

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

Período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2019

EXPEDIENTE

Corpo Gestor do Órgão

Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI

Nome: Hugo Santana de Figueirêdo Junior – Diretor Presidente
Função: Titular do Órgão ou Entidade ou autoridade com subordinação

Nome: Maria Nilce Quinderé Cals – Gerente de Planejamento
Função: Assessor de Desenvolvimento Institucional ou cargo equivalente

Nome: Paulo Sérgio Souto Mota – Assessor de Comunicação e Marketing
Função: Ouvidor Setorial/ Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

Nome: Francisca Maria Maia – Assessora da Diretoria
Função: Assessora da Diretoria

Nome: Alyne Valentim Muniz – Assessora da Diretoria
Função: Assessora da Diretoria

Nome: Áthila da Silva Coelho- Gerente de Tecnologia da Informação
Função: Gerente de Tecnologia da Informação

01 – Introdução

O presente relatório apresenta os resultados da implantação da Lei de Acesso à Informação na Companhia de Gás do Ceará – CEGÁS. Está fundamentado no artigo 29 da lei estadual Nº 15.175 de 28 de junho de 2012, cujo conteúdo se apresenta abaixo:

Art.29. O Comitê Setorial de Acesso à Informação publicará, anualmente, nos sítios institucionais de cada órgão e entidade, a veiculação dos seguintes dados:

I - rol das informações que tenham sido desclassificadas nos últimos 12 (doze) meses;

II - rol de documentos classificados em cada grau de sigilo, com identificação para referência futura;

III - relatório estatístico contendo a quantidade de pedidos de informação recebidos, atendidos e indeferidos, bem como informações genéricas sobre os solicitantes.

§1º Os órgãos e entidades deverão manter exemplar da publicação prevista no caput para consulta pública em suas sedes.

§2º Os órgãos e entidades manterão extrato com a lista de informações classificadas, acompanhadas da data, do grau de sigilo e dos fundamentos da classificação.

Para atendimento das demandas de acesso à informação, inicialmente a comissão avalia se o questionamento apresentado se enquadra como sigiloso. Caso a informação solicitada seja considerada como sigilosa, este entendimento será reportado ao requisitante. Do contrário, o SIC da setorial, juntamente com os outros membros da comissão, serão responsáveis por buscar a informação solicitada junto às outras áreas da empresa.

Os resultados que serão apresentados neste documento foram obtidos através de uma análise dos dados fornecidos pelo próprio sistema SIC, dos seus diversos relatórios pré-definidos.

02 – Providências adotadas sobre as recomendações emanadas no Relatório de Gestão da Transparência 2018

Recomendação 01) 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.

Providências adotadas: Foi publicado no Diário Oficial do Estado a portaria que formaliza a composição dos novos membros do Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI, designando novos integrantes e um novo coordenador.

Recomendação 02) Aprimorar as respostas das solicitações de informação, no intuito de aumentar a satisfação dos usuários, considerando que o resultado em 2018 ficou abaixo da média estadual.

Providências adotadas: A diretoria executiva da CEGÁS reestruturou o Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI, designando novos integrantes e um novo coordenador. Na ocasião, foi debatido o papel do CSAI e ficou definido que a ação no SIC deveria ser priorizada pelos seus integrantes, estabelecendo-se como meta a melhoria dos indicadores de desempenho do mesmo. O resultado é que em 2019 o índice de satisfação foi de 100%.

Recomendação 03) Apresentar o plano de ação para sanar fragilidades- PASF referente às recomendações do ano de 2017.

Providências adotadas: O plano de ação foi apresentado preenchendo o sistema e-PASF da CGE, inclusive com as evidências.

03 - Análise das solicitações de informações do período

3.1 Informar e discorrer análise sobre o quantitativo de solicitações de informação recebidas, atendidas, não atendidas e indeferidas.

No período especificado neste documento, foram concluídas 2 solicitações de informação, sendo:

FINALIZADO - SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES NO PRAZO – 2;

FINALIZADO - SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO DE 21 A 30 DIAS – 0;

FINALIZADO - SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO COM MAIS DE 30 DIAS – 0;

Em 2018, foram recebidas 16 solicitações de informação, sendo respondidas 12 no prazo, ou seja 80%. Em 2019, essa porcentagem subiu para 100%.

3.2 Informar e discorrer análise sobre os assuntos mais recorrentes.

COMERCIALIZAÇÃO DE GÁS NATURAL (FORNECIMENTO E SERVIÇOS): 2

3.3 Informar e discorrer análise sobre os meios de entrada utilizados.

Internet: 2

Comentário: O dado revela o crescente uso da Internet pelo cidadão.

3.4 Informar e discorrer análise sobre o meio de preferência de resposta.

E-mail:

Internet: 2

Telefone:

Comentário: O dado revela o crescente uso da Internet pelo cidadão.

3.5 Informar e discorrer análise sobre a resolubilidade das demandas (respondidas no prazo, respondidas fora do prazo e não respondidas).

Solicitações Respondidas até 20 dias: 2

Solicitações Respondidas sem prazo prorrogado de 21 a 30 dias: 0

Solicitações Respondidas com mais de 30 dias: 0

Total: 2

Comentário: No relatório anterior, mencionou-se que uma das metas do Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI seria dar as respostas requisitadas dentro de um tempo hábil. No ano de 2018, evoluímos nesse quesito. Também se observa uma diminuição considerável nas demandas, provavelmente devido a uma melhor transparência ativa da CEGÁS.

3.6 Informar e discorrer análise sobre o tempo médio de resposta.

O tempo médio de resposta corresponde a 13 dias.

Comentário: O tempo médio de resposta continua abaixo dos 20 dias estabelecidos como prazo, o que denota que permanece como prioridade a agilidade das respostas a partir da reestruturação do CSAI.

3.7 Informar e discorrer análise sobre a pesquisa de satisfação.

Houve uma pesquisa respondida com nota 5 em relação à qualidade da resposta.

Comentário: A amostra da pesquisa é pequena e não permite uma análise mais científica. No entanto, pode-se notar que o usuário melhorou sua percepção antes e depois de usar o serviço de ouvidoria, já que o índice de satisfação subiu de 54,7%, em 2018, para 100%, em 2019.

3.8 Informar e discorrer análise sobre as solicitações de informação que demandaram recurso, caso tenha havido.

Não houve recursos entre as 2 solicitações de informações.

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

As dificuldades encontradas na implementação das determinações da LAI foram:

- Falta de maior conhecimento da LAI por parte dos gestores.

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

- Disponibilizar um canal de comunicação mais eficiente e de amplo acesso à população acerca dos serviços prestados pela Companhia, bem como seus processos internos.
- O feedback dos clientes possibilita o acesso a informações que servem como referencial para possíveis melhorias no serviço prestado pela Companhia, principalmente, no atendimento ao público.

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

- A CEGÁS alcançou em 2019 a nota máxima no ranking de transparência da CGE, cumprindo todos os itens estabelecidos no checklist do ranking. Atingir a performance exigida nesse ranking passou a ser meta corporativa na CEGÁS, com mensuração mensal dos resultados obtidos. Neste sentido, foram realizadas reuniões com os gestores da CEGÁS, nas quais foram descentralizadas a produção das informações necessárias para o checklist.
- A CEGÁS reestruturou duas políticas que têm interferência na atividade do CSAI. A de Gestão da Informação, que tinha sido gerada com consulta à CGE e regulamentou todo o manuseio de informações da Companhia, foi reformulada de forma a incorporar alguns preceitos da Lei Geral de Proteção de Dados. A Política de Relacionamento Institucional, que estabeleceu regras para o relacionamento dos funcionários da CEGÁS com seus clientes, sociedade e entes públicos, também foi reformulada e incorporada à Política de Transação com as Partes Relacionadas.

- Em 2019, o site e o Espaço CEGÁS de Cultura, dotado de auditório, área para exposições de artes e sala de treinamento, funcionaram como equipamentos que facilitaram o acesso da população à empresa, tornando o contato mais amigável. No site, foram registrados 83.810 visitantes, com 1.119.505 visitas. O Espaço CEGÁS abrigou quatro exposições e cinco eventos abertos às escolas e crianças da comunidade.
- A CEGÁS tem um programa semanal de qualificação dos seus funcionários com os temas Qualidade, Segurança, Saúde e Meio Ambiente. Ao longo de 2019, inserimos palestras com as temáticas de transparência, ética, qualidade de atendimento aos clientes e comunicação neste programa.
- A CEGÁS atualizou a sua Carta de Serviços, estreitando o relacionamento com os que buscam informações sobre os serviços prestados pela Companhia.

07 – Classificações de documentos

São classificados como reservadas as informações relacionadas aos seguintes assuntos:

- Peça componente de edital de processo licitatório - durante o período de elaboração, execução e conclusão do processo licitatório
- Relatórios de auditoria interna e externa – durante o período de processamento, análise e apresentação da diretoria
- Processo de cotação de preços – durante o período de elaboração, execução e conclusão do processo licitatório

Devem ser classificadas como sigilosas também registros de qualquer tipo referente aos clientes da CEGÁS, o consumo destes clientes, a composição da tarifa do gás enfim, tornar públicas informações que essencialmente sejam particulares.

08 – Considerações Finais

O CSAI da CEGÁS foi reestruturado em 2018 com o desafio de reduzir o atraso nas respostas aos manifestantes que procuraram a Companhia. Em 2019, nenhuma manifestação foi respondida fora do prazo.

A CEGÁS alcançou em 2019 a nota máxima no ranking de transparência da CGE, cumprindo todos os itens estabelecidos no checklist do ranking. Atingir a performance exigida nesse ranking passou a ser meta corporativa na CEGÁS, com mensuração mensal dos resultados obtidos.

Neste sentido, os gestores foram sensibilizados para dar respostas em tempo hábil e participar ativamente da produção das informações necessárias ao checklist. A coordenação do CSAI foi orientada a ter maior tempestividade na resposta.

A eficiência do site como ferramenta de operacionalização da LAI na CEGÁS pode explicar o baixo índice de manifestações registradas em 2019. Como a construção do site partiu do zero em 2018, procurou-se construir os menus de acesso à LAI de acordo com o padrão definido pela Lei.

A maioria das manifestações referiram-se à qualidade dos serviços prestado pela CEGÁS.

Fortaleza, 31 de janeiro de 2020.

Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI

Nome: Hugo Santana de Figueirêdo Junior – Diretor Presidente
Função: Titular do Órgão ou Entidade ou autoridade com subordinação

Nome: Paulo Sérgio Souto Mota – Assessor de Comunicação e Marketing
Função: Ouvidor Setorial/ Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

Nome: Francisca Maria Maia – Assessora da Diretoria
Função: Assessoria da Diretoria

Nome: Alyne Valentim Muniz – Assessora da Diretoria
Função: Assessoria da Diretoria

Nome: Áthila da Silva Coelho- Gerente de Tecnologia da Informação
Função: Gerente de Tecnologia da Informação.

