

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

Período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2022

EXPEDIENTE

Conselho Diretor

Hélio Winston Leitão – Presidente
Fernando Alfredo Rabello Franco
Francisco Rafael Duarte Sá
Jardson Saraiva Cruz
João Gabriel Laprovítera Rocha
Maria do Perpétuo Socorro França Pinto
Matheus Teodoro Ramsey Santos

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 Controle Interno

Josiany Melo Negreiros

Assessoria do Conselho Diretor

Danielle e Silva Pinto

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

Gislene Rocha de Lima

Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI/ARCE

Daniela Carvalho Cambraia Dantas

Filipe Medeiros Rangel

José Roberto Sales de Aguiar

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 (CSAI) o monitoramento da implementação do disposto na Lei Estadual nº 15.175, de 28 de junho de 2012 e à apresentação de relatórios periódicos sobre o seu cumprimento ao Comitê Gestor de Acesso à Informação (CGAI).

Com base nessa competência, serão apresentados neste relatório os dados referentes aos atendimentos prestados, no âmbito da Lei de Acesso à Informação, pela Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará – Arce no exercício 2022. Para alguns pontos é feita uma análise comparativa com o ano anterior, bem como apresenta-se as soluções adotadas pela Arce para disponibilização das informações de forma mais transparente.

02 – Providências adotadas sobre as recomendações emanadas no Relatório de Gestão da Transparência 2021

No Relatório de Gestão da Transparência 2021 não constavam orientações à Arce.

Já no Relatório de Gestão da Transparência 2020 constava a orientação para formalizar/atualizar e estruturar o respectivo Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI, de forma que atendesse a todos os requisitos previstos no Decreto Estadual nº 31.199/2013 (Orientação 6).

A Arce, em seu Relatório de 2021, já havia informado que a composição de seu CSAI, à época, havia sido estabelecida em observância às diretrizes do art. 6º do decreto em questão, mas que, devido à orientação da CGE, seria apresentada à Presidência do Conselho Diretor solicitação para atualização do referido comitê em 2022.

Desta forma, o CSAI da Arce foi atualizado em 05 de outubro de 2022, por meio da Portaria Nº 46/2022, que foi publicada no Diário Oficial do Estado de 14 de outubro de 2022 (pág. 621). O Comitê passou então a ser composto pelos seguintes membros:

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: **José Roberto Sales de Aguiar**, Assessor de Comunicação e Relacionamento Institucional da Arce;
- c) Ouvidor Setorial: **Daniela Cambraia Dantas**, Ouvidora Chefe da Arce;
- d) Responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão (SIC): **Filipe Medeiros Rangel**, Analista de Regulação lotado na Ouvidoria da Arce.

A composição do CSAI da Arce encontra-se divulgada no endereço eletrônico <https://www.arce.ce.gov.br/acesso-a-informacao/>.

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 2022.

Quadro 1 - Quantitativo de solicitações de informação recebidas, atendidas, não atendidas e indeferidas pelo CSAI/Arce (2022)

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	68	98,55%
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	69
-------	----

No período sob análise, a Arce recebeu um total de 69 (sessenta e nove) demandas, das quais 68 (sessenta e oito) 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 (2022)

Assunto	Quantidade	Porcentagem
TRANSPORTE INTERMUNICIPAL	49	71,01%
EFETIVO DE PESSOAL DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES	4	5,80%
ENERGIA ELÉTRICA	3	4,35%
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	3	4,35%
ÁGUA E ESGOTO	2	2,90%
GÁS CANALIZADO	2	2,90%
SALÁRIO DE SERVIDORES	2	2,90%
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	2	2,90%
CORONAVÍRUS (COVID 19)	1	1,45%
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	1	1,45%

Conforme se observa no Quadro 2, pelo terceiro ano consecutivo, a maior parte das demandas da Arce concentrou-se em solicitações referentes a transporte intermunicipal de passageiros (71,01%).

Destaca-se nesse grupo a classificação "OUTROS – INFORMAÇÕES GERAIS", em primeiro lugar com 21 solicitações (30,43% do total). Nesta categoria são enquadradas as solicitações que não se adequam às demais classificações específicas. Verificando-se o histórico, observa-se a ocorrência de pedidos de dados operacionais. Neste sentido, no trabalho de revisão do site da Arce, realizado em outubro de 2022, foi dada atenção à seção de downloads, onde este tipo de informação é divulgado periodicamente.

Seguem no ranking as tipologias "PRÉ-EMBARQUE – GRATUIDADES E DESCONTOS", em segundo lugar com 13 solicitações (18,84%), e "PASSE LIVRE INTERMUNICIPAL (PCD, HEMOFÍLICOS E HIV)", em terceiro com 8 solicitações (11,59%). Com relação a esta última, ela foi desmembrada da tipologia genérica de gratuidades e descontos por ter se destacado no ano de 2021 como a mais demandada. Desde então a Arce tem mantido atualizada uma página específica sobre o assunto em seu site e segue divulgando, em complementariedade às respostas, o atalho para o endereço eletrônico para acesso direto a estas informações. Com isso verificou-se uma queda no número de solicitações em 2022, tanto no quantitativo geral como nesta tipologia específica.

Quadro 3 - Meios de entrada utilizados

Meio de Entrada	Quant.	%
Internet	42	60,87%
Telefone 155	27	39,13%
Total	69	100,00%

O principal meio de entrada para as solicitações de informações ao CSAI da Arce em 2022 foi a Internet, por meio da página Ceará Transparente, que recebeu 60,87% das demandas. O segundo canal foi a Central de Atendimento 155, com 39,13% das demandas. Estes percentuais estão muito próximos dos observados em 2021. Não foram utilizados outros canais de acesso.

Quadro 4 - Meios de preferência de resposta

Preferência de Resposta	Quant.	%
Sistema	4	5,80%
Telefone	6	8,70%
E-mail	33	47,83%
WhatsApp	26	37,68%
Total	69	100,00%

O principal meio escolhido para recebimento das respostas da Arce foi o e-mail, com 47,83% de preferência. O segundo principal foi o WhatsApp, com 37,68% de preferência. Este último apresentou crescimento pelo segundo ano consecutivo, se configurando como uma importante ferramenta de comunicação entre a sociedade e o poder público. Em seguida temos as opções por resposta via telefone e pelo próprio sistema do Ceará Transparente, com 8,70% e 5,80% respectivamente.

Quadro 5 - Resolubilidade das demandas

Órgão	Tipo	Total	Central 155	CSAI
ARCE	Solicitações respondidas até 20 dias	255	186	69
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

Com base nas informações extraídas do Ceará Transparente, o índice de resolubilidade da Arce foi de 100,00%. Todas as solicitações foram respondidas dentro do prazo regulamentar de 20 dias.

Quadro 6 – Tempo Médio de Resposta

Sistema	Média	Quant.
Central + CSAI	2 dias	243
CSAI	10 dias	57

O tempo médio de resposta das solicitações tratadas pelo CSAI da Arce foi de 10 (dez) dias. Considerando o total de solicitações, o tempo médio de resposta foi de 2 (dois) dias.

Quadro 7 - índice de satisfação do cidadão com acesso à informação

Índice Geral de Satisfação	Resultado
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)?	4,7
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	4,4
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).	4,7
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)	4,2
Média das Notas:	4,5
Índice de Satisfação:	80,00%

Expectativa do Cidadão	Resultado
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do Serviço de Informação ao Cidadão era:	3,5
Agora você avalia que o serviço realizado pelo Serviço de Informação ao Cidadão foi:	4,4
Índice de Expectativa:	25,71%

Total de pesquisas de satisfação em Acesso à Informação	10
--	-----------

A média das notas recebidas pelo atendimento da Arce na pesquisa de satisfação foi de 4,5 pontos. Em 2021 essa média foi de 4,13. O Índice de Satisfação passou de 75% em 2021 para 80% em 2022, o que demonstra uma melhora na avaliação geral.

Em 2022 tivemos 10 respostas à pesquisa de opinião, contra apenas 3 em 2021. Apesar do crescimento no número de respondentes, faz-se necessária ainda a adoção de mecanismos para estimular que mais usuários se prontifiquem a responder à pesquisa, como forma de identificar os pontos onde a instituição possa aperfeiçoar o seu atendimento.

Outra informação a ser destacada é a Expectativa do Cidadão, que mostra que em 2022 sua avaliação do serviço após a sua utilização foi 25,71% maior que a expectativa que ele tinha antes da utilização. Em 2021, embora com pequena quantidade de respostas que denota baixa significância estatística, essa relação era negativa em 11,11%.

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 Nº 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 Nº 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.

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, buscando melhorar a disponibilização para ao público de informações e serviços de interesse público em sua página institucional, concluiu em outubro de 2022 uma ação de reorganização da estrutura do site.

Aproveitando-se da suspensão legal da divulgação de informações no site durante o período eleitoral, foi feito um trabalho de reorganização da estrutura dos menus e seções da página da Arce. A Assessoria de Comunicação, trabalhando em conjunto com as áreas técnicas e a Ouvidoria, identificou os assuntos de maior interesse para divulgação, bem como a exclusão ou atualização de eventuais informações antigas constantes no site.

No site da Arce receberam destaque o acesso aos sistemas e aos downloads. Quanto aos sistemas, desde o início da pandemia de Covid-19 muitos serviços da Arce foram informatizados. Para concentrar estes sistemas num local de acesso único, foi desenvolvida uma Central de Serviços, que agora conta com acesso direto no menu principal da página

da Arce. A seção de downloads foi remodelada e teve seu conteúdo atualizado, facilitando o acesso dos usuários.

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.

Quadro 8 – 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

O CSAI da Arce registrou em 2022 o recebimento de 69 (sessenta e nove) solicitações, representando uma redução de 25,8% com relação ao ano anterior. Observou-se que o trabalho desenvolvido para aperfeiçoamento da transparência ativa, principalmente com relação ao Passe Livre Intermunicipal, contribuiu para esta redução.

O atendimento pela Arce dos requisitos previstos na Lei de Acesso à Informação facilitou, efetivamente, o encaminhamento racional das soluções, colocando em prática o dever da Agência de disponibilizar informação ativamente, sem prejudicar o acesso do cidadão a eventuais informações de interesse público que não estejam disponíveis em seu site.

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, 22 de fevereiro de 2022.

Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI

Nome: Luiza Bárbara Vieira Cidrack

Função: Autoridade com subordinação imediata ao titular do órgão

E-Mail: barbara.cidrack@arce.ce.gov.br

Nome: José Roberto Sales de Aguiar

Função: Assessor de Comunicação e Relacionamento Institucional

E-Mail: roberto.sales@arce.ce.gov.br

Nome: Daniela Carvalho Cambraia Dantas

Função: Ouvidora Setorial

E-Mail: daniela.cambraia@arce.ce.gov.br

Nome: Filipe Medeiros Rangel

Função: Responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão – SIC

E-Mail: filipe.rangel@arce.ce.gov.br