



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO



UNIVERSIDADE
ESTADUAL DO CEARÁ

2024

RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA





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

Período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024

**FORTALEZA/CE
2025**

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 Aglais Ferreira Cavalcante
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 2024 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 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 à 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 SIC, 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 2023

Com relação às recomendações emanadas do Relatório de Gestão da Transparência 2023/CGE, a UECE foi citada em dois itens, ocasião em que foram adotadas as seguintes providências:

1) Orientação 2: Aprimorar as respostas das solicitações de informação, no intuito de aumentar a satisfação dos usuários, considerando que o resultado em 2023 ficou abaixo do percentual satisfatório.

Foi realizado pelo CSAI/UECE uma avaliação, por amostra, das respostas das áreas internas da instituição. Como resultado, foi observado que houve melhoras nas respostas de alguns setores; em outros, foi necessária uma intervenção junto aos responsáveis, com o intuito de mostrar a importância da qualidade da resposta, em benefício de um melhor atendimento ao cidadão.

2) Orientação 3: 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 rápida e 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 2024, 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 2024

INFORMAÇÕES	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Atendido (transparência passiva)	128	57,14%
Atendido (transparência ativa)	96	42,86%
Sem classificação	0	0,00%
Total	224	100%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente.

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 CGE quanto ao Acesso à Informação, e de serem divulgadas diariamente 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”, em parte, não são passíveis de transferência para o SIC, porque, na maioria das vezes, as manifestações são enviadas com número de documento indefinido – informação indispensável para atendimento no SIC. Por isso, sugere-se que, no link “**Solicitação**” disponível na página da Ouvidoria, fosse exigido ao manifestante solicitar o número da identidade e/ou CPF.

3) O SIC recebeu e atendeu manifestações **via e-mail** (sic@uece.br) e por telefone, não tendo sido estes registros incluídos neste 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 são 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	49	21,88%
Vestibular	27	12,05%
Cursos de Pós-Graduação (Especialização, Mestrado e Doutorado)	18	8,04%
Informação sobre Servidor	13	5,80%
Diploma e Histórico	12	5,36%
Mudança de Curso /Transferência Interna e Externa /Ingresso de Graduado	11	4,91%
Certificado E Históricos	10	4,46%
Concurso/Seleção Organizado pela CEV/Jece	10	4,46%
Falta de Professor em Disciplina/Curso	9	4,02%
Procedimentos e Atividades Acadêmicas	8	3,57%
Calendário Acadêmico	5	2,23%
Conteúdo Programático de Cursos (Disciplina/Ementa)	5	2,23%
Procedimentos para Ingresso Na Universidade	5	2,23%
Bolsa de Assistência Estudantil	4	1,79%
Cursos Ofertados pela Universidade (Presencial e a Distância)	4	1,79%
Declaração	4	1,79%
Estrutura e Funcionamento do Órgão/Entidade	3	1,34%
Publicação de Trabalhos Científicos/Acadêmicos	3	1,34%
Procedimentos para Matrícula	3	1,34%
Informação sobre Legislações Estaduais (Lei, Decreto, Portaria, etc)	3	1,34%
Atraso/Falta de Pagamento de Pessoal	2	0,89%
Consulta de Bens Patrimoniais (Móveis e Imóveis)	2	0,89%
Transferência Interna e Externa	2	0,89%
Acúmulo Indevido de Cargos	1	0,45%
Efetivo de Pessoal dos Órgãos e Entidades	1	0,45%
Endereços, Telefones E Horários de Atendimentos dos Órgãos Públicos	1	0,45%
Insatisfação com os Serviços Prestados pelo Órgão	1	0,45%
Plano de Cargos e Carreiras	1	0,45%
Tramitação de Processo Administrativo	1	0,45%
Conduta Inadequada de Professor	1	0,45%
Restituição de Taxas e Tributos	1	0,45%
Contrato de Locação de Mão de obra terceirizada	1	0,45%

ASSUNTOS	Quantidade	Percentual
Acordo de cooperação/parcerias institucionais	1	0,45%
Segurança da Informação (LGPD)	1	0,45%
Avaliação de serviços públicos	1	0,45%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

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

3.3. Meios de entrada utilizados

Meio de Entrada	Quantidade	Percentual
Internet	203	90,63%
Telefone 155 (manifestações encaminhadas ao SIC pelo 155)	14	6,25%
Cidadão on-line- Chat	7	3,13%
Total	224	100%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Neste item, observa-se que 90,63% (203) dos manifestantes foram atendidos diretamente pelo Sistema SOU/SIC de modo on-line, via Plataforma Ceará Transparente, seguidos de 6,25% (14) que foram encaminhados via telefone 155, e 3,13% (7) foram atendidos via 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 de fácil acesso na busca por respostas.

3.4. Meio de preferência de resposta

PREFERÊNCIA DE RESPOSTA	Quantidade	%
E-mail	161	71,88 %
Whatsapp	41	18,30 %
Sistema	18	8,0 4 %
Telefone	3	1,34 %
Instagram	1	0,45 %
Total	224	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, com percentual de 71,88%. 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
224	96,48%

A Uece apresentou um alto índice de resolubilidade, com um percentual de 96,48% de respostas respondidas no prazo. Faz-se importante destacar que esta instituição 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	7 dias	224

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

O Comitê Setorial de Acesso à Informação-CSAI/UECE realizou, no decorrer do ano de 2024, acompanhamento do tempo médio de resposta, trabalhando junto às áreas internas na busca por uma melhor qualidade da resposta, bem como em uma diminuição no tempo de retorno.

Em 2025, devemos continuar com esse trabalho junto às áreas internas da Instituição, 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)?	3,53
b) Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	3,27
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)	3,67
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)	3,15
Média de Notas	3,41%
Índice de Satisfação:	51,00%
Expectativa do Cidadão	Resultado
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do Serviço de Informação ao Cidadão era:	3,25
Agora você avalia que o serviço realizado pelo Serviço de Informação ao Cidadão foi:	3,45
Índice de Expectativa:	6,15%
Total de pesquisas de satisfação em Acesso à Informação	55

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Com relação à Pesquisa de Satisfação, observa-se que, do total de 224 manifestantes/usuários do Sistema SIC/Ouvidoria que demandaram a UECE em 2024 através da Plataforma Ceará Transparente, 55 (24,55%) responderam à pesquisa de satisfação. 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 68,1%.

Obs.: Vale ressaltar que, no ano de 2024, eventos pontuais interferiram na dinâmica de avaliação, ocasião em que manifestantes, muitas vezes, abrindo sucessivas solicitações tratando de um mesmo assunto, avaliaram o SIC negativamente repetidas vezes por não satisfeitos com as respostas obtidas. Ainda que se tenha observado o cumprimento de prazos e as justificativas para as respostas, a insatisfação e a incompreensão permaneceram.

De acordo com os dados apresentados, a pesquisa refletiu uma média de notas de 3,41. Mesmo considerando um percentual um pouco menor em relação ao ano

anterior (2023), o índice ainda é considerado satisfatório, dentro de 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 2024, 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 no 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

Durante o período, 13 manifestantes encaminharam à CGE recursos referentes a pedidos de informação por considerar as respostas insatisfatórias. Os recursos recebidos pela UECE foram analisados, respondidos e, posteriormente, devolvidos 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, apesar de que já houve uma mudança significativa na compreensão dos setores a respeito da importância dos serviços prestados pelo Sic/Ouvidoria;
- 2) Existência de perguntas complexas, sem clareza, sem objetividade, que demandam tempo para resposta. Muitas vezes é necessário solicitar que os manifestantes explicitem melhor seus pedidos de informação.

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) mantém em seu site (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 2024, não foi sugerido nenhum pedido de classificação ou desclassificação de documentos considerados sigilosos. Para ter conhecimentos dos documentos cadastrados no sistema como sigilosos, é só acessar o link <https://www.uece.br/wp->

[content/uploads/2019/02/UECE_Rol_de_Informac%CC%A7o%CC%83es_Classificadas_2018.pdf](#)

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, no link https://www.uece.br/wp-content/uploads/2019/02/PORTARIA_CGAI-N_01_DE_2016.pdf

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 2024. 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, 28 de março de 2025.

Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI/UECE

Prof. Dr. Altemar 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 Aglais Ferreira Cacalcante
Ouvidora Setorial
aglais.cavalcante@uece.br

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