

2024

**RELATÓRIO DE
GESTÃO DA
TRANSPARÊNCIA**



**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 2024

EXPEDIENTE

Conselho Diretor

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

Diretoria Executiva

Cargo Vacante

Assessoria da Diretoria Executiva

Arlan Mendes Mesquita

Assessoria de Planejamento

Danielle e Silva Pinto

Assessoria de Controle Interno

Josiany Melo Negreiros

Assessoria de Gabinete

Felipe Mota Campos

Coordenadoria de Energia

Cássio Tersandro de Castro Andrade

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

Liliane Sonsol Gondim

Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI/ARCE

Jardson Saraiva Cruz

Daniela Carvalho Cambraia Dantas

Danielle e Silva Pinto

Arlan Mendes Mesquita

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 2024. 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 2023

No Relatório de Gestão da Transparência 2023, 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 2024.

Quadro 1 – Quantitativo de solicitações de informação recebidas, atendidas, não atendidas e indeferidas pelo CSAI/Arce (2024)

Situação	Quantidade	Porcentagem
Finalizado	172	97,73%
Em atendimento	03	1,70%
Recurso	01	0,57%
Total	176	100,00%

No período sob análise, a Arce recebeu um total de 176 (cento e setenta e seis) demandas, das quais 172 (cento e setenta e duas) foram finalizadas e tratadas em conformidade com as diretrizes legais.

Houve quatro solicitações, contudo, que não foram finalizadas em razão de recurso ou tempo hábil para análise pela instância competente. De 2023 para 2024 foi observado um crescimento de 87,23% no número

total de solicitações. No ano de 2023 foram tratadas 94 (noventa e quatro) solicitações.

Quadro 2 – Assuntos mais recorrentes nas demandas recebidas pelo CSAI/Arce (2024)

Assunto	Quantidade	Porcentagem
TRANSPORTE INTERMUNICIPAL	145	82,86%
ÁGUA E ESGOTO	13	7,43%
ENERGIA ELÉTRICA	6	3,43%
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	2	1,14%
GÁS CANALIZADO	2	1,14%
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	2	1,14%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA	1	0,57%
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	1	0,57%
DIVULGAÇÃO DE EVENTOS NA INSTITUIÇÃO	1	0,57%
LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS – LGPD	1	0,57%
SEM ASSUNTO	1	0,57%

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 82,86% (em 2023 era 73,40%).

Em segundo lugar aparece o serviço de Água e Esgoto, que em 2023 ocupava a quinta posição com 2 (duas) demandas. Em terceiro lugar vem as solicitações relacionadas ao serviço de Energia Elétrica, que ocupavam a segunda posição em 2023 com 10 (dez) demandas.

Quadro 3 – Meios de entrada utilizados

Meio de Entrada	Quant.	%
Telefone 155	110	62,86%
Internet	60	34,29%
Cidadão on-line (Chat)	4	2,29%
Cidadão on-line (Telegram)	1	0,57%
Total	175	100,00%

O principal meio de entrada para as solicitações de informações ao CSAI da Arce em 2024 foi a Central de Atendimento 155 que recebeu 62,86% das demandas.

O segundo canal foi a Internet, por meio da página Ceará Transparente, com 34,29% das demandas, seguido por “Cidadão on-line”, com 5 solicitações. Não foram utilizados outros canais de acesso.

Quadro 4 – Meios de preferência de resposta

Preferência de Resposta	Quant.	%
WhatsApp	102	58,29%
E-mail	56	32,00%
Telefone	9	5,14%
Sistema	6	3,43%
Presencial	2	1,14%
Total	175	100,00%

O principal meio escolhido para recebimento das respostas da Arce foi o WhatsApp, com 58,29% de preferência (em 2023 era 32,98%).

O segundo canal foi o e-mail, com 32,00% de preferência. Este último apresentou uma queda na participação, tendo em vista que em 2023 esse meio concentrava 58,51% das respostas.

Em seguida temos as opções por resposta via telefone (5,14%), pelo próprio sistema do Ceará Transparente (3,43%) e o meio presencial (1,14%).

Com base nas informações extraídas do Ceará Transparente, o índice de resolubilidade da Arce foi de 99,68%.

Quadro 5 – Tempo Médio de Resposta

Sistema	Média	Quant.
Central + CSAI	2 dias	612
CSAI	9 dias	160

O tempo médio de resposta das solicitações tratadas pelo CSAI da Arce foi de 11 (onze) dias em 2023. Em 2024 este tempo médio foi de 9 (nove) dias, o que representou uma redução de 18,2% no prazo de resposta.

Considerando o total de solicitações, o tempo médio de resposta foi de 2 (dois) dias. Em 2023, o tempo médio foi de 3 (três) dias.

Quadro 6 – 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)?	3,72
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	3,75
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).	4,00
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)	3,63
Média das Notas:	3,78
Índice de Satisfação:	59,00%

Expectativa do Cidadão	Resultado
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do Serviço de Informação ao Cidadão era:	3,25
Agora você avalia que o serviço realizado pelo Serviço de Informação ao Cidadão foi:	3,69
Índice de Expectativa:	13,54%

Total de pesquisas de satisfação em Acesso à Informação	32
--	-----------

A média das notas recebidas pelo atendimento da Arce na pesquisa de satisfação foi de 3,78 pontos. Em 2023 essa média foi de 4,35. O Índice de Satisfação passou de 76% em 2023 para 59% em 2024, o que demonstra uma queda na avaliação geral.

Em 2024 tivemos 32 respostas à pesquisa de opinião, contra 17 em 2023. O crescimento no número de respondentes (88,24%) foi percentualmente maior que o crescimento no número de demandas (87,23%), 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 2024 sua avaliação do serviço após a sua utilização foi 13,54% maior que a expectativa que ele tinha antes da utilização. Em 2023 essa relação era de 34,26%.

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.

Em 2024, por meio da Portaria Interna nº 06/2024, foi instituído o CSAI da Arce, composto de 4 (quatro) membros, em conformidade com o art. 8º 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.

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 o cidadão de informações e serviços de interesse público em sua página institucional.

No site da Arce, cabe destacar 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 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

O CSAI da Arce registrou em 2024 o recebimento de 176 (cento e setenta e seis) solicitações, representando um crescimento de 87,23% em relação ao ano anterior.

Não obstante o aumento no número de solicitações, o respectivo tempo médio de resposta foi reduzido para 9 (nove) dias. Em 2023 esse tempo médio foi de 11 (onze) dias.

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, 11 de fevereiro de 2025.

Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI

Nome: Jardson Saraiva Cruz

Função: Autoridade com Subordinação Imediata (Conselheiro)

E-mail: jardson.cruz@arce.ce.gov.br

Nome: Danielle e Silva Pinto

Função: Assessora

E-mail: danielle.pinto@arce.ce.gov.br

Nome: Daniela Carvalho Cambraia Dantas

Função: Ouvidora Setorial

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

Nome: Arlan Mendes Mesquita

Função: Responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão

E-mail: arlan.mesquita@arce.ce.gov.br