

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

**Período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023**

## 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

*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 2023 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, seguindo com a classificação de documentos, e concluindo com a apresentação das considerações finais. Para a análise das informações quantitativas contidas neste relatório, foram utilizados os 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 2022**

Com relação às recomendações emanadas do Relatório de Gestão da Transparência 2022/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:

- Apesar da grande diversidade de assuntos, a Uece vem trabalhando para atender as demandas de manifestação no menor prazo possível, estando em permanente contato com a área interna e orientando sobre a importância do cumprimento dos prazos e do atendimento ao cidadão de forma mais eficaz.

## **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 2023, 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 2023**

Informações	Quantidade	Percentual
Atendido (transparência passiva)	141	68,12%
Atendido (transparência ativa)	53	25,60%
** Sem classificação	13	6,28%
<b>Total</b>	<b>207</b>	<b>100%</b>

Fonte: Plataforma Ceará Transparente.

\*\* O CSAI/UECE não tem como identificar 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, apesar do site da UECE estar em conformidade com as orientações da Controladoria Geral do Estado – 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 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, sendo essa uma informação essencial para atendimento no SIC.

3) Foram recebidas e atendidas 16 manifestações **via e-mail do SIC** ([sic@uece.br](mailto:sic@uece.br)), não tendo sido estes registros incluídos no presente 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 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	Quantidade	Percentual
Concurso público/seleção	38	18,27%
Vestibular	22	10,58%
Diploma e histórico	20	9,62%
Informação sobre servidor	13	6,25%
Certificado e históricos	13	6,25%
Conteúdo Programático de Cursos (Disciplina/Ementa)	10	4,81
Concurso/seleção organizado pela CEV/UECE	9	4,33%
Procedimentos e Atividades Acadêmicas	7	3,37%
Procedimentos para Ingresso na Universidade	7	3,37%
Efetivo de Pessoal dos Órgãos E Entidades	6	2,88%
Cursos Ofertados Pela Universidade (Presencial e a Distância)	6	2,88%
Informação Sobre Legislações Estaduais (Lei, Decreto, Portaria Etc)	6	2,88%

Assuntos	Quantidade	Percentual
Bolsa de Assistência Estudantil	5	2,40%
Mudança de Curso /Transferência Interna E Externa /Ingresso de Graduado	5	2,40%
Cursos De Pós-Graduação (Especialização, Mestrado E Doutorado)	5	2,40%
Orientações sobre a Prestação dos Serviços dos Órgãos Públicos	4	1,92%
Divulgação de Eventos Na Instituição	4	1,92%
Tramitação de Processo Administrativo	3	1,44%
Emprego/Estágio	2	0,96%
Publicação de Trabalhos Científicos/Acadêmicos	2	0,96%
Estrutura e Funcionamento do Hospital Veterinário	2	0,96%
Restituição de Taxas E Tributos	2	0,96%
Declaração	2	0,96%
Atraso/Falta de Pagamento de Pessoal	1	0,48%
Frota de Veículos	1	0,48%
Salário de Servidores	1	0,48%
Servidor On-Line (Extrato de Pagamento de Declaração de Rendimento )	1	0,48%
Convênios e Instrumentos Congêneres	1	0,48%
Animais Abandonados no Campus	1	0,48%
Falta de Professor em Disciplina/Curso	1	0,48%
Procedimentos para Matrícula	1	0,48%
Publicação de Trabalhos Científicos	1	0,48%
Readmissão/Abandono de Curso	1	0,48%
Semana Universitária	1	0,48%
Acordo de Cooperação/Parcerias Institucionais	1	0,48%
Cuidado com os Animais	1	0,48%
Transferência Interna E Externa	1	0,48%
Programa De Acompanhamento Discente – Pradis	1	0,48%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente.

Os assuntos mais demandados referem-se a concursos e vestibulares, o que se justifica pelo fato de a UECE realizar uma grande diversidade de processos seletivos: dois vestibulares tradicionais por ano, vestibular especial para ensino a distância, concursos públicos para docentes efetivos e temporários da Uece, concursos para Prefeituras do Estado do Ceará, entre outras atividades. Outros itens bastante demandados estão relacionados a assuntos acadêmicos de graduação e a informações sobre servidores.

### 3.3. Meios de entrada utilizados

Meio de Entrada	Quantidade	Percentual
Internet	189	91,30%
Telefone 155 (manifestações encaminhadas ao SIC pelo 155)	9	4,35%
Telefone	5	2,42
Cidadão on-line- Chat	4	1,93%
Total	207	100%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Neste item, observa-se que 91,30% (189) dos manifestantes foram atendidos diretamente pelo Sistema SOU/SIC de modo on-line, via Plataforma Ceará Transparente, seguidos de 4,35% (09) que foram encaminhados via telefone 155, 2,42% (5) recebidos por telefone, e 1,93% (4) que foram atendidos cidadão on-line-chat. Esses índices demonstram que os cidadãos dão preferência à internet no momento de iniciar novas solicitações, provavelmente por considerarem um meio mais rápido e fácil de acesso para a busca por respostas.

### 3.4. Meio de preferência de resposta

Preferência de Resposta	Quantidade	%
E-mail	156	75,36 %
Whatsapp	39	18,84 %
Sistema	12	5,80 %
Total	207	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 a mais indicada pelo usuário (75,36%). Acreditamos que esta escolha se deve à praticidade e a rapidez dessa ferramenta para fins de comunicação.

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

Quantidade	Percentual
207	99,03%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

A UECE apresentou um alto índice de resolubilidade, com um percentual de 99,03% de respostas respondidas no prazo. 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	207

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

O Comitê Setorial de Acesso à Informação-CSAI/UECE realizou, no decorrer do ano de 2023, acompanhamento do tempo médio de resposta, trabalhando junto às áreas internas na busca por uma melhor qualidade da informação repassada ao cidadão, bem como, uma diminuição no tempo de retorno. Devemos, em 2024, continuar com esses contatos junto aos setores da Instituição, sempre em busca de melhores resultados.

### 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)?	3,7
b) Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	3,72
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)	3,87
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)	3,17
<b>Média de Notas</b>	<b>3,62%</b>
<b>Índice de Satisfação:</b>	<b>51,00%</b>
<b>Expectativa do Cidadão</b>	<b>Resultado</b>
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do Serviço de Informação ao Cidadão era:	3,02
Agora você avalia que o serviço realizado pelo Serviço de Informação ao Cidadão foi:	3,6
<b>Índice de Expectativa:</b>	<b>19,21%</b>
<b>Total de pesquisas de satisfação em Acesso à Informação</b>	<b>47</b>

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Com relação à Pesquisa de Satisfação, observa-se que, do total de 207 manifestantes/usuários do Sistema SIC/Ouvidoria que demandaram a UECE em 2023 através da Plataforma Ceará Transparente, 47 (22,7%) 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 72,3%.

Vale ressaltar que, no ano de 2023, eventos pontuais interferiram na avaliação, uma vez que manifestantes, tratando dos mesmos assuntos, não ficaram satisfeitos com a resposta recebida e avaliaram o SIC negativamente, mesmo tendo sido cumprido o prazo de resposta, e com a informação solicitada repassada.

De acordo com os dados apresentados, a pesquisa refletiu uma média de notas de 3,62. Mesmo considerando um percentual um pouco abaixo em relação ao ano anterior (2022), o índice ainda é considerado satisfatório, quando aplicado a uma escala de 1 até 5, tendo em vista as justificativas acima mencionadas.

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

No ano de 2023, as manifestações não geraram custos para a Instituição.

Vale ressaltar que o SIC/UECE orienta os manifestantes a consultarem, quando possível, os documentos institucionais (resoluções, portarias, regimento, relatórios, editais, aluno on-line etc.)

diretamente do site da UECE, [www.uece.br](http://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**

A UECE recebeu, no total, 09 (nove) 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.

## **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 UECE mantém em seu site ([www.uece.br](http://www.uece.br)) e em suas redes sociais (instagram, facebook e youtube) divulgações constantes, diárias, das ações realizadas na instituição. No site são publicadas, em média, quatro notícias diárias de interesse da comunidade acadêmica. Nas redes sociais, devido à sua natureza, são publicadas, em média, 2 postagens diárias, normalmente de manhã e 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 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, comunicados de interesse da comunidade acadêmica, dentre outros temas.

Uma prática que foi mantida após a pandemia de Covid-19 foi a transmissão de alguns eventos, como abertura de Semana de Integração a cada novo semestre, encontro de extensão, dentre outros. Inicialmente, essas transmissões eram realizadas pelo facebook da instituição, mas hoje são realizadas via canal do youtube por entender que possui maior visibilidade e facilidade de transmissão e organização.

### **07 – Classificações de documentos**

Na UECE, durante o ano de 2023, não foi sugerido nenhum pedido de classificação ou desclassificação de documentos considerados sigilosos. Ademais, encontra-se também publicado no site da instituição, no **Acesso Cidadão**, 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, e a lista dos documentos da UECE classificados como sigilosos.

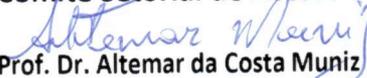
### **08 – Considerações Finais**

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 2023. 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, mas também 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 2024.

#### **Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI**



**Prof. Dr. Altamar da Costa Muniz**

Titular do Comitê Setorial de Acesso à Informação-  
CSAI/Uece  
altemar.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