

**Boletim Informativo Trimestral - Casa Civil do Ceará****Trimestre: outubro - dezembro 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 ativa)	12	22,64%
Atendido (transparência passiva)	37	69,81%
Atendido parcialmente	4	7,55%
TOTAL	53	100%
Relatório de classificação da resposta/recurso		
Sem classificação	3	



Tabela por Meio de Entrada

Telefone 155	20	37,74%
Cidadão on-line - Chat	2	3,77%
Telefone	6	11,32%
Internet	24	45,28%
Ceará App	1	1,89%
Total	53	100%

Tabela de Preferência de Resposta

Sistema	2	3,77%
Telefone	15	28,30%
E-mail	27	50,94%
Whatsapp	9	16,98%
Total	53	100%

Tabela - Situação

Situação	Quantidade	Porcentagem
Finalizado	53	100,00%
Total	53	
Recursos em andamento	3	

Tabela – Assunto e Sub-Assunto

Assunto	Sub-assunto	Quantidade	Porcentagem
Informação sobre legislações estaduais (lei, decreto, portaria, etc)	Sem sub-assunto	10	18,87%
Acordo de cooperação/parcerias institucionais	Sem sub-assunto	7	13,21%
Programas e projetos do governo do estado	Investimento	3	5,66%
Programas e projetos do governo do estado	Implantação de políticas públicas	3	5,66%
Apoio a eventos	Sem sub-assunto	2	3,77%
Consulta sobre as competências e atuação das comissões de ética pública	Sem sub-assunto	2	3,77%
Convênios e instrumentos congêneres	Andamento de contratos e convênios	2	3,77%



Tramitação de processo administrativo	Processos diversos	2	3,77%
Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	Informações	2	3,77%
Concurso público/seleção	Orientações gerais	2	3,77%
Procedimentos e orientações para solicitação de informação (sic)	Sem sub-assunto	1	1,89%
Atualização de dados cadastrais de servidor	Correção/alteração de dados pessoais de servidor	1	1,89%
Violação de direitos humanos contra população lgbt	Tratamento desumano/degradante	1	1,89%
Violação de direitos humanos - intolerância religiosa	Sem sub-assunto	1	1,89%
Melhorias na segurança pública	Unidades policiais	1	1,89%
Audiência com o governador	Sem sub-assunto	1	1,89%
Convênios e instrumentos congêneres	Monitoramento	1	1,89%
Tramitação de processo administrativo	Tempo de contribuição	1	1,89%
Tramitação de processo administrativo	Reserva militar	1	1,89%
Publicação de trabalhos científicos/acadêmicos	Sem sub-assunto	1	1,89%
Processo licitatório (licitação)	Informações sobre licitação	1	1,89%
Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	Sem sub-assunto	1	1,89%
Informação sobre servidor	Procedimento de contratação/demissão	1	1,89%
Concurso público/seleção	Cronograma do certame	1	1,89%
Concurso público/seleção	Convocação de aprovados/classificados	1	1,89%
Apuração e procedimentos sobre crimes diversos	Orientações sobre procedimentos policiais	1	1,89%
Apuração e procedimentos sobre crimes diversos	Injúria e difamação	1	1,89%
Despesas do governador	Viagens/alimentação/cartão cooperativo	1	1,89%

**ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE****Solicitações respondidas no prazo**

Total de Solicitação de Informação	53
RESOLUBILIDADE	100%

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

Total do tempo de resposta das Solicitações de Informações **10 dias**

Total de Solicitação de Informação	53
TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA	7,64 dias

ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO

Período: outubro a dezembro de 2023

**ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO COM ACESSO A
INFORMAÇÃO - PERÍODO 01/10/2023 à 31/12/2023**

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)?	4
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	3,92
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:	4,33
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)	2,92
Média das Notas:	3,79
Índice de Satisfação:	67,00%
Total de pesquisas de satisfação em Acesso à Informação	12



CONCLUSÃO

Durante o período de outubro a dezembro 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 abril de 2024.

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

