

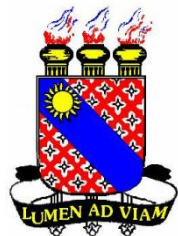
Governo do Estado do Ceará
Secretaria da Ciência Tecnologia e Educação Superior
Fundação Universidade Estadual do Ceará



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 2019



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. Ms. 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

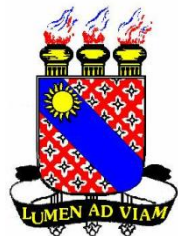
Prof. Dr. Emerson Mariano da Silva

PLANEJAMENTO E DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL-Proplan

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 e Desenvolvimento Institucional-Proplan

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



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 2018.

1) Com relação as recomendações emanadas do Relatório de Gestão da Transparência 2018, a Uece foi citada na **Recomendação 7** “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 n 31.199/2013”

O CSAI/UECE foi formalizado através da Portaria nº 1952/2012, em 17 de outubro de 2012 e encontra-se atualizada através da Portaria Nº 3296/2018, em 27 de novembro de 2018, na qual substitui o nome da ex-ouvidora pela atual ouvidor, no caso, o prof. Alexandre Vieira Neto.

2) Sobre a **Recomendação 8** “Aprimorar as respostas das solicitações de informação, no intuito de aumentar a satisfação dos usuários, considerando que o resultado em 2018 ficou abaixo da média estadual”.

A Uece esclarece que mantém um constante relacionamento com os setores acadêmicos e administrativos da Uece, sempre na busca por uma resposta clara, objetiva e que atenda de pronto as necessidades do cidadão.



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



A Uece, por meio de reuniões da administração superior, solicita a manutenção de dados atualizados, nos sites institucionais, das informações de interesse coletivo ou geral produzidas ou custodiadas por esta instituição.

03 – Análise das solicitações de informações do período

Os quadros abaixo apresentam uma análise quantitativa e qualitativa das *Solicitações de Informação*, no ano de 2019, 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	171	-----
Pedidos Atendidos	171	100
Não atendido	-----	---
Indeferidos	-----	-----
Total	171	100

1) Apesar da Uece ter realizado várias atividades destinadas ao público em geral, tais como: Concursos públicos para Órgãos do Estado e Prefeituras; seus dois Vestibulares tradicionais e Vestibular Especial para Ensino a distância(EaD); processo de Seleção para Mudança de Curso, Transferência Facultativa Interna, Transferência Facultativa Externa e Ingresso como Graduado 2019; Readmissão Após Abandono 2019.1; Seleção Pública para Professor Substituto 2019; podemos observar, que nesse item, houve um acréscimo de apenas 2,39 % no total de informações recebidas e atendidas em 2019 (171), em relação ao número de informações recebidas e atendidas, em 2018 (167). Todos esses eventos aconteceram através de editais publicados no site da Uece, com as informações que atendem às necessidades dos interessados, fortalecendo assim o processo de transparência ativa adotado pela instituição.

2) Há de que se registrar que um número considerável de pedidos de informação são recebidos via Ouvidoria, no item SOLICITAÇÃO, 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) A partir da implantação da Plataforma Ceará Transparente, em 18/07/2018, houve, de imediato, e que persiste até então, uma diminuição dos pedidos de informação via plataforma e um acréscimo no número de atendimentos via e-mail do SIC, sic@uece.br, computando, em 2019, um total de 65 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.

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

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL (%)
Cursos ofertados pela Universidade (presencial e a distância)/ Procedimento para matrícula/Procedimentos e Atividades acadêmicas/ Certificados e Históricos / Readmissão Após Abandono/ Revalidação de Diploma/ Colação de Grau/ Aproveitamento de Estudos etc.	60	35,09
Gestão de pessoas (informação sobre servidor/ nomeação/ contratação / salário/ tramitação de processos administrativos/ recursos/ ascensão funcional etc.)	35	20,47
Vestibular e Concurso (Comissão Executiva do Vestibular)	17	9,94
Outros (Proad/PROGPq/Prae/Favet/Reitoria /SIC etc.	59	34,50
Total Recebidas	171	100

Com relação aos assuntos mais demandados, contrariando os anos anteriores, onde o foco era voltado para concursos e vestibulares, em 2019, as maiores demandas foram relacionadas aos assuntos voltados para as atividades acadêmicas, seguidas dos assuntos pertinentes aos recursos humanos.

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

MEIO DE ENTRADA	QUANTIDADE	PERCENTUAL %
Internet	156	91,23
Telefone 155 (manifestações encaminhadas ao	15	8,77



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



SIC pelo 155)		
Total	171	100

Observa-se que nesse item 91,23% (156) dos manifestantes foram atendidos diretamente, pelo Sistema (SOU/SIC), ON LINE, e 8,77% (15) foram encaminhados ao SIC, via telefone 155. Esses dados demonstram que os cidadãos estão utilizando mais a Internet, buscando respostas mais rápidas e precisas. Porém, há de considerar a necessidade de uma maior divulgação dos serviços de ouvidoria e de informação ao cidadão por parte do órgão de operacionalização da Plataforma, no caso a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado-CGE.

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

PREFERÊNCIA DE RESPOSTA	QUANTIDADE	PERCENTUAL %
E-mail	130	76,02
Sistema	30	17,54
Telefone	7	4,09
Carta	2	1,17
Instagram	1	0,59
Presencial	1	0,59
Total	171	100

Na Plataforma Ceará Transparente, Sistema Ouvidoria/SIC, 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 de resposta, 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 da instituição fazer o envio, utilizando seus próprios recursos.

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

SOLICITAÇÕES RESPONDIDAS POR PRAZO	QUANTIDADE	PERCENTUAL %
Solicitações respondidas dentro do prazo (até 20 dias)	158	92,40
Solicitações respondidas com prazo prorrogado de 21 a 30 dias	5	2,92



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



Solicitações respondidas sem prazo prorrogado de 21 a 30 dias	----	----
Solicitações respondidas com mais de 30 dias	8	4,68
Não respondida	0	0
Total	171	100

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 e 8 (oito) foram respondidas com mais de 30 (trinta). Não há nenhuma manifestação, relativa a 2019, com pendência 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	7 dias	171

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 7 (sete dias) para envio de respostas.

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 o Serviço de Informação ao Cidadão-SIC neste Atendimento	4,04
b) Com o tempo de retorno da resposta	4,27
c) Com o canal utilizado para registro de sua manifestação	4,65
d) Com a qualidade da resposta apresentada	4,19
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do Serviço de Informação ao Cidadão-SIC era:	3,92
Agora você avalia que o Serviço realizado pelo SIC foi:	4,19



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



Total de pesquisas respondidas	26
---------------------------------------	-----------

A PESQUISA DE SATISFAÇÃO foi respondida mediante participação de 26 cidadãos. De acordo com os dados apresentados, a pesquisa refletiu uma média de 4,21 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	171
Gerou custo	0
Valor Total	\$0,00

No ano de 2019, houve apenas 02 (dois) pedidos de resposta de solicitação de informação por carta, o que gerou despesas de correio, não informadas 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, pela Plataforma Ceará Transparente / Sistema SOU/SIC - 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. A Universidade disponibilizada 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, sendo que as principais dificuldades e dúvidas foram orientadas e/ou solucionadas, na maioria das vezes, diretamente com o titular do CSAI, Prof. Ms. Francisco Edmar Pereira Neto.



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



Apesar dos esforços institucionais para implantação plena do SIC, ainda nos deparamos com a dificuldade do espaço próprio/exclusivo para atendimento presencial ao público. Atualmente, o SIC encontra-se instalado em uma sala na Divisão de Contratos e Aquisições-DIAQ, 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 2020, 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 funcionamento há 17 meses, ainda apresenta algumas dificuldades em sua operacionalização, tais como: registros, relatórios, entre outros relacionados abaixo:

- 1) Relatórios imprecisos e confusos:
- 2) Os e-mails cadastrados não aparecem no momento do envio para área envolvida (os e-mails dos dirigentes e outros estão cadastrados, mas sem apresentarem nenhuma função);

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 instituição, para obterem 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, quanto 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 é realizada, por ocasião do envio das respostas das 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).

Foi distribuído folders de divulgação do atendimento do SIC, por ocasião da XXIV Semana Universitária, evento de grande participação de alunos, professores e comunidade em geral.

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



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 2019. 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, 30 de janeiro 2020.

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 e Desenvolvimento Institucional – Proplan

Prof. Alexandre Vieira Neto
Ouvidor Setorial

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