

2024

RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA



RELATÓRIO DE MONITORAMENTO DA IMPLEMENTAÇÃO E CUMPRIMENTO DA LEI ESTADUAL N° 15.175/2012

**PERÍODO DE 1º DE JANEIRO
A 31 DE DEZEMBRO DE 2024**

EXPEDIENTE*

Diretora-Presidente

Luiza de Marilac Martins e Silva

Diretor Administrativo-Financeiro

Rivaldo Pinheiro Filho

Diretora de Negócios e Relação com Investidores

Marisa Teófilo leitão

Assessora Jurídica

Silvia Maria Bezerra Gomes da Silva

Assessora de Comunicação

Luciana Barroso de Oliveira

Gerente Administrativo-Financeira

Thereza Cristyna Inácio Araújo

Gerente de Aquisições e Contratos

Bruno César Aca Staudinger

Gerente de Tecnologia

Victor Vasconcelos Lima

Gerente de Ativos Mobiliários

Thaynny de Castro Rodrigues

Gerente de Ativos Imobiliários

Wyoskynaria Mihaly Maia da Silva

Gerente de Risco e Conformidade

João Francisco Freitas Peixoto

* Referente a Março de 2025

1. Introdução

O Relatório de Gestão da Transparência da CearaPar referente ao exercício de 2024 apresenta os principais dados e análises relacionadas ao cumprimento da Lei Estadual nº 15.175/2012, que dispõe sobre o acesso à informação no âmbito do Estado do Ceará. A CearaPar, vinculada à Secretaria da Fazenda do Estado, mantém o compromisso com a transparência pública e o respeito ao direito dos cidadãos de acessar informações de interesse coletivo ou geral.

No período avaliado, o volume de demandas relacionadas à CearaPar foi reduzido, refletindo tanto o perfil das atividades da empresa quanto a transparência ativa já implementada em seus canais institucionais. Todas as solicitações recebidas foram devidamente tratadas, dentro dos prazos legais, não havendo recursos administrativos pendentes. A CearaPar segue aprimorando seus processos internos e canais de comunicação para garantir informações acessíveis, claras e objetivas à população.

2. Informar e discorrer análise sobre os assuntos mais recorrentes

Durante o ano de 2024, a CearaPar recebeu quatro solicitações de informações, sendo os assuntos mais recorrentes:

- Informação sobre servidor (50%): As demandas se referem principalmente à consulta sobre dados funcionais e informações públicas relacionadas ao quadro de servidores da empresa.
- Consulta de bens patrimoniais – móveis e imóveis (25%): Ocorreu solicitação específica sobre o patrimônio administrado pela CearaPar, com foco em imóveis sob gestão da companhia.
- Tramitação de processo administrativo (25%): Houve questionamento sobre a tramitação de processos administrativos internos, especialmente em relação à transparência das ações e decisões administrativas.

O padrão das solicitações demonstra o interesse pontual do público em informações administrativas, sem concentração em um único tema crítico.

3. Análise das solicitações de informações do período

3.1 Informar e discorrer análise sobre os meios de entrada utilizados

Os canais utilizados pelos cidadãos para realizar as solicitações de acesso à informação foram variados:

- Internet (50%): Metade das solicitações foi registrada via sistema eletrônico, através do portal oficial de atendimento ao cidadão.
- Cidadão on-line – Chat (25%): Parte dos usuários optou por realizar o contato por meio de atendimento virtual no chat do portal.
- Telefone 155 (25%): Também foi utilizado o canal telefônico, reforçando a importância de manter diferentes meios de acesso disponíveis.

A distribuição dos canais demonstra a efetividade das múltiplas opções de atendimento e a importância da comunicação multicanal para atender às diferentes preferências dos usuários.

3.2 Informar e discorrer análise sobre o meio de preferência de resposta

Em relação à forma de resposta escolhida pelos solicitantes, o atendimento foi distribuído de maneira equilibrada entre:

- WhatsApp (25%)
- E-mail (25%)
- Telefone (25%)
- Sistema (25%)

Essa distribuição evidencia que o cidadão valoriza respostas por canais que garantam praticidade e agilidade, seja por meios eletrônicos ou atendimento mais direto.

3.3 Informar e discorrer análise sobre a resolubilidade das demandas

No ano de 2024, a CearaPar recebeu quatro solicitações, todas finalizadas com atendimento dentro dos prazos legais estabelecidos:

- Demandas respondidas no prazo: 100%
- Demandas respondidas fora do prazo: 0%
- Demandas não respondidas: 0%

A resolubilidade de 100% das demandas dentro do prazo comprova a eficiência dos fluxos internos de tratamento das informações e o compromisso da CearaPar com a transparência pública.

3.4 Informar e discorrer análise sobre o tempo médio de resposta

O tempo médio de resposta foi de:

- Central + CSAI: 20 dias
- CSAI: 50 dias

Os prazos observados estão dentro dos limites legais. Contudo, a CearaPar busca constantemente reduzir o tempo de resposta, com ações voltadas para maior agilidade na análise e disponibilização das informações solicitadas.

3.5 Informar e discorrer análise sobre a pesquisa de satisfação

Foi realizada uma pesquisa de satisfação referente ao atendimento do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). Os resultados foram os seguintes:

- Satisfação geral com o serviço: 5.0
- Satisfação com o tempo de resposta: 5.0
- Satisfação com o canal de atendimento: 5.0
- Satisfação com a qualidade da resposta: 5.0

O índice de satisfação atingiu 100%, demonstrando que as expectativas dos cidadãos quanto à qualidade e eficiência do atendimento foram plenamente atendidas.

4. Dificuldades para implementação da Lei Estadual nº 15.175 de 2012

A CearaPar não enfrentou dificuldades relevantes para a implementação da Lei Estadual nº 15.175/2012 no ano de 2024. Os procedimentos internos já consolidados e a estrutura de governança permitem a adequada aplicação da legislação vigente.

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

A implementação da Lei Estadual nº 15.175/2012 fortaleceu a cultura de transparência e acesso à informação no âmbito da CearaPar. Os principais benefícios percebidos foram:

- Ampliação do controle social sobre a gestão pública.
- Consolidação de práticas de governança que garantem maior eficiência na divulgação e tratamento das informações.
- Melhoria na relação com os cidadãos, aumentando a confiança nas atividades desempenhadas pela empresa.

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

Em 2024, a CearaPar adotou as seguintes ações para aprimorar a transparência ativa:

- Atualização periódica das informações no portal institucional, garantindo o acesso fácil e rápido a dados atualizados.
- Reforço na divulgação das competências e serviços prestados pela CearaPar, através dos canais digitais.
- Revisão de procedimentos internos para atendimento de demandas de informação, com foco em maior agilidade e clareza nas respostas.

7. Classificações de documentos

Todos os documentos disponibilizados e as respostas fornecidas em 2024 foram classificadas como informação de acesso público, sem restrições quanto ao sigilo ou necessidade de proteção de dados pessoais sensíveis, conforme as diretrizes da Lei Estadual nº 15.175/2012.

8. Considerações finais

A CearaPar reafirma seu compromisso com a transparência pública e com o pleno atendimento à Lei de Acesso à Informação. A empresa permanece empenhada em promover a ampliação da transparência ativa, garantindo o acesso às informações de forma clara, precisa e tempestiva, fortalecendo o controle social e a confiança dos cidadãos na gestão pública.

Fortaleza, 21 de março de 2025.

Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI

Nome: Thaynny de Castro Rodrigues
Função: **Gerente de Ativos Mobiliários**
Email: thaynny.castro@cepart.com.br

Nome: **Bruno César Aca Staudinger**
Função: **Gerente de Aquisição e Contratos**
Email: bruno.cesar@cepart.com.br

Nome: **Luciana Barroso de Oliveira**
Função: Ouvidor Setorial e Responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão – SIC
Email: luciana.barroso@cepart.com.br