

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

**Período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2018**

## **Expediente**

### **Corpo Gestor da Arce**

#### **Conselho Diretor**

Hélio Winston Leitão – Presidente

Artur Silva Filho

Fernando Alfredo Rabello Franco

Jardson Saraiva Cruz

João Gabriel Laprovítera Rocha

#### **Diretoria Executiva**

Rinaldo Azevedo Cavalcante

#### **Coordenadoria de Energia**

Eugênio Braúna Bittencourt

#### **Coordenadoria de Saneamento Básico**

Geraldo Basílio Sobrinho

#### **Coordenadoria de Transportes**

José Roberto Sales de Aguiar

#### **Coordenadoria Econômico-Tarifária**

Mário Augusto Parente Monteiro

#### **Coordenadoria de Planejamento e Informação Regulatória**

Henrique Luna Revoredo

#### **Coordenadoria Administrativo-Financeira**

Arlan Mendes Mesquita

#### **Assessoria de Comunicação e Relacionamento Institucional**

Alexandre Jorge Oliveira Triandópolis

#### **Assessoria de Gabinete**

Márcia de Oliveira Nunes

#### **Assessoria do Conselho Diretor**

Danielle Silva Pinto; Josesito Moura do Amaral Padilha Júnior e Felipe Mota Campos

#### **Ouvidoria**

Daniela Carvalho Cambraia Dantas

#### **Procuradoria Jurídica**

Marcelo Capistrano Cavalcante

### **Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI/Arce**

Tatiana Cirila L. Sampaio Bandeira

*Autoridade com Subordinação ao Conselho Diretor da Arce*

Danielle Silva Pinto

*Assessora do Conselho Diretor*

Daniela Carvalho Cambraia Dantas

*Ouvidora*

Alexandre Jorge Oliveira Triandópolis

*Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão - SIC*

## **1. Introdução**

### **1.1 Instrumento legal que institui o Relatório de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação**

O Decreto nº 31.199, de 30 de abril de 2013, determina ao Comitê Setorial de Acesso à Informação monitorar a implementação do disposto na Lei Estadual nº 15.175, de 28 de junho de 2012 e apresentar, ao Comitê Gestor de Acesso à Informação (CGAI), relatórios periódicos sobre o seu cumprimento.

### **1.2 O funcionamento do CSAI/Arce**

Os membros do Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI/Arce foram designados pela Portaria nº140/2012, de 27 de julho de 2012, publicada no Diário Oficial do Estado em 23 de dezembro de 2013, e modificada pela Portaria nº 226/2013, de 16 de dezembro de 2013, publicada no Diário Oficial do Estado em 23 de dezembro de 2013.

O CSAI/Arce reúne-se, ordinariamente, na primeira semana de cada mês e, extraordinariamente, quando convocado pelo seu Coordenador. Demais regras sobre seu funcionamento e respectivas deliberações ajustam-se ao disposto no Capítulo IV do Decreto nº 31.199.

## **2. Providências adotadas sobre as recomendações emanadas no Relatório de Gestão da Transparência 2016**

Com o objetivo de aperfeiçoar os procedimentos necessários ao correto cumprimento do disposto na LAI, informamos o alinhamento da Arce com a seguinte recomendação geral estabelecida no Relatório de Gestão da Transparência 2017, página 60, subitem 5.6, da CGE.

### **5.6 – Para a Arce**

Recomendação 6) Aperfeiçoar o processo de tratamento e apuração das manifestações de ouvidoria objetivando melhorar a qualidade das respostas oferecidas ao cidadão, focando nos pontos elencados no teor da demanda e buscando a satisfação do usuário que recorre à Ouvidoria, considerando que essas ouvidorias não atingiram o índice de 82% (Meta institucional CGE) de satisfação dos cidadãos ou ainda tiveram alto índice de manifestações registradas como insatisfação com a resposta da instituição.\*

\*As justificativas e decorrentes providências serão tempestivamente encaminhadas à CGE em relatório específico da Ouvidoria da Arce.

## **3. Análise das solicitações de informações do período**

Ver anexo.

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

A exemplo de 2017, de forma geral, não houve dificuldades significativas por parte da Arce em atender aos requisitos exigidos pela Lei Estadual nº. 15.175, uma vez que a Agência dispõe de quase todos os meios necessários para a efetiva divulgação de informações de

interesse público, no âmbito de sua competência, sobretudo com o advento da nova sede da Agência e correspondentes melhorias observadas em instalações e equipamentos.

Porém, continuamos a ressaltar a necessidade de algumas providências de caráter assistivo, no tocante à garantia de acessibilidade de conteúdo para pessoas com deficiência. Nesse aspecto, considerando os padrões de construção e operação dos sites oficiais e sua obediência à uniformidade da comunicação governamental, sugere-se que o Estado promova a eliminação dessas barreiras na comunicação, estabelecendo mecanismos e alternativas técnicas que tornem acessíveis os seus sistemas de comunicação, especialmente a internet, às pessoas portadoras de deficiência sensorial e com dificuldade de comunicação, para garantir-lhes o direito de obter as informações de interesse.

Com relação à organização do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, a Arce, a despeito de melhorias observadas na comunicação visual e em algumas rotinas de atendimento, ainda poderá aperfeiçoar seu funcionamento, sendo desejável instalações e responsáveis exclusivos, uma vez que essa atividade foi exercida pelo Assessor de Comunicação e Relacionamento Institucional da Agência, nos limites de seu ambiente de trabalho. Ressalte-se, contudo, que apesar de inexistir instalação própria para o SIC, não houve repercussões negativas nos resultados dos trabalhos, sendo que nenhuma demanda a ele dirigida sofreu qualquer prejuízo em seu atendimento, cumprindo-se, no exercício de 2018, prazos e demais formalidades.

O Comitê Setorial de Acesso à Informação - CSAI/Arce foi composto pelos seguintes membros: Tatiana Cirila L. Sampaio Bandeira - Função: Autoridade com subordinação ao Conselho Diretor da Arce; Danielle Silva Pinto - Função: Assessora do Conselho Diretor; Daniela Carvalho Cambraia Dantas - Função: Ouvidora; Alexandre Jorge Oliveira Triandópolis - Função: Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC. As reuniões do Comitê são previstas, ordinariamente, na primeira semana de cada mês e, extraordinariamente, quando convocadas pelo seu Coordenador.

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

No âmbito da gestão institucional, como forma de assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação de maneira eficiente e adequada aos objetivos da Lei Estadual, um visível benefício decorreu da classificação das informações. Como exemplo, figuram os Processos de Fiscalização e as Solicitações ou Processos de Ouvidoria Classificados como Denúncias. Para esses casos, o estabelecimento de padrões objetivos de sigilo da informação quanto ao Grau (reservado) e Prazo (a partir da data da produção da informação até o dia do encerramento da solicitação ou processo) significou, além de uma avanço na gestão documental, um passo importante à clareza dos aspectos de confidencialidade previstos em lei.

## **6. Ações empreendidas pela Arce com vistas a melhorar o perfil ou nível da transparência ativa, em virtude das informações solicitadas**

Considerando as principais demandas dirigidas à Agência, a Arce continua a aperfeiçoar as informações de utilidade pública disponíveis em seu site, desde a diversidade e qualidade do

conteúdo até a facilidade de acesso. Nesse sentido, os Relatórios Anuais de Atividades, em que são apresentadas as principais ações regulatórias da instituição, as Audiências Públicas, as Pesquisas de Satisfação e os Relatórios de Ouvidoria e Gestão são exemplos concretos da variedade de conteúdos de interesse público à disposição da sociedade. Ressalte-se que tais providências não requereram inovações tecnológicas estruturais, quer de software ou hardware, limitando-se aos recursos e configurações disponíveis na atual plataforma para internet.

## 7. Classificações de documentos

Referência	Tipo de Documento/ Informação Classificada	Grau de Sigilo	Prazo de Sigilo	Data da Classificação	Fundamento Legal
Relatório Arce de Classificação de Informação ao Comitê Gestor de Acesso à Informação (2013)	Solicitação ou processo de ouvidoria classificado como denúncia	Reservado	A partir da data da produção da informação até o dia do encerramento da solicitação ou processo	27 de dezembro de 2013	Art. 3º, II, "a"; art. 22, VIII e art. 23 da Lei Estadual nº 15.175/2012
	Processos de Fiscalização	Reservado			

## 8. Considerações finais

Tendo registrado o recebimento de 12 solicitações em 2018, o atendimento propiciado pelo SIC/Arce aos requisitos previstos na Lei de Acesso à Informação facilitaram, efetivamente, o encaminhamento racional das soluções, colocando em prática o dever da Agência de disponibilizar informação, sem prejudicar o acesso do cidadão a outras informações de interesse público que não estejam eventualmente disponíveis no sítio da Arce.

Mesmo contando com seu Comitê Setorial de Acesso à Informação, ressaltamos que toda a Agência é comprometida em aprimorar a informação e os respectivos meios de acesso, havendo colaboração efetiva das áreas finalísticas e de apoio no atendimento das demandas dirigidas à Arce, quer por meio do SIC ou do SOU.

Assim, superadas as dificuldades pontuais já citadas neste relatório, pode-se concluir que a implementação e cumprimento da Lei Estadual nº 15.175/2012 proporcionaram à Arce aprimorar seus sistemas de informação, estabelecer critérios mais racionais à gestão documental e estreitar seu relacionamento com a sociedade, tornando-se mais transparente, proativa e resolutiva, requisitos indispensáveis à sua atividade.

Fortaleza, 26 de fevereiro de 2019

### Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI/Arce

Tatiana Cirila L. Sampaio Bandeira  
*Autoridade com Subordinação ao Conselho  
Diretor da Arce*

Danielle Silva Pinto  
*Assessora do Conselho Diretor*

Daniela Carvalho Cambraia Dantas  
*Ouvidora*

Alexandre Jorge Oliveira Triandópolis  
*Responsável pelo Serviço de Informação ao  
Cidadão - SIC*

### **ANEXO – Relatórios Sobre Solicitações de Informações no Período**

- 1) Sumário;
- 2) Classificação de Resposta;
- 3) Meios de Entrada;
- 4) Situação;
- 5) Assunto;
- 6) Subassunto;
- 7) Pesquisa de Satisfação;
- 8) Solicitações no Prazo;
- 9) Tempo Médio de Resposta;
- 10) Tempo Médio de Resposta por Unidade;
- 11) Tempo Médio de Resposta por Unidade;
- 12) Resolubilidade;
- 13) Respondidas por Prazo;
- 14) Gêneros;
- 15) Programa Orçamentário;
- 16) Tipo de Serviço;
- 17) Unidade/Subunidade;
- 18) Localização\_Estado;
- 19) Localização\_Município;
- 20) Localização\_Bairro.

Obs.: Não houve solicitação de informação que demandasse recurso.

## SUMÁRIO – 2018

<b>Período do Relatório: 01/01/2018 00:00 à 31/12/2018 23:59</b>
Total Geral de Solicitações Pertinentes ao Poder Executivo Estadual: 33
Número de protocolos registrados pela central 155: 21
Número de protocolos registrados pela central e encaminhados aos CSAI: 0
Número de protocolos registrados pelo CSAI: 12
Protocolos finalizados pela central: 21
Protocolos finalizados pelo CSAI: 12

<b>Relatório de classificação da resposta/demanda – 2018</b>		
Sem classificação	0	0,00%
Atendido (informação pessoal)	0	0,00%
Atendido parcialmente	0	0,00%
Não atendido por se tratar de informação sigilosa	0	0,00%
Não atendido (exige trabalho adicional)	0	0,00%
Não atendido (informação pessoal)	0	0,00%
Não atendido (solicitação não especificada de forma clara e precisa)	0	0,00%
Não atendido (informação inexistente)	0	0,00%
Não atendido (ultrassegredo)	0	0,00%
Não atendido (solicitações genéricas, desproporcionais ou desarrazoadas)	0	0,00%
Não atendido (competência outros poderes)	0	0,00%
Atendido (transparência ativa)	0	0,00%
Atendido (transparência passiva)	12	100,00%

Total	12
-------	----

Resposta final	12
----------------	----



<b>Relatório por Meio de Entrada – 2018</b>		
Telefone	0	0,00%
Internet	11	91,67%
Presencial	0	0,00%
E-mail	0	0,00%
Facebook	1	8,33%
Carta	0	0,00%
Telefone 155	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%
<b>Total</b>	<b>12</b>	

Situação – 2018	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%
Finalizado Parcialmente	0	0,00%
Finalizado	12	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	12
-------	----

<b>Assunto – 2018</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Porcentagem</b>
INFORMAÇÃO SOBRE PRESTAÇÃO DE CONTAS	4	33,33%
PLANO MUNICIPAL DE SANEAMENTO BÁSICO	2	16,67%
SOLICITAÇÃO DE DOCUMENTOS	1	8,33%
SANEAMENTO AMBIENTAL (ÁGUA E ESGOTO)	1	8,33%
PROCESSO DE SELEÇÃO E ESTÁGIO	1	8,33%
GÁS CANALIZADO	1	8,33%
ÁGUA E ESGOTO	1	8,33%
ENERGIA ELÉTRICA	1	8,33%

<b>Assunto – 2018</b>	<b>Subassunto</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Porcentagem</b>
INFORMAÇÃO SOBRE PRESTAÇÃO DE CONTAS	DADOS LEGADOS	4	33,33%
PLANO MUNICIPAL DE SANEAMENTO BÁSICO	DADOS LEGADOS	2	16,67%
SOLICITAÇÃO DE DOCUMENTOS	DADOS LEGADOS	1	8,33%
SANEAMENTO AMBIENTAL (ÁGUA E ESGOTO)	DADOS LEGADOS	1	8,33%
PROCESSO DE SELEÇÃO E ESTÁGIO	DADOS LEGADOS	1	8,33%
GÁS CANALIZADO	DADOS LEGADOS	1	8,33%
ÁGUA E ESGOTO	OUTRAS	1	8,33%
ENERGIA ELÉTRICA	DADOS DO SETOR ELÉTRICO	1	8,33%

<b>Relatório de média por questão – 2018</b>	
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	0
b. Com o tempo de retorno da resposta	0
c. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	0
d. Com a qualidade da resposta apresentada	0
e. Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	0
f. Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	0
<b>Total de pesquisas respondidas</b>	<b>0</b>

**Porcentagem de Solicitações Atendidas no Prazo – 2018**

Total de solicitações registradas	12
Total de solicitações finalizadas	12
Central + CSAI:	100,00%
Central:	0,00%
CSAI:	100,00%

<b>Tempo Médio de Resposta – 2018</b>		
Sistema	Média	Total
Central + CSAI	2 dias	33
CSAI	6 dias	12

2018

Médio Resposta Unidades

Órgão	Área interna	Tempo médio em dias	Total de respostas
-------	--------------	---------------------	--------------------



2018

Médio Resp. Subunidades

Órgão	Área interna	Tempo médio em dias	Total de respostas
-------	--------------	---------------------	--------------------

**Ranking de Resolubilidade dos Comitês Setoriais de Acesso à Informação – 2018**

Órgão	Índice resolubilidade	Quantidade de informação cadastradas
ARCE	100,00%	12
Total		12

**Solicitações respondidas dos órgãos por prazo**

Órgão	Tipo	Total Central 155 + CSAI	Total Central 155	Total CSAI
ARCE	Solicitações respondidas até 20 dias	12	0	12
ARCE	Solicitações respondidas com prazo de prorrogação de 21 a 30 dias	0	0	0
ARCE	Solicitações respondidas sem prazo de prorrogação de 21 a 30 dias	0	0	0
ARCE	Solicitações respondidas com mais de 30 dias	0	0	0

2018

Gênero	Quantidade	%
Não informado	0	0
Feminino	1	8,33
Masculino	1	8,33
Outro	0	0
Vazio	10	83,33

**2018**

<b>Programa Orçamentário</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Porcentagem</b>
DADOS LEGADOS	10	83,33%
REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS	2	16,67%

**2018**

<b>Tipo de serviço</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Porcentagem</b>
	12	100,00%

2018

Órgão	Unidade	Subunidade	Quantidade	Porcentagem
ARCE	ASSESSORIA COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO INSTITUCIONAL		2	16,67%
ARCE	DADOS LEGADOS		10	83,33%

**2018**

<b>Estado</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Porcentagem</b>
Indefinido	12	100,00%
Total	12	



**2018**

<b>Município</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Porcentagem</b>
Indefinido	12	100,00%
Total	12	

**2018**

Bairro	Quantidade	Porcentagem
Indefinido	12	100,00%
Total	12	