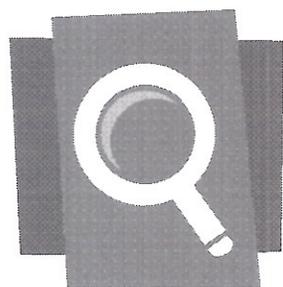


*RELATÓRIO DE GESTÃO*  
**DA TRANSPARÊNCIA**  
**2019**

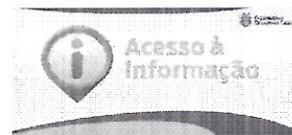




COMPANHIA ADMINISTRADORA  
DA ZONA DE PROCESSAMENTO DE  
EXPORTAÇÃO DO CEARÁ



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ  
*Secretaria do Desenvolvimento  
Econômico*



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

**Período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2019**

*[Handwritten signature]*

## EXPEDIENTE

Comitê Setorial de Acesso à Informação- CSAI

Ademar Eugênio Cerqueira Lopes Filho  
Ouvidor Setorial

Adolfo Ciríaco Cunha  
Serviço de Informação ao Cidadão

Anneline Magalhães Torres  
Assessora Executiva

Bruno Gaspar Marques  
Procurador Jurídico

### 1- Introdução

A Companhia Administradora da Zona de Processamento de Exportação do Ceará (ZPE Ceará) é responsável por implantar, administrar e desenvolver a Zona de Processamento de Exportação do Pecém. A Receita Federal autoriza o funcionamento da ZPE, bem como outorga à ZPE Ceará a gestão da zona primária.

A sua missão é administrar e desenvolver a ZPE Ceará em consonância com as melhores práticas internacionais, tornando-se forte instrumento na captação de investimentos, contribuindo para o desenvolvimento econômico e social do estado do Ceará.



Nesse esteio, a Setorial de Acesso à Informação ao Cidadão visa fomentar a participação da sociedade e o exercício do controle social, assegurando o direito à cidadania e à transparência dos serviços prestados pelo Poder Executivo Estadual, com atuação ética, equânime e isenta, por meio da escuta imparcial das partes envolvidas, preservando o direito de livre expressão e julgamento do cidadão.



Assim, a ZPE CEARÁ busca atuar e seguir a legislação pertinente realizando a intermediação do processo de participação popular e possibilitando ao cidadão ter acesso e esclarecimentos ao buscar tal ferramenta.

## **02 – Providências adotadas sobre as recomendações emanadas no Relatório de Gestão da Transparência 2018**

Com relação a recomendação 7) A ZPE CEARÁ reestruturou e atualizou seu Comitê de Acesso à Informação, através da Portaria Nº 66 de 16 de setembro de 2019, onde seus novos membros realizam reuniões periodicamente, e fomentam a divulgação e importância da implementação da LAI, fiscalizando e cobrando internamente a divulgação das informações e criação de mecanismos próprios para atingir as metas colacionadas, bem como busca atuar de forma participativa em constante reformulação para que possa atuar de forma precisa dentro da Companhia.

Com relação a recomendação 13) devido mudanças e reestruturações/integrações da ZPE CEARÁ com a CIPP/S., o Comitê vem trabalhando de forma conjunta a outros setores internos, para que o cumprimento ao Decreto Estadual 31.199/2013, à Lei 15.175/2012 e Lei Federal 13.460, sejam efetivadas e as informações mínimas de interesse coletivo sejam atualizadas e devidamente disponibilizadas.

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

**A ZPE CEARÁ durante o exercício de 2019 teve apenas 5 (cinco) demandas, todas advindas pelo sistema CSAI/Ceará Transparente, sendo 04 (quatro) via internet e 01 (uma) via e-mail.**

**Os tipos de manifestações no período de 2019, foram 5 (cinco) solicitações de informação;**

- **3 (três) informações sobre Legislações Estaduais (lei, decreto, portaria e etc.);**
- **1 (um) informação sobre servidor;**
- **1 (um) orientações sobre a prestação de serviços de órgãos públicos.**

**Todas as informações foram respondidas dentro do prazo com índice de 100% de resolubilidade e o tempo médio de resposta foi de 2 (dois) dias.**

<b>Período do Relatório: 01/01/2019 00:00 à 31/12/2019 23:59</b>
Total Geral de Solicitações Pertinentes ao Poder Executivo Estadual: 5
Número de protocolos registrados pela central 155: 0
Número de protocolos registrados pela central e encaminhados aos CSAI: 0
Número de protocolos registrados pelo CSAI: 5
Protocolos finalizados pela central: 0

Protocolos finalizados pelo CSAI: 5

Solicitações reabertas: 0

Relatório de classificação da resposta/demanda		
Sem classificação	0	0,00%
Sistema Legado	0	0,00%
Atendido (transparência ativa)	1	20,00%
Atendido (transparência passiva)	4	80,00%

Total	5
-------	---

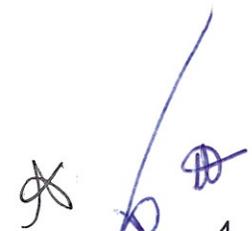
### Pesquisa de Satisfação

Total de pesquisas de satisfação em Acesso à Informação **1**

### Média por questão

a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	<b>5</b>
b. Com o tempo de retorno da resposta	<b>5</b>
c. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	<b>5</b>
d. Com a qualidade da resposta apresentada	<b>5</b>
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	<b>4</b>
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	<b>5</b>

Relatório por Meio de Entrada		
Telefone	0	0,00%
Internet	4	80,00%
Presencial	0	0,00%
E-mail	1	20,00%
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%
Total	5	

Situação	Quantidade	Porcentagem
Em preenchimento	0	0,00%
Aguardando confirmação	0	0,00%
Aguardando encaminhamento	0	0,00%
Em atendimento - setorial	0	0,00%
Em atendimento - área interna	0	0,00%
Em validação - setorial	0	0,00%
Finalizado Parcialmente	0	0,00%
Finalizado	5	100,00%
Invalidado	0	0,00%
Em pedido de invalidação	0	0,00%
Em validação - sub-rede	0	0,00%
Em atendimento - sub-rede	0	0,00%

Total	5
-------	---

Assunto	Quantidade	Porcentagem
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	3	60,00%
ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	1	20,00%
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	1	20,00%

ZPE	5	INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC): 3 ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS: 1 INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR: 1
-----	---	--

Relatório de média por questão	
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	5
b. Com o tempo de retorno da resposta	5
c. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	5
d. Com a qualidade da resposta apresentada	5
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	5
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	5

Total de pesquisas respondidas	1
--------------------------------	---

**Porcentagem de Solicitações Atendidas no Prazo**

Total de solicitações registradas	5
Total de solicitações finalizadas	5
Central + CSAI:	100,00%
Central:	0,00%
CSAI:	100,00%

**Solicitações respondidas dos órgãos por prazo**

Órgão	Tipo	Total Central 155 + CSAI	Total Central 155	Total CSAI
ZPE	Solicitações respondidas até 20 dias	5	0	5
ZPE	Solicitações respondidas com prazo de prorrogação de 21 a 30 dias	0	0	0
ZPE	Solicitações respondidas sem prazo de prorrogação de 21 a 30 dias	0	0	0
ZPE	Solicitações respondidas com mais de 30 dias	0	0	0

**Ranking de Resolubilidade dos Comitês Setoriais de Acesso à Informação**

Órgão	Índice resolubilidade	Quantidade de informação cadastradas
ZPE	100,00%	5
Total		5

**Tempo Médio de Resposta**

Sistema	Média	Total
Central + CSAI	2 dias	5
CSAI	2 dias	5

#### **04 – Dificuldades para implementação da Lei Estadual nº. 15.175 de 2012**

- Sensibilização de todos os Setores das áreas internas;
- As informações que antecedem decisão de Gestão para serem divulgadas, tendem a ter aumento do prazo hábil para serem respondidas/divulgadas.

#### **05 – Benefícios percebidos pela implementação da Lei Estadual nº. 15.175 de 2012**

- Quando se tem a efetiva implementação das informações atualizadas e divulgadas no site institucional, no banner da LAI, as demandas via plataforma CEARÁ TRANSPARENTE reduzem consideravelmente.

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

A CSAI vem conseguindo êxito no que concerne ao cumprimento da LAI ao fornecimento de informações divulgadas e respostas solicitadas pelos cidadãos, em tempo hábil e atuando de forma eficaz internamente para que haja uma cultura de conscientização da aplicação da legislação correlata.

Outro fator importante que dinamiza a aplicação da LAI na ZPE CEARÁ, é o fato de que a mesma já possui sistema onde as informações e demais acessos já podem ser consultados diretamente em seu site institucional e conseqüentemente desafiando as demandas advindas da ferramenta CEARÁ TRANSPARENTE.

#### **07 – Classificações de documentos**

Devido as mudanças e reestruturações/INTEGRAÇÕES com a CIPP/SA da ZPE CEARÁ, o Comitê vem trabalhando de forma conjunta a outros setores internos, na fase de consolidar e atualizar a apuração da classificação de suas informações, para assim divulgar no site institucional a relação das informações classificadas como sigilosas, que antes passarão pela aprovação do Comitê Gestor de Acesso à Informação.

#### **08 – Considerações Finais**

A ZPE vem trabalhando na estruturação do seu Acesso à Informação mediante uma comunicação acessível e direta, procurando ter bom relacionamento democrático com a sociedade e colaboradores internos, buscando a identificação de necessidades dos usuários, entre outros.

Almeja captar através de seus usuários o compartilhamento de suas ações com as necessidades de as quem busca, com eficiência e eficácia em meio a recuperação e consolidação da imagem do Serviço Público e da responsabilidade em manter a sustentabilidade, valorizar a imagem da empresa e impedir que novas demandas fiquem sem solução.



Em consideração ao relatório de 2018, a ZPE apresentou avanços significativos em relação às recomendações elencadas, tendo em vista que a mesma hoje apresenta estrutura de recebimento de demandas, aprimorou e diminuiu satisfatoriamente o tempo de apuração e conclusão das demandas recebidas e vem trabalhando eficazmente na divulgação interna e externa da informação objetivando conduzir com domínio as diretrizes que rezam a LAI.

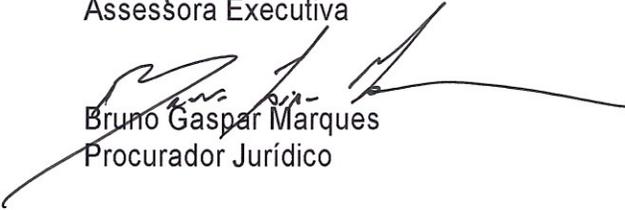
São Gonçalo do Amarante, 31 de dezembro de 2019.

### Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI

  
Ademár Eugênio Cerqueira Lopes Filho  
Ouvidor Setorial

Adolfo Ciríaco Cunha  
Serviço de Informação ao Cidadão

  
Anneline Magalhães Törres  
Assessora Executiva

  
Bruno Gaspar Marques  
Procurador Jurídico