



Relatório de Gestão da Transparência

Relatório de Monitoramento da Implementação e Cumprimento da Lei Estadual nº 15.175/2012
Período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024

www.zpeceara.com.br

Documento assinado eletronicamente por: IRIS KELLRY FREITAS BRITO DE ALENCAR em 20/03/2025, às 10:49 JOSE ROBERTO CAVALCANTE RAMOS em 18/03/2025, às 15:47 e outros; (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código: 59CF-EF35-56F1-C152.

EXPEDIENTE

Comitê Setorial de Acesso à Informação- CSAI

Ademar Eugênio Cerqueira Lopes Filho
Ouvidor Setorial

Cristiane Nepomuceno Santiago
Serviço de Informação ao Cidadão

Iris Kellry Freitas Brito de Alencar
Gerente Jurídica

José Roberto Cavalcante Ramos
Assessor de Riscos e Controles

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

1-INTRODUÇÃO

A ZPE Ceará é responsável por administrar e desenvolver a Zona de Processamento de Exportação do Pecém, operando com autorização da Receita Federal como Zona Primária. Seu objetivo é captar investimentos, fomentar negócios e contribuir para o desenvolvimento econômico e social do Ceará, seguindo padrões internacionais de qualidade e eficiência.



Para garantir a transparência e fortalecer a participação da sociedade, a Setorial de Acesso à Informação ao Cidadão garante que qualquer pessoa possa exercer seu direito de obter informações e acompanhar as ações da administração pública. Atuando com ética e imparcialidade, a ZPE Ceará facilita o diálogo entre a população e a gestão, fornecendo respostas claras e acessíveis, promovendo a cidadania e o controle social.

2- PROVIDÊNCIAS ADOTADAS SOBRE AS RECOMENDAÇÕES EMANADAS NO RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARENCIA 2023

Ao longo de 2024, a Companhia dedicou-se a identificar soluções eficazes para atender às necessidades dos usuários. Além disso, promovemos iniciativas para estimular a participação na pesquisa de satisfação, aprimorando continuamente seus próprios métodos para alcançar os objetivos definidos. Com uma abordagem sempre participativa, a empresa revisou e aprimorou suas práticas de forma contínua, buscando atuar com maior precisão dentro da organização.

3 – ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES DO PERÍODO

Período do Relatório: 01/01/2024 à 31/12/2024 23:59
Total Geral de Solicitações Pertinentes ao Poder Executivo Estadual: 3
Número de protocolos registrados pela central 155: 0
Número de protocolos registrados pela central e encaminhados aos CSAI: 0
Número de protocolos registrados pelo CSAI: 3
Protocolos finalizados pela central: 0
Protocolos finalizados pelo CSAI: 3
Solicitações reabertas: 0
Tempo médio para responder: 25.0 dias

Relatório de classificação da resposta/demanda		
Sem classificação	0	0,00%
Sistema Legado	0	0,00%
Atendido (transparência ativa)	1	33,33%
Atendido (transparência passiva)	2	66,67%
Total	3	

Relatório de classificação da resposta/recurso

Relatório de classificação da resposta/demanda	

Obs.: Todas as manifestações foram finalizadas e respondidas adequadamente.

Relatório por Meio de Entrada		
Telefone 155	0	0,00%
Cidadão on-line - Chat	0	0,00%
Cidadão on-line - Telegram	0	0,00%
Telefone	0	0,00%
Internet	3	100,00%
Presencial	0	0,00%
E-mail	0	0,00%
Facebook	0	0,00%
Carta	0	0,00%
Reclame Aqui	0	0,00%
consumidor.gov.br	0	0,00%
Instagram	0	0,00%
Governo Itinerante	0	0,00%
Caixa de sugestões	0	0,00%
Sistema Legado	0	0,00%
Twitter	0	0,00%
Ceará App	0	0,00%
Whatsapp	0	0,00%
Google Ferramentas	0	0,00%
Atendimento Virtual	0	0,00%
Total	3	

Relatório de Preferência de Resposta		
Sistema	1	33,33%
Telefone	0	0,00%
Carta	0	0,00%
E-mail	2	66,67%
Twitter	0	0,00%
Facebook	0	0,00%

Documento assinado eletronicamente por: IRIS KELLRY FREITAS BRITO DE ALENCAR em 20/03/2025, às 10:49 JOSE ROBERTO CAVALCANTE RAMOS em 18/03/2025, às 15:47 e outros; (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 59CF-EF35-56F1-C152.

Instagram	0	0,00%
Presencial	0	0,00%
Whatsapp	0	0,00%
Total	3	

Situação	Quantidade	Porcentagem
Em preenchimento	0	0,00%
Aguardando confirmação	0	0,00%
Aguardando encaminhamento	0	0,00%
Em atendimento - setorial	0	0,00%
Em atendimento - área interna	0	0,00%
Em validação - setorial	0	0,00%
Em validação - CGE	0	0,00%
Finalizado Parcialmente	0	0,00%
Finalizado	3	100,00%
Invalidado	0	0,00%
Em pedido de invalidação	0	0,00%
Em validação - sub-rede	0	0,00%
Em atendimento - sub-rede	0	0,00%
Total	3	

Assunto	Quantidade	Porcentagem
ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCERIAS INSTITUCIONAIS	1	33,33%
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	1	33,33%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	1	33,33%

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO COM ACESSO A INFORMAÇÃO - PERÍODO 01/01/2024 à 31/12/2024	
--	--

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)?	0
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	0
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: [used_input]	0
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)	0
Média das Notas:	0
Índice de Satisfação:	0,00%

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

Total de pesquisas de satisfação em Acesso à Informação	0
--	----------

Obs.: Em comparação com o ano anterior, 2024 testemunhou uma queda no interesse e na participação dos usuários na Pesquisa de Satisfação.

A adesão dos usuários sempre demonstra um reconhecimento da importância de um feedback para aprimorar nossos serviços, assim estamos confiantes de que, com nossa abordagem dedicada e contínua, seremos capazes não apenas de manter, mas de fortalecer a participação dos usuários em futuras pesquisas de satisfação.

Estamos comprometidos em utilizar os insights obtidos para continuar aprimorando nossos serviços e garantir uma experiência cada vez mais satisfatória para todos os usuários.

Porcentagem de Solicitações Atendidas no Prazo

Total de solicitações registradas	3
Total de solicitações finalizadas	3
Central + CSAI:	33,33%
Central:	0,00%
CSAI:	33,33%

Tempo Médio de Resposta		
Sistema	Média	Total
Central + CSAI	25 dias	3
CSAI	25 dias	3

Obs.: Em 2024, registrou-se um aumento considerável no tempo médio de resposta, tendo em vista que informações mais complexas e ainda em processo e análise de se tornarem sigilosas, as quais demandam uma apuração mais minuciosa. Apesar desse desafio, todas as solicitações de informação foram finalizadas e respondidas adequadamente.

Entretanto, a Companhia continua a tratar suas solicitações de forma eficiente e objetiva, assegurando o retorno ao Cidadão de forma precisa.

Ranking de Resolubilidade dos Comitês Setoriais de Acesso à Informação

Órgão	Índice resolubilidade	Quantidade de informação cadastradas
ZPE	33,33%	3
Total		3

Obs. Apesar dos desafios enfrentados, todas as solicitações de informação foram finalizadas e respondidas adequadamente.

(Fonte: Sistema Ceará Transparente)

4 – DIFICULDADES PARA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL n° 15.175 de 2012

Um dos desafios frequentemente enfrentados durante o processo de sensibilização é o aumento do prazo para a divulgação das informações que antecedem as decisões de gestão. Isso ocorre porque é necessário dedicar tempo para explicar as razões por trás das decisões, ouvir as preocupações e opiniões dos funcionários e garantir que todos compreendam plenamente o impacto das mudanças propostas. Ao promover uma cultura de transparência, comunicação aberta e participação dos funcionários, a Companhia cria um ambiente de trabalho mais positivo e produtivo.

5 – BENEFÍCIOS PERCEBIDOS PELA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº. 15.175 DE 2012

A implementação efetiva de informações atualizadas e transparentes no site institucional, incluindo o banner da LAI, pode significativamente reduzir as demandas através da plataforma CEARÁ TRANSPARENTE. Disponibilizar essas informações de forma acessível e clara reduz a necessidade de os cidadãos procurarem respostas adicionais. Isso demonstra o compromisso governamental com a transparência e fortalece a confiança dos cidadãos nas instituições públicas, promovendo um engajamento do cidadão mais eficaz e uma prestação de contas mais transparente.

6 – AÇÕES EMPREENDIDAS PELO ÓRGÃO OU ENTIDADE COM VISTAS A MELHORAR O PERFIL OU NÍVEL DA TRANSPARÊNCIA ATIVA, EM VIRTUDE DAS INFORMAÇÕES SOLICITADAS

O CSAI tem se destacado no cumprimento da Lei de Acesso à Informação (LAI), garantindo a divulgação de dados e respondendo de forma eficaz às contribuições dos cidadãos. Internamente, a Companhia tem trabalhado para fortalecer a conscientização sobre a importância da transparência e do acesso à informação. Um fator essencial para a aplicação da LAI na ZPE Ceará é seu site institucional, onde os cidadãos podem consultar diretamente as informações disponíveis. Isso reduz a demanda pela ferramenta Ceará Transparente, otimizando o atendimento e tornando o acesso às informações mais ágeis e eficientes. Essas iniciativas não apenas garantem o cumprimento da legislação, mas também reforçam a transparência e a responsabilidade da ZPE Ceará. Ao agir de forma proativa na disponibilização de informações e no atendimento ao público, a CSAI contribui para uma gestão mais aberta e confiável, fortalecendo a relação entre a população e as instituições governamentais.

7 – CLASSIFICAÇÕES DE DOCUMENTOS

O Comitê está colaborando estreitamente com outros setores internos para consolidar e atualizar a classificação das informações, visando divulgar no site institucional a lista das informações consideradas sigilosas. Essa divulgação passará pela aprovação do Comitê Gestor de Acesso à Informação. Essa abordagem visa garantir transparência e conformidade com as regulamentações de acesso à informação, fortalecendo a governança e a prestação de contas da organização.

8 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

A ZPE Ceará reafirma seu compromisso com a transparência e o acesso à informação por meio de uma comunicação clara e objetiva, promovendo um relacionamento democrático com a sociedade e seus colaboradores. O foco está na identificação das necessidades dos

usuários e na divulgação eficiente de suas ações, garantindo responsabilidade e eficiência no serviço público. Priorizando agilidade e efetividade na resolução de demandas, a ZPE Ceará busca atender às expectativas dos usuários e fortalecer a administração pública. O relatório de 2024 destaca avanços com o a manutenção de canais de atendimento, a melhoria nos processos de apuração apesar das dificuldades na conclusão de demandas que necessitam de uma apuração mais detalhada, seguimos com o fortalecimento da divulgação interna e externa, em conformidade com a LAI. Com a melhoria contínua de seus processos e o incentivo ao diálogo aberto, a ZPE Ceará fortalece a democracia e amplia a confiança nas instituições públicas.

São Gonçalo do Amarante, 31 de dezembro de 2024.

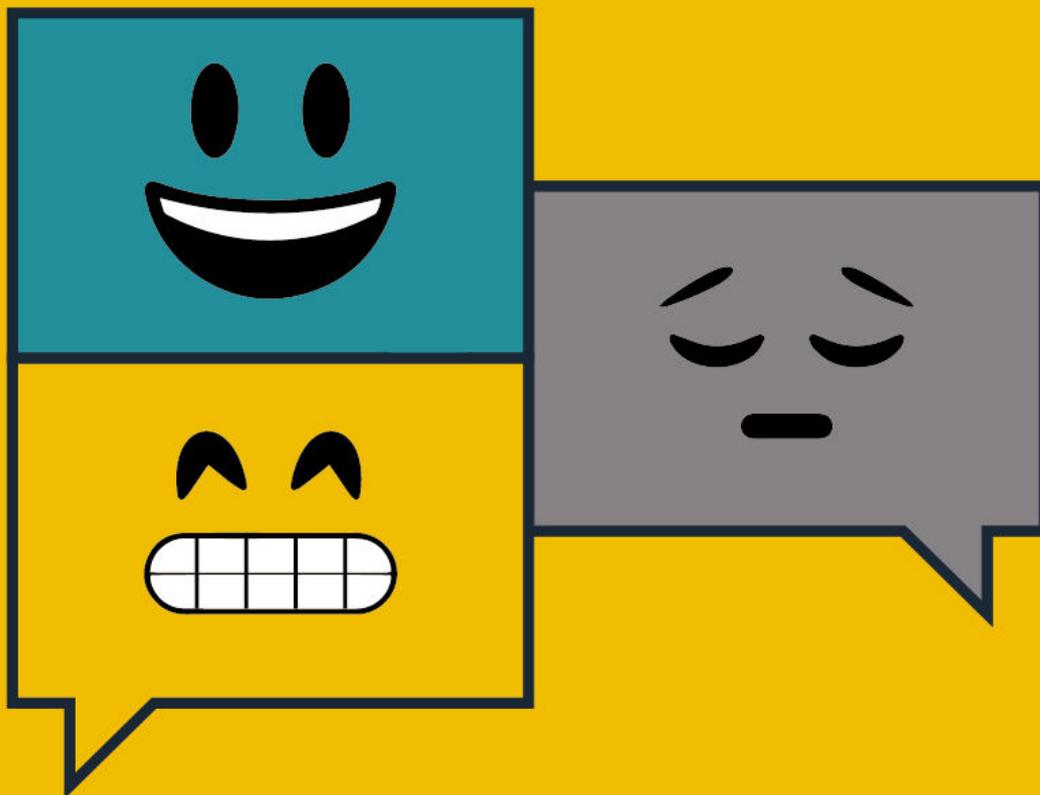
Ademar Eugênio Cerqueira Lopes Filho
Ouvidor Setorial

Iris Kellry Freitas Brito de Alencar
Gerente Jurídica

Cristiane Nepomuceno Santiago
Serviço de Informação ao Cidadão

José Roberto Cavalcante Ramos
Assessor de Riscos e Controles

Documento assinado eletronicamente por: IRIS KELLRY FREITAS BRITO DE ALENCAR em 20/03/2025, às 10:49 JOSE ROBERTO CAVALCANTE RAMOS em 18/03/2025, às 15:47 e outros; (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 59CF-EF35-56F1-C152.



OUVIDORIA DA COMPANHIA

Bloco Administrativo na ZPE Ceará

Portal Ceará Transparente: www.ceartransparente.ce.gov.br

E-mail: ouvidoria@zpeceara.com.br

Central de Atendimento Telefônico Gratuito: 155