

2023

RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA



DIRETOR PRESIDENTE

HUGO SANTANA DE FIGUEIRÊDO JUNIOR

DIRETOR VICE-PRESIDENTE FINANCEIRO

REBECA DO CARMO OLIVEIRA

DIRETOR VICE-PRESIDENTE OPERACIONAL

FABIO XAVIER GRANDCHAMP

COMITÊ SETORIAL DE ACESSO À INFORMAÇÃO - CSAI

REBECA DO CARMO OLIVEIRA

COORDENADORA – CSAI

GABRIELA ALVES DA SILVA

OUVIDORA

TALES DIEGO DE MENEZES

SUPERINTENDENTE – CENTRO DE SERVIÇOS COMPARTILHADOS

WEBSTER CAMPOS TAVARES

RESPONSÁVEL – SIC

1 – Introdução

O presente relatório tem como objetivo apresentar ao Comitê Gestor de Acesso à Informação do Poder Executivo Estadual e à sociedade um panorama geral dos resultados da atuação da Companhia de Desenvolvimento do Complexo Industrial e Portuário do Pecém – CIPP S/A no que se refere ao cumprimento da Lei Complementar 131/2009 (Lei da Transparência) e da Lei Estadual nº. 15.175/2012 (Lei de Acesso à Informação), permitindo o acompanhamento dos números, das ações e do desempenho Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI da Companhia, a partir do conteúdo divulgado por meio Site Institucional e da Plataforma Ceará Transparente (transparência ativa), do tratamento e análise das solicitações de informação (transparência passiva), compreendendo, dentre outros aspectos, canais de entrada e de resposta, resolubilidade, áreas mais demandadas e assuntos mais recorrentes.

2 – Providências adotadas sobre as recomendações emanadas no Relatório de Gestão da Transparência 2022

Antes de iniciarmos a análise dos registros de Solicitações de Informação efetuadas no exercício de 2023, cabe destacarmos as providências tomadas quanto às recomendações e/ou orientações do Relatório de Gestão da Transparência 2022. O intuito é verificar se as recomendações/orientações exaradas naquele relatório foram tratadas pelo Complexo do Pecém e se trouxeram reflexos no desempenho das demandas tratadas durante o ano de 2023. Seguem as análises das providências adotadas com relação às recomendações e/ou orientações do Relatório de Gestão da Transparência de 2022:

2.1 – Recomendações

Não foi emitida nenhuma recomendação referente à atuação do Comitê Setorial de Acesso à Informação do Complexo do Pecém.

2.2 – Orientações

Não foi emitida nenhuma orientação referente à atuação do Comitê Setorial de Acesso à Informação do Complexo do Pecém.

3 - Análise das solicitações de informações do período

Neste capítulo será analisado de forma quantitativa e a qualitativa as solicitações de informação recebidas, atendidas, não atendidas e indeferidas no ano de 2023.

Inicialmente, vale destacar o incremento de aproximadamente 21,4% no número de manifestações em relação ao período anterior, onde demonstraremos, através da tabela abaixo, o quantitativo de solicitações de informações atendidas conforme a classificação do tipo de resposta fornecida.

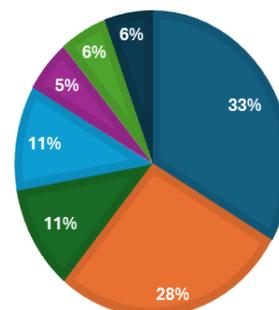
Classificação da resposta/demanda	Quantidade
Não atendido (competência outros poderes)	1
Não atendido (informação pessoal)	1
Não atendido por se tratar de informação sigilosa	1
Não atendido (solicitação não especificada de forma clara e precisa)	0
Não atendido (solicitações genéricas, desproporcionais ou desarrazoadas)	0
Atendido (transparência ativa)	8
Atendido (transparência passiva)	3
Sem classificação	3

Considerando os assuntos mais demandados, ressaltamos as solicitações de informações sobre os dados técnicos do Complexo Industrial e Portuário do Pecém com o percentual de aproximadamente 33,4%, mas também uma diversificação de 9 tipos de assuntos distintos de solicitação. Segue gráfico e tabela representativa dos assuntos demandados em 2023.

Assunto	Quantidade
COMPLEXO INDUSTRIAL E PORTUÁRIO DO PECÉM	6
CONVÊNIOS E INSTRUMENTOS CONGÊNERES	5
EFETIVO DE PESSOAL DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES	2
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	2
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	1
ENDEREÇOS, TELEFONES E HORÁRIOS DE ATENDIMENTOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	1
ATIVIDADES ADMINISTRATIVAS DO TERMINAL	1

ASSUNTOS MAIS RECORRENTES

- COMPLEXO INDUSTRIAL E PORTUÁRIO DO PECÉM
- CONVÊNIOS E INSTRUMENTOS CONGÊNERES
- EFETIVO DE PESSOAL DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES
- TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO
- ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE
- ENDEREÇOS, TELEFONES E HORÁRIOS DE ATENDIMENTOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS
- ATIVIDADES ADMINISTRATIVAS DO TERMINAL



No tocante ao meio de registro mais utilizado pelo cidadão, a internet é o meio mais utilizado para solicitação de informação (aproximadamente 94%), na mesma proporção o e-mail lidera na modalidade de recebimento da resposta, demonstrando que o usuário busca a praticidade da internet para solicitar a informação e a comodidade do email para receber a resposta.

Meio de Entrada	
Internet (sistema)	16
Telefone 155	1
Preferência de Resposta	
E-mail	16
Internet (sistema)	1

Em relação à resolubilidade das solicitações, vale destacar que o Comitê Setorial de Acesso à Informação atingiu o percentual de 100%, consequência da resposta a todas as demandas de requisição de informação dentro do prazo máximo inicial de 20 dias, não tendo nenhuma resposta atendida entre 21 e 30 dias (prorrogação legal). Houve a reabertura de solicitação em 02 casos.

Considerando todas as manifestações respondidas no ano de 2023, pelo CSAI, o prazo médio de resposta foi de 06 dias, e abrangendo o CSAI e a Central de atendimento 155, o prazo médio de resposta foi de 08 dias, inferior ao ano de 2022, onde o prazo médio de resposta foi de 13 dias. Vale destacar que o objetivo é a redução no tempo de resposta, observando-se, contudo, que a equipe do CSAI preza sempre primeiramente pela qualidade da resposta e atendimento ao solicitado pelo cidadão.

Vale ressaltar que a diminuição no prazo de resposta não impactou na manutenção de sua qualidade, visto que o Comitê se esforça ao máximo em proporcionar respostas pontuais, a fim de transparecer ao cidadão a valorização e respeito no atendimento das solicitações.

Considerando o índice de satisfação do usuário, destacamos o aumento do percentual de satisfação para 50% em 2023 (tabela abaixo).

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)?	3,75
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	2,75
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).	4,25
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)	3,5
Média	3,56
Índice de Satisfação:	50,0%

A tabela acima demonstra a falta de cultura do usuário em contribuir com a avaliação do atendimento, o qual, na sua maioria, limita-se a avaliar a resposta fornecida, mas não a

efetividade do atendimento, tendo em vista o atendimento de todas as manifestações dentro do prazo legal. O aumento do conceito final obtido após a avaliação, em comparação com o ano de 2022, mostra a adequação do serviço prestado em comparação com as necessidades do cidadão.

Vale salientar que a Companhia recebeu 02 solicitações de informação em virtude de recurso a resposta originalmente fornecida pelo CSAI.

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

Não foram identificadas dificuldades específicas à implementação da Lei Estadual de Acesso à Informação – LAI, mas vale destacar a maior interação entre os membros do Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI e às demais Áreas da Companhia, propiciando uma maximização no atendimento às solicitações de informações (transparência passiva), bem como na alimentação de informações de interesse público no site da Companhia (transparência ativa).

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

Dentre os benefícios da implementação da LAI, vale destacar a disseminação da cultura de transparência dentro da Companhia, minimizando o receio das Áreas em disponibilizar informações, consequência, na grande maioria das vezes, devido ao desconhecimento da LAI e dos impactos positivos que a transparência ativa traz imagem da Organização perante aos stakeholders, em especial, ao cidadão.

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

O Comitê Setorial de Acesso à Informação intensificou através de reuniões junto aos gestores a maximização da Transparência Ativa, esclarecendo a necessidade de divulgação

das informações mínimas necessárias aos cidadãos, em virtude da legislação vigente e os impactos positivos que a transparência traz para a Companhia. Neste contexto, diversas informações de interesse público passaram a ser disponibilizadas no site institucional para consulta ao usuário sem a necessidade de procedimento formal de solicitação de informação.

Vale destacar, ainda, o alcance do índice de 92% em relação à Transparência Ativa da Companhia, mensurado através do Ranking da Transparência do Estado, nota esta ainda sob avaliação de recurso apresentado pela Companhia, sendo meta o atingimento de 100% das informações mínimas necessárias para o ano de 2023.

7 – Classificações de documentos

Por se tratar de uma entidade que exerce atividade econômica, a Companhia possui informações classificadas como sigilosa, a fim de evitar riscos na relação econômica com seus parceiros e stakeholders, em conformidade com a legislação vigente.

Além de informações sigilosas vinculadas a relação econômica, vale citar informações que preservam a segurança patrimonial do Complexo do Pecém.

A relação de informações sigilosas da Companhia pode ser verificada através do link: <http://www.complexodopecem.com.br/relacao-de-informacoes-sigilosas/>.

8 – Considerações Finais

A Companhia através do CSAI melhorou o atendimento ao usuário, atingindo uma resolubilidade de 100% nas solicitações de informações emitidas pelo cidadão (transparência passiva), bem como intensificou a promoção à transparência ativa através de inovação nos mecanismos de acesso ao usuário (transparência ativa), pode-se

considerar um excelente ano de 2023 no contexto da maximização da cultura da transparência na Companhia.

Por fim, o Comitê Setorial de Acesso à Informação destaca o desafio em se manter um ambiente de transparência no ambiente organizacional, mas que está em trabalho permanente para disseminação do fomento ao Controle Social, não sendo a Transparência apenas um meio para disseminação das informações, mas principalmente um fim para todos os processos e procedimentos da Organização.

Fortaleza, 13 de março de 2024.

Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI



Assinado eletronicamente
por: *Rebeca do Carmo
Oliveira*
Data: 21 de março de 2025
10:39 ADT

Rebeca Do Carmo Oliveira
Coordenadora – CSAI

Gabriela
Alves da Silva

Assinado de forma digital
por Gabriela Alves da Silva
Dados: 2024.03.14 15:56:41
-03'00'

Gabriela Alves da Silva
Ouvidora

TALES DIEGO DE MENEZES:03034781369
781369

Assinado de forma digital
por TALES DIEGO DE
MENEZES:03034781369
Dados: 2024.03.14
16:40:27 -03'00'

Tales Diego de Menezes
Superintendente – CSC

WERBSTER
CAMPOS
TAVARES:6003406
3307

Assinado de forma digital
por WERBSTER CAMPOS
TAVARES:60034063307
Dados: 2024.03.14
16:04:32 -03'00'

Werbster Campos Tavares
Responsável – SIC