

Relatório de Monitoramento da Implementação e Cumprimento da Lei Estadual nº 15.175/2012

Período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2022

EXPEDIENTE

PRÓ-REITORES:

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

GRADUAÇÃO

Profa. Dra. Maria José Camelo Maciel

PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA

Profa. Dra. Ana Paula Ribeiro Rodrigues

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 2022 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 nº 15.175, 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 2021

Com relação às recomendações emanadas do Relatório de Gestão da Transparência 2021/CGE, a UECE foi citada em apenas um item, ocasião em que foram adotadas as seguintes providências:

1) Orientação 4: Desenvolver medidas para dar cumprimento ao prazo legal de resposta às solicitações de informação:

- A UECE tem se mantido firme no propósito de atender as manifestações com o menor prazo possível, mantendo, sempre que necessário, contato com a área interna, orientando sobre a importância do cumprimento dos prazos. Vale destacar que, durante o referido ano, do total de 211 manifestações recebidas, somente duas (0,94%) foram respondidas no prazo acima de trinta dias.

03 - Análise das solicitações de informações do período

Os quadros abaixo apresentam uma análise quantitativa e qualitativa das Solicitações de Informação recebidas no ano de 2022, 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. Quantitativo de solicitações de informação recebidas, atendidas, não atendidas e indeferidas em 2022

INFORMAÇÕES*	QUANTIDADE	%
Atendido (transparência passiva)	159	78,33%
Atendido (transparência ativa)	38	18,72 %
** Sem classificação	6	2,96 %
Total	203	

Fonte: Plataforma Ceará Transparente.

** O CSAI/UECE não tem como justificar sobre as demandas sinalizadas como “sem classificação”, pois, ao utilizar o Sistema Ceará Transparente, não é possível tramitar e concluir o atendimento da manifestação sem realizar a devida classificação.

1) Conforme dados da Plataforma Ceará Transparente, a maior parte das manifestações foram respondidas via transparência passiva. Faz-se importante destacar que o site da Uece está em conformidade com as orientações da CGE quanto ao Acesso à Informação, e que diariamente são divulgadas informações da instituição sobre os mais diversos assuntos de ordem acadêmica e administrativa.

2) Há de se registrar que os pedidos de informação que foram recebidos diretamente pela Ouvidoria Setorial, através do item “solicitação”, não são passíveis de transferência para o SIC, uma vez que, na maioria das vezes, elas são enviadas com número de documento indefinido – informação essencial para atendimento no SIC.

3) Foram recebidas e atendidas 28 manifestações **via e-mail do SIC** (sic@uece.br), não tendo sido este registro incluído no relatório do SIC, 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 Ceará Transparente, 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. Assuntos mais recorrentes

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS	QTDE	%
Vestibulares e concursos	61	30,05
Procedimento para ingresso na Universidade	29	14,29
Diploma e Histórico	28	13,79
Cursos ofertados pela Universidade (presencial e a distância)	17	8,37
Informações sobre servidores	10	4,93
Conteúdo Programático de Cursos (Disciplina/Ementa)	7	3,45
Informação sobre Legislação (Lei, Decreto, Portaria etc.)	7	3,45
Acordo de Cooperação/Parcerias Institucionais	6	2,96
Bolsa Estudantil	4	1,97
Estrutura e Funcionamento do Hospital Veterinário	4	1,97

Readmissão/Abandono de Curso	4	1,97
Outras demandas	26	12,81
Total de demandas recebidas	203	100%

O assunto mais demandado refere-se a vestibulares e concursos, o que se justifica pelo fato de a UECE realizar dois vestibulares tradicionais por ano, além do vestibular especial para ensino a distância e concurso público para docentes e outras categorias. Outros itens bastante demandados estão relacionados a assuntos acadêmicos de graduação e de pós-graduação (especialização, mestrado e doutorado).

3.3. Meios de entrada utilizados

MEIO DE ENTRADA	QTDE.	Em %
Internet	190	93,60%
E-mail	1	0,49
Telefone 155 (manifestações encaminhadas ao SIC pelo 155)	12	5,91%
TOTAL	203	100,00%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Neste item, observa-se que 93,60% (190) dos manifestantes foram atendidos diretamente pelo Sistema SOU/SIC de modo on-line, via Plataforma Ceará Transparente, seguidos de 5,91% (12) que foram encaminhados via telefone 155 e 0,49% (1) 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. 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, para garantir maior visibilidade dos serviços ofertados pelas instituições públicas e disponíveis aos cidadãos.

3.4. Meio de preferência de resposta

PREFERÊNCIA DE RESPOSTA	Quantidade	%
E-mail	148	72,91 %
Whatsapp	50	24,63 %
Sistema	4	1,97 %
Facebook	1	0,49 %
TOTAL	203	100%

Fonte: 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 a opção e-mail o mais indicado pelo usuário (72,91%). 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)	187	92,12%
Solicitações respondidas com prazo de prorrogação de 21 a 30 dias	10	4,93%
Solicitações respondidas sem prazo de prorrogação de 21 a 30 dias	0	0,00%
Solicitações respondidas com mais de 30 dias	5	2,46%
*Não respondida	1	0,49%
Total	203	100%

* A manifestação identificada como “não respondida” foi atendida dentro do prazo legal. Contudo, em 31/12/2022, a demanda estava em atendimento setorial, tendo sido respondida em janeiro de 2023, dentro do prazo legalmente estabelecido.

As solicitações de informação foram respondidas dentro do prazo previsto de até 20 dias em sua quase totalidade (187). Quanto às demais manifestações, 10 foram respondidas no prazo de 21 a 30 dias, dentro da prorrogação; e cinco foram respondidas com mais de 30 (trinta) dias. Diante dos números apresentados, verifica-se que a resolubilidade das demandas teve um percentual de 97,54%.

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 direção superior da Universidade.

3.6. Tempo médio de resposta

Tempo Médio de Resposta		
Sistema	Média	Total
CSAI	5 dias	203

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Apesar da diversidade de assuntos demandados pelos cidadãos, a UECE conseguiu atender aos pedidos de informação com bastante celeridade, utilizando-se de um tempo médio de cinco 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 sua satisfação com o Serviço de Informação neste atendimento (considere a atenção, compromisso e respeito do ouvidor e sua equipe)?	4,42
b) Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	4,5
c) Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação? (considere a comunicação, facilidade de uso, celeridade e funcionalidade)	4,73
d) Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada? (considere se a resposta atende aos questionamentos apresentados e se o SIC justifica uma eventual impossibilidade de atendimento)	4,1
Média de Notas	4,44
Índice de Satisfação:	88,4%

Expectativa do Cidadão	Resultado
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do Serviço de Informação ao Cidadão era:	3,46
Agora você avalia que o serviço realizado pelo Serviço de Informação ao Cidadão foi:	4,54
Índice de Expectativa:	31,21%
Total de pesquisas de satisfação em Acesso à Informação	48

Com relação à Pesquisa de Satisfação, observa-se que, do total de 203 manifestantes/usuários do Sistema SIC/Ouvidoria que demandaram a UECE em 2022 através da Plataforma Ceará Transparente, 48 (23,64%) responderam à 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 88,4%.

É importante ressaltar que, quando comparado aos resultados de 2021 (43 avaliações), houve um crescimento na participação dos usuários durante o ano de 2022 (48 avaliações), 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 índices dos dois anos, o percentual de respostas em 2021 foi de 20,38% (de um total de 211 solicitações), aumentando em 2022 para 23,65% (de um total de 203 solicitações).

De acordo com os dados apresentados, a pesquisa refletiu uma média de notas de 4,44, 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 se empenhado em melhorar a qualidade das respostas, sempre com o objetivo de atender as necessidades do cidadão.

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

No ano de 2022, 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. Solicitações de informação que demandaram recurso

Em 2022, a CGE encaminhou à UECE o total de 06 (seis) recursos. Todos foram analisados e respondidos pela UECE e, posteriormente, encaminhados ao Comitê Gestor de Acesso à Informação-CGAI/CGE para deliberação.

04 – Dificuldades para implementação da Lei Estadual nº. 15.175 de 2012

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

- 1) A persistência de alguns setores da UECE, detentores das informações requisitadas pelos usuários, em retardar a análise das solicitações e o envio das respostas;
- 2) A ocorrência de manifestações encaminhadas repetidas vezes por um mesmo usuário sobre um mesmo assunto, com solicitações impertinentes e/ou infundadas, criando embaraços 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. O atendimento acontece de modo *online* através da Plataforma Ceará Transparente e do e-mail sic@uece.br, e remotamente através do telefone (85) 3101.9990.

05 – Benefícios percebidos pela implementação da Lei Estadual nº. 15.175 de 2012

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

- 1) Possibilitar 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 pelo Órgão ou Entidade com vistas a melhorar o perfil ou nível da transparência ativa, em virtude das informações solicitadas

A Universidade Estadual do Ceará (UECE) manteve divulgações constantes das ações realizadas na instituição em seu site (www.uece.br) e em suas redes sociais (instagram, facebook e youtube). No site são publicadas, em média, três notícias diárias de interesse da comunidade acadêmica. Nas redes sociais, devido à sua natureza, são publicadas, em média, 2 postagens diárias, normalmente nos turnos da manhã e da tarde.

Dentre os assuntos divulgados estão: editais e todas as informações sobre os vestibulares da instituição; editais e todas as informações sobre a seleção de transferência e de ingresso como graduado; matrícula; ingresso com nota do Enem; ações realizadas pela reitoria; cursinho pré-

vestibular UeceVest; pesquisas desenvolvidas pelos professores e servidores da UECE, dentro outros temas.

Uma prática mantida após o período de isolamento social decorrente da pandemia de Covid-19 foi a transmissão das reuniões dos conselhos da universidade (CEPE, CONSU e Conselho Diretor). Inicialmente, elas eram realizadas pela página da instituição no *facebook*; atualmente, a transmissão acontece via canal da UECE no Youtube, por entender que esta ferramenta proporciona maior visibilidade e facilidade de transmissão e organização.

Por fim, ainda são realizadas transmissões de eventos presenciais, a exemplo da abertura e do encerramento da Semana Universitária, da Semana Pedagógica e da Semana de Integração de alunos ingressantes, por entender que a natureza *multicampi* da universidade (com sede em várias cidades do interior do estado) necessita de uma integração virtual.

07 – Classificações de documentos

A UECE disponibiliza em sua página institucional, no link <http://www.uece.br/acesso-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 o licenciamento de empresas que ingressaram ou ingressarem na INCUBAUECE.

Cumprе destacar que na UECE, durante o ano de 2022, não foi sugerido nenhum pedido de classificação ou desclassificação de documentos considerados sigilosos. Ademais, encontra-se também publicado no site da instituição 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.

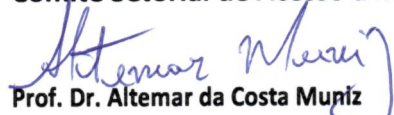
08 – Considerações Finais

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 2022. 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, dia/mês/ano.

Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI



Prof. Dr. Altamar da Costa Muniz

Titular do Comitê Setorial de Acesso à Informação-
CSAI/UECE
altamar.muniz@uece.br



Paula Andrea Rolim Costa

Diretora do Departamento de Desenvolvimento
Institucional
paula.rolim@uece.br

Maria José Barbosa Gomes
Ouvidora Setorial
maze.barbosa@uece.br



Maria Zeudimar Pinheiro

Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão
– SIC
zeudimar.pinheiro@uece.br