



peceem
COMPLEXO INDUSTRIAL E PORTUÁRIO



2022

**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 2021

Antes de iniciarmos a análise dos registros de Solicitações de Informação efetuadas no exercício de 2022, cabe destacarmos as providências tomadas quanto às recomendações e/ou orientações do Relatório de Gestão da Transparência 2021. 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 2022. Seguem as análises das providências adotadas com relação às recomendações e/ou orientações do Relatório de Gestão da Transparência de 2021:

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

Orientação 1 – Divulgar, em cumprimento ao Decreto Estadual 31.199/2013, à Lei 15.175/2012 e à Lei Federal 12.527/2011, no respectivo site institucional (incluindo os sites sob sua responsabilidade), a possibilidade de registro de solicitações de informação por meio eletrônico” a partir do próprio sítio institucional do órgão ou entidade, na “página inicial” ou no “Banner de Acesso à Informação”, disponibilizando link para a plataforma Ceará Transparente.

Orientação atendida: Através do link <https://www.complexodopecem.com.br/lei-de-acesso-a-informacao/>, é disponibilizado pela companhia essa função em nosso site Institucional, conforme imagem abaixo.



The screenshot shows the website interface for 'Lei de Acesso à Informação'. At the top, there are navigation tabs for 'Ouvidoria', 'Acesso à Informação', and 'Governança Corporativa'. Below that is the Pecém logo and a menu with items like 'QUEM SOMOS', 'TERMINAL PORTUÁRIO DO PECÉM', 'SERVIÇOS', 'NEGÓCIOS', 'HUB H2V', 'PECÉM VERDE', 'FALE CONOSCO', and 'PORTO AO VIVO'. The main content area is titled 'LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO' and contains introductory text about the law. A red arrow points to the link 'Registre sua solicitação de informação'. Below this link are three buttons: 'INFORMAÇÕES DOS SERVIDORES', 'CEARÁ TRANSPARENTE', and 'PERGUNTAS FREQUENTES'. On the right side, there is a 'NOTÍCIAS EM DESTAQUE' section with two news items. At the bottom, there is a cookie consent banner.

3 - Análise das solicitações de informações do período

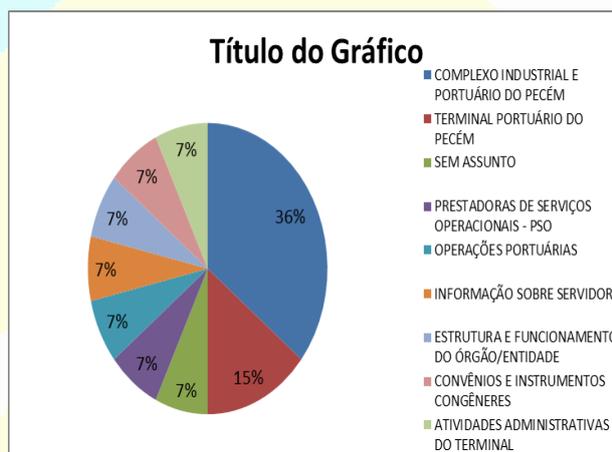
Neste capítulo será analisado de forma quantitativa e a qualitativa as solicitações de informação recebidas, atendidas, não atendidas e indeferidas no ano de 2022.

Inicialmente, vale destacar a redução de aproximadamente 61% no numero 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)	0
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)	10
Atendido (transparência passiva)	2

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 36%, mas também uma diversificação de 9 tipos de assuntos distintos de solicitação. Segue gráfico e tabela representativa dos assuntos demandados em 2022.

Assunto	Quantidade
COMPLEXO INDUSTRIAL E PORTUÁRIO DO PECÉM	5
TERMINAL PORTUÁRIO DO PECÉM	2
SEM ASSUNTO	1
PRESTADORAS DE SERVIÇOS OPERACIONAIS - PSO	1
OPERAÇÕES PORTUÁRIAS	1
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	1
CONVÊNIOS E INSTRUMENTOS CONGÊNERES	1
ATIVIDADES ADMINISTRATIVAS DO TERMINAL	1



No tocante ao meio de registro mais utilizado pelo cidadão, a internet é o meio mais utilizado para solicitação de informação (aproximadamente 86%), 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)	12
Telefone 155	1
Whatsapp	1
Preferência de Resposta	
E-mail	10
Whatsapp	3
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).

Considerando todas as manifestações respondidas no ano de 2022, seja pelo CSAI ou pela Central de atendimento 155, o prazo médio de resposta foi de 13 dias, superior ao ano de 2021, onde o prazo médio de resposta foi de 11,6 dias. Vale destacar que, apesar do objetivo ser a redução no tempo de resposta, a equipe do CSAI preza sempre primeiramente pela qualidade da resposta e atendimento ao solicitado pelo cidadão.

Vale ressaltar que o aumento no prazo de resposta, não impactou no atraso das respostas nem na qualidade da mesma, onde 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 a redução do percentual de satisfação para 37,5% em 2022 (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)?	1,5
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	1

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
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)	1
Média	1,88
Índice de Satisfação:	37,5%

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.

Vale salientar que a Companhia não recebeu nenhuma solicitação 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 95% 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 2022.

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 2022 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, 06 de março de 2023.

Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI

Rebeca Do Carmo Oliveira
Coordenadora – CSAI

Gabriela Alves da Silva
Ouvidora

Tales Diego de Menezes
Superintendente – CSC

Webster Campos Tavares
Responsável – SIC