

RELATÓRIO DE GESTÃO

DA TRANSPARÊNCIA

2020



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Conselho da Educação

OFÍCIO Nº 039/2021–GAB

Fortaleza, 02 fevereiro de 2021.

Exmo. Sr.

ALUÍSIO BARBOSA DE CARVALHO NETO

Secretário de Estado Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral

Av. Gal. Afonso Albuquerque Lima, Edifício SEPLAG – 2º Andar Cambéba

CEP: 60.822-325 - Fortaleza – CE

Senhor Secretário,

Ao cumprimentá-lo cordialmente, encaminhamos à Controladoria e Ouvidoria Geral, Relatório de Monitoramento da Implementação e Cumprimento da Lei Estadual Nº 15.175/2012, Lei de Acesso à Informação, referente ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2020.

Sendo o que se apresenta para o momento, reiteramos votos de consideração e apreço.

Respeitosamente,


ADA PIMENTEL GOMES FERNANDES VIEIRA
Presidente do Conselho Estadual de Educação



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
CONSELHO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO

Relatório de Monitoramento da Implementação e Cumprimento da Lei Estadual N° 15.175/2012

Período de 1° de Janeiro a 31 de dezembro de 2020



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
CONSELHO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO

Presidente do Conselho Estadual de Educação: Ada Pimentel Gomes Fernandes Vieira.

Ada P. G. Vieira

Comitê Setorial de Acesso à informação – CSAI

Regina

Nome: Regina Auxiliadora de Oliveira Melo
Função: Secretária Geral

Marilce Stênia Ribeiro Macêdo

Nome: Marilce Stênia Ribeiro Macêdo
Função: Coordenador Administrativo Financeira

Rita Gomes do Nascimento

Nome: Rita Gomes do Nascimento
Função: Ouvidor Setorial

Francisca Vieira Cavalcante Moraes

Nome: Francisca Vieira Cavalcante Moraes
Função: Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
CONSELHO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO

01 – Introdução

As informações registradas neste relatório são demandas recebidas pelo Sistema de Ouvidoria, módulo SIC do Conselho Estadual de Educação no ano de 2020 (janeiro a dezembro) e tem por objetivo apresentar as solicitações de informações referentes à Lei de Acesso à Informação – LAI, análise e tratamento das referidas informações, que orientam as práticas que tragam melhorias para a gestão e os serviços prestados ao cidadão. Este relatório é orientado pela Lei Estadual N° 15.175, de 28 de junho de 2012, que estabelece 30 dias após o encerramento do semestre, para elaboração do relatório pelo Comitê Setorial de Acesso à Informação e encaminhamento à Controladoria e Ouvidoria Geral, contendo resultados, conforme estrutura elencada no item 03 deste relatório.

02 – Foi apresentada uma recomendação para este órgão no sentido de informar corretamente a comissão para integrar o Comitê Setorial de Acesso à Informação, mas isso já foi atendido no ano passado, ou seja, no relatório enviado em 2020. A comissão foi legalizada através da Portaria nº 187, de 17 de setembro de 2019.

03 – Análise das solicitações de informações do período

Apresentar uma análise quantitativa e qualitativa das solicitações de informações no ano de 2020, a partir dos relatórios disponibilizados no Sistema de Ouvidoria SOU – Módulo SIC, com demonstrativos gráficos, contendo quantidade de pedidos de informações, recebidos, atendidos e indeferidos, conforme dispõe o Art. 29, Inciso III, da Lei Estadual N° 15.175/2012.

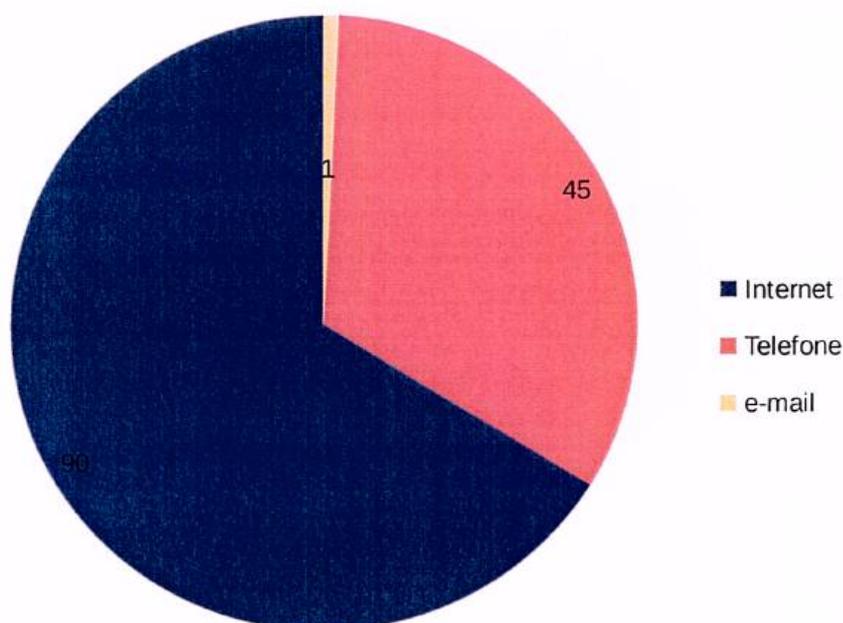
3.1 – Quantidade de solicitações de Informação por Meio de Entrada; TABELA 1 – NÚMERO DE MANIFESTANTE POR CANAL DE ATENDIMENTO PARA O SIC DO CEE NO PERÍODO DE JANEIRO À DEZEMBRO

CANAL DE ENTRADA	QUANTIDADE
INTERNET	90
TELEFONE	45
E-MAIL	01
TOTAL	136



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
CONSELHO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO

GRÁFICO 1 – NÚMERO DE MANIFESTANTE, POR CANAL DE ATENDIMENTO, PARA O SIC DO CEE DE JANEIRO À DEZEMBRO DE 2020



3.2 – Quantidade de Solicitações de Informação (Transparência Ativa, Transparência Passiva, Informação Pessoal, Indeferida e Não Atendida);

TABELA 2 – NÚMERO DE MANIFESTANTE, POR CLASSIFICAÇÃO INDEFERIDA E NÃO ATENDIDA PARA O SIC DO CEE NO PERÍODO DE JANEIRO A DEZEMBRO DE 2020

NATUREZA DA MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	PORCENTAGEM(%)
INFORMAÇÃO PESSOAL	33	24,26 %
TRANSPARÊNCIA ATIVA	95	69,85 %
TRANSPARÊNCIA PASSIVA	08	5,89 %
TOTAL	136	100%



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
CONSELHO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO

GRÁFICO 2 - NÚMERO DE MANIFESTANTE, POR CLASSIFICAÇÃO INDEFERIDA E NÃO ATENDIDA PARA O SIC DO CEE NO PERÍODO DE JANEIRO A DEZEMBRO DE 2019

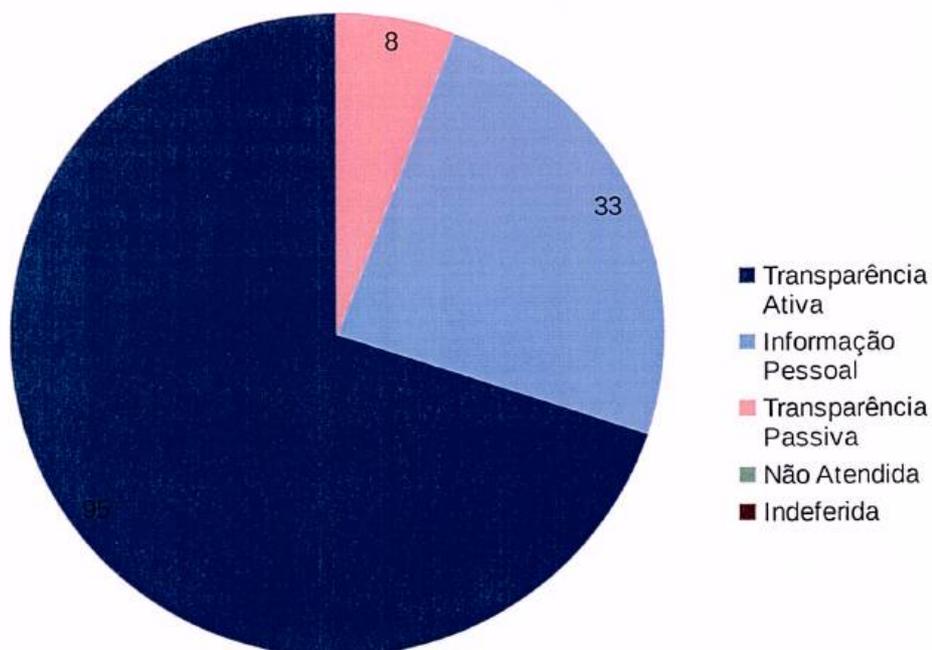
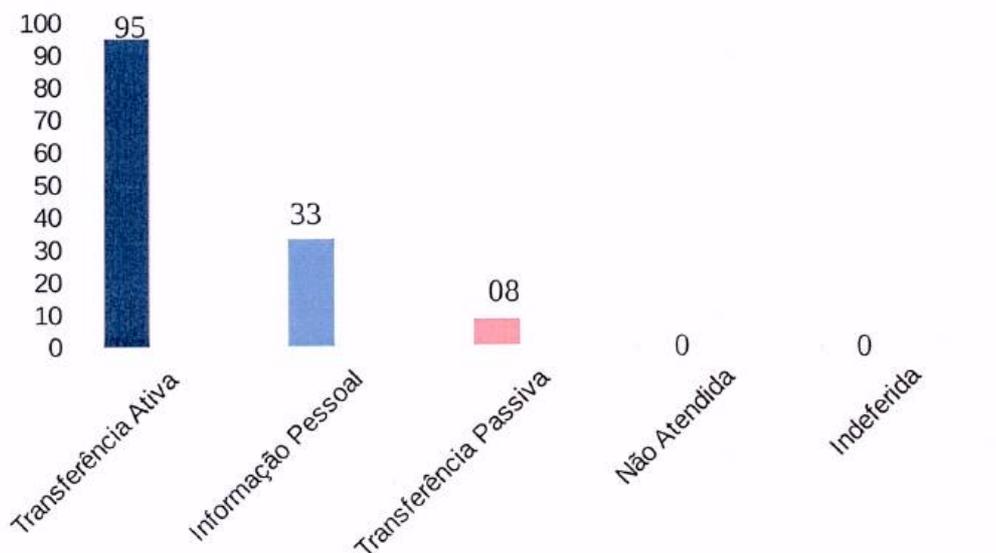


GRÁFICO 3 - NÚMERO DE MANIFESTANTE, POR CLASSIFICAÇÃO INDEFERIDA E NÃO ATENDIDA PARA O SIC DO CEE NO PERÍODO DE JANEIRO A DEZEMBRO DE 2019





GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
CONSELHO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO

3.3 – Assuntos mais recorrentes apresentando análise e considerações/providências:

TABELA 3 – NÚMERO DE MANIFESTANTES, POR ASSUNTO, PARA O SIC DO CEE NO PERÍODO DE JANEIRO A DEZEMBRO DE 2020

ASSUNTO	TOTAL
CORONAVÍRUS (COVID - 19)	37
AUTORIZAÇÃO DE CURSOS	23
DIREITOS E DEVERES DO ALUNO	16
EMIÇÃO DE CERTIFICADOS/DIPLOMAS/HISTÓRICOS/DECLARAÇÕES	13
CREENCIAMENTO DE INSTITUIÇÕES DE ENSINO/NUCLEAÇÃO	7
APLICAÇÃO DE SANÇÕES (DESCUMPRIMENTO ÀS NORMAS E DIRETRIZES EDUCACIONAIS)	7
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS(LEI,DECRETO,PORTARIA ETC)	6
LEGISLAÇÕES DE ENSINO (ORIENTAÇÕES E INTERPRETAÇÕES)	6
EFETIVO DE PESSOAL DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES	5
DIVULGAÇÃO DE EVENTOS NA INSTITUIÇÃO	3
ENDEREÇOS, TELEFONES E HORÁRIOS DE ATENDIMENTOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	3
ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCEIRIAS INSTITUCIONAIS	2
ENCERRAMENTO DE ATIVIDADES ESCOLARES	2
CONSULTA SOBRE AS COMPETÊNCIAS E ATUAÇÃO DAS COMISSÕES DE ÉTICA PÚBLICA	1
REGULARIZAÇÃO DE VIDA ESCOLAR	1
ACOMPANHAMENTO DE INSTITUIÇÕES DE ENSINO/NUCLEAÇÃO	1
ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	1
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	1
TOTAL	136

3.4 – Preferência de resposta

TABELA 4.

		%
TELEFONE	17	12,50
SISTEMA	6	4,41
E-MAIL	97	71,32
TWITTER	01	0,74
WHATSAPP	15	11,03
TOTAL	136	100



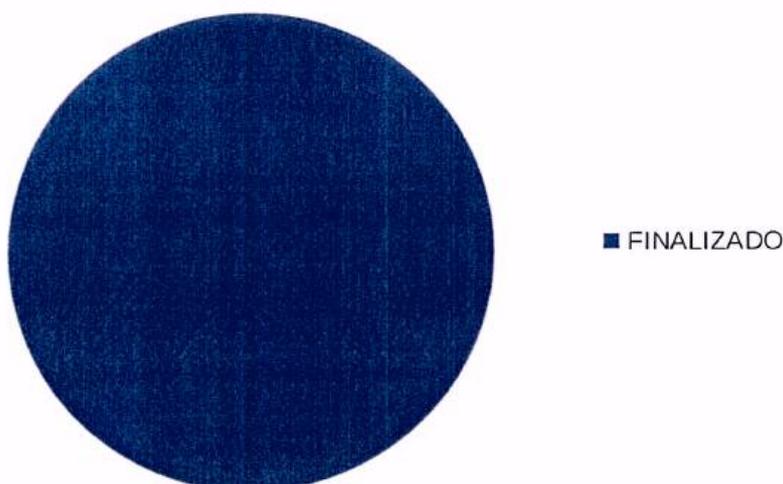
GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
CONSELHO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO

3.5- Situação das Solicitações de informação

Tabela 5- Número de manifestante, por situação de informação, para o SIC do CEE no período de Janeiro a dezembro de 2020.

SITUAÇÃO	MANIFESTAÇÕES	%
FINALIZADO	136	100
TOTAL	136	100

GRÁFICO 4 - NÚMERO DE MANIFESTANTE, POR SITUAÇÃO DE INFORMAÇÃO, PARA O SIC DO CEE NO PERÍODO DE JANEIRO A DEZEMBRO DE 2020



3.6 – Quantidades de Solicitações de Informações que geraram custo.

Nenhuma demanda gerou custo para CEE. Todas as solicitações foram respondidas por meio de internet e de interações telefônicas.

3.7 – Resolutividade

Como podemos ver na Tabela 5, Gráficos 3 e 4, a maioria das solicitações foram respondidas dentro do prazo estabelecido por lei, ou seja, até 20 dias.

3.8 – Pesquisa de Satisfação



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
CONSELHO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO

Das 06 (seis) pesquisas de satisfação respondidas em 2020 o índice médio de satisfação foi de 93,3%.

04 – Dificuldades para implementação da Lei Estadual N° 15.175, de 2012.

O CEE, por meio da Portaria N° 187, de 17 de setembro de 2019, designou a Comissão para integrar o Comitê Setorial de Acesso à Informação, atendendo a composição orientada pela LAI. Hoje a estrutura física e funcionamento do Comitê Setorial de Acesso à Informação e do Serviço de Informação ao Cidadão, encontram-se com a Ouvidoria e com o Núcleo de Atendimento ao Usuário deste Órgão.

A dificuldade do CEE para atender à Lei de Acesso à Informação encontra-se no número reduzido de funcionários. Os que fazem o Comitê Setorial de Acesso à Informação já assumem inúmeras outras atividades no órgão.

Apesar do número de atendimentos, escuta-se com atenção e concentração deixando o usuário falar, prestando atenção aos detalhes para anotar os pontos principais fornecidos para, depois, responder e resolver o problema, baseados em Resoluções, Decretos e Pareceres.

No atendimento telefônico, usamos o melhor tom de voz para que o usuário perceba a sinceridade, boa vontade e gentileza para prestar as devidas orientações.

Normalmente as solicitações enviadas por e-mail são protocolizadas, ficando no aguardo de Parecer ou Despacho por parte do Colegiado.

05 – Benefícios percebidos pela implementação da Lei Estadual N° 15.175 de 2012.

A partir da análise dos relatórios gerenciais disponibilizados no Sistema de ouvidoria SOU Módulo SIC e com o advento da Lei de Acesso à Informação, verificou-se que a publicidade passou a ser regra e o sigilo a exceção. As informações tornaram-se públicas, independente de requerimento. O CEE disponibilizou no site todas as informações requeridas pela lei (transparência Ativa), bem como o portal da transparência. Foi implementada maior celeridade às solicitações dos cidadãos tendo em vista o prazo estipulado para que o responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), responda as demandas em no máximo 20 (vinte) dias. No ano de 2020, isso voltou a acontecer, nenhuma solicitação ultrapassou este prazo.

06 – Ações empreendidas pelo Órgão ou entidade com vistas a melhorar o perfil ou nível da transparência ativa, em virtude das informações solicitadas.



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
CONSELHO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO

No ano passado, ou seja, 2020, os assuntos mais demandados encontravam-se, na transparência ativa. No ano, 2019, na passiva. Algumas medidas foram adotadas no sentido de atender melhor o cidadão, dentre elas: divulgação de cartazes nas dependências do CEE para que o cidadão saiba como procurar o SIC; informações de como proceder mediante uma resposta oferecida e que não atende ao que foi solicitado mediante redação enviada por e-mail pelos que fazem a Controladoria e Ouvidoria Geral, que diz: "Todo cidadão (ã) tem direito de recorrer, em primeira instância, ao Comitê Gestor de Acesso à Informação (CGAI), quando entender que a resposta oferecida não atende ao que foi solicitado, nos termos do art. 17 da Lei nº 15.175/12. O prazo para apresentação do referido recurso é de 10 dias a contar da ciência da resposta apresentada pelo órgão ou entidade estadual", bem como melhoria no Sistema de Tecnologia do órgão quando foi disponibilizado em nosso site a **carta de serviços**, e em 2020, as **perguntas frequentes e modelos de documentos (requerimento, ofício)** também houve atuação da Gestão na sensibilização das áreas internas no fornecimento de informações para que os cidadãos obtenham respostas em tempo hábil. No ano de 2020, foi feito um fluxograma, apresentando onde, como e para onde são encaminhadas as solicitações feitas a este órgão por consulta pública.

07– Classificação de documentos.

Não existe informação classificada como sigilosa.

08 – Considerações Finais

Conclui-se, portanto, que os trabalhos desenvolvidos ao longo do ano de 2020, referentes ao assunto em questão, têm contribuído para melhorar e aperfeiçoar o diálogo com o cidadão cearense, que busca ajuda junto a esta instituição.

As considerações já estão registradas ao longo do relatório, mas repetiremos os mais relevantes: Foi criada pauta de reuniões sistemáticas para orientação dos trabalhos e atribuições; está faltando definir atendimento na recepção do CEE, especificamente para Lei de Acesso a Informação (LAI), por funcionários responsáveis exclusivamente para esta finalidade.



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
CONSELHO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO

Comitê Setorial de Acesso à informação – CSAI

Nome: Regina Auxiliadora de Oliveira Melo
Função: Secretaria Geral

Nome: Marilce Stênia Ribeiro Macêdo
Função: Coordenador Administrativo Financeira

Nome: Rita Gomes do Nascimento
Função: Ouvidor Setorial

Nome: Francisca Vieira Cavalcante Morais
Função: Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC