



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

Comitê Setorial de Acesso à Informação- CSAI

Ademar Eugênio Cerqueira Lopes Filho
Ouvidor Setorial

Cristiane Nepomuceno Santiago
Serviço de Acesso Informação ao Cidadão

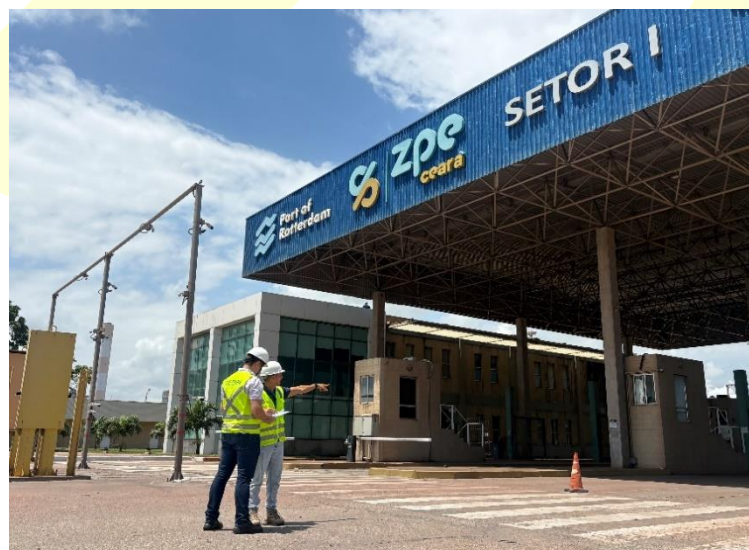
Iris Kellry Freitas Brito de Alencar
Gerente Jurídica

Mônica Damasceno
Assessora 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. Além de captar investimentos e fomentar novos negócios, a instituição também vem atuando no desenvolvimento de empreendimentos estratégicos, como projetos de data centers e iniciativas voltadas ao hidrogênio verde (H2V), contribuindo para a inovação, a transição energética e o fortalecimento da economia sustentável no Ceará. Sua atuação segue padrões internacionais de qualidade e eficiência, com foco no desenvolvimento econômico e social do estado.



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

2- PROVIDÊNCIAS ADOTADAS SOBRE AS RECOMENDAÇÕES EMANADAS NO RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARENCIA 2024

Em 2025, a Companhia dedicou-se a identificar soluções eficazes para atender às necessidades dos usuários e no que se refere à resolubilidade das demandas, observou-se um índice de aproximadamente 90%, representando melhora considerável em relação a 2024, refletindo uma dinâmica mais eficiente nas respostas e no atendimento às demandas dos setores internos. Em 2025, também foi registrada redução significativa no tempo médio de resposta, atingindo o prazo de cerca de 7 dias, mesmo diante de solicitações mais complexas, muitas das quais ainda em processo de análise quanto ao eventual caráter sigiloso, exigindo apuração mais minuciosa.

Apesar desses desafios, as solicitações de informação foram devidamente analisadas, mantendo-se o compromisso da Companhia em tratá-las de forma eficiente e objetiva, assegurando respostas precisas ao cidadão. Destaca-se, ainda, o compromisso institucional em utilizar as evidências identificadas para o contínuo aprimoramento dos serviços, com foco na elevação do índice de satisfação e no incentivo à participação no sistema, em consonância com as recomendações emanadas no Relatório de Gestão da Transparência anterior.

3 – ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES DO PERÍODO

Período do Relatório: 01/01/2025 à 31/12/2025 23:59

Total Geral de Solicitações Pertinentes ao Poder Executivo Estadual: 10

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: 10

Protocolos finalizados pela central: 0

Protocolos finalizados pelo CSAI: 9

Solicitações reabertas: 0

Tempo médio para responder: 8.9 dias

Total de recursos: 2

Relatório de classificação da resposta/demanda		
Sem classificação	0	0,00%
Sistema Legado	0	0,00%
Atendido (transparência ativa)	4	40,00%
Atendido (transparência passiva)	6	60,00%

Total	10
-------	----

Relatório de classificação da resposta/recurso	
Não atendido	1
Sem classificação	1

Obs.: Todas as manifestações foram avaliadas 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	10	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%
Ceara digital	0	0,00%
Total	10	

Relatório de Preferência de Resposta		
Sistema	2	20,00%
Telefone	0	0,00%
Carta	0	0,00%

E-mail	7	70,00%
Twitter	0	0,00%
Facebook	0	0,00%
Instagram	0	0,00%
Presencial	0	0,00%
Whatsapp	1	10,00%
Total	10	

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	10	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	10
--------------	-----------

Recursos em andamento	1
Recursos finalizados	1

Assunto	Quantidade	Porcentagem
ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCERIAS INSTITUCIONAIS	2	20,00%
PROJETO DE INSTALAÇÃO DE EMPRESAS NA ZPE	2	20,00%
EMPRESAS INSTALADAS NA ZPE	2	20,00%
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	1	10,00%
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	1	10,00%

CONSULTA DE BENS PATRIMÔNIAIS (MÓVEIS E IMÓVEIS)	1	10,00%
ASSÉDIO MORAL	1	10,00%

Estado	Quantidade	Porcentagem
Ceará	4	40,00%
Paraíba	1	10,00%
São Paulo	4	40,00%
Indefinido	1	10,00%
Total	10	

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO COM ACESSO A INFORMAÇÃO - PERÍODO 01/01/2025 à 31/12/2025

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, 2025 não registrou participação dos usuários na Pesquisa de Satisfação. Essa ausência pode estar relacionada a fatores como baixo engajamento no período.

Ressalta-se que a participação dos usuários é essencial para o aprimoramento dos serviços. Diante disso, será necessário revisar as estratégias de comunicação e incentivo, buscando ampliar o alcance e reforçar a importância do feedback nas próximas edições.

A organização permanece comprometida em adotar medidas que estimulem a participação futura e em promover a melhoria contínua dos serviços prestados.

Porcentagem de Solicitações Atendidas no Prazo

Total de solicitações registradas	10
Total de solicitações finalizadas	10
Central + CSAI:	90%
Central:	0,00%
CSAI:	90%

Tempo Médio de Resposta

Sistema	Média	Total
Central + CSAI	7 dias	9
CSAI	7 dias	9

Obs.: Em 2025, houve redução significativa no tempo médio de resposta, mesmo diante de demandas mais complexas que exigiram análise criteriosa. Ainda assim, as solicitações foram respondidas adequadamente, reforçando o compromisso com eficiência e retorno preciso ao cidadão.

Ranking de Resolubilidade dos Comitês Setoriais de Acesso à Informação

Órgão	Índice resolubilidade	Quantidade de informação cadastradas
ZPE	90%	10
Total		10

Obs. Apesar dos desafios enfrentados, todas as solicitações de informação foram avaliadas adequadamente.

(Fonte: Sistema Ceará Transparente)

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

As principais dificuldades concentram-se na necessidade contínua de capacitação dos servidores, a fim de garantir o correto entendimento e aplicação das normas de transparência, na complexidade inerente à análise de informações potencialmente sigilosas, que exige maior rigor técnico e pode impactar os prazos de resposta e por fim na baixa participação dos usuários nos canais de acesso à informação, o que limita a participação no índice de satisfação.

5 – BENEFÍCIOS PERCEBIDOS PELA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL N°. 15.175 DE 2012

A disponibilização de informações atualizadas no site institucional, incluindo o banner da LAI, reduziu as demandas na plataforma Ceará Transparente ao facilitar o acesso direto às informações. Com o aprimoramento contínuo das práticas, houve ganho de eficiência, melhoria na qualidade das respostas e fortalecimento da transparência ativa. Como benefícios, destacam-se a ampliação do acesso à informação, maior agilidade e qualidade nas respostas, redução de demandas repetitivas, fortalecimento da confiança institucional e melhoria da gestão interna, com mais organização e padronização dos processos.

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

Foram realizadas atualizações no site institucional, com ampliação e organização das informações, além do aperfeiçoamento dos fluxos internos para maior agilidade e padronização das respostas. Destaca-se a atuação do CSAI no cumprimento da LAI e o avanço na classificação das informações sigilosas, ainda em discussão interna, reforçando a governança, a transparência e o engajamento dos cidadãos.

7 – CLASSIFICAÇÕES DE DOCUMENTOS

O Comitê, em conjunto com os setores internos, está analisando a classificação das informações, especialmente as sigilosas, tema ainda em avaliação. A futura divulgação no site ocorrerá após aprovação do Comitê Gestor, visando assegurar conformidade, transparência e boa governança.

8 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base no relatório anterior, observa-se que, em 2025, a Companhia avançou no fortalecimento da transparência e no aprimoramento dos fluxos internos, com melhoria na qualidade e no prazo de atendimento às demandas. Destaca-se a ampliação das informações disponibilizadas no site institucional, contribuindo para a redução de solicitações e maior acesso direto pelos cidadãos.

Além disso, houve evolução na organização dos processos e no alinhamento às diretrizes da Lei de Acesso à Informação, com iniciativas em andamento voltadas à classificação das informações. 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. De forma geral, os resultados demonstram maior eficiência, consolidação da transparência ativa e compromisso contínuo com a melhoria dos serviços prestados.

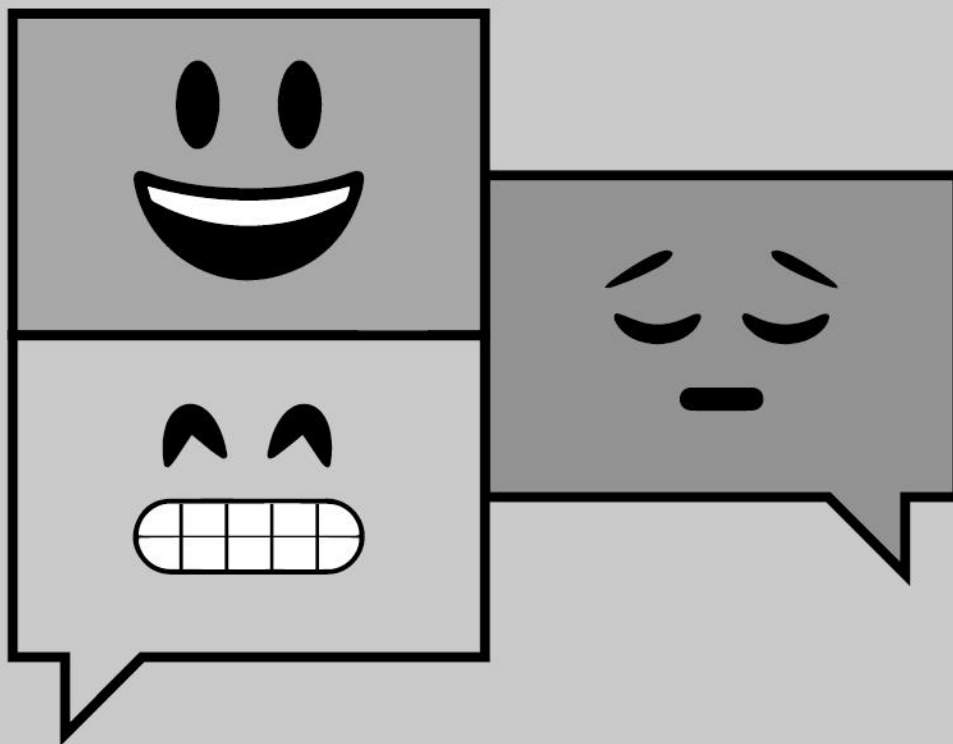
São Gonçalo do Amarante, 31 de dezembro de 2025.

Ademar Eugênio Cerqueira Lopes Filho
Ouvidor Setorial

Iris Kelly Freitas Brito de Alencar
Gerente Jurídica

Cristiane Nepomuceno Santiago
Serviço de Acesso à Informação ao Cidadão

Mônica Damasceno
Assessora de Riscos e Controles



OUVIDORIA DA COMPANHIA

Bloco Administrativo na ZPE Ceará

Portal Ceará Transparente:

www.cearatransparente.ce.gov.br

E-mail:

ouvidoria@zpeceara.com.br

Central de Atendimento Telefônico Gratuito:

155

