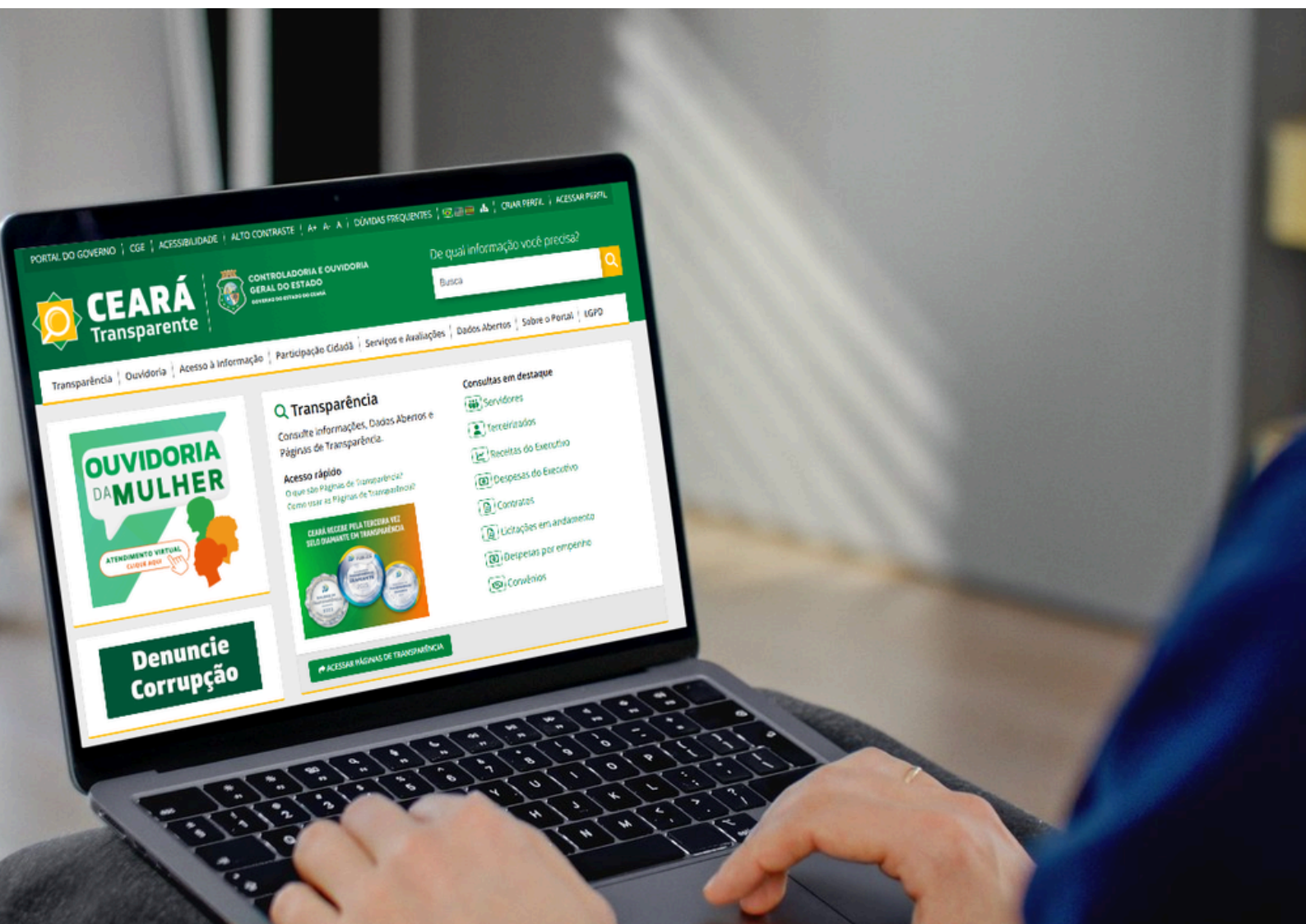




CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

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

SUMÁRIO

1 – INTRODUÇÃO.....	4
2 – PROVIDÊNCIAS ADOTADAS SOBRE AS RECOMENDAÇÕES/ORIENTAÇÕES EMANADAS NO RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA 2025	5
3 - ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES DO PERÍODO.....	5
3.1. Quantitativo de solicitações de informações recebidas, atendidas, não atendidas e indeferidas.....	5
3.2. Quantitativo dos assuntos mais recorrentes	6
3.3. Meios de entrada utilizados.....	7
3.4. Meio de preferência de resposta.....	8
3.5 Resolubilidade das demandas (respondidas no prazo, respondidas fora do prazo e não respondidas).....	9
3.6. Tempo médio de resposta	9
3.7. Pesquisa de satisfação.....	10
3.7.1 Índice Geral de Satisfação	12
3.7.2 Pesquisa de Satisfação da Entidade	13
4 – DIFICULDADES PARA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº. 15.175 DE 2012	15
5 – BENEFÍCIOS PERCEBIDOS PELA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº. 15.175 DE 2012.....	15
6 – AÇÕES EMPREENDIDAS PELA ADECE COM VISTAS A MELHORAR O PERFIL OU NÍVEL DA TRANSPARÊNCIA ATIVA, EM VIRTUDE DAS INFORMAÇÕES SOLICITADAS.....	15
7 – CLASSIFICAÇÕES DE DOCUMENTOS	16
8 – CONSIDERAÇÕES FINAIS	16

EXPEDIENTE

Diretoria Executiva

Diretor-Presidente

Danilo Gurgel Serpa

Diretor de Fomento

Luís Eduardo Fontenelle Barros

Diretora de Suporte à Infraestrutura e Patrimônio

Liana Cláudia Fujita de Carvalho Rocha

Diretora de Economia Popular e Solidária

Silvana Maria Parente Neiva Santos

Diretor de Suporte à Negócios

Rafael Aurelino Gonçalves Branco

Diretora de Planejamento e Gestão

Maria Inês Cavalcante Studart Menezes

Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI

Nome: Danilo Gurgel Serpa

Função: Titular do Órgão ou Entidade ou autoridade com subordinação

Nome: Maria Socorro do Nascimento Aquino

Função: Ouvidora Setorial

Nome: Maria Inês Cavalcante Studart Menezes

Função: Assessora de Desenvolvimento Institucional ou cargo equivalente

Nome: Flávia Bezerra Brasil Ramalho

Função: Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, respondendo

1 – INTRODUÇÃO

A Lei de Acesso à Informação veio para regulamentar, dentre outros dispositivos, o inciso XXXIII, do artigo 5º da Constituição Federal, que garante a todos o direito de obter informações de interesse particular, coletivo ou geral, devendo ser prestadas em prazo legal, sob pena de responsabilidade, ressalvadas as informações cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado.

Desde de junho de 2012, logo após a Lei Federal 12.527/2011 ter entrado em vigência, o Estado do Ceará publicou a sua Lei de Acesso à Informação nº 15.175/2012, definindo regras específicas e instituindo o Sistema Estadual de Acesso à Informação.

O Sistema Estadual de Acesso à Informação do Poder Executivo Estadual é composto pelos Comitês Setoriais de Acesso à Informação de cada órgão/entidade do estado, responsáveis por atender às solicitações de informação, e pelas instâncias recursais: Comitê Gestor de Acesso à Informação e Conselho Estadual de Acesso à Informação.

O Conselho Estadual de Acesso à Informação (CEAI), instância maior do Sistema, é formado pelos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, Ministério Público Estadual e Tribunal de Contas do Estado (TCE). Na esfera do Poder Executivo, o Comitê Gestor de Acesso à Informação (CGAI) é composto pelo Gabinete do Governador, Casa Civil, Procuradoria-Geral do Estado (PGE), Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), Casa Militar, Secretaria da Fazenda (Sefaz) e Secretaria do Planejamento e Gestão (Seplag). Por sua vez, cada órgão do Governo do Estado terá seu Comitê Setorial de Acesso à Informação (CSAI), formado pelo titular do órgão (ou subordinado imediato), assessor de Desenvolvimento Institucional (ou função equivalente), ouvidor setorial e um responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

Para garantir o exercício pleno do direito de acesso previsto na Constituição Federal, a Lei define os mecanismos, prazos e procedimentos para a entrega das informações solicitadas à administração pública pelos cidadãos. Além disso, a Lei determina que os órgãos e entidades públicas deverão divulgar um rol mínimo de informações proativamente por meio da internet.

No âmbito do Poder Executivo Estadual, essas informações, que devem estar disponíveis na internet, a chamada transparência ativa, estão disponíveis no Portal da Transparência. Já as demais informações que possam vir a ser solicitadas pelos cidadãos, a transparência passiva, devem ser solicitadas por meio da Plataforma “Ceará Transparente”.

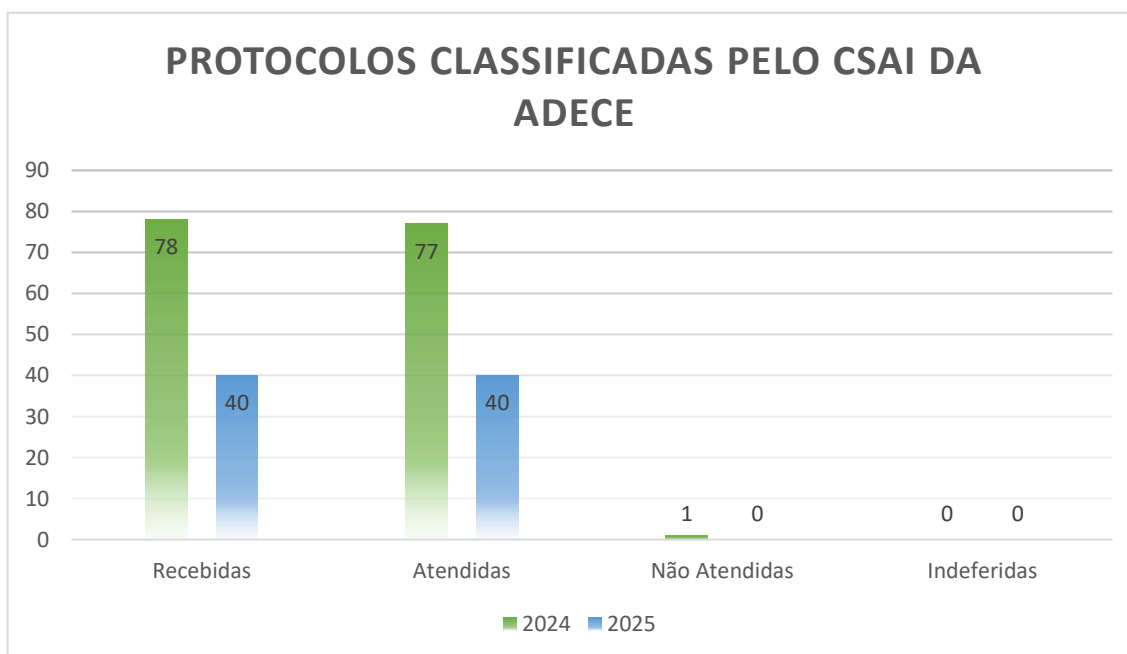
2 – PROVIDÊNCIAS ADOTADAS SOBRE AS RECOMENDAÇÕES/ORIENTAÇÕES EMANADAS NO RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA 2025

Em atendimento às recomendações do Relatório de Gestão da Transparência anterior, a ADECE adotou medidas voltadas ao aprimoramento da qualidade das respostas ao cidadão, com foco na clareza, completude e linguagem cidadã. Foram promovidas orientações internas às áreas técnicas, revisão dos fluxos de atendimento das manifestações e acompanhamento sistemático dos prazos e indicadores de desempenho. Também foram implementadas ações de padronização das respostas e reforço na análise prévia antes do envio ao cidadão. As medidas adotadas contribuíram para o aperfeiçoamento contínuo dos processos e para a melhoria da qualidade das informações prestadas.

3 - ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES DO PERÍODO

3.1. Quantitativo de solicitações de informações recebidas, atendidas, não atendidas e indeferidas

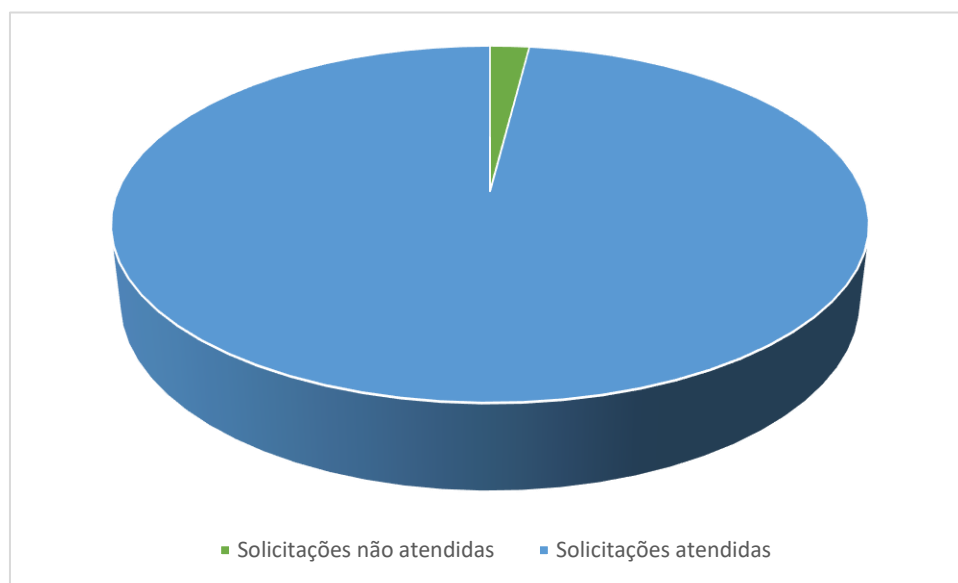
Em 2025, foram registradas **376** (trezentos e setenta e seis) solicitações de acesso à informação, pertinentes ao Poder Executivo Estadual, sobre assuntos em que a ADECE gerencia. Desse número, 357 (trezentos e cinquenta e sete) solicitações foram finalizadas pela Central 155, e 40 (quarenta) protocolos foram direcionados e finalizados pelo Comitê Setorial de Acesso à Informação da ADECE.



Fonte: Plataforma Ceará Transparente, relatório estatístico emitido no dia 20/04/2025

Das 40 (quarenta) demandas recebidas pela ADECE, mais de 98% delas foram atendidas e aproximadamente 2 % não atendidas, por serem informações classificadas como sigilosas e por inexistir a informação demandada.

Fonte:

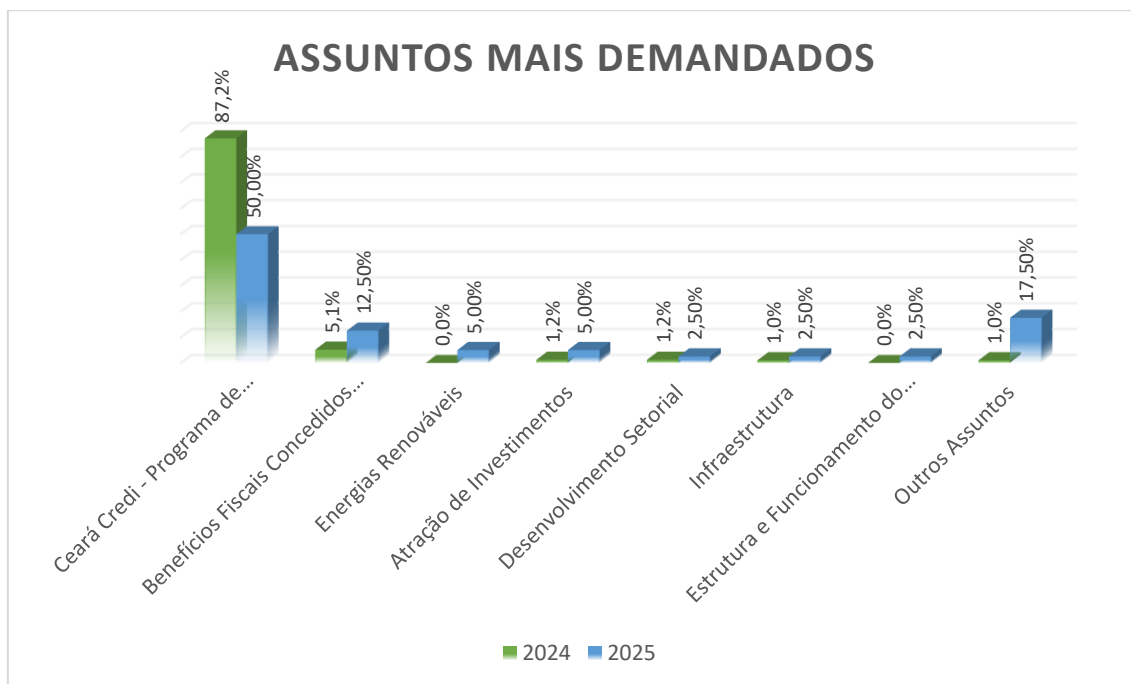


Plataforma Ceará Transparente, relatório estatístico emitido no dia 20/04/2026

3.2. Quantitativo dos assuntos mais recorrentes

A ADECE, em 2025, recebeu solicitações dos mais variados assuntos. “Ceará Credi – Programa de Microcrédito” foi o assunto mais demandado, com 50% das solicitações. Isso porque, este é o único serviço que a ADECE presta diretamente aos cidadãos.

Vejam os seguintes comparativos da quantidade de manifestações recebidas por assunto mais recorrentes de 2024 e 2025.



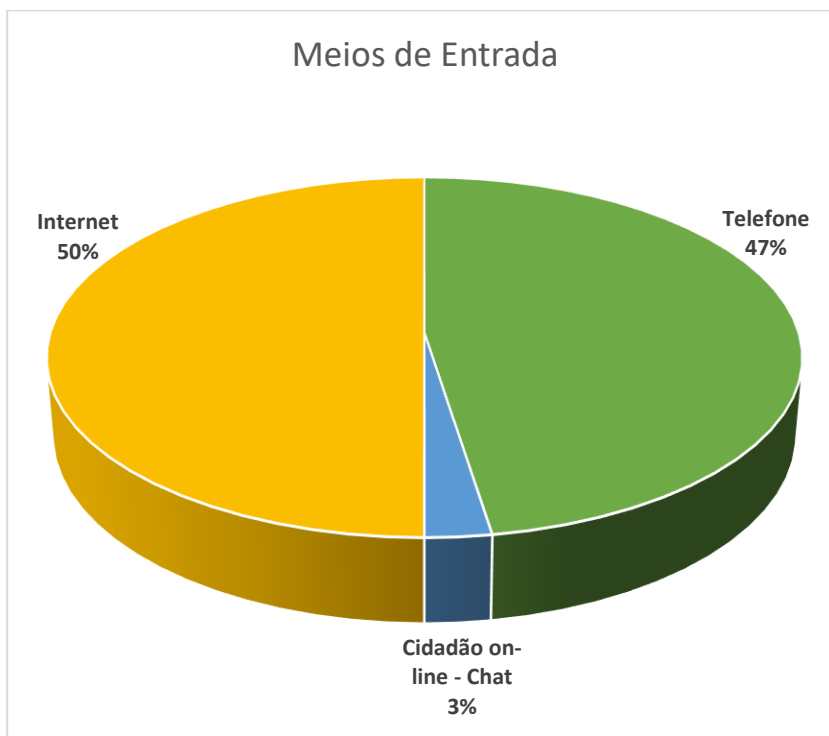
Fonte: Plataforma Ceará Transparente, relatório estatístico emitido no dia 20/04/2026

Percebe-se que além da solicitação de informações do Ceará Credi, apesar de ainda apresentar o maior número de registros, houve uma diminuição considerável de 68 manifestações para 20. Esta redução demonstra que o atendimento aos clientes do Programa Ceará Credi foi mais satisfatório que o ano anterior, apresentando mais eficiência na prestação do serviço e melhoramento dos processos internos. Vale ressaltar que a “Ceixa”, canal de atendimento aos clientes pelo whatsapp, também tem influenciado significativamente nesta diminuição das demandas de acesso à informação.

As informações acerca dos benefícios fiscais, como de costume, têm sido o segundo assunto mais demandado à ADECE, apresentando um pequeno aumento de 4 para 5 solicitações.

3.3. Meios de entrada utilizados

Em 2025, foram registradas 19 (dezenove) solicitações de informações pelo Telefone 155, 20 (vinte) demandas via Internet e 01 (uma) solicitações via canal Chat Cidadão on-line.



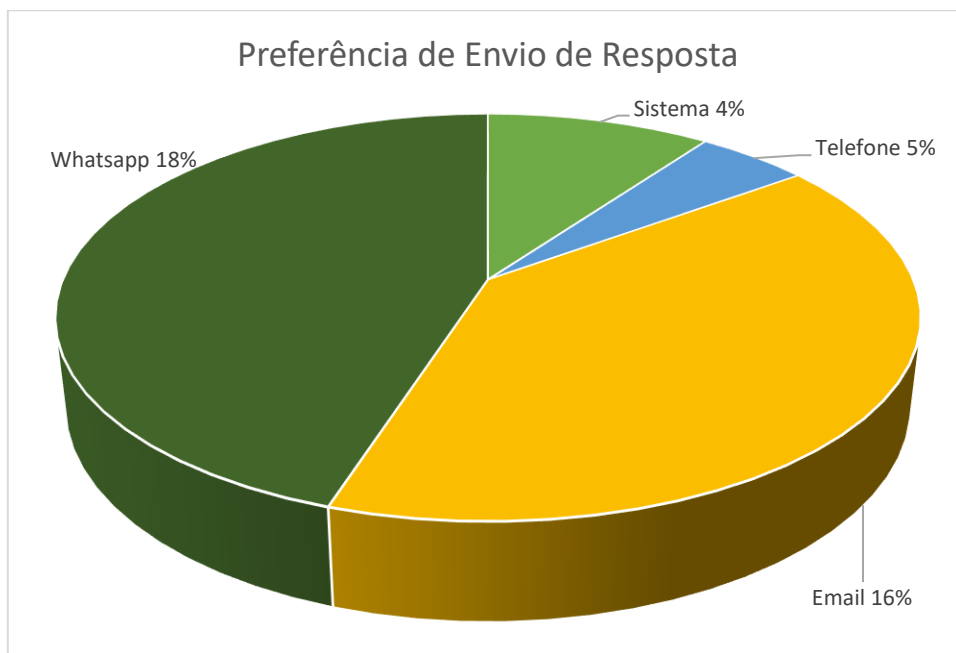
Fonte: Plataforma Ceará Transparente, relatório estatístico emitido no dia 20/04/2026

Em 2025 as formas de registro das solicitações apresentaram distribuição bastante equilibrada, com leve predominância da internet, responsável por 50% (cinquenta por cento) das manifestações, seguida pelo telefone, com 47% (quarenta e sete por cento), e pelo chat online, com 3% (três por cento). Isso se justifica pelo público-alvo do Programa Ceará Credi, que busca envolver pessoas que são microempreendedores individuais, trabalhadores autônomos informais e agricultores familiares que desenvolvem trabalho e negócio em qualquer ramo de atividade econômica, visando priorizar mulheres e jovens em situação de vulnerabilidade e beneficiários das políticas sociais.

3.4. Meio de preferência de resposta.

Este tópico mostra os dados da forma de envio da resposta final, escolhida pelos usuários da solicitação de informação.

Os usuários da ADECE em 2025 manifestaram que as respostas de suas solicitações fossem enviadas pelo número do *whatsapp* ou por e-mail ou por ligação telefônica ou pelo próprio Sistema Ceará Transparente.



Fonte: Plataforma Ceará Transparente, relatório estatístico emitido no dia 20/04/2026

Das 40 (quarenta) demandas recebidas pela ADECE em 2025, 18 (dezoito) usuários optaram por receber as respostas via WhatsApp, 16 (dezesesseis) por e-mail, 4 (quatro) pelo próprio sistema do Ceará Transparente e 2 (dois) por telefone.

Outros meios disponíveis à escolha do cidadão, como: carta, *Twitter*, *Facebook*, *Instagram* e de forma presencial, não foram escolhidos por 04 anos consecutivos. O que comprova que a preferência dos cidadãos é por ferramentas de comunicação mais ágeis e práticas.

3.5 Resolubilidade das demandas (respondidas no prazo, respondidas fora do prazo e não respondidas)

Todas as 40 (quarenta) manifestações foram respondidas dentro do prazo legal, de 20 dias. Isso demonstra a atenção, o compromisso e a seriedade que o Comitê Setorial de Acesso à Informação da ADECE, junto a equipe técnica, em cumprir com os prazos determinados e responder, o mais breve possível, a todos os cidadãos.

3.6. Tempo médio de resposta

As manifestações tiveram um tempo médio de resposta de 10 (dez) dias para serem respondidas, o que torna célere o retorno das respostas.

O CSAI da ADECE assumiu o compromisso de atender ao cidadão com maior agilidade e qualidade nas demandas de Acesso à Informação, finalizando as manifestações com menos tempo que a lei determina, que é de 20 dias.

Segue abaixo gráfico demonstrativo do tempo de resposta nos últimos cinco anos.

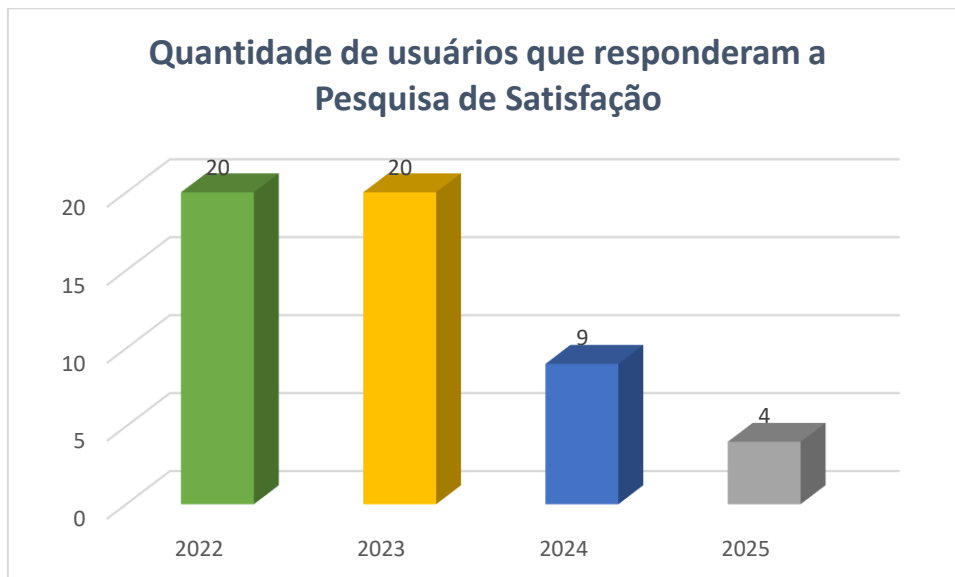


Fonte: Plataforma Ceará Transparente, relatório estatístico emitido no dia 20/04/2026

3.7. Pesquisa de satisfação

Após a conclusão da manifestação, a pesquisa de satisfação é disponibilizada na internet, por meio da Plataforma Ceará Transparente, para que o cidadão possa responder de forma espontânea. Ele avalia o Serviço de Informação ao Cidadão da ADECE atribuindo uma nota de 1 (um) a 5 (cinco), com as seguintes perguntas:

- 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)?
- b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?
- 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).
- 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).
- e. Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do Serviço de Informação ao Cidadão era?
- f. Agora você avalia que o serviço realizado pelo Serviço de Informação ao Cidadão foi?



Fonte: Plataforma Ceará Transparente, relatório estatístico emitido no dia 20/04/2026

Em 2025, 4 (quatro) cidadãos responderam à pesquisa de satisfação pelo Sistema Ceará Transparente, o que representa um pouco mais **10%** (dez) das manifestações recebidas no exercício.

A redução considerável na participação da pesquisa de satisfação em 2025, em relação a 2023 e 2024, levanta questionamentos sobre os motivos que levaram a essa queda. Possíveis explicações incluem a falta de tempo dos usuários, a percepção de que suas opiniões não geram impacto, experiências negativas com pesquisas anteriores, entre outros fatores.

Contudo, ao comparar o volume de manifestações recebidas com o número de respostas à pesquisa de satisfação nos anos de 2023, 2024 e 2025, observa-se que a taxa de participação se manteve relativamente estável, apresentando apenas uma leve redução ao longo do período, conforme demonstrado na tabela abaixo.

ANO	Manifestação recebidas	Pesquisa de satisfação realizada	Percentual
2023	156	20	12,82%
2024	78	9	11,54%
2025	40	4	10,00%

Fonte: Elaborado pelo autor com dados da Plataforma Ceará Transparente, relatório estatístico emitido no dia 20/04/2026.

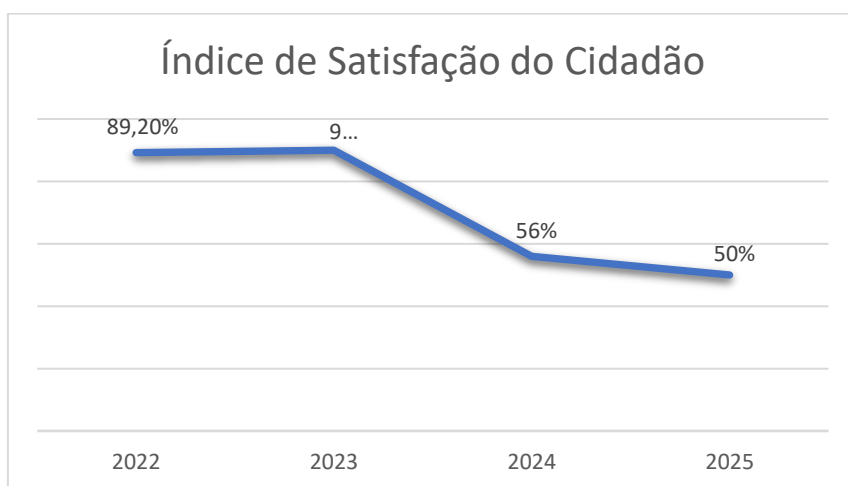
3.7.1 Índice Geral de Satisfação

Segue tabela com os resultados recebidos da Pesquisa de Satisfação em 2024.

Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação	Nota Média
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)?	3,75
B. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	4,5
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).	4,75
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)	3,5
Média	4,13
Índice de Satisfação:	50%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, relatório estatístico emitido no dia 20/04/2026

O Comitê Setorial de Acesso à Informação da ADECE teve em 20255 um índice no resultado da pesquisa de satisfação de 50% (cinquenta por cento) de aprovação, o que representa a insatisfação no retorno das respostas dos 04 cidadãos que registraram suas manifestações à ADECE.



Fonte: Plataforma Ceará Transparente, relatório estatístico emitido no dia 20/04/2026

É imprescindível a investigação das causas deste resultado. Concluímos que os clientes do Programa Ceará Credi, por apresentarem maior número de manifestações registradas, demonstram insatisfação relacionada a aspectos operacionais e de atendimento em 2025.

De modo geral, as justificativas apontam para a demora nas respostas, a limitação no fornecimento de informações mais detalhadas e dificuldades relacionadas a regras e condições dos serviços, especialmente quanto a contratos e formas de pagamento. Ainda que não se trate de negativa total de atendimento, observa-se que as respostas nem sempre atendem plenamente às expectativas dos usuários.

Por outro lado, também há registros positivos quanto à qualidade do atendimento e ao acompanhamento das demandas, indicando que a insatisfação está mais associada a pontos específicos do processo.

Dessa forma, os resultados reforçam a necessidade de aprimoramento na agilidade das respostas, na clareza das informações prestadas e na comunicação com os usuários, visando melhorar a experiência e reduzir as manifestações negativas.

O usuário antes de realizar a solicitação de informação tinha uma percepção inferior ao serviço ofertado pela ADECE. Após a resposta da solicitação, o usuário avalia com nota superior. A tabela a seguir, nos mostra que a ADECE oferece um serviço de informação que supera as expectativas dos solicitantes.

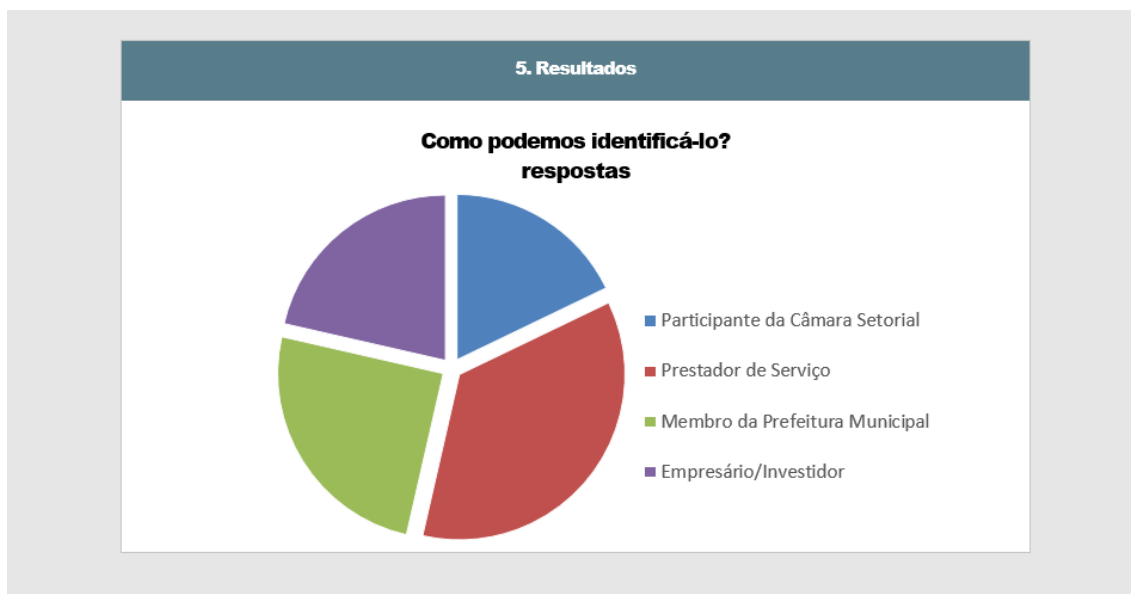
Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação	Nota Média
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do Serviço de Informação ao Cidadão era:	4
Agora você avalia que o serviço realizado pelo Serviço de Informação ao Cidadão foi:	4,5

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, relatório estatístico emitido no dia 20/04/2026

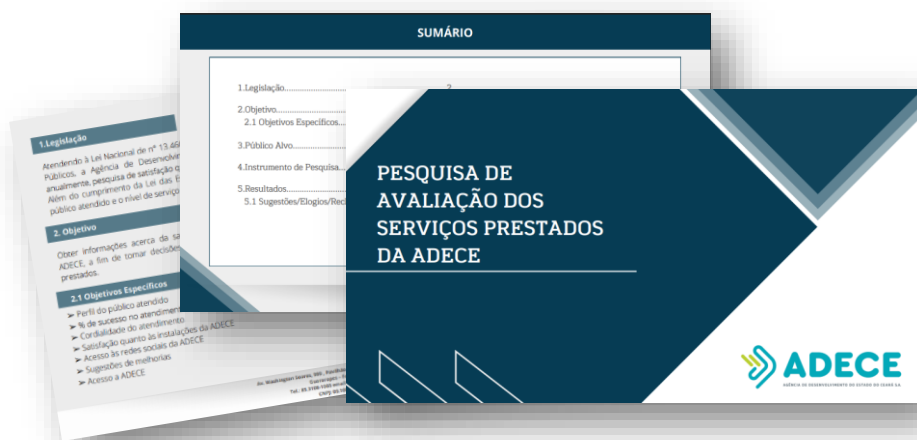
Levando em consideração que a nota máxima é 5,00 (cinco) pontos, o CSAI da ADECE, em 2025, recebeu **82,6%** da pontuação máxima, inerente ao índice de alta expectativa de avaliação.

3.7.2 Pesquisa de Satisfação da Entidade

A ADECE, em 2025, realizou Pesquisa de Avaliação dos Serviços Prestados. A pesquisa teve como público-alvo os clientes atendidos pela ADECE em 2024, onde em sua maioria foram empresários, investidores e integrantes das Câmaras Setoriais e Temáticas da Adece.



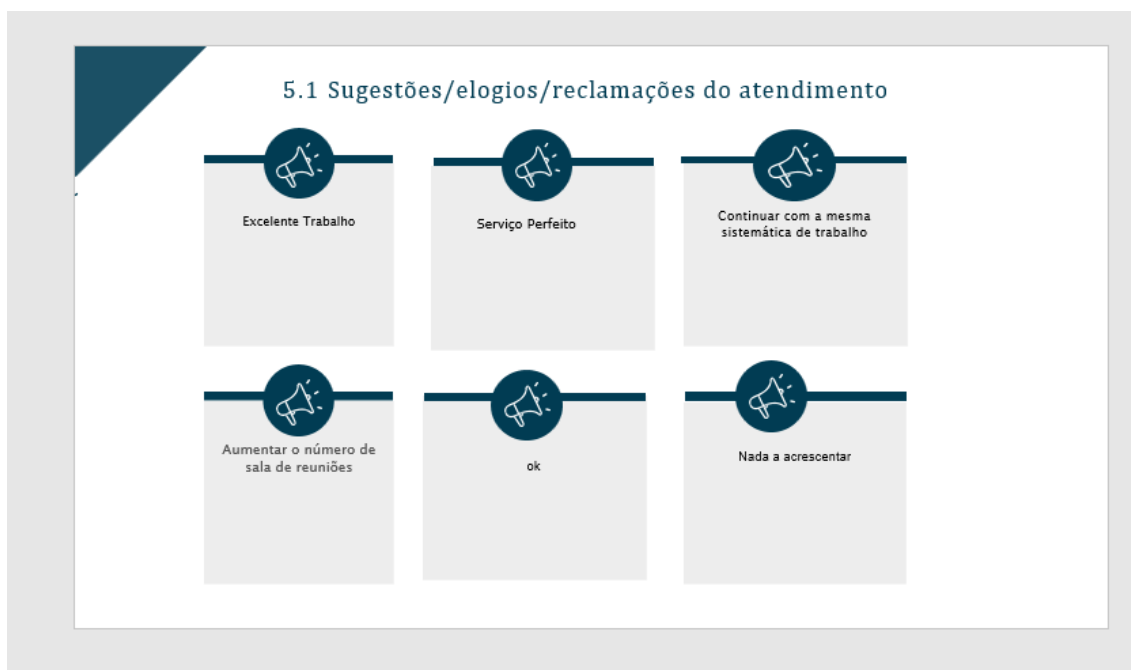
Fonte: Pesquisa de Avaliação dos Serviços prestados pela ADECE.



Os usuários responderam ao seguinte questionário:

1. Como podemos identificá-lo?
2. Foi atendido cordialmente pelos colaboradores da Adece?
3. Especifique qual o serviço da Adece você teve acesso.
4. Como chegou até a Adece?
5. Obteve êxito na resolução da demanda?
6. A equipe responsável pelo atendimento transmitiu confiança?
7. Como você avalia as instalações da Adece?

8. Já acessou as redes sociais da Adece?
9. Deixe suas sugestões, elogios ou reclamações para melhorarmos nosso atendimento.



Os resultados da Pesquisa se encontram no site institucional da ADECE, na aba Acesso à Informação.

4 – DIFICULDADES PARA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº. 15.175 DE 2012

Não encontramos dificuldades para o atendimento à Lei de Acesso à Informação.

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

Em decorrência das solicitações de informações ocorridas durante o ano pudemos aprimorar cada vez mais os mecanismos de transparência ativa, mantendo disponíveis as informações ao cidadão de forma ativa, através do site oficial (www.adece.ce.gov.br). Buscamos dar agilidade nas demandas e melhorar a qualidade de resposta para que o cidadão possa ter satisfação e o atendimento esperado.

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

Em 2025, a ADECE disponibilizou informações atualizadas no site, a fim de dar maior transparência e acesso aos cidadãos. A sessão do “Ceará Credi”, onde está disponível os resultados do programa, informações de postos de atendimento, legislação e as notícias mais

recentes, são informações de alto acesso pelos clientes do Programa. Assim como a sessão do Fundo de Desenvolvimento Industrial – FDI, onde as empresas ingressam com os pedidos de benefícios fiscais, acompanham o processo de concessão, acessam a legislação pertinente e obtêm os resultados dos requerimentos.

Os usuários do site da ADECE também podem acessar a relação das empresas que recebem incentivos fiscais, bem como as informações sobre projetos sociais que estas empresas beneficiadas devem obrigatoriamente aportar recursos no território cearense, com intuito de fomentar as empresas e o público em geral a realizar incentivos aos projetos ligados à cultura, ao esporte, aos direitos da criança e adolescente, ao idoso, às pessoas com deficiência e à oncologia.

Também são disponibilizados dados do Projeto “Impulsiona Ceará”, demonstrando o acervo de informações e efetivação da Política de Desenvolvimento dos Arranjos Produtivos Locais – APL’s, o que expande e moderniza a base produtiva do estado, por meio do fortalecimento dos APL’s distribuídos nas regiões cearenses. Além disso, o site desta Agência é mantido atualizado com as informações necessárias e obrigatórias para o cumprimento da Lei de Acesso à Informação.

7 – CLASSIFICAÇÕES DE DOCUMENTOS

DOCUMENTO	GRAU DE SIGILO	PRAZO DE RESTRIÇÃO	DATA DA CLASSIFICAÇÃO
Empresas com Protocolo de Intenções / Arquivos / Protocolos	RESERVADO	05 anos	07/05/2014
Empresas prospectadas / Arquivos / Sistema de Monitoramento	RESERVADO	05 anos	27/12/2013

Em atendimento ao disposto no art. 29 da lei 15.175 de 28 de junho de 2012, o Comitê Setorial de Acesso à Informação da Agência de Desenvolvimento do Estado do Ceará S.A. (ADECE) apresenta o rol de documentos classificados com grau de sigilo “Reservado”, com prazo de restrição de 05 anos. O sigilo dessas informações é importante, pois conforme a fundamentação legal que foi usada como base para a classificação dessas informações (Art. 22, II, da Lei nº 15.175/2012), a divulgação desses dados pode vir a prejudicar ou pôr em risco a condução de negociações ou as relações internacionais do país, ou as que tenham sido fornecidas em caráter sigiloso por outros Estados e organismos internacionais.

Não houve classificação de documentos no exercício de 2025.

8 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

Percebe-se que o atendimento às demandas dos cidadãos através da Plataforma Ceará Transparente e do site oficial da ADECE vem sendo prestado satisfatoriamente no âmbito do

Poder Executivo, visto que todas as manifestações foram atendidas dentro do prazo estabelecido, com destaque para o tempo de resposta em média de 1 dia no sistema integrado e 10 dias no CSAI.

Além disso, o CSAI da ADECE vem, com o apoio da Diretoria Executiva, buscando desenvolver uma metodologia de trabalho no sentido de ampliar o nível de divulgação de informações por meio de seu site institucional, visando atender de forma ativa os principais assuntos demandados pelos cidadãos.

Quanto às dificuldades, não se obtiveram registros, tendo em vista que a ADECE sempre, em tempo oportuno, resolve suas questões de forma satisfatória, como comprovam os índices apontados. Vale salientar, entretanto, que o índice de satisfação registrado foi de 50%, com média das notas de 4,13, destacando-se melhor avaliação para o canal de atendimento e para o tempo de resposta, e oportunidade de melhoria quanto à qualidade das respostas apresentadas. Ressalta-se ainda que houve superação da expectativa do cidadão em relação ao serviço prestado.

Em 2025, foi obtido um número reduzido de manifestações e de respondentes da pesquisa de satisfação, o que demonstra que os serviços da ADECE estão sendo ofertados de forma clara e transparente, não restando dúvidas aos cidadãos quanto à operação ofertada. Com efeito, o Comitê Setorial de Acesso à Informação da ADECE tem cumprido seu papel, atendendo às expectativas dos solicitantes com informações oportunas, de qualidade e satisfatórias, permanecendo o compromisso com o aperfeiçoamento contínuo das respostas e dos serviços prestados ao cidadão.

Fortaleza, 22 de abril de 2026.

Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI

Danilo Serpa Gurgel

Diretor-Presidente

(Titular da entidade ou autoridade com subordinação)

Maria Inês Cavalcante Studart Menezes

Diretora de Planejamento e Gestão

(Assessora de Desenvolvimento Institucional ou cargo equivalente)

Maria Socorro do Nascimento Aquino

(Ouvidora Setorial)

Flávia Bezerra Brasil Ramalho

Gerente de Controle e Conformidade,

Respondendo

(Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC)