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 2020

EXPEDIENTE

REITOR
Prof. Ms. Hidelbrando dos Santos Soares

VICE-REITOR
Prof. Dr. Dárcio Ítalo Alves Teixeira

CHEFE DE GABINETE
Prof. Dr. Altemar da Costa Muniz

PRÓ-REITORES:

PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA
Prof. Dra. Maria Lúcia Duarte Pereira

GRADUAÇÃO
Profa. Dra. Maria José Camelo Maciel

EXTENSÃO
Profa. Dra. Maria Anezilany Gomes do Nascimento

POLÍTICAS ESTUDANTIS
Profa. Dra. Mônica Duarte Cavaignac

PLANEJAMENTO E DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL
Prof. Ms. Paolo Giuseppe Lima de Araújo

ADMINISTRAÇÃO
Econ. Fernando Antônio Alves dos Santos

COMITÊ SETORIAL DE ACESSO À INFORMAÇÃO – CSAI
(Portaria N° 772/2020 – vigência até 31/12/2020)

Prof. Dr. Jerffeson Teixeira de Souza
Representante do Titular e Chefe de Gabinete

Paula Andrea Rolim Costa
Diretora do Departamento de Desenvolvimento Institucional

Prof. Alexandre Vieira Neto
Ouvidor Setorial

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

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 à informação, e à Lei Estadual nº15.175, de 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 a 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; dos benefícios percebidos; das ações empreendidas com vistas à melhoria da transparência ativa; da classificação de documentos; e, por fim, serão apresentadas as considerações finais.

02 – PROVIDÊNCIAS ADOTADAS SOBRE AS RECOMENDAÇÕES EMANADAS NO RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA 2019.

Com relação às recomendações emanadas do Relatório de Gestão da Transparência 2019/CGE, a Uece foi citada nos seguintes itens, ocasião em que foram adotadas as seguintes providências:

1) **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 nº 31.199/2013".

   O CSAI/UECE foi formalizado através da Portaria nº 1952/2012, em 17 de outubro de 2012, e vem sendo atualizada à medida que passa por qualquer alteração na composição dos seus membros.

2) **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".

No Relatório de Gestão da Transparência 2019/CGE, a Uece é citada no rol das instituições que atenderam a recomendação.

Ainda, por solicitação da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado/CGE, e seguindo orientações do Manual dos Requisitos de Avaliação do Ranking da Transparência, a Uece realizou todos os ajustes necessários em seu site, para disponibilizar ao cidadão, de forma ativa, o máximo de informações possíveis 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 2020, 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, em 2020:

INFORMAÇÕES	QUANTIDADE	PERCENTUAL (%)
Pedidos Recebidos	163	------
Pedidos Atendidos	163	100%
Não atendido	0	0,00%
Indeferidos	0	0,00 %
Total	**163**	

1) Mesmo a Uece tendo suspendido suas atividades presenciais, por Decreto do Governo do Estado, devido à pandemia da Covid-19, o que fez com que muitas atividades não fossem realizadas, e funcionando apenas atividades possíveis de atendimento remoto, tal ação não gerou aumento nos atendimentos. Ao contrário, houve um decréscimo de 4,67% (8) no total de informações recebidas e atendidas em 2020 (163), em relação ao número de informações

recebidas e atendidas em 2019 (171). O fato de a Uece disponibilizar, em seu portal na internet, documentos e serviços diversos também pode ter influenciado essa redução.

2) Há de se registrar que um número considerável de pedidos de informação é recebido via Ouvidoria, no item SOLICITAÇÃO, não sendo possível sua transferência para o SIC, pois estes, na maioria das vezes, são enviados com número de DOCUMENTO indefinido.

3) Uma parte considerável das manifestações foram recebidas e atendidas **via e-mail do SIC (sic@uece.br), tendo sido computados, em 2020, um total de 86 atendimentos que não foram incluídos no relatório, tendo em vista que o Sistema exige que os manifestantes informem nº de documento (RG, CPF etc.).** As solicitações via e-mail foram atendidas com os mesmos critérios no que se refere a tempo, qualidade da resposta, clareza, razão pela qual consideramos que estes deveriam também ser inseridos no relatório.

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

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL (%)
Procedimentos para ingresso na Universidade ()/	33	20,24 %
Vestibular e concurso	21	12,89 %
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.	11	6,75 %
Acordo de Cooperação/Acordos Institucionais	12	7,37 %
Procedimentos e Atividades Acadêmicas	8	4,90 %
Informações sobre servidor nomeação/ contratação / salário/ tramitação de processos administrativos/ recursos/ ascensão funcional etc.)	8	4,90 %
Outros (PROAD/PROPGPQ/PRAE/Favet/Reitoria /SIC etc.	70	42,95 %
Total Recebidas	**163**	**100 %**

Com relação aos assuntos mais demandados, percebe-se que a maioria das demandas estão voltadas para assuntos acadêmicos, tendo em vista o adiamento da matrícula de

vestibulandos e de alunos veteranos e a suspensão de outras atividades da Uece, como editais de transferência e ingresso de graduado e alterações de outras atividades que aconteceram apenas remotamente. Em seguida, foram mais demandados os assuntos pertinentes aos recursos humanos.

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

MEIO DE ENTRADA	QUANTIDADE	PERCENTUAL %
Internet	142	87,12 %
Telefone 155 (manifestações encaminhadas ao SIC pelo 155)	20	12,27 %
Facebook	1	0,61 %
Total	163	

Nesse item, observa-se que 87,12% (142) dos manifestantes foram atendidos diretamente pelo Sistema SOU/SIC, de modo on-line, e 12,27% (20) foram encaminhados via telefone 155. Esses números demonstram que os cidadãos estão utilizando mais a Internet, por considerar um meio rápido e de fácil acesso na busca de respostas objetivas, claras e rápidas. Porém, há de se 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 discorrer análise sobre o meio de preferência de resposta.

PREFERÊNCIA DE RESPOSTA	QUANTIDADE	PERCENTUAL %
E-mail	135	82,82 %
Sistema	7	4,29 %
Telefone	7	4,29 %
Carta	0	0,00 %
Twitter	0	0,00 %
Facebook	1	0,61 %
Instagram	2	1,23 %
Presencial	0	0,00 %
Whatsapp	11	6,75 %
Total	**163**	

Na Plataforma Ceará Transparente, no link **"Acesso à Informação",** por meio do Sistema Ouvidoria/SIC, são disponibilizados vários meios de preferência de resposta, sendo que o e-mail é o mais indicado, 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 discorrer 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)	148	9,2 %
Solicitações respondidas com prazo prorrogado de 21 a 30 dias	6	96,32 %
Solicitações respondidas sem prazo prorrogado de 21 a 30 dias	0	0,00 %
Solicitações respondidas com mais de 30 dias	9	94,48 %
Não respondida	0	0,00 %
Total	**163**	

As solicitações de informação, em sua quase totalidade (148), foram respondidas dentro do prazo previsto de até 20 (vinte) dias. Quanto às demais manifestações, 06 (seis) foram respondidas no prazo de 21 a 30 dias, dentro da prorrogação, e 9 (nove) foram respondidas com mais de 30 (trinta) dias. Diante dos números apresentados, verifica-se que a resolubilidade das demandas teve um percentual de 94,48%.

A Uece tem se mantido firme no compromisso de instituir uma cultura de transparência, atendendo ao cidadão de forma clara, objetiva e rápida. Para isso, o SIC conta com total apoio da administração superior da Universidade.

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

Tempo Médio de Resposta		
Sistema	Média	Total
CSAI	7 dias	163

Apesar da diversidade de assuntos solicitados pelos cidadãos, e das dificuldades enfrentadas em 2020 em razão da Pandemia decorrente da COVID-19, a Uece, com muito empenho, atendeu aos pedidos de informação com bastante celeridade, gastando um 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	3,06
b) Com o tempo de retorno da resposta	4,17
c) Com o canal utilizado para registro de sua manifestação	4,56
d) Com a qualidade da resposta apresentada	3
Total de pesquisas respondidas	**18**

A pesquisa de satisfação foi respondida mediante participação de 18 cidadãos. **É um número que não representa bem a quantidade de manifestações respondidas,** uma vez que essa quantidade é bem inferior ao total de demandas atendidas.

De acordo com os dados apresentados, a pesquisa refletiu uma média de 3,69, considerado um percentual satisfatório, levando em consideração escala de 1 até 5. Com relação aos índices de qualidade da resposta apresentada, é importante ressaltar que a UECE tem buscado seguir as orientações da CGE para a elaboração de respostas claras, objetivas e rápidas, e as tem elaborado de forma que atendam às necessidades do cidadão. Contudo, não é possível ter o controle sobre as avaliações dadas às respostas, já que estas são exclusivas do usuário do serviço.

Indo além, a partir dos dados apresentados, percebe-se que a média da pesquisa de satisfação foi de 74%.

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

INFORMAÇÕES QUE GERARAM CUSTOS	
Demandas	163
Gerou custo	0,00
Valor Total	R$ 0,00

No ano de 2020, não houve pedidos de resposta de solicitação de informação por carta, sendo assim, não foi gerado nenhuma despesa com envio. Os demais pedidos também não demandaram custos com reprodução de material, tais como xerox de documentos, apostilas, pareceres etc. O SIC orienta os manifestantes, quando possível, a consultar os documentos institucionais (resoluções, portarias, regimento, relatórios, editais etc.) diretamente do site da Uece. Outros documentos solicitados foram enviados em anexo, pela Plataforma Ceará Transparente / Sistema SOU/SIC, de forma *online*.

04 – DIFICULDADES PARA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº. 15.175 DE 2012

Quando solicitada, a Universidade prontamente se dispôs a estruturar o Serviço de Informação ao Cidadão–SIC, definindo o espaço físico provisório e o profissional responsável, além de dar conhecimento à comunidade acadêmica e administrativa de seus objetivos e serviços, com o intuito de conscientizar a todos da importância de disponibilizar, em seu site, informações e serviços referentes à UECE. A Universidade disponibiliza 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 com seus membros reuniões eventuais, com o intuito de discutir as dificuldades e tirar dúvidas em relação a manifestações pendentes de resposta.

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 da Plataforma Ceará Transparente, de modo *online*, pelo e-mail sic@uece.br, e pelo telefone (85) 3101.9990.

A UECE, em suas metas para 2021, pretende definir um novo espaço para o SIC, mais acessível ao cidadão, e assim efetivando de forma plena o cumprimento da Lei de Acesso à Informação - LAI (Lei estadual nº. Lei nº 15.175/2012) e do Decreto Estadual nº 31.199/2013.

4.1 Implantação da plataforma Ceará Transparente

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

Diante da implantação da Plataforma Ceará Transparente, relatamos algumas dificuldades:

1) Em comparação com sistema anterior, a nova plataforma, apesar de se encontrar em funcionamento há mais de dois anos, ainda apresenta algumas dificuldades em sua operacionalização, tais como lista de assuntos, dados do relatório estatístico, entre outros relacionados abaixo;

2) Muitas vezes os assuntos das manifestações não constam na lista disponível no Sistema, e nem se assemelham aos já existentes;

3) 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.

05 –BENEFÍCIOS PERCEBIDOS PELA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº.15.175 DE 2012

Com a aplicação da LAI e a formalização e estruturação 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, e de 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 se utilizarão dos seus serviços.

Um segundo ponto positivo diz respeito à possibilidade de as pessoas utilizarem as ferramentas de comunicação *online*, evitando a necessidade de se deslocarem até a instituição para obterem informações ou serviços.

06 – AÇÕES EMPREENDIDAS PELO ÓRGÃO OU ENTIDADE COM VISTAS A MELHORAR O PERFIL OU NÍVEL DA TRANSPARÊNCIA ATIVA, EM VIRTUDE DAS INFORMAÇÕES SOLICITADAS.

A Administração Superior da Universidade recomenda aos diretores acadêmicos e administrativos a constante revisão e atualização das informações setoriais nos sites da UECE, como forma de disseminar a transparência ativa, tornando mais ágil o atendimento à LAI com 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 que se encontram disponíveis para a comunidade (regimento, relatórios, resoluções, editais e outros).

Por fim, a Uece mantém atualizado, em sua página eletrônica, o banner do ***Acesso Cidadão,*** destinado ao Serviço de Informação ao Cidadão da Uece-SIC/UECE, com diversas informações de contato, como telefone institucional, e-mail e endereço para contato dos diversos setores da Uece, além de dados sobre despesas, contratos e convênios, relatórios e indicadores de resultados, dentre outros.

07 – CLASSIFICAÇÕES DE DOCUMENTOS

O Comitê Setorial de Acesso à Informação-CSAI/Uece realizou e apresentou, à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, o pedido de classificação das informações, consideradas sigilosas, de documentos e serviços da Uece por ela albergados, 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 à instituição, a qualquer tempo, sugerir a classificação e a reclassificação de novos documentos e serviços, bem como, solicitar a desclassificação de qualquer documento que não apresente a necessidade de manter-se sob grau de sigilo.

Em 2020, na Uece, não foi sugerido nenhum pedido de desclassificação de documentos considerados sigilosos.

08 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tomando como base o módulo LAI do Sistema Ouvidoria do Ceará e Plataforma Ceará transparente, o presente relatório 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 2020.

Na oportunidade, foi descrita a estrutura do referido Comitê, sua rotina de funcionamento e 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, 27 de janeiro de 2021.

Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI

Prof. Dr. Jerffeson Teixeira de Souza
Titular do CSAI/Uece

Paula Andrea Rolim Costa
Diretora do Departamento de Desenvolvimento Institucional

Prof. Alexandre Vieira Neto
Ouvidor Setorial (em trabalho remoto)

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

Na oportunidade, foi descrita a estrutura do referido Comitê, sua rotina de funcionamento e 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, 31 de dezembro de 2020.

Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI

Prof. Dr. Jerffeson Teixeira de Souza
Titular do CSAI/UECE

Paula Andrea Rolim Costa
Diretora do Departamento de Desenvolvimento Institucional

Prof. Alexandre Vieira Neto
Ouvidor Setorial (em trabalho remoto)

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