



RELATÓRIO DE GESTÃO

***DA TRANSPARÊNCIA***

**2020**

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

**Período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2020**

## **Expediente**

### **Conselho Diretor**

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

### **Diretoria Executiva**

Luiza Bárbara Vieira Cidrack

### **Coordenadoria de Energia**

José Dickson Araújo de Oliveira

### **Coordenadoria de Saneamento Básico**

Marcelo Silva de Almeida

### **Coordenadoria de Transportes**

Hélio Henrique Holanda de Souza

### **Coordenadoria Econômico-Tarifária**

Mário Augusto Parente Monteiro

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

Álison José Maia Melo

### **Coordenadoria Administrativo-Financeira**

Arlan Mendes Mesquita

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

Maria Angélica Martins Holanda

### **Assessoria de Gabinete**

Danielle e Silva Pinto

### **Assessoria de Controle Interno**

Josiany Melo Negreiros

### **Assessoria do Conselho Diretor**

Felipe Mota Campos

### **Ouvidoria**

Daniela Carvalho Cambraia Dantas

**Procuradoria Jurídica**

Marcelo Capistrano Cavalcante

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

Daniela Carvalho Cambraia Dantas

Danielle e Silva Pinto

Josiany Melo Negreiros

Luiza Bárbara Vieira Cidrack

## 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 (CSAI) 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.

Observado o roteiro estabelecido no Anexo I do decreto, serão apresentados, neste relatório, os dados referentes à análise dos atendimentos prestados no exercício de 2020 pela Agência Reguladora do Estado do Ceará – Arce, no âmbito da Lei de Acesso à Informação, bem como as providências adotadas pela Agência para melhorar o seu perfil de transparência em razão das principais demandas recebidas.

## **02 – Providências adotadas sobre as recomendações emanadas no Relatório de Gestão da Transparência 2019**

Não houve recomendações e orientações para providências da Arce no item 10 do Relatório de Gestão da Transparência 2019.

### 03 - Análise das solicitações de informações do período

Nos quadros que seguem, serão apresentados os dados referentes às solicitações de informação recebidas pelo Comitê Setorial de Acesso à Informação (CSAI) da Arce no ano de 2020. Não houve recursos no período avaliado.

Quadro 1 - Quantitativo de solicitações de informação recebidas, atendidas, não atendidas e indeferidas pelo CSAI/Arce (2020)

<b>Relatório de classificação da resposta/demanda</b>	
Atendido (transparência ativa)	34 39,08%
Atendido (transparência passiva)	44 50,57%
Atendido (informação pessoal)	1 1,15%
Não atendido (solicitação não especificada de forma clara e precisa)	2 2,30%
Não atendido (competência outros poderes)	6 6,90%
<b>Total</b>	<b>87</b>

No período sob análise, a Arce recebeu um total de 87 (oitenta e sete) demandas, das quais 9,2% não foram atendidas por se tratar de competência de outros poderes (6 solicitações) ou por não conter especificação clara o suficiente para a elaboração de resposta (2 solicitações). Todas as solicitações foram finalizadas e tratadas em conformidade às diretrizes legais.

Quadro 2 - Assuntos mais recorrentes nas demandas recebidas pelo CSAI/Arce (2020)

Assunto	Quantidade	Porcentagem
TRANSPORTE INTERMUNICIPAL	62	71,26%
ÁGUA E ESGOTO		44,60%
ENERGIA ELÉTRICA		44,60%
CONVÊNIOS E INSTRUMENTOS CONGÊNERES		44,60%
CORONAVÍRUS (COVID 19)		33,45%
ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS		33,45%
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)		22,30%
GÁS CANALIZADO		11,15%
PROBLEMAS EM CONTRATOS E CONVÊNIOS		11,15%
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR		11,15%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE		11,15%
EFETIVO DE PESSOAL DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES		11,15%

Conforme se observa no Quadro 2, a grande maioria das demandas da Arce (71,26%) concentrou-se em solicitações referentes a transporte intermunicipal de passageiros. Neste grupo, o subassunto “Pré-embarque – gratuidades e descontos” foi o mais demandado (40,23%), especificamente com dúvidas sobre o tema Passe Livre Intermunicipal. Considerando esse dado, a Arce disponibilizou nos destaques de sua página institucional atalho para dúvidas sobre como solicitar, renovar ou consultar o andamento do cartão Passe Livre Intermunicipal, de forma a reduzir as demandas deste tema que hoje se enquadram como transparência passiva para que passem a figurar como transparência ativa.

Quadro 3 - Meios de entrada utilizados

Relatório por Meio de Entrada	
Internet	46   52,87%
E-mail	1   1,15%
Telefone 155	40   45,98%
Total	87

O principal meio de entrada para as solicitações de informações ao CSAI da Arce em 2020 foi a página Ceará Transparente, que recebeu 52,87% das demandas. O segundo principal canal foi a Central de Atendimento 155, com 45,98% das demandas.

#### Quadro 4 - Meios de preferência de resposta

Relatório de Preferência de Resposta	
Sistema	78,05%
Telefone	2124,14%
E-mail	4956,32%
Whatsapp	1011,49%
Total	87

O principal meio escolhido para recebimento das respostas da Arce foi o e-mail, com 56,32% de preferência. O segundo principal meio foi o telefone, com 24,14% de preferência.

#### Quadro 5 - Resolubilidade das demandas

##### Solicitações respondidas dos órgãos por prazo

Órgão	Tipo	Total CSAI
ARCE	Solicitações respondidas até 20 dias	86
ARCE	Solicitações respondidas com prazo de prorrogação de 21 a 30 dias	0
ARCE	Solicitações respondidas sem prazo de prorrogação de 21 a 30 dias	1
ARCE	Solicitações respondidas com mais de 30 dias	0

Com base nas informações extraídas do Ceará Transparente, o índice de resolubilidade da Arce foi de 98,85% em função de uma solicitação respondida fora do prazo. Essa solicitação é referente ao protocolo nº 5610093, respondido em 24 dias, sem prorrogação, de acordo com os dados do portal. O prazo em questão foi computado desde a abertura da solicitação, que ocorreu em 04/12/2020 diretamente na CGE. Contudo, o compartilhamento da solicitação com a Arce somente ocorreu em 07/12/2020, data a partir da qual deveria passar a contar o prazo de resposta de 20 dias para o CSAI. Considerando que o prazo se encerraria em 27/12/2020, um domingo, o prazo deveria vir a termo no dia útil seguinte. Portanto, tendo em vista o envio da resposta em 28/12/2020, verifica-se a sua tempestividade em relação ao conhecimento da solicitação, com o que se pode considerar que o índice de resolubilidade da Arce foi de 100%.

O tempo médio de resposta foi de cinco dias, considerando um total de 82 (oitenta e duas) solicitações analisadas pelo sistema (94% do total).

#### Quadro 6 - Pesquisa de satisfação

<b>Relatório de média por questão</b>	
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,5
b. Com o tempo de retorno da resposta	4,25
c. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,75
d. Com a qualidade da resposta apresentada	4,63
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,5
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,25
Total de pesquisas respondidas	8

A média de avaliação interna do atendimento da Arce foi de 90,6% num total de oito pesquisas respondidas. O quantitativo de respondentes mostra-se ainda muito baixo (9%), com o que a Agência buscará reforçar a participação na pesquisa ao final da resposta.

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

A Agência Reguladora do Estado do Ceará – Arce permanece com total apoio da gestão quanto à execução dos trabalhos do seu Comitê Setorial de Acesso à Informação, não sendo registrados obstáculos à implementação da Lei Estadual nº 15.175 de 2012.

## 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 nº 15.175 de 2012 uma alavancagem da participação social junto ao órgão, assim como também maior visibilidade deste e de suas atividades. Nesse sentido, destaca-se que, durante o ano de 2020, houve um crescimento de 67% no número de solicitações registradas comparativamente ao ano anterior.

A Agência permanece buscando disponibilizar 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**

Considerando as principais demandas recebidas pela Agência Reguladora do Estado Ceará – Arce, por meio do Ceará Transparente, a Agência buscou analisar de que forma essas demandas poderiam ser reduzidas com o aumento de informações na sua página institucional.

Desta forma, tendo observado que 40,23% das demandas foram relacionadas a dúvidas quanto à solicitação ou ao acompanhamento do benefício do Passe Livre Intermunicipal, a Arce disponibilizou nos destaques de sua página institucional atalho para dúvidas sobre como solicitar, renovar ou consultar o andamento do cartão Passe Livre Intermunicipal. Além disso, foi também disponibilizado atalho para a solicitação do Passe Livre Intermunicipal.

Para as demais solicitações, por se tratarem de questões mais pontuais e específicas, não foi direcionada ação de melhoria com base nos dados estatísticos de 2020.

## 07 – Classificações de documentos

Em atendimento ao disposto no art. 29 da Lei nº 15.175, de 28 de junho de 2012, o Comitê Setorial da Acesso à Informação da Arce classificou os seguintes documentos e informações com grau de sigilo:

Quadro 7 – Informações da Arce com grau de sigilo

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			

O quadro acima está disponível na página institucional da Agência, no atalho específico para acesso à informação.

## 08 – Considerações Finais

A Arce vem observando, anualmente, um aumento crescente no número de usuários que fazem uso do instrumento da transparência para obtenção de informações. De tal forma, o número de solicitações recebidas em 2020 representou um crescimento de 67% comparativamente ao ano anterior.

Ressalta-se que os requisitos previstos na Lei de Acesso à Informação facilitaram 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 em sua página institucional.

Mesmo contando com seu Comitê Setorial de Acesso à Informação, destaca-se 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.

Assim, pode-se concluir que a implementação e o cumprimento da Lei Estadual nº 15.175/2012 contribuem efetivamente para o aprimoramento dos sistemas de informação da Arce, para o estabelecimento de critérios mais racionais à gestão documental e a aproximação de seu relacionamento com a sociedade, tornando a Agência mais transparente, proativa e resolutiva.

Fortaleza, 02 de fevereiro de 2021.

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

Nome: Luiza Bárbara Vieira Cidrack

Função: Autoridade com subordinação imediata ao titular do órgão

Nome: Danielle Silva Pinto

Função: Assessora de Gabinete

Nome: Daniela Carvalho Cambraia Dantas

Função: Ouvidora Setorial

Nome: Josiany Melo Negreiros

Função: Responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão - SIC