

**2023**

# RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA

CASA CIVIL



**RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA DA IMPLEMENTAÇÃO  
E CUMPRIMENTO DA LEI ESTADUAL  
Nº 15.175/2012**

**Período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023**

**Fortaleza/CE**



## SUMÁRIO

<b>1 EXPEDIENTE</b> .....	4
<b>2 INTRODUÇÃO</b> .....	5
<b>3 PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES EMITIDAS PELA CGE</b> .....	6
<b>4 ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES</b> .....	7
4.1 Total de solicitações de informação do período .....	7
4.2 Solicitações de informações mensais .....	8
4.3 Classificação da resposta das Solicitações de Informações .....	10
4.4 Meio de entrada .....	11
4.5 Preferência de resposta .....	12
4.6 Situação .....	12
4.7 Assunto/subassunto .....	13
4.8 Tempo médio resposta .....	16
4.9 Unidade e Subunidade .....	16
4.10 Resolubilidade das demandas .....	18
4.11 Programa orçamentário .....	18
4.12 Tipo de serviço .....	19
4.13 Por estado .....	20
4.14 Por município .....	21
<b>5 ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES DA SUB-REDE</b> .....	22
5.1 Total de solicitações de informação do período / Meio de entrada .....	22
5.2 Preferência de resposta .....	23
5.3 Assunto/subassunto .....	25
<b>6 PESQUISA DE SATISFAÇÃO</b> .....	26
<b>7 DIFICULDADES PARA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI Nº 15.175/2012.</b> .....	28
<b>8 BENEFÍCIOS PERCEBIDOS PELA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº 15.175 DE 2012.</b> .....	28
<b>9 AÇÕES EMPREENDIDAS PELA CASA CIVIL COM VISTAS A MELHORAR O PERFIL OU NÍVEL DA TRANSPARÊNCIA ATIVA, EM VIRTUDE DAS INFORMAÇÕES SOLICITADAS</b> .....	29
<b>10 CLASSIFICAÇÕES DE DOCUMENTOS</b> .....	30
<b>11 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	30

1 - EXPEDIENTE

**SECRETÁRIO DE ESTADO CHEFE DA CASA CIVIL**

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

**Nome:** Francisco José Moura Cavalcante

**Função:** Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna (CC)

**Nome:** Camila Moreira Rocha Rios

**Função:** Ouvidora Setorial

**Nome:** Regina Estela Bencvides de Lima

**Função:** Coordenadora de Desenvolvimento Institucional e Planejamento

**Nome:** Estefânia da Silva Pinho

**Função:** Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

**OUVIDOR SUBSTITUTO**

Manuela Esteves de Carvalho Lira

**EQUIPE OUVIDORIA**

Cristiane Figueiredo Almeida Castro de Gois

Masor Costa Matos

## 2 - INTRODUÇÃO

Este relatório analisa o acesso à informação no âmbito da Casa Civil no ano de 2023, cumprindo o compromisso com a transparência e o acesso público às informações governamentais, em conformidade com a Lei Estadual de Acesso à Informação nº 15.175/2012.

O objetivo primordial é proporcionar à sociedade uma visão completa dos resultados da atuação do Governo Estadual nesse contexto.

A Lei em questão é implementada e constituída pelo Conselho Estadual de Acesso à Informação (CEAI), pelo Comitê Gestor de Acesso à Informação (CGAI) de cada Poder, e pelos Comitês Setoriais de Acesso à Informação (CSAIs) de cada Órgão ou Entidade do Poder Executivo. Em total, são 62 CSAIs, formando a Rede de Acesso à Informação e coordenada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE).

O Comitê Setorial de Acesso a Informação (CSAI) é essencial para conectar cidadãos e administração pública. Ele facilita a comunicação, principalmente quando os cidadãos precisam solicitar informações sobre serviços governamentais. O CSAI defende os direitos dos cidadãos, recebendo, avaliando e encaminhando as Solicitações de Informações aos setores responsáveis. Trabalha para encontrar soluções, respeitando as determinações legais relativas ao sigilo dos usuários.

Assim, tem-se uma visão geral dos esforços empreendidos pelos setores no sentido de proporcionar maior aprimoramento e eficiência aos serviços de competência da instituição e de consolidação da gestão participativa com a administração superior e demais setores internos, observando sempre a legislação vigente.

Foi regulamentada pelo Decreto Estadual nº 31.199/2013, que determina um rol mínimo de informações que devem estar divulgadas (transparência ativa) nos sítios institucionais dos órgãos e entidades. As informações de interesse do cidadão que não estejam disponíveis na forma ativa no site institucional da Casa Civil podem ser solicitadas por meio dos Canais de Ouvidoria (transparência passiva) descritos neste relatório.

Dentre os canais facilitadores de atendimento e comunicação entre o cidadão e a ouvidoria, tem-se: **Telefone:** 155 (ligação gratuita); **Site:** [www.ceartransparente.ce.gov.br](http://www.ceartransparente.ce.gov.br); **Redes Sociais:** [www.facebook.com/cgeceara](http://www.facebook.com/cgeceara); **Twitter:** [twitter.com/cgeceara](https://twitter.com/cgeceara), Facebook:

/CGECeara e E-mail: [ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br](mailto:ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br), por Carta ou presencial nas sedes das setoriais.

O relatório está dividido em seções, abordando os seguintes temas: Expediente, Introdução, Pronunciamento sobre as recomendações e orientações emitidas pela CGE, Análise das solicitações de informações, Análise das solicitações de informações da SUB-REDE, Pesquisa de Satisfação, Dificuldades para implementação da Lei 15.175/2012, Benefícios percebidos pela implementação da Lei Estadual nº 15.175/2012, Ações empreendidas pela Casa Civil com vistas a melhorar o perfil ou nível da Transparência Ativa, em virtude das informações solicitadas, Classificação de documentos e Considerações Finais.

Em cada seção, os temas são abordados de forma concisa, destacando as intenções, decisões e ações empreendidas pela CSAI para atender adequadamente às solicitações de informações dos cidadãos. Este enfoque visa promover a participação e a defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, em conformidade com a Lei nº 15.175/2012. Esta Lei estabelece, como princípio fundamental, que o acesso à informação pública é a regra, enquanto o sigilo é a exceção. Sua sanção representa mais um avanço importante na consolidação do regime democrático e no fortalecimento das políticas de transparência.

Este relatório não apenas reflete o compromisso da Casa Civil com os princípios da transparência e do acesso à informação, mas também serve como uma ferramenta essencial para avaliar e aprimorar continuamente os processos de divulgação de informações governamentais, promovendo assim uma maior participação cívica e fortalecendo os valores democráticos em nossa sociedade.

### 3 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES EMITIDAS PELA CGE (RELATÓRIO DE GESTÃO 2022)

Consta no **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):

Para CASA CIVIL

**Recomendação 2:** Regularizar, por intermédio da Casa Militar, o Núcleo de Segurança e Credenciamento, conforme previsto no art.10 da Lei n. 15.175/2012.

**Providências adotadas:**

Reiteramos as informações apresentadas no Relatório Anual de 2022, no qual informamos que 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.

Uma minuta de Decreto foi submetida por meio do processo VIPROC nº 02287803/2022 à Procuradoria Geral do Estado 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.

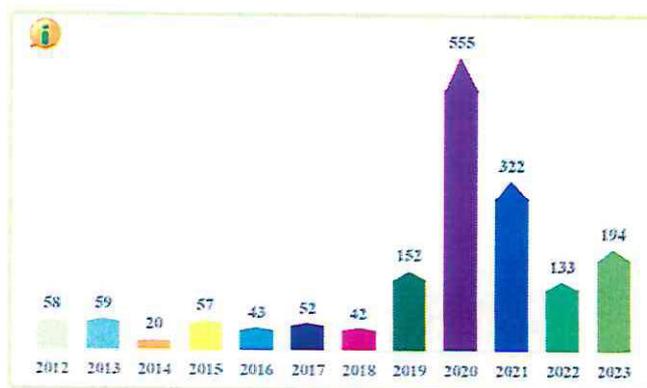
Dada a importância crucial deste regulamento para a segurança e o tratamento de dados sigilosos, permaneceremos atentos ao andamento deste processo até sua conclusão, com o firme propósito de melhor servir à sociedade cearense.

## 4 – ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES DO PERÍODO

### 4.1 Total de solicitações de informação no período

#### Gráfico 01

Solicitações de Informação no período



Fonte: <https://cearatransparente.ce.gov.br/>

O Gráfico 01 mostra que as solicitações de informação de 2012 a 2023 refletem padrões que revelam o interesse público em evolução e o impacto de eventos externos, enfatizando a importância do acesso à informação.

Nos primeiros anos após a publicação da Lei de Acesso à Informação, em 2012, observou-se uma tendência linear de solicitações, com variações moderadas entre os anos de 2012 e 2018. Essa estabilidade sugere um aumento gradual no reconhecimento e no exercício do direito de acesso à informação pela população.

O ano de 2019 teve um aumento significativo no número de solicitações, totalizando 152. Esse aumento expressivo pode ser atribuído ao amadurecimento da consciência pública sobre o direito de acesso à informação, evidenciando um maior engajamento da população nesse aspecto crucial da governança democrática.

No ano de 2020, houve um notável crescimento nas solicitações, totalizando 555. Esse aumento exponencial pode ser atribuído aos impactos da pandemia de Covid-19, quando a necessidade por informações, especialmente relacionadas a normativas, assistência e serviços emergenciais, foi substancialmente ampliada.

Com o declínio gradual da pandemia, nos anos de 2021 e 2022 houve uma diminuição gradual nas solicitações, indicando uma transição para uma fase de adaptação e estabilização. A população direcionou seu interesse para questões pós-pandêmicas, como recuperação econômica e ajustes às novas realidades sociais.

Em 2023, houve outro aumento substancial nas solicitações de informação, em comparação com o ano anterior. Esse aumento pode ser atribuído à mudança de gestão do Governo do Estado e à implementação de novas políticas e iniciativas que despertaram interesse e curiosidade por parte do público.

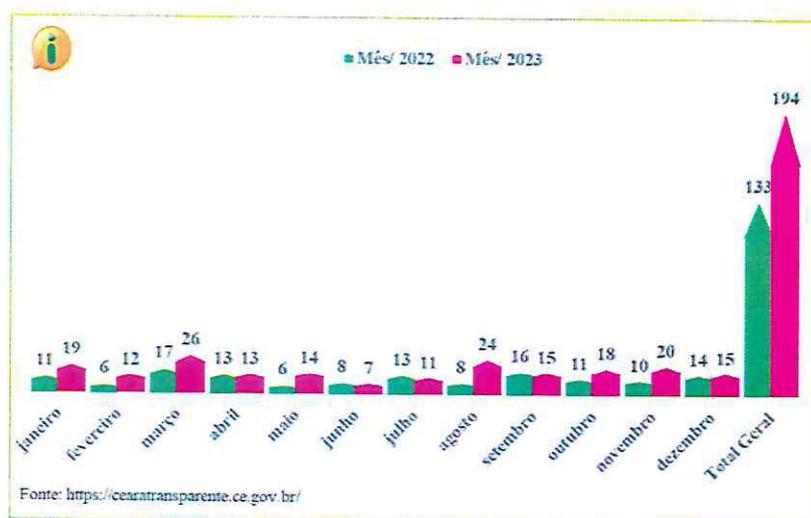
#### 4.2. Solicitações de Informações por mês e ano

Tabela 01

Mês/	2022	2023
janeiro	11	19
fevereiro	6	12

março	17	26
abril	13	13
maio	6	14
junho	8	7
julho	13	11
agosto	8	24
setembro	16	15
outubro	11	18
novembro	10	20
dezembro	14	15
<b>Total Geral</b>	<b>133</b>	<b>194</b>

**Gráfico 02**



A Tabela 01 e o Gráfico 02 demonstram o aumento significativo no número de solicitações entre 2022 e 2023.

Este aumento é particularmente notável nos meses de março, agosto e novembro, com 26, 24 e 20 solicitações, respectivamente. Nos demais meses, houve oscilações, porém sem diferenças substanciais.

Essa tendência maior sugere uma possível relevância ou interesse nas mudanças ocorridas durante a nova gestão, especialmente nos meses mencionados. Esse aumento na

demanda por informações pode refletir a necessidade de compreensão e acompanhamento das políticas e práticas implementadas durante esse período.

#### 4.3. Classificação da resposta das Solicitações de Informações

Tabela 02

Tabela de classificação da resposta/demanda	2022	2023
Atendido (transparência passiva)	129	167
Atendido (transparência ativa)	1	15
Sem classificação	2	8
Atendido parcialmente	0	4
Não foi possível Constatar	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>133</b>	<b>194</b>

Gráfico 03



Com base nos dados apresentados na Tabela 02 e no Gráfico 03 de classificação da resposta para os anos de 2022 e 2023, podemos observar que houve um aumento significativo no número de demandas atendidas, especialmente naquelas relacionadas à transparência passiva.



Em 2022, foram relatadas 129 demandas atendidas relacionadas à transparência passiva, enquanto em 2023 esse número aumentou para 167, indicando um aumento no atendimento às solicitações de informações por parte da administração pública.

Também houve um aumento nas demandas atendidas relacionadas à transparência ativa, embora em menor escala. Em 2022, apenas uma demanda foi atendida, enquanto em 2023 esse número subiu para 15, o que pode sugerir uma maior iniciativa por parte da administração pública em disponibilizar informações de forma proativa.

Esses dados destacam a importância de monitorar continuamente o desempenho da administração pública em relação ao atendimento às demandas dos cidadãos e identificar áreas de melhoria para garantir uma maior transparência e eficiência no acesso à informação.

#### 4.4. Meio de entrada

Tabela 03

Tabela por Meio de Entrada	Quantidade		%
	2022	2023	Variação
Internet	67	117	74,63%
Telefone 155	62	57	-8,06%
Telefone	0	13	-
Cidadão on-line - Chat	0	6	-
Ceará App	4	1	-75,00%
<b>Total</b>	<b>133</b>	<b>194</b>	<b>45,86%</b>

Em 2022, conforme indicado na Tabela 03, a internet foi o meio de entrada preferido dos cidadãos para realizar as solicitações de informações, representando 67 das 133 requisições registradas. Já em 2023, houve um aumento de 74,63% nas solicitações em comparação. Este aumento expressivo destaca a preferência dos cidadãos pelo canal online, pela conveniência e acessibilidade.

Observa-se também que o serviço da Central de Atendimento telefônico, com o número 155, registrou uma quantidade considerável de solicitações. Em 2022, foram 67 solicitações através deste canal gratuito, enquanto que em 2023 foram 57, permanecendo como o segundo meio mais utilizado.

#### 4.5. Preferência de resposta

Tabela 04

Tabela de Preferência de Resposta	2022	2023	Variação
E-mail	65	102	56,9%
WhatsApp	29	45	55,2%
Telefone	29	31	6,9%
Sistema	9	16	77,8%
Twitter	1	0	-100,0%
<b>Total</b>	<b>133</b>	<b>194</b>	<b>45,9%</b>

A Tabela 04 mostra que as preferências de resposta para solicitações de informação revelam uma clara tendência, de 2022 a 2023, do aumento no uso de meios digitais como e-mail e WhatsApp, devido à sua conveniência e eficácia. O sistema de solicitação de informações online também ganhou popularidade, possivelmente por sua eficiência e capacidade de integração. Em contraste, o uso do telefone se estabilizou, enquanto o Twitter caiu em desuso, refletindo uma mudança nas preferências dos usuários em busca de meios de comunicação mais adequados para suas necessidades.

#### 4.6. Situação

Tabela 05

Situação	2022	2023	Variação
Finalizado	131	186	42%
Recurso	2	8	300%
<b>Total</b>	<b>133</b>	<b>194</b>	<b>46%</b>
<b>Finalizado %</b>	<b>98%</b>	<b>96%</b>	<b>-</b>

Em 2022, pode-se constatar que a situação das solicitações aumentou significativamente de 2022 para 2023 (46% de crescimento).

Apesar do aumento no número absoluto de solicitações finalizadas, o percentual de solicitações finalizadas em relação ao total diminuiu de 98%, em 2022, para 96% em 2023.

A Tabela 05 mostra que houve um aumento notável no número de solicitações em recurso, passando de 2, em 2022, para 8 em 2023, um crescimento de 300%. O que pode indicar

um aumento na complexidade ou na insatisfação com as respostas recebidas pelo cidadão. Infelizmente, muitas das solicitações de informações recebidas não competem à Casa Civil, o que impede a prestação de informações mais precisas e satisfatórias para os manifestantes. O Comitê Setorial de Acesso à Informação continua a se esforçar para responder de forma transparente e eficiente.

#### 4.7. Assunto/subassunto

Tabela 06

Assunto	Subassunto	Quantidade	Porcentagem
Informação Sobre Legislações Estaduais (Lei, Decreto, Portaria, etc.)	Sem subassunto	41	21,13%
Acordo de Cooperação/Parcerias Institucionais	Sem subassunto	24	12,37%
Concurso Público/Seleção	Convocação de aprovados/classificados	13	6,70%
Programas e Projetos do Governo Do Estado	Implantação de políticas públicas	11	5,67%
Orientações Sobre a Prestação dos Serviços dos Órgãos Públicos	Sem subassunto	11	5,67%
Despesas do Governador	Viagens/alimentação/cartão corporativo	10	5,15%
Tramitação de Processo Administrativo	Processos diversos	9	4,64%
Programas e Projetos do Governo do Estado	Investimento	6	3,09%
Processo Licitatório (Licitação)	Informações sobre licitação	6	3,09%
Concurso Público/Seleção	Cronograma do certame	5	2,58%
Apoio A Eventos	Sem subassunto	3	1,55%
Audiência com o Governador	Sem subassunto	3	1,55%
Concurso Público/Seleção	Esclarecimentos/orientações acerca do edital de regulamentação do concurso/seleção	3	1,55%
Apoio às Atividades Desenvolvidas Pela Sociedade Civil	Patrocínio governamental (eventos e projetos culturais)	3	1,55%

Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD.	Sem subassunto	2	1,03%
Consulta Sobre as Competências e Atuação Das Comissões de Ética Pública	Sem subassunto	2	1,03%
Convênios e Instrumentos Congêneres	Andamento de contratos e convênios	2	1,03%
Tramitação de Processo Administrativo	Reserva militar	2	1,03%
Estrutura E Funcionamento Do Órgão/Entidade	Informações	2	1,03%
Endereços, Telefones e Horários de Atendimentos dos Órgãos Públicos	Sem subassunto	2	1,03%
Concurso Público/Seleção	Nomeação/contratação	2	1,03%
Publicidade e Marketing do Governo do Estado	Campanhas e ações de publicidade	2	1,03%
Reajuste Salarial	Sem subassunto	2	1,03%
Procedimentos e Orientações para Solicitação de Informação (Sic)	Sem subassunto	1	0,52%
Atualização de Dados Cadastrais de Servidor	Correção/alteração de dados pessoais de servidor	1	0,52%
Coronavírus (Covid 19)	Ações de prevenção e combate ao coronavírus	1	0,52%
Violação de Direitos Humanos contra População LGBT	Tratamento desumano/degradante	1	0,52%
Violação de Direitos Humanos - Intolerância Religiosa	Sem subassunto	1	0,52%
Violação de Direitos Humanos Contra Comunicadores e Jornalistas	Atos discriminatórios	1	0,52%
Melhorias na Segurança Pública	Unidades policiais	1	0,52%
Convênios e Instrumentos Congêneres	Monitoramento	1	0,52%
Tramitação de Processo Administrativo	Tempo de contribuição	1	0,52%
Sites Institucionais	Dificuldades de acesso	1	0,52%
Sistemas Institucionais e Aplicativos	Dificuldades de acesso (erros frequentes)	1	0,52%
Publicação de Trabalhos Científicos/Acadêmicos	Sem subassunto	1	0,52%

Plano de Cargos E Carreiras	Sem subassunto	1	0,52%
Informação Sobre Servidor	Procedimento de contratação/demissão	1	0,52%
Informação Sobre Servidor	Carga horária	1	0,52%
Informação Sobre Servidor	Cargo e função de servidor	1	0,52%
Informação Sobre Servidor	Lotação de servidor	1	0,52%
Estrutura e Funcionamento do Órgão/Entidade	Despesas correntes (água, luz, telefone, manutenção, etc.)	1	0,52%
Estrutura e Funcionamento do Órgão/Entidade	Estrutura física	1	0,52%
Estrutura e Funcionamento da Ouvidoria	Registro/consulta de manifestação de ouvidoria	1	0,52%
Emprego/Estágio	Orientações e procedimentos para serviços de terceirização	1	0,52%
Consulta de Bens Patrimoniais (Móveis e Imóveis)	Sem subassunto	1	0,52%
Audiências e Encontros Com Gestores Públicos	Sem subassunto	1	0,52%
Apuração e Procedimentos Sobre Crimes Diversos	Orientações sobre procedimentos policiais	1	0,52%
Apuração e Procedimentos Sobre Crimes Diversos	Injúria e difamação	1	0,52%
Publicidade e Marketing do Governo do Estado	Material publicitário	1	0,52%
Monitoramento e Execução de Políticas Públicas	Alocação de recursos	1	0,52%
Diário Oficial (DOE)	Consulta a publicações (leis, atos oficiais, convênios, contratos e correlatos)	1	0,52%

A Tabela 06 revela uma variedade de solicitações recebidas pelos serviços públicos estaduais, refletindo diferentes necessidades e interesses da população. Os temas mais frequentes incluem informações sobre legislações estaduais, que representam 21,13% das demandas, seguido por acordos de cooperação e parcerias institucionais, com 12,37%.

Há também uma significativa demanda por informações relacionadas a concursos públicos e seleções, destacando-se convocações de aprovados/classificados (6,70%) e cronogramas de certames (2,58%). As solicitações sobre programas e projetos do governo, tanto em implantação de políticas públicas (5,67%) quanto em investimentos (3,09%), demonstram o interesse dos cidadãos em acompanhar e participar das iniciativas governamentais.

Outros temas abordados incluem processos administrativos diversos, despesas governamentais e orientações sobre serviços prestados pelos órgãos públicos. Esta análise oferece um panorama das prioridades percebidas pela administração pública estadual, ajudando a direcionar esforços para atender às necessidades emergentes e melhorar a eficiência dos serviços prestados.

#### 4.8. Tempo médio resposta

Tabela 07

Tempo Médio de Resposta	2022	2023
<b>Sistema</b>	Média	Média
<b>Central + CSAI</b>	4 dias	7 dias
<b>CSAI</b>	8 dias	10 dias

De acordo com a Tabela 07, o tempo médio de resposta às solicitações varia conforme a complexidade e o número de agentes envolvidos. O Comitê Setorial (CSAI) da Casa Civil se empenha para que todas as manifestações sejam respondidas o mais rapidamente possível. Em 2022, o tempo médio de resposta foi de 8 dias, enquanto que em 2023 houve um aumento para 10 dias, possivelmente devido à mudança de gestão.

No entanto, a colaboração de todos os setores de gestão interna da Casa Civil busca sempre manter um índice razoável de resolubilidade. É importante destacar que, em muitos casos, o atendimento é concluído em menos de 24 horas.

Embora haja margem para que esse prazo seja ainda mais aprimorado, a atual média de resposta atende ao prazo estabelecido no §1º do art. 13 da Lei Estadual nº 15.175/2012.

#### 4.9. Unidade e subunidade

Tabela 08

Unidade	Subunidade	Quantidade	Porcentagem
Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria	Ouvidoria	19	9,79%
Assessoria Especial Chefia de Gabinete		1	0,52%

Assessoria Especial de Assuntos Municipais		1	0,52%
Assessoria Especial do Governador		8	4,12%
Assessoria Jurídica		32	16,49%
Casa Militar		1	0,52%
Coordenadoria Administrativo-Financeira		2	1,03%
Coordenadoria Administrativo Financeiro	Célula Administrativa	1	0,52%
Coordenadoria Administrativo Financeiro	Célula de Gestão De Pessoas	6	3,09%
Coordenadoria Administrativo Financeiro	Célula de Gestão Documental	1	0,52%
Coordenadoria da Administração Palaciana	Célula de Manutenção Predial	1	0,52%
Coordenadoria de Apoio às Políticas Públicas		2	1,03%
Coordenadoria de Atos e Publicações Oficiais		1	0,52%
Coordenadoria de Comunicação		7	3,61%
Coordenadoria de Eventos		2	1,03%
Coordenadoria de Publicidade		9	4,64%
Coordenadoria Especial de Cerimonial	Célula de Apoio ao Cerimonial	1	0,52%
Coordenadoria Especial de Cerimonial		1	0,52%
Coordenadoria Especial de Políticas Públicas para LGBTI+	Célula de Articulação e Promoção da Cidadania Para População LGBTI+	1	0,52%
Ouvidoria		30	15,46%
Secretaria Executiva		3	1,55%
Secretaria Executiva De Acompanhamento de Projetos Especiais		2	1,03%
Secretário Executivo de Comunicação, Publicidade e Eventos		2	1,03%
Secretário Executivo de Planejamento E Gestão Interna		60	30,93%
<b>Total</b>		<b>194</b>	<b>100%</b>

Conforme a Tabela 08, a Secretaria-Executiva de Planejamento e Gestão Interna obteve 60 solicitações de informação de um total de 194 registros, representando 30,93% das solicitações encaminhadas para conhecimento e posicionamento. Em seguida, a Assessoria Jurídica obteve 32 solicitações, equivalendo a 16,49% das demandas. Por fim, as manifestações internas direcionadas à Ouvidoria somam 30 solicitações, correspondendo a 15,46%.

Vale ressaltar que esses resultados só são possíveis graças à parceria entre as unidades envolvidas, garantindo respostas transparentes e eficazes aos cidadãos.

#### 4.10. Resolubilidade das demandas (respondidas no prazo, respondidas fora do prazo e não respondidas)

Tabela 09

Ranking de Resolubilidade dos Comitês Setoriais de Acesso à Informação		
Órgão	Índice resolubilidade	Quantidade de informação cadastradas
Casa Civil	100%	194

Conforme os dados apresentados na Tabela 09, verifica-se a resolubilidade das solicitações de informações registradas no Sistema Ceará Transparente desta setorial. Verifica-se que 194 manifestações foram respondidas rigorosamente dentro do prazo regulamentar de até 20 dias, atingindo 100% do total.

No entanto, 6 solicitações resultaram em recurso. Esses recursos podem ter sido interpostos devido a respostas que os solicitantes julgaram insatisfatórias ou incompletas.

#### 4.11. Programa orçamentário

Tabela 10

Programa Orçamentário	Quantidade	%
(2023 Exc.) Fortalecimento do Sistema de Segurança Pública	2	1,03%
2024 Qualifica Ceará: Educação Profissional para o Mundo do Trabalho	1	0,52%

<b>Comunicação Institucional</b>	5	2,58%
<b>Gestão Administrativa do Ceará</b>	186	95,88%
<b>Total</b>	194	100%

Em relação à categorização das solicitações de informações por programa orçamentário na Casa Civil, destaca-se que o programa mais solicitado foi a “Gestão Administrativa do Ceará”, com expressivas 186 demandas, correspondendo a 95,88% do total de 194 manifestações registradas.

Em segundo lugar, o programa “Comunicação Institucional” apresentou uma participação significativa com 5 solicitações, atingindo 2,58% do total.

Outros programas orçamentários também estiveram presentes, ainda que em proporções menores. O “(2023 Exc.) Fortalecimento do Sistema de Segurança Pública” representou 1,03% das demandas, com 2 registros, enquanto o programa “Qualifica Ceará: Educação Profissional para o Mundo do Trabalho” obteve 0,52%, com 1 registro.

Esses números indicam a relevância e a diversidade das demandas distribuídas entre os diferentes programas orçamentários, demonstrando a amplitude das preocupações e necessidades identificadas pela população.

#### 4.12. Tipo de serviço

Tabela 10

<b>Tipo de serviço</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Porcentagem</b>
<b>Apoio à Implantação de Políticas Públicas</b>	1	0,52%
<b>NÃO SE APLICA</b>	185	95,36%
<b>Publicação no Diário Oficial do Estado do Ceará (DOE)</b>	8	4,12%
<b>Total</b>		

A Tabela 10, dividida por tipos de serviços, mostra como estão distribuídos os serviços em um contexto específico. A categoria “Não se aplica” predomina, totalizando 95,36%, o que indica que a maioria dos serviços não se enquadra nas categorias específicas da tabela.

Os serviços “Publicação no Diário Oficial do Estado do Ceará (DOE)” e “Apoio à Implantação de Políticas Públicas” são significativos, com 4,12% e 0,52%, respectivamente.

No total, são 194 serviços (100%), fornecendo informações sobre a distribuição e a importância dos diferentes serviços dentro desse contexto específico

#### 4.13. Por Estado

Tabela 11

Estado	Quantidade	Porcentagem
Alagoas	1	0,52%
Ceará	136	70,10%
Distrito Federal	4	2,06%
Minas Gerais	1	0,52%
Pará	1	0,52%
Paraíba	1	0,52%
Pernambuco	1	0,52%
Rio de Janeiro	4	2,06%
Rio Grande do Norte	1	0,52%
Roraima	3	1,55%
São Paulo	4	2,06%
Indefinido	37	19,07%
<b>Total</b>	<b>194</b>	<b>100%</b>

Conforme a Tabela 11, que trata das solicitações de informação por estados, em 2023 foram registradas 194 solicitações, das quais 136 (70,10%) são provenientes do Estado do Ceará, indicando uma concentração significativa de registros.

Em seguida, observa-se um número expressivo de solicitações indefinidas (37), correspondendo a 19,07% do total. Esse cenário sugere uma tendência de não identificação clara dos estados pelos cidadãos usando seu direito do anonimato.

É crucial destacar que o acesso do cidadão às plataformas do Governo desempenha um papel fundamental no controle social. Essas plataformas não apenas facilitam o registro de solicitações de informação, mas também promovem a transparência e a *accountability* das instituições públicas, permitindo que os cidadãos exerçam seu direito de acesso à informação e participem ativamente na fiscalização das ações governamentais.

#### 4.14. Por município

Tabela 12

Município	Quantidade	Porcentagem
Fortaleza	88	45,36%
Indefinido	37	19,07%
Acaraú(1), Acopiara (1), Alto Santo (1), Aracati (1), Aracoiaba (1), Baraúna (1), Barbalha (1), Belém (1), Belo Horizonte (1), Eusébio (1), Horizonte (1), Iguatu (1), João Pessoa (1), Maceió (1), Martinópolis (1), Não se aplica (1), Morada Nova (1), Pacatuba (1), Quixadá (1), Recife (1), Salitre (1), São Carlos (1), São Carlos (1)	23	11,86%
Crato (2), Caririçu (2), Maranguape (2), Milhã (2),	8	4,12%
Apuiarés (3), Boa Vista (3), Granja (3), Juazeiro do Norte (3), São Paulo (3),	15	7,73%
Brasília (4), Rio de Janeiro (4),	8	4,12%
Caucaia (5), Maracanaú (5), Sobral (5).	15	7,73%
<b>TOTAL</b>	194	100,00%

A análise das solicitações revela uma concentração significativa em Fortaleza, que responde por 45,36% dos pedidos. Um percentual relevante de 19,07% das solicitações não especificou o município, sugerindo necessidade de melhorias na coleta de dados.

Municípios menores, cada um com uma solicitação, representam 11,86% do total, enquanto localidades como Caucaia, Maracanaú e Sobral, cada uma com cinco solicitações, somam 7,73%. Esta distribuição indica um alcance razoável do serviço, mas também evidencia a necessidade de campanhas de conscientização para aumentar o uso da plataforma em regiões menos representadas.

Municípios menores, cada um com uma solicitação, representam 11,86% do total, enquanto localidades como Caucaia, Maracanaú e Sobral, cada uma com cinco solicitações, somam 7,73%.

Esta distribuição indica um alcance razoável do serviço, mas também evidencia a necessidade de campanhas de conscientização para aumentar o uso da plataforma em regiões menos representadas.

## 5. ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES DO PERÍODO SUB-REDES

Em 2023, a estrutura do poder executivo foi ampliada com a criação de seis novas secretarias, conforme disposto na Lei 16.710 de 21 de dezembro de 2018, alterada pela Lei 16.863 de 15 de abril de 2019. As novas secretarias são:

1. **Secretaria da Juventude (SEJUV)**
2. **Secretaria da Cidadania e da Diversidade (SEDIV)**
3. **Secretaria da Igualdade Racial (SEIR)**
4. **Secretaria dos Povos Indígenas (SEPINCE)**
5. **Secretaria da Articulação Política (SEAP)**
6. **Secretaria das Relações Internacionais (SRI)**

Embora essas secretarias não possuam, em sua estrutura organizacional, a Coordenadoria de Controle Interno e Ouvidoria, elas foram integradas como sub-redes da Casa Civil, seguindo orientação da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE).

Essa integração visa garantir que cada secretaria tenha um representante responsável por responder aos serviços de informação ao cidadão no Ceará Transparente e nos canais de ouvidoria estaduais, respeitando as especificidades de cada uma.

### 5.1. Total de Solicitações de Informação / Meio de Entrada

Tabela 13

SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES	Total
-----------------------------	-------

<b>CASA CIVIL</b>	182
<b>Cidadão on-line - Chat</b>	6
Internet	108
Telefone	13
Telefone 155	55
<b>SEAP</b>	1
Ceará App	1
<b>SEDIV</b>	3
Internet	2
Telefone 155	1
<b>SEIR</b>	6
Internet	6
<b>SEPINCE</b>	2
Internet	1
Telefone 155	1
<b>Total Geral</b>	194

A Tabela 13 revela um panorama detalhado das solicitações de informação por meio de diversos canais, registradas no Ceará Transparente destinados às Sub-redes da Casa Civil.

Entre as 194 solicitações de informações recebidas, a Casa Civil se destaca como a principal responsável pelos atendimentos. Notavelmente, a SEAP (Articulação Política) recebeu uma solicitação via Ceará App, enquanto a SEDIV (Cidadania e Diversidade) contabilizou três solicitações.

Por outro lado, a SEIR (Igualdade Racial) registrou seis solicitações por meio da internet, e a SEPINCE (Povos Indígenas) recebeu duas solicitações, sendo uma pela Internet e outra pelo telefone 155.

A preferência crescente pelo uso de canais digitais ressalta a importância estratégica de investimentos contínuos em tecnologia e infraestrutura online. No entanto, a baixa participação das sub-redes sugere uma oportunidade significativa de aumentar a visibilidade e o engajamento do público com as novas Secretarias.

## 5.2. Preferência de Resposta - Casa Civil / Sub-rede

Tabela 14

Preferência de Resposta	Total
CASA CIVIL	182

<b>E-mail</b>	95
Sistema	13
Telefone	30
WhatsApp	44
<b>SEAP</b>	1
Sistema	1
<b>SEDIV</b>	3
E-mail	3
<b>SEIR</b>	6
E-mail	4
Sistema	1
WhatsApp	1
<b>SEPINCE</b>	2
Sistema	1
Telefone	1
<b>Total Geral</b>	194

Tabela 14.1

Demonstrativo da tabela 14	Total	Percentual
<b>Solicitação de Informação/resposta Casa Civil /Sub-redes</b>	194	100%
<b>E-mail</b>	102	53%
<b>Sistema</b>	16	8%
<b>Telefone</b>	31	16%
<b>WhatsApp</b>	45	23%

A tabela 14 e 14.1 revela os canais de comunicação preferidos pelos cidadãos para receberem retorno. Segundo os dados, o meio mais solicitado para o recebimento de respostas foi o e-mail, representando 53% do total de interações registradas durante o período analisado. Em seguida, destacou-se o WhatsApp, com 23% das solicitações, seguido pelo telefone, com 16%.

A predominância do e-mail como principal canal de comunicação pode ser interpretada como um reflexo da conveniência e da formalidade associadas a este meio.

Por outro lado, a crescente adoção do WhatsApp como segundo meio mais utilizado demonstra uma tendência em direção a plataformas de mensagens instantâneas, refletindo uma preferência por respostas rápidas e acessíveis via dispositivos móveis.

A importância do telefone, embora menos frequente que os dois primeiros canais, indica que ainda há uma parcela significativa de cidadãos que valorizam o contato direto e imediato para questões urgentes ou complexas.

Esses dados não apenas fornecem uma visão clara dos padrões de comunicação preferidos pelos cidadãos, mas também oferecem uma compreensão valiosa para a otimização dos serviços de atendimento ao público. A análise desses dados pode orientar a criação de iniciativas para melhorar a eficiência e a eficácia das respostas, garantindo um serviço público mais ágil, acessível e orientado às necessidades da população.

#### 5.4. Assunto/Subassunto

Tabela 15

Assunto/Subassunto – Sub-Redes	Total
<b>SEAP</b>	1
<b>ATUALIZAÇÃO DE DADOS CADASTRAIS DE SERVIDOR</b>	1
Correção/alteração de dados pessoais de servidor	1
<b>SEDIV</b>	3
<b>APOIO A EVENTOS</b>	1
Não possui Subassunto	1
<b>ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE</b>	1
Informações	1
<b>VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS CONTRA POPULAÇÃO LGBT</b>	1
Tratamento desumano/degradante	1
<b>SEIR</b>	6
<b>APOIO A EVENTOS</b>	1
Não possui Subassunto	1
<b>APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS</b>	1
Injúria e difamação	1
<b>MONITORAMENTO E EXECUÇÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS</b>	1
Alocação de recursos	1
<b>ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS</b>	1
Não possui Subassunto	1
<b>PROGRAMAS E PROJETOS DO GOVERNO DO ESTADO</b>	1
Implantação de políticas públicas	1
<b>VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS - INTOLERÂNCIA RELIGIOSA</b>	1
Não possui Subassunto	1

<b>SEPINCE</b>	2
<b>ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE</b>	1
Despesas correntes (água, luz, telefone, manutenção, etc.)	1
<b>ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS</b>	1
Não possui Subassunto	1

A análise da Tabela 15 revela a distribuição das Solicitação de Informação entre diversas secretarias e os principais assuntos abordados:

- **SEAP:** Registrou uma Solicitação relacionada à atualização de dados cadastrais e correção de dados pessoais de servidores, demonstrando a importância da precisão e integridade das informações administrativas.
- **SEDIV:** Destacou-se pela variedade de demandas recebidas, que incluíam desde apoio a eventos até questões de estrutura e funcionamento. Além disso, houve uma reclamação significativa de violação de direitos humanos, evidenciando a vigilância constante sobre a proteção dos cidadãos.
- **SEIR:** Registrou o maior número de demandas, abrangendo uma ampla gama de tópicos. As solicitações variaram desde apoio a eventos, monitoramento de políticas públicas, prestação de serviços públicos, até a intolerância religiosa, ressaltando a complexidade e abrangência das atividades desta secretaria.
- **SEPINCE:** Recebeu Solicitações focadas em despesas correntes e orientações sobre a prestação de serviços, refletindo a importância da gestão financeira eficiente e da clareza nos processos administrativos.

A plataforma Ceará Transparente não só facilita o acesso à informação, mas também promove uma administração pública mais transparente e responsável.

## 6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Com o objetivo de aferir o grau de qualidade do serviço prestado pela setorial Casa Civil, tem-se oferecido aos cidadãos a opção não obrigatória de avaliar a resposta e a atuação no que se refere aos fatores: satisfação com o serviço prestado pela ouvidoria, tempo de retorno da

resposta, canal ou meio utilizado para o registro da demanda e qualidade da resposta apresentada. Os resultados obtidos estão detalhados no quadro abaixo. O índice de satisfação do usuário com a setorial alcançou o nível de 67% em quatro itens de avaliação.

A Pesquisa de Satisfação é respondida pelo cidadão, que atribui uma nota de 1 a 5 em cada uma das 4 perguntas do questionário (A, B, C e D). Os resultados estão tabulados abaixo:

Em 2023, dentre as 194 solicitações de Informações recebidas, apenas 21 indivíduos optaram por responder à pesquisa de satisfação.

Observa-se, de acordo com a tabela abaixo, que os usuários, em média, demonstram uma satisfação razoável com o serviço de informação, atribuindo uma nota de 3,91 em 5. No entanto, apenas cerca de 67% estão satisfeitos, sugerindo margem para melhorias.

O tempo de resposta e o canal de atendimento são pontos positivos, com médias de 4 e 4,38, respectivamente. Por outro lado, a qualidade das respostas precisa de atenção, com uma média de 3,24, indicando uma área a ser aprimorada.

Embora as expectativas iniciais dos usuários fossem moderadas (média de 3,76), a experiência real superou essas expectativas, com uma avaliação média de 3,9. Isso sugere que, em geral, as expectativas foram atendidas ou superadas (índice de expectativa de 3,72%).

Apesar da satisfação geral, é importante considerar o impacto do tamanho da amostra na validade dos resultados. A baixa participação na pesquisa pode ter afetado negativamente a nota final de satisfação, destacando a necessidade de aumentar a participação dos usuários para garantir uma avaliação mais precisa do serviço.

<b>Índice Geral de Satisfação</b>	<b>Resultado</b>
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Informação neste atendimento.	4
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	4
c. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação?	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
<b>Média das Notas:</b>	3,91
<b>Índice de Satisfação:</b>	67,00%
<b>Expectativa do Cidadão</b>	Resultado
<b>Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do Serviço de Informação ao Cidadão era:</b>	3,76

Agora você avalia que o serviço realizado pelo Serviço de Informação ao Cidadão foi:	3,9
Índice de Expectativa:	3,72%
<b>Total de pesquisas de satisfação em Acesso à Informação</b>	<b>21</b>

## 7. 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, dificultando 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.

Todavia, apesar desses desafios, a Casa Civil está empenhada em assegurar que as solicitações dos cidadãos sejam atendidas de maneira abrangente e transparente.

## 8. 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, tem trazido muitos benefícios para a transparência e a democracia.

- Ampliar o conhecimento do cidadão sobre os serviços prestados pelo Governo do Estado do Ceará;

- Disponibilizar ao cidadão dados que contribuem para o esclarecimento das atividades, projetos e, principalmente, dos recursos aplicados pelo Governo Estadual;
- Promover a transparência das ações executadas pelo Poder Executivo Estadual, permitindo que o cidadão atue como fiscal da gestão pública, exercendo sua cidadania plenamente; e
- Estreitar 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, promove uma maior responsabilização dos funcionários públicos e das instituições governamentais, uma vez que a transparência na divulgação de informações facilita a avaliação e acompanhamento de suas ações.

#### 9. AÇÕES EMPREENDIDAS PELA CASA CIVIL 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, foram implementadas diversas melhorias, destacando-se o papel crucial do setor de comunicação/imprensa que prontamente alimenta o site institucional da Casa Civil para que as informações sejam efetivamente divulgadas.

Uma das medidas que adotamos é 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.

Quanto à divulgação dos dados referentes aos pedidos de informações registrados na Casa Civil, trimestralmente disponibilizamos boletins informativos em nosso site institucional, através do seguinte link: <https://www.casacivil.ce.gov.br/acesso-a-informacao/comite-setorial-de-acesso-a-informacao/boletins-informativos/>.

Esses 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.

## 10. 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 n.º 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 n.º 01/2016 regula a classificação dos documentos e das informações como sigilosas, independentemente do órgão ou entidade do Poder Executivo Estadual que os produza ou guarde, de acordo com o respectivo grau de classificação, prazo de sigilo e fundamentação legal.

## 11. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O acesso à informação é um direito fundamental do cidadão, e é 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.

Este 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 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.

Nossa prioridade absoluta é garantir a plena satisfação dos usuários dos serviços públicos, reforçando assim o compromisso com a transparência e a eficiência na gestão governamental.

Fortaleza, 30 de abril de 2024.

~~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~~

~~Ouvidora~~

~~Estefânia da Silva Pinho~~

~~Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC~~