



Governo do Estado do Ceará
Secretaria da Ciência Tecnologia e Educação Superior
Fundação Universidade Estadual do Ceará



Comitê Setorial de Acesso à Informação - CSAI
Serviços de Informação ao Cidadão – SIC

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

Período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2016



Governo do Estado do Ceará
Secretaria da Ciência Tecnologia e Educação Superior
Fundação Universidade Estadual do Ceará



EXPEDIENTE

REITOR

Prof. Dr. José Jackson Coelho Sampaio

VICE-REITOR

Prof. MS Hidelbrando dos Santos Soares

CHEFE DE GABINETE

Profa. Dra. Fátima Maria Leitão Araújo

PRÓ-REITORES:

PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA

Prof. Dra. Nukácia Meyre Silva Araújo

GRADUAÇÃO

Profa. Dr. Jefferson Teixeira de Souza

EXTENSÃO

Profa. Dr. Fernando Roberto Ferreira da Silva

POLÍTICAS ESTUDANTIS

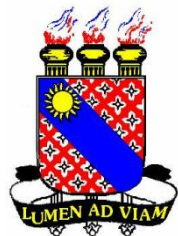
Prof. Dr. Emerson Mariano da Silva

PLANEJAMENTO

Econ. Fernando Antônio Alves dos Santos

ADMINISTRAÇÃO

Carlos Heitor Sales Lima



Governo do Estado do Ceará
Secretaria da Ciência Tecnologia e Educação Superior
Fundação Universidade Estadual do Ceará



COMITÊ SETORIAL DE ACESSO À INFORMAÇÃO – CSAI

Profa. Dra. Fátima Maria Leitão Araújo
Representante do Titular e Chefe de Gabinete

Econ. Fernando Antônio Alves dos Santos
Pró-Reitor de Planejamento

Profa. Dra. Marilac Maria Arnaldo Alencar
Ouvidor Setorial

Maria Zeudimar Pinheiro
Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

Guilhermina de Oliveira Mota
Colaboradores/bolsista:



Governo do Estado do Ceará
Secretaria da Ciência Tecnologia e Educação Superior
Fundação Universidade Estadual do Ceará



01 – Introdução

O presente relatório tem por finalidade apresentar as atividades desenvolvidas pelo Comitê Setorial de Acesso à Informação-CSAI e do Serviço de Informação ao Cidadão-SIC, da Universidade Estadual do Ceará/Uece, em cumprimento à Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que garante o acesso a informação, à Lei Estadual nº15.175, 28 de junho de 2012, que define regras específicas para a implementação do disposto na lei federal, bem como atender ao Decreto Estadual Nº 31.199 de 30/04/2013 que disciplina a organização e funcionamento dos Comitês Setoriais de Acesso à Informação e dos Serviços de Informação ao Cidadão do Poder executivo do Estado do Ceará.

Para análise das informações quantitativas contidas neste relatório, foram utilizados dados do Sistema Ouvidoria, Módulo LAI (Lei de Acesso a Informação), com destaque para os tópicos: classificação da informação, meio de entrada, assuntos mais demandados, meio de preferência de resposta, resolutividade e outros. Dando continuidade, será feita uma análise das dificuldades de implantação da LAI; os benefícios percebidos; ações empreendidas com vistas à melhoria da transparência ativa; classificação de documentos e considerações finais.

02 – Providências adotadas sobre as recomendações emanadas no Relatório de Gestão da Transparência 2015.

Ciente da importância de dar ciência de seus serviços e estimular a cultura da transparência, a Uece, ao longo do ano de 2016, realizou reuniões com o CSAI, conforme está previsto no Decreto 31.199/2013, com a finalidade de acompanhar e avaliar as atividades do SIC, e discutir novas possibilidades de divulgação do SIC junto à comunidade ueceana e a sociedade em geral.

A UECE, como acontece com outras instituições, vem trabalhando para propiciar ao SIC melhores condições de atendimento à sociedade que busca por informações junto às instituições públicas estaduais. Para atender a esta finalidade, a Uece disponibilizou em sua página eletrônica (www.uece.br) menu com informações sobre o SIC, ressaltando seus objetivos, funcionamento e contatos.

03 – Análise das solicitações de informações do período

Os quadros abaixo apresentam uma análise quantitativa e qualitativa das Solicitações de Informação, no ano de 2016, a partir dos relatórios disponibilizados no Sistema de Ouvidoria-SOU - Módulo SIC, conforme dispõe o Art. 29, Inciso III, da Lei Estadual nº. 15.175/2012.



Governo do Estado do Ceará
Secretaria da Ciência Tecnologia e Educação Superior
Fundação Universidade Estadual do Ceará



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

INFORMAÇÕES	QUANTIDADE	PERCENTUAL %
Atendidas	303	99,4 %
Indeferidas-Sigilosa Reservada	1	0,3 %
Não atendida - solicitação não especificada	1	0,3 %
Total Recebidas	305	100%

Houve um acréscimo de 34,3% no total de informações recebidas em 2016 (305) em relação ao número de informações recebidas e atendidas, em 2015 (227). A Uece, com o objetivo de dar ciência dos seus serviços à comunidade em geral, recomenda para que os seus setores administrativos e acadêmicos mantenham suas páginas eletrônicas informadas e atualizadas, contribuindo, assim, para que as informações sejam obtidas pelo cidadão, diretamente dos sites da instituição, propiciando agilidade e transparência frente as demandas da comunidade.

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

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL %
Informação sobre endereços e telefones dos órgãos, entidades e equipamentos públicos e horários de atendimento ao público	73	24%
Vestibular e Concurso (Comissão Executiva do Vestibular)	90	29,5%
Expedição de Certificados/Diplomas/Históricos da Universidade/Transferência/Mudança de Cursos /Graduado /Readmissão Após Abandono/Revalidação de Diploma/ Aproveitamento de Estudos/Matrícula/Colaço de Grau/ Aproveitamento de Estudos etc.	80	26%
Cursos de Pós-Graduação: Especialização, Mestrado e Doutorado	13	4,5%
Outros	49	16%
Total Recebidas	305	100%



Governo do Estado do Ceará
Secretaria da Ciência Tecnologia e Educação Superior
Fundação Universidade Estadual do Ceará



Conforme o quadro acima nos indica, se compararmos as demandas de pedido de informações relacionadas a endereços, telefones e horário de funcionamento dos órgãos e setores da Universidade, nos anos 2015-2016, **houve um decréscimo de aproximadamente 15%**, em 2016. Isso se deve ao fato de que os cidadãos estão tendo mais acesso á internet e também devido a disponibilidade de informações sobre a Uece nos seus sites eletrônicos. Quanto à demanda crescente dos pedidos de informação relacionados com vestibular e concurso, justifica-se em virtude da realização dos vestibulares tradicionais (dois por ano), vestibular especial para ensino a distância e concursos para servidores técnico-administrativos, concurso para professores efetivos e temporários e outros concursos realizados em parceria com instituições estaduais e com prefeituras municipais.

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

MEIO DE ENTRADA	QUANTIDADE	PERCENTUAL %
Internet	194	63,6 %
Telefone	108	35,4 %
Facebook	3	1 %
Total	305	100%

Observa-se nesse item que quase 64% (194) dos manifestantes foram atendidos pelo Sistema Ouvidoria (SOU), ON LINE, resposta através de e-mail, em detrimento dos 35,4% (108), que utilizaram o Sistema SOU, por meio do telefone 155. Esse fato demonstra que as pessoas estão conhecendo e utilizando os serviços das Ouvidorias das instituições públicas do Estado. Há apenas o registro de 3 (três) entradas via facebook.

Vale lembrar que os dados apresentados nesse relatório, são os constantes disponíveis no Sistema Ouvidoria. Os pedidos de informação atendidos através do e-mail do SIC sic@uece.br e pelo telefone fixo (85-31019990), não constam neste Relatório, que será enviado à Coordenadoria e Ouvidoria Geral do Estado-CGE. Isso se deve à exigência do formulário disponível no Sistema Ouvidoria-SOU, o qual exige que o manifestante informe nº do CPF e/ou nº da Carteira de Identidade.

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

PREFERÊNCIA DE RESOSTA	QUANTIDADE	PERCENTUAL %
E-mail	196	64%
Telefone fixo	69	22,7%



Governo do Estado do Ceará
Secretaria da Ciência Tecnologia e Educação Superior
Fundação Universidade Estadual do Ceará



Celular	33	11%
Internet	3	1%
Facebook	3	1%
Carta	1	0,3%
Total	305	100%

O Sistema Ouvidoria, no link **“Faça aqui seu Pedido de Informação”** disponibiliza vários meios de preferência de resposta, sendo que o e-mail é o mais indicado para resposta, devido a sua praticidade e rapidez. Quando o manifestante indica outros meios como telefone e facebook, a resposta passará primeiro pela CGE e posteriormente será repassada ao interessado.

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

RESOLUTIVIDADE POR SOICITAÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL %
Solicitações respondidas dentro do prazo (até 20 dias)	298	98 %
Solicitações respondidas com prazo prorrogado de 21 a 30 dias	7	2 %
Solicitações respondidas sem prazo prorrogado de 21 a 30 dias	0	0 %
Total	305	100%

As solicitações, em sua quase totalidade, foram respondidas dentro do prazo previsto de 20 (vinte) dias. Somente 07 (sete) manifestações foram respondidas fora desse prazo. Tal resultado mostra o compromisso da Instituição em instituir uma cultura de transparência, atendendo ao cidadão de forma clara, objetiva e rápida.

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

Apesar da diversidade de assuntos solicitados pelos cidadãos, a Uece, com muito empenho, atendeu com bastante celeridade, aos pedidos de informação, gastando tempo médio de 3 (três dias) para envio de respostas.

3.7 - Informar e discorrer análise sobre a “PESQUISA DE SATISFAÇÃO”.



Governo do Estado do Ceará
Secretaria da Ciência Tecnologia e Educação Superior
Fundação Universidade Estadual do Ceará



Questionamentos	Resultados	Percentual%
1) Como tomou conhecimento do SIC	Internet = 41	85,5%
	Informes Publicitários = 1	2%
	Outros = 5	10,5%
	Ouvidorias Setoriais = 1	2%
2) Avalie quanto a presteza do atendimento	Excelente, Ótimo, Bom = 42	87,5%
	Regular, Insuficiente = 6	12,5%
3) Avalie quanto a qualidade da informação repassada	Excelente, Ótimo, Bom = 44	91,6%
	Insuficiente = 4	8,4%
4) Recomendaria o Serviço de informações ao Cidadão para outras pessoas	SIM = 44	91,6%
	NÃO = 4	8,4%
Obs. Dos 305 pedidos de informação recebidas em 2016, 48 (quarenta e oito) responderam à “Pesquisa de Satisfação”, correspondente a 15,7% (quinze vírgula sete por cento) do total geral.		

Os numeros relativos à Pesquisa de Satisfação ainda não refletem um percentual condizente com a totalidade das manifestações. No ano de 2016, de um total de 305 manifestações, 48 manifestantes responderam a Pesquisa, enquanto, em 2015, do total de 227 manifestações, apenas 10 (dez) responderam a pesquisa. Esse resultado reflete um acréscimo de 11,3% (onze vírgula três por cento) de respostas em 2016 em comparação com 2015. No item “Como tomou conhecimento do SIC”, 85,5 % responderam que foi pela Internet. Esses números coincidem com o aumento já identificado do meio de acesso, usando a internet como Meio de Entrada. Vale ressaltar que nos quesitos “presteza do atendimento” e “qualidade da informação”, os manifestantes foram quase unânimes no grau de satisfação entre “Excelente, Ótimo e Bom”. Com relação ao item 4, “se recomendaria o SIC para outras pessoas”, quando 4 (quatro) pessoas responderam NÃO, é importante ressaltar que a insatisfação está mais relacionada à resposta recebida, que muitas vezes não corresponde à expectativa do manifestante.

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



Governo do Estado do Ceará
Secretaria da Ciência Tecnologia e Educação Superior
Fundação Universidade Estadual do Ceará



INFORMAÇÕES QUE GERARAM CUSTOS	
Demandas	305
Gerou custo	000
Valor Total	000

No ano de 2016, houve apenas uma solicitação de informação por carta, o que gerou despesas de correio, não informada pela Uece, responsável pelo envio. Os demais pedidos não demandaram custos com reprodução de material (xerox de documentos, apostilas, pareceres etc.) O SIC orienta aos manifestantes, quando possível, a consultar documentos (Resoluções, Portarias, Regimento, Relatórios, Editais) diretamente no site da Uece. Outros documentos solicitados foram enviados em anexo, pelo Sistema Ouvidoria-SOU - on line.

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

Quando solicitada, a Universidade de pronto se dispôs a estruturar o Serviço de Informação ao Cidadão –SIC, definindo espaço físico provisório, profissional responsável, bem como dando conhecimento à comunidade acadêmica e administrativa, seus objetivos e serviços, com o intuito de conscientizar a todos da importância de disponibilizar informações e serviços referentes à UECE.

O Comitê Setorial de Acesso à informação-CSAI/UECE, se reúne periodicamente no Gabinete do Reitor, para planejar e avaliar suas funções e do SIC, bem como, dirimir dúvidas sobre manifestações do cidadão e colaborar em suas respostas.

Apesar dos esforços institucionais para implantação plena do SIC, ainda nos deparamos com a dificuldade de espaço próprio/exclusivo para atendimento presencial ao público. Atualmente o SIC encontra-se instalado em uma sala no Departamento de Administração, no Campus do Itaperi, Av. Dr. Silas Munguba, 1700, Fortaleza/Ce. Atendendo através do Sistema Ouvidoria-SOU, on line, pelo e-mail sic@uece.br, e por telefone (85) 3101.9990. A UECE, em suas metas para 2017, pretende definir um novo espaço para o SIC, mais acessível ao cidadão, e assim efetivando de forma plena o cumprimento da LAI (Lei de Acesso à informação).

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

Com a aplicação da LAI e instalação do SIC, através de divulgação junto aos setores acadêmicos e administrativos da própria Uece, capital e interior, e da comunidade,



Governo do Estado do Ceará
Secretaria da Ciência Tecnologia e Educação Superior
Fundação Universidade Estadual do Ceará



em geral, percebe-se que houve um crescente conhecimento do que é a Universidade, seu papel, atividades e serviços. Isso significa que as instituições estão vivendo um processo de democratização das informações e com ela o fato de que quanto mais conhecerem a instituição mais utilizarão os seus serviços.

Um segundo ponto positivo diz respeito a possibilidade de as pessoas utilizarem as ferramentas de comunicação online, evitando a necessidade de deslocamento até a Universidade para obter informações e serviços.

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

Inicialmente, a Administração Superior da Universidade solicitou aos diretores acadêmicos e administrativos, a revisão e atualização das informações setoriais nos sites da UECE como forma de disseminar a transparência ativa, tornando mais ágil o atendimento à LAI e a descentralização de suas informações.

Uma segunda iniciativa vem sendo tomada, por ocasião das respostas às manifestações, quando se orienta os interessados, a fazer uso da página eletrônica da instituição, dando ciência de seu conteúdo, bem como dos diversos documentos disponíveis à comunidade (regimento, relatórios, resoluções, editais e outros).

Como terceira ação de divulgação do SIC/UECE e das formas de acesso direto às informações, foi distribuídos, por ocasião da XXI Semana Universitária da UECE, folders aos participantes e visitantes que circulavam nos diversos espaços, durante o evento. O evento citado aconteceu no período de 07 a 11 de novembro de 2016.

Por fim, foi criado, na página eletrônica da Uece, um menu destinado ao Serviço de Informação ao Cidadão da Uece-SIC/UECE, com informação de telefone institucional, e-mail e endereço.

07 – Classificações de documentos

O Comitê Setorial de Acesso à Informação-CSAI/Uece realizou e apresentou a classificação das informações consideradas sigilosas de documentos e serviços da Uece, albergadas por esta Instituição, à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, observado o disposto nos Arts. 22 e 23 da Lei Estadual nº 15.175, de 28 de junho de 2012.

A análise dos referidos documentos já foi concluída e deliberada pelo Comitê Gestor de Acesso à Informação – CGAI e se encontram publicados no site da Uece. Cabe a instituição, a



Governo do Estado do Ceará
Secretaria da Ciência Tecnologia e Educação Superior
Fundação Universidade Estadual do Ceará



qualquer tempo, sugerir a classificação e reclassificação de novos documentos e serviços, bem como, pedir a desclassificação de qualquer documento, que não apresente necessidade de manter-se sob grau de sigilo.

08 – Considerações Finais

O presente relatório, tomando como base o módulo LAI do Sistema Ouvidoria do Ceará, apresentou o resultado do trabalho do Comitê Setorial de Acesso à Informação da UECE e Serviço de informação ao Cidadão-SIC, durante o ano de 2016. Na oportunidade, descreveu a estrutura do referido Comitê, sua rotina de funcionamento, as principais atividades desenvolvidas expondo não só as dificuldades na implementação da LAI, bem como as medidas de superação destas.

Podemos afirmar que o grande fruto deste período de trabalho foi a implementação de uma nova cultura – a da informação como um direito e o fato de termos dado maior visibilidade aos serviços prestados pela Universidade, contribuindo não só com a divulgação externa da Instituição, mas com um processo de autoconhecimento.

Fortaleza, 30 de janeiro de 2017.

Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI

Profa. Dra. Fátima Maria Leitão Araújo
Representante do Titular e Chefe de Gabinete

Fernando Antônio Alves dos Santos
Pró-Reitor de Planejamento

Profa. Dra. Marilac Maria Arnaldo Alencar
Ouvidor Setorial

Maria Zeudimar Pinheiro
Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão - SIC