



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)

Relatório de classificação da resposta/demanda	
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%
Total	87

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

Relatório de média por questão	
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