Relatório de Monitoramento da Implementação e Cumprimento da Lei Estadual n° 15.175/2012

Período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2020

EXPEDIENTE

Corpo Gestor do Órgão

Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI

Nome: Hugo Santana de Figueirêdo Junior
Função: Diretor Presidente

Nome: Paulo Sérgio Souto Mota
Função: Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC e Gerente de Comunicação e Marketing

Nome: Francisca Maria Maia
Função: Assessora da Diretoria

Nome: Alyne Valentim Muniz
Função: Assessora da Diretoria

Nome: Marcos Lima Leandro Sucupira
Função: Assessor da Diretoria

Nome: Ramiro Rodrigues Sumar
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 Comitê 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 Comitê, 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 2019

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 o 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) 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 22 solicitações de informação, sendo:

Prazo	Total
Solicitações respondidas até 20 dias	14
Solicitações respondidas com prazo de prorrogação de 21 a 30 dias	2
Solicitações respondidas sem prazo de prorrogação de 21 a 30 dias	0
Solicitações respondidas com mais de 30 dias	6

Comentário: Em 2020, 72,78% das solicitações de informação foram respondidas dentro do prazo. Não atingimos a meta de 93%.

3.2 Informar e discorrer análise sobre os assuntos mais recorrentes.

Assunto	Total
Operação de Distribuição do Gás Natural	11
Comercialização de Gás Natural (Fornecimento e Serviços)	6
Efetivo de Pessoal dos Órgãos e Entidades	2
Regulação dos Serviços da CEGÁS	1
Obras de Infraestrutura de Fornecimento de Gás Natural	1
Concurso Público/Seleção	1

Comentário: A operação de Distribuição e a comercialização do Gás Natural foram os assuntos mais recorrentes no ano de 2020.

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

Meio de Entrada	Total
Telefone	0
Internet	17
Presencial	1
E-mail	2
Facebook	0
Carta	2
Telefone 155	0
Reclame Aqui	0
consumidor.gov.br	0
Instagram	0
Governo Itinerante	0
Caixa de sugestões	0
Sistema Legado	0
Twitter	0
Ceará App	0

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

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

Meio de Resposta	Total
Telefone	0
Internet	17
Presencial	1
E-mail	2
Facebook	0
Carta	2
Telefone 155	0
Reclame Aqui	0
consumidor.gov.br	0
Instagram	0
Governo Itinerante	0
Caixa de sugestões	0
Sistema Legado	0
Twitter	0
Ceará App	0

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).

Prazo	Total
Solicitações respondidas até 20 dias	14
Solicitações respondidas com prazo de prorrogação de 21 a 30 dias	2
Solicitações respondidas sem prazo de prorrogação de 21 a 30 dias	0
Solicitações respondidas com mais de 30 dias	6

Comentário: Durante a pandemia, devido a um lapso de memória do coordenador da LAI, não foram respondidas no prazo 6 manifestações.

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

Tempo Médio de Resposta	19 dias

Comentário: O tempo médio de resposta continua abaixo dos 20 dias estabelecidos como prazo.

3.7 Informar e discorrer análise sobre a pesquisa de satisfação.

Pesquisa de Satisfação	Nota
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,5
b. Com o tempo de retorno da resposta	5
c. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	5
d. Com a qualidade da resposta apresentada	5
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	4
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	5
Total de pesquisas respondidas	2

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 após usar o serviço de ouvidoria, uma vez que a nota dada pelo usuário antes de utilizar o serviço era 4 e o índice de satisfação após a utilização do serviço foi 5.

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

Não houve recursos entre as solicitações de informações.

04 – Dificuldades para implementação da Lei Estadual n° 15.175 de 2012

As dificuldades encontradas na implementação das determinações da LAI foram:

- Falta de maior conhecimento da LAI por parte dos gestores continua sendo a maior dificuldade.

05 – Benefícios percebidos pela implementação da Lei Estadual n° 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.

- Apesar de não ter atingido a meta de resolubilidade em 2020, a CEGÁS vem cumprindo os demais itens estabelecidos no checklist do ranking de transparência. Atingir a performance exigida nesse ranking passou a ser meta setorial 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 realiza semanalmente o programa "CEGÁS em dia com você", no qual todos os funcionários são reunidos no auditório, para assistir uma palestra sobre temas de Qualidade,

Saúde, Meio Ambiente e Segurança. As temáticas de transparência, ética, qualidade de atendimento aos clientes foram objetos das palestras proferidas pelo Ouvidor nos dias 10/03/2020 e 25/11/2020.

- Foi criado um fluxo de trabalho que estabelece um acompanhamento diário das manifestações. Todas as manifestações registradas na ouvidoria são encaminhadas inicialmente para a diretoria executiva da CEGÁS, que em seguida solicita as informações das áreas envolvidas. Foram estabelecidos prazos de resposta para cada manifestação. A medida aumentou o comprometimento das equipes com a maior agilidade nas respostas. Mensalmente, na reunião de metas da Companhia, os indicadores da Ouvidoria são apresentados e discutidos com os demais gestores, já que a meta estabelecida pela CGE é também uma meta setorial da CEGÁS.

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, ao consumo destes clientes, à composição da tarifa do gás, enfim, tornar públicas informações que essencialmente sejam particulares.

08 – Considerações Finais

Mesmo não tendo atingido a meta de resolubilidade em 2020, fruto de um lapso de memória do coordenador do CSAI no período da pandemia, a CEGÁS tem conseguido avanços na institucionalização de sua política acesso à informação. Em 2019, nenhuma manifestação foi respondida fora do prazo. Em 2020, a CEGÁS cumpriu os demais itens estabelecidos no checklist do ranking de transparência.

Atingir a performance exigida nesse ranking passou a ser meta setorial na CEGÁS, com mensuração mensal dos resultados obtidos.

Foi criado um fluxo de trabalho que estabelece um acompanhamento diário das manifestações. Todas as manifestações registradas na Ouvidoria são encaminhadas inicialmente para a Diretoria Executiva da CEGÁS, que em seguida solicita as informações das áreas envolvidas. Foram estabelecidos prazos de resposta para cada manifestação.

O crescente número de usuários do nosso site e de nossas redes revelam a eficiência destes instrumentos no trabalho de melhorar o acesso da população à empresa, tornando o contato mais amigável. Neste sentido, a CEGÁS desenvolveu campanha de divulgação de sua ouvidoria no site e nas redes sociais, de forma a ampliar a participação popular.

Em 2021, o principal desafio do CSAI vai ser atingir as metas de resolubilidade estabelecidas pela CEGÁS.

Fortaleza, 08 de fevereiro de 2021.

Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI

Nome: Hugo Santana de Figueirêdo Junior
Função: Diretor Presidente

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

Nome: Francisca Maria Maia
Função: Assessora da Diretoria

Nome: Alyne Valentim Muniz
Função: Assessora da Diretoria

Nome: Marcos Lima Leandro Sucupira
Função: Assessor da Diretoria

Nome: Ramiro Rodrigues Sumar
Função: Gerente de Tecnologia da Informação