



pecem
COMPLEXO INDUSTRIAL E PORTUÁRIO

2024

RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA



DIRETOR PRESIDENTE

MAXIMILIANO CÉSAR PEDROSA QUINTINO DE MEDEIROS

DIRETORA VICE-PRESIDENTE FINANCEIRA

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

WERBSTER 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 2023

Antes de iniciarmos a análise dos registros de Solicitações de Informação efetuadas no exercício de 2024, cabe destacarmos as providências tomadas quanto às recomendações e/ou orientações do Relatório de Gestão da Transparência 2023. 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 2024. Seguem as análises das providências adotadas com relação às recomendações e/ou orientações do Relatório de Gestão da Transparência de 2023:

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

Para o ano de 2023, foi emitida apenas uma orientação referente à atuação do Comitê Setorial de Acesso à Informação do Complexo do Pecém. Nesse sentido, buscou-se desenvolver melhor diálogo com as áreas internas da Companhia na apresentação de subsídios para aprimoramento das respostas. De igual forma, em caso de haver algum óbice para o atendimento do pedido, há a indicação das razões para tal ocorrência e/ou a indicação de onde tal informação pode ser obtida.

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 2024.

Inicialmente, vale destacar a manutenção do número de manifestações em relação ao período anterior, com o total de 16 (dezesesseis) solicitações de informação recebidas e finalizadas.

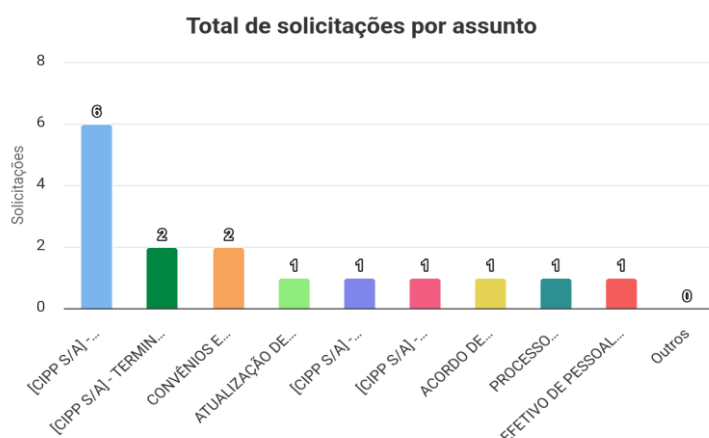
Demonstraremos, através da tabela abaixo, o quantitativo de solicitações de informações atendidas conforme a classificação do tipo de resposta fornecida.

Classificação da resposta/demanda	Quantidade
Não atendido (competência outros poderes)	0
Não atendido (informação pessoal)	0
Não atendido por se tratar de informação sigilosa	0
Não atendido (solicitação não especificada de forma clara e precisa)	0
Não atendido (solicitações genéricas, desproporcionais ou desarrazoadas)	0
Atendido (transparência ativa)	10
Atendido (transparência passiva)	3
Atendido (informação pessoal)	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 35,2%, 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
TERMINAL PORTUÁRIO DO PECÉM	2
CONVÊNIOS E INSTRUMENTOS CONGÊNERES	2
ATUALIZAÇÃO DE DADOS CADASTRAIS DE SERVIDOR	1
ATIVIDADES ADMINISTRATIVAS DO TERMINAL	1
OPERAÇÕES PORTUÁRIAS	1
ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCEIRIAS INSTITUCIONAIS	1
EFETIVO DE PESSOAL DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES	1
PROCESSO LICITATÓRIO	1



No tocante ao meio de registro mais utilizado pelo cidadão, a internet é o meio mais utilizado para solicitação de informação (aproximadamente 87,5%), na mesma proporção o e-mail e o aplicativo de mensagens Whatsapp lideram na modalidade de recebimento da resposta, demonstrando que o usuário busca a praticidade da internet e da comunicação eletrônica móvel para solicitar a informação e a comodidade do email para receber a resposta.

Meio de Entrada	
Internet (sistema)	14
Cidadão on-line (chat)	1
Telefone 155	1
Preferência de Resposta	
E-mail	9
Whatsapp	5
Presencial	1
Internet (sistema)	1

Em relação à resolubilidade das solicitações, vale destacar que o Comitê Setorial de Acesso à Informação atingiu o percentual de 68,75%, consequência da resposta maioria das demandas de requisição de informação dentro do prazo máximo inicial de 20 dias, tendo

sido registradas 05 respostas atendidas entre 21 e 30 dias (prorrogação legal). A média do tempo de resposta foi de 18,35 dias, não existindo nenhuma resposta pendente ao término do ano de 2024.

Considerando todas as manifestações respondidas no ano de 2024, pelo CSAI, o prazo médio de resposta foi de 18,35 dias, abrangendo o CSAI e a Central de atendimento 155, 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. Ressalte-se que 100% das solicitações foram respondidas ao longo do ano.

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 expressivo aumento do percentual de satisfação de 50% em 2023 para 90% em 2024 (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)?	4,8
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	3,6
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).	5,0
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)	4,7
Média	4,53
Índice de Satisfação:	90,0%

A tabela acima demonstra que os esforços para superar 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 expressivo aumento do conceito final obtido após a avaliação, em comparação com o ano de 2023, mostra a adequação do serviço prestado em comparação com as necessidades do cidadão, bem como a efetividade das respostas apresentadas.

Vale salientar que a Companhia não recebeu 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 operacionais 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, sendo meta o atingimento de 100% das informações mínimas necessárias para o ano de 2024.

7 – Classificações de documentos

Por se tratar de uma entidade que exerce atividade econômica, a Companhia possui informações classificadas como sigilosas, 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, índice de satisfação de 90% e de finalização 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 2024 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, 20 de março de 2025.

Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI



*Assinado eletronicamente
por: Rebeca do Carmo
Oliveira
Data: 20 de março de 2025
16:24 ADT*

Rebeca do Carmo Oliveira
Coordenadora – CSAI



*Assinado eletronicamente
por: Gabriela Alves da Silva
Data: 20 de março de 2025
16:04 ADT*

Gabriela Alves da Silva
Ouvidora



*Assinado eletronicamente
por: Tales Diego de
Menezes
Data: 20 de março de 2025
13:59 ADT*

Tales Diego de Menezes
Superintendente – CSC

*Assinado eletronicamente por:
Werbster Campos Tavares
Motivo: Estou de acordo
Data: 20 de março de 2025
14:00 ADT*
Werbster Campos Tavares

Werbster Campos Tavares
Responsável – SIC

Relatório Gestão da Transparência - 2024 - atualizado

Relatório de auditoria final

2025-03-20

Criado em:	2025-03-20
Por:	Tales Diego de Menezes (tales.menezes@complexodopecem.com.br)
Status:	Assinado
ID da transação:	CBJCHBCAABAAak1QilfGvv9-s0mkzWyX85C-eOGpNftN
Quantidade de documentos:	1
Contagem de páginas do documento:	9
Quantidade de arquivos de apoio:	0
Contagem de páginas dos arquivos de apoio:	0

Histórico de "Relatório Gestão da Transparência - 2024 - atualizado"

-  Documento criado por Tales Diego de Menezes (tales.menezes@complexodopecem.com.br)
2025-03-20 - 16:58:00 GMT- Endereço IP: 189.84.126.26
-  Documento enviado por email para Tales Diego de Menezes (tales.menezes@complexodopecem.com.br) para assinatura
2025-03-20 - 16:59:25 GMT
-  Contrato visualizado por Tales Diego de Menezes (tales.menezes@complexodopecem.com.br)
2025-03-20 - 16:59:26 GMT- Endereço IP: 189.84.126.26
-  Documento assinado eletronicamente por Tales Diego de Menezes (tales.menezes@complexodopecem.com.br)
Data da assinatura: 2025-03-20 - 16:59:35 GMT - Fonte da hora: servidor- Endereço IP: 189.84.126.26
-  Documento enviado por email para Webster Campos Tavares (webster.tavares@complexodopecem.com.br) para assinatura
2025-03-20 - 16:59:36 GMT
-  Email visualizado por Webster Campos Tavares (webster.tavares@complexodopecem.com.br)
2025-03-20 - 17:00:07 GMT- Endereço IP: 104.47.22.254
-  Contrato visualizado por Webster Campos Tavares (webster.tavares@complexodopecem.com.br)
2025-03-20 - 17:00:09 GMT- Endereço IP: 177.25.125.141



Documento assinado eletronicamente por Webster Campos Tavares
(webster.tavares@complexodopecem.com.br)

Motivo da assinatura: Estou de acordo

Data da assinatura: 2025-03-20 - 17:00:39 GMT - Fonte da hora: servidor- Endereço IP: 177.25.125.141



Documento enviado por email para Gabriela Alves da Silva (gabriela.alves@complexodopecem.com.br) para assinatura

2025-03-20 - 17:00:40 GMT



Email visualizado por Gabriela Alves da Silva (gabriela.alves@complexodopecem.com.br)

2025-03-20 - 19:01:50 GMT- Endereço IP: 104.47.22.254



Contrato visualizado por Gabriela Alves da Silva (gabriela.alves@complexodopecem.com.br)

2025-03-20 - 19:02:22 GMT- Endereço IP: 15.204.237.122



Documento assinado eletronicamente por Gabriela Alves da Silva (gabriela.alves@complexodopecem.com.br)

Data da assinatura: 2025-03-20 - 19:04:51 GMT - Fonte da hora: servidor- Endereço IP: 15.204.237.122



Documento enviado por email para Rebeca do Carmo Oliveira (rebeca.oliveira@complexodopecem.com.br) para assinatura

2025-03-20 - 19:04:53 GMT



Email visualizado por Rebeca do Carmo Oliveira (rebeca.oliveira@complexodopecem.com.br)

2025-03-20 - 19:23:54 GMT- Endereço IP: 104.47.23.62



Contrato visualizado por Rebeca do Carmo Oliveira (rebeca.oliveira@complexodopecem.com.br)

2025-03-20 - 19:23:56 GMT- Endereço IP: 189.84.126.26



Documento assinado eletronicamente por Rebeca do Carmo Oliveira
(rebeca.oliveira@complexodopecem.com.br)

Data da assinatura: 2025-03-20 - 19:24:26 GMT - Fonte da hora: servidor- Endereço IP: 189.84.126.26



Contrato finalizado.

2025-03-20 - 19:24:26 GMT