



2022

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 2022

EXPEDIENTE

Presidente

José Valdeci Rebouças

Diretoria de Operações

Raimundo Osman Lima

Diretoria Administrativo-Financeira

Karinnny Custódio Melo

Diretoria de Tecnologia e Inovação

Marcos Antônio Marinho Russo

Diretoria de Gestão de Pessoas

Adriana Ramos Grespan

Diretoria de Relacionamento e Negócios

-

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 2021

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 2021 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. O esforço está sendo visto no índice de satisfação que aumentou de 75,05% para 100%.

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 não é uma setorial que recebe muitas solicitações, no ano de 2022 foram encaminhadas 21 (vinte e uma) solicitações, sendo 6 (seis) recebidas pela Central 155, das quais ela respondeu 5 (cinco) e encaminhou 1 (uma) para a Etice, e 15 (quinze) foram solicitadas diretamente a Etice.

Todas foram totalmente respondidas e finalizadas, não existindo nenhuma com finalização parcial, indeferida, nem pendente e nenhuma foi reaberta.

Das 16 (dezesseis) respondidas pela Etice, apenas 1 (uma) informação não existia. Com relação as atendidas, 12 (doze) foram transparência passiva e 3 (três) transparência ativa.

Informar e discorrer análise sobre os assuntos mais recorrentes.

Os assuntos mais recorrentes foram sobre Concurso Público / Seleção (3), Processo Licitatório (2), Estrutura e funcionamento do Órgão/Entidade (2), Efetivo de Pessoal dos Órgãos e Entidades (2) e Cinturão Digital do Ceará (2).

Estes assuntos demonstram provável interesse em trabalhar na, ou com, a Etice, uma vez que se relaciona a concurso, estrutura, funcionamento e efetivo de pessoal e também o interesse em processos licitatórios. Outro tópico que aparece todos os anos é o Cinturão Digital do Ceará (CDC) mostrando a visibilidade que esta grande infraestrutura tem para o Estado.

Informar e discorrer análise sobre os meios de entrada utilizados.

O meio de entrada predominante foi a Internet (15) e apenas 1 (um) foi 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.

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 14 (catorze), 1 (uma) whatsapp e 1 (uma) presencial.

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 2022 foram atendidas dentro do prazo.

Informar e discorrer análise sobre o tempo médio de resposta.

O tempo médio de resposta foi de 3 (três) 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.

Poucos cidadãos respondem a pesquisa de satisfação, mas com relação as respostas obtivemos o percentual de 100% que foi o melhor de todos os anos, 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 os respondentes estão mais sensíveis e conscientes da importância de responder as solicitações com clareza e agilidade fazendo com que todas fossem atendidas dentro do prazo.

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

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, no futuro, a quantidade de solicitação de informações ativas seja maior 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, 02/03/2023.

Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI

Nome: Marcos Helano Martins Carneiro

Função: Titular do Órgão ou Entidade ou autoridade com subordinação

Nome: José Thomé 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