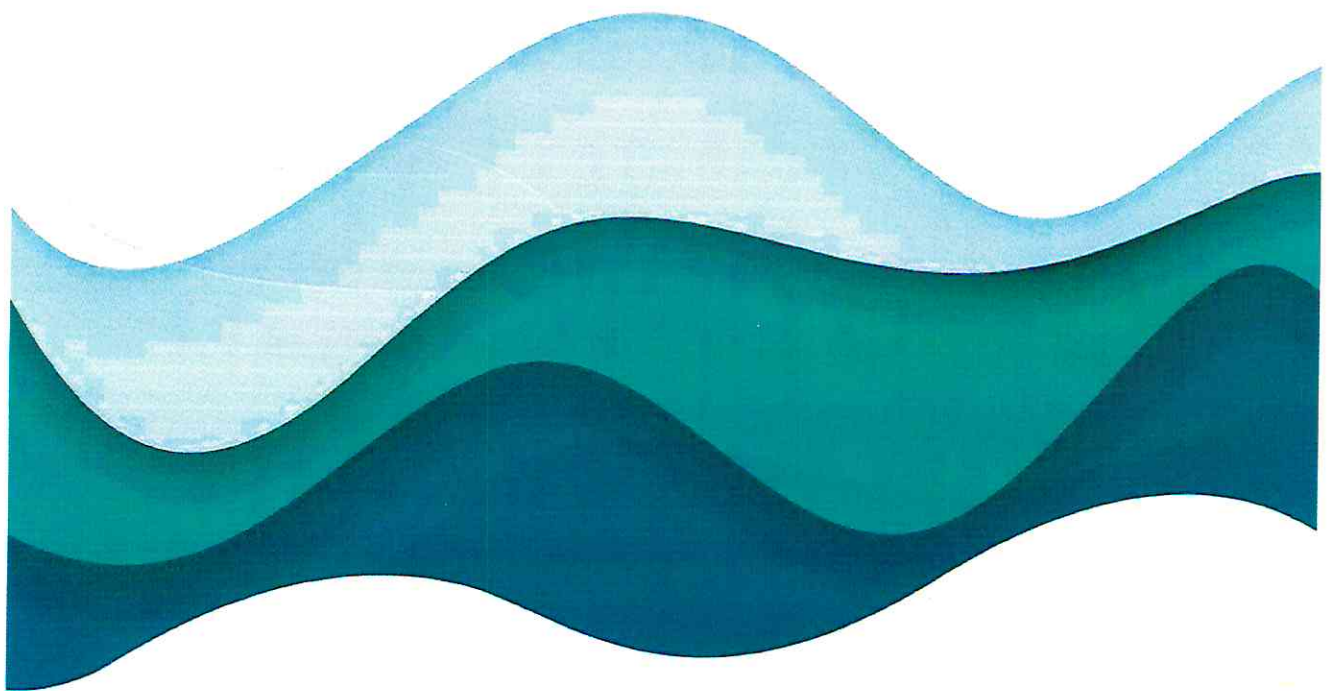


# RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA



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

Período de 01/01/2021 a 31/12/2021

## **EXPEDIENTE**

**Direção Superior:**

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

Francisco das Chagas Cipriano Vieira

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

Francisco José Moura Cavalcante

### **SECRETÁRIA-EXECUTIVA DE COMUNICAÇÃO, PUBLICIDADE E EVENTOS**

Carmem Silva de Castro Cavalcante

### **SECRETÁRIO-EXECUTIVO DE ACOMPANHAMENTO DE PROJETOS ESPECIAIS**

José Flávio Barbosa Jucá de Araújo

### **SECRETÁRIO-EXECUTIVO DE REGIONALIZAÇÃO E MODERNIZAÇÃO**

Célio Fernando Bezerra Melo

### **RESPONSÁVEL SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC**

Estefânia da Silva Pinho

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

Camila Moreira Rocha Rios

### **OUVIDOR SUBSTITUTO**

Manuela Esteves de Carvalho Lira

### **COLABORADORES:**

Cristiane Figueiredo Almeida Castro de Gois

Masor Costa Matos

## APRESENTAÇÃO

Em cumprimento à Lei de Acesso a Informação instituída pela Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e pela Lei Estadual 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 as solicitações de acesso à informação recebidas no período de **01 de janeiro de 2021 a 31 de dezembro de 2021**. Todos os dados estão aqui demonstrados em tabelas e gráficos, de acordo com os dados gerados pelo **Sistema Ceará Transparente**, coordenado pela 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 no âmbito estadual, criando o Sistema Estadual de Acesso à Informação, regulamentando-o por meio dos Decretos Estaduais nº 31.199/2013 e 31.239/2013, constituído pelo Conselho Estadual de Acesso a Informação – CEAI, pelo Comitê Gestor de Acesso a Informação – CGAI e pelo Comitê Setorial de Acesso a Informação – CSAI de cada órgão ou entidade do Poder Executivo 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 155 (ligação gratuita), ou através da Plataforma **Ceará Transparente**, disponível no endereço eletrônico **www.ceartransparente.ce.gov.br**, representando uma **Transparência Passiva**. São meios eficazes para o cidadão buscar, junto ao órgão estadual, a informação que lhe interessa.

A Lei Estadual de Acesso à Informação – LAI institui como princípio fundamental que o acesso à informação pública é a **regra**, enquanto o **sigilo** é a



exceção. Há casos, entretanto, em que a informação não pode ser disponibilizada por estar classificada 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 por: **Francisco José Moura Cavalcante**, Secretário-Executivo de Planejamento e Gestão Interna da Casa Civil; **Regina Estela Benevides de Lima**, Coordenadora de Desenvolvimento Institucional e Planejamento – CODIP; **Camila Moreira Rocha Rios**, Coordenadora de Controle Interno e Ouvidoria – Ascio e **Estefânia da Silva Pinho**, responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, cuja formação foi determinada pela Portaria CC Nº 305/2021, de 16 de novembro de 2021, com publicação no D.O.E de 24 de novembro de 2021.

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 será publicado no **site** institucional do Governo do Estado. Ressalta-se que este relatório tem a coordenação e supervisão da Assessoria de Controladoria Interna e de Ouvidoria da Casa Civil.



## 1. INTRODUÇÃO

Este relatório apresenta os resultados da atuação da Casa Civil do Estado do Ceará em face da Lei Estadual de Acesso à Informação nº 15.175/2012. 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 encontrado nos **links** da **Plataforma Ceará Transparente**.

Esta apresentação está dividida em seções, que tratam dos seguintes temas:

- – Providências adotadas sobre as recomendações emanadas do Relatório de Gestão da Transparência 2020;
- – Análise das solicitações de informações do período;
- – Dificuldades para implementação da Lei Estadual nº 15.175/2012;
- – Benefícios percebidos pela implementação da Lei Estadual nº 15.175/2012;
- – 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.

## 2. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES EMANADAS DO RELATÓRIO DA TRANSPARÊNCIA 2020

A recomendação funcional elencada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE em seu Relatório de Gestão da Transparência de 2020 com relação à Casa Civil foi:

**Recomendação 4** – Regulamentar, por intermédio de Casa Militar, o Núcleo de Segurança e Credenciamento, conforme previsto no Art. 10 da Lei nº 15.175/2012.

**Providências adotadas:** A Casa Militar concluiu os trabalhos atinentes à regulamentação do Núcleo de Segurança e Credenciamento – NSC prevista no Art. 10 da Lei nº 15.175, de 28 de junho de 2012, elaborando uma proposta de minuta

de Decreto Estadual que foi devidamente encaminhada, através do processo VIPROC nº 02287803/2022, à assessoria jurídica para análise e providências. Devido à relevância deste regulamento para a segurança e tratamento de dados sigilosos, seguimos acompanhando a tramitação deste processo até o seu desfecho, no propósito de melhor servir à sociedade cearense.

**Orientação 6** – Desenvolver medidas para dar cumprimento ao prazo legal de resposta às solicitações de informações, considerando que a resolubilidade no ano ficou abaixo da média estadual.

**Providências adotadas:** Em 2021 obtivemos resultados positivos no cumprimento ao prazo legal de resposta às solicitações devido aos diálogos mais proativos do Comitê Setorial de Acesso à Informação (CSAI) da Casa Civil junto à gestão superior. Nesse sentido, observa-se que a adoção dessa medida surtiu efeito para o cumprimento do prazo legal de resposta, atendendo à legislação vigente. A colaboração das unidades administrativas internas foi de grande importância para cumprir esse índice de resolubilidade.

**Orientação 8** – Divulgar, em cumprimento ao Decreto Estadual nº 31.199/2013, à Lei nº 15.175/2012 e a Lei Federal nº 13.460, no respectivo *site* institucional (incluindo os *sites* sob sua responsabilidade), as informações mínimas de interesse coletivo.

**Providências adotadas:** A orientação 8 foi absolutamente sanada em consonância com o prescrito no Decreto Estadual nº 31.199/2013, a Lei nº 15.175/2012 e a Lei Federal nº 13.460, e inserida no *site*: <https://www.casacivil.ce.gov.br/acesso-a-informacao/>



### 3. ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES DO PERÍODO

Os dados que compõem este relatório estão disponibilizados na Plataforma Ceará Transparente – Módulo Sistema de Acesso à Informação, conforme dispõe o Art. 29, Inciso III da Lei Estadual nº 15.175/2012. Quanto à análise, apoia-se sua apresentação em: comentários, demonstrativos, tabelas e gráficos acerca dos tópicos abaixo, pertinentes aos atendimentos realizados no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2021:

- Quantitativo de solicitações de Informações Anuais;
- Quantitativo de solicitações de informação recebidas, atendidas, não atendidas e indeferidas;
- Quantitativo de solicitações de Informações Mês;
- Quantidade de Solicitações de Informações por classificação;
- Assuntos mais recorrentes;
- Meios de entrada utilizados;
- Situação das Solicitações de Informações;
- Preferência de resposta;
- Resolubilidade;
- Tempo médio de resposta;
- Solicitação de Informação por Município
- Pesquisa de satisfação; e
- Solicitações de informação que demandaram recurso, caso tenha havido.

#### 3.1 Quantitativo de solicitações de Informações Anuais

Segundo o gráfico 1 abaixo, em 2021 registrou-se um total de 322 solicitações de informações, um decréscimo de 58,02% em relação ao ano de 2020, fato que pode ter ocorrido devido ao controle da situação de pandemia no Estado do Ceará, com os números de casos e óbitos apresentando queda em 2021.

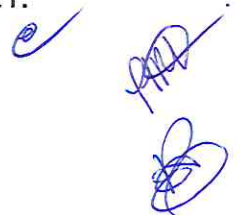
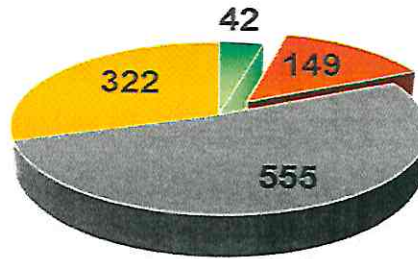




Gráfico 1



### Solicitações de Informações anuais



■ 2018  
 ■ 2019  
 ■ 2020  
 ■ 2021

FONTE: CEARA TRANSPARENTE

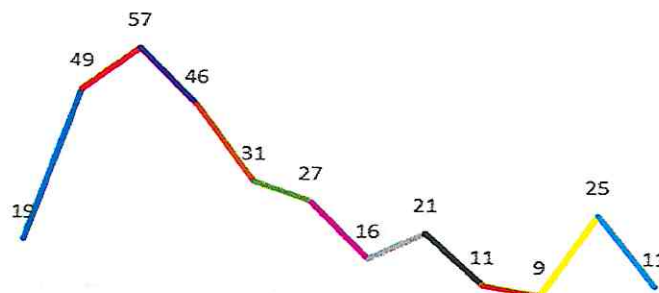
### 3.2 Quantitativo de solicitações de Informações Mês

A partir do Gráfico 2, solicitações de informações mensais, observa-se que houve um pico nos meses de fevereiro e março, no auge do cenário pandêmico, anterior ao *lockdown*. Nos meses seguintes houve oscilação nos pedidos de solicitação de informação, mas sempre com declínio no registro das manifestações. Diante do exposto, verifica-se que isso ocorreu pelo controle da pandemia por parte do Governo do Estado e devido à conscientização da população cearense.

Gráfico 2



### Solicitação de Infomação Mensal - 2021



	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
2021	19	49	57	46	31	27	16	21	11	9	25	11

FONTE: CEARA TRANSPARENTE




### 3.3 Quantitativo de solicitações de informação recebidas, atendidas, não atendidas e indeferidas

Conforme a tabela 01 abaixo, os dados disponibilizados pela Plataforma Ceará Transparente ao relatório de Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, 98,45% das solicitações de informações registradas foram atendidas na classificação (transparência passiva), 0,31% demanda procedente e os 1,24% foram 4 demandas interposto a recurso, que, segundo a Lei de Acesso a Informação nº 15.175/2012, devem ser respondidas pela Controladoria Geral do Estado – CGE.

Tabela 1

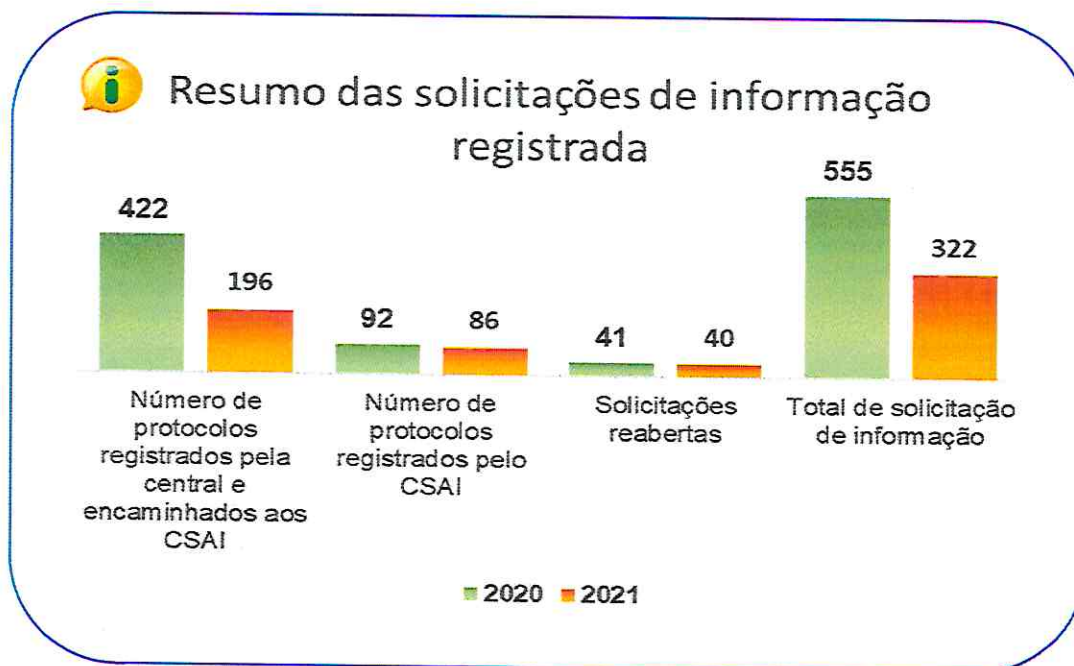
Solicitações de Informações por classificação	Quantidade	percentual%
Sem classificação	4	1,24%
Atendido (transparência passiva)	317	98,45%
Demanda Procedente	1	0,31%
	322	100,00%

De acordo com o gráfico 03, em 2021 os protocolos registrados na plataforma Ceará Transparente – Módulo Sistema de Acesso à Informação – específico à Casa Civil – somam **322** e estão distribuídos da forma seguinte: Protocolos Registrados pela Central e Encaminhados aos CSAI – **196**; Protocolos Registrados pelo CSAI – **86** e Solicitações Reabertas – **40**.

Comparado a 2020, observa-se, em 2021, uma queda considerável nos registros de Solicitação de Informação, com um decréscimo de **58,02%**.

*Handwritten signatures and initials in blue ink.*

Gráfico 3



FONTE: CEARA TRANSPARENTE

### 3.4 Assuntos mais recorrentes

O Ceará Transparente é um sistema público de relacionamentos com os cidadãos, desenvolvido pelo Estado do Ceará para a divulgação de informações de interesse público relacionadas aos programas, projetos e atividades desenvolvidas pelo Poder Público. Tanto pessoas físicas como pessoas jurídicas podem se manifestar e solicitar informações de entidades de órgãos públicos sem a necessidade de apresentar um motivo. Permite, portanto, ao cidadão e à sociedade em geral, aumentar as formas de controle público da administração do Estado.

Na tabela 2, tem-se que foram variados assuntos, com destaque para o assunto **CORONAVÍRUS (COVID-19)** liderando com 55,28%, em função do estado de pandemia. No entanto, pelo gráfico 3 anteriormente apresentado, houve uma queda considerável nos registros de Solicitação de Informação. Apesar do assunto **CORONAVÍRUS (COVID-19)** ter sido o mais recorrente, os dados indicam que a vacinação, independente do imunizante disponível, contribuíram positivamente para reduzir os casos graves, internações e morte causadas pelo coronavírus. Nesse sentido, consequentemente vimos a eficácia da vacina.





Tabela 2

Assunto	Quantidade	Porcentagem
CORONAVÍRUS (COVID 19)	178	55,28%
PROGRAMAS E PROJETOS DO GOVERNO DO ESTADO	22	6,83%
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	21	6,52%
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	21	6,52%
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	13	4,04%
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	11	3,42%
ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	7	2,17%
ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCEIRIAS INSTITUCIONAIS	6	1,86%
DIÁRIO OFICIAL (DOE)	6	1,86%
AUDIÊNCIA COM O GOVERNADOR	4	1,24%
APOIO A EVENTOS	3	0,93%
PROCESSO DE SINDICÂNCIA	3	0,93%
CEARÁ CREDI - PROGRAMA DE MICROCRÉDITO	2	0,62%
CONVÊNIOS E INSTRUMENTOS CONGÊNERES	2	0,62%
SALÁRIO DE SERVIDORES	2	0,62%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	2	0,62%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO COMITÊ SETORIAL DE ACESSO À INFORMAÇÃO (CSAI)	2	0,62%
ENDEREÇOS, TELEFONES E HORÁRIOS DE ATENDIMENTOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	2	0,62%
EMPREGO/ESTÁGIO	2	0,62%
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	2	0,62%
REAJUSTE SALARIAL	2	0,62%
INSATISFAÇÃO COM PROCEDIMENTOS DE APURAÇÃO	1	0,31%
DIVULGAÇÃO DE EVENTOS NA INSTITUIÇÃO	1	0,31%
PROPAGANDAS DO GOVERNO DO ESTADO	1	0,31%
SITES INSTITUCIONAIS	1	0,31%
MÍDIAS SOCIAIS DO GOVERNO DO ESTADO (OFERTA DE SERVIÇOS PELAS REDES SOCIAIS)	1	0,31%
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	1	0,31%
APOIO ÀS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA SOCIEDADE CIVIL	1	0,31%
PUBLICIDADE E MARKETING DO GOVERNO DO ESTADO	1	0,31%
MONITORAMENTO E EXECUÇÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS	1	0,31%
<b>TOTAL</b>	<b>322</b>	<b>100%</b>

### 3.5 Meio de entrada

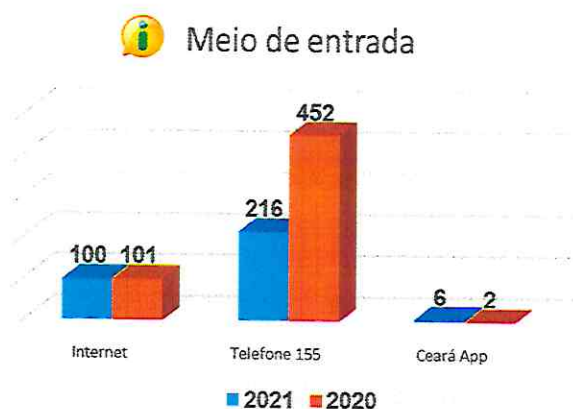
No ano de 2021, de acordo com a Tabela 3 e o gráfico 4 abaixo, o meio de entrada mais utilizado pelos cidadãos para solicitar informações foi o telefone 155 (Central de Atendimento), que registrou 216 das 322 solicitações. O ano de 2021

também obteve uma diminuição de 47,79% nos registros com relação 2020. Nesse sentido, verifica-se que a preferência pelo meio de entrada do telefone 155 se dá pela sua facilidade e por ser um serviço gratuito.

**Tabela 3**

Relatório por Meio de Entrada	2020	2021
Internet	101	100
Telefone 155	452	216
Ceará App	2	6
Total	555	322

**Gráfico 4**



FONTE: CEARA TRANSPARENTE

### 3.6 Situação das Solicitações de Informações

Conforme a tabela 4, em 2021 contabilizou-se 322 solicitações de informações por meio do Sistema Ceará Transparente. Foram registradas 318 (trezentos e dezoito) manifestações finalizadas, atingindo um percentual de 99%. Quatro foram submetidas ao Comitê Gestor de Acesso à Informação – CGAI, sendo a resposta de competência da Controladoria e Ouvidoria Geral.



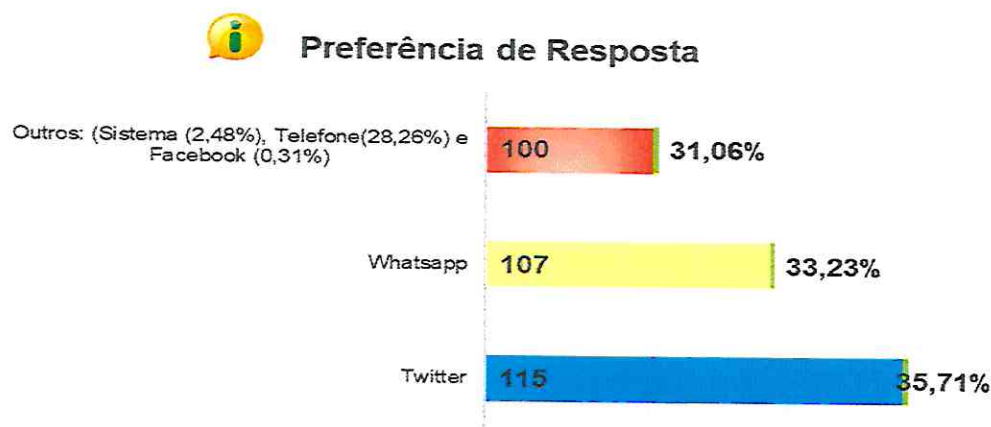
Tabela 4

Situação	Quantidade	Porcentagem
Finalizado	318	99%
Interposto a Recurso	4	1%
Total	322	100%

### 3.7 Preferência de Resposta

Conforme o gráfico 5 abaixo, em 2021 o *feedback* mais solicitado foi pelo Twitter, com **115** (35,71%) das solicitações. Em seguida, destacam-se: WhatsApp com **107** (33,23%); Sistema (2,48%), Telefone (28,26%) e Facebook (0,31%). Observa-se que o Twitter se tornou uma rede relevante para o conhecimento dos cidadãos.

Gráfico 5



FONTE: CEARA TRANSPARENTE

### 3.8 Resolubilidade

Por meio dos dados disponibilizados na tabela 5 e no gráfico 6 abaixo, é possível verificar o êxito na resolubilidade das solicitações de informações registradas no Sistema Ceara Transparente a esta setorial. Todas as manifestações foram



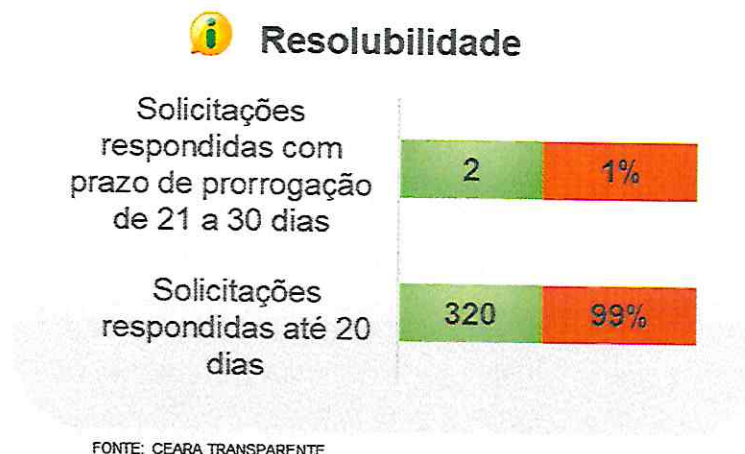
respondidas rigorosamente dentro do prazo regulamentar: **320** solicitações no **prazo de até 20 dias** e 2 no prazo de 21 a 30 dias.

**Tabela 5**

**Ranking de Resolubilidade do Comitê Setorial de Acesso à Informação**

Órgão	Índice resolubilidade	Quantidade de informações cadastradas
Casa Civil	100,00%	322

**Gráfico 6**



### 3.9 Tempo médio de resposta

Conforme a tabela 6 abaixo, o tempo médio de resposta das solicitações variou de acordo com a complexidade e com o número de agentes envolvidos. O Comitê Setorial (CSAI) da Casa Civil trabalha para que todas as manifestações sejam respondidas dentro do menor tempo possível. Em **2021**, a setorial obteve um tempo médio de **4** dias. A colaboração de todos os setores de gestão interna da Casa Civil possibilitou esse índice positivo de resolubilidade. Vale ressaltar que, em muitos casos, o atendimento é concluído em menos de 24 horas

Comparativamente, em **2020** o “tempo médio utilizado para resposta” foi de **3** dias. Não obstante a consciência de que o prazo deve ser continuamente melhorado, a média de resposta encontra-se dentro do prazo estabelecido pelo §1º do art. 13, da Lei Estadual nº 15.175/2012.

Tabela 6

Tempo Médio de Resposta	
Sistema	Mé- dia
Central + CSAI	1 dias
CSAI	4 dias

### 3.10 Solicitação de Informação por Município

A tabela 6 mostra o número de manifestações por municípios no ano de 2021. Das 322 solicitações de informações registradas, 155 advieram do município de Fortaleza (48,14%). Na sequência, as solicitações de localidades indefinidas totalizaram 87, representando 27,02%. Isso indica que há uma preferência pela não identificação dos municípios por parte dos cidadãos. No mais, do município de Caucaia vieram 10 manifestações (3,11%) e Morada Nova registrou 13 manifestações (4,04%).

Tabela 6

Município	Quantidade	Porcentagem
Aiuaba	1	0,31%
Alvarães	1	0,31%
Aquiraz	1	0,31%
Aracati	1	0,31%
Barbalha	4	1,24%
aturité	1	0,31%
Brasília	2	0,62%
Canindé	1	0,31%
Canoas	1	0,31%
Caririaçu	1	0,31%
Cascavel	1	0,31%
Caucaia	10	3,11%
Crateús	4	1,24%
Crato	3	0,93%
Diadema	1	0,31%
Florianópolis	1	0,31%
Fortaleza	155	48,14%
Guaiúba	1	0,31%
Guaraciaba do Norte	1	0,31%
Horizonte	2	0,62%
Icapuí	1	0,31%

João Câmara	1	0,31%
Juazeiro do Norte	3	0,93%
Maracanaú	3	0,93%
Maranguape	1	0,31%
Morada Nova	13	4,04%
Mossoró	1	0,31%
Natal	1	0,31%
Nova Russas	2	0,62%
Pacajus	1	0,31%
Pacatuba	1	0,31%
Paraipaba	2	0,62%
Parauapebas	1	0,31%
Penaforte	1	0,31%
Piquet Carneiro	1	0,31%
Porto Alegre	1	0,31%
Recife	1	0,31%
Rio de Janeiro	1	0,31%
São Gonçalo do Amaran- tante	1	0,31%
São Paulo	1	0,31%
Sobral	2	0,62%
Tianguá	2	0,62%
Indefinido	87	27,02%
Total	322	100,00%

### 3.10 Solicitação de Informação por Unidade e Subunidade

Verificamos na tabela 7 abaixo que a unidade mais demandada foi a Ouvidoria, com 221 manifestações registradas (68,63%). Em seguida, a Secretaria-Executiva de Planejamento e Gestão Interna, com 64 manifestações (19,88%). As demais obtiveram poucos registros, mas não deixam de ser significativos para o fortalecimento da Gestão e para aprendizado.

**Tabela 7**

Unidade	Subunidade	Quantidade	Porcentagem
ASSESSORIA ESPECIAL DO GOVERNADOR		1	0,31%
ASSESSORIA JURÍDICA		5	1,55%
COORDENADORIA DA ADMINISTRAÇÃO PALACIANA	CÉLULA DE MANUTENÇÃO PREDIAL	1	0,31%
COORDENADORIA DE ATOS E PUBLICAÇÃO OFICIAIS		1	0,31%
COORDENADORIA DE COMUNICAÇÃO		2	0,62%
COORDENADORIA DE PUBLICIDADE		1	0,31%
GABINETE DO SECRETÁRIO		3	0,93%
OUVIDORIA		221	68,63%



SECRETARIA EXECUTIVA	15	4,66%
SECRETARIO DE ESTADO CHEFE DA CASA CIVIL	8	2,48%
SECRETÁRIO EXECUTIVO DE PLANEJA- MENTO E GESTÃO INTERNA	64	19,88%
<b>Total</b>	<b>322</b>	<b>100,00%</b>

### 3.11 Pesquisa de Satisfação

A pesquisa de satisfação respondida pelo cidadão após o recebimento da resposta, mostra que, em 2021, o CSAI da Casa Civil atingiu a meta de satisfação com o indicador de **67,9%**. O questionário colocado à disposição do cidadão para pesquisa foi o seguinte: *quanto ao modo de atendimento; com tempo e retorno da resposta, com o canal utilizado para o registro de seu pedido de informação; com a qualidade da resposta apresentada; e a qualidade do serviço de informação*. Ressalte-se que a participação do usuário em relação à pesquisa de satisfação foi absolutamente espontânea, sem qualquer interferência ou indução da setorial. O total de participantes foi de **31** de 322 solicitações de informações registradas, ou seja, apenas 9,6% do total, conforme gráfico 7 abaixo.

Podemos considerar esse número de participação muito baixo, se compararmos com o total de manifestações, o que acaba implicando negativamente na nota final da pesquisa de satisfação. Portanto, esse CSAI-CC entende ser necessário adotar de medidas para incentivar os cidadãos a utilizar a pesquisa de satisfação, melhorando a qualidade das respostas.

**Tabela 07**

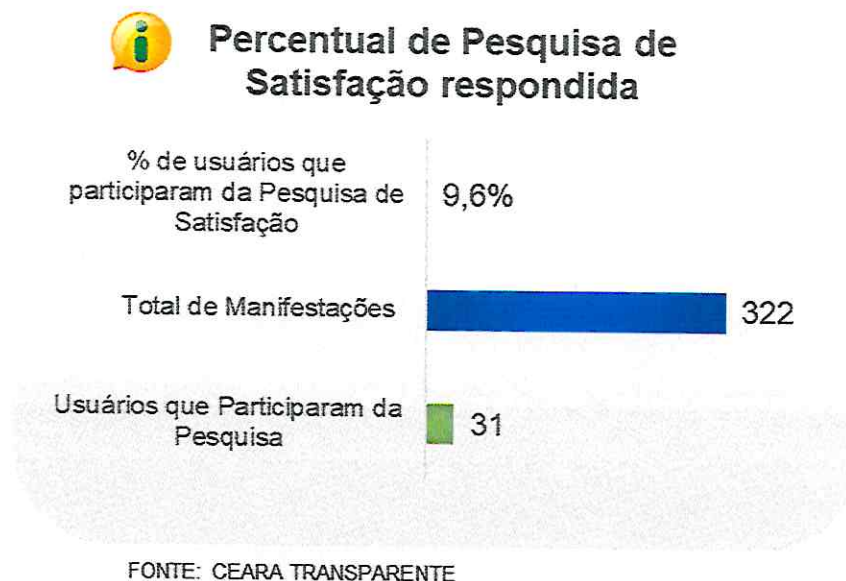
Pesquisa de Satisfação	
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Informação neste atendimento (considere a atenção, compromisso e respeito do ouvidor e sua equipe)?	3,1 8
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	3,4 7
c. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação? (Considere a comunicação, facilidade de uso, celeridade e funcionalidade). Você utilizou o canal: [used_input]	3,9 5
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)	2,9 7
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do Serviço de Informação ao Cidadão era:	3,4 5

Agora você avalia que o serviço realizado pelo Serviço de Informação ao Cidadão foi:	3,29
<b>Total de pesquisas respondidas</b>	<b>31</b>

### 3.12.1 Percentual de Pesquisa de Satisfação respondidas

Conforme evidencia o gráfico 7, do total de 322 solicitações de informações registradas, apenas 31 dos usuários participaram da pesquisa de satisfação, ou seja apenas 9,6% do total. Podemos considerar esse número de respondentes baixo, se compararmos com o total de manifestações, o que acaba implicando negativamente na nota final da pesquisa de satisfação

Gráfico 7



### 3.13 Solicitações de Informações que demandaram recursos, caso tenha havido.

Analisando os relatórios da seção da Lei de Acesso à Informação – LAI, junto ao sistema Ceará Transparente, observa-se que, para o exercício de 2021, foram apresentados recursos para as solicitações de protocolos de números **5760394** (03/06/2021), **5807503** (03/08/2021), **5809071** (04/08/2021) e **5901003** (01/12/2021), cuja solução foi devidamente encaminhada ao Comitê Geral de Acesso à Informa – CGAI, por intermédio de seu grupo técnico. Todos aguardam resposta junto a instância superior.



#### 4 DIFICULDADES PARA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº 15.175/2012

- Dificuldades para implementação da lei em epígrafe praticamente não existem no âmbito da Casa Civil. Somente alguns obstáculos dificultam o pleno atendimento das demandas:
- falta de clareza em alguns assuntos demandados pelos cidadãos, dificultando uma resposta mais concisa e objetiva;
- recebimento, pelo sistema, de manifestações de competência de outros órgãos do Estado;
- compromisso de alguns colaboradores de subunidades internas de responder, dentro do prazo e através do sistema, os pedidos de informação enviados.

#### 5 BENEFÍCIOS PERCEBIDOS PELA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº 15.175/2012

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

- a) dar conhecimento ao cidadão dos serviços prestados pelo Governo do Estado do Ceará;
- b) disponibilizar aos cidadãos dados que contribuem para esclarecimentos das atividades, dos projetos e, principalmente, dos recursos aplicados pelo Governo Estadual;
- c) transparência das ações executadas pelo Poder Executivo Estadual, podendo o cidadão fiscalizar a gestão pública, exercendo sua cidadania; e
- d) aproximar o cidadão das políticas públicas, exercendo seus direitos; e dar conhecimento, ao público em geral, do papel do Poder Executivo no desenvolvimento do Estado.

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





Analisando esse cenário da transparência, e considerando que a divulgação proativa das informações de interesse público facilita o acompanhamento por parte da sociedade, observa-se que o serviço de Transparência Ativa no site institucional do Governo do Estado ([www.ceara.gov.br](http://www.ceara.gov.br)) da Casa Civil foi bastante criativo e inovador. Isso deve-se à atuação do setor de comunicação/impressão que trabalha nessa vertente com muita responsabilidade, atualizando e aprimorando quase diariamente o sistema.

## CLASSIFICAÇÃO DE DOCUMENTOS

Vale ressaltar que, no ano de 2021, a Casa Civil não dispunha de nenhuma informação sigilosa. Nos últimos anos, destaque para comprovante individualizado das despesas realizadas com o cartão corporativo, classificado como informação reservada, o qual foi extinto em face do prazo de 5 (cinco) anos haver expirado em 2019. Em vista disso, caso haja classificação em 2022, em cumprimento ao disposto na lei, a publicação será exposta no site institucional eletrônico.

No tocante à Casa Militar, cinco itens de documentos sigilosos foram listados, conforme abaixo:

ÓRGÃO	INFORMAÇÃO CLASSIFICADA	PRAZO DE SIGILO	DATA DA DELIBERAÇÃO	FUNDAMENTAÇÃO LEGAL
Casa Militar	Informações referentes à carga de Material Bélico	Secreta por 15 anos	9ª REUNIÃO 27/08/2014	Art. 22º, VII, Lei nº. 15.175/2012.
Casa Militar	Informações referentes a veículos locados pela Casa Militar	Secreta por 15 anos	9ª REUNIÃO 27/08/2014	Art. 22º, VII, Lei nº. 15.175/2012.
Casa Militar	Informações referentes à Frota Orgânica da Casa Militar	Secreta por 15 anos	9ª REUNIÃO 27/08/2014	Art. 22º, VII, Lei nº. 15.175/2012.
Casa Militar	Informações referentes ao Planejamento	Secreta por 15 anos	9ª REUNIÃO 27/08/2014	Art. 22º, V e VII, Lei nº. 15.175/2012.

Operacional da área de  
Segurança

Casa Militar	Informações referentes a ações, operações e produções da Assessoria Estratégica da Casa Militar	Secretaria por 15 anos	9ª REUNIÃO 27/08/2014	Art. 22º, V e VII, Lei nº. 15.175/2012.
--------------	---	------------------------	--------------------------	---

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No exercício de 2021, 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 e à população em geral. Para isso, manteve agilidade na resposta para que o prazo legal não fosse prejudicado, impulsionando o **feedback** no que se refere à pandemia de COVID-19 (assunto mais demandado junto ao Sistema Ceará Transparente, e às políticas públicas em geral implementadas pelo Governo Estadual. O número participação direta de **322** manifestações representa **58,02%** em relação a 2020. O decréscimo de registros ocorre no contexto de controle da pandemia no Estado do Ceará, onde os números de casos e óbitos apresentaram queda no ano de 2021. Assim, obteve-se um tempo médio de resposta de 4 dias. A colaboração das unidades administrativas internas foi de vital importância para alcançar esse índice. Tais indicativos são importantes, pois demonstram 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 Governador, assim 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 2021 da Controladoria e Ouvidoria do Ceará – CGE. Pretende-se, no exercício de 2022, o saneamento de todas as atencias exteriorizadas pela CGE, amoldando-se ao contexto da legislação mandamental vigente.



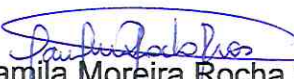
Finalmente, a Comissão Setorial de Acesso à Informação – CSAI e a Gestão Superior da Casa Civil vêm adotando, de forma contínua e exitosa, as medidas necessárias para garantir o cumprimento da Lei de Acesso à Informação (LAI). Para esse fim, prossegue o trabalho de realizar orientações sobre o teor da LAI junto aos setores envolvidos na produção das informações solicitadas pelos cidadãos, objetivando atender, com agilidade, eficiência e transparência, às demandas que colaboram para o exercício da cidadania.

Fortaleza, 11 de março de 2022

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

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

  
Regina Estela Benevides de Lima  
Coordenadora de Desenvolvimento Institucional e Planejamento

  
Camila Moreira Rocha Rios  
Ouvidoria

  
Esterânia da Silva Pinho  
Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC