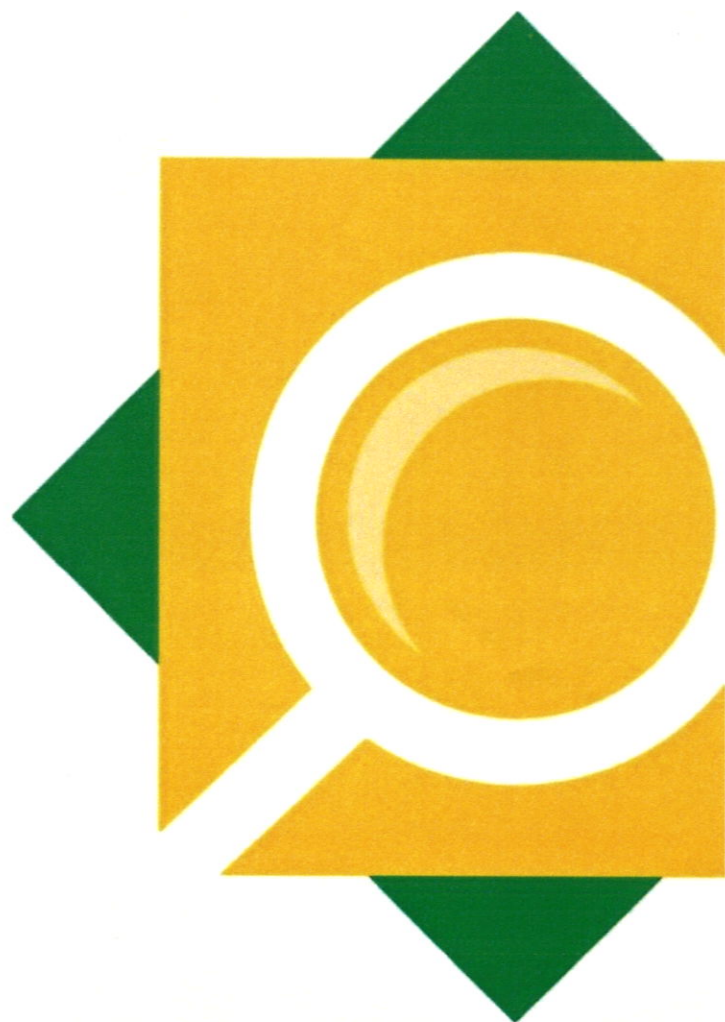


**2024**

**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 2024**

## EXPEDIENTE

Corpo Gestor do Órgão

Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI

Nome: Miguel Antonio Cedraz Nery

Função: Diretor Presidente

Nome: Paulo Sérgio Souto Mota

Função: Ouvidor Setorial/ Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC e Gerente de Comunicação e Marketing

Nome: Francisca Maria Maia

Função: Assessora Especial da Presidência

Nome: Marcos Lima Leandro Sucupira

Função: Gerente de Operação e Manutenção

Nome: Ramiro Rodrigues Sumar

Função: Gerente de Tecnologia da Informação



## 01 – Introdução

Este relatório tem como objetivo apresentar os resultados da implementação da Lei de Acesso à Informação na Companhia de Gás do Ceará – CEGÁS. A análise está embasada no artigo 29 da Lei Estadual nº 15.175, de 28 de junho de 2012, conforme descrito a seguir:

*Art.29. O Comitê Setorial de Acesso à Informação publicará, anualmente, nos sítios institucionais de cada órgão e entidade, a veiculação dos seguintes dados:*

*I - rol das informações que tenham sido desclassificadas nos últimos 12 (doze) meses;*

*II - rol de documentos classificados em cada grau de sigilo, com identificação para referência futura;*

*III - relatório estatístico contendo a quantidade de pedidos de informação recebidos, atendidos e indeferidos, bem como informações genéricas sobre os solicitantes.*

*§1º Os órgãos e entidades deverão manter exemplar da publicação prevista no caput para consulta pública em suas sedes.*

*§2º Os órgãos e entidades manterão extrato com a lista de informações classificadas, acompanhadas da data, do grau de sigilo e dos fundamentos da classificação.*

Para atender às demandas de acesso à informação, a comissão responsável inicialmente avalia se o pedido se refere a informações sigilosas. Caso a informação solicitada seja classificada como sigilosa, esse entendimento será comunicado ao requerente. Se não for o caso, o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da setorial, juntamente com os membros da comissão, será encarregado de buscar a informação solicitada nas demais áreas da empresa.

Os resultados apresentados neste documento foram obtidos por meio de uma análise dos dados fornecidos pelo sistema SIC, a partir de seus diversos relatórios pré-definidos.

## 02 – Providências adotadas sobre as recomendações emanadas no Relatório de Gestão da Transparência 2024

Não foram registradas recomendações para a CEGÁS

*Marcos*  
*[Handwritten signatures]*  
4

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

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

No período especificado neste documento, foram concluídas 7 solicitações de informação, sendo:

Situação	Quantidade
Em preenchimento	0
Aguardando confirmação	0
Aguardando encaminhamento	0
Em atendimento - setorial	0
Em atendimento - área interna	0
Em validação - setorial	0
Finalizado Parcialmente	0
Finalizado	07
Invalidado	0
Em pedido de invalidação	0
Em validação - sub-rede	0
Em atendimento - sub-rede	0
<b>Total</b>	<b>07</b>

**Comentário:** Em 2024, 100% das solicitações de informação foram respondidas dentro do prazo. Atingimos a meta proposta.

#### 3.2 Informar e discorrer análise sobre os assuntos mais recorrentes.

Assunto	Quantidade	Porcentagem
OPERAÇÃO DE DISTRIBUIÇÃO DO GÁS NATURAL	4	57,14%
PLANO DE CARGOS E CARREIRAS	1	14,29%
COMERCIALIZAÇÃO DE GÁS NATURAL (FORNECIMENTO E SERVIÇOS)	1	14,29%
OBRAS DE INFRAESTRUTURA DE FORNECIMENTO DE GÁS NATURAL	1	14,29%

**Comentário:** Informações sobre Operação de Distribuição do Gás Natural legislações foi o assunto mais recorrente no ano de 2024.

3.3 Informar e discorrer análise sobre os meios de entrada utilizados.

Solicitações por Meio de Entrada		
Telefone	0	0,00%
Internet	07	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%
<b>Total</b>	<b>07</b>	<b>100%</b>

**Comentário:** O dado revela o crescente uso da Internet pelo cidadão.

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

Relatório de Preferência de Resposta		
Sistema	3	42,86%
Telefone	0	0,00%
Carta	0	0,00%
E-mail	3	42,86%
Twitter	0	0,00%
Facebook	0	0,00%
Instagram	0	0,00%
Presencial	1	14,29%
Whatsapp	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>07</b>	<b>100%</b>

**Comentário:** O dado revela que o cidadão prefere respostas dadas via e-mail e pelo sistema.

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

Prazo	Total
Solicitações respondidas até 20 dias	07
Solicitações respondidas com prazo de prorrogação de 21 a 30 dias	0
Solicitações respondidas sem prazo de prorrogação de 21 a 30 dias	0
Solicitações respondidas com mais de 30 dias	0

**Comentário:** Todas as manifestações foram respondidas dentro do prazo estabelecido.

3.6 Informar e discorrer análise sobre o tempo médio de resposta.

Tempo Médio de Resposta		
Sistema	Média	Total
Central + CSAI	7	9
CSAI	11	6

**Comentário:** O tempo médio de resposta ficou abaixo dos 20 dias estabelecidos como prazo.



3.7 Informar e discorrer análise sobre a pesquisa de satisfação.

Pesquisa de Satisfação 2024	
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)?	5.0
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	5.0
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:	5.0
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)	5.0
Média das Notas:	5.0
<b>Total de pesquisas respondidas</b>	<b>2</b>

**Comentário:** A pesquisa revela que tivemos a avaliação máxima de satisfação.

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

Não houve recursos entre as solicitações de informações.

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

As dificuldades encontradas na implementação das determinações da LAI foram:

- Falta de maior conhecimento da LAI por parte dos gestores continua sendo a maior dificuldade. Um gestor de uma empresa como a Companhia de Gás do Ceará enfrenta várias dificuldades ao se deparar com os mecanismos da Lei de Acesso à Informação. A principal dificuldade é a complexidade e o volume de dados que precisam ser gerenciados e divulgados, uma vez que a lei exige que informações classificadas, desclassificadas, bem como dados relacionados aos pedidos de acesso, sejam publicamente acessíveis e regularmente atualizados. Isso demanda não apenas um bom entendimento jurídico e administrativo, mas também a capacidade de implementar processos internos para garantir a conformidade com a legislação.
- Outro ponto é a capacitação e atualização constante das equipes envolvidas na execução da Lei de Acesso à Informação. A legislação pode sofrer alterações, e a interpretação e aplicação de seus dispositivos devem ser sempre atualizadas para evitar erros no processo de divulgação ou no manejo de dados sigilosos.



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

A implementação da Lei Estadual nº 15.175/2012 (Lei de Acesso à Informação - LAI) na Companhia de Gás do Ceará (CEGÁS) trouxe uma série de benefícios para clientes, colaboradores e a sociedade em geral, principalmente no que diz respeito à transparência, acesso a dados públicos e aprimoramento da governança.

### **Benefícios para os Clientes:**

- Mais Transparência sobre Tarifas e Serviços – Os consumidores acessaram informações detalhadas sobre tarifas, contratos e qualidade do serviço de fornecimento de gás natural.
- Canais de Solicitação de Informações – Clientes puderam solicitar informações diretamente à CEGÁS, tendo respaldo legal para obter respostas claras e rápidas. A disponibilização de dados no site da CEGÁS permitiu que clientes consultassem informações sem burocracia.

### **Benefícios para os Colaboradores:**

- Acesso Facilitado a Dados Institucionais – Colaboradores puderam consultar informações sobre normas, regulamentos e indicadores da empresa, diminuindo dúvidas e mal-entendidos sobre políticas e procedimentos internos, garantindo um ambiente mais ético e transparente.
- Participação e Controle Social – Abertura de dados permitiu que trabalhadores acompanhassem decisões estratégicas da Companhia.

### **Benefícios para a Sociedade**

- Fortalecimento do Controle Social – Qualquer cidadão pode acompanhar dados sobre contratos, investimentos e impactos ambientais da CEGÁS. A transparência nas ações da companhia favoreceu a melhoria contínua da gestão.
- Combate à Corrupção e Melhor Gestão dos Recursos Públicos – O acesso público às informações dificultou irregularidades e possibilitou fiscalização pela sociedade.

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

Para melhorar o perfil ou nível de transparência ativa, a Companhia de Gás do Ceará (CEGÁS) adotou uma série de ações estratégicas para garantir o cumprimento da Lei Estadual nº 15.175/2012 (Lei de Acesso à Informação – LAI) e ampliação da facilidade de acesso aos dados públicos. A transparência



ativa consiste na divulgação de informações de interesse público sem necessidade de solicitação. Para isso, em 2024, a CEGÁS desenvolveu as seguintes ações:

- **Portal da Transparência** – Atualizou e manteve um portal acessível com informações detalhadas sobre contratos, licitações, tarifas, prestação de contas e indicadores de desempenho.
- **Relatórios Periódicos** – Publicou relatórios de gestão, balanços financeiros e ações socioambientais de forma clara e acessível.
- **Sessão de Perguntas Frequentes (FAQ)** – Disponibilizou respostas para as dúvidas mais comuns dos cidadãos, evitando a necessidade de solicitações formais.
- **Disponibilidade de Dados Abertos** – Oferecer informações em formatos acessíveis e editáveis, permitindo a análise e uso por pesquisadores e cidadãos.

**Conclusão:** Com essas ações, em 2024, a CEGÁS ficou em primeiro lugar, entre as empresas de economia mista do Ceará, no ranking da transparência elaborado pela Controladoria Geral do Estado, e em segundo lugar, dentre todos os órgãos da administração direta e indireta do Estado. Assim, tornou-se um referencial em transparência pública no setor energético, promovendo maior confiança da sociedade, eficiência administrativa e conformidade com a legislação. Isso fortaleceu a governança pública e garantiu que a empresa atendesse às exigências da Lei de Acesso à Informação, contribuindo para um serviço mais transparente, ético e eficiente.

## 07 – Classificações de documentos

São classificados como reservadas as informações relacionadas aos seguintes assuntos:

- Peça componente de edital de processo licitatório - durante o período de elaboração, execução e conclusão do processo licitatório
- Relatórios de auditoria interna e externa – durante o período de processamento, análise e apresentação da diretoria
- Processo de cotação de preços – durante o período de elaboração, execução e conclusão do processo de cotação.

Devem ser classificadas como sigilosas também registros de qualquer tipo referente aos clientes da CEGÁS, o consumo destes clientes, a composição da tarifa do gás enfim, tornar públicas informações que essencialmente sejam particulares.

*Handwritten signature*  
Melo

10  
*Handwritten signature*  
P. X

## 08 – Considerações Finais

A implementação da Lei de Acesso à Informação (LAI) na CEGÁS apresentou avanços significativos no fortalecimento da transparência e do controle social. Em 2024, 100% das solicitações de informação foram atendidas dentro do prazo, demonstrando eficiência na gestão da transparência passiva.

Os assuntos mais recorrentes foram a operação de distribuição do gás natural (57,14%), seguida por temas como plano de cargos e carreiras e comercialização do gás. O principal canal de solicitação foi a Internet, refletindo a digitalização dos serviços e a acessibilidade dos cidadãos. Além disso, os usuários demonstraram alta satisfação (nota 5.0 em todos os quesitos da pesquisa realizada).

O tempo médio de resposta ficou dentro dos limites legais, garantindo a resolubilidade das demandas sem necessidade de prorrogações. Nenhuma solicitação gerou recursos, indicando que as respostas foram claras e satisfatórias para os solicitantes.

### Dificuldades e Desafios Superados

Apesar dos avanços, a CEGÁS enfrentou desafios, como a falta de conhecimento sobre a LAI por parte dos gestores e a necessidade de capacitação contínua das equipes. A complexidade na gestão de dados sigilosos e a exigência de atualização constante das informações demandaram um esforço adicional para garantir conformidade com a legislação.

Para superar essas dificuldades, a empresa investiu em treinamentos internos, melhoria dos processos de divulgação de informações e aprimoramento do portal da transparência.

### Benefícios Percebidos

A implementação da LAI trouxe impactos positivos para clientes, colaboradores e a sociedade:

**Clientes:** Acesso facilitado a informações sobre tarifas, contratos e serviços, além de um canal direto para solicitações.

**Colaboradores:** Maior transparência interna, participação ativa na governança e diminuição de dúvidas operacionais.

**Sociedade:** Fortalecimento do controle social, combate à corrupção e incentivo à boa gestão dos recursos públicos.

### Ações para Aprimorar a Transparência Ativa

Para melhorar ainda mais a transparência, a CEGÁS adotou diversas medidas, como:

Atualização do Portal da Transparência com mais informações detalhadas.

Publicação de relatórios periódicos de gestão.

Manutenção de uma seção de perguntas frequentes (FAQ) para evitar solicitações repetitivas.

Disponibilização de dados abertos em formatos acessíveis para pesquisadores e cidadãos.

### Conclusão

O compromisso da CEGÁS com a transparência rendeu frutos: em 2024, a companhia alcançou o primeiro lugar entre as empresas de economia mista do Ceará no ranking de transparência da Controladoria Geral do Estado e o segundo lugar entre todos os órgãos estaduais.



Isso consolidou a CEGÁS como referência em transparência no setor energético, promovendo eficiência administrativa, fortalecimento da governança pública e conformidade com a legislação. O desafio agora é manter esse nível de excelência e continuar aprimorando as práticas de acesso à informação.

**Fortaleza, 20 de março de 2025**

*[Handwritten signatures]*

**Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI**




Nome: Miguel Antonio Cedraz Nery  
Função: Diretor Presidente



Nome: Paulo Sérgio Souto Mota  
Função: Ouvidor Setorial/ Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC e Gerente de Comunicação e Marketing



Nome: Francisca Maria Maia  
Função: Assessora Especial da Presidência



Nome: Marcos Lima Leandro Sucupira  
Função: Gerente de Operação e Manutenção



Nome: Ramiro Rodrigues Sumar  
Função: Gerente de Tecnologia da Informação