

RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA

**RELATÓRIO DE MONITORAMENTO DA IMPLEMENTAÇÃO E
CUMPRIMENTO DA LEI ESTADUAL Nº. 15.175/2012**

UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CEARÁ – UECE
Período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2021

EXPEDIENTE

REITOR

Prof. M..e. Hidelbrando dos Santos Soares

VICE-REITOR

Prof. Dr. Dárcio Ítalo Alves Teixeira

CHEFE DE GABINETE

Prof. Dr. Altemar da Costa Muniz

PRÓ-REITORES:

GRADUAÇÃO

Profa. Dra. Maria José Camelo Maciel

PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA

Prof. Dra. Maria Lúcia Duarte Pereira

EXTENSÃO

Profa. Dra. Maria Anezilany Gomes do Nascimento

POLÍTICAS ESTUDANTIS

Profa. Dra. Mônica Duarte Cavaignac

PLANEJAMENTO E DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

Prof. M..e. Paolo Giuseppe Lima de Araújo

ADMINISTRAÇÃO

Econ. Fernando Antônio Alves dos Santos

COMITÊ SETORIAL DE ACESSO À INFORMAÇÃO – CSAI

Prof. Dr. Altemar da Costa Muniz
Representante do Titular e Chefe de Gabinete

Paula Andrea Rolim Costa
Diretora do Departamento de Desenvolvimento Institucional

Maria José Barbosa Gomes
Ouvidora Setorial

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

01 – INTRODUÇÃO

O presente relatório tem por finalidade apresentar as atividades desenvolvidas durante o ano de 2021 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; à Lei Estadual nº15.175, de 28 de junho de 2012, que define regras específicas para a implementação do disposto na lei federal; e ao Decreto Estadual Nº 31.199, de 30/04/2013, que disciplina a organização e funcionamento dos CSAI e dos SIC do Poder Executivo do Estado do Ceará.

Neste documento, será realizada uma análise das dificuldades de implantação da LAI, e dos benefícios percebidos; em seguida, serão apresentadas as ações empreendidas com vistas à melhoria da transparência ativa e a classificação de documentos, concluindo o documento com a apresentação das considerações finais. A análise das informações quantitativas contidas neste relatório utilizou 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; dentre outros.

02- PROVIDÊNCIAS ADOTADAS SOBRE AS RECOMENDAÇÕES EMANADAS NO RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA DO ANO 2020.

Com relação às recomendações emanadas do Relatório de Gestão da Transparência 2020/CGE, a UECE foi citada nos itens a seguir listados, ocasião em que foram adotadas as seguintes providências:

- 1) Orientação 3: “Aprimorar as respostas das solicitações de informação, no intuito de aumentar a satisfação dos usuários, considerando que o resultado em 2020 ficou abaixo da média estadual”.**

- Em suas análises, o CSAI tem sido mais criterioso quanto à qualidade das

respostas enviadas pelos setores no que se refere a clareza e objetividade, com o intuito de buscar melhorias nas respostas ao cidadão. Ademais, foram realizados contatos com os setores internos da UECE, principalmente os mais demandados, com o objetivo de obter respostas que atendam à satisfação do cidadão.

- Por fim, em observância ao Manual dos Requisitos de Avaliação do Ranking da Transparência, a UECE vem realizando em seu site as adequações necessárias para disponibilizar ao cidadão, de forma ativa, o máximo de informações possíveis de interesse coletivo ou geral, sejam elas produzidas ou custodiadas por esta instituição.

2) Orientação 6: “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 atualizado à medida que há a necessidade de atualizar a sua composição. A composição atual está definida na Portaria FUNECE nº. 152/2022, disponível para acesso no seguinte link: <http://www.uece.br/wp-content/uploads/2022/02/PORTARIA-152-2022.pdf>.

- Contudo, para o atendimento a todos os pré-requisitos previstos no Decreto Estadual nº 31.199/2013, resta à UECE definir um espaço físico apto para a realização de um atendimento presencial e de fácil acesso ao cidadão. Destaque-se que este tema já é de conhecimento da Direção Superior da UECE, que demonstrou preocupação e interesse em regularizar a situação. Hoje, o SIC atende ao cidadão pelo Sistema Ceará Transparente, pelo e-mail do SIC (sic@uece.br) e por telefone.

03 – ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES EM 2021

Os quadros abaixo apresentam uma análise quantitativa e qualitativa das *Solicitações de Informação*, no ano de 2021, 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 indeferidas em 2021:

INFORMAÇÕES*	QUANTIDADE	%
Atendido (transparência passiva)	178	84,36%
Atendido (transparência ativa)	30	14,22 %
Sem classificação**	3	1,42 %
Total	211	

* Informações coletadas do Relatório Estatístico disponível na Plataforma Ceará Transparente.

** Faz-se importante reforçar que o CSAI não tem conhecimento sobre as demandas sinalizadas como “sem classificação”, pois, em consulta ao Sistema Ceará Transparente, não é possível avançar e concluir o atendimento à manifestação sem informar a devida classificação.

1) A UECE, durante parte do ano de 2021, esteve funcionando com atendimento remoto e/ou semipresencial devido à pandemia da COVID-19, acarretando mudanças para as rotinas da instituição, o que pode justificar o aumento de demandas de informação quando comparado aos números do ano anterior. Com isso, houve um aumento de 48 novos pedidos, com predominância nos assuntos voltados para questões acadêmicas. Uma vez que foram recebidas 163 manifestações em 2020, e 211 no ano de 2021, houve um acréscimo de 29, 45%.

2) Há de se registrar que um número considerável de pedidos de informação foi recebido diretamente pela Ouvidoria Setorial, no item “solicitação”, não sendo possível sua transferência para o SIC, pois estas, na maioria das vezes, são enviadas com número de documento indefinido.

3) Destaque-se ainda que um grande número das manifestações foi recebido e atendido **via e-mail do SIC (sic@uece.br)**, tendo sido computados em 2021 um total de **86 atendimentos** que não foram incluídos no relatório, uma vez que o Sistema exige que os usuários informem um número de documento de

identificação válido (RG, CPF etc.). Contudo, faz-se importante destacar que as solicitações via e-mail foram atendidas com os mesmos critérios definidos para os atendimentos via sistema, no que se refere a tempo, qualidade da resposta e clareza, razão pela qual consideramos que estes atendimentos também deveriam ser inseridos no relatório quantitativo.

3.2. Análise dos assuntos mais recorrentes

SETOR	ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS	QTDE	%
PROGRAD	Procedimentos para ingresso na Universidade/ Diploma e Histórico/ Certificados e Históricos / Procedimentos para matrícula/ Readmissão/Abandono de Curso/ Informações sobre Legislações Estaduais (Lei, Decreto etc.) / Cursos Ofertados pela Uece (presencial e a distância) / etc.	63	29,86%
DEGEP	Informação sobre Servidor / Concurso Público (convocação, nomeação, publicação etc.) / Informações sobre Legislações Estaduais (Lei, Decreto etc.)/ Tramitação Processo Administrativo / Salário de Servidores/ etc.	27	12,80%
CEV	Vestibular / Procedimentos para Ingresso na Universidade / Concurso/Seleção organizado pela CEV/Uece	21	9,95%
FAVET	Programa de Residência Universitária/ Emprego/Estágio / Convênios e Instrumentos Congêneres / Estrutura e funcionamento do Hospital Veterinário.	8	3,79%
CCS	Publicação Trabalho Científico / Diploma e Histórico / Conteúdo Programático de Curso / Cursos Ofertados pela Uece (presencial e a distância)	8	3,79%
OUTROS (Proad/ Reitoria/ PRAE, PROEX, DAF; BC, CH, CESA, CECITEC.)	Informação sobre terceirização / Acordo de Cooperação/ Bolsa de Assistência Estudantil / Procedimentos e Atividades Acadêmicas / Conteúdo Programático de Curso / Cursos Ofertados pela Uece /Processo Licitatório/ Orientações sobre prestação dos serviços e órgãos públicos / Endereço, Telefones e horários de Atendimento dos órgãos Públicos etc.	84	39,81%
TOTAL RECEBIDAS		211	100%

No que se refere aos assuntos mais demandados, percebe-se que a maioria das solicitações está voltada para assuntos acadêmicos, tendo em vista a suspensão das atividades presenciais durante parte do ano de 2021, momento em que alguns setores que funcionaram exclusivamente de forma remota. Ainda, verifica-se um número relevante de demandas referentes à gestão de servidores e às atividades relacionadas a concursos e vestibulares.

3.3. Análise sobre os meios de entrada utilizados.

MEIO DE ENTRADA	QTDE.	%
Internet	192	91,00%
Telefone 155 (manifestações encaminhadas ao SIC pelo 155)	17	8,06%
Ceará App	2	0,95%
TOTAL	211	100,00%

Fonte: Módulo de Serviços de Informação ao Cidadão - SIC na Plataforma Ceará transparente

Nesse item, observa-se que 91% (192) dos manifestantes foram atendidos diretamente pelo Sistema SOU/SIC, de modo on-line, via Plataforma Ceará Transparente, seguidos de 8,06% (17) que foram encaminhados via telefone 155 e 0,95% (2) que, por sua vez, foram atendidos pelo Ceará APP. Esses índices demonstram que os cidadãos dão preferência à internet no momento de iniciar novas solicitações, provavelmente por considerarem um meio mais rápido e de fácil acesso na busca por 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 Ceará Transparente, no caso, a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado-CGE.

3.4. Preferência de resposta

PREFERÊNCIA DE RESPOSTA	QTDE.	%
E-mail	154	72,99 %
Sistema	7	3,32 %
Telefone	1	0,47 %
Carta	0	0,00 %
Twitter	0	0,00 %
Facebook	0	0,00 %
Instagram	1	0,47 %
Presencial	0	0,00 %
Whatsapp	48	22,75 %
TOTAL	211	100%

Fonte: dados da Plataforma Ceará Transparente

A Plataforma Ceará Transparente, no link “**Acesso à Informação**”, por meio do Sistema Ouvidoria/SIC, disponibiliza vários meios de preferência de resposta, sendo que o e-mail é o mais indicado pelo usuário, com 72,99%. Acreditamos que este alto índice se deve à praticidade e à rapidez dessa ferramenta para fins de comunicação.

3.5. Resolubilidade das demandas (respondidas no prazo, respondidas fora do prazo e não respondidas).

SOLICITAÇÕES RESPONDIDAS POR PRAZO	QTDE.	%
Solicitações respondidas dentro do prazo (até 20 dias)	201	95,26%
Solicitações respondidas com prazo de prorrogação de 21 a 30 dias	6	2,84 %
Solicitações respondidas sem prazo de prorrogação de 21 a 30 dias	1	0,47 %
Solicitações respondidas com mais de 30 dias	2	0,95 %
Não respondida* (Obs: não aparece no relatório da CGE, mas aparece no sistema)	1	0,47 %
Total	211	100%

*No que se refere à solicitação enquadrada como “não respondida”, informamos que a manifestação foi respondida dentro do prazo legal. Contudo, em 31/12/2021 a demanda estava em atendimento setorial, tendo sido respondida em janeiro de 2022, dentro do prazo legalmente estabelecido.

As solicitações de informação, em sua quase totalidade (201), 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; 1 (uma) foi respondida sem prazo de prorrogação, de 21 a 30 dias; e 2 (duas) foram respondidas com mais de 30 (trinta) dias. Diante dos números apresentados, verifica-se que a resolubilidade das demandas teve um percentual de 99,52%.

Faz-se importante destacar que 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. Análise sobre o tempo médio de resposta

Tempo Médio de Resposta		
Sistema	Média	Total
CSAI	3 dias	211

Apesar da diversidade dos assuntos solicitados pelos cidadãos, das adversidades enfrentadas junto aos setores envolvidos e de dificuldades vivenciadas em 2021 em razão da Pandemia decorrente da COVID-19, a UECE conseguiu atender aos pedidos de informação com bastante celeridade, utilizando-se de um tempo médio de 3 (três) dias para envio de respostas, o que demonstra bastante empenho do CSAI no atendimento das demandas.

3.7. “Pesquisa de Satisfação”.

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

RELATÓRIO DE MÉDIA POR QUESTÃO	VALOR
a) De modo geral qual a sua satisfação com o Serviço de Informação ao Cidadão-SIC neste Atendimento	3,93
b) Com o tempo de retorno da resposta	4,09
c) Com o canal utilizado para registro de sua manifestação	4,44

d) Com a qualidade da resposta apresentada	3,84
Total de pesquisas respondidas	43
MÉDIA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	20,38%

Do total de 211 manifestantes/usuários do Sistema SIC/Ouvidoria que demandaram a UECE em 2021 através da Plataforma Ceará Transparente, 43 usuários responderam a pesquisa. Dentre os assuntos consultados, levou-se em consideração itens como: satisfação no atendimento; tempo de resposta; meio utilizado e qualidade da resposta, alcançando um percentual de satisfação de 81,50%.

É importante ressaltar que, quando comparado aos resultados de 2020, houve um crescimento significativo na participação dos usuários durante o ano de 2021, o que demonstra confiança na utilização do sistema por parte dos usuários, e compromisso em atender as demandas por parte dos setores da UECE. Quando comparados os resultados dos dois períodos, o total de pesquisas de satisfação subiu de 18 em 2020, para 43 em 2021, o que corresponde a um aumento de 138%. Quando comparados os índices dos dois anos, o percentual de respostas em 2020 foi de 11,04% (de um total de 163 demandas), aumentando em 2021 para 20,38% (de um total de 211 solicitações).

De acordo com os dados apresentados, a pesquisa refletiu uma média de 4,07, considerado um percentual satisfatório, levando em consideração escala de 1 até 5. Ademais, em relação aos índices de qualidade da resposta apresentada, é importante ressaltar que a UECE tem tido o cuidado de elaborar respostas claras, objetivas e rápidas, de forma que atendam às necessidades do cidadão. Contudo, não é possível ter o controle sobre as avaliações que os usuários dão a essas respostas, já que a avaliação do usuário quanto ao serviço ofertado tem caráter subjetivo.

3.8. Quantidade de Pedidos de informação que geraram custos para instituição

No ano de 2021, não houve pedidos de resposta de solicitação de informação por carta, não tendo sido gerada nenhuma despesa com envio. Os demais pedidos também não demandaram custos com reprodução de material, a exemplo de cópias de documentos, apostilas, pareceres etc.

Vale ressaltar que o SIC/UECE orienta os manifestantes a consultar, quando possível, os documentos institucionais (resoluções, portarias, regimento, relatórios, editais, aluno on-line etc.) diretamente do site da UECE, www.uece.br. Outros documentos, quando solicitados, são enviados de forma *online* pela Plataforma Ceará Transparente / Sistema SOU/SIC.

3.9. Quantidade de recursos interpostos

Em 2021, a CGE encaminhou à UECE o total de 05 (cinco) recursos. Todos foram analisados e respondidos pela UECE para, posteriormente, serem encaminhados ao Comitê Gestor de Acesso à Informação-CGAI/CGE, para deliberação.

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

No âmbito da UECE, ainda persistem algumas dificuldades para a implementação da Lei Estadual nº. 15.175/2012, tais como:

- 1) Insistência de alguns setores da UECE detentores de informações em retardar a análise das solicitações e o envio das respostas aos usuários;
- 2) A ocorrência de manifestações encaminhadas repetidas vezes por um mesmo usuário, com solicitações impertinentes e/ou infundadas, criando constrangimento para o SIC e para os setores demandados, além de sobrecarregar o sistema de atendimento com solicitações já atendidas anteriormente;
- 3) Ausência de um espaço físico para atendimento presencial e que seja de fácil acesso ao cidadão. Atualmente, o SIC encontra-se instalado em uma sala na Divisão de Contratos e Aquisições-DIAQ, no Campus do Itaperi, localizado na Av.

Dr. Silas Munguba, 1700, Fortaleza/Ce. Apesar disso, atende de modo *online* através da Plataforma Ceará Transparente e pelo e-mail sic@uece.br, bem como pelo telefone (85) 3101.9990.

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

Dentre as principais melhorias decorrentes da referida lei, citamos as seguintes:

- 1) Gerar conhecimento ao cidadão sobre os seus direitos na obtenção das informações geradas e custodiadas pelos órgãos públicos;
- 2) Proporcionar às pessoas ferramentas de comunicação *online*, evitando, assim, a necessidade de deslocamentos até a instituição para obterem informações ou serviços;
- 3) Conscientizar os servidores sobre o dever de fornecer informações aos usuários da melhor forma, prezando pela clareza e pela celeridade.

06 – AÇÕES EMPREENDIDAS PELA UECE COM VISTAS A MELHORAR O PERFIL DA TRANSPARÊNCIA ATIVA

Dentre as ações realizadas pela universidade para aprimorar as ferramentas de transparência ativa durante o ano de 2021, destacam-se os seguintes pontos:

- 1) A UECE manteve em seu site institucional e redes sociais uma divulgação constante de ações voltadas para o combate à COVID-19, bem como para orientar a comunidade sobre o funcionamento da universidade durante o período em que os serviços foram prestados de forma remota e/ou semipresencial. Ainda, houve a divulgação constante das ações relacionadas diretamente a questões acadêmicas, que continuaram a ser realizadas sem interrupção.
- 2) A universidade utilizou o site institucional e as redes sociais para divulgar de forma constante as notícias relacionadas a assuntos diversos, principalmente os mais demandados em manifestações encaminhadas via plataforma Ceará

Transparente e através de e-mails respondidos pelo Serviço de Informação ao Cidadão - SIC/UECE. Dentre os assuntos demandados, destacam-se: processos de vestibular, ingresso na universidade pelo Enem, transferências, ingresso como graduado, cursinho UeceVest, gestão de pessoas, entre outros.

3) Na rede social Facebook, foram transmitidas ao vivo, no canal oficial da instituição, todas as sessões dos Conselhos Superiores da UECE, tanto ordinárias quanto extraordinárias, além de solenidades de Colação de Grau.

4) Ainda, a UECE tem realizado eventos virtuais, transmitidos a partir do canal da instituição no YouTube, a exemplo da Semana Universitária, da Semana de Integração e de palestras, tendo sido esta uma solução encontrada pela universidade para permanecer atuante academicamente em tempos de pandemia.

07 – CLASSIFICAÇÕES DE DOCUMENTOS

A UECE disponibiliza em sua página institucional, no link <http://www.uece.br/aceso-a-informacao/>, a lista de documentos classificados como sigilosos. Tal ação tem como objetivo garantir a segurança do Estado, de suas instituições e da família, conforme previsto na Lei 15.175/2012, art. 22.

No total, 10 (dez) itens foram considerados sigilosos, conforme relação abaixo:

- 1) Informação do pessoal e dos locais designados para confecção e impressão gráfica das provas;
- 2) Documentos e dados dos pareceristas e dos processos em tramitação, até a sua conclusão;
- 3) Projetos, Memoriais, Currículos e outros documentos entregues por candidatos a processos de seleção/concurso/bolsa objeto de análise das bancas e comissões avaliadoras;
- 4) Arquivo Eletrônico/Registro de acesso (LOG);

- 5) Arquivo eletrônico - "Endereço IP's (Internet Protocol)"
- 6) Processo de Compras;
- 7) Projeto de Pesquisa, dissertações, teses e outras produções de desenvolvimento científico e tecnológico vinculado a registro de patentes;
- 8) Relação nominal dos membros das bancas de elaboração de provas (vestibular, concursos públicos e outros), de avaliação psicológica e de avaliação física;
- 9) Relação nominal dos membros das bancas de correção de provas de vestibular, concursos públicos e outros;
- 10) Dados, informações, projetos, conhecimentos científicos e tecnológicos que possam no futuro prejudicar o processo de proteção intelectual e/ou licenciamento de empresas que ingressaram ou ingressarem na INCUBAUECE.

Cumprе destacar que, durante o ano de 2021, não foi sugerido na UECE nenhum pedido de classificação ou desclassificação de documentos considerados sigilosos. Ademais, encontra-se também publicado no site a Portaria CGAI nº 01/2016, que dispõe sobre a uniformização na classificação de informação sigilosa, de matéria comum a todos os órgãos e entidades do poder executivo estadual.

08 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tomando como base o Módulo LAI do Sistema Ouvidoria do Ceará e a 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 2021. 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 para a superação dessas adversidades.

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 UECE, contribuindo não só com a divulgação externa da Instituição, mas também com o processo de autoconhecimento.

Fortaleza, 11 de março de 2022.

COMITÊ SETORIAL DE ACESSO À INFORMAÇÃO – CSAI

Prof. Dr. Altemar da Costa Muniz

Titular do Comitê Setorial de Acesso à Informação-CSAI/UECE

Paula Andrea Rolim Costa

Diretora do Departamento de Desenvolvimento Institucional

Maria José Barbosa Gomes

Ouvidora Setorial

Maria Zeudimar Pinheiro

Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC