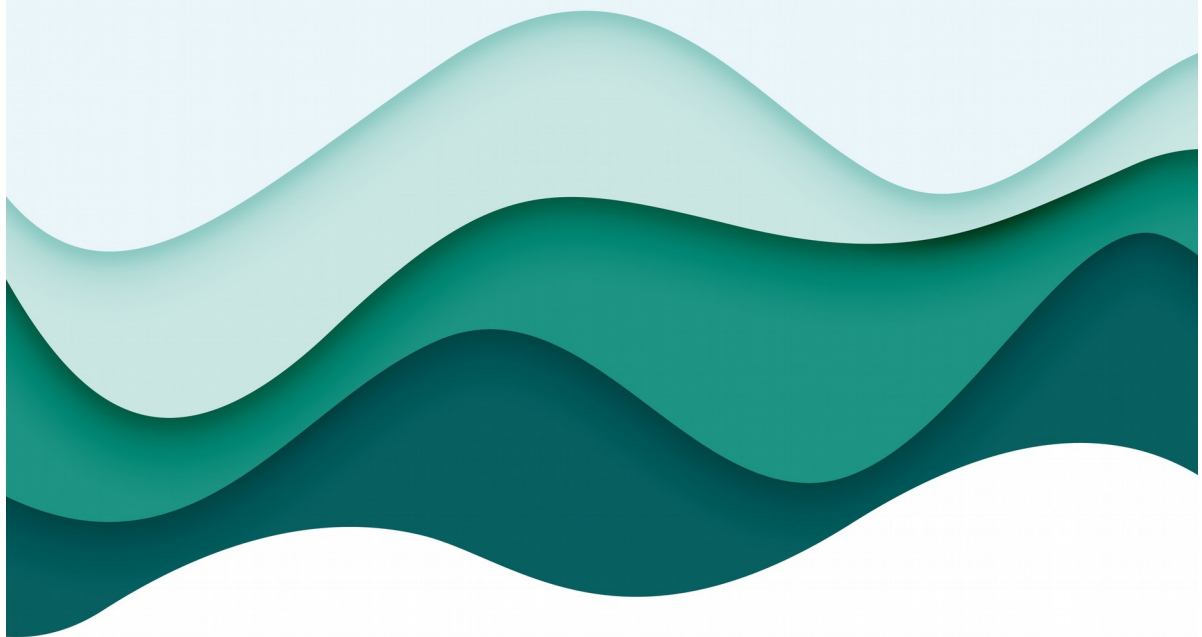


RELATÓRIO
DE GESTÃO DA
TRANSPARÊNCIA





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 2021

EXPEDIENTE

Conselho Diretor

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

Diretoria Executiva

Luiza Bárbara Vieira Cidrack

Assessoria da Diretoria Executiva

Arlan Mendes Mesquita

Assessoria de Comunicação e Relacionamento Institucional

José Roberto Sales de Aguiar

Assessoria de Gabinete

Danielle e Silva Pinto

Assessoria de Controle Interno

Josiany Melo Negreiros

Assessoria do Conselho Diretor

Felipe Mota Campos

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 de Planejamento e Informação Regulatória

Henrique Luna Revorêdo

Coordenadoria Econômico-Tarifária

Mário Augusto Parente Monteiro



Gerência Administrativo-Financeira

Tatiana Cirila Lima Sampaio Bandeira

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

Por meio do Decreto nº 31.199, de 30 de abril de 2013, atribuiu-se ao Comitê Setorial de Acesso à Informação o monitoramento da implementação do disposto na Lei Estadual nº 15.175, de 28 de junho de 2012, no tocante ao acesso à informação, e à apresentação, ao Comitê Gestor de Acesso à Informação (CGAI), de relatórios periódicos sobre o seu cumprimento.

Com base nessa competência, serão apresentados, neste relatório, os dados referentes aos atendimentos prestados, no exercício 2021, pela Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará – ARCE, no âmbito da Lei de Acesso à Informação, realizando-se, para alguns pontos, análise comparativa com o ano anterior, bem como apresentando-se as soluções incorporadas pela Agência para disponibilização das informações de forma mais transparente.

02 – Providências adotadas sobre as recomendações emanadas no Relatório de Gestão da Transparência 2020

O Relatório de Gestão da Transparência 2020, em suas considerações finais, expediu à Arce orientação para formalizar/atualizar e estruturar o respectivo Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI, de forma que atenda a todos os requisitos previstos no Decreto Estadual nº 31.199/2013 (Orientação 6).

Sobre o assunto, a Arce informa que a atual composição de seu comitê foi estabelecida em observância às diretrizes do art. 6º do decreto em questão, o qual determina a seguinte formação: titular do órgão ou entidade ou autoridade com subordinação imediata; Assessor de Desenvolvimento Institucional ou cargo equivalente; Ouvidor Setorial e Responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão (SIC). Abaixo, segue a composição do atual CSAI da Arce, também divulgada no endereço eletrônico <https://www.arce.ce.gov.br/acesso-a-informacao/>.

a) Titular do órgão ou entidade ou autoridade com subordinação imediata: Luiza Bárbara Vieira Cidrack, Diretora Executiva da Arce;

b) Assessor de Desenvolvimento Institucional ou cargo equivalente: Danielle e Silva Pinto, Assessora de Gabinete da Arce;

c) Ouvidor Setorial: Daniela Cambraia Dantas, Ouvidora da Arce;

d) Responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão (SIC): Josiany Melo Negreiros, Assessora de Controle Interno da Arce.

Considerando, contudo, a orientação da CGE, será apresentada, à Presidência do Conselho Diretor, solicitação para atualização do referido comitê em 2022, de forma a possibilitar novas contribuições.

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 2021. Houve um recurso no período avaliado.

Quadro 1 - Quantitativo de solicitações de informação recebidas, atendidas, não atendidas e indeferidas pelo CSAI/ARCE (2021)

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%
Finalizado Parcialmente	0	0,00%
Finalizado	92	98,92%
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	93	

No período sob análise, a Arce recebeu um total de 93 (noventa e três) demandas, das quais 92 (noventa e duas) foram finalizadas e tratadas em conformidade com as diretrizes legais. Houve uma solicitação, contudo, que não foi finalizada em razão de ter sido solicitado recurso, o qual segue ainda em análise pela instância competente.

Quadro 2 - Assuntos mais recorrentes nas demandas recebidas pelo CSAI/ARCE (2021)

Assunto	Quantidade	Porcentagem
TRANSPORTE INTERMUNICIPAL	61	65,59%
ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	11	11,83%
ÁGUA E ESGOTO	8	8,60%
ENERGIA ELÉTRICA	5	5,38%
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	3	3,23%
Sem assunto	2	2,15%
GÁS CANALIZADO	2	2,15%
FROTA DE VEÍCULOS	1	1,08%

Conforme se observa no Quadro 2, assim como em 2020, a maioria das demandas da Arce concentrou-se em solicitações referentes a transporte intermunicipal de passageiros (65,59%). Neste grupo, o subassunto “Pré-embarque – gratuidades e descontos” foi o mais demandado (40,86%), especialmente com dúvidas sobre o tema Passe Livre Intermunicipal. Considerando esse dado, a Arce segue divulgando, em complementariedade às respostas, o atalho para o endereço eletrônico de sua página institucional onde constam orientações acerca de como solicitar, renovar ou consultar o andamento do cartão Passe Livre Intermunicipal, de forma a reduzir as demandas deste tema enquadradas como transparência passiva.

Quadro 3 - Meios de entrada utilizados

Relatório por Meio de Entrada	
Telefone	00,00%
Internet	5559,14%
Presencial	00,00%
E-mail	00,00%
Facebook	00,00%
Carta	00,00%
Telefone 155	3840,86%
Reclame Aqui	00,00%
consumidor.gov.br	00,00%
Instagram	00,00%
Governo Itinerante	00,00%
Caixa de sugestões	00,00%
Sistema Legado	00,00%
Twitter	00,00%
Ceará App	00,00%
Whatsapp	00,00%
Total	93

O principal meio de entrada para as solicitações de informações ao CSAI da Arce, em 2021, foi a página Ceará Transparente, que recebeu 59,14% das demandas. O segundo principal canal foi a Central de Atendimento 155, com 40,86% das demandas.

Quadro 4 - Meios de preferência de resposta

Relatório de Preferência de Resposta	
Sistema	0 0,00%
Telefone	9 9,68%
Carta	0 0,00%
E-mail	59 63,44%
Twitter	0 0,00%
Facebook	0 0,00%
Instagram	0 0,00%
Presencial	0 0,00%
Whatsapp	25 26,88%
Total	93

O principal meio escolhido para recebimento das respostas da Arce foi o e-mail, com 63,44% de preferência. O segundo principal foi o Whatsapp, com 26,88% de preferência, aumentando o índice de preferência comparativamente ao ano anterior, quando este índice foi de 11,49%.

Quadro 5 - Resolubilidade das demandas

Solicitações respondidas dos órgãos por prazo

Órgão	Tipo	Total CSAI
ARCE	Solicitações respondidas até 20 dias	92
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	0
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 98,9% em razão de uma solicitação não finalizada por estar em fase recursal, dada a insatisfação do usuário com as respostas apresentadas. A demanda segue em análise pela instância competente.

O tempo médio de resposta foi de oito dias, considerando um total de 83 (oitenta e três) solicitações analisadas pelo sistema (89% do total).

Quadro 6 - Pesquisa de satisfação

Relatório de média por questão	
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)?	4,25
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	4,5
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).	4,5
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)	3,25
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do Serviço de Informação ao Cidadão era:	4,5
Agora você avalia que o serviço realizado pelo Serviço de Informação ao Cidadão foi:	4
Total de pesquisas respondidas	3

A média de avaliação interna do atendimento da Arce foi de 82,5% num universo de três pesquisas respondidas. Considerando ser ainda um quantitativo muito baixo de respondentes (cerca de 3% do total de usuários atendidos), a Agência buscará aprimorar os meios de divulgação da pesquisa. Registra-se que, ano passado, foi adicionada, ao texto padrão de resposta, a divulgação da pesquisa de satisfação do usuário, com os seguintes termos:

“Ciente da resposta a sua solicitação, informamos que há uma pesquisa de satisfação a ser respondida e que poderá nos auxiliar a melhorar nossos próximos atendimentos.”

Contudo, tendo em vista a redução ao número de respondentes, o comitê irá se reunir para discutir proposição de outros meios que possam ser adotados para aumentar o retorno das pesquisas de satisfação, como um mecanismo auxiliar à melhoria no atendimento ao cidadão.

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

A 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 N° 15.175 de 2012.

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

A 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 preocupação interna com a disponibilização de informações de forma mais transparente e acessível nos canais de comunicação da Agência, utilizando-se inclusive de

linguagem mais clara e recursos visuais. De tal forma, a Agência já vem trabalhando em 2022 na reorganização de sua página institucional para possibilitar um formato de busca de informações mais interativo.

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

A ARCE, por meio das atividades do seu Comitê Setorial de Acesso à Informação, tem buscado a melhoria de sua página institucional para disponibilização de informações e serviços de interesse público de forma mais acessível ao público. Desta forma, em 2022, já está em andamento trabalho interno para reorganizar a forma de divulgação das informações da área de saneamento básico, sendo trabalhadas posteriormente as demais áreas. Serão também revisadas, neste ano, as perguntas frequentes disponibilizadas na aba Acesso à Informação, considerando as principais demandas de 2021.

Neste ano, registra-se ainda a disponibilização de informações com as principais dúvidas referentes ao Passe Livre Intermunicipal, que tem se mantido como o assunto mais demandado no Ceará Transparente. As informações podem ser acessadas no endereço eletrônico <https://www.arce.ce.gov.br/passe-livre-intermunicipal/>, tendo sido também disponibilizado atalho nos destaques da página principal para facilitar o acesso.

07 – Classificações de documentos

A tabela de classificação de sigilo atualmente vigente está disponível na página institucional da Arce, na aba Acesso à Informação (<https://www.arce.ce.gov.br/acesso-a-informacao/>), sendo também apresentada no quadro que segue. O comitê setorial, contudo, vem observando a necessidade de revisão à tabela atual, assunto que será debatido na próxima reunião do comitê para apresentação ao Comitê Gestor de Acesso à Informação (CGAI).

Quadro 7 – Informações classificadas 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			

08 – Considerações Finais

Tendo registrado o recebimento de 93 solicitações em 2021, representando um acréscimo de 7% comparativamente ao ano anterior, o atendimento propiciado pelo CSAI/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, ressalta-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 vem proporcionando, à Arce, o aprimoramento de seus sistemas de informação, o estabelecimento de critérios mais racionais à gestão documental e a aproximação do seu relacionamento com a sociedade.

Fortaleza, 11 de março de 2022.

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