



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 2018



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

Prof. Dr. Francisco Edmar Pereira Neto

PRÓ-REITORES:

PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA

Prof. Dra. Nukácia Meyre Silva Araújo

GRADUAÇÃO

Profa. Dra. Mônica Duarte Cavaignac

EXTENSÃO

Prof. 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

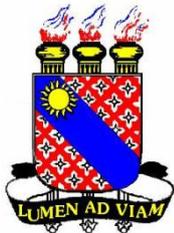
Prof. Ms. Francisco Edmar Pereira Neto
Representante do Titular e Chefe de Gabinete

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

Prof. Alexandre Vieira Neto
Ouvidor Setorial

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

Jocélia Costa da Silva
Marciedna Santos Teixeira
Colaboradores/bolsistas:



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, através 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 da Plataforma Ceará transparente - Sistema Ouvidoria /Módulo LAI (Lei de Acesso à Informação), com destaque para os tópicos: classificação da informação, meio de entrada, assuntos mais demandados, meio de preferência de resposta, resolubilidade 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. A nova Plataforma “Ceará Transparente” foi implantada em 18 de julho de 2018.

02 – Providências adotadas sobre as recomendações emanadas no Relatório de Gestão da Transparência 2017.

Para dar mais celeridade às demandas do Serviço de Informação ao Cidadão-SIC, e melhorar as condições de atendimento à sociedade que busca por informações junto às instituições públicas estaduais, a Uece realizou as seguintes atividades:

- 1) Capacitação sobre Ouvidoria e Acesso à Informação para os servidores da Universidade, com a apresentação da nova Plataforma Ceará Transparente, em parceria Uece e Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado;
- 2) Manteve em sua página eletrônica (www.uece.br), menu com informações de acesso ao SIC, ressaltando seus objetivos, funcionamento e contatos;
- 3) Recomendou, por meio de reuniões da administração superior, a manutenção de dados atualizados, nos sites institucionais, das informações de interesse coletivo ou geral produzidas ou custodiadas por esta instituição.



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



03 – Análise das solicitações de informações do período

Os quadros abaixo apresentam uma análise quantitativa e qualitativa das *Solicitações de Informação*, no ano de 2018, a partir dos relatórios disponibilizados na Plataforma Ceará Transparente - Sistema de Ouvidoria-SOU / Módulo SIC, conforme dispõe o Art. 29, Inciso III, da Lei Estadual nº. 15.175/2012.

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

INFORMAÇÕES	QUANTIDADE	PERCENTUAL (%)
Pedidos Recebidos	167	-----
Pedidos Atendidos	166	99,40
Não atendido	1	0,60
Indeferidos	-----	-----
Total	167	100

- Apesar de a Uece ter realizado grandes eventos, como: Concurso Público de Provas e Títulos para Professor da Secretaria da Educação do Estado do Ceará, Concurso Público da Fundação Cearense de Meteorologia e Recursos Hídricos - FUNCEME, Concurso Público da Secretaria da Cultura do Ceará, Concurso Público da Prefeitura Municipal de Sobral/CE, seus dois vestibulares tradicionais e vestibular especial para graduação a distância, podemos observar, que nesse item, houve decréscimo de **8,7%** no total de informações recebidas e atendidas em 2018 (167) em relação ao número de informações recebidas e atendidas, em 2017 (183).
- A partir da implantação da Plataforma Ceará Transparente, em 18/07/2018, houve uma diminuição dos pedidos de informação via plataforma e um acréscimo no número de atendimentos via e-mail do SIC, sic@uece.br, computando um total de 185 atendimentos por e-mail, não incluídos no relatório, tendo em vista que o Sistema exige que os manifestantes informem nº da Cédula de Identidade ou CPF.
- Um número considerável de pedidos de informação são recebidos via Ouvidoria, não sendo possível sua transferência para o SIC, pois os mesmos, na maioria das vezes, chegam com número de DOCUMENTO indefinido.



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



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

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL (%)
Vestibular e Concurso (Comissão Executiva do Vestibular)	55	32,93
Expedição de Certificados/Diplomas/Históricos da Universidade/Transferência/Mudança de Cursos /Graduado /Readmissão Após Abandono/ Revalidação de Diploma/ Matrícula/ Colação de Grau/ Aproveitamento de Estudos etc.	48	28,74
Gestão de pessoas/Contratação de professores/ Informação Concurso público (Realização, nomeações, recursos, editais etc.)	28	16,77
Outros (Proad/PROGPq/Prae/Favet/Reitoria/	36	21,56
Total Recebidas	167	100

Conforme o quadro acima nos indica, se compararmos as demandas de pedidos de informação relacionadas a vestibular e concurso, justifica-se pela fato de que a Uece, através da Comissão Executiva do Vestibular-CEV realizou, em 2018, vários concursos e vestibulares (tradicionais e a distância).

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

MEIO DE ENTRADA	QUANTIDADE	PERCENTUAL %
Internet	136	81,44
Telefone 155	30	17,96
Facebook	1	0,60
Total	167	100

Observa-se que nesse item 81,44% (136) dos manifestantes foram atendidos diretamente, pelo Sistema (SOU), ON LINE, e 17,96% (30) foram encaminhados ao SIC, via telefone 155. Esses dados demonstram que os cidadãos estão utilizando mais o Sistema Ouvidoria, mas ainda, há necessidade de uma maior divulgação por parte dos órgãos de operacionalização, no caso a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado.



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



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

PREFERÊNCIA DE RESPOSTA	QUANTIDADE	PERCENTUAL %
E-mail	140	83,83
Celular	9	5,39
Telefone fixo	8	4,79
Sistema	4	2,39
Facebook	2	1,20
Internet	2	1,20
Carta	1	0,60
Presencial	1	0,60
Total	167	100

Na Plataforma Ceará Transparente Ouvidoria, no link **“Acesso à Informação”** é disponibilizado vários meios de preferência de resposta, sendo que o e-mail é o mais indicado para o envio da resposta, devido a sua praticidade e rapidez. Quando o manifestante indica outros meios como telefone e facebook, a resposta passará inicialmente, pela CGE e posteriormente será repassada a/ao interessado(a). Quando a solicitação de resposta é por carta, é dever de a instituição fazer o envio, utilizando seus próprios recursos.

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

RESOLUBILIDADE POR SOLICITAÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL %
Solicitações respondidas dentro do prazo (até 20 dias)	156	93,40
Solicitações respondidas com prazo prorrogado de 21 a 30 dias	5	3,00
Solicitações respondidas sem prazo prorrogado de 21 a 30 dias	----	----
Solicitações respondidas com mais de 30 dias	5	3,00
Não respondida	1	0,60
Total	167	100



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



As solicitações de informação, em sua quase totalidade, foram respondidas dentro do prazo previsto de até 20 (vinte) dias. Sendo que 05 (cinco) manifestações foram respondidas no prazo de 21 a 30 dias, 5 (cinco) foram respondidas com mais de 30 (trinta) dias e apenas 1 (uma) manifestação, apesar dos esforços, continua pendente de resposta.

A Uece tem-se mantido firme no compromisso de 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.

Tempo Médio de Resposta		
Sistema	Média	Total
CSAI	6 dias	166

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 6 (seis dias) para envio de respostas.

Obs. Uma manifestação, referente ao ano de 2018, continua pendente de resposta.

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

Média de Satisfação com a Resposta (escala de 1 até 5)

Relatório de média por questão	
a) De modo geral qual a sua satisfação com ouvidoria o Serviço de Informação ao Cidadão-SIC neste Atendimento	3,75
b) Com o tempo de retorno da resposta	3,81
c) Com o canal utilizado para registro de sua manifestação	4,19
d) Com a qualidade da resposta apresentada	3,63
Total de pesquisas respondidas	15

A PESQUISA DE SATISFAÇÃO foi respondida mediante participação de 15 cidadãos, e se refere, apenas, ao período de funcionamento do Ceará Transparente. As informações correspondentes ao sistema anterior, não foram processadas, devido a mudanças nas perguntas disponibilizadas para pesquisa na nova Plataforma.



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



De acordo com os dados apresentados, a pesquisa refletiu uma média de 3,84, considerado um percentual bastante satisfatório, levando em consideração escala de 1 até 5.

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

INFORMAÇÕES QUE GERARAM CUSTOS	
Demandas	167
Gerou custo	0
Valor Total	\$0,00

No ano de 2018, houve apenas 01 (um) pedido de resposta de solicitação de informação por carta, o que gerou despesa 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 os manifestantes, quando necessário, 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, de seus objetivos e serviços, com o intuito de conscientizar a todos da importância de disponibilizar informações e serviços referentes à UECE. É disponibilizado um servidor e dois bolsistas, do Programa de Bolsas de Estudo e Permanência Universitária, para prestarem serviço, exclusivamente, ao SIC.

O Comitê Setorial de Acesso à Informação-CSAI/UECE, durante o ano, realizou reuniões eventuais, e que as dificuldades e dúvidas foram orientadas e/ou solucionadas, na maioria das vezes, diretamente com o titular do CSAI, Prof. Ms. Francisco Edmar Pereira Neto.

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



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



Departamento de Administração, no Campus do Itaperi, Av. Dr. Silas Munguba, 1700, Fortaleza/Ce., atendendo através do Sistema Ceará Transparente, on line, pelo e-mail sic@uece.br, e pelo telefone (85) 3101.9990.

A UECE, em suas metas para 2019, 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).

4.1 IMPLANTAÇÃO DA PLATAFORMA CEARÁ TRANSPARENTE

Com o objetivo de garantir ao cidadão um canal fácil e ágil de comunicação com o Governo do Estado, foi implantada, em 18 de julho de 2018, a Plataforma Ceará Transparente, reunindo os sistemas de Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação do Estado.

Dificuldades com a implantação da Plataforma Ceará Transparente:

Em comparação com sistema anterior, a nova plataforma, apesar de se encontrar em fase de adaptação, tem apresentado muitas dificuldades em sua operacionalização, registros, relatórios, entre outros relacionados abaixo:

- Impossibilidade de consultar a manifestação, após sua conclusão;;
- Os e-mails cadastrados não aparecem no momento do envio para área envolvida (Os e-mails dos dirigentes e outros estão cadastrados, mas sem apresentar nenhuma função);
- Falta de acesso aos relatórios;
- As manifestações, nem sempre, não aparecem em uma sequência de datas.

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, 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.



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



Um segundo ponto positivo diz respeito à 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.

Administração Superior da Universidade mantém recomendação 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).

A UECE, como forma de priorizar as atividades do Serviço de Informação ao Cidadão/SIC, disponibiliza um servidor e dois (02) estudantes/bolsistas para desempenhar as atividades, exclusivas, do SIC.

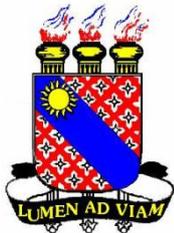
Por fim, a Uece mantém em sua página eletrônica, um menu destinado ao Serviço de Informação ao Cidadão da Uece-SIC/UECE, com informação de telefone institucional, e-mail e endereço para contato.

07 – Classificações de documentos

O Comitê Setorial de Acesso à Informação-CSAI/Uece realizou e apresentou o pedido de 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 foi concluída e deliberada pelo Comitê Gestor de Acesso à Informação – CGAI e se encontram publicados no site da Uece, na bandeira do **Acesso à Informação**, no menu “Relação de informações sigilosas”. Cabe a instituição, a 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.

No referido período, não foi sugerido nenhum pedido de desclassificação de documentos considerados sigilosos, da Uece.



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



Está previsto para 2019, pedido de renovação dos pedidos de classificação de sigilo dos documentos e serviços, classificados em 2014, como “Reservada por 5 anos”.

No Relatório de Gestão da Transparência 2017, Recomendação 14, a CGE inclui a UECE no rol das Instituições que não publicaram no Site institucional, a relação das informações classificadas como sigilosas pelo Comitê Gestor de Acesso à Informação. Tal recomendação não se justifica tendo em vista que a relação das informações classificadas da Uece, já se encontram no Site institucional, no banner da LAI, desde 2014.

08 – Considerações Finais

O presente relatório, tomando como base o módulo LAI do Sistema Ouvidoria do Ceará e Ceará transparente, 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 2018. 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 estarmos dando maior visibilidade aos serviços prestados pela Universidade, contribuindo não só com a divulgação externa da Instituição, mas como um processo de autoconhecimento.

Fortaleza, 28 de fevereiro de 2019.

Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI

Prof. Ms. Francisco Edmar Pereira Neto
Representante do Titular e Chefe de Gabinete

Fernando Antônio Alves dos Santos
Pró-Reitor de Planejamento

Prof. Alexandre Vieira Neto
Ouvidor Setorial

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



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





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



Ceará Transparente

A ferramenta reuniu os sistemas de Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação do Estado

Criado com o objetivo de garantir ao cidadão um canal fácil e ágil de comunicação com o Governo do Estado, o Ceará Transparente alcançou mais de 3 milhões de visualizações de páginas em 2018. Desde seu lançamento, em julho de 2018, a plataforma vem contabilizando ótimos números de acesso.

Ainda no último ano, no mês de dezembro, a ferramenta estabeleceu sua melhor marca em número de acessos, registrando 104.295 acessos, e de usuários, com 50.472. A maior parte dos acessos, 60,78%, é do município de Fortaleza, seguida por Juazeiro do Norte com 4,22% e Sobral com 3,57%.

A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) divulga mensalmente os dados consolidados pela Coordenadoria de Fomento ao Controle Social referente ao desempenho da Plataforma Ceará Transparente, contendo informações sobre sessões, usuários, visualizações de página, porcentagem de novas sessões, além da origem de acessos. Para acessar a todos os números, basta clicar no link a seguir para ser direcionado para a página: <http://bit.ly/Acesso-ao-Portal>

Saiba mais

O Ceará Transparente promove o acesso aos serviços de Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação, reunindo em uma única plataforma essas ferramentas. O sistema fornece a população um ambiente de fácil navegação, podendo acessar informações ou registrar manifestações de forma mais rápida e eficaz. Além disso, a ferramenta foi desenvolvida para proporcionar um melhor gerenciamento dos prazos e qualidade das respostas aos cidadãos.

Ainda durante 2018, o Ceará Transparente ganhou o prêmio iF Design Award 2018, na categoria Design de Serviços/UX para Governos e Instituições. O projeto foi o único brasileiro premiado na categoria.



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



O Ceará Transparente pode ser acessado por meio dos seguintes endereços:

www.cearatransparente.ce.gov.br

www.transparencia.ce.gov.br

www.ouvidoria.ce.gov.br

www.acessoainformacao.ce.gov.br

Compartilhar

[facebook](#)

[twitter](#)

Relatório de Acesso à informação (Recebido da CGE em 23/01/2019)

Caixa de entrada x

Michelli Gaspar Hitzschky Fernandes 15:33 (Há 28 minutos)

para Grupo, GRUPO, giovanni, Italo, Antonio, Jonathan, Nelso

Prezados, boa Tarde

Informamos que o prazo de entrega do Relatório de Acesso à informação foi prorrogado para o dia 28 de fevereiro de 2019, conforme ofício em anexo, que será enviado aos dirigentes dos órgãos e entidades.

Na oportunidade o documento em questão indica a necessidade de nomeação do Comitê Setorial de Acesso à Informação - CSAI

Reforçamos que o documento deverá ser elaborado de acordo com o modelo e orientações indicadas por esta CGE e devidamente atestado (assinado) pelo dirigente e o responsável pelo SIC.

Obs. O dirigente poderá ser o servidor que esteja respondendo pelo órgão/entidade na data de fechamento/encaminhamento do relatório, caso o titular ainda não tenha sido designado.

Atenciosamente,



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



Célula de Acesso à Informação - CELAI
3101.66.12/66.15

Atividades não previstas e realizadas em 2018

- Assumir a Ouvidoria da Uece, no período de 11/04 a 29/08/2018;
- Participar do 41 Fórum Permanente de Controle Interno – Tema: Ética no Serviço Público, 20/06/2018;
- Participar do treinamento da Ferramenta Informatizada Ceará Transparente (Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão), de 12 a 16 de março de 2018, Escola de Gestão Pública.