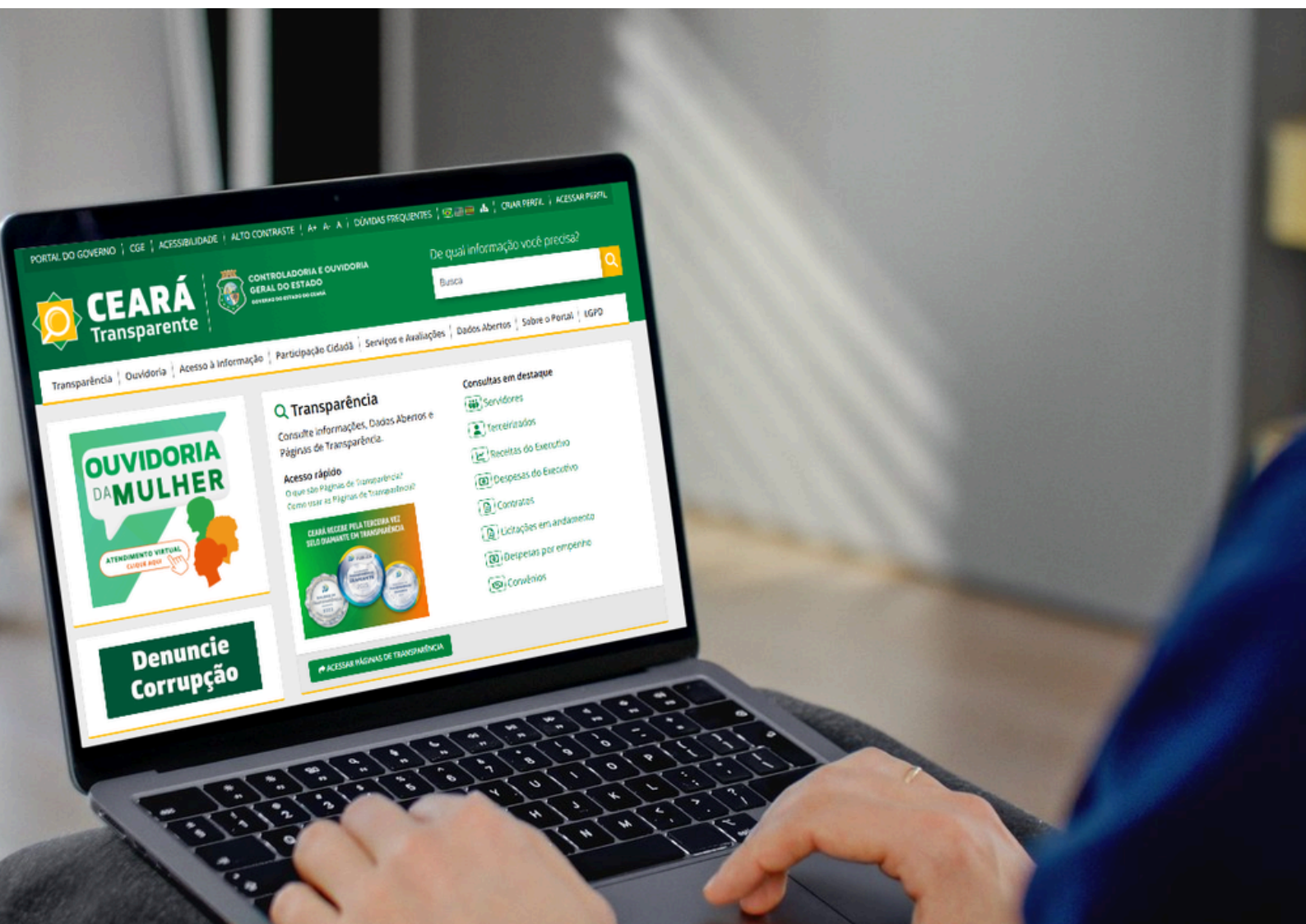




CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA 2025



Relatório de Monitoramento da Implementação e Cumprimento da Lei Estadual nº 15.175/2012

**Período de 1º de janeiro a
31 de dezembro de 2025**



EXPEDIENTE

CORPO GESTOR DO ÓRGÃO

Aloísio Barbosa de Carvalho Neto

Secretário de Estado Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral

Antônio Marconi Lemos da Silva

Secretário Executivo da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado

Marcelo de Sousa Monteiro

Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado

Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI

Marcelo de Sousa Monteiro

Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna

José Otacílio de Assis Júnior

Coordenadoria de Desenvolvimento Institucional e Planejamento

Maria Jennifer Grangeiro de Almeida Alexandre

Articuladora/Responsável pelo SIC

Élida dos Anjos Silva

Ouvidora Setorial

01 – INTRODUÇÃO

A Lei Nacional nº. 12.527 de 18 de novembro de 2011, regulamentou o direito à informação pública prevista na Constituição de 1988, prevendo a publicidade das informações como regra e o sigilo como exceção. O Estado do Ceará, por meio da Lei Estadual nº. 15.175 de 28 de junho de 2012, definiu regras específicas para a implementação da Lei nacional, criando o Sistema Estadual de Acesso à Informação, regulamentando-o por meio dos Decretos Estaduais nº. 31.199/2013 e 31.239/2013.

O referido Sistema é composto 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 – CSAI de cada Órgão ou Entidade do Poder Executivo.

Contudo o art. 8º, §1º, inciso II da Lei Estadual N.º 15.175/2012, estabelece como atribuição do Comitê Setorial de Acesso à Informação (CSAI) de cada órgão ou entidade, a elaboração de relatório de monitoramento quanto à implementação e cumprimento da referida lei, em conformidade ao disposto no art. 2º do Decreto n.º 31.199 de 30 de abril de 2013.

O objetivo deste relatório é de apresentar ao Comitê Gestor de Acesso à Informação (CGAI), análise qualitativa dos pedidos de informação, abrangendo a natureza das informações solicitadas e sinais de evolução no exercício do controle social, dificuldades para implementação da referida Lei, assim como benefícios percebidos por sua implementação e ações empreendidas pelo Órgão ou Entidade com vistas a melhorar o perfil ou nível da transparência ativa, em virtude das informações solicitadas.

As informações apresentadas são pertinentes à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), abrangem o período de janeiro a dezembro de 2025 e têm como fonte de dados o Módulo de Serviços de Informação ao Cidadão (SIC) na Plataforma Ceará Transparente.

É importante ressaltar que, no período mencionado, foram registradas 66 solicitações de informação que foram respondidas pelo CSAI da CGE, as quais são objetos de análise deste relatório.



02 – PROVIDÊNCIAS ADOTADAS SOBRE AS RECOMENDAÇÕES EMANADAS NO RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA 2024

No Relatório de Gestão da Transparência referente ao exercício de 2024, foi identificado que o órgão apresentou índice de satisfação dos usuários do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) inferior à média estadual (83%).

Em atenção a esse apontamento, foram adotadas medidas voltadas ao aprimoramento da qualidade das respostas fornecidas aos cidadãos, com ênfase na clareza, objetividade e tempestividade das informações prestadas. Nesse contexto, destacam-se:

- * O fortalecimento das orientações às áreas internas quanto à adequada instrução das respostas, com uso de linguagem acessível e conteúdo completo;
- * O estímulo à padronização de procedimentos relacionados ao tratamento dos pedidos de acesso à informação;
- * O acompanhamento mais sistemático das demandas, com foco no cumprimento dos prazos e na melhoria da resolutividade.

Ressalta-se que o órgão permanece comprometido com o aprimoramento contínuo de seus processos e com a elevação do nível de satisfação dos usuários, em consonância com os princípios da administração pública, especialmente a transparência, a eficiência e a qualidade no atendimento ao cidadão.

03 – ANÁLISES DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES DO PERÍODO

3.1 – Quantidade de solicitações de informação recebidas, atendidas, não atendidas e indeferidas.

No período analisado, foram registradas 66 solicitações de informação, todas finalizadas (100%), demonstrando plena capacidade de tratamento das demandas recebidas.



Quanto à classificação das respostas:

Atendido (transparência ativa) **16**

Atendido (transparência passiva) **39**

Não Atendido (competência outros poderes) **04**

Não Atendido (informação inexistente) **03**

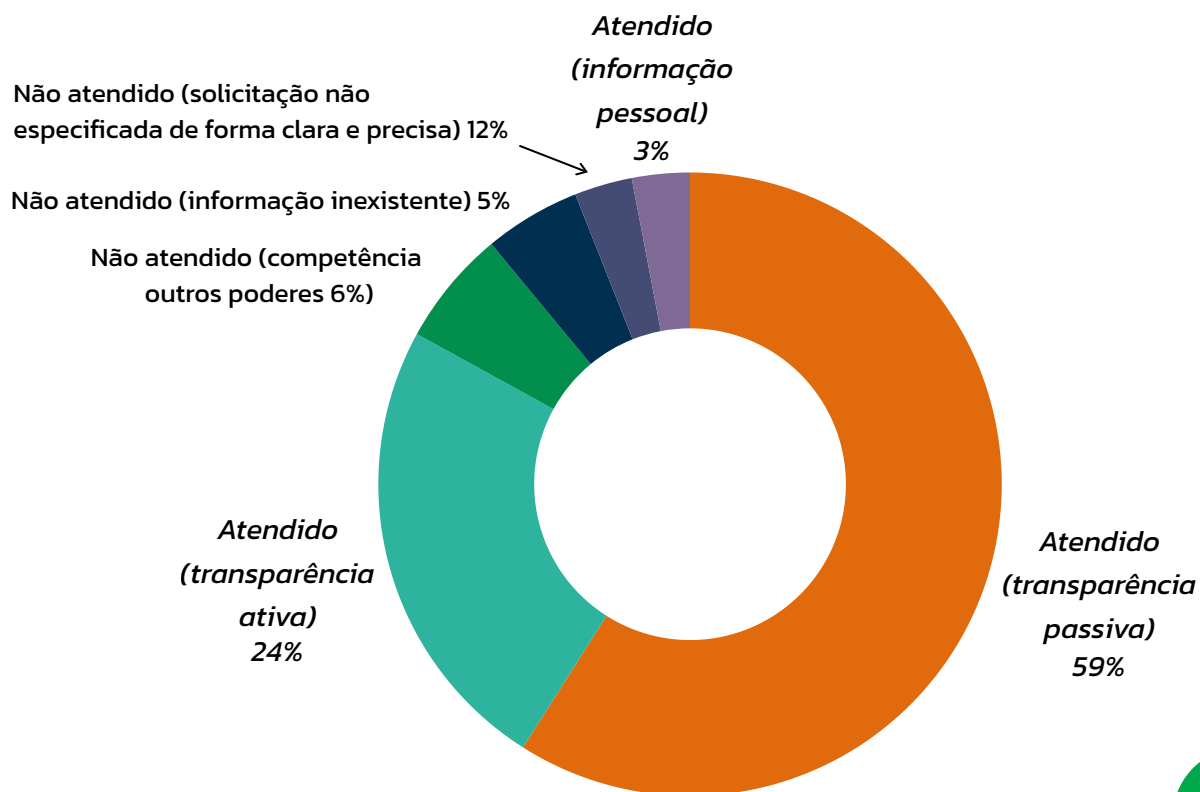
Não Atendido (solicitação não especificada de forma clara e precisa) **02**

Atendido (informação pessoal) **02**

Total geral 66

Observa-se que a maior parte das demandas foi devidamente atendida, evidenciando eficiência no acesso à informação. Os casos de não atendimento são justificados por limitações legais ou ausência de dados, não caracterizando falha operacional.

Solicitações de Informação, em percentual, por classificação, em 2025



3.2 – Assuntos mais recorrentes

As 66 solicitações de informação registradas na Plataforma Ceará Transparente estão distribuídas em 30 tipos de assuntos. Na tabela a seguir são destacados os 05 assuntos mais demandados:

Assuntos	Quantidade	Em %
Apuração/Acompanhamento de Manifestações pela CGE	10	14,93%
Transparência de Informações Públicas	7	10,45%
Informações disponíveis na Plataforma Ceará Transparente	6	8,96%
Procedimentos e orientações para Solicitação de Informação (SIC)	6	8,96%
Informação sobre Legislações Estaduais (Lei, Decreto, Portaria, etc.)	5	7,46%
Total dos assuntos mais demandados	34	
Demais assuntos	32	
Total Geral	66	

Fonte: Elaborado pela ASCOU

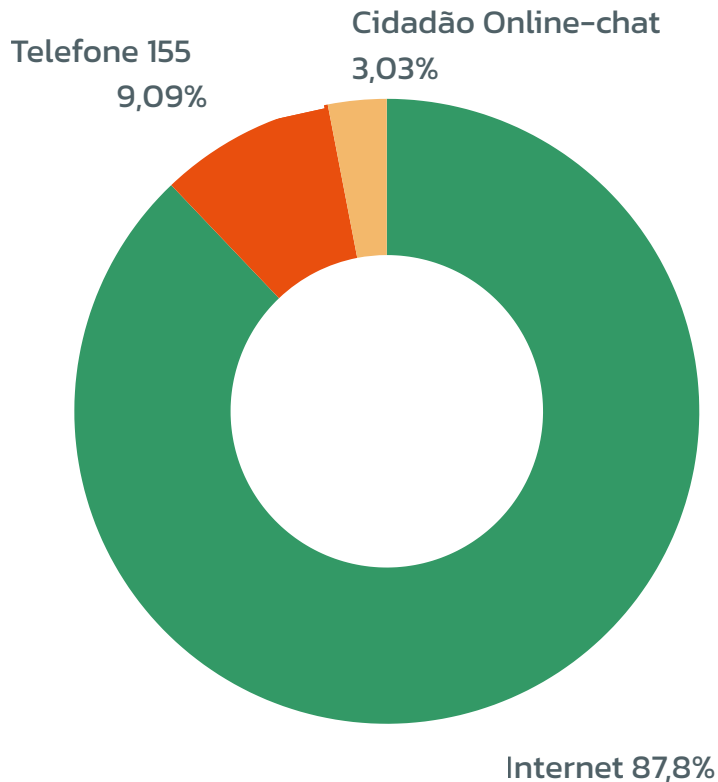


Os assuntos mais demandados foram os relacionados à "Apuração/Acompanhamento de Manifestações pela CGE" com 14,93 %, seguido da "Transparência de Informações Públicas" com 10,45% e o terceiro sobre "Informações disponíveis na Plataforma Ceará Transparente" com 8,96%.

3.3 – Meios de entrada utilizados

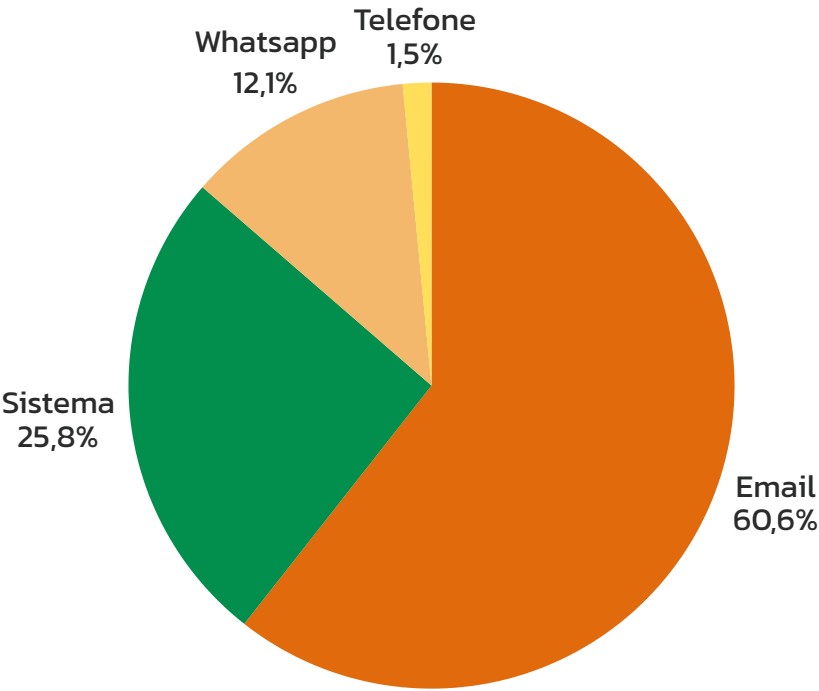
Das 66 solicitações de acesso à informação dirigida à CGE no ano de 2025, a internet foi o meio de entrada mais utilizado pelos cidadãos, com 58 solicitações registradas na Plataforma Ceará Transparente, representando 87,88% das solicitações e evidenciando a preferência por esse mecanismo de acesso, considerado mais facilitado, adequado e confiável para o cadastro e registro das informações.

Solicitações de Informação por Meio de Entrada



3.4 – Meio de preferência de resposta

Em 2025 tivemos 60,60% dos cidadãos que registraram pedidos de informações indicando o e-mail como a melhor forma de receber as respostas. Em seguida, 25,76% dos cidadãos preferiram receber suas respostas através da Plataforma Ceará Transparente, 12,12% utilizaram o whatsapp como meio de resposta e 1,52% optaram por receber suas respostas por telefone.



3.5 – Resolubilidade das demandas

Índice de resolubilidade por Trimestre do SIC da CGE, em 2025.

Índice de resolubilidade por trimestre do SIC da CGE, em 2025

	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim	Total
Solicitações de Informação Respondidas no prazo	26	14	13	13	66
Total de Solicitações de Informação	26	14	13	13	66
· Resolubilidade	100%	100%	100%	100%	100%

Fonte: Elaborado pela ASCOU



3.6 – Tempo médio de resposta

Tempo médio de resposta por Trimestre do SIC da CGE, em 2025

	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim	Total
Total do tempo de resposta das Solicitações de Informação	160	93	102	114	469
Total de respostas das Solicitações de Informação	26	14	13	13	66
Tempo médio de resposta	6,15	6,64	7,84	8,76	7,35

3.7 – Pesquisa de Satisfação

Índice geral de satisfação	Resultado
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Informação neste atendimento (considere a atenção, compromisso e respeito do ouvidor e sua equipe)?	4,42
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? (considere a comunicação, facilidade de uso, celeridade e funcionalidade). Você utilizou o canal:	4,42
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)	3,92
Média das Notas:	4,19
Índice de Satisfação:	75%

Fonte: Elaborado pela ASCOU



A pesquisa de satisfação respondida pelos usuários na Plataforma Ceará Transparente relacionada ao atendimento, tempo de resposta, qualidade da resposta e o canal utilizado para registro da solicitação apresentou uma média de satisfação de 75%, no exercício de 2025. A pesquisa foi respondida por 12 pessoas dentre o total de 66 que registraram pedidos de informação.

3.8 – Solicitações de informação que demandaram recurso, caso tenha havido.

No ano de 2025, no âmbito do Comitê Setorial de Acesso à Informação (CSAI), foram registrados 4 (quatro) recursos relacionados às solicitações de informação.

Após análise, observou-se a seguinte classificação: 2 (dois) casos enquadraram-se como perda de objeto, 1 (um) caso teve a procedência da demanda confirmada após análise/apuração e 1 (um) caso foi classificado como não atendido. Ressalta-se que todos os recursos foram devidamente analisados, com a adoção das providências cabíveis, em conformidade com a natureza de cada demanda.

04 – Dificuldades para implementação da Lei Estadual nº. 15.175 de 2012

Não foram identificadas dificuldades relevantes que comprometessem a implementação da Lei Estadual nº 15.175/2012 no âmbito da CGE.

05 – Benefícios percebidos pela implementação da Lei Estadual nº. 15.175 de 2012

Destacam-se alguns benefícios percebidos no âmbito da gestão institucional com o advento e aplicação de Lei de Acesso à Informação:

- maior conhecimento e participação por parte do cidadão na Gestão Pública por meio do Controle Social ficando ciente de seu direito de obter informações;
- melhor controle dos atos administrativos executados, pois estão sendo mais acompanhado pelos cidadãos;



06 – Ações empreendidas pelo Órgão ou Entidade com vistas a melhorar o perfil ou nível da transparência ativa, em virtude das informações solicitadas.

Destacamos que o Comitê Setorial de Acesso à Informação da CGE – CSAI de acordo com Art. 7º do Decreto Nº. 31.199 de 30 de abril de 2013; reúne-se, ordinariamente, mensalmente implementando ações contínuas junto às áreas internas, com o objetivo de melhorar o perfil da transparência ativa.

Ressalta-se que o que o CSAI realizou reuniões e deliberou atividades ao longo do exercício de 2025 na busca da melhoria do serviço prestado ao cidadão. Além de semanalmente realizar o monitoramento do prazo das solicitações de informação, registradas pelos cidadãos por meio da Plataforma Ceará Transparente, visando cumprir o prazo interno que atualmente é de 7 (sete) dias gerando uma melhoria na qualidade das respostas, e uma redução no tempo das respostas enviadas para o cidadão.

Além disso, a CGE analisou a qualidade das respostas recebidas pelas áreas, de forma a verificar a utilização adequada da linguagem simples, com objetivo de promover a maior satisfação dos usuários, melhorarem a transparência e facilitar o uso e o acesso das informações pela sociedade.

Em relação à divulgação dos dados referentes aos pedidos de informações registrados na CGE, trimestralmente são divulgados os boletins informativos no sítio institucional, por meio do link, que contém informações sobre: classificação, assuntos e áreas internas mais demandadas, bem como o índice de resolubilidade relacionado ao tempo médio de resposta dada ao cidadão. Expor sobre as ações que foram articuladas junto às Unidades Administrativas, Tecnologia da Informação e Direção Superior do órgão para a divulgação de dados e informações na forma de disseminar a transparência ativa e para o correto cumprimento do disposto na LAI, a partir das demandas da sociedade, destacando quantitativos de consultas antes e depois da implementação da Lei, bem como o formato utilizado para as consultas e a tecnologia empreendida.

07 – Classificações de documentos

A CGE possui documentos classificados como “sigilosos”, conforme rol de informações disponíveis neste link: [clique aqui](#).



Os tipos de documentos são:

- Manifestações de ouvidoria do tipo denúncia, registradas na Plataforma Ceará Transparente.
- Relatórios emitidos, em caráter preliminar, relativos a atividades de auditoria de Contas de Gestão, de Plano de Ação para Sanar Fragilidades (PASF), Tomadas de Contas Especiais e de Auditoria Especial, incluídas inspeções, fiscalizações e apurações de denúncias.

A classificação de tais documentos, com fundamentação no disposto na Lei N.º.175/2012, artigo 22, tem o objetivo de preservar a segurança das instituições ou de autoridades estaduais e seus familiares e de reduzir o risco de comprometer atividades de inteligência, bem como de investigação ou fiscalização em andamento, relacionadas com a prevenção ou repressão de infrações.

A Portaria CGAI n.º 01/2016 dispõe sobre a classificação dos documentos e as informações como sigilosas, independente do órgão ou entidade do Poder Executivo Estadual que produza ou possua a sua guarda, de acordo com o respectivo grau de classificação, prazo de sigilo e fundamentação legal. Até o momento, compreende-se que as restrições de acesso a informações aplicáveis à CGE são adequadas para garantir a segurança do Estado e da Sociedade.

08 – Considerações finais

O acesso à informação é um importante direito do cidadão e o Estado tem o dever de fornecer as informações solicitadas de forma objetiva, clara e tempestiva. O presente relatório foi elaborado com a análise quantitativa e qualitativa dos pedidos de informações sigilosas, levando em conta a natureza das informações solicitadas e os sinais de evolução no exercício do controle social, bem como os benefícios e dificuldades na implementação da Lei Estadual N.º.175/2012. 10.

O Comitê Setorial de Acesso à Informação da CGE tem envidado esforços com o intuito de melhorar o perfil ou nível de transparência ativa e facilitar o exercício do direito do cidadão de acesso às informações públicas. Com relação à Transparência Passiva, buscamos melhorar cada vez mais o atendimento ao cidadão, fornecendo respostas adequadas e satisfatórias aos pedidos de informação, com foco principal na satisfação do usuário do serviço público.



Comitê Setorial de Acesso à Informação da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CSAI-CGE)

MARCELO DE SOUSA
MONTEIRO:377318823
49

Assinado de forma digital por
MARCELO DE SOUSA
MONTEIRO:37731882349
Dados: 2026.06.15 15:10:25 -03'00'

Marcelo de Sousa Monteiro

Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna, coordenador do CSAI-CGE no exercício de 2025.

marcelo.sousa@cge.ce.gov.br

JOSE OTACILIO
DE ASSIS
JUNIOR:630717
46334

Assinado de forma
digital por JOSE
OTACILIO DE ASSIS
JUNIOR:63071746334
Dados: 2026.06.02
10:18:45 -03'00'

José Otacilio de Assis Júnior

Coordenador de Desenvolvimento Institucional e membro do CSAI-CGE no exercício de 2025.

otacilio.junior@cge.ce.gov.br

Documento assinado digitalmente
 **ELIDA DOS ANJOS SILVA**
Data: 29/05/2026 11:53:42-0300
Verifique em <https://validar.it.gov.br>

Élida dos Anjos Silva

Ouvidora Setorial e membro do CSAI-CGE no exercício de 2025

elida.silva@cge.ce.gov.br

Documento assinado digitalmente
 **MARIA JENNIFER GRANGEIRO DE ALMEIDA ALEX**
Data: 29/05/2026 09:15:51-0300
Verifique em <https://validar.it.gov.br>

Maria Jennifer Grangeiro de Almeida Alexandre

Responsável pelo SIC e membro do CSAI-CGE no exercício de 2025.

maria.alexandre@cge.ce.gov.br

