

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

Período de 1º de Janeiro a 31 de dezembro de 2019

Expediente

Conselho Diretor

Hélio Winston Leitão – Presidente
Fernando Alfredo Rabello Franco
Jardson Saraiva Cruz
João Gabriel Laprovítera Rocha
Matheus Teodoro Ramsey Santos

Diretoria Executiva

Renata de Pontes Vieira

Coordenadoria de Energia

José Dickson Araújo de Oliveira

Coordenadoria de Saneamento Básico

Geraldo Basílio Sobrinho

Coordenadoria de Transportes

Hélio Henrique Holanda de Souza

Coordenadoria Econômico-Tarifária

Mário Augusto Parente Monteiro

Coordenadoria de Planejamento e Informação Regulatória

Gleyson Elmo Leite Albuquerque

Coordenadoria Administrativo-Financeira

Arlan Mendes Mesquita

Assessoria de Comunicação e Relacionamento Institucional

Maria Angélica Martins Holanda

Assessoria de Gabinete

Danielle Silva Pinto

Ouvidoria

Daniela Carvalho Cambraia Dantas

Procuradoria Jurídica

Marcelo Capistrano Cavalcante

Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI/Arce

Autoridade com Subordinação ao Conselho Diretor da Arce

Tatiana Cirila L. Sampaio Bandeira

Assessora do Conselho Diretor

Danielle Silva Pinto

Ouvidora

Daniela Carvalho Cambraia Dantas

Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

Alexandre Jorge Oliveira Triandópolis

01 – Introdução

O Decreto nº 31.199, de 30 de abril de 2013, é o dispositivo legal que 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.

O presente relatório apresenta os dados que se referem aos atendimentos prestados no exercício de 2019 pela Agência Reguladora do Ceará – Arce, no âmbito da Lei de Acesso à Informação.

02 – Providências adotadas sobre as recomendações emanadas no Relatório de Gestão da Transparência 2018

No tocante aos quesitos do item 11, das considerações finais do Relatório de Gestão da Transparência 2018 e recomendações da CGE, importa destacar que não há registro relacionado a esta Agência Reguladora.

03 - Análise das solicitações de informações do período

3.1 Quantitativo de solicitações de informação recebidas, atendidas, não atendidas e indeferidas pelo Comitê Setorial de Acesso à Informação – Arce no ano de 2019:

- **Quantitativo de solicitações recebidas:** 52
- **Quantitativo de solicitações atendidas:** 45
- **Quantitativo de solicitações não atendidas:** 07

Onde:

- **Atendido (transparência ativa):** 36 solicitações que correspondem à 69,23%
- **Atendido (transparência passiva):** 09 solicitações que correspondem à 17,31%
- **Não atendido (solicitação não especificada de forma clara e precisa):** 04 que correspondem à 7,69%
- **Não atendido (informação inexistente):** 02 que correspondem à 3,85%
- **Não atendido (competência outros poderes):** 01 que correspondem à 1,92%

3.2 Assuntos mais recorrentes nas demandas recebidas pelo Comitê Setorial de Acesso à Informação – Arce no ano de 2019:

- **Transporte intermunicipal:** 33 que correspondem à 63,46%
- **Água e esgoto:** 5 que correspondem à 9,62%
- **Energia Elétrica:** 4 que correspondem à 7,69%
- **Convênios e instrumentos congêneres:** 3 que correspondem à 5,77%
- **Frota de Veículos:** 1 que corresponde à 1,92%
- **Informação sobre legislações estaduais (Lei, decreto, portaria etc):** 2 que correspondem à 3,85%
- **Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos:** 2 que correspondem à 3,85%
- **Problemas em contratos e convênios:** 1 que corresponde à 1,92%
- **Endereços, telefones e horários de atendimentos dos órgãos públicos:** 1 que corresponde à 1,92%

Onde os subassuntos abordados foram:

- **Outros – informações gerais:** 19 que correspondem à 36,54%
- **Pré-embarque:** 10 que correspondem à 19,23%
- **Sem subassunto:** 02 que correspondem à 3,85%
- **Tarifa:** 02 que correspondem à 3,85%
- **Outros:** 02 que correspondem à 3,85%
- **Pré-embarque:** 02 que correspondem à 3,85%
- **Andamento de contratos e convênios:** 02 que correspondem à 3,85%
- **Sem subassunto:** 02 que correspondem à 3,85%
- **Plano de saneamento básico:** 01 que corresponde à 1,92%

- **Serviços técnicos:** 01 que corresponde à 1,92%
- **Impostos (ICMS e ISS):** 01 que corresponde à 1,92%
- **Tarifas de energia elétrica:** 01 que corresponde à 1,92%
- **Lei de acesso à informação – Lei Nº 12.527/2011:** 01 que corresponde à 1,92%
- **Pré-embarque/bilhetes de passagem:** 01 que corresponde à 1,92%
- **Pré-embarque/qualidade dos pontos de parada ou terminais rodoviários:** 01 que corresponde à 1,92%
- **Monitoramento:** 01 que corresponde à 1,92%
- **Atraso no pagamento de fornecedor:** 01 que corresponde à 1,92%
- **Rota de veículos sem subassunto:** 01 que corresponde à 1,92%
- **Endereços, telefones e horários de atendimentos dos órgãos públicos sem subassunto:** 01 que corresponde à 1,92%

Onde a distribuição das demandas, conforme os programas orçamentários tratados, apresentou-se conforme abaixo:

- **Gestão e manutenção:** 04 que correspondem à 7,69%
- **Regulação dos serviços públicos delegados:** 48 que correspondem à 92,31%

As unidades do órgão mais demandadas são apresentadas abaixo:

- **Diretoria Executiva:** 25 que correspondem à 48,08%
- **Coordenadoria de Transporte:** 17 que correspondem à 32,69%
- **Coordenadoria de Energia:** 2 que correspondem à 3,85%
- **Coordenadoria de Saneamento Básico:** 2 que correspondem à 3,85%
- **Gerência Administrativo-Financeira:** 2 que correspondem à 3,85%
- **Ouvidoria:** 2 que correspondem à 3,85%
- **Coordenadoria Econômico-Tarifária:** 1 que corresponde à 1,92%
- **Procuradoria Jurídica:** 1 que corresponde à 1,92%

3.3 Meios de entrada utilizados:

- **Telefone 155:** 17 que correspondem à 32,69%
- **Internet:** 34 que correspondem à 65,38%
- **Presencial:** 01 que corresponde à 1,92%

3.4 Meios de preferência de resposta:

- **Telefone:** 19 preferências de resposta
- **E-mail:** 28 preferências de resposta
- **Sistema:** 3 preferências de resposta
- **Carta:** 2 preferências de resposta

3.5 Resolubilidade das demandas:

- **Respondidas no prazo:** 50 solicitações
- **Respondidas fora do prazo:** 2 solicitações
- **Não respondidas:** 0 solicitações

Ressaltamos que duas solicitações foram respondidas fora do prazo, tendo em vista sua complexidade e o envolvimento com outros setores, inclusive Procuradoria Jurídica. Uma tratava-se de solicitação de informações sobre vários contratos da empresa Capgemini, cujo protocolo é 5290607, e demandou 40 dias para seu encerramento na plataforma do Ceará Transparente. A segunda, de protocolo 5270285, referiu-se a valores de tarifas de Alcântaras/Sobral e foram necessários 25 dias para sua resposta, uma vez que tal solicitação foi registrada em outubro de 2019, mês este em que a Coordenadoria de Transportes da Arce recebeu as atividades de expedição do Passe Livre Intermunicipal, oriundas do DETRAN, e por esta razão o volume de trabalho do respectivo setor aumentou significativamente, alterando a rotina da respectiva Coordenadoria.

Onde as solicitações respondidas pela Agência Reguladora do Ceará – Arce por prazo apresentam-se a seguir:

- **Solicitações respondidas até 20 dias:** 47 solicitações
- **Solicitações respondidas com prazo de prorrogação de 21 a 30 dias:** 01 solicitação
- **Solicitações respondidas sem prazo de prorrogação de 21 a 30 dias:** 03 solicitações
- **Solicitações respondidas com mais de 30 dias:** 01 solicitação

No ranking de resolubilidade dos comitês setoriais de acesso à informação, a Agência Reguladora do Ceará – Arce apresenta o seguinte resultado:

- **Índice de resolubilidade:** 96,15%
- **Quantidade de informações cadastradas:** 52 demandas

3.6 Tempo médio de resposta:

- **Protocolos finalizados pelo CSAI:** 49 solicitações
- **Solicitações reabertas:** 03 solicitações
- **Finalizados:** 52 solicitações (100% das solicitações)
- **Tempo médio de resposta CSAI:** 13 dias para o total de 49 solicitações

Onde as 04 (quatro) áreas internas envolvidas apresentaram:

Área Interna	Tempo médio em dias	Total de respostas
Coordenadoria de Energia	8	1
Coordenadoria de Transporte	4	16

Coordenadoria de Saneamento Básico	0	4
Coordenadoria Econômico-Tarifária	1	1

3.7 Pesquisa de satisfação:

- **Média de avaliação interna do atendimento do órgão: 9,9**

Onde o relatório de média por questão traz:

- **a. De modo geral qual sua satisfação com o serviço de Ouvidoria neste atendimento: 4,38**
- **b. Com o tempo de retorno da resposta: 4,38**
- **c. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação: 4,5**
- **d. Com a qualidade da resposta apresentada: 4,5**
- **Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era: 4,63**
- **Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi: 4,38**
- **Total de pesquisas respondidas: 08 pesquisas**

3.8 Solicitações de informação que demandaram recurso, caso tenha havido:

- **Recursos:** Em consulta construída no sistema, o relatório gerado não indicou pedidos de recursos no período avaliado.

04 – Dificuldades para implementação da Lei Estadual nº. 15.175 de 2012

A Agência Reguladora do Estado Ceará – Arce conta com apoio da gestão quanto à execução dos trabalhos do seu Comitê Setorial de Acesso à Informação, dando condições favoráveis à implementação da Lei Estadual N° 15.175 de 2012.

No entanto, ainda é necessária a melhoria da acessibilidade à pessoas com deficiência. Nesse aspecto, a Arce vem diligenciando junto à Seplag – Secretaria de Planejamento e Gestão e SOP – Superintendências de Obras Públicas, a abertura de acesso com rampa para pedestres no Centro Administrativo do Cambé, facilitando a entrada à edificação sede da Arce pela Avenida Ministro José Américo.

O ano de 2019 foi um ano, institucionalmente, desafiador para Arce em função das novas atribuições estabelecidas à Arce através Lei 16.710/2018. A alteração legal transferiu competências do Detran para a Arce, impactando diretamente nas atividades realizadas, dadas as mudanças de estrutura organizacional e composição de equipes. Muitas atividades recebidas do Detran, encontram-se em fase de transição e as rotinas ainda sendo estabelecidas para a entidade. Não obstante, o Comitê Setorial tem buscado diligenciar suas ações da melhor maneira possível para atender as demandas apresentadas de forma adequada e célere, articulando, sempre que necessário, com a equipe de atendimento do Detran/Ce.

A partir das citadas mudanças, o Comitê Setorial de Acesso à Informação - CSAI/Arce precisou ser recomposto, devendo, a partir de 2020, atuar com novos membros a serem designados pelo Conselho Diretor de acordo com as disposições legais regentes, envolvendo inclusive um representante da Assessoria de Controle Interno recentemente criada na Agência.

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

A Agência Reguladora do Estado Ceará – Arce, por meio da execução dos trabalhos do seu Comitê Setorial de Acesso à Informação, percebeu como benefício da implementação da Lei Estadual N° 15.175 de 2012 a disponibilização de informações em um formato mais claro, preciso e disponível à população, fomentando o controle social através de mais este canal de acesso aos cidadãos.

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

A Agência Reguladora do Estado Ceará – Arce, busca disponibilizar no sítio eletrônico do órgão as informações e serviços de interesse público, que facilitem a consulta dos interessados, viabilizando o atendimento de solicitações encaminhadas a referida Agência. A exemplo disto, cite-se o estabelecimento de novas ferramentas hospedadas no site da Agência para facilitar o atendimento da população como a “Central de Serviços Transporte”, o “Sistema de “Acompanhamento de Processos” e o aplicativo “Conectarce” para smartphones, no sistema Android, onde os interessados podem solicitar informações, fazer reclamações, denúncia, ou mesmo sugestões, além de contarem com mais um canal para consultar as normas inerentes a Arce . Além disso, as reuniões ordinárias do Conselho Diretor passaram a ser transmitidas ao vivo pela Internet, onde os interessados podem interagir com respostas imediatas e conhecer, em tempo real, as decisões dos seus processos em julgamento.

Importante destacar, que já estão consolidadas na Agência, praticas como a disponibilização para toda a sociedade dos Relatórios Anuais de Atividades, as Audiências Públicas, as Pesquisas de Satisfação e os Relatórios de Ouvidoria e Gestão.

07 – 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			

08 – Considerações Finais

Tendo registrado o recebimento de 52 solicitações em 2019, o atendimento propiciado pelo SIC/Arce cumpriu os requisitos previstos na Lei de Acesso à Informação e 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.

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. Cabe destacar o apoio fundamental do setor de Ouvidoria da Agência para o adequado trabalho do Comitê, que, em total sinergia, supre o grupo de trabalho com informações, apoio logístico e orientações

Assim, 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, 31 de janeiro de 2020.

Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI

Alceu de Castro Galvão Junior

Titular do Órgão ou Entidade ou autoridade com
subordinação

Danielle Silva Pinto

Assessor de Desenvolvimento Institucional ou
cargo equivalente

Daniela Carvalho Cambraia Dantas

Ouvidor Setorial

Sérgio José Freire de Miranda

Responsável pelo Serviço de Informações ao
Cidadão - SIC