

**2024**

# RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA

GOV. RJ



**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 2024**

**Fortaleza/Ce**

## SUMÁRIO

1. EXPEDIENTE
2. INTRODUÇÃO
3. PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES EMITIDAS PELA CGE (RELATÓRIO DE GESTÃO 2023)
4. ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES DO PERÍODO
  - 4.1. Total de solicitações de informação do período
  - 4.2. Solicitações de informações mensais
  - 4.3. Classificação da resposta das Solicitações de Informações
  - 4.4. Meio de entrada
  - 4.5. Preferência de resposta
  - 4.6. Situação
  - 4.7. Assunto/Subassunto
  - 4.8. Tempo médio resposta
  - 4.9. Unidade e subunidade
  - 4.10. Resolubilidade das demandas (respondidas no prazo, respondidas fora do prazo e não respondidas)
    - 4.11. Respondida por prazo
    - 4.12. Programa orçamentário
    - 4.13. Tipo de serviço
    - 4.14. Por estado
    - 4.15. Por município
    - 4.16. Por bairro
5. ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES DO PERÍODO SUB-REDES
  - 5.1. Total de solicitações de informação do período / Meio de entrada
  - 5.2. Preferência de resposta
  - 5.3. Assunto/Subassunto
6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO
7. DIFICULDADES PARA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº. 15.175 DE 2012.
8. BENEFÍCIOS PERCEBIDOS PELA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº. 15.175 DE 2012.
9. AÇÕES EMPREENDIDAS PELA CASA CIVIL COM VISTAS A MELHORAR O PERFIL OU NÍVEL DA TRANSPARÊNCIA ATIVA, EM VIRTUDE DAS INFORMAÇÕES SOLICITADAS.
10. CLASSIFICAÇÕES DE DOCUMENTOS
11. CONSIDERAÇÕES FINAIS

## 1 - EXPEDIENTE

### **SECRETÁRIO DE ESTADO CHEFE DA CASA CIVIL**

Francisco das Chagas Cipriano Vieira

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

**Nome:** Francisco José Moura Cavalcante

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

**Nome:** Cristiane Figueiredo Almeida Castro de Goes

**Função:** Ouvidora Setorial

**Nome:** Regina Estela Benevides 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**

Masor Costa Matos

Mônica Barbosa Girão

## 2 - INTRODUÇÃO

O presente relatório tem como objetivo fornecer uma análise abrangente sobre o acesso à informação no âmbito da Casa Civil durante o período de janeiro a dezembro de 2024. Esse documento reflete o compromisso contínuo do órgão em promover a transparência e garantir o acesso público às informações governamentais, em conformidade com a Lei Estadual de Acesso à Informação nº 15.175/2012.

O principal propósito deste relatório é oferecer à sociedade uma visão detalhada dos resultados da atuação do Governo Estadual nesse contexto.

A referida lei estabelece a estrutura responsável pelo acesso à informação, composta pelo Conselho Estadual de Acesso à Informação (CEAI), pelos Comitês Gestores 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. Ao todo, são 68 CSAIs, que integram a Rede de Acesso à Informação, coordenada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE).

O Comitê Setorial de Acesso à Informação (CSAI) desempenha um papel fundamental no processo de comunicação entre o cidadão e a administração pública. Sua atuação é essencial para receber, avaliar e encaminhar solicitações de informação aos setores responsáveis, garantindo respostas adequadas e observando rigorosamente as normas legais relacionadas ao sigilo dos usuários. Além disso, o CSAI atua na defesa dos direitos e interesses dos cidadãos dentro da instituição, assegurando transparência e eficiência na gestão das demandas.

O Decreto Estadual nº 31.199/2013 regulamenta a organização e o funcionamento dos Comitês Setoriais e dos serviços de informações ao cidadão no Poder Executivo, estabelecendo um rol mínimo de informações que devem ser divulgadas nos sítios institucionais dos órgãos e entidades (transparência ativa). Quando uma informação de interesse do cidadão não estiver disponível nesses canais, ela pode ser solicitada por meio dos Canais de Ouvidoria (transparência passiva), cujos detalhes estão descritos neste relatório.



Os principais canais de atendimento e comunicação entre o cidadão e a ouvidoria incluem: **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 estruturado em seções que abordam os seguintes temas: Expediente, Introdução, Pronunciamento sobre recomendações e orientações da CGE, Análise das solicitações de informação do período, Indicadores da Ouvidoria, Análise das Manifestações e Providências, Benefícios Alcançados, Comprometimento com as Atividades da Rede de Ouvidorias, Boas Práticas, Sugestões de Melhoria, Pronunciamento do Dirigente do Órgão/Entidade e Considerações Finais.

Cada seção apresenta de forma concisa as ações empreendidas pela CSAI para atender às solicitações de informação dos cidadãos, reforçando a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos. Em conformidade com a Lei nº 15.175/2012, o acesso à informação pública é a regra, e o sigilo, a exceção. A sanção dessa legislação representa um avanço significativo na consolidação do regime democrático e no fortalecimento das políticas de transparência.

Este relatório não apenas reafirma o compromisso da Casa Civil com a transparência e o acesso à informação, mas também serve como uma ferramenta estratégica para aprimorar continuamente os processos de divulgação de dados governamentais. Dessa forma, busca-se ampliar a participação cívica e fortalecer os valores democráticos na sociedade. 

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

De acordo com o Relatório de Gestão da Transparência 2023 da CGE, no item Providências adotadas em razão das recomendações do relatório de gestão de transparência do ano anterior, Páginas 13, segue:

#### **Para CASA CIVIL**

**Orientação 2:** Aprimorar as respostas das solicitações de informação, no intuito de aumentar a satisfação dos usuários, considerando que o resultado em 2023 ficou abaixo do percentual satisfatório.

#### **Providências adotadas:**

Diante do resultado insatisfatório obtido em 2023 no índice de satisfação dos usuários em relação às respostas às solicitações de informação, a Casa Civil vem adotando medidas estratégicas para aprimorar a qualidade do atendimento, garantindo maior eficiência, clareza e transparência.

A Pessoa encarregada pelo Sic da Casa Civil realiza, de forma sistemática, a prática de monitoramento trimestral do índice de satisfação dos cidadãos, cujos resultados são publicados no site institucional (link: <https://www.casacivil.ce.gov.br/aceso-a-informacao/comite-setorial-de-aceso-a-informacao/pesquisa-de-satisfacao/> ). Essa prática visa identificar, por meio dos comentários registrados nas planilhas disponibilizadas pelo Sistema Ceará Transparente, os principais impactos das solicitações recebidas.

As informações coletadas são apresentadas à equipe, com o objetivo de implementar ajustes necessários, de modo a garantir o atendimento das solicitações de maneira eficiente, eficaz, ética e em observância aos princípios da transparência e da legalidade.



É importante destacar que a Casa Civil, embora se empenhe em atender às demandas recebidas, não atinge a meta estabelecida de 67% pela Controladoria-Geral do Estado (CGE), em virtude de a maior parte das manifestações não se enquadrar em sua esfera de competência. Contudo, a Ouvidoria atua como mediadora, buscando, junto às secretarias competentes, soluções que assegurem um atendimento adequado e alinhado às expectativas do cidadão.

Por fim, a Casa Civil reforçará o acompanhamento contínuo dos indicadores de satisfação dos usuários, promovendo revisões periódicas das práticas adotadas e implementando ajustes sempre que necessário. Dessa forma, busca-se não apenas elevar o nível de satisfação dos cidadãos, mas também consolidar uma cultura de transparência e eficiência no atendimento às solicitações de informação.

## 4 – ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES DO PERÍODO

### 4.1 Total de solicitação de informação por período

#### Gráfico 01



Fonte: Ceará Transparente

De acordo com o Gráfico 01, as solicitações de informação registradas entre 2012 e 2023 evidenciam padrões relevantes que refletem tanto o crescimento do interesse público quanto os efeitos de eventos externos, ressaltando a importância do direito de acesso à informação na sociedade.

Nos primeiros anos após a promulgação da Lei de Acesso à Informação, observou-se uma tendência linear no volume de solicitações, com variações moderadas entre 2012 e 2018. Esse comportamento indica uma consolidação gradual do exercício desse direito por parte da população.

Em 2019, houve um crescimento expressivo, com 152 solicitações registradas. Esse aumento pode estar relacionado ao amadurecimento da consciência pública quanto à transparência e ao papel do cidadão na governança democrática.

O ano de 2020 apresentou um salto significativo, alcançando 555 solicitações. Esse aumento exponencial está diretamente associado aos efeitos da pandemia de COVID-19, que ampliaram a demanda por informações relacionadas a normativas, serviços públicos e medidas emergenciais.

Nos anos de 2021 e 2022, com o recuo gradual da pandemia, verificou-se uma redução nas solicitações, sinalizando um movimento de transição e adaptação às novas realidades sociais e econômicas do período pós-pandêmico.

Em 2023, o volume de pedidos voltou a crescer de forma significativa, possivelmente impulsionado pela mudança na gestão estadual e pela implementação de novas políticas e programas, despertando maior interesse por parte da sociedade.

Por fim, em 2024, observou-se uma redução no número de manifestações em comparação ao ano anterior, influenciada por fatores como o cenário político, a segurança pública e outras dinâmicas conjunturais.

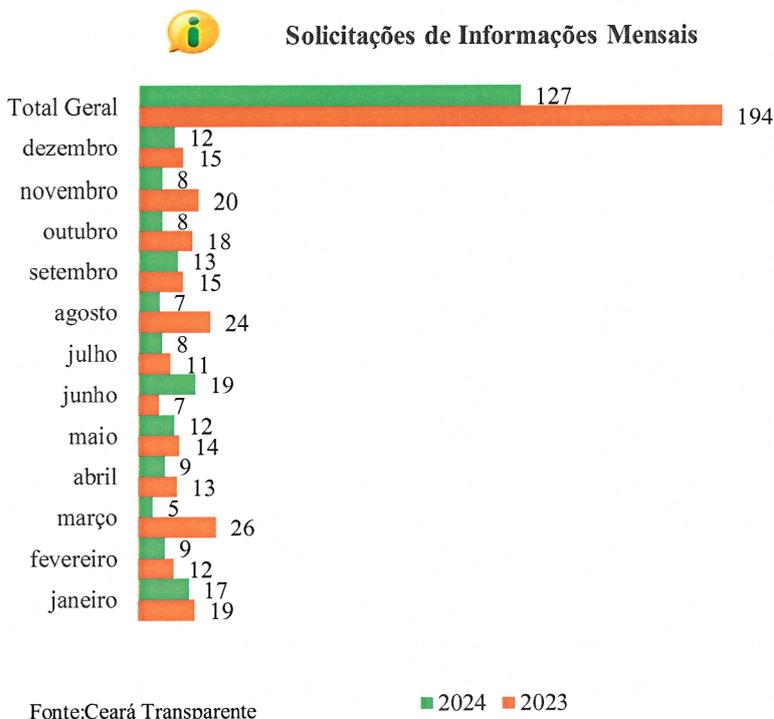
#### 4.2. Solicitações de informações mensais

**Tabela 01**

Ano	Jan.	Fev.	Mar.	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Set.	Out.	Nov.	Dez.	Total
2023	19	12	26	13	14	7	11	24	15	18	20	15	194
2024	17	9	5	9	12	19	8	7	13	8	8	12	127



## Gráfico 02



Entre 2023 e 2024, observou-se uma redução de aproximadamente 34,5% no total de solicitações de informação no Sistema Ceará Transparente, passando de 194 para 127 registros.

No primeiro semestre de 2024, houve queda em quase todos os meses, com destaque para março, que registrou a maior redução proporcional (de 26 para 5 solicitações). A única exceção foi o mês de junho, que apresentou aumento significativo (de 7 para 19).

No segundo semestre, todos os meses de 2024 apresentaram números inferiores aos de 2023. Agosto teve a maior queda, com redução de 24 para 7 solicitações.

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

Tabela 02

Tabela de classificação da resposta/demanda	2023	2024
Atendido (transparência passiva)	167	102



Atendido (transparência ativa)	15	17
Sem classificação	8	-
Atendido parcialmente	4	3
Não foi possível constatar	0	
Não atendido (exige trabalho adicional)	-	2
Não atendido (informação inexistente)	-	1
Atendido (informação pessoal)	-	1
Não atendido (solicitações genéricas, desproporcionais ou desarrazoadas)	-	1
<b>TOTAL</b>	<b>194</b>	<b>127</b>

A comparação entre os anos de 2023 e 2024 mostra alterações significativas na classificação das respostas às solicitações de informação no Sistema Ceará Transparente. Em 2023, das 194 manifestações recebidas, 167 foram atendidas via transparência passiva, o que representa 86% do total. Em 2024, esse número caiu para 102 atendimentos na mesma categoria, correspondendo a cerca de 80% das 127 manifestações registradas no ano.

Houve leve aumento nas respostas por transparência ativa, passando de 15 para 17, o que sugere um pequeno avanço na disponibilização espontânea de informações.

Algumas classificações surgem em 2024 e não estavam presentes no ano anterior, indicando maior detalhamento e uso de categorias mais específicas nas respostas. Entre elas, destacam-se:

- Não atendido (exige trabalho adicional) – 2 casos
- Não atendido (informação inexistente) – 1 caso
- Atendido (informação pessoal) – 1 caso
- Não atendido (solicitações genéricas, desproporcionais ou desarrazoadas) – 1 caso

Além disso, a categoria “Sem classificação”, presente em 8 registros em 2023, foi zerada em 2024, o que indica melhoria na padronização e registro das respostas.

No geral, a distribuição das classificações aponta para uma redução no volume total de atendimentos, acompanhada de uma qualificação mais precisa das respostas em 2024.

#### 4.4. Meio de entrada

**Tabela 03**

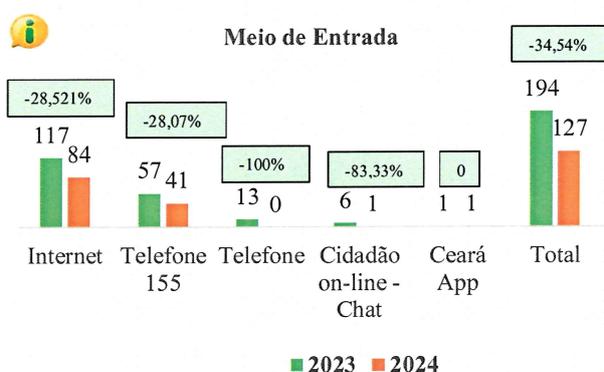
Tabela por Meio de Entrada	Quantidade		%
	2023	2024	Variação



Internet	117	84	-28,21%
Telefone 155	57	41	-28,07%
Telefone	13	-	N/A
Cidadão on-line - Chat	6	1	-83,33%
Ceará App	1	1	0
<b>Total</b>	<b>194</b>	<b>127</b>	<b>-34,54%</b>

\*Não Aplicável (N/A)

### Gráfico 03



Fonte: Ceará Transparente

Em 2024, observou-se uma redução significativa no número total de solicitações recebidas, com queda de 34,54% em relação a 2023. Os principais canais que apresentaram declínio foram: Internet (-28,21%), Telefone 155 (-28,07%) e Chat Cidadão Online (-83,33%). O atendimento via telefone convencional deixou de ser utilizado: em 2023, foram registradas 13 manifestações; em 2024, não houve registros. Apenas o Ceará App manteve estabilidade, com um registro em cada ano. Esses dados indicam uma diminuição no uso dos canais tradicionais e digitais para solicitação de informações.

#### 4.5. Preferência de resposta

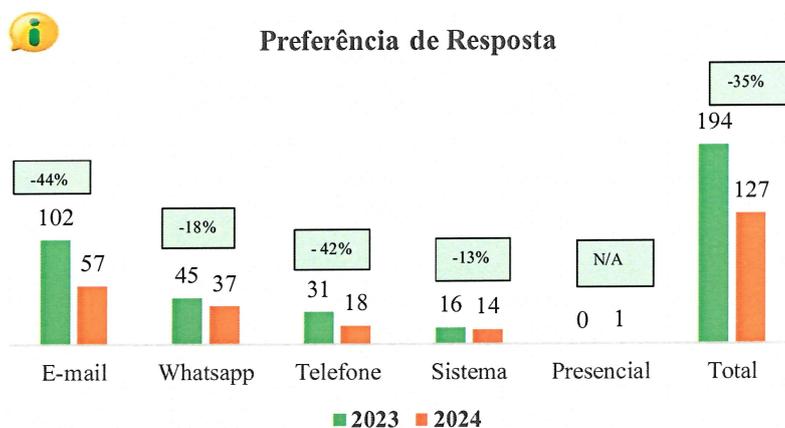
##### Tabela 04

Tabela de Preferência de Resposta	2023	2024	Variação
E-mail	102	57	-44%

WhatsApp	45	37	-18%
Telefone	31	18	-42%
Sistema	16	14	-13%
Presencial	0	1	N/A
<b>Total</b>	<b>194</b>	<b>127</b>	<b>-35%</b>

\*Não Aplicável (N/A)

#### Gráfico 04



Fonte: Ceará Transparente

Em 2024, houve uma redução geral de 35% nas preferências de resposta em comparação a 2023. Os principais canais que registraram queda foram: e-mail (-44%), telefone (-42%) e WhatsApp (-18%). O sistema interno teve uma leve diminuição (-13%). Destaca-se o surgimento da opção presencial, com um registro em 2024, inexistente no ano anterior. Esses dados indicam uma tendência de redução no uso de todos os meios, com destaque para o e-mail, que continua sendo o canal mais utilizado, apesar da queda.

#### 4.6. Situação

Tabela 05

Situação	2023	2024
Finalizado	186	127
Recurso	8	-

Total	194	-
Finalizado %	96%	100%

Em 2024, todas as manifestações foram finalizadas, atingindo 100% de conclusão, frente a 96% em 2023. Não houve registros de recursos no ano atual, diferentemente de 2023, quando foram contabilizados oito. Isso indica maior resolutividade nas respostas e possível redução na insatisfação dos cidadãos.

#### 4.7. Assunto/subassunto

Tabela 06

ASSUNTO	SUBASSUNTO	QUANT.	%
Acordo de cooperação/parcerias institucionais	Sem subassunto	19	14,96%
Informação sobre legislações estaduais (lei, decreto, portaria, etc.)	Sem subassunto	17	13,39%
Procedimentos e orientações para solicitação de informação (sic)	Sem subassunto	9	7,09%
Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	Informações	8	6,30%
Tramitação de processo administrativo	Processos diversos	6	4,72%
Programas e projetos do Governo do Estado	Implantação de políticas públicas	5	3,94%
Diário Oficial (DOE)	Consulta a publicações (leis, atos oficiais, convênios, contratos e correlatos)	5	3,94%
Apoio a eventos	Sem subassunto	4	3,15%

<b>Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos</b>	Sem subassunto	4	3,15%
<b>Mídias sociais do Governo do Estado (oferta de serviços pelas redes sociais)</b>	Sem subassunto	4	3,15%
<b>Audiência com o Governador</b>	Sem subassunto	3	2,36%
<b>Programas e projetos do Governo do Estado</b>	Investimento	3	2,36%
<b>Publicação de trabalhos científicos/acadêmicos</b>	Sem subassunto	3	2,36%
<b>Processo licitatório (licitação)</b>	Informações sobre licitação	3	2,36%
<b>Melhorias na segurança pública</b>	Equipamentos de segurança	2	1,57%
<b>Endereços, telefones e horários de atendimentos dos órgãos públicos</b>	Sem subassunto	2	1,57%
<b>Concurso público/seleção</b>	Convocação de aprovados /classificados	2	1,57%
<b>Concurso público/seleção</b>	Realização de concurso /seleção	2	1,57%
<b>Despesas do Governador</b>	Viagens/alimentação/cartão corporativo	2	1,57%
<b>Apoio às atividades desenvolvidas pela sociedade civil</b>	Patrocínio governamental (eventos e projetos culturais)	2	1,57%
<b>Publicidade e marketing do Governo do Estado</b>	Comunicação social / imprensa governamental	2	1,57%
<b>Avaliação de serviços públicos</b>	Relatório e resultados da avaliação	1	0,79%



<b>Programa Ceará sem Fome</b>	Informações gerais sobre o programa (cartão benefício)	1	0,79%
<b>Atualização de dados cadastrais de servidor</b>	Correção/alteração de dados pessoais de servidor	1	0,79%
<b>Insatisfação com procedimentos de apuração</b>	Fragilidade no procedimento de apuração	1	0,79%
<b>Divulgação de eventos na instituição</b>	Sem subassunto	1	0,79%
<b>Programas e projetos do Governo do Estado</b>	Melhorias nas ações governamentais	1	0,79%
<b>Convênios e instrumentos congêneres</b>	Monitoramento	1	0,79%
<b>Tramitação de processo administrativo</b>	Estágio probatório	1	0,79%
<b>Salário de servidores</b>	Abono pecuniário de férias	1	0,79%
<b>Problemas em contratos e convênios</b>	Objeto não executado	1	0,79%
<b>Informação sobre servidor</b>	Tempo de serviço e de contribuição	1	0,79%
<b>Informação sobre servidor</b>	Cargo e função de servidor	1	0,79%
<b>Informação sobre servidor</b>	Lotação de servidor	1	0,79%
<b>Frota de veículos</b>	Sem subassunto	1	0,79%
<b>Emprego/estágio</b>	Orientações e procedimentos para serviços de terceirização	1	0,79%
<b>Consulta de bens patrimoniais (móveis e imóveis)</b>	Sem subassunto	1	0,79%
<b>Concurso público/seleção</b>	Cronograma do certame	1	0,79%
<b>Concurso público/seleção</b>	Nomeação/contratação	1	0,79%

<b>Atraso/falta de pagamento de pessoal</b>	Salário de colaborador- /servidor temporário- /estagiário	1	0,79%
<b>Reajuste salarial</b>	Sem subassunto	1	0,79%

A tabela revela que a maioria das demandas está concentrada em três temas principais: acordos de cooperação/parcerias institucionais (14,96%), informações sobre legislações estaduais (13,39%) e procedimentos para solicitação de informação via SIC (7,09%). Outros assuntos recorrentes envolvem a estrutura e funcionamento dos órgãos, tramitação de processos administrativos, políticas públicas e consulta ao Diário Oficial, com percentuais entre 3% e 6%.

As demais solicitações, com menor frequência, tratam de temas variados como eventos, mídias sociais, concurso público, licitações e informações sobre servidores, evidenciando a diversidade de interesses da sociedade em relação à gestão pública.

#### 4.8. Tempo médio resposta

**Tabela 07**

<b>Tempo Médio de Resposta</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
<b>Sistema</b>	Média	Média
<b>Central + CSAI</b>	7 dias	6 dias
<b>CSAI</b>	10 dias	9 dias

De acordo com a Tabela 07, o tempo médio de resposta às solicitações varia conforme a complexidade da demanda e o número de setores envolvidos. O Comitê Setorial (CSAI) da Casa Civil tem se dedicado a garantir que todas as manifestações sejam respondidas com a maior brevidade possível. Em 2023, o tempo médio de resposta foi de 10 dias; em 2024, houve uma redução para 9 dias.

A atuação conjunta dos setores da gestão interna tem contribuído para manter um índice satisfatório de resolubilidade. Destaca-se que esse prazo é essencial para assegurar

que as respostas oferecidas aos cidadãos sejam claras, completas e compatíveis com a natureza da solicitação.

#### 4.9. Unidade e subunidade

Tabela 08

Unidade	Subunidade	Quantidade	Porcentagem
Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria	Ouvidoria	34	26,77%
Assessoria Especial Chefia de Gabinete	Sem Subunidade	1	0,79%
Assessoria Especial do Governador	Sem Subunidade	3	2,36%
Assessoria Jurídica	Sem Subunidade	14	11,02%
Coordenadoria Administrativa- Financeira	Sem Subunidade	3	2,36%
Coordenadoria Administrativo Financeiro	Célula de Aquisições de Gestão de Contratos	1	0,79%
Coordenadoria Administrativo Financeiro	Célula de Gestão de Pessoas	4	3,15%
Coordenadoria Administrativo Financeiro	Célula de Gestão Documental	5	3,94%
Coordenadoria Administrativo Financeiro	Célula Financeira	1	0,79%
Coordenadoria de Assuntos Paradiplomáticos	Sem Subunidade	1	0,79%
Coordenadoria de Atos e Publicações Oficiais	Sem Subunidade	7	5,51%
Coordenadoria de Comunicação	Sem Subunidade	4	3,15%



<b>Coordenadoria de Eventos</b>	Célula de Eventos Especiais da Região Metropolitana de Fortaleza	1	0,79%
<b>Coordenadoria de Políticas Públicas da Juventude</b>	Célula de Articulação Regional de Políticas da Juventude	1	0,79%
<b>Coordenadoria de Políticas Públicas para os Povos Indígenas</b>	Célula de Defesa e Promoção dos Povos Indígenas	1	0,79%
<b>Coordenadoria de Publicidade</b>	Sem Subunidade	2	1,57%
<b>Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação</b>	Célula de Análise de Sistema	2	1,57%
<b>Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação</b>	Célula de Suporte de Tecnologia da Informação	2	1,57%
<b>Coordenadoria Especial de Políticas Públicas para LGBTI+</b>	Célula de Articulação e Promoção da Cidadania para População LGBTI +	2	1,57%
<b>Ouvidoria</b>		20	15,75%
<b>Secretaria-Executiva de Atração de Investimentos, Recursos Externos e Inteligência Comercial</b>	Sem Subunidade	1	0,79%
<b>Secretário-Executivo de Planejamento e Gestão Interna</b>	Sem Subunidade	17	13,39%

A tabela revela a distribuição das manifestações por unidades e subunidades no órgão. Observa-se que a Ouvidoria, incluindo a Assessoria de Controle Interno, concentrou o maior volume de registros, totalizando 54 manifestações (42,52%). Em seguida, destaca-se o Secretário-Executivo de Planejamento e Gestão Interna, com 17 registros (13,39%), e a Assessoria Jurídica, com 14 registros (11,02%). As demais unidades apresentam

participação individual inferior a 6%, o que evidencia uma concentração das demandas em poucos setores estratégicos da instituição.

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%	127

Conforme os dados apresentados na Tabela 09, verifica-se a resolubilidade das solicitações de informações registradas no Sistema Ceará Transparente desta setorial. Observa-se que 127 manifestações foram respondidas rigorosamente dentro do prazo regulamentar de até 20 dias, atingindo 100% do total.

#### 4.11. Programa orçamentário

**Tabela 10**

Programa Orçamentário	Quantidade	Porcentagem
2024 Institucionalização e desenvolvimento de políticas públicas para a juventude	2	1,57%
2024 promoção e defesa dos direitos humanos	1	0,79%
2024 proteção da vida e promoção da cidadania das pessoas LGBTI+	10	7,87%
2024 segurança pública fortalecida e integrada à sociedade	2	1,57%
Comunicação institucional	5	3,94%
Fortalecimento do sistema de segurança pública	1	0,79%
Gestão administrativa do Ceará	106	83,46%



Em relação à categorização das solicitações de informações por programa orçamentário na Casa Civil, observa-se que o programa: Gestão Administrativa do Ceará foi o mais demandado, concentrando 106 solicitações, o que corresponde a 83.46% do total de 127 registros. Esse dado evidencia a centralidade da gestão administrativa nas demandas direcionadas à instituição.

Em segundo lugar, destaca-se o programa: 2024 – Proteção da Vida e Promoção da Cidadania das Pessoas LGBTI+, com 10 solicitações, representando 7,87% do total. Essa expressiva participação reflete uma atenção crescente da sociedade a temas relacionados à cidadania e aos direitos da população LGBTI+.

Outros programas também foram mencionados, embora em menor escala. O programa “Comunicação Institucional” registrou 5 demandas (3,94%), enquanto os programas “2024 – Segurança Pública Fortalecida e Integrada à Sociedade” e “2024 – Promoção e Defesa dos Direitos Humanos”, além de “Fortalecimento do Sistema de Segurança Pública”, obtiveram, cada um, 2 registros (1,57%) e 1 registro (0,79%), respectivamente.

Esses dados revelam a diversidade de temas de interesse da população e reforçam o papel da Casa Civil como elo fundamental entre o cidadão e a administração pública, especialmente no que diz respeito à transparência, à gestão e à garantia de direitos.

#### 4.12. Tipo de serviço

Tabela 11

Tipo de serviço	Quantidade	Porcentagem
Atendimentos a Representantes de Organizações da Sociedade Civil	1	0,79%
NÃO SE APLICA	109	85,83%
Publicação no Diário Oficial do Estado do Ceará (DOE)	17	13,39%



A Tabela 11 mostra como os serviços foram distribuídos por tipo. A maioria deles, 85,83%, está na categoria “Não se aplica”, o que significa que grande parte das solicitações não se encaixa em nenhum dos tipos de serviço específicos listados. Isso pode indicar que muitas demandas são diferentes ou mais gerais.

O segundo tipo mais comum foi o serviço de “Publicação no Diário Oficial do Estado do Ceará (DOE)”, que apareceu em 13,39% dos casos, mostrando que esse serviço é bastante procurado. Já os atendimentos a representantes de organizações da sociedade civil foram bem menos frequentes, com apenas 0,79%.

No total, foram 127 registros, e essa tabela ajuda a entender quais são os serviços mais solicitados e como as demandas estão organizadas, o que pode ajudar a melhorar o atendimento no futuro.

#### 4.13. Por estado

**Tabela 12**

Estado	Quantidade	Porcentagem
Bahia	1	0,79%
Ceará	96	75,59%
Rio de Janeiro	2	1,57%
Rio Grande do Norte	1	0,79%
Rio Grande do Sul	1	0,79%
Roraima	2	1,57%
São Paulo	6	4,72%
Indefinido	18	14,17%
Total	127	100%

A análise das solicitações de informação registradas no sistema Ceará Transparente, com base na origem por estado, revela que a maioria expressiva dessas demandas é proveniente do próprio Estado do Ceará, com 96 solicitações, representando 75,59% do total. Esse dado confirma a maior participação da população local na busca por informações relacionadas à gestão pública estadual.



Em segundo lugar, observa-se a presença da categoria “Indefinido”, com 18 registros (14,17%), o que indica que uma parcela considerável das solicitações não teve o estado de origem identificado, possivelmente por falhas no preenchimento ou omissão de dados pelo solicitante.

Os demais estados aparecem com percentuais significativamente menores. São Paulo registrou 6 solicitações (4,72%), seguido por Rio de Janeiro e Roraima, com 2 solicitações cada (1,57%). Outros estados como Bahia, Rio Grande do Norte e Rio Grande do Sul tiveram apenas 1 registro cada (0,79%).

Esses números demonstram que, embora o sistema seja acessado por pessoas de diferentes regiões do país, sua utilização é predominantemente local. A presença de solicitações oriundas de outros estados, ainda que em menor escala, reforça o caráter público e acessível da plataforma Ceará Transparente.

#### 4.14. Por município

Tabela 12

Município	Quantidade	Porcentagem
Aracati	8	6,30%
Boa Vista	2	1,57%
Camocim	1	0,79%
Canindé	2	1,57%
Capistrano	1	0,79%
Caucaia	6	4,72%
Eusébio	1	0,79%
Fortaleza	59	46,46%
Iguatu	2	1,57%
Juazeiro do Norte	2	1,57%
Jucás	1	0,79%
Maracanaú	3	2,36%
Morada Nova	3	2,36%
Natal	1	0,79%
Pacatuba	1	0,79%
Pedra Branca	1	0,79%
Porto Alegre	1	0,79%
Rio de Janeiro	2	1,57%
Russas	4	3,15%
Salvador	1	0,79%
Santo André	4	3,15%



São Caetano do Sul	1	0,79%
São Paulo	1	0,79%
Sobral	1	0,79%
Indefinido	18	14,17%
Total	127	100%

A análise das solicitações de informação por município, registradas no sistema Ceará Transparente, revela que a cidade de Fortaleza concentra a maior parte das demandas, com 59 solicitações, o que corresponde a 46,46% do total. Isso demonstra o forte engajamento da população da capital na busca por informações públicas.

Em segundo lugar, a categoria “Indefinido” aparece com 18 registros (14,17%), indicando a ausência de identificação do município de origem em parte significativa das solicitações.

Outros municípios cearenses com participação relevante incluem Aracati (6,30%), Caucaia (4,72%), Russas e Santo André (ambos com 3,15%), além de Maracanaú e Morada Nova (2,36% cada). Demais cidades, tanto do Ceará quanto de outros estados, aparecem com percentuais inferiores a 2%.

Os dados demonstram que, embora o uso da plataforma seja predominante entre moradores de Fortaleza, há uma participação diversificada de outros municípios cearenses e até de localidades fora do estado, reforçando a abrangência e o alcance do sistema Ceará Transparente como canal de acesso à informação pública.

## 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 da Articulação Política (SEAP)**
5. **Secretaria das Relações Internacionais (SRI)**
6. **Secretaria Dos Povos Indígenas (SEPINCE)**

Embora essas secretarias não possuam em sua estrutura organizacional a Ouvidoria, elas foram integradas como sub-redes da Casa Civil, seguindo a 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	QUANTIDADE
<b>SEAP</b>	<b>3</b>
Internet	2
Telefone 155	1
<b>SEDIV</b>	<b>10</b>
Internet	9
Telefone 155	1
<b>SEIR</b>	<b>3</b>
Internet	3
<b>SEJUV</b>	<b>3</b>
Internet	3
<b>SEPINCE</b>	<b>3</b>
Internet	3
<b>SRI</b>	<b>3</b>
Internet	3
<b>Total Geral</b>	<b>25</b>

A Tabela 13 detalha o volume de solicitações de informação destinadas às sub-redes da Casa Civil, evidenciando a predominância da internet como canal de acesso. Das 127 demandas registradas na Casa Civil, 25 foram direcionadas às sub-redes. A SEDIV foi a que

mais recebeu pedidos (10), sendo nove via internet e apenas uma pelo telefone 155. Já SEJUV, SEIR, SEAP, SRI e SEPINCE contabilizaram três solicitações cada, todas oriundas da internet.

Esse cenário reforça a importância da comunicação digital e a necessidade de investimentos constantes em tecnologia e infraestrutura para aprimorar o atendimento ao cidadão. Por outro lado, o número reduzido de demandas para algumas sub-redes aponta para o potencial de ampliar a divulgação dessas unidades, promovendo maior engajamento e acesso da população aos serviços prestados.

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

Tabela 14

Preferência de Resposta	Quantidade
<b>SEAP</b>	3
E-mail	1
Sistema	1
WhatsApp	1
<b>SEDIV</b>	10
E-mail	5
Sistema	2
WhatsApp	3
<b>SEIR</b>	3
Sistema	1
WhatsApp	2
<b>SEJUV</b>	3
E-mail	2
WhatsApp	1
<b>SEPINCE</b>	3



E-mail	2
WhatsApp	1
<b>SRI</b>	3
E-mail	2
WhatsApp	1
<b>Total Geral</b>	25

A partir da tabela apresentada, que consolida as preferências de resposta solicitadas pelos cidadãos junto às sub-redes da Casa Civil, verifica-se que o e-mail foi o canal de resposta mais solicitado (12 registros), seguido pelo WhatsApp (9) e pelo sistema (4).

Essa predominância do e-mail reflete a busca por formalidade e segurança, enquanto o WhatsApp se destaca pela agilidade e facilidade de acesso. Já o sistema, apesar da menor adesão, reforça a importância da integração com plataformas institucionais que asseguram maior rastreabilidade e controle das interações.

#### 5.4. Assunto/Subassunto

Tabela 15

Assunto/Subassunto	Quantidade
<b>SEAP</b>	<b>3</b>
<b>ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCELIAS INSTITUCIONAIS</b>	<b>1</b>
Sem Subassunto	-
<b>ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE</b>	<b>1</b>
Informações	
<b>INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)</b>	<b>1</b>
Sem Subassunto	-
<b>SEDIV</b>	<b>10</b>
<b>APOIO A EVENTOS</b>	<b>2</b>
Sem Subassunto	-
<b>ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE</b>	
Informações	2
<b>INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)</b>	<b>1</b>

Sem Subassunto	-
<b>MELHORIAS NA SEGURANÇA PÚBLICA</b>	
Equipamentos de segurança	1
<b>PROCEDIMENTOS E ORIENTAÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO (SIC)</b>	<b>4</b>
Sem Subassunto	-
<b>SEIR</b>	<b>3</b>
<b>APOIO A EVENTOS</b>	<b>1</b>
Sem Subassunto	-
<b>ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE</b>	
Informações	1
<b>INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)</b>	<b>1</b>
Sem Subassunto	-
<b>SEJUV</b>	<b>3</b>
<b>ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE</b>	
Informações	3
<b>SEPINCE</b>	<b>3</b>
<b>ENDEREÇOS, TELEFONES E HORÁRIOS DE ATENDIMENTOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS</b>	<b>1</b>
Sem Subassunto	
<b>ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE</b>	
Informações	1
<b>ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS</b>	<b>1</b>
Sem Subassunto	
<b>SRI</b>	<b>3</b>
<b>AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS</b>	
Relatório e resultados da avaliação	1
<b>INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)</b>	<b>1</b>
Sem Subassunto	
<b>PROCEDIMENTOS E ORIENTAÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO (SIC)</b>	<b>1</b>
-	
<b>Total Geral</b>	<b>25</b>

Tabela 15 apresenta a distribuição das 25 Solicitações de Informação registradas no âmbito da Casa Civil, evidenciando a atuação das sub-redes SEAP, SEDIV, SEIR, SEJUV, SEPINCE e SRI, bem como os principais assuntos e subassuntos demandados pela sociedade.



**SEDIV:** Com 10 registros, destacando-se a recorrência de pedidos relacionados a "**Procedimentos e orientações para solicitação de informação (SIC)**", com quatro manifestações. Também houve interesse significativo nos temas "**Apoio a eventos**" e "**Estrutura e funcionamento do órgão/entidade**", refletindo uma demanda por esclarecimentos institucionais e apoio governamental.

**SEAP:** Registrou três solicitações, distribuídas entre os temas "Acordo de cooperação/parcerias institucionais", "Estrutura e funcionamento do órgão" e "Informações sobre legislações estaduais", o que sugere uma busca por maior transparência nas ações administrativas e normativas do órgão.

As sub-redes **SEIR**, **SEJUV**, **SEPINCE** e **SRI** também contabilizaram três solicitações cada. Em comum, observa-se a recorrência dos temas **estrutura e funcionamento institucional e informações sobre legislações estaduais**, o que demonstra uma preocupação generalizada com o conhecimento sobre a organização e os normativos que regem a administração pública.

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 pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), 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 61% 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 2024, dentre as 127 solicitações de Informações recebidas, apenas 18 manifestantes optaram por responder à pesquisa de satisfação.

Observa-se que a média geral das avaliações obtidas foi de **3,7** (em uma escala de 0 a 5), resultando em um Índice Geral de Satisfação de 61,00%, exatamente o percentual da meta estipulada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE). No entanto, apenas cerca de 18 estão satisfeitos, sugerindo margem para melhorias.

A média geral das avaliações obtidas foi de **3,7** (em uma escala de 0 a 5), resultando em um Índice Geral de Satisfação de 61%, exatamente o percentual da meta estipulada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE).

Os dados por critério avaliado foram os seguintes:

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)?	3,78
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	3,56
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).	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)	3,44
Média das Notas:	3,7
Índice de Satisfação:	61,00%
<b>Expectativa do Cidadão</b>	<b>Resultado</b>



Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do Serviço de Informação ao Cidadão era:	3,5
Agora você avalia que o serviço realizado pelo Serviço de Informação ao Cidadão foi:	3,5
Índice de Expectativa:	0,00%

No tocante à expectativa do cidadão, foi registrada nota 3,5 tanto antes quanto após a manifestação, gerando um Índice de Expectativa igual a 0%. Isso indica que o serviço correspondeu exatamente à expectativa do usuário, sem superá-la.

A análise dos dados evidencia pontos positivos e oportunidades de melhoria:

O canal de atendimento foi o item mais bem avaliado, o que demonstra a eficiência da plataforma Ceará Transparente em termos de acessibilidade, usabilidade e funcionalidade. O atendimento prestado pela equipe da ouvidoria também obteve avaliação satisfatória, destacando a atenção, o respeito e o comprometimento com os cidadãos.

O tempo de resposta apresenta margem para melhoria, sinalizando a necessidade de revisão dos fluxos internos e estratégias para garantir maior agilidade nas devolutivas. Além disso, a qualidade das respostas foi o critério com menor nota, o que sugere a necessidade de maior clareza, objetividade e fundamentação nas informações prestadas.

A manutenção da mesma nota antes e após a manifestação revela que o serviço não gerou decepção, mas também não superou as expectativas do cidadão. Há, portanto, um espaço importante para promover ações que encantem o usuário e elevem a percepção de valor do serviço prestado.

## 7. DIFICULDADES PARA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº 15.175 DE 2012

As dificuldades para a implementação da Lei de Acesso à Informação, no âmbito da Casa Civil, são mínimas. No entanto, alguns desafios podem comprometer sua plena efetividade, tais como:

- Falta de clareza em algumas solicitações: muitas demandas dos cidadãos são formuladas de maneira imprecisa, o que dificulta a elaboração de respostas objetivas e assertivas.



- Encaminhamentos indevidos: frequentemente, o Sistema Ceará Transparente recebe solicitações destinadas à Casa Civil, mas que, na realidade, são de competência de outros órgãos.

- Comprometimento no cumprimento de prazos: ocasionalmente, algumas unidades internas deixam de responder tempestivamente aos pedidos de informação encaminhados pelo sistema.

Apesar desses desafios, a Casa Civil permanece empenhada em garantir que todas as solicitações sejam tratadas com transparência e eficiência, reforçando seu compromisso com a prestação de um serviço público de qualidade.

## 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 gerado inúmeros benefícios para a transparência e a democracia, entre eles:

- Ampliação do conhecimento do cidadão sobre os serviços prestados pelo Governo do Estado do Ceará;
- Disponibilização de dados relevantes, permitindo maior compreensão sobre as atividades, projetos e, principalmente, os recursos aplicados pelo Governo Estadual;
- Promoção da transparência nas ações do Poder Executivo Estadual, possibilitando que o cidadão atue como fiscal da gestão pública e exerça sua cidadania de forma plena;
- Aproximação entre a sociedade e as políticas públicas, garantindo o exercício pleno dos direitos do cidadão e promovendo maior compreensão sobre o papel do Poder Executivo no desenvolvimento do Estado.

Além disso, a transparência na divulgação das informações fortalece a responsabilidade dos agentes públicos e das instituições governamentais, ao facilitar o monitoramento e a avaliação de suas ações pela sociedade.



## 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 mantém um compromisso contínuo com a melhoria do perfil de transparência ativa na Casa Civil.

Para alcançar esse objetivo, diversas iniciativas têm sido implementadas, com destaque para o papel fundamental do setor de comunicação/imprensa, que atualiza prontamente o site institucional, garantindo a divulgação eficaz das informações.

Entre as medidas adotadas, realizamos o monitoramento trimestral do prazo de resposta às solicitações de informação enviadas pelos cidadãos por meio da Plataforma Ceará Transparente.

Atualmente, a Casa Civil leva, em média, 9 dias para responder, mas segue empenhada em reduzir esse tempo sem comprometer a transparência e a qualidade das respostas.

Nosso propósito é promover a satisfação dos usuários, ampliar a transparência e facilitar o acesso da sociedade às informações governamentais. Além disso, trimestralmente, divulgamos boletins informativos no site institucional da Casa Civil, disponíveis no seguinte link: <https://www.casacivil.ce.gov.br/aceso-a-informacao/comite-setorial-de-aceso-a-informacao/boletins-informativos/>.

Esses boletins apresentam dados essenciais, como a classificação dos pedidos, os assuntos mais demandados, as áreas internas mais requisitadas e o índice de resolubilidade, com destaque para o 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 o 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 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 constitui um direito fundamental assegurado pela Constituição, e cabe ao Estado assegurar a sua ampla e tempestiva disponibilização, de forma clara, objetiva e acessível.

No exercício de 2024, o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), como setor da Casa Civil, demonstrou comprometimento com a transparência de suas atividades, atendendo tanto aos cidadãos cearenses quanto ao público em geral. O Comitê Setorial de Acesso à Informação da Casa Civil empenhou-se na celeridade das respostas, observando os prazos legais e promovendo um retorno eficaz sobre as solicitações, com especial destaque para os temas mais recorrentes por meio do Sistema Ceará Transparente, além das políticas públicas implementadas pelo Governo Estadual.

A principal finalidade deste trabalho é assegurar a transparência na execução das atribuições da Casa Civil, funcionando como um instrumento de gestão para a formulação de políticas públicas voltadas ao aprimoramento dos serviços prestados pelo Governo do Estado.

Para a análise, foram utilizados os dados extraídos do Relatório de Gestão da Transparência de 2023, publicado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) e do relatório estatístico do Sistema Ceará Transparente.

Cumprir ressaltar que, apesar dos desafios enfrentados, estão sendo implementadas medidas complementares para o aperfeiçoamento da compreensão e cumprimento da Lei



nº 15.175/2012 (Lei de Acesso à Informação), tanto por parte dos servidores quanto pelos gestores responsáveis pelo fluxo das informações.

Tais ações, coordenadas pela Secretaria-Executiva de Planejamento e Gestão Interna e pela Ouvidoria da Casa Civil, têm proporcionado avanços substanciais na gestão pública.

O Comitê Setorial de Acesso à Informação da Casa Civil permanece dedicado à elevação dos padrões de transparência ativa, com vistas a facilitar o acesso do cidadão às informações públicas. Além disso, o aprimoramento contínuo da transparência passiva é uma prioridade, com a constante busca pela excelência nas respostas às solicitações de informação, sempre em conformidade com os princípios da legalidade, publicidade e eficiência.

Fortaleza, 18 de março de 2025.

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



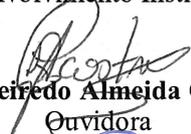
**Francisco José Moura Cavalcante**

Secretário-Executivo de Planejamento e Gestão da Casa Civil



**Regina Estela Benevides de Lima**

Coordenadora de Desenvolvimento Institucional e Planejamento



**Cristiane Figueiredo Almeida Castro de Goes**

Ouvidora



**Estefânia da Silva Pinho**

Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC