



Boletim Informativo Trimestral - Casa Civil do Ceará

Trimestre: abril - junho de 2023

Prezados (as) cidadãos (ãs),

É com grande satisfação que apresentamos o Boletim Informativo Trimestral da Casa Civil. Neste boletim, destacamos o compromisso contínuo do governo estadual com a transparência e o acesso à informação. Acreditamos firmemente que a transparência fortalece a confiança entre o governo e os cidadãos, promovendo uma gestão pública mais responsável e participativa.

Dentre os canais facilitadores de atendimento e comunicação entre o cidadão e a ouvidoria, encontramos: **Telefone:** 155 (ligação gratuita); **Site:** www.ceartransparente.ce.gov.br; **Redes Sociais:** www.facebook.com/cgeceara; **Twitter:** twitter.com/cgeceara, Facebook: [/CGECeara](https://www.facebook.com/CGECeara) e **E-mail:** ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br, por **Carta** ou **pessoalmente** nas sedes das setoriais. O SIC atendeu aos cidadãos por meio do Ceará Transparente: <https://ceartransparente.ce.gov.br>.

Estatísticas Trimestrais:

Classificação das Solicitações de Informações 34 registradas

100% DAS SOLICITAÇÕES FORAM ATENDIDAS



Tabela de classificação da resposta/demanda

Atendido (transparência passiva)	34	100,00%
Total	34	

Tabela por Meio de Entrada

Telefone 155	6	17,65%
Cidadão on-line - Chat	2	5,88%



Telefone	2	5,88%
Internet	24	70,59%
Total	34	100%

Tabela de Preferência de Resposta

Sistema	2	5,88%
Telefone	6	17,65%
E-mail	21	61,76%
Whatsapp	5	14,71%
Total	34	100%

Tabela - Situação

Situação	Quantidade	Porcentagem
Finalizado	34	100,00%
Total	34	-
Recursos em andamento	2	-
Recursos finalizados	1	-

Tabela – Assunto e Sub-Assunto

Assunto	Sub-assunto	Quantidade	%
Informação sobre legislações estaduais (lei, decreto, portaria, etc)	Sem sub-assunto	5	14,71%
Tramitação de processo administrativo	Processos diversos	3	8,82%
Processo licitatório (licitação)	Informações sobre licitação	3	8,82%
Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	Sem sub-assunto	3	8,82%
Programas e projetos do governo do estado	Investimento	2	5,88%
Programas e projetos do governo do estado	Implantação de políticas públicas	2	5,88%
Despesas do governador	Viagens/alimentação/cartão corporativo	2	5,88%
Reajuste salarial	Sem sub-assunto	2	5,88%
Apoio a eventos	Sem sub-assunto	1	2,94%



Acordo de cooperação/parcerias institucionais	Sem sub-assunto	1	2,94%
Sites institucionais	Dificuldades de acesso	1	2,94%
Sistemas institucionais e aplicativos	Dificuldades de acesso (erros frequentes)	1	2,94%
Informação sobre servidor	Cargo e função de servidor	1	2,94%
Informação sobre servidor	Lotação de servidor	1	2,94%
Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	Estrutura física	1	2,94%
Emprego/estágio	Orientações e procedimentos para serviços de terceirização	1	2,94%
Concurso público/seleção	Nomeação/contratação	1	2,94%
Concurso público/seleção	Convocação de aprovados/classificados	1	2,94%
Apoio às atividades desenvolvidas pela sociedade civil	Patrocínio governamental (eventos e projetos culturais)	1	2,94%
Publicidade e marketing do governo do estado	Material publicitário	1	2,94%

Durante o período de abril a junho de 2023, observou-se que o assunto mais demandado foi Informação sobre legislações estaduais (lei, decreto, portaria, etc.), representando 14,71% de todas as consultas. Isso sugere um forte interesse do público em compreender e se manter atualizado sobre as leis, decretos, portarias e outras regulamentações estaduais.

Além do tema mencionado acima, houve uma variedade de consultas em áreas como Tramitação de processo administrativo, Informações sobre licitação, Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos, reajuste salarial, estrutura e funcionamento do órgão/entidade, emprego/estágio, concurso público/seleção e apoio às atividades da sociedade civil, cada uma representando uma porcentagem menor das consultas.

Essa análise sugere uma diversidade de interesses e preocupações por parte do público durante o período analisado, abrangendo desde questões legais e administrativas até



questões relacionadas a serviços públicos, projetos governamentais e outras áreas de atuação do governo estadual.

ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE

Solicitações respondidas no prazo **34**

Total de Solicitação de Informação	34
RESOLUBILIDADE	100%

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

Total do tempo de resposta das Solicitações de Informações **12 dias**

Total de Solicitação de Informação	34
TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA	7,63 dias

ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO

Período: Abril a Junho

Índice Geral de Satisfação

Resultado

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)?	3,25
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	3,25
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]	4
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)	2,75
Média das Notas:	3,31



Índice de Satisfação:	50,00%
Total de pesquisas de satisfação em Acesso à Informação	4

Neste boletim informativo, destacamos que o índice de Satisfação do Usuário encontra-se moderadamente satisfatório, porém, ainda há margem significativa para melhorias, tendo alcançado apenas 50%. É importante salientar que, dentre as 34 solicitações de informações recebidas, apenas 4 manifestantes optaram por participar da pesquisa de satisfação. Esse número reduzido de respondentes representa uma proporção muito baixa em relação ao total de manifestações recebidas, exercendo, assim, um impacto negativo na pontuação final da pesquisa de satisfação.

No período de abril a junho, observamos uma demanda consistente por informações, refletindo o compromisso contínuo da Casa Civil com a transparência e a prestação de contas. No entanto, é fundamental ressaltar a importância da participação ativa dos usuários no processo de avaliação, conforme estabelecido pela Lei de Acesso à Informação. Apesar dos esforços em divulgar a pesquisa de satisfação, registramos um número reduzido de respondentes, o que limita nossa capacidade de avaliar de forma abrangente o nível de satisfação e identificar áreas de melhoria. Encorajamos todos os usuários a participarem ativamente, fornecendo feedback valioso que contribuirá para aprimorar nossos serviços e garantir a plena conformidade com os preceitos da legislação vigente

CONCLUSÃO

Durante o período de abril a junho de 2023, o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da Casa Civil desempenhou um papel essencial na promoção da transparência e no acesso à informação pública. Os números apresentados neste relatório demonstram nosso compromisso em atender eficientemente às demandas dos cidadãos.

Reconhecemos a importância de continuar melhorando nossos serviços. Por isso, informamos que o próximo boletim trimestral será publicado no site institucional no início de outubro de 2023.



Palácio da Abolição
Avenida Barão de Studart, 505
Meireles | CEP 60120-000 • Fortaleza / CE



Agradecemos a confiança e apoio de todos os cidadãos. Continuaremos trabalhando para servir com excelência e transparência



Estefânia Pinho
Ouvidoria/SIC – Casas Civil