

## Relatório de Gestão da Transparência

Informar quantitativo de solicitações de informações recebidas, atendidas, não atendidas e indeferidas:

Situação	Quantidade	Percentual
Finalizado	186	95,88%
Recurso	8	4,12%

Classificação da Resposta	Quantidade	Percentual
Atendido (transparência passiva)	166	85,57%
Atendido (transparência ativa)	15	7,73%
Sem classificação	9	4,64%
Atendido parcialmente	4	2,06%



## Informar e discorrer análise sobre os assuntos mais recorrentes:

Assunto	Quantidade	Percentual
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	41	21,03%
ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCEIRIAS INSTITUCIONAIS	24	12,31%
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	23	11,79%
PROGRAMAS E PROJETOS DO GOVERNO DO ESTADO	17	8,72%
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	13	6,67%
ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	11	5,64%
DESPESAS DO GOVERNADOR	10	5,13%
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	6	3,08%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	4	2,05%
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	4	2,05%
PUBLICIDADE E MARKETING DO GOVERNO DO ESTADO	3	1,54%
APOIO ÀS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA SOCIEDADE CIVIL	3	1,54%
CONVÊNIOS E INSTRUMENTOS CONGÊNERES	3	1,54%
AUDIÊNCIA COM O GOVERNADOR	3	1,54%
APOIO A EVENTOS	3	1,54%
REAJUSTE SALARIAL	2	1,03%
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	2	1,03%
ENDEREÇOS, TELEFONES E HORÁRIOS DE ATENDIMENTOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	2	1,03%
CONSULTA SOBRE AS COMPETÊNCIAS E ATUAÇÃO DAS COMISSÕES DE ÉTICA PÚBLICA	2	1,03%
LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS - LGPD.	2	1,03%
DIÁRIO OFICIAL (DOE)	1	0,51%
MONITORAMENTO E EXECUÇÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS	1	0,51%
AUDIÊNCIAS E ENCONTROS COM GESTORES PÚBLICOS	1	0,51%
CONSULTA DE BENS PATRIMÔNIAIS (MÓVEIS E IMÓVEIS)	1	0,51%
EMPREGO/ESTÁGIO	1	0,51%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA	1	0,51%
PLANO DE CARGOS E CARREIRAS	1	0,51%
PUBLICAÇÃO DE TRABALHOS CIENTÍFICOS/ACADÊMICOS	1	0,51%



Assunto	Quantidade	Percentual
SISTEMAS INSTITUCIONAIS E APLICATIVOS	1	0,51%
SITES INSTITUCIONAIS	1	0,51%
MELHORIAS NA SEGURANÇA PÚBLICA	1	0,51%
VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS CONTRA COMUNICADORES E JORNALISTAS	1	0,51%
VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS - INTOLERÂNCIA RELIGIOSA	1	0,51%
VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS CONTRA POPULAÇÃO LGBT	1	0,51%
CORONAVÍRUS (COVID 19)	1	0,51%
ATUALIZAÇÃO DE DADOS CADASTRAIS DE SERVIDOR	1	0,51%
PROCEDIMENTOS E ORIENTAÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO (SIC)	1	0,51%

#### Informar e discorrer análise sobre os meios de entrada utilizados:

Meio de entrada	Quantidade	Percentual
Internet	117	60,31%
Telefone 155	57	29,38%
Telefone	13	6,70%
Cidadão on-line - Chat	6	3,09%
Ceará App	1	0,52%

#### Informar e discorrer análise sobre o meio de preferência de resposta:

Preferência de resposta	Quantidade	Percentual
E-mail	102	52,58%
Whatsapp	45	23,20%
Telefone	31	15,98%
Sistema	16	8,25%



Informar e discorrer análise sobre a resolubilidade das demandas (respondidas no prazo, respondidas fora do prazo e não respondidas):

Quantidade	Percentual
193	100.0%

Informar e discorrer análise sobre o tempo médio de resposta:

Sistema	Média	Total
Central + CSAI	7 dias	244
CSAI	10 dias	175



## Informar e discorrer análise sobre a pesquisa de satisfação:

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)?	4.0
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	4.0
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]	4.38
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)	3.24
Média das Notas:	3.91
Índice de Satisfação:	67,00%

Expectativa do Cidadão	Resultado
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do Serviço de Informação ao Cidadão era:	3.76
Agora você avalia que o serviço realizado pelo Serviço de Informação ao Cidadão foi:	3.9
Índice de Expectativa:	3,72%

Pesquisa de Satisfação	Resultado
Total de pesquisas de satisfação em Acesso à Informação	21

### Providências adotadas sobre as recomendações emanadas no Relatório de Gestão da Transparência anterior:

De acordo com o Relatório de Gestão da Transparência 2022 da CGE, no item Providências adotadas em razão das recomendações do relatório de gestão de transparência do ano anterior, Página 14, segue: Para CASA CIVIL Recomendação 2: Regulamentar, por intermédio da 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 as atividades relacionadas à regulamentação do Núcleo de Segurança e Credenciamento (NSC), conforme estabelecido no Art. 10 da Lei de Acesso à Informação nº 15.175/2012. Reiteramos que essas informações já foram apresentadas no Relatório Anual de 2022, onde informamos que: Foi elaborada uma minuta de Decreto submetida à Procuradoria Geral do Estado (PGE) por meio do processo VIPROC nº 02287803/2022 em 08/07/2022, seguida pelo encaminhamento à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE) e providência em 22/07/2022. Em curso até a presente



data. Dada a importância crucial desse regulamento para a segurança e tratamento de dados sigilosos, permanecemos atentos ao andamento desse processo até sua conclusão, com o firme propósito de melhor servir à sociedade cearense.

### **Dificuldades para implementação da Lei Estadual nº 15.175 de 2012:**

As dificuldades para implementação da lei em questão são praticamente inexistentes no âmbito da Casa Civil. No entanto, é importante destacar alguns obstáculos que podem comprometer a plena efetividade da mesma: • Falta de clareza em determinados assuntos demandados pelos cidadãos, o que dificulta a formulação de respostas precisas e objetivas; • Incidência de encaminhamentos, através do Sistema Ceará Transparente de Solicitações de Informações, provenientes de órgãos que não estão submetidos à competência da Casa Civil; • Comprometimento de alguns colaboradores de unidades internas, que ocasionalmente deixam de responder dentro do prazo estipulado e através do sistema aos pedidos de informação que lhes são enviados. Apesar desses desafios, a Casa Civil segue empenhada em assegurar que as solicitações dos cidadãos sejam atendidas de maneira abrangente e transparente.

### **Benefícios percebidos pela implementação da Lei Estadual nº 15.175 de 2012:**

A implementação da Lei Estadual de Acesso à Informação, nº 15.175/2012, trouxe benefícios substanciais para a transparência e a democracia, entre os quais: • Amplia o conhecimento do cidadão sobre os serviços prestados pelo Governo do Estado do Ceará; • Disponibiliza aos cidadãos dados que contribuem para o esclarecimento das atividades, projetos e, principalmente, dos recursos aplicados pelo Governo Estadual; • Promove a transparência das ações executadas pelo Poder Executivo Estadual, permitindo que o cidadão atue como fiscal da gestão pública e exerça sua cidadania plenamente; e • Estreita a relação entre o cidadão e as políticas públicas, possibilitando o exercício pleno de seus direitos; além de fornecer conhecimento ao público em geral sobre o papel do Poder Executivo no desenvolvimento do Estado. Por fim, a Lei aumenta a responsabilização dos funcionários públicos e das instituições governamentais, pois a divulgação de informações permite que sejam responsabilizados por suas ações.



### **Ações empreendidas pelo Órgão ou Entidade com vistas a melhorar o perfil ou nível da transparência ativa, em virtude das informações solicitadas:**

O Comitê Setorial de Acesso à Informação está comprometido com a constante melhoria do perfil de transparência ativa na Casa Civil. Para alcançar esse objetivo, temos implementado diversas melhorias, destacando-se o papel crucial do setor de comunicação/imprensa, que prontamente alimenta o site institucional da Casa Civil com as informações relevantes. Uma das medidas adotadas foi o monitoramento trimestral do prazo de resposta das solicitações de informações feitas pelos cidadãos através da Plataforma Ceará Transparente. Nosso objetivo é assegurar o cumprimento do prazo de resposta, que atualmente é de 8 dias. Nosso propósito é promover a satisfação dos usuários, aumentar a transparência e facilitar o acesso às informações por parte da sociedade. Para divulgar os dados referentes aos pedidos de informações registrados na Casa Civil, trimestralmente disponibilizamos boletins informativos em nosso site institucional, através do link <https://www.casacivil.ce.gov.br/aceso-a-informacao/comite-setorial-de-aceso-a-informacao/boletins-informativos/>. Tais boletins contêm informações essenciais, incluindo a classificação dos pedidos, os assuntos mais demandados e as áreas internas mais requisitadas, além do índice de resolubilidade relacionado ao tempo médio de resposta aos cidadãos.

### **Classificações de documentos:**

A Casa Civil detém documento classificado como “sigiloso”, conforme o rol de informações disponíveis em <https://www.casacivil.ce.gov.br/aceso-a-informacao>. Esse documento engloba comprovante individualizado das despesas realizadas com o cartão corporativo. A classificação desse documento, embasada na Lei nº 15.175/2012, artigo 22, visa preservar a segurança das instituições ou das autoridades estaduais e seus familiares, além de reduzir o risco de comprometimento das atividades de inteligência, investigação ou fiscalização em andamento, relacionadas à prevenção ou repressão de infrações. A Portaria CGAI nº 01/2016 regula a classificação dos documentos e das informações como sigilosas, independentemente do órgão ou entidade do Poder Executivo Estadual que as produza ou guarde, de acordo com o respectivo grau de classificação, prazo de sigilo e fundamentação legal.

### **Considerações finais:**

O acesso à informação é um direito fundamental do cidadão, sendo de incumbência do Estado fornecer essas informações de maneira clara, objetiva e oportuna. No exercício de 2023, o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, atuando como setorial da Casa Civil, empenhou-se na execução transparente de suas atividades, tanto para a população cearense quanto para o público em geral. O Comitê Setorial de Acesso à Informação da Casa Civil garantiu agilidade nas respostas, respeitando os prazos legais e promovendo um efetivo retorno sobre os assuntos mais demandados através do Sistema Ceará Transparente, bem como das políticas públicas implementadas pelo Governo Estadual. Esse trabalho tem como objetivo principal assegurar a transparência no desempenho das atribuições da setorial, servindo como ferramenta de gestão para auxiliar na formulação de políticas públicas voltadas para a melhoria dos serviços prestados pelo Governo do Estado. Os dados foram coletados a partir das fontes técnicas presentes no Relatório de Gestão da Transparência de 2023 da Controladoria e Ouvidoria do Ceará – CGE. É importante ressaltar que, apesar das dificuldades encontradas, estão sendo implementadas medidas complementares para conscientizar e esclarecer a todos os envolvidos no fluxo de informações sobre o teor da Lei de Acesso à Informação (LAI). Essas medidas são desenvolvidas pela Secretaria-Executiva de Planejamento e Gestão Interna (SEPLAG) e pela Ouvidoria da Casa Civil, trazendo benefícios significativos para a gestão como um todo. O Comitê Setorial de Acesso à Informação da Casa Civil tem se dedicado a elevar os padrões de transparência ativa, com o objetivo claro de facilitar o acesso do cidadão às informações públicas. Além disso, estamos em constante aprimoramento no que se refere à transparência passiva, buscando sempre fornecer respostas precisas e satisfatórias às solicitações de informação.

### **Finalizado por:**

Estefânia Pinho

[Voltar ao início](#)

