



Boletim Informativo Trimestral - Casa Civil do Ceará

Trimestre: julho - setembro 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:

Tabela de classificação da resposta/demanda

Atendido (transparência passiva)	47	94,00%
Atendido (transparência ativa)	3	6,00%
Total	50	100%

Tabela por Meio de Entrada

Telefone 155	12	24,00%
Cidadão on-line - Chat	2	4,00%
Telefone	5	10,00%
Internet	31	62,00%



Total	50	100%
--------------	-----------	-------------

Tabela de Preferência de Resposta

<i>Sistema</i>	7	14,00%
<i>Telefone</i>	5	10,00%
<i>E-mail</i>	23	46,00%
<i>Whatsapp</i>	15	30,00%
Total	50	100%

Tabela - Situação

Situação	Quantidade	Porcentagem
<i>Finalizado</i>	50	100,00%
<i>Total</i>	50	
<i>Recursos em andamento</i>	2	

Tabela – Assunto e Sub-Assunto

<i>Assunto</i>	<i>Subassunto</i>	<i>Quantidade</i>	<i>Porcentagem</i>
<i>Informação sobre legislações estaduais (lei, decreto, portaria, etc)</i>	Sem sub-assunto	10	20,00%
<i>Concurso público/seleção</i>	Convocação de aprovados/classificados	10	20,00%
<i>Acordo de cooperação/parcerias institucionais</i>	Sem sub-assunto	5	10,00%
<i>Concurso público/seleção</i>	Cronograma do certame	3	6,00%
<i>Despesas do governador</i>	Viagens/alimentação/cartão corporativo	3	6,00%
<i>Audiência com o governador</i>	Sem sub-assunto	2	4,00%
<i>Programas e projetos do governo do estado</i>	Implantação de políticas públicas	2	4,00%
<i>Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos</i>	Sem sub-assunto	2	4,00%



<i>Apoio às atividades desenvolvidas pela sociedade civil</i>	Patrocínio governamental (eventos e projetos culturais)	2	4,00%
<i>Publicidade e marketing do governo do estado</i>	Campanhas e ações de publicidade	2	4,00%
<i>Coronavírus (covid 19)</i>	Ações de prevenção e combate ao coronavírus	1	2,00%
<i>Violação de direitos humanos contra comunicadores e jornalistas</i>	Atos discriminatórios	1	2,00%
<i>Tramitação de processo administrativo</i>	Processos diversos	1	2,00%
<i>Plano de cargos e carreiras</i>	Sem sub-assunto	1	2,00%
<i>Informação sobre servidor</i>	Carga horária	1	2,00%
<i>Estrutura e funcionamento do órgão/entidade</i>	Despesas correntes (água, luz, telefone, manutenção, etc)	1	2,00%
<i>Consulta de bens patrimoniais (móveis e imóveis)</i>	Sem sub-assunto	1	2,00%
<i>Concurso público/seleção</i>	Nomeação/contratação	1	2,00%
<i>Monitoramento e execução de políticas públicas</i>	Alocação de recursos	1	2,00%

ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE

Solicitações respondidas no prazo

Total de Solicitação de Informação	50
RESOLUBILIDADE	100%

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

Total do tempo de resposta das Solicitações de Informações **11 dias**



<i>Total de Solicitação de Informação</i>	50
TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA	9,58 dias

ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO

Período: Abril a Junho

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO COM ACESSO A INFORMAÇÃO - PERÍODO 01/07/2023 à 30/09/2023

<i>Índice Geral de Satisfação</i>	Resultado
<i>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)?</i>	4,33
<i>b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?</i>	4,67
<i>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]</i>	4,67
<i>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)</i>	4
Média das Notas:	4,42
Índice de Satisfação:	67,00%
Total de pesquisas de satisfação em Acesso à Informação	3

CONCLUSÃO

Durante o período de janeiro a março de 2024, o Comitê Setorial de Acesso a Informação da Casa Civil desempenhou um papel crucial na promoção da transparência e no acesso à informação pública. Os números destacados neste relatório refletem nosso firme compromisso em responder de forma eficaz às demandas dos cidadãos.



Reconhecemos plenamente a importância contínua de aprimorar nossos serviços. É por isso que gostaríamos de informar que o próximo boletim trimestral estará disponível para consulta no site institucional no início de junho de 2024.

Expressamos nossa sincera gratidão pela confiança e apoio de todos os cidadãos. Permaneceremos dedicados a proporcionar um serviço de excelência e transparência contínuos.

