



RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA



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

Mano
FM

EXPEDIENTE

Corpo Gestor do Órgão

Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI

Nome: Miguel Antonio Cedraz Nery
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 Especial da Presidência

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 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 2021

Não há recomendações emanadas no Relatório de Gestão da Transparência 2021.

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 10 solicitações de informação, sendo:

Situação	Quantidade
Em preenchimento	0
Aguardando confirmação	0
Aguardando encaminhamento	0
Em atendimento - setorial	1
Em atendimento - área interna	0
Em validação - setorial	0
Finalizado Parcialmente	0
Finalizado	10
Invalidado	0
Em pedido de invalidação	0
Em validação - sub-rede	0
Em atendimento - sub-rede	0
Total	11

Comentário: Em 2022, 100% das solicitações de informação foram respondidas dentro do prazo. Atingimos a meta proposta. Foi indeferida uma solicitação e, portanto, desclassificada.

3.2 Informar e discorrer análise sobre os assuntos mais recorrentes.

Assunto	Quantidade	Porcentagem
COMERCIALIZAÇÃO DE GÁS NATURAL (FORNECIMENTO E SERVIÇOS)	3	33,33%
CORONAVÍRUS (COVID19)	1	11,11%
REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS DA CEGÁS	4	11,11%
SEM ASSUNTO	1	9,09%
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	1	9,09%
PLANO DE CARGOS E CARREIRAS	1	9,09%

Comentário: A comercialização do Gás Natural foi o assunto mais recorrente no ano de 2022.

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

Solicitações por Meio de Entrada		
Telefone	0	0,00%
Internet	11	100,00%
Presencial	0	0,00%

E-mail	0	0,00%
Facebook	0	0,00%
Carta	0	0,00%
Telefone 155	0	0,00%
Reclame Aqui	0	0,00%
consumidor.gov.br	0	0,00%
Instagram	0	0,00%
Governo Itinerante	0	0,00%
Caixa de sugestões	0	0,00%
Sistema Legado	0	0,00%
Twitter	0	0,00%
Ceará App	0	0,00%
Whatsapp	0	0,00%
Total	11	100%

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

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

Relatório de Preferência de Resposta		
Sistema	0	0,00%
Telefone	0	0,00%
Carta	0	0,00%
E-mail	8	72,73%
Twitter	0	0,00%
Facebook	0	0,00%
Instagram	0	0,00%
Presencial	0	0,00%
Whatsapp	3	27,27%
Total	11	100%

Comentário: O dado revela que o cidadão ainda prefere respostas dadas via e-mail

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	10
Solicitações respondidas com prazo de prorrogação de 21 a 30 dias	0
Solicitações respondidas sem prazo de prorrogação de 21 a 30 dias	0
Solicitações respondidas com mais de 30 dias	0

Comentário: Todas as manifestações foram respondidas dentro do prazo estabelecido.

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

Tempo Médio de Resposta		
Sistema	Média	Total
CSAI	12 dias	9

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

3.7 Informar e discorrer análise sobre a pesquisa de satisfação.

Pesquisa de Satisfação 2022	
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
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	4,5
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). Você utilizou o canal:	5
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
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do Serviço de Informação ao Cidadão era:	4
Agora você avalia que o serviço realizado pelo Serviço de Informação ao Cidadão 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 continuou com uma percepção positiva após usar o SIC, uma vez que o índice de satisfação após a utilização do serviço foi 5.

Média da pesquisa de satisfação em 2022 = 3,88

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 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 continua sendo a maior dificuldade.

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.

- Em 2022, o CSAI atingiu a meta de resolubilidade estabelecida. Tal performance é resultado direto de um esforço para cumprir os itens estabelecidos no checklist do ranking de transparência. Além disso, a DIREX definiu que os principais desafios de transparência fossem transformados em objetivos de uma meta corporativa na CEGÁS, com mensuração mensal dos resultados obtidos. Neste sentido, foram realizadas reuniões com os gestores da CEGÁS, nas quais foram reafirmadas as diretrizes de descentralização da 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 Saúde. As temáticas de transparência, ética, qualidade de atendimento aos clientes foram objetos de palestras ao longo do ano.
- Foi obedecido 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 corporativa 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 de cotação.

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 principal objetivo do CSAI da CEGÁS no ano de 2022 foi atingir a meta de resolubilidade, repetindo a performance do ano anterior. Após reafirmar as providências adotadas em 2021, chegamos ao final de 2022 sem registrar qualquer manifestação respondida fora do prazo.

Atingir a performance exigida nesse ranking continuou sendo meta corporativa na CEGÁS, com mensuração mensal dos resultados obtidos.

Demos continuidade a um fluxo de trabalho que estabelece um acompanhamento diário das manifestações. Todas as manifestações registradas no CSAI 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.

Com o objetivo de ampliar o conhecimento dos cidadãos sobre o acesso à informação e melhorar o contato da população com a empresa, tornando essa relação mais amigável, a CEGÁS desenvolveu campanha de divulgação do CSAI no site e nas redes sociais, de forma a ampliar a participação popular.

Fortaleza, 08 de março de 2022.

Marcelo
R

Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI



Nome: Miguel Antonio Cedraz Nery
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 Especial da Presidência



Nome: Marcos Lima Leandro Sucupira
Função: Assessor da Diretoria

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