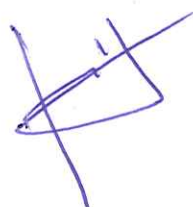


## Relatório de Monitoramento da Implementação e Cumprimento da Lei Estadual nº 15.175/2012

Período de 1º de Janeiro a 31 de dezembro de 2018



1  
PR  
W  
X

## EXPEDIENTE

Corpo Gestor do Órgão

Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI

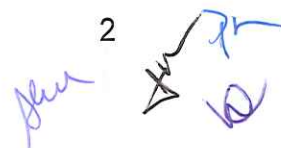
Nome: Hugo Santana de Figueirêdo Junior – Diretor Presidente  
Função: Titular do Órgão ou Entidade ou autoridade com subordinação

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: Assessoria da Diretoria

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



## 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 2015

**Recomendação 01 )** Priorizar as atividades relacionadas ao Serviço de Informação ao Cidadão - SIC por aqueles designados para tal.

**Providências adotadas:** Em 2018, 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.

**Recomendação 02)** O Comitê de Acesso à Informação reunir-se periodicamente, conforme previsto no Decreto 31.199/2013.

**Providências adotadas:** Foram registradas, em 2018, duas reuniões do comitê e sempre que necessário, seus integrantes trocaram informações.

**Recomendação 03)** Ampliar nível de divulgação de informações por meio de site institucional e outros mecanismos visando atender de forma ativa os principais assuntos demandados.

**Providências adotadas:** Em 2018, a CEGÁS lançou um novo site mais moderno, interativo e responsivo. Nele, foram adotadas medidas para facilitar o acesso dos clientes e cidadãos ao CSAI e às informações consideradas fundamentais pela LAI. Em janeiro de 2018, a CEGÁS mudou-se para uma nova sede mais ampla e moderna, aumentando a visibilidade da empresa para seus clientes e para a sociedade.

**Recomendação 04)** Disponibilização de arquivos e informações relacionadas às atividades realizadas pelos órgãos/entidades.



**Providências adotadas:** O novo site da CEGÁS tem um menu e um banner específico para a Lei de Acesso à Informação, de forma facilitar a participação ativa do cidadão na busca de informações.

**Recomendação 05)** Palestra de Divulgação da LAI para público interno e externo.

**Providências adotadas:** No processo de confecção da Política de Informação da CEGÁS, dois representantes da Controladoria Geral do Estado estiveram na CEGÁS para um debate com a diretoria executiva e CSAI. Semanalmente, a CEGÁS faz encontro com seus empregados para discutir temas de Qualidade, Saúde, Meio Ambiente e Segurança. Em um deles, o tema foi acesso à informação.

**Recomendação 06)** Realização de curso de reciclagem sobre ouvidoria e acesso à informação para os comitês setoriais e demais interessados.

**Providências adotadas:** Integrantes do CSAI participaram do módulo de LAI no curso de certificação em Ouvidoria.

**Recomendação 10)** Aprimoramento das respostas às solicitações de informação no intuito de aumentar a satisfação dos usuários.

**Providências adotadas:** O coordenador do CSAI participou do módulo de Linguagem Cidadã no curso de certificação em Ouvidoria. Não foram registrados retornos das respostas do CSAI da CEGÁS por reclamação sobre a linguagem usada.

**Recomendação 12)** Apresentar o relatório de Monitoramento e Implementação da Lei de Acesso à Informação, conforme previsto no artigo 2º, inciso II do Decreto Estadual nº 31.199/2013.

**Providências adotadas:** A CEGÁS encaminhou o relatório dentro do prazo hábil.

**Recomendação 13)** Atuação da Gestão na sensibilização das áreas internas no fornecimento de informações que subsidiam as respostas aos cidadãos, em tempo hábil.

**Providências adotadas:** Na reunião em que a diretoria executiva da CEGÁS reestruturou o Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI, foi decidido enfaticamente que uma de suas metas seria dar as respostas requisitadas em tempo hábil. A partir de então, todas as informações solicitadas às áreas internas foram realizadas com prazos de respostas.

**Recomendação 14)** Divulgar no respectivo site institucional, no banner da LAI, a relação das informações classificadas como sigilosas pelo Comitê Gestor de Acesso à Informação.

**Providências adotadas:** O site da CEGÁS veicula a informação recomendada.

### 03 - Análise das solicitações de informações do período

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

No período especificado neste documento, foram concluídas 16 solicitações de informação, sendo:

FINALIZADO - SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES NO PRAZO – 12;

FINALIZADO - SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO DE 21 A 30 DIAS – 4;

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

Em 2017, foram recebidas 28 solicitações de informação, porém foram respondidas 13 solicitações no prazo.

#### 3.2 Informar e discurrir análise sobre os assuntos mais recorrentes.

EFETIVO DE PESSOAL (CARGOS EFETIVOS, COMISSIONADOS, TEMPORÁRIOS,



ESTAGIÁRIOS E TERCEIRIZAÇÃO): 3  
REDE DE GÁS NATURAL CANALIZADO: 3  
FORNECIMENTO DE GÁS NATURAL: 4  
COMERCIALIZAÇÃO DE GÁS NATURAL (FORNECIMENTO E SERVIÇOS): 2  
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO: 2  
ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCEIRIAS INSTITUCIONAIS: 1  
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO): 1

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

Internet: 14

Telefone: 2

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

E-mail: 14

Internet: 1

Telefone: 1

**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: 12

Solicitações Respondidas sem prazo prorrogado de 21 a 30 dias: 4

Solicitações Respondidas com mais de 30 dias: 0

Total: 16

**Comentário:** Como afirmamos anteriormente, na reunião em que a diretoria executiva da CEGÁS reestruturou o Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI, foi decidido enfaticamente que uma de suas metas seria dar as respostas requisitadas em tempo hábil. A partir de então, todas as informações solicitadas às áreas internas foram realizadas com prazos de respostas. Mesmo assim, durante o ano, 25% das respostas foram dadas fora do prazo. Comparando-se com 2017, verificamos uma melhora significativa, já que neste 53% das respostas estavam fora do prazo;

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

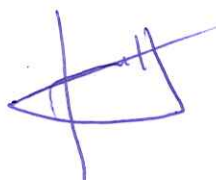
O tempo médio de resposta corresponde a 11,125 dias.

**Comentário:** Apesar do atraso em 25% do total de respostas, o tempo médio de resposta está abaixo dos 15 dias estabelecidos como prazo, o que denota uma melhoria na agilização das respostas a partir da reestruturação do CSAI.

**3.7 Informar e discorrer análise sobre a pesquisa de satisfação.**

Em relação à pesquisa de satisfação, das 16 manifestações, 2 foram avaliadas com notas de 5 e 3,5.

**Comentário:** A amostra da pesquisa é pequena e não permite uma análise mais científica.



5



fluc

W

ph

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

Não houve recursos entre as 16 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 conhecimento da LAI por parte dos gestores
- Uma ação mais pró-ativa dos gestores e funcionários para disponibilizar informações do âmbito da LAI

#### **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 instituiu três políticas que têm interferência na atividade do CSAI. A de Gestão da Informação foi gerada com consulta à CGE e regulamentou todo o manuseio de informações da Companhia. A Política de Relacionamento Institucional estabeleceu regras para o relacionamento dos funcionários da CEGÁS com seus clientes, sociedade e entes públicos. A Política de Relacionamento com a Comunidade definiu regras para o relacionamento da empresa com as comunidades atingidas por suas obras.
- Em 2018, a CEGÁS lançou um novo site mais moderno, interativo e responsivo. Nele, foram adotadas medidas para facilitar o acesso dos clientes e cidadãos à LAI. Foi inaugurado também o Espaço CEGÁS de Cultura, dotado de auditório, área para exposições de artes e sala de treinamento. O equipamento facilita o acesso da população à empresa, tornando o contato mais amigável.
- A CEGÁS tem um programa semanal de qualificação dos seus funcionários com os temas Qualidade, Segurança, Saúde e Meio Ambiente. Ao longo de 2018, inserimos temáticas como transparência, ética, qualidade de atendimento aos clientes e comunicação neste programa.

#### **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

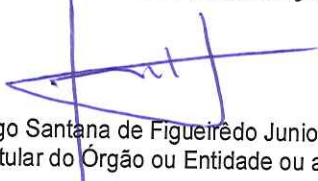
Devem ser classificadas como sigilosas também registros de qualquer tipo referente aos clientes da CEGÁS, o consumo destes clientes, a composição da tarifa do gás enfim, tornar públicas informações que essencialmente sejam particulares.

#### 08 – Considerações Finais

Em 2018, o CSAI da CEGÁS foi reestruturado com o desafio de reduzir o atraso nas respostas aos manifestantes que procuraram a Companhia. Depois da reestruturação, nenhuma manifestação ocorreu fora do prazo. Neste sentido, os gestores foram sensibilizados para dar respostas em tempo hábil e a coordenação do CSAI foi orientada a ter maior tempestividade na resposta. A implantação do novo site foi uma oportunidade para aprimorar o uso da LAI na CEGÁS, já que a maioria dos manifestantes acessam as informações da empresa pela Internet. Como a construção do site partiu do zero, 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, 20 de fevereiro de 2019.

#### 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: Assessoria da Diretoria



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