



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 2017



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. 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

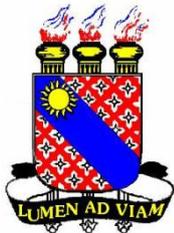
Prof. Dr. Francisco Edmar Pereira Neto
Representante do Titular e Chefe de Gabinete

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

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 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, 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 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 2016.

A UECE 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 de acesso ao SIC, ressaltando seus objetivos, funcionamento e contatos.

A Uece, em atendimento a Lei Estadual 15.175/2012, de Acesso à Informação, e orientada pelo Ofício circular nº 27/2015/Cfocs/CGE, disponibiliza em seus sites institucionais 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 2017, 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.

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

INFORMAÇÕES	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Pedidos Recebidos	291	-----



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



Pedidos Atendidos	291	100 %
Total	291	100%

Apesar de a instituição ter realizado grandes eventos, como: o Concurso para Servidores Técnicos Administrativos da Uece, o concurso do Detran, em andamento, seus dois vestibulares tradicionais e vestibular especial para graduação a distância, podemos observar, que nesse item, houve decréscimo de **4,6%** no total de informações recebidas e atendidas em 2017 (291) em relação ao número de informações recebidas e atendidas, em 2016 (305).

Vale ressaltar, também, que houve um grande número de solicitações de Informação recebidas e respondidas via e-mail, sic@uece.br, bem como, atendimento via telefone fixo (85-31019990). Os atendimentos realizados pelo e-mail do SIC e telefone fixo não são contabilizados no relatório do Sistema Ouvidoria, Módulo SIC, tendo em vista que o Sistema de Ouvidoria exige que os manifestantes informem nº da Cédula de Identidade ou CPF. As informações sobre o SIC/UECE continuam disponíveis no site institucional da Uece.

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

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Gestão de pessoas/Contratação de professores/ Informação Concurso público (Realização, nomeações, recursos, editais etc.)	75	26%
Informação sobre endereços e telefones dos órgãos, entidades e equipamentos públicos e horários de atendimento ao público	70	24%
Vestibular e Concurso (Comissão Executiva do Vestibular)	54	18,5%
Expedição de Certificados/Diplomas/Históricos da Universidade/Transferência/Mudança de Cursos /Graduado /Readmissão Após Abandono/ Revalidação de Diploma/ Aproveitamento de Estudos/Matrícula/Colaçoão de Grau/ Aproveitamento de Estudos etc.	56	19%
Cursos de Pós-Graduação: Especialização, Mestrado e Doutorado	13	4,5%



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



Outros	23	8%
Total Recebidas	291	100%

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 2016-2017, **houve um decréscimo de** aproximadamente 4% (quatro por cento), em 2017. Isso se deve ao fato de que os cidadãos estão tendo mais acesso à internet e também devido a disponibilidade de informações sobre as atividades da Uece nos seus sites institucionais. Quanto à demanda na área de pessoal (gestão de pessoas/contratação de professores/informação concurso público (realização, nomeações, recursos, editais etc.) justifica-se pelo fato de ter a Uece realizado concursos para servidores docentes e para Servidores Técnico-Administrativos.

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

MEIO DE ENTRADA	QUANTIDADE	PERCENTUAL %
Internet	183	63%
Telefone 155	108	37%
Total	291	100%

Observa-se que nesse item 63% (183) dos manifestantes foram atendidos pelo Sistema Ouvidoria (SOU), ON LINE, em detrimento dos 37% (108), que utilizaram o Sistema SOU, por meio do telefone 155. Esses dados demonstram que os cidadãos estão conhecendo e utilizando os serviços das Ouvidorias das instituições públicas do Estado, apesar, da pouca divulgação por parte dos órgãos de operacionalização do Sistema Ouvidoria.

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

PREFERÊNCIA DE RESPOSTA	QUANTIDADE	PERCENTUAL %
E-mail	183	63%
Telefone fixo	54	18,5%
Celular	45	15,4%
Internet	4	1,4%
Carta	3	1%
Facebook	2	0,7%
Total	291	100%



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



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 inicialmente, pela CGE e posteriormente será repassada ao interessado. 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 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)	271	93,1%
Solicitações respondidas com prazo prorrogado de 21 a 30 dias	19	6,5
Solicitações respondidas sem prazo prorrogado de 21 a 30 dias	0	0 %
Solicitações respondidas com mais de 30 dias	1	0,4
Total	291	100%

As solicitações de informação, em sua quase totalidade, foram respondidas dentro do prazo previsto de 20 (vinte) dias. Sendo que 19 (dezenove) manifestações foram respondidas no prazo de 21 a 30 dias e somente 1 (uma) foi respondida com mais de 30 (trinta) dias. 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.

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.

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

Questionamentos	Resultados	Quant.	Percentual%
1) Como tomou conhecimento do SIC	Internet	33	77%
	Outros	10	23%



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



2) Avalie quanto a presteza do atendimento	Excelente	22	51,1%
	Ótimo	11	25,6
	Bom	3	7%
	Regular	6	14
	Insuficiente	1	2,3
3) Avalie quanto a qualidade da informação repassada	Excelente	21	48,8
	Ótimo	10	23,3
	Bom	4	9,3
	Regular	1	2,3
	Insuficiente	7	16,3
4) Recomendaria o Serviço de informações ao Cidadão para outras pessoas	Sim	41	95%
	Não	2	5%
Obs. Dos 291 pedidos de informação recebidas em 2017, um total de 43 (quarenta e três) responderam à “Pesquisa de Satisfação”, o que correspondente a 14,7% (quinze vírgula sete por cento) do total de manifestações recebidas.			

Os números relativos à Pesquisa de Satisfação ainda não refletem um percentual condizente com a totalidade das manifestações recebidas. No ano de 2017, de um total de 291 manifestações, apenas 43 manifestantes responderam a Pesquisa de Satisfação. Com a preocupação de melhorarmos os serviços prestados pelo Comitê Setorial de Acesso à Informação-CSAI/UECE, chamamos a atenção dos manifestantes, colocando no final dos textos/respostas, a importância de responder a “Pesquisa de Satisfação”.

No item “Como tomou conhecimento do SIC”, 77% (setenta e sete por cento) 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”. Ainda com referência a “qualidade da informação”, houve um acréscimo negativo, já analisado pelo CSAI/UECE, o qual conclui que a insatisfação está mais relacionada à resposta recebida, que muitas vezes não corresponde à expectativa do manifestante.

Com relação ao item 4, “se recomendaria o SIC para outras pessoas”, foi considerado um bom resultado, visto que, apenas 2 (duas) pessoas responderam que NÃO recomendaria.



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



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

INFORMAÇÕES QUE GERARAM CUSTOS	
Demandas	291
Gerou custo	0
Valor Total	\$0,00

No ano de 2017, houve apenas (03) três 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 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, 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 resolvidas, na maioria das vezes, diretamente com o titular do CSAI.

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 pelo telefone (85) 3101.9990. A UECE, em suas metas para 2018, pretende definir um novo espaço para o SIC, mais acessível ao cidadão, e



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



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, 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.

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).

Como terceira ação de divulgação do SIC/UECE e das formas de acesso direto às informações, foram distribuídos folders, com informações do SIC, aos participantes da XXII Semana Universitária da UECE, bem como, aos presentes na abertura da Semana da Integração dos novos alunos da Uece.

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.



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



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. Em 2017, um novo documento intitulado “**INCUBAUECE**” foi submetido à avaliação da CGE e considerado sigiloso. Referida informação já se encontra publicada na página eletrônica 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.

08 – Considerações Finais

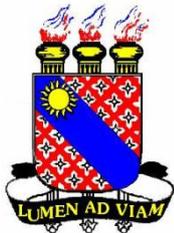
O presente relatório, tomando como base o módulo LAI do Sistema Ouvidoria do Ceará, apresentou o resultado do trabalho do Comitê Setorial de Acesso à Informação da UECE e Serviço de informação ao Cidadão-SIC, durante o ano de 2017. Na oportunidade, descreveu a estrutura do referido Comitê, sua rotina 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, 29 de janeiro de 2018.

Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI

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



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



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