

2023

RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA



Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará – ARCE

Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N – Cambéa – Fortaleza – CE - CEP: 60.822-325

PABX: (85) 3194.5600

**Agência Reguladora de Serviços Públicos
Delegados do Estado do Ceará – ARCE**

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

Período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023

EXPEDIENTE

Conselho Diretor

João Gabriel Laprovítera Rocha – Presidente
Francisco Rafael Duarte Sá
Jardson Saraiva Cruz
Matheus Teodoro Ramsey Santos
Rafael Maia de Paula

Diretoria Executiva

Assessoria da Diretoria Executiva

Arlan Mendes Mesquita

Assessoria de Comunicação e Relacionamento Institucional

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

Gleyson Elmo Leite Albuquerque

Coordenadoria Econômico-Tarifária

Mário Augusto Parente Monteiro

Gerência Administrativo-Financeira

José Roberto Sales de Aguiar

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

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 2023. Para alguns pontos é feita uma análise comparativa com o ano anterior, bem como se apresenta 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 2022

No Relatório de Gestão da Transparência 2022 não constam orientações à Arce.

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 2023.

Quadro 1 – Quantitativo de solicitações de informação recebidas, atendidas, não atendidas e indeferidas pelo CSAI/Arce (2023)

| Situação | Quantidade | Porcentagem |
|------------|------------|-------------|
| Finalizado | 91 | 96,81% |
| Recurso | 03 | 3,19% |
| Total | 94 | 100,00% |

No período sob análise, a Arce recebeu um total de 94 (noventa e quatro) demandas, das quais 91 (noventa e uma) foram finalizadas e tratadas em conformidade com as diretrizes legais.

Houve três solicitações, contudo, que não foram finalizadas em razão de terem sido solicitados recursos, os quais seguem ainda em análise pela instância competente.

De 2022 para 2023 foi observado um crescimento de 36,2% no número total de solicitações. No ano de 2022 foram tratadas 69 (sessenta e nove) solicitações.

Quadro 2 – Assuntos mais recorrentes nas demandas recebidas pelo CSAI/Arce (2023)

| Assunto | Quantidade | Porcentagem |
|---|-------------------|--------------------|
| TRANSPORTE INTERMUNICIPAL | 69 | 73,40% |
| ENERGIA ELÉTRICA | 10 | 10,64% |
| GÁS CANALIZADO | 5 | 5,32% |
| CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO | 4 | 4,26% |
| INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC) | 2 | 2,13% |
| ÁGUA E ESGOTO | 2 | 2,13% |
| MÍDIAS SOCIAIS DO GOVERNO DO ESTADO (OFERTA DE SERVIÇOS PELAS REDES SOCIAIS) | 1 | 1,06% |
| ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE | 1 | 1,06% |

Conforme se observa no Quadro 2, as solicitações referentes a Transporte Intermunicipal continuam figurando em primeiro lugar, tendo inclusive aumentado seu percentual de participação no total de demandas para 73,40% (em 2022 era 71,01%).

Em segundo lugar aparece o serviço de Energia Elétrica, que em 2022 ocupava a terceira posição. Em terceiro lugar vem as solicitações relacionadas ao serviço de Gás Canalizado, que ocupavam a sexta posição em 2022.

Quadro 3 – Meios de entrada utilizados

| Meio de Entrada | Quant. | % |
|------------------------|---------------|----------|
| Internet | 58 | 61,70% |
| Telefone 155 | 22 | 23,40% |
| Telefone | 14 | 14,89% |
| Total | 94 | 100,00% |

O principal meio de entrada para as solicitações de informações ao CSAI da Arce em 2023 foi a Internet, por meio da página Ceará Transparente, que recebeu 61,70% das demandas.

O segundo canal foi a Central de Atendimento 155, com 23,40% das demandas, seguido por “Telefone”, com 14,89%. Verificando os dados brutos observamos que todas estas solicitações deveriam estar registradas como “Telefone 155”, tendo havido equívoco dos atendentes no momento da criação das solicitações. Se somarmos os dois

atendimentos telefônicos, o percentual está muito próximo do observado em 2022.

Não foram utilizados outros canais de acesso.

Quadro 4 – Meios de preferência de resposta

| Preferência de Resposta | Quant. | % |
|--------------------------------|---------------|----------|
| E-mail | 55 | 58,51% |
| Whatsapp | 31 | 32,98% |
| Telefone | 6 | 6,38% |
| Sistema | 2 | 2,13% |
| Total | 94 | 100,00% |

O principal meio escolhido para recebimento das respostas da Arce foi o e-mail, com 58,51% de preferência (em 2022 era 47,83%).

O segundo meio foi o WhatsApp, com 32,98% de preferência. Este último apresentou uma leve queda na participação, depois de dois anos consecutivos de crescimento.

Em seguida temos as opções por resposta via telefone e pelo próprio sistema do Ceará Transparente, com 6,38% e 2,13% respectivamente.

Quadro 5 – Resolubilidade das demandas

| Tipo | Total | Central 155 | CSAI |
|---|--------------|--------------------|-------------|
| Solicitações respondidas até 20 dias | 305 | 212 | 93 |
| Solicitações respondidas com prazo de prorrogação de 21 a 30 dias | 0 | 0 | 0 |
| Solicitações respondidas sem prazo de prorrogação de 21 a 30 dias | 1 | 0 | 1 |
| 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%.

Uma solicitação foi respondida no prazo de 21 dias (Solicitação 6568408). Ressalta-se que o prazo regulamentar de 20 dias se esgotou num domingo, dia 1 de outubro de 2023, e a solicitação foi respondida na segunda-feira, dia 2 de outubro de 2023, primeiro dia útil seguinte.

Quadro 6 – Tempo Médio de Resposta

| Sistema | Média | Quant. |
|----------------|--------------|---------------|
| Central + CSAI | 3 dias | 299 |

| | | |
|------|---------|----|
| CSAI | 11 dias | 87 |
|------|---------|----|

O tempo médio de resposta das solicitações tratadas pelo CSAI da Arce foi de 11 (onze) dias. Em 2022 este tempo médio foi de 10 (dez) dias.

Considerando o total de solicitações, o tempo médio de resposta foi de 3 (três) 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)? | 4,53 |
| b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta? | 4,00 |
| 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). | 4,47 |
| 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) | 4,41 |
| Média das Notas: | 4,35 |
| Índice de Satisfação: | 76,00% |

| Expectativa do Cidadão | Resultado |
|---|------------------|
| Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do Serviço de Informação ao Cidadão era: | 3,24 |
| Agora você avalia que o serviço realizado pelo Serviço de Informação ao Cidadão foi: | 4,35 |
| Índice de Expectativa: | 34,26% |

| Total de pesquisas de satisfação em Acesso à Informação | 17 |
|--|-----------|
|--|-----------|

A média das notas recebidas pelo atendimento da Arce na pesquisa de satisfação foi de 4,35 pontos. Em 2022 essa média foi de 4,5. O Índice de Satisfação passou de 80% em 2022 para 76% em 2023, o que demonstra uma queda na avaliação geral.

Apesar da queda na média, a componente qualidade das respostas apresentou melhora na avaliação, passando de 4,20 em 2022 para 4,41 em 2023.

Em 2023 tivemos 17 respostas à pesquisa de opinião, contra 10 em 2022. O crescimento no número de respondentes foi percentualmente maior que o crescimento no número de demandas, indicando uma maior adesão dos usuários ao convite para responder a pesquisa. Faz-se necessária ainda a adoção de mecanismos para estimular que mais usuários se prontifiquem a responder a pesquisa.

Quanto ao Índice de Expectativa do Cidadão, este mostra que em 2023 sua avaliação do serviço após a sua utilização foi 34,26% maior que a expectativa que ele tinha antes da utilização. Em 2022 essa relação era de 25,71%.

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 maiores obstáculos à implementação da Lei Estadual Nº 15.175 de 2012.

Faz-se necessária a recomposição do CSAI, visto que o Comitê Setorial está desfalcado de um dos seus membros, especificamente a posição que deve ser ocupada pelo titular do órgão ou autoridade com subordinação imediata. Esta posição era anteriormente ocupada pela titular da Diretoria Executiva, que deixou a Arce em janeiro de 2023.

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.

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, vem buscando melhorar a disponibilização para ao público de informações e serviços de interesse público em sua página institucional.

No site da Arce receberam destaque o acesso aos sistemas e aos downloads. A seção de downloads está tendo seu conteúdo constantemente atualizado, facilitando o acesso dos usuários.

Quanto aos sistemas, muitos serviços da Arce foram informatizados e podem ser acessados diretamente pelo interessado. Para concentrar estes sistemas num local de acesso único, foi desenvolvida uma Central de Serviços, que conta com acesso direto no menu principal da página da Arce.

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 2023 o recebimento de 94 (noventa e quatro) solicitações, representando um crescimento de 36,2% com relação ao ano anterior.

O aumento no número de solicitações teve impacto no prazo médio de resposta das demandas, que passou de 10 dias em 2022 para 11 dias em 2023. Apesar disso, todas as solicitações foram respondidas dentro do prazo legal.

Ressalta-se que a Agência está 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, 12 de março de 2023.

Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI

Nome: José Roberto Sales de Aguiar
Função: Gerente Administrativo-Financeiro
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