

# RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA 2025



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

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

*Profa. Dra. Helena de Lima Marinho  
Rodrigues 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 2025 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 36.552, de 16/04/2025, 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 2024

Com relação às recomendações emanadas do Relatório de Gestão da Transparência 2024/CGE, a UECE foi citada em dois itens, ocasião em que foram adotadas as seguintes providências:

***Orientação 1: Órgãos com resolubilidade inferior a 100% em 2024.***

*Apesar dos esforços dos membros do CSAI/SIC, a Uece não atingiu a meta de 100%, mas obteve um índice de resolubilidade, atingindo o percentual de 96,48%.*

Não obstante a grande diversidade de assuntos e setores, 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.

***Orientação 2: Órgãos com satisfação inferior à média estadual (83%) em 2024.***

Com relação ao índice de satisfação, por mais que o SIC/CSAI se empenhe em atender ao cidadão de forma rápida, clara e objetiva, o índice de satisfação permanece incompatível com a nossa dedicação e compromisso. O que se percebe é que os manifestantes que respondem a pesquisa são aqueles que nem sempre obtêm uma resposta satisfatória. Como não é possível ter controle sobre os manifestantes que respondem a pesquisa de satisfação, fica sempre o risco de ter resultados insatisfatórios.

### 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 2025, 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 2025:

Procedência da demanda	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Atendido (transparência ativa)	149	55,81%
Atendido (transparência passiva)	116	43,45%
Sem classificação	2	0,75%
<b>Total</b>	<b>267</b>	<b>100,01%</b>

Fonte: Plataforma Ceará Transparente.

1) Conforme dados da Plataforma Ceará Transparente, a maior parte das manifestações, ao contrário de anos anteriores, foram respondidas via transparência ativa. Isso deve-se ao fato de que aconteceram vários concursos públicos, todos realizados com Editais específicos, cujas informações, muitas vezes, constavam nos respectivos Editais. Mesmo assim, a UECE vem mantendo seu site atualizado, em conformidade com as orientações da CGE quanto ao Acesso à Informação, divulgando, 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”, quase nunca são transferidos para o SIC, visto que, 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 de identificação.

3) O SIC recebeu e atendeu manifestações **via e-mail** ([sic@uece.br](mailto:sic@uece.br)) e por telefone fixo, 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

<b>Assuntos mais recorrentes (Continuação)</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentua l</b>
Concurso Público/Seleção	101	37,69%
Cursos de Pós-Graduação (Especialização, Mestrado e Doutorado)	21	7,84%
Diploma e Histórico	20	7,46%
Vestibular	16	5,97%
Certificados e Históricos	10	3,73%
Informação sobre Servidor	8	2,99%
Conteúdo Programático de Cursos (Disciplina/Ementa)	8	2,99%
Procedimentos para Matrícula	7	2,61%
Procedimentos e Atividades Acadêmicas	6	2,24%
Procedimentos para Ingresso na Universidade	6	2,24%
Mudança de Curso /Transferência Interna e Externa /Ingresso de Graduado	6	2,24%
Informação sobre Legislações Estaduais (Lei, Decreto, Portaria etc)	5	1,87%
Declaração	5	1,87%
Cursos Ofertados pela Universidade (Presencial e a Distância)	4	1,49%
Orientações sobre a prestação dos Serviços dos Órgãos Públicos	3	1,12%
Concurso/Seleção Organizado pela CEV/Uece	3	1,12%
Orçamento e Custeio	3	1,12%
Emprego/Estágio	2	0,75%
Endereços, Telefones e Horários de Atendimento dos Órgãos Públicos	2	0,75%

<b>Assuntos mais recorrentes (Continuação)</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentua l</b>
Processo de Sindicância	2	0,75%
Publicação de Trabalhos Científicos/Acadêmicos	2	0,75%
Convênios e Instrumentos Congêneres	2	0,75%
Animais Abandonados no Campus	2	0,75%
Bolsa de Assistência Estudantil	2	0,75%
Falta de Professor em Disciplina/Curso	2	0,75%
Resturante Universitário	2	0,75%
Avaliação de Serviços Públicos	2	0,75%
Colsulta de Bens Patrimoniais (Móveis e Imóveis)	1	0,37%
Efetivo de Pessoal dos Órgãos e Entidades	1	0,37%
Estrutura e Funcionamento do Órgão/Entidade	1	0,37%
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	1	0,37%
Processo Licitatório (Licitação)	1	0,37%
Sites Institucionais	1	0,37%
Tramitação de Processo Administrativo	1	0,37%
Calendário Acadêmico	1	0,37%
Estrutura e funcionamento do Hospital Veterinário	1	0,37%
Readmissão/Abondono de Curso	1	0,37%
Assédio Sexual	1	0,37%
Cuidado com os Animais	1	0,37%
Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD	1	0,37%
Programa de Acompanhamento Discente - Pradis	1	0,37%
Procedimentos e Orientações para Solicitação de Informação - SIC	1	0,37%
Falta de comunicação com Professor(a)	1	0,37%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Os assuntos mais recorrentes referem-se a concursos e vestibulares, o que se justifica pelo fato de a UECE/CEV realizar, além de dois vestibulares tradicionais por ano, o vestibular especial para ensino a distância e os concursos públicos para docentes efetivos e temporários da UECE. Além disso, em 2025, a FUNECE realizou concursos para polícia militar, polícia civil, corpo de bombeiros e para algumas Prefeituras do Estado, entre outras atividades. Outros itens bastante demandados estão relacionados a assuntos acadêmicos (pós-graduação, graduação) e informações sobre servidores.

### 3.3. Meios de entrada utilizados

<b>Meio de Entrada</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual</b>
Internet	246	92,13%
Telefone 155 (manifestações encaminhadas ao SIC pelo 155)	15	5,62%

Cidadão on-line- Chat	5	1,87%
Cidadão on-line- Telegram	1	0,37
Total	267	<b>100%</b>

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Neste item, observa-se que 92,13% (246) dos manifestantes foram atendidos diretamente pelo Sistema SOU/SIC de modo on-line, via Plataforma Ceará Transparente, seguidos de 5,62% (15) que foram encaminhados via telefone 155, 1,87% (5) foram atendidos via cidadão on-line-chat e 1 (0,37) foi atendido via cidadão on-line- Telegram. 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	154	57,68 %
Whatsapp	62	23,22 %
Sistema	48	17,98 %
Telefone	3	1,12 %
Total	267	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 57,68%. Acreditamos que esta escolha se deve à praticidade e à rapidez dessa ferramenta para fins de comunicação. Outro meio que vem sendo bastante utilizado é o WhatsApp, registrando um percentual de 23,22%.

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

Quantidade	Percentual
267	96,24%

A Uece apresentou um alto índice de resolubilidade, com um percentual de 96,24% 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	253

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

O Comitê Setorial de Acesso à Informação-CSAI/UECE realizou, no decorrer do ano de 2025, 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 2026, 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)?	4,28
b) Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	4,1
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)	4,44
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)	3,92
<b>Média de Notas</b>	<b>4,19%</b>
<b>Índice de Satisfação:</b>	<b>77,00%</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:	3,92
Agora você avalia que o serviço realizado pelo Serviço de Informação ao Cidadão foi:	4,28
<b>Índice de Expectativa:</b>	<b>9,18%</b>

<b>RELATÓRIO DE MÉDIA POR QUESTÃO</b>	<b>VALOR</b>
<b>Total de pesquisas de satisfação em Acesso à Informação</b>	<b>39</b>

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Com relação à Pesquisa de Satisfação, observa-se que, do total de 267 manifestantes/usuários do Sistema SIC/Ouvidoria que demandaram a UECE em 2025 através da Plataforma Ceará Transparente, 39 (14,60%) 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 77,00%.

Vale ressaltar que, no ano de 2025, eventos pontuais interferiram na dinâmica de avaliação, a exemplo de manifestantes que abriram sucessivas solicitações tratando de um mesmo assunto, ou que avaliaram o SIC negativamente repetidas vezes, por não ficarem 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 4,19%, considerando um percentual bem maior em relação ao ano anterior, 2024, que foi de 3,41% – um índice bastante satisfatório, dentro de uma escala de 1 até 5.

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

No ano de 2025, 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](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**

Durante o período, 7 (sete) 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 ter havido 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](http://www.uece.br)) e em suas redes sociais (instagram, facebook e youtube) divulgações constantes e diárias das ações realizadas na instituição. No site são publicadas, em média, seis notícias diárias de interesse da comunidade acadêmica, além de publicações de interesse da sociedade, como informações sobre vestibulares e pesquisas desenvolvidas na Uece. Nas redes sociais, devido à sua natureza, são publicadas, em média, 2 postagens diárias, normalmente de manhã e tarde, com formato estático, além de publicações em vídeo.

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 da Semana da Integração a cada novo semestre, encontro de extensão, eventos importantes para todos os *campi*, 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 2025, não foi sugerido nenhum pedido de classificação ou desclassificação de documentos considerados sigilosos. Os documentos cadastrados no sistema como sigilosos podem ser consultados [AQUI](#).

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, disponível [AQUI](#).

#### **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 do Serviço de

Informação ao Cidadão - SIC durante o ano de 2025. 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, 24 de abril de 2026.

### **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