

2024

RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA



CGE



**CONTROLADORIA
E OUVIDORIA GERAL
DO ESTADO**
GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

GOVERNADOR
Elmano de Freitas da Costa

SECRETÁRIO DE ESTADO CHEFE DA CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL
Aloísio Barbosa de Carvalho Neto

SECRETÁRIO EXECUTIVO DA CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL
Antônio Marconi Lemos da Silva

SECRETÁRIO EXECUTIVO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA
Marcelo de Sousa Monteiro

COORDENADORA DA ASSESSORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA
Lariça Loiola Gonçalves Alexandrino

COORDENADOR DA ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO
Felipe Moraes Costa

ARTICULADORA DA ASSESSORIA JURÍDICA
Eveline Aline Pinheiro Cunha Rocha

COORDENADOR ADMINISTRATIVO-FINANCEIRO
Tiago Monteiro da Silva

COORDENADOR DE AUDITORIA INTERNA GOVERNAMENTAL
Bruno Jesus Martins Lobo

COORDENADOR DE CONTROLADORIA
Ítalo José Brígido Coelho

COORDENADORA DE GESTÃO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS
Samya Diniz Enéas

COORDENADOR DE ÉTICA, INSPEÇÃO E CORREIÇÃO
Antônio Paulo da Silva

COORDENADOR DE OUVIDORIA
José Otacílio de Assis Júnior

COORDENADOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
Marcos Henrique de Carvalho Almeida

COORDENADOR DE TRANSPARÊNCIA E PROTEÇÃO DE DADOS
Kassy Modesto da Silva

COORDENADORA DE CONTRATOS E PARCERIAS
Elayne Cristina Chaves Cavalcante

MISSÃO INSTITUCIONAL

Promover instituições públicas fortes e confiáveis, adotando ações de controle que contribuam para a aplicação dos recursos públicos de forma regular, ética, eficiente, transparente e sustentável.

EQUIPE TÉCNICA

COORDENADORIA DE TRANSPARÊNCIA E PROTEÇÃO DE DADOS

Kassyo Modesto da Silva

COORDENADOR DE TRANSPARÊNCIA E PROTEÇÃO DE DADOS

Caio Petrônios de Araújo Lopes

ARTICULADOR DE TRANSPARÊNCIA E PROTEÇÃO DE DADOS

Virgílio Crescêncio Grangeiro

AUDITOR DE CONTROLE INTERNO

CÉLULA DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA ATIVA E DADOS ABERTOS

Matheus Borges Gonçalves de Lima

ORIENTADOR DA CÉLULA DE GESTÃO DE TRANSPARÊNCIA ATIVA E DADOS ABERTOS

Mateus Gomes Viana

AUDITOR DE CONTROLE INTERNO

Bernardo Dutra Valério

AUDITOR DE CONTROLE INTERNO

Nelso José Figueiredo da Costa

ASSISTENTE ADMINISTRATIVO DA CÉLULA DE GESTÃO DE TRANSPARÊNCIA ATIVA E DADOS ABERTOS

José Augusto de Lima

ASSISTENTE ADMINISTRATIVO DA CÉLULA DE GESTÃO DE TRANSPARÊNCIA ATIVA E DADOS ABERTOS

CÉLULA DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA PASSIVA

João Ítalo Queiroz Mendes

ORIENTADOR DE CÉLULA DA GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA PASSIVA

Georgia Peixoto de Oliveira
ASSISTENTE TÉCNICO DA CÉLULA DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA PASSIVA

Michelli Gaspar Hitzschky Fernandes
ASSISTENTE ADMINISTRATIVO DA CÉLULA DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA
PASSIVA

Wilma Tavares Barreto Colasso
ARTICULADORA DA CÉLULA DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA PASSIVA

Elis Elaine Sousa e Silva
AUDITORA DE CONTROLE INTERNO

Alaíde Maria Freitas Sales
ASSESSORA TÉCNICA DA CÉLULA DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA PASSIVA

SISTEMA ESTADUAL DE ACESSO À INFORMAÇÃO - Responsáveis pelo Serviço de Informação ao Cidadão dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual

Secretaria do Desenvolvimento Econômico do Estado do Ceará - ADECE
Maria Socorro Gomes do Nascimento

Agência de Defesa Agropecuária do Estado do Ceará - ADAGRI
Victor Coelho de Alencar

Academia Estadual de Segurança Pública e Defesa Pessoal do Ceará - AESP
Demóstenes Carvalho Rolim Cartaxo

Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará - ARCE
Arlan Mendes Mesquita

Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará - CBMCE
1º Tenente Aline Costa de Lima

Casa Civil – CC
Estefânia da Silva Pinho

Central de Abastecimento do Ceará S/A - CEASA
Dalva Uchôa Lima de Medeiros

Companhia Cearense de Participações - CEARAPAR

Companhia de Gás do Ceará - CEGÁS

Paulo Sérgio Souto Mota

Conselho Estadual de Educação do Ceará - CEE

Claudia Coelho

Controladoria Geral de Disciplina - CGD

Renato de Lima Oliveira

Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE

Maria Jennifer Grangeiro de Almeida Alexandre

Casa Militar - CM

Capitão PM Liana Maria Gonçalves Rodrigues

Companhia de água e Esgoto do Ceará – CAGECE

Jucilene Maria Paulo

Companhia de Gestão dos Recursos Hídricos - COGERH

Cibele Garcia Reis

Companhia Administradora da Zona de Processamento de Exportação do Ceará - ZPE

Cristiane Nepomuceno Santiago

Companhia de Desenvolvimento do Complexo Industrial e Portuário do Pecém - CIPP

Tales Diego de Menezes

Fundação de Previdência Social do Estado do Ceará - CEARAPREV

Maria Cristina Tereza Portela

Departamento Estadual de Trânsito - DETRAN

Liana Oliveira Mena Barreto

Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural - EMATERCE

Marcos Dias

Empresa de Tecnologia da Informação do Ceará - ETICE

Ana Lúcia Pereira Gomes

Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará - EGPCE

Virginia Xerez Martins Brasil

Escola de Saúde Pública do Ceará - ESP

Hanna Rafaela de Lima Vieira

Fundação Cearense de Apoio ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico - FUNCAP
Silvio Mauro Modesto Monteiro

Fundação Cearense de Meteorologia e Recursos Hídricos - FUNCEME
Adriana Maria Rebouças do Nascimento

Fundação Universidade Estadual do Ceará - FUNECE
Maria Zeudimar Pinheiro

Fundação de Teleducação do Ceará - FUNTELC
Nathália Tabosa Torres Simões

Gabinete da Vice Governadora - VICEGOV
Fernando Henrique Medeiros da Silva

Instituto do Desenvolvimento Agrário do Ceará - IDACE
Domingos Fernandes da Rocha Junior

Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará - IPECE
Ana Karine Figueredo Araújo

Instituto de Saúde dos Servidores do Estado do Ceará - ISSEC
Katia Colares Furtado Maia

Junta Comercial do Estado do Ceará – JUCEC
Mayara de Oliveira Ferreira

Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos - METROFOR
Raimundo Rodrigues Oliveira Junior

Fundação Núcleo de Tecnologia Industrial do Ceará – NUTEC
Marilene Bezerra Viana

Polícia Civil - PC
Juliana Silva Chagas

Perícia Forense do Estado do Ceará - PEFOCE
José Heriberto Gomes Silveira

Polícia Militar do Ceará - PMCE
2º Ten. QOAPM Nívea Sá Costa

Procuradoria Geral do Estado - PGE
Germana Moreira Rocha de Freitas

Secretaria da Administração Penitenciária - SAP
Paula Amanda Girão Alves

Secretaria da Cultura - SECULT
Alana Gabriela Soares de Lima

Secretaria da Educação – SEDUC
Sandra de Cácia Gomes Marinho

Secretaria dos Direitos Humanos - SEDIH
Hilton Couto Cohen

Secretaria da Fazenda - SEFAZ
Jurandir Gurgel Gondim Filho

Secretaria da Infraestrutura - SEINFRA
Ricardo Luiz Andrade Lopes

Secretaria do Esporte - SESPORTE
Jorge Sérgio Carneiro Redes

Secretaria Estadual do Meio Ambiente - SEMA
Karine Barros de Oliveira

Superintendência Estadual do Meio Ambiente - SEMACE
Maria Dias Cavalcante

Secretaria das Mulheres - SEM
Joaquim Alexandrino Feitosa Gonçalves

Secretaria do Planejamento e Gestão – SEPLAG
Irana De Fátima Mesquita Barroso

Secretaria da Pesca e Aquicultura - SEPA

Secretaria de Proteção Social, Justiça, Mulheres e Direitos Humanos - SPS
Maria Edny Rodrigues da Silva

Secretaria das Cidades - SCIDADES
Camila Elisa e Souza Ribeiro

Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social – SSPDS
Jefferson Renan Gomes Coutinho

Secretaria dos Recursos Hídricos - SRH
Germana de Mattos Brito Góes Gíglío

Secretaria Executiva de Transporte - SET
Viádía Cavalcante da Silva

Secretaria do Turismo - SETUR
José Rômulo Magalhães Aguiar

Superintendência de Obras Hidráulicas - SOHIDRA
Francisco Edisio Bezerra Júnior

Superintendência de Obras Públicas – SOP
Márcio Roberto Silva de Castro

Superintendência do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo - SUPESP
Franklin de Sousa Torres

Secretaria do Desenvolvimento Agrário - SDA
Giovanni Santos Dumont Uchôa

Secretaria do Desenvolvimento Econômico e Trabalho - SDE
Alceu Vieira Coutinho Filho

Fundação Universidade Regional do Cariri - URCA
Ricardo Damasceno de Oliveira

Fundação Universidade Estadual Vale do Acaraú - UVA
Francisco Bruno Siqueira Lima

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	10
2	TRANSPARÊNCIA ATIVA - 2024.....	11
	2.1 Ceará Transparente em números.....	11
3	TRANSPARÊNCIA PASSIVA - 2024	15
	3.1 Demanda aos CSAIs por Órgãos	18
	3.1.2 Resolubilidade e Tempo Médio de Resposta dos CSAIs.....	19
	3.1.3 Satisfação dos Cidadãos quanto aos CSAIs.....	19
	3.2 Solicitações de Informação que ocasionaram Recursos ao CGAI	20
4	DIFICULDADES PARA IMPLEMENTAÇÃO DA LAI.....	21
5	BENEFÍCIOS PERCEBIDOS PELA IMPLEMENTAÇÃO DA LAI	23
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	25

1 INTRODUÇÃO

O presente relatório tem como objetivo apresentar ao Comitê Gestor de Acesso à Informação do Poder Executivo Estadual e à sociedade um panorama geral dos resultados da atuação do Governo Estadual no que se refere ao cumprimento da Lei Complementar nº 131/2009 (Lei da Transparência) e da Lei Estadual nº. 15.175/2012 (Lei de Acesso à Informação), permitindo o acompanhamento dos números, das ações e do desempenho dos órgãos e entidades estaduais, a partir do conteúdo divulgado por meio da Plataforma Ceará Transparente e demais páginas institucionais na rede mundial de computadores (transparência ativa), do tratamento e análise das solicitações de informação (transparência passiva), compreendendo, dentre outros aspectos, canais de entrada e de resposta, resolubilidade, órgãos e entidades mais demandados e assuntos mais recorrentes.

2 TRANSPARÊNCIA ATIVA - 2024

O intuito da presente seção é mostrar os principais números do Ceará Transparente, principal canal de transparência ativa do Governo do Estado do Ceará, e mostrar as principais ações tomadas pela gestão da plataforma no ano de 2024.

2.1 Ceará Transparente em números

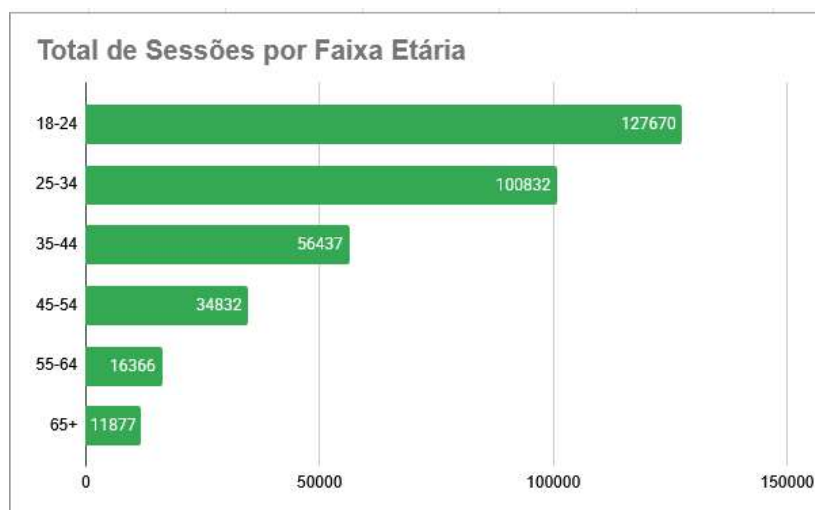
Conforme já ilustrado na Introdução, desde que o Ceará Transparente foi criado, o interesse da população pelas informações disponibilizadas cresce a cada ano. Em 2024, o Ceará Transparente obteve 2.196.326 visitas, um acréscimo de 67.844 visitas, em relação ao ano de 2023, representando um acréscimo anual de 3,2% no volume de acessos. De 2009 a 2024, a Plataforma Ceará Transparente teve um total de 14.184.906 acessos.

Gráfico 01 – Visitas ao Ceará Transparente



Fonte: Google Analytics

Gráfico 02 – Acessos por faixa etária



Fonte: Google Analytics

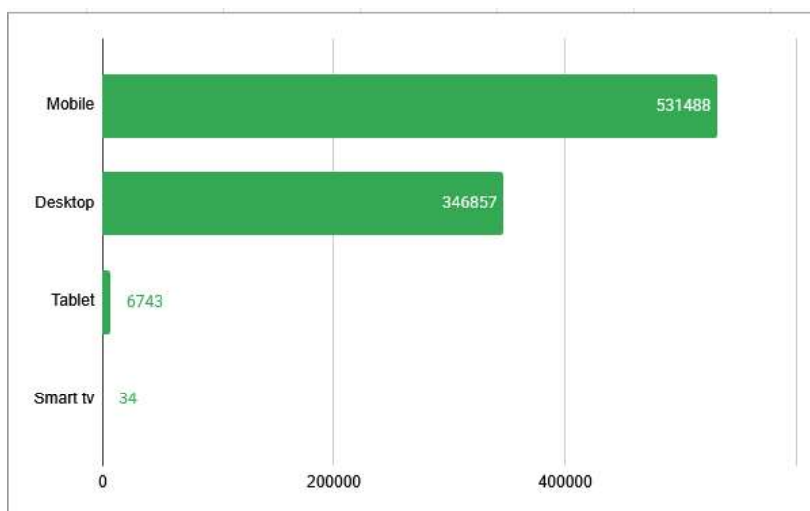
Os dados de acessos à plataforma Ceará Transparente revelam importantes aspectos sobre o engajamento da população na busca por informações públicas e pelo exercício do controle social.

As faixas etárias de **18 a 34 anos** concentram **60,6%** dos acessos ao Ceará Transparente, evidenciando o protagonismo das gerações mais jovens na busca por transparência e controle social. Esse público, formado majoritariamente por estudantes, jovens profissionais e indivíduos familiarizados com tecnologias digitais, demonstra interesse em acompanhar informações públicas que impactam tanto sua formação quanto sua vida profissional. A alta representatividade desse perfil reforça a importância de estratégias voltadas à inclusão digital e ao engajamento cívico dessa geração.

As faixas etárias acima de **35 anos**, somando **34,4%** dos acessos, mantêm uma participação relevante, embora menor que a dos jovens. Isso reforça a importância de estratégias para ampliar a inclusão digital desse grupo.

A elevada participação de faixas jovens demonstra o potencial de promover a transparência como um valor essencial para a construção da confiança no Estado. E mostra que se faz necessário criar ações que reforcem a percepção da plataforma como um instrumento de controle social para todas as idades.

Gráfico 03 – Dispositivos utilizados



Fonte: Google Analytics

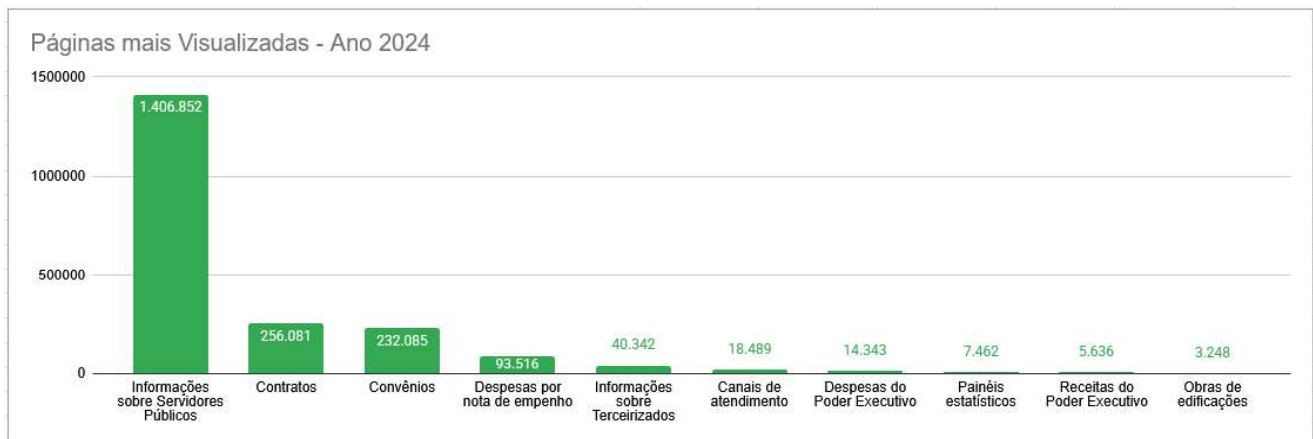
Os dados sobre os tipos de dispositivos utilizados para acessar a plataforma Ceará Transparente refletem tendências significativas no comportamento dos usuários, bem como

oportunidades para aprimorar a experiência de navegação e fortalecer o acesso à informação pública e ao controle social.

Os acessos ao Ceará Transparente apresentam um equilíbrio significativo entre os tipos de dispositivos utilizados: **60%** por dispositivos móveis e **39%** por desktops. Tablets e smart tv representam apenas **1%** dos usuários. Os computadores ainda são a principal forma de interação, especialmente entre usuários que utilizam a plataforma para fins profissionais e preferem a navegação detalhada em telas maiores, os dispositivos móveis mostram uma adesão crescente devido à conveniência e praticidade que oferecem.

Esse equilíbrio destaca a importância de um design responsivo, que otimize a experiência de navegação em diferentes tipos de dispositivos, garantindo acessibilidade, fluidez e rapidez no acesso às informações, independentemente do meio utilizado pelo usuário.

Gráfico 04 – Páginas mais visitadas



Fonte: Google Analytics

Os dados de acessos às páginas da plataforma Ceará Transparente indicam as principais áreas de interesse da população e revelam como os cidadãos estão utilizando essa ferramenta para buscar informações públicas, reforçando o papel da transparência no fortalecimento do controle social.

A análise das páginas mais visitadas da plataforma Ceará Transparente pode ser agrupada em três blocos principais, destacando os interesses da população em diferentes aspectos da gestão pública:

1. Recursos Humanos (servidores e terceirizados)

A página de Informações sobre Servidores, com 1.406.852 acessos, lidera a plataforma, refletindo o interesse massivo em monitorar salários, cargos e a gestão de pessoal. A

página de Terceirizados, com 40.342 acessos, complementa essa busca, evidenciando o interesse crescente em acompanhar contratos de terceirização no serviço público.

2. **Gastos do Governo (despesas por contratos, empenho, poder executivo):** As páginas de Contratos (256.081 acessos), Despesas por Nota de Empenho (93.516 acessos), e Despesas do Poder Executivo (14.343 acessos) mostram um interesse relevante em monitorar os gastos públicos, detalhar a alocação de recursos e avaliar a execução orçamentária do Estado.
3. **Transferências feitas pelo governo (convênios):** A página de Convênios, com 232.085 acessos, reflete a preocupação dos cidadãos em acompanhar a destinação de recursos estaduais, essencial para garantir transparência e equidade na aplicação desses valores.

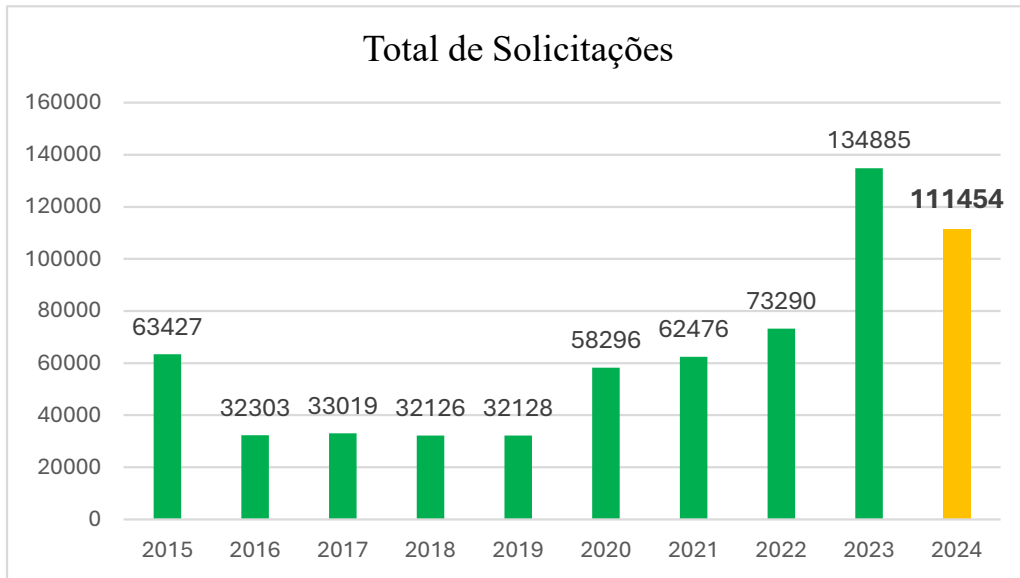
Essa análise demonstra que o perfil dos usuários da plataforma está fortemente voltado para o monitoramento de informações financeiras e de pessoal, destacando a relevância da transparência no fortalecimento da confiança e do controle social sobre a gestão pública.

3 TRANSPARÊNCIA PASSIVA - 2024

Neste capítulo serão analisadas as solicitações de informação registradas no ano de 2024 de forma quantitativa e, em alguns quesitos, qualitativa, comparando-as com os números de 2023, a partir dos relatórios apresentados pelos Comitês Setoriais de Acesso à Informação dos órgãos e entidades e daqueles extraídos da Plataforma Ceará Transparente.

Inicialmente, apresentamos a quantidade de solicitações de informação registradas em 2024 por ferramenta tecnológica. Percebe-se que o total de solicitações recebidas, no referido ano, foi cerca de 17% menor que o total registrado em 2023.

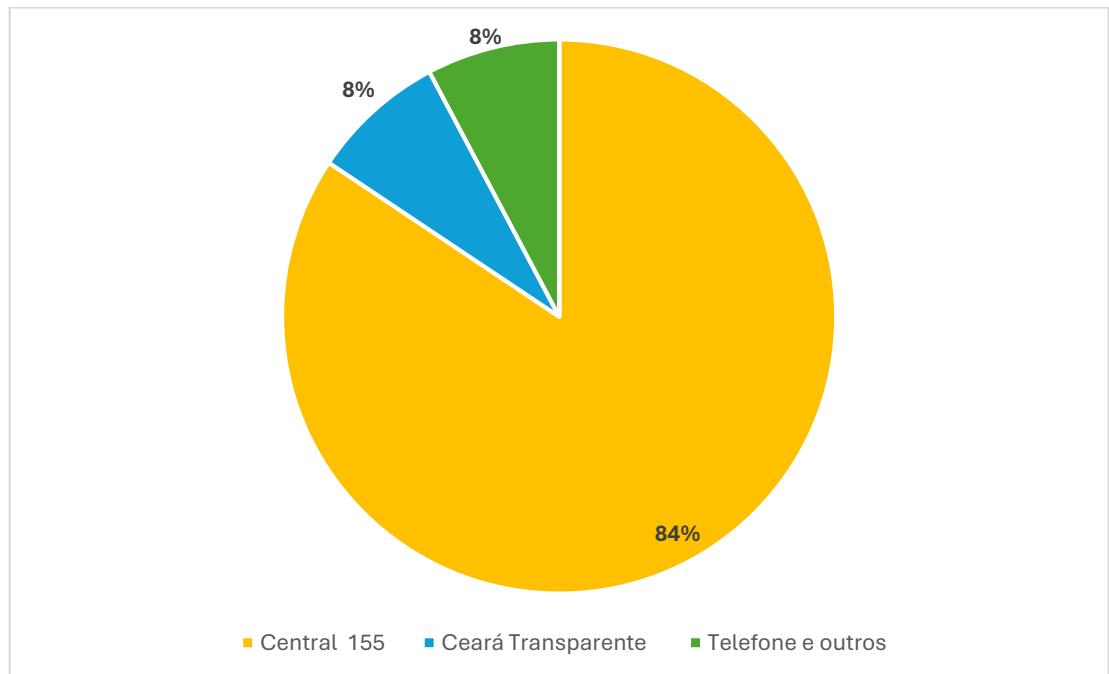
Gráfico 05 – Quantidade de Solicitações de Informação



Fonte: SOU/Ceará Transparente, Sistema de Ouvidoria da Arce – SOA e Sistema OuvidorSus – Sesa

No gráfico a seguir, são apresentadas as solicitações de informação registradas em 2024, por meio de entrada utilizada pelo cidadão ao registrar sua demanda. Nessa análise, foram consideradas apenas as solicitações acompanhadas por meio do Ceará Transparente, ou seja, não constam as demandas do SOA (sistema da Arce) e do sistema OuvidorSus (sistema da SESA).

Gráfico 06 – Meios de Entrada mais utilizados



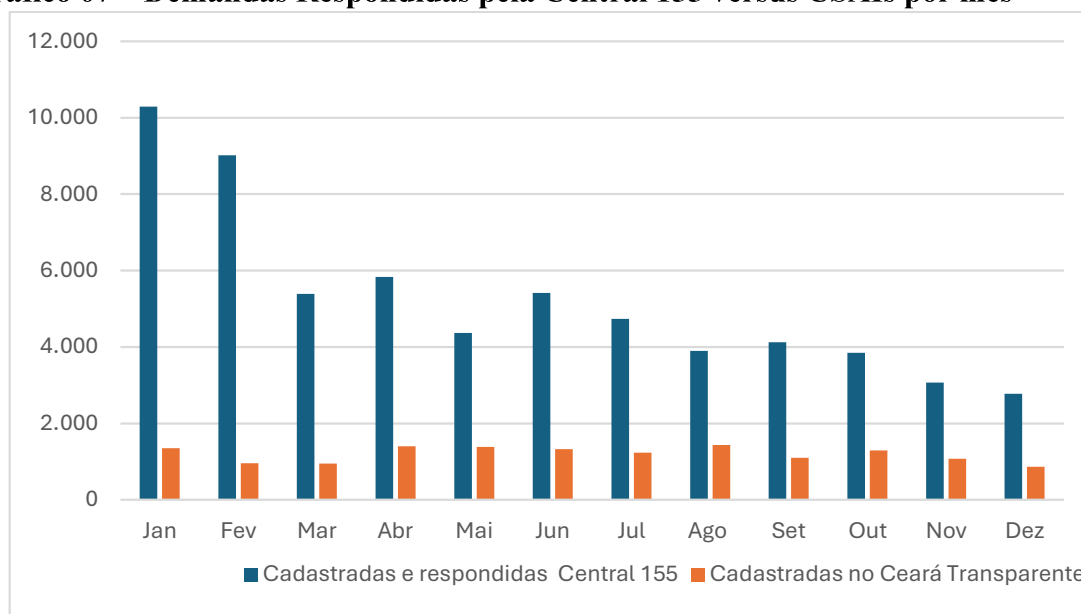
Fonte: Ceará Transparente

Observa-se que os cidadãos preferiram o meio telefônico, por meio da Central

de Atendimento 155 (ligação gratuita), como o principal canal para registrar sua solicitação de informação, representando quase 84% de todas as solicitações do Ceará Transparente no ano. Os registros feitos diretamente pelo cidadão, utilizando a plataforma Ceará Transparente, representaram 8%, enquanto todos os outros meios utilizados para registro, como presencial, redes sociais, telefone exceto Central 155, e-mail ou carta, somaram também 8% do total de registros de 2024.

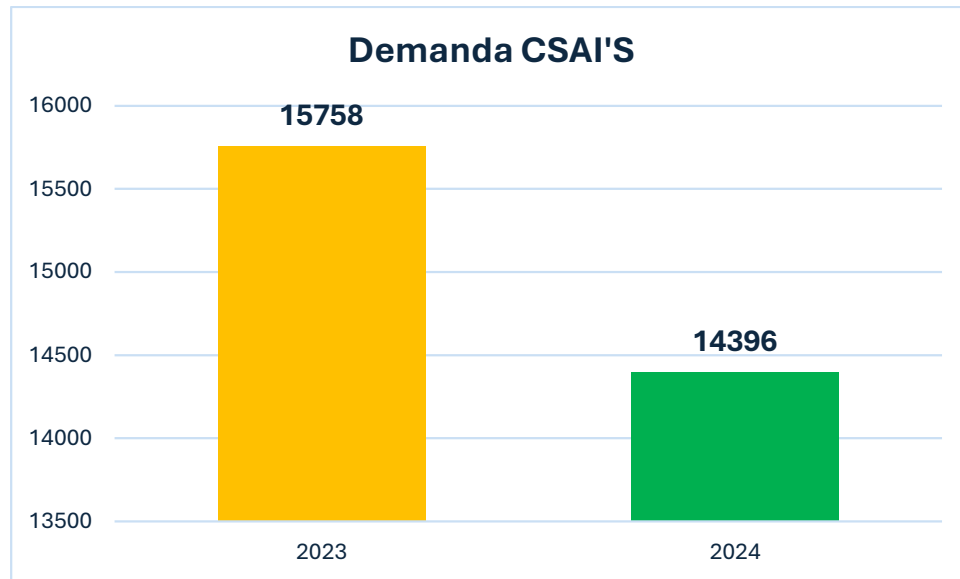
O próximo gráfico representa o número de demandas registradas por meio dos canais da Central de Atendimento 155 e da Plataforma Ceará Transparente.

Gráfico 07 – Demandas Respondidas pela Central 155 versus CSAIs por mês



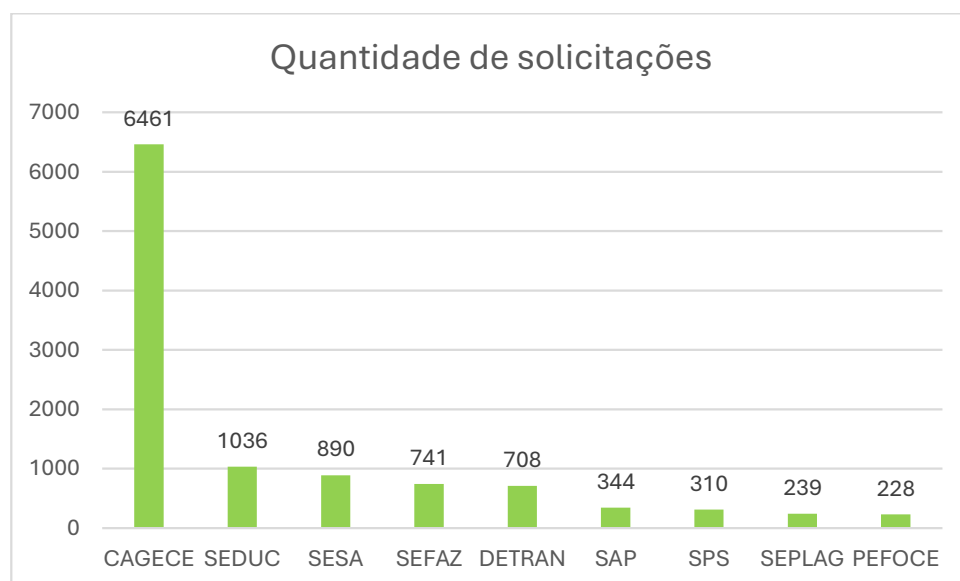
Fonte: Ceará Transparente

Importante observar que em relação ao ano de 2023, o número total de registro de solicitação de informação em 2024 obteve uma diminuição de 8,65% nas demandas de responsabilidade dos Comitês Setoriais de Acesso à Informação, conforme se pode perceber no comparativo abaixo.

Gráfico 08 – Demandas CSAI'S

3.1 Demanda aos CSAIs por Órgãos

No gráfico a seguir é apresentado o quantitativo das solicitações de informação atendidas pelos Comitês Setoriais de Acesso à Informação mais demandados. O Quadro com o quantitativo de todos os órgãos está no Anexo I. Analisando o gráfico abaixo, percebe-se que a Companhia de Água e Esgoto do Ceará (CAGECE), a Secretaria de Educação – SEDUC e Secretaria de Saúde - SESA se apresentaram como os órgãos mais demandados. Com um total de 6.461 demandas para a CAGECE, 1.036 para SEDUC E 890 para a SESA.

Gráfico 09 – Comitês Setoriais de Acesso à Informação Mais Demandados

Fonte: Ceará Transparente

3.1.2 Resolubilidade e Tempo Médio de Resposta dos CSAIs

A **Resolubilidade**, a variável que indica, para um dado período, o percentual de solicitações respondidas dentro dos prazos legais.

Na tabela a seguir são consideradas todas as solicitações registradas no Ceará Transparente e respondidas pelos Comitês Setoriais de Acesso à Informação do Poder Executivo. Os Quadros com os indicadores de todos os órgãos estão no Anexos II. Calculando o valor da resolubilidade total, apurada para 2023, chegou-se ao valor de 93,66% percentual ligeiramente superior que os 93,59%, evidenciados em 2022.

Quadro 07 – Resolubilidade CSAIs

Situação de Atendimento	2023			2024		
	Quantidade de Solicitações	Resolubilidade	Tempo médio de Resposta	Quantidade de Solicitações	Resolubilidade	Tempo médio de Resposta
Respondidas no prazo	14759	93,66%	06 dias	13471	93,57%	05 dias
Respondidas fora do prazo	819	5,19%		735	5,11%	
Não Respondidas	180	1,10%	-	190	1,31%	-
Total de solicitações	15758			14396		

Fonte: Ceará Transparente

Sobre as demandas não respondidas, evidencia-se uma grande fragilidade em relação à transparência e ao sistema de acesso à informação, impactando na credibilidade do serviço público. Em termos percentuais, os órgãos que mais influenciaram o indicador de respostas fora do prazo foram: **CEARAPAR (25%)**, **UVA**, **URCA** e **SECITECE**, que apresentaram os maiores índices de descumprimento dos prazos.

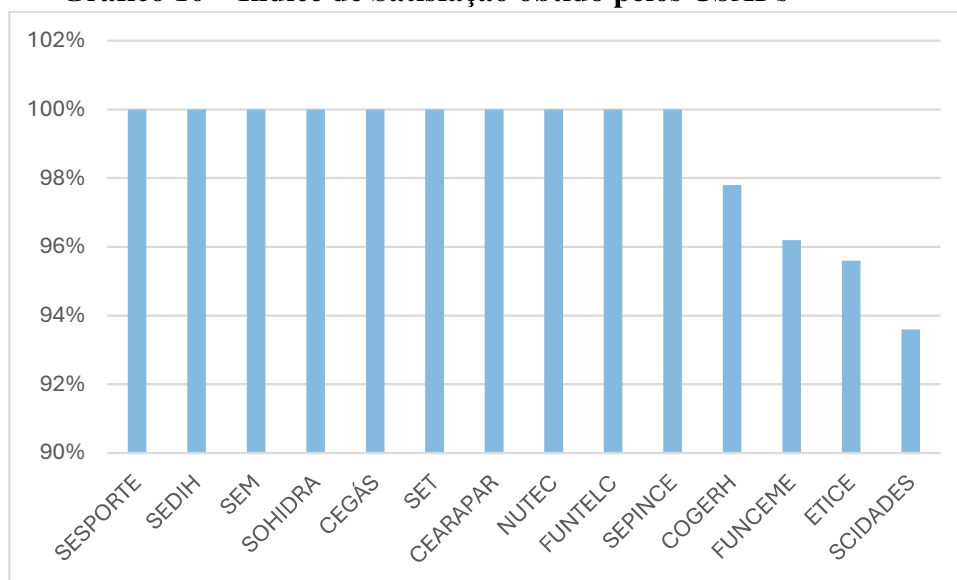
No ano de 2024, o prazo médio de resposta às solicitações de informação no Poder Executivo, levando em consideração as demandas atendidas pelos Comitês Setoriais de Acesso à Informação – CSAIs, foi de 05 dias. Comparando com o ano anterior, o prazo médio de resposta diminuiu 01 dia (06 dias em 2023).

3.1.3 Satisfação dos Cidadãos quanto aos CSAIs

Para o ano de 2023, a satisfação do usuário, considerando todos os CSAIs e os

registros coletados do sistema foi de 83%, valor de cerca de 1% maior do que o registrado em 2022 (82%). O total de pesquisas realizadas no ano foi de 1366, representando um decréscimo de 6% em relação o ano de 2023, que registrou 1451 pesquisas. A seguir são apresentados os índices de satisfação para os CSAI's. Os Quadros com os indicadores de todos os órgãos estão nos Anexos III

Gráfico 10 – Índice de Satisfação obtido pelos CSAI's

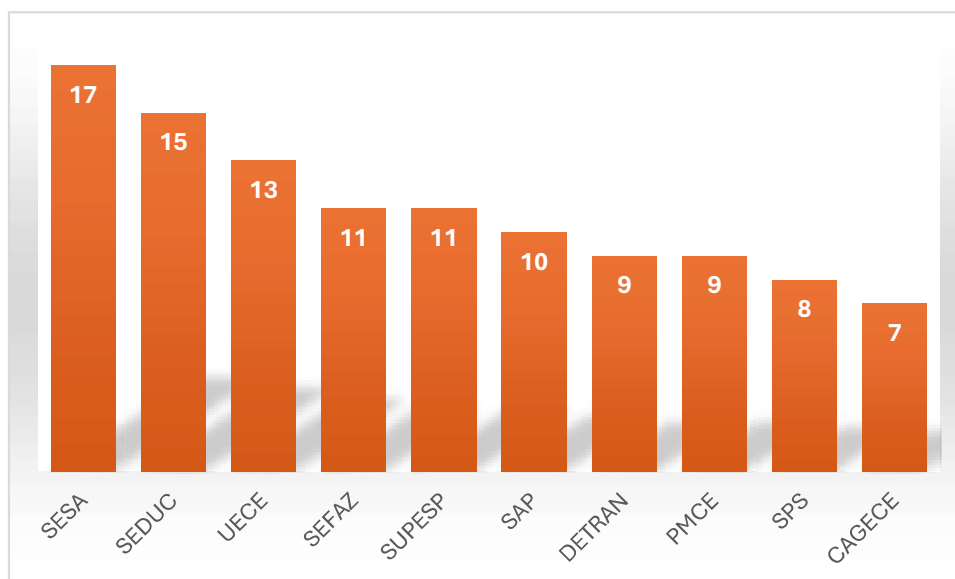


3.2 Solicitações de Informação que ocasionaram Recursos ao CGAI

A Lei Estadual de Acesso à Informação (15.175/2012) estabelece, por meio de seu art. 17, que “no caso de indeferimento de acesso à informação ou às razões da negativa de acesso, poderá o interessado interpor recurso contra a decisão no prazo de 10 (dez) dias a contar de sua ciência.”. O referido recurso deverá ser encaminhado ao Comitê Gestor de Acesso à informação – CGAI, que deverá deliberar no prazo máximo de 5 (cinco) dias (§1º do art.17).

Durante o ano de 2023, o CGAI recebeu 201 recursos. Foram deliberados, no mesmo período, 185 recursos, abrangendo tanto o ano corrente quanto anos anteriores. Quando comparado o número de recursos interpostos em 2023 com o número requerido em 2022 (159) demonstra-se uma situação de aumento acerca da insatisfação do cidadão com as respostas inicialmente fornecidas pelos CSAIs.

Gráfico 11 – CSAI's mais demandados por recursos



4 DIFICULDADES PARA IMPLEMENTAÇÃO DA LAI

Nesse tópico, seguem listadas as principais dificuldades encontradas pelos diversos órgãos e entidades do Poder Executivo, bem como pela própria CGE, enquanto coordenadora do Sistema Estadual de Acesso à Informação, para a implementação da LAI, relatadas nos Relatórios apresentados pelos Comitês Setoriais de Acesso à Informação, sobre as quais, ao final deste Relatório, são apresentadas recomendações para aperfeiçoamento da implementação:

A Companhia não recebeu recomendações sobre a atuação no contexto da LAI, bem como vem evoluindo e melhorando continuamente ao longo dos anos, consolidando na cultura organizacional os critérios de transparência, bem como o atendimento às demandas dos cidadãos. Desta feita, o desafio torna-se manter os níveis de transparência já alcançados, bem como engajar os stakeholders neste processo, como gestores, colaboradores, prestadores de serviços e clientes. Especialmente quanto a avaliação das demandas de transparência, de forma a gerar informações de qualidade para a melhoria contínua da organização, e consequentemente impactar positivamente à sociedade - CAGECE;

- A Polícia Civil é um órgão destinado a promover a apuração das infrações penais, conduzindo as investigações consoante o Código Penal Brasileiro e o Código de Processo Penal Brasileiro. Nesse sentido, a proteção aos dados pertinentes aos procedimentos conduzidos pelo órgão institui uma cultura organizacional na qual o sigilo e a compartimentação das informações é, historicamente, regra, em vez de exceção. Essa

conduta se dá em razão de muitas vezes se fazer necessário para o devido cumprimento do processo legal e da proteção à(s) vítima(s) e do contraditório do(s) acusado(s). Além disso, a partir da cultura organizacional do sigilo, de modo geral, estabelece-se nas instituições a prática do currículo oculto, no qual verifica-se a existência de um gargalo entre as diretrizes da norma e a efetivação da mesma. Isso significa que ainda observa-se uma resistência entre os funcionários e servidores do órgão em acatar e cumprir estritamente o que as normativas deliberam, em prol da manutenção da cultura vigente desde o surgimento do órgão, que, como mencionado, é a do sigilo e da compartimentação das informações. Nesse sentido, faz-se necessário que haja a conscientização paulatina de que, segundo a LAI determina, a disponibilização da informação é regra, sendo o sigilo exceção, regulamentada também pela lei. Outro ponto de dificuldade da total implementação da LAI surge em virtude do desconhecimento do grau de divulgação das informações. Isto é, o fato dos operadores não saberem com precisão quais informações são classificadas como sigilosas e quais não são, além da distinção entre aquelas categorizadas como de interesse público, reservada, secreta, ultrassecreta e pessoal. Assim sendo, por vezes há a necessidade de uma comunicação mais enfática por parte dos responsáveis pelo SIC em direção aos operadores das áreas internas, no sentido de esclarecer quais informações são sensíveis e quais devem ser disponibilizadas na totalidade ou parcialmente. Acreditamos que se houvesse um alcance maior das capacitações sobre a LAI em todos os setores dos órgãos públicos, facilitaria a propagação das informações de forma ativa, bem como ocorreria maior agilidade nas respostas das solicitações de informação. Por fim, mais um grande desafio consiste em conscientizar as áreas internas da importância do cumprimento dos prazos das respostas ao cidadão, pois, muitas vezes, as demandas de acesso à informação requerem um processo detalhado de coleta de informações, que precisa ser administrado junto às demais demandas de serviços, tanto para os setores administrativos, quanto para as delegacias. – Polícia Civil;

- Como dificuldades para implementação da Lei Estadual nº 15.175 de 2012, destaca-se a falta de uma cultura de transparência por parte dos órgãos, que ainda resistem em concentrar determinadas informações com pessoas ou unidades de trabalho específicas, justificando a falta de recursos para dar tratamento às informações e disponibilizá-las adequadamente (de forma objetiva, com o uso de linguagem simples) nos sites institucionais, sejam do órgão ou do governo. Uma outra dificuldade é a falta de conhecimento da Lei por parte dos servidores públicos e também por parte dos cidadãos, o que gera uma certa insegurança sobre o que pode ou não ser compartilhado por parte dos

prestadores do serviço de informação, muitas vezes considerando certos dados como sigilosos ou sensíveis de forma equivocada. Na dúvida e por receio, a informação não é disponibilizada. Por outro lado, a sociedade por desconhecimento de seus direitos, também acaba não exercendo efetivamente a participação e o controle social - SEFAZ;

- A implementação da Lei de Acesso à Informação (LAI) enfrentou desafios iniciais, como a ausência de servidores dedicados à gestão das demandas. Esse obstáculo foi superado com a designação de três servidores, integrando o quadro da Ouvidoria, e assumindo também a responsabilidade pelo atendimento às solicitações do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC). Hoje, a LAI está plenamente implementada e funciona de maneira eficiente, garantindo o acesso das informações aos cidadãos - SOP.

5 BENEFÍCIOS PERCEBIDOS PELA IMPLEMENTAÇÃO DA LAI

A transparência das informações públicas não deve ser compreendida apenas como um ônus para o Poder Público, antes disso, ela representa, claramente, uma oportunidade de melhoria na gestão. Assim, cada órgão/entidade do Estado deve não só concretizar o direito constitucional de acesso à informação, mas em cada ocasião verificar a possibilidade de melhoria de seus procedimentos internos.

A partir dos Relatórios de Monitoramento da Implementação da Lei de Acesso à Informação, órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual se manifestaram acerca das melhorias percebidas no âmbito da gestão institucional, a partir do cumprimento das normas relativas ao acesso à informação. A seguir, estão listados alguns benefícios citados nos relatórios enviados pelas Setoriais:

- A transparência, além de um requisito legal, é também um dos princípios de governança corporativa fundamentais para mensuração do valor das organizações para o mercado, bem como para a sociedade, segundo o Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC). Com relação direta na credibilidade e imagem da Companhia, investir em transparência e demais princípios, tem robustecido o relacionamento com diversos agentes, como órgãos de controle, agências de fiscalização, investidores, instituições de fomento, clientes e sociedade em geral. Nessa esteira, a transparência ativa tem contribuído de forma ainda mais significativa, visto que muitas informações de governança e de atuação da Cagece são disponibilizadas de forma acessível nos sites institucional e de relações com investidores. Adicionalmente, qualquer outra informação que por ventura não esteja publicada é prontamente respondida, de acordo com a Política de Divulgação de Informações e Preservação do Sigilo, por meio da transparência passiva - CAGECE

- 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; • e 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 – Casa Civil.
- Observa-se que as demandas de solicitações de informação crescem à medida que mais cidadãos(ãs) tomam conhecimento da Lei de Acesso à Informação e do Serviço de Informação ao Cidadão, assim como dos inúmeros meios de solicitar dados e orientações das mais diversas. Nos últimos 12 anos, pouco a pouco, em virtude de uma maior divulgação dos direitos e das mudanças nas leis, o cidadão vem se conscientizando das suas prerrogativas e dos meios pelos quais pode exercê-las. Nesse sentido, a implementação da LAI junto às diversas possibilidades de comunicação entre o usuário e os prestadores de serviço dos órgãos públicos propiciado pelo Sistema Ceará Transparente, tem sido grande aliado na aproximação entre a existência do direito ao acesso à informação e a efetivação da sua obtenção. A população é, ao contrário de linhas de pensamento retrógradadas, aliada dos servidores e do serviço público. O cidadão é o agente fiscalizador mais próximo, localizado justamente no final do processo, sendo o principal beneficiário e interessado no bom andamento dos serviços. Como observadores privilegiados, que têm o poder de alertar as múltiplas esferas dos serviços públicos, os pedidos de informações com temas recorrentes solicitados pelos cidadãos devem ser vistos como informações de interesse e relevância pública, as quais podem ser disponibilizadas de maneira espontânea pelo órgão. Assim, efetua-se uma atitude crescente de transparência e valorização na produção de indicadores norteadores dos serviços do órgão, além de se incentivar o controle social. Além disso, a população detém o poder de enaltecer um serviço, um órgão, assim como seus prestadores, por meio da aferição da satisfação do usuário, tornando quantificável o índice de valorização e importância do órgão e seus funcionários. Em suma, a proximidade

com a população pode trazer melhorias a diversas categorias de serviços, aos servidores públicos e demais trabalhadores do órgão – Polícia Civil.

- A Lei Estadual nº 15.175/2012, do Ceará, tem um papel fundamental na regulamentação da Lei Federal nº 12.527/2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI). Essa legislação estabelece regras e mecanismos para garantir transparência e acesso às informações públicas dentro da administração estadual, assegurando que qualquer cidadão possa solicitar e obter dados governamentais de interesse público. Dentre os benefícios da implementação desta Lei, destacam-se: - Transparência e Controle Social: à medida que fortalece a democracia ao permitir que a sociedade fiscalize a gestão pública e cobre melhorias na administração dos recursos públicos. - Combate à Corrupção: Espera-se que a publicidade das informações dificulte práticas ilícitas e promova maior ética e responsabilidade dos gestores. - Eficiência na Gestão Pública: Contando com processos mais abertos, a administração pública pode aprimorar suas práticas e oferecer serviços mais eficazes à população. - Fortalecimento da Participação Cidadã: Com acesso a mais dados e informações, a sociedade conta com mais instrumentos para participar de debates e decisões sobre políticas públicas. Na SEFAZ, percebe-se que os cidadãos esclarecidos de seus direitos com relação à Lei de Acesso à Informação tornam-se mais exigentes com a qualidade de suas solicitações (dados completos, objetivos e corretos). - SEFAZ
- A implementação da Lei Estadual nº 15.175 de 2012 trouxe benefícios significativos, que são claramente refletidos tanto no Portal da Transparência quanto nas manifestações recebidas pela SOP. Entre os principais resultados, destacam-se o aumento da participação cidadã no exercício do direito de acesso à informação pública, a maior visibilidade do órgão e uma compreensão mais ampla, por parte da sociedade, da missão institucional - SOP.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No monitoramento anual da transparência passiva referente ao exercício de 2024, observou-se que parte dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual não alcançou índice de resolubilidade de 100% no atendimento às solicitações de acesso à informação.

Com o objetivo de fortalecer a governança da transparência pública e promover o aprimoramento contínuo dos processos internos, solicita-se que os órgãos e entidades abaixo relacionados apresentem, no Relatório de Gestão da Transparência 2025, **manifestação formal**

contemplando justificativa técnica para o índice de resolubilidade verificado em 2024 e descrição das ações corretivas já adotadas ou planejadas:

Órgãos com resolubilidade inferior a 100% em 2024: AESP/CE, ARCE, CBMCE, CEARAPAR, CEARAPREV, CEASA, CGD, CIPP S/A, DETRAN, FUNCAP, METROFOR, PEFOCE, PGE, PMCE, SCIDADES, SDE, SECITECE, SECULT, SEDIH, SEDUC, SEFAZ, SEINFRA, SEPLAG, SESPORTE, SESA, SEPA, SETUR, SOP, SPA, SPS, SRH, SSPDS, SUPESP, UECE, URCA, UVA, VICEGOV e ZPE.

Além da resolubilidade, também foi analisado o **índice de satisfação dos usuários**, cuja média estadual em 2024 foi de 83%. Esse indicador reflete a percepção do cidadão quanto à qualidade, clareza e utilidade das respostas recebidas. Os órgãos que apresentaram índice de satisfação inferior à média estadual deverão, igualmente, incluir no Relatório de Gestão da Transparência 2025 **manifestação** específica contendo justificativa técnica para o desempenho observado e estratégias e ações de melhoria voltadas ao aperfeiçoamento da qualidade das respostas, com foco na clareza, completude e linguagem cidadã:

Órgãos com satisfação inferior à média estadual (83%) em 2024:

ADECE, ARCE, CBMCE, CC, CEARAPREV, CEASA, CGE, CM, DETRAN, EGP, EMATERCE, FUNCAP, JUCEC, PEFOCE, PMCE, SEAS, SEDUC, SEINFRA, SESA, SOP, SPA, SPS, SSPDS, SUPESP, UECE e UVA.

As manifestações solicitadas possuem caráter orientativo e integram a estratégia de aperfeiçoamento contínuo da política estadual de transparência, contribuindo para maior eficiência administrativa, fortalecimento da cultura de prestação de contas e aprimoramento da experiência do cidadão no exercício do direito de acesso à informação.

Anexo I – Quantitativo por Órgão ou Entidade – CSAI

	ÓRGÃO	TOTAL		ÓRGÃO	TOTAL		ÓRGÃO	TOTAL
1º	CAGECE	6461	25º	ADECE	78	49º	ETICE	17
2º	SEDUC	1036	26º	CEE	76	50º	CIPP/SA	16
3º	SESA	890	27º	CGE	76	51º	SEM	15
4º	SEFAZ	859	28º	SEMA	76	52º	SDE	13
5º	DETRAN	708	29º	SOP	66	53º	EGP	12
6º	SAP	344	30º	AESP/CE	63	54º	SECITECE	12
7º	SPS	310	31º	SEINFRA	59	55º	FUNCAP	11
8º	SEPLAG	239	32º	SECULT	55	56º	SOHIDRA	11
9º	PEFOCE	228	33º	ISSEC	54	57º	CEASA	8
10º	UECE	224	34º	FUNCEME	49	58º	ESP	8
11º	SUPESP	207	35º	IPECE	48	59º	CEGÁS	7
12º	PC	185	36º	UVA	48	60º	SET	7
13º	CBMCE	183	37º	COGERH	47	61º	CEARAPAR	4
14º	ARCE	175	38º	URCA	46	62º	NUTEC	3
15º	SEMACE	167	39º	SESPORTE	42	63º	SPA	3
16º	PMCE	157	40º	IDACE	40	64º	VICEGOV	3
17º	PGE	130	41º	SEPA	35	65º	ZPE	3
18º	CC	127	42º	CGD	32	66º	CM	3
19º	SCIDADES	122	43º	EMATERCE	32	67º	FUNTELC	2
20º	CEARAPREV	117	44º	SEAS	32	68º	SEPINCE	1
21º	JUCEC	99	45º	SETUR	21			
22º	SDA	89	46º	SRH	20			
23º	SSPDS	88	47º	ADAGRI	19			
24º	METROFOR	79	48º	SEDIH	18			

Anexo II – Prazo Médio de Resposta e Resolubilidade por Órgão/Entidade em 2023

Órgão / Entidade	Quantidade de solicitações	Índice de resolubilidade %	Tempo médio para responder em dias
CAGECE	6461	100	0,34
SAP	344	100	4,54
PC	185	100	5,61
SEMACE	167	100	1,96
CC	127	100	9,25
JUCEC	99	100	3,52
SDA	89	100	3,37
ADECE	78	100	7,3
SEMA	76	100	7,32
CEE	76	100	3,09
CGE	76	100	5,08
ISSEC	54	100	4,35

Órgão / Entidade	Quantidade de solicitações	Índice de resolubilidade %	Tempo médio para responder em dias
FUNCEME	49	100	6,69
IPECE	48	100	6,5
COGERH	47	100	5,17
IDACE	40	100	11,25
EMATERCE	32	100	5,9
SEAS	32	100	5,9
ADAGRI	19	100	6,52
ETICE	17	100	3,64
SEM	15	100	10,06
EGP	12	100	9,38
SOHIDRA	11	100	11,09
ESP	8	100	5,12
CEGÁS	7	100	7,14
SET	7	100	12,28
NUTEC	3	100	11,33
FUNTELC	2	100	18
CM	2	100	15,5
SEPINCE	1	100	15
SPS	310	99,68	5,05
SEFAZ	741	99,6	4,8
CBMCE	183	99,45	3,62
ARCE	175	99,43	9,18
PGE	130	99,23	6,18
SEPLAG	239	98,74	7,12
SOP	66	98,48	5,06
AESP/CE	63	98,41	7,41
SCIDADES	122	98,36	10,54
UECE	224	97,77	7,16
SESPORTE	42	97,62	8,83
PMCE	157	94,9	9,11
SECULT	55	94,55	9,58
CGD	32	93,75	3,37
SETUR	21	90,48	13,66
SEDUC	1036	89,86	11,12
SEINFRA	59	89,83	12,62
SRH	20	85	11,8
DETRAN	708	84,04	11,85
SUPESP	207	83,09	14,41
FUNCAP	11	81,82	10,63
SDE	13	76,92	11,9
SSPDS	88	75	14,15
CEASA	8	75	13,25
PEFOCE	228	72,81	15,11
SEDIH	18	72,22	17,72
CIPP S/A	16	68,75	22,93
METROFOR	79	67,09	16,21
SPA	3	66,67	10,25

Órgão / Entidade	Quantidade de solicitações	Índice de resolubilidade %	Tempo médio para responder em dias
SESA	890	64,61	24,65
CEARAPREV	117	64,1	20,74
VICEGOV	3	33,33	21
ZPE	3	33,33	25
CEARAPAR	4	25	11,75
SEPA	35	14,29	46,61
UVA	48	0	85,5
URCA	46	0	9
SECITECE	12	0	34

Fonte: Ceará Transparente.

Anexo III – Índice de Satisfação dos Usuários

Órgão / Entidade	Quantidade de Pesquisa Respondidas	% Satisfação	Total de Solicitações Recebidas 2024
SESPORTE	3	100,00%	42
SOHIDRA	3	100,00%	11
CEGÁS	2	100,00%	7
SEM	2	100,00%	15
CEARAPAR	1	100,00%	4
FUNTELC	1	100,00%	2
NUTEC	1	100,00%	3
SEDIH	1	100,00%	18
SEPINCE	1	100,00%	1
SET	1	100,00%	7
COGERH	19	97,80%	47
FUNCEME	16	96,20%	49
ETICE	8	95,60%	17
SCIDADES	4	93,60%	122
SECULT	15	93,00%	55
CGD	7	92,80%	32
IPECE	18	92,40%	48
SDA	7	92,00%	89
SEMACE	39	91,40%	167
METROFOR	7	91,40%	79
ADAGRI	4	91,25%	19
SEMA	17	91,00%	76
CIPP S/A	10	90,40%	16
AESP/CE	18	90,20%	63
SETUR	7	90,00%	21
CEE	18	89,40%	76
CAGECE	75	88,40%	6461
SAP	41	88,40%	344

Órgão / Entidade	Quantidade de Pesquisa Respondidas	% Satisfação	Total de Solicitações Recebidas 2024
PC	27	88,00%	185
SRH	10	87,40%	20
ESP	2	87,40%	8
PGE	32	87,20%	130
SEPLAG	54	87,00%	239
SEDUC	206	86,80%	1036
SEFAZ	103	85,00%	741
ISSEC	7	85,00%	54
SEPA	4	83,60%	35
IDACE	10	83,40%	40
PMCE	21	82,80%	157
CBMCE	35	81,40%	183
CEARAPREV	21	81,40%	117
JUCEC	9	81,00%	99
FUNCAP	6	80,80%	11
SUPESP	30	79,80%	207
EMATERCE	8	78,60%	32
SPS	21	78,40%	310
PEFOCE	31	77,40%	228
DETRAN	73	77,00%	708
SOP	23	75,80%	66
ARCE	32	75,40%	175
CEASA	3	75,00%	8
CGE	10	74,40%	76
SESA	127	74,00%	890
CC	18	73,80%	127
ADECE	9	71,00%	78
SSPDS	14	69,20%	88
EGP	4	68,60%	12
UECE	55	68,00%	224
SEAS	4	67,40%	32
SEINFRA	6	65,80%	59
CM	2	60,00%	2
SPA	2	57,40%	3
UVA	1	30,00%	48

Fonte: Ceará Transparente