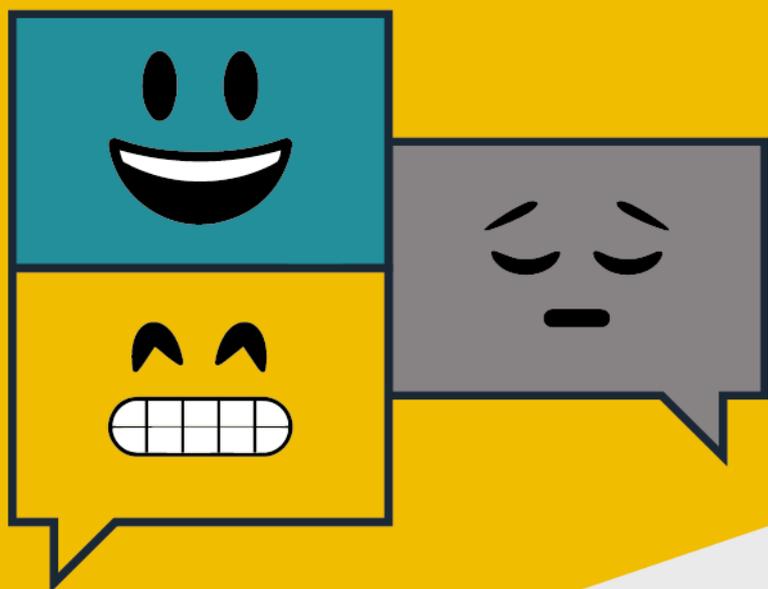


Relatório de Transparência



1º de Janeiro à 31 de Dezembro de 2023

2023

EXPEDIENTE

Comitê Setorial de Acesso à Informação- CSAI

Ademar Eugênio Cerqueira Lopes Filho
Ouvidor Setorial

Cristiane Nepomuceno Santiago
Serviço de Informação ao Cidadão

Taís de Paula Cunha Parente
Assessora Executiva

Bruno Gaspar Marques
Procurador Jurídico

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

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.

2- PROVIDÊNCIAS ADOTADAS SOBRE AS RECOMENDAÇÕES EMANADAS NO RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARENCIA 2022

Nas Considerações Finais, item 9, do Relatório de 2022 expedido pela CGE constaram recomendações direcionadas à ZPE CEARÁ:

- Apresentar, ao Comitê Gestor de Acesso à Informação (CGAI), relatórios periódicos sobre o seu cumprimento;
- Aprimorar as respostas das solicitações de informação, no intuito de aumentar a satisfação dos usuários;
- Desenvolver medidas para dar cumprimento ao prazo legal de resposta às solicitações de informação.

A Companhia, durante o ano de 2023, empenhou-se em encontrar abordagens eficazes para atender às demandas de forma completa e satisfatória para o usuário. Além disso, implementou iniciativas para incentivar a pesquisa de satisfação do usuário, desenvolvendo continuamente métodos próprios para alcançar as metas estabelecidas. Buscando sempre uma abordagem participativa, a empresa se empenhou em reformular constantemente suas práticas, visando atuar de maneira mais precisa dentro da organização.

3 – ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES DO PERÍODO

Período do Relatório ZPE CEARÁ: 01/01/2023 à 31/12/2023 23:59	
Total Geral de Solicitações Pertinentes ao Poder Executivo Estadual: 8	
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: 8	
Protocolos finalizados pela central: 0	
Protocolos finalizados pelo CSAI: 8	
Solicitações reabertas: 0	
Tempo médio para responder: 5.12 dias	

Relatório de classificação da resposta/demanda	
Sem classificação	0 0,00%

Sistema Legado	0	0,00%
Não atendido (informação inexistente)	1	12,50%
Não atendido (competência outros poderes)	1	12,50%
Atendido (transparência ativa)	4	50,00%
Atendido (transparência passiva)	1	12,50%
Demanda Improcedente	1	12,50%

Total	8
-------	---

Relatório por Meio de Entrada		
Telefone 155	0	0,00%
Telefone	0	0,00%
Internet	8	100,00%
Presencial	0	0,00%
E-mail	0	0,00%
Facebook	0	0,00%
Carta	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%
Google Ferramentas	0	0,00%
Atendimento Virtual	0	0,00%
Cidadão on-line - Chat	0	0,00%
Cidadão on-line - Telegram	0	0,00%
Total	8	

Relatório de Preferência de Resposta		
Sistema	1	12,50%
Telefone	0	0,00%
Carta	0	0,00%
E-mail	7	87,50%
Twitter	0	0,00%
Facebook	0	0,00%
Instagram	0	0,00%
Presencial	0	0,00%
Whatsapp	0	0,00%
Total	8	

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%
Em validação - CGE	0	0,00%
Finalizado Parcialmente	0	0,00%
Finalizado	8	100,00%
Invalidado	0	0,00%
Recurso	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	8
-------	---

Assunto	Quantidade	Porcentagem
EMPRESAS INSTALADAS NA ZPE	2	25,00%
PROCEDIMENTOS E ORIENTAÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO (SIC)	1	12,50%
ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCEIRIAS INSTITUCIONAIS	1	12,50%
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	1	12,50%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	1	12,50%
ENDEREÇOS, TELEFONES E HORÁRIOS DE ATENDIMENTOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	1	12,50%
EFETIVO DE PESSOAL DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES	1	12,50%

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO COM ACESSO A INFORMAÇÃO - PERÍODO 01/01/2023 à 31/12/2023	
--	--

Índice Geral de Satisfação	Resultado
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)?	5
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	5
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]	5
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)	5
Média das Notas:	5
Índice de Satisfação:	100,00%

Expectativa do Cidadão	Resultado
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do Serviço de Informação ao Cidadão era:	3
Agora você avalia que o serviço realizado pelo Serviço de Informação ao Cidadão foi:	5
Índice de Expectativa:	66,67%

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

Porcentagem de Solicitações Atendidas no Prazo

Total de solicitações registradas	8
Total de solicitações finalizadas	8
Central + CSAI:	100,00%
Central:	0,00%
CSAI:	100,00%

Tempo Médio de Resposta

Sistema	Média	Total
Central + CSAI	5 dias	8
CSAI	5 dias	8

Ranking de Resolubilidade dos Comitês Setoriais de Acesso à Informação

Órgão	Índice resolubilidade	Quantidade de informação cadastradas
ZPE	100,00%	8
Total		8

(Fonte: Sistema Ceará Transparente)

4 – DIFICULDADES PARA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL n° 15.175 de 2012

A sensibilização de todos os setores das áreas internas para promover a compreensão e o engajamento com relação às decisões e políticas adotadas pela gestão. Ao sensibilizar os diversos setores, é possível criar um ambiente de colaboração e alinhamento, onde todos os membros da equipe compreendem os objetivos e valores da organização, bem como o impacto das decisões tomadas pela gestão.

Um dos desafios frequentemente enfrentados durante o processo de sensibilização é o aumento do prazo para a divulgação das informações que antecedem as decisões de gestão. Isso ocorre porque é necessário dedicar tempo para explicar as razões por trás das

decisões, ouvir as preocupações e opiniões dos funcionários e garantir que todos compreendam plenamente o impacto das mudanças propostas.

Ao promover uma cultura de transparência, comunicação aberta e participação dos funcionários, a Companhia cria um ambiente de trabalho mais positivo e produtivo.

5 – BENEFÍCIOS PERCEBIDOS PELA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº. 15.175 DE 2012

A implementação efetiva de informações atualizadas e transparentes no site institucional, incluindo o banner da LAI, pode significativamente reduzir as demandas através da plataforma CEARÁ TRANSPARENTE. Disponibilizar essas informações de forma acessível e clara reduz a necessidade de os cidadãos procurarem respostas adicionais. Isso demonstra o compromisso governamental com a transparência e fortalece a confiança dos cidadãos nas instituições públicas, promovendo um engajamento cívico mais eficaz e uma prestação de contas mais transparente.

6 – AÇÕES EMPREENDIDAS PELO ÓRGÃO OU ENTIDADE COM VISTAS A MELHORAR O PERFIL OU NÍVEL DA TRANSPARÊNCIA ATIVA, EM VIRTUDE DAS INFORMAÇÕES SOLICITADAS

A CSAI tem demonstrado sucesso no cumprimento da Lei de Acesso à Informação (LAI) ao fornecer informações divulgadas e responder às solicitações dos cidadãos de forma oportuna. Internamente, a Companhia tem trabalhado eficazmente para promover uma cultura de conscientização sobre a aplicação da legislação pertinente.

Um fator crucial que facilita a aplicação da LAI na ZPE CEARÁ é a existência de seu site institucional onde as informações e outros acessos podem ser consultados diretamente. Isso reduz significativamente as demandas provenientes da ferramenta CEARÁ TRANSPARENTE, aliviando a carga de trabalho e promovendo uma maior eficiência na divulgação e acesso às informações públicas.

Essas medidas não só garantem o cumprimento das disposições legais, mas também fortalecem a transparência e a prestação de contas da ZPE CEARÁ. Ao agir de maneira proativa para disponibilizar informações e responder às solicitações dos cidadãos, a CSAI contribui para uma governança mais transparente e responsável, promovendo a confiança da população nas instituições governamentais.

7 – CLASSIFICAÇÕES DE DOCUMENTOS

O Comitê está colaborando estreitamente com outros setores internos para consolidar e atualizar a classificação das informações, visando divulgar no site institucional a lista das informações consideradas sigilosas. Essa divulgação passará pela aprovação do Comitê

Gestor de Acesso à Informação. Essa abordagem visa garantir transparência e conformidade com as regulamentações de acesso à informação, fortalecendo a governança e a prestação de contas da organização.

8 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

A ZPE tem demonstrado compromisso com a melhoria contínua de seu Acesso à Informação, adotando uma comunicação acessível e direta para estabelecer um relacionamento democrático com a sociedade e seus colaboradores internos. A busca por identificar as necessidades dos usuários e compartilhar suas ações com eficiência e eficácia reflete um esforço genuíno para fortalecer a transparência e a responsabilidade no serviço público.

Ao almejar a sustentabilidade e valorizar sua imagem, a ZPE CEARÁ reconhece a importância de resolver demandas de forma ágil e efetiva, não apenas para atender às expectativas dos usuários, mas também para fortalecer e contribuir para uma administração pública mais eficiente e transparente.

O relatório de 2023 evidencia avanços significativos em relação às recomendações anteriores, destacando a implementação de estruturas para o recebimento de demandas, a melhoria dos processos de apuração e conclusão das demandas, bem como os esforços na divulgação interna e externa da informação, em conformidade com as diretrizes da LAI.

Ao aprimorar continuamente seus processos e promover um diálogo aberto com os usuários, a organização contribui para fortalecer a democracia e aumentar a confiança nas instituições públicas.

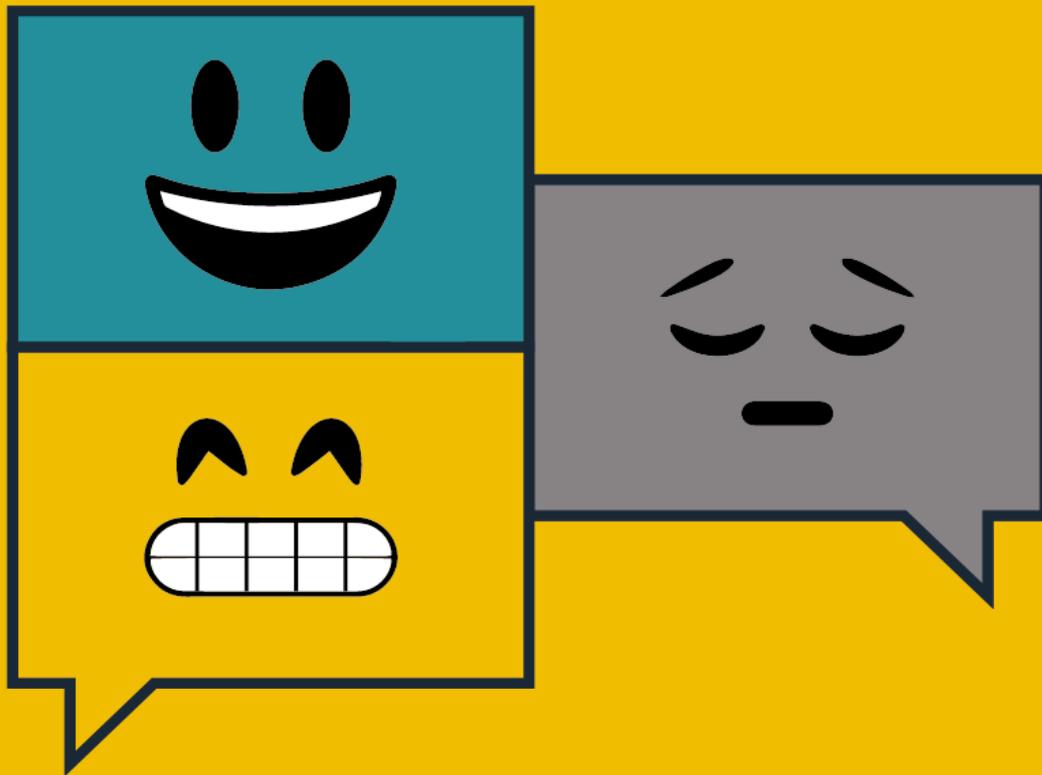
São Gonçalo do Amarante, 31 de dezembro de 2023.

Ademar Eugênio Cerqueira Lopes Filho
Ouvidor Setorial

Bruno Gaspar Marques
Procurador Jurídico

Cristiane Nepomuceno Santiago
Serviço de Informação ao Cidadão

Taís de Paula Cunha Parente
Assessora Executiva



OUVIDORIA DA COMPANHIA

Bloco Administrativo na ZPE Ceará

Portal Ceará Transparente: www.ceartransparente.ce.gov.br

E-mail: ouvidoria@zpeceara.com.br

Central de Atendimento Telefônico Gratuito: 155