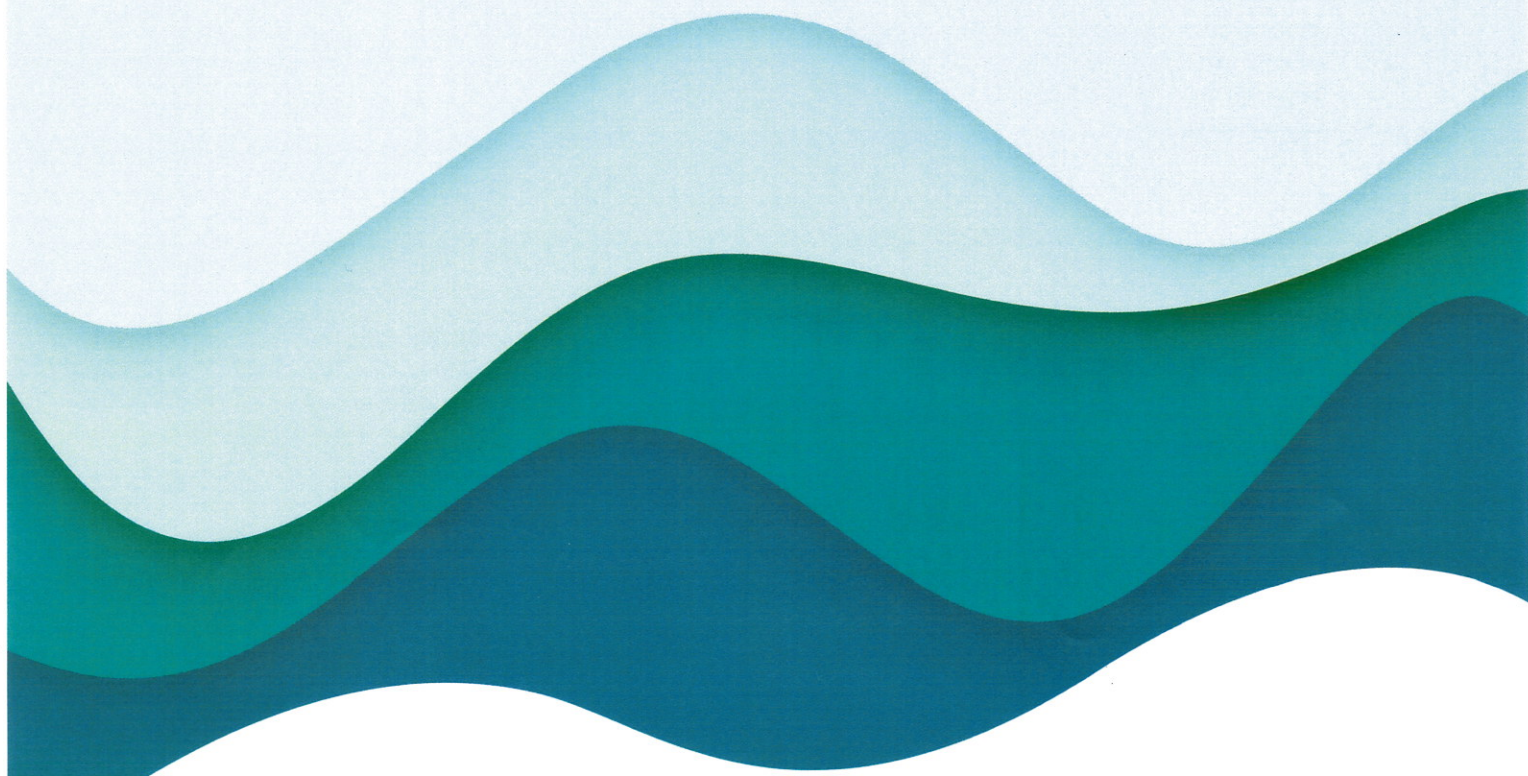


RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA





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

Período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2021





EXPEDIENTE

Comitê Setorial de Acesso à Informação- CSAI

Ademar Eugênio Cerqueira Lopes Filho
Ouvidor Setorial

Cristiane Nepomuceno Santiago
Serviço de Informação ao Cidadão

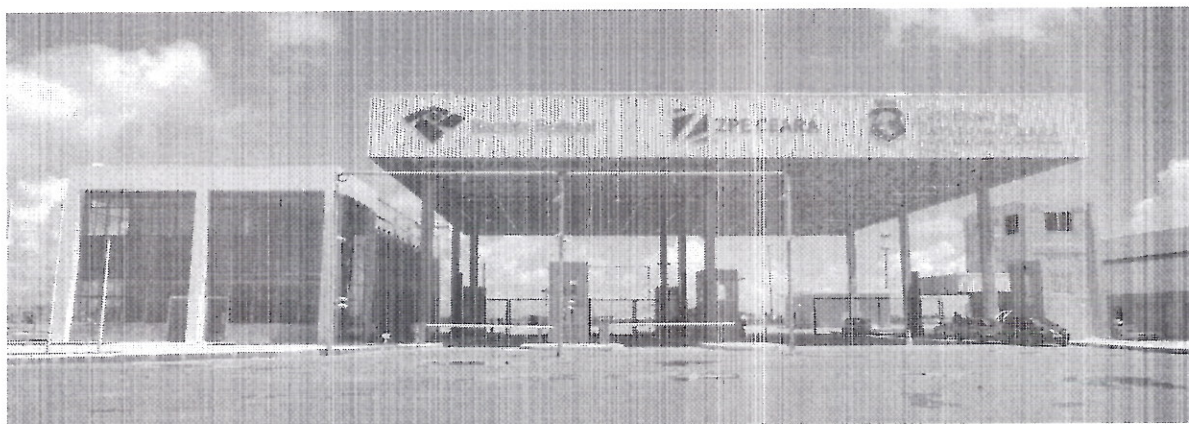
Anneline Magalhães Torres
Assessora Executiva

Bruno Gaspar Marques
Procurador Jurídico

01- 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

[Handwritten signature]
2 A



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 2020

Orientação 3) Aprimorar as respostas das solicitações de informação, no intuito de aumentar a satisfação dos usuários, considerando que o resultado em 2020 ficou abaixo da média estadual.

Orientação 4) Desenvolver medidas para dar cumprimento ao prazo legal de resposta às solicitações de informação, considerando que a resolubilidade no ano ficou abaixo da média estadual;

Orientação 6) Formalizar/Atualizar e estruturar o respectivo Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI, de forma que atenda a todos os requisitos previstos no Decreto Estadual nº. 31.199/2013.

Com relação a recomendação 3) A ZPE CEARÁ sempre busca maneiras efetivas que as respostas das demandas sejam respondidas de forma integral e satisfatória para o usuário e ainda busca ações que estimulem a pesquisa de satisfação do usuário.

Com relação a recomendação 4) A resolubilidade das demandas vem sendo estimuladas e executadas de forma conjunta a outros setores internos, para que se possa alcançar a resolubilidade de forma dinâmica e menor prazo de resposta, porém algumas demandas geram maior tempo de apuração/esclarecimentos porém em 2021 alcançamos o índice de 100% de resolubilidade.

Com relação a recomendação 6) A ZPE CEARÁ reestruturou e atualizou seu Comitê de Acesso à Informação, através da Portaria N°25 de fevereiro de 2021, onde seus 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.

03 - Análise das solicitações de informações do período

A ZPE CEARÁ durante o exercício de 2021 teve 3 (três) demandas, todas advindas via internet pelo sistema Ceará Transparente.

Os tipos de manifestações no período de 2021, foram 3 (três) solicitações de informação;

15
3



- 2 (duas) INFORMAÇÕES SOBRE ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE;
- 1(uma) INFORMAÇÃO SOBRE PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO).

Todas as informações foram respondidas no prazo legal com índice de 100% de resolubilidade e o tempo médio de resposta foi de 10 (dez) dias.

Período do Relatório: 01/01/2021 à 31/12/2021 23:59
Total Geral de Solicitações Pertinentes ao Poder Executivo Estadual: 3
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: 3
Protocolos finalizados pela central: 0
Protocolos finalizados pelo CSAI: 3
Solicitações reabertas: 0
Tempo médio para responder: 10 dias

Relatório de classificação da resposta/demanda		
Sem classificação	0	0,00%
Sistema Legado	0	0,00%
Atendido (transparência ativa)	2	66,67%
Atendido (transparência passiva)	1	33,33%

Total	3
-------	---

Relatório de média por questão	
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)?	0
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	0
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). Você utilizou o canal: [used_input]	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)	0
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do Serviço de Informação ao Cidadão era:	0
Agora você avalia que o serviço realizado pelo Serviço de Informação ao Cidadão foi:	0

Total de pesquisas respondidas	0

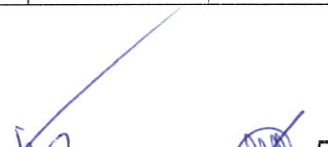
Handwritten signatures and marks at the bottom right of the page.

Relatório por Meio de Entrada		
Telefone	0	0,00%
Internet	3	100,00%
Presencial	0	0,00%
E-mail	0	0,00%
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%
Ceará App	0	0,00%
Whatsapp	0	0,00%
Total	3	

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	3	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	3
-------	---

Assunto	Subassunto	Quantidade	Porcentagem
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	INFORMAÇÕES	2	66,67%
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	INFORMAÇÕES SOBRE LICITAÇÃO	1	33,33%





Porcentagem de Solicitações Atendidas no Prazo

Total de solicitações registradas	3
Total de solicitações finalizadas	3
Central + CSAI:	100,00%
Central:	0,00%
CSAI:	100,00%

Tempo Médio de Resposta

Sistema	Média	Total
Central + CSAI	10 dias	3
CSAI	10 dias	3

Ranking de Resolubilidade dos Comitês Setoriais de Acesso à Informação

Órgão	Índice resolubilidade	Quantidade de informação cadastradas
ZPE	100,00%	3
Total		3

(Fonte: Ceará Transparente)

https://cearatransparente.ce.gov.br/operator/reports/ticket_reports/13216?locale=pt-BR

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 consequentemente desafogando as demandas advindas da ferramenta CEARÁ TRANSPARENTE.

07 – Classificações de documentos

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 manutenção e avanços de 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 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 2020, 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 2021.


Ademar Eugênio Cerqueira Lopes Filho
Ouvidor Setorial


Cristiane Nepomuceno Santiago
Serviço de Informação ao Cidadão


Bruno Gaspar Marques
Procurador Jurídico

Anneline Magalhães Torres
Assessora Executiva