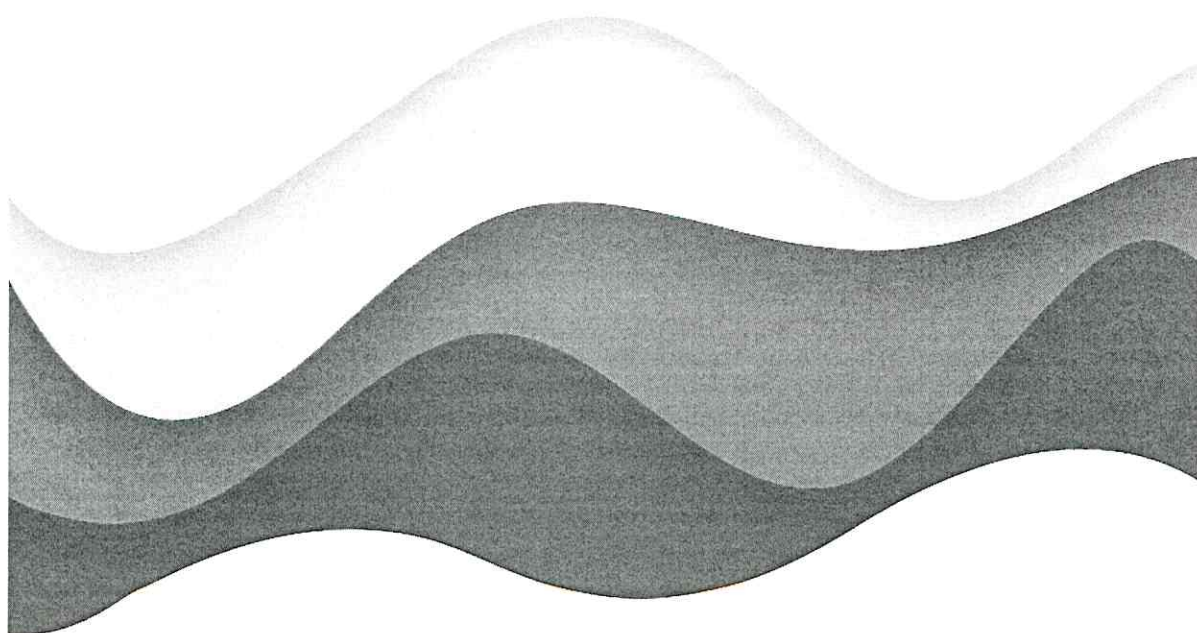


RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA





**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

Presidente

José Lassance de Castro Silva

Diretoria de Operações

Raimundo Osman Lima

Diretoria Administrativo-Financeira

Guilherme Albuquerque Araújo

Diretoria de Tecnologia e Inovação

Marcos Antônio Marinho Russo

Diretoria de Gestão de Pessoas

Adriana Ramos Grespan

Diretoria de Relacionamento e Negócios

Daniel Coelho Fernandes de Carvalho

Procuradoria Jurídica

Eric Henrique Bezerra Granja Figueiredo

Escritório de Governança Corporativa

Marcos Helano Martins Carneiro

COMITÊ SETORIAL DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Marcos Helano Martins Carneiro

Diretor do Escritório de Governança Corporativa

José Thomé da Frota

Representante da área equivalente ao Assessor de Desenvolvimento Institucional

Ana Lucia Pereira Gomes

Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

Guilherme Soares Quinderé Moura

Ouvidor Setorial



01 – Introdução

O presente relatório visa monitorar a implementação e cumprimento da Lei Estadual nº 15.175/2012 de forma a permitir que decisões sejam tomadas e ações executadas para melhorar a transparência das informações e o relacionamento com a sociedade.

02 – Providências adotadas sobre as recomendações emanadas no Relatório de Gestão da Transparência 2020

Com relação as recomendações feitas temos a informar o seguinte:

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.*

As respostas estão sendo melhoradas, deixando-as mais clara e objetivas, com qualidade e procurando, sempre que possível, utilizar linguagem simples.

Orientação 2) *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.*

O Comitê Setorial de Acesso à Informação da Etice está formalizado/atualizado conforme previsto no Decreto Estadual e foi devidamente informado à CGE por e-mail enviado para Jonathan Lopes, Ítalo Mendes e Matheus Borges no dia 21/02/2022, com a Portaria 56/2021, publicada no DOE de 25/10/2021, com o novo CSAI da Etice.

03 – Análise das solicitações de informações do período

Informar e discorrer análise sobre o quantitativo de solicitações de informação recebidas, atendidas, não atendidas e indeferidas.

A Etice recebeu 20 (vinte) solicitações durante o ano de 2021 e foram totalmente respondidas e finalizadas, não existindo nenhuma com finalização parcial, indeferida, nem pendente.

Das 20 (vinte) respondidas, 3 (três) a informação não existia. Com relação as atendidas, das 17 (dezessete), 7 (sete) foram transparência passiva, 9 (nove) transparência ativa e 1 (uma) informação pessoal.

Informar e discorrer análise sobre os assuntos mais recorrentes.

Os assuntos mais recorrentes foram as Orientações Sobre a Prestação dos Serviços dos Órgãos Públicos (9) e Processo Licitatório (2) mostrando a visibilidade que a Etice está tendo dentro do Estado. As demais tiveram pontuações iguais.

Informar e discorrer análise sobre os meios de entrada utilizados.

O meio de entrada predominante foi a Internet (16), 4 (quatro) foram por meio do telefone 155. Isso mostra a importância da Internet possibilitando o acesso do cidadão às informações do Estado sem nenhum deslocamento nem a necessidade de contato presencial, principalmente nesse ano de pandemia e isolamento social.

Informar e discorrer análise sobre o meio de preferência de resposta.

Assim como os meios de entrada a preferência de resposta utiliza a Internet e nesse caso foi por e-mail 17 (dezesete), 2 (dois) whatsapp e 1 (um) por telefone.

Informar e discorrer análise sobre a resolubilidade das demandas (respondidas no prazo, respondidas fora do prazo e não respondidas).

A Etice tem sensibilizado as áreas internas no fornecimento de informações que subsidiam as respostas aos cidadãos, em tempo hábil e também solicita prioridade nas atividades relacionadas ao SIC, tanto que 100% das solicitações de 2021 foram atendidas dentro do prazo.

Informar e discorrer análise sobre o tempo médio de resposta.

O tempo médio de resposta foi de 4 (quatro) dias. A cada ano a Etice tem procurado melhorar o relacionamento com seus clientes e a sociedade de modo geral, agilizando no atendimento das mais diversas demandas que chegam a instituição.

Informar e discorrer análise sobre a pesquisa de satisfação.

Infelizmente a maioria dos cidadãos não respondem a pesquisa de satisfação, mas com relação as respostas obtivemos o percentual de 75,05% que foi melhor que o percentual apresentado em 2020 motivando para continuar melhorando sempre o acesso à informação aos cidadãos.

Informar e discorrer análise sobre as solicitações de informação que demandaram recurso, caso tenha havido.

Não se aplica.

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

As dificuldades estão relacionadas a disponibilidade das pessoas em responder as solicitações, pois todas executam outras atividades mas um trabalho de sensibilização tem sido feito e as respostas foram todas atendidas dentro do prazo.

Existe também a falta de clareza em alguns assuntos demandados pelos cidadãos, exigindo esclarecimentos para obtenção de uma resposta mais concisa e objetiva.



Acontece também do cidadão entrar com a solicitação no Acesso à Informação e na Ouvidoria gerando duplicidade de trabalho.

Outro ponto importante é a identificação e definição sobre quais informações são caracterizadas como sigilosas e quais são protegidas pela LGPD.

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

Como benefícios podemos citar a divulgação de informações relevantes, fazendo com que o cidadão tenha um conhecimento maior sobre os produtos, serviços e o papel da empresa.

Organização e classificação das informações fazendo com que as instituições melhorem a administração de seus dados.

Criação da cultura de Acesso à Informação com maior conhecimento por parte do cidadão de seu direito de obter informações.

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

A Etice está em constante mudanças e novas informações estão sendo disponibilizadas no site visando transparência e divulgação de novos serviços e atribuições e, principalmente para atender a Lei Federal nº 13.303, conhecida como Lei das Estatais.

Um estudo sobre as solicitações passivas também foi realizado para a disponibilização ativa dessas informações, contribuindo para que a quantidade de solicitação de informações ativas de 2021 fossem maiores que as solicitações de informações passivas.

07 – Classificações de documentos

As Informações Sigilosas, definidas pelo Comitê Setorial de Acesso à Informação da Etice, encontram-se relacionadas no site da Empresa.

Foram priorizadas informações referentes à Segurança do Ambiente de TIC que teriam grande impacto na segurança caso elas fossem divulgadas.

Essas informações, a priori, são de caráter permanente mas como a Tecnologia e as legislações estão em constante evolução, outras informações podem ser acrescidas ou desclassificadas a qualquer momento.

08 – Considerações Finais

A Etice tem procurado sempre melhorar o trabalho de transparência e divulgação das informações com foco na sensibilização dos empregados e colaboradores e primando pelo melhor atendimento dos cidadãos.

Os pontos recomendados nos Relatórios de Gestão da Transparência são sempre tratados, outros pontos detectados pelo CSAI são também melhorados além de ações proativas que são realizadas para nos anteciparmos as demandas da sociedade.

Fortaleza, 22/02/2022.

Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI

Nome: Marcos Helano Martins Carneiro

Função: Titular do Órgão ou Entidade ou autoridade com subordinação



Nome: José Thome da Frota

Função: Assessor de Desenvolvimento Institucional ou cargo equivalente

Nome: Guilherme Soares Quinderé Moura

Função: Ouvidor Setorial

Nome: Ana Lucia Pereira Gomes

Função: Responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão – SIC

