2023

RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONSELHO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO

OFíCIO N°82/2024-GAB

Fortaleza, 08 de fevereiro de 2024

Exmo. Sr.
ALUISIO BARBOSA DE CARVALHO NETO
Secretário de Estado Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral
Av. Gal Afonso Albuquerque Lima, Edificio SEPLAG - 2° Andar
Cambeba CEP: 60.822 -325 Fortaleza - CE

Senhor Secretário,

Ao cumprimentá-lo cordialmente, encaminhamos à Controladoria e Ouvidoria Geral, Relatório de Monitoramento da Implementação referente ao período compreendido de 1°de janeiro a 31 de dezembro de 2023 nos termos da Lei Estadual nº 15.175/2012 e na Lei de Acesso à informação.

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

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

Período de 1° de Janeiro a 31 de dezembro de 2023

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

Comitê Setorial de Acesso à informação – CSAI

Nome: Raimunda Aurila Maia Freire
Função: Secretária Geral

Nome: Marilce Stênia Ribeiro Macêdo
Função: Coordenador Administrativo Financeira

Nome: Maria Claudia Leite Coelho
Função: Ouvidor Setorial

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

01 – Introdução

As informações registradas neste relatório são demandas recebidas pelo Sistema de Ouvidoria, módulo SIC do Conselho Estadual de Educação no ano de 2023 (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, em 2020, mas isso já foi atendido. A comissão foi legalizada através da Portaria nº 197/2023 de 30 de novembro de 2023 com os seguintes membros: Raimunda Aurila Maia Freire (Secretária Geral), Marilce Stênia Ribeiro Macêdo (Coordenador Administrativo Financeiro), Francisca Vieira Cavalcante Morais (Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC), Maria Claudia Leite Coelho (Ouvidor Setorial).

03 - Análise das solicitações de informações do período

Apresentar uma análise quantitativa e qualitativa das solicitações de informações no ano de 2023, 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	PORCENTAGEM(%)
INTERNET	71	86,59%
TELEFONE	08	9,76%
ONLINE (CHAT)	03	3,66%
TOTAL	82	100%

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 À DEZEMBRO DE 2023

NATUREZA DA MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	PORCENTAGEM(%)
INFORMAÇÃO PESSOAL	09	10,98%
TRANSPARÊNCIA ATIVA	55	67,07%
TRANSPARÊNCIA PASSIVA	16	19,51%
SEM CLASSIFICAÇÃO	02	2,44%
SISTEMA LEGADO	0	0,00%
TOTAL	82	100%

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 À DEZEMBRO DE 2023

Assunto	Quantidade	Porcentagem
EMISSÃO DE CERTIFICADOS/ DIPLOMAS/ HISTÓRICOS/ DECLARAÇÕES	17	20,73%
DIREITOS E DEVERES DO ALUNO	11	13,41%
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	9	10,98%
ACOMPANHAMENTO DE INSTITUIÇÕES DE ENSINO/NUCLEAÇÃO	8	9,76%
AUTORIZAÇÃO DE CURSOS	7	8,54%
CREDENCIAMENTO DE INSTITUIÇÕES DE ENSINO	5	6,10%
ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCERIAS INSTITUCIONAIS	3	3,66%
APLICAÇÃO DE SANÇÕES (DESCUMPRIMENTO ÀS NORMAS E DIRETRIZES EDUCACIONAIS)	3	3,66%
ACOMPANHAMENTO DE INSTITUIÇÕES DE ENSINO	2	2,44%

ATUALIZAÇÃO DE DADOS CADASTRAIS DE SERVIDOR	2	2,44%
ENDEREÇOS, TELEFONES E HORÁRIOS DE ATENDIMENTOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	2	2,44%
ASSÉDIO MORAL	2	2,44%
EQUIVALÊNCIA DE ESTUDOS	2	2,44%
DIREITOS E DEVERES DO ALUNO DA EDUCAÇÃO ESPECIAL	1	1,22%
CONSULTA SOBRE AS COMPETÊNCIAS E ATUAÇÃO DAS COMISSÕES DE ÉTICA PÚBLICA	1	1,22%
PLANO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO	1	1,22%
ENCERRAMENTO DE ATIVIDADES ESCOLARES	1	1,22%
CREDENCIAMENTO DE INSTITUIÇÕES DE ENSINO/NUCLEAÇÃO	1	1,22%
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	1	1,22%
EMPREGO/ESTÁGIO	1	1,22%
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	1	1,22%
TOTAL	82	100%

3.4 Preferência de resposta

TABELA 4 –

	Quantidade	%
SISTEMA	02	2,44%
E-MAIL	52	63,41%
WHATSAPP	28	34,15%
TOTAL	82	100%

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 À DEZEMBRO DE 2023

SITUAÇÃO	MANIFESTAÇÕES	
FINALIZADO	82	100%
TOTAL	82	100%

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, todas as solicitações foram respondidas dentro do prazo estabelecido por lei, ou seja, até 20 dias.

3.8 - Pesquisa de Satisfação

Das 17 (dezessete)pesquisas de satisfação respondidas em 2023 o índice médio de satisfação foi de 88%.

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

A dificuldade do CEE para atender a 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. Felizmente, com os esforços empreendidos pela Presidência, Câmaras, Unidades Administrativas e de execução programática e de assessoramento no atendimento das questões que lhe são concernentes, entrosamento com os órgãos: Secretarias Municipais de Educação(SME), Secretaria Estadual de Educação do Ceará(SEDUC) Centro Regional de Desenvolvimento da Educação(CREDES),Superintendência das Escolas Estaduais de Fortaleza(SEFOR) muito foi feito no CEE para melhoria no atendimento ao Público.

O CEE, por meio da portaria Nº 197/2023, de 30 de novembro de 2023, 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, encontra-se com a Ouvidoria e com o Núcleo de Atendimento ao Usuário deste 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 2023, 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.

No ano passado, ou seja, 2023 os assuntos mais demandados se encontravam, na transparência ativa. No ano,2022, também na ativa. 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 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 a 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. No ano de 2023, a carta de

serviços, sofreu algumas alterações devido as novas Resoluções que foram surgindo normatizando os diversos serviços do Conselho Estadual de Educação (CEE).

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 2023, 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 uma pauta de reuniões sistemáticas para orientação dos trabalhos e atribuições, mas está faltando definir o atendimento na recepção deste CEE, especificamente para a Lei de Acesso a Informação (LAI), por funcionários responsáveis exclusivamente para esta finalidade.

Neste CEE, nos últimos 2 anos, houve melhoria nos equipamentos de TI, reforma do prédio em toda a sua estrutura física,aquisição de carros novos para que sejam realizadas às visitas as instituições que solicitam serviços da competência deste Conselho, além do Planejamento Estratégico do CEE envolvendo todos os que fazem este Órgão, para que seja executado durante o período de 2024 a 2026.

Precisamos de concurso público,(já autorizado), para atender às demandas das unidades administrativas, tendo em vista que atualmente conta-se com apenas 17 servidores efetivos, implantar política de gestão de pessoas, com ênfase na qualificação, satisfação pessoal, incentivo profissional e melhoria salarial.

Comitê Setorial de Acesso à informação – CSAI

Nome: Raimunda Aurila Maia Freire
Função: Secretária Geral

Nome: Marilce Stênia Ribeiro Macêdo
Função: Coordenador Administrativo Financeira

Nome: Maria Claudia Leite Coelho
Função: Ouvidor Setorial

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