



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ  
Conselho da Educação

OFÍCIO Nº 033/2020 – GAB

Fortaleza, 29 de janeiro de 2020.

Exmo. Sr.

**ALUÍSIO BARBOSA DE CARVALHO NETO**

Secretário de Estado Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral  
Centro Adm. Gov. Virgílio Távora, S/N - Edifício Seplag - 2º Andar - Cambéba  
60822-325 – Fortaleza - Ceará

Senhor Secretário,

Ao cumprimentá-lo cordialmente, encaminhamos à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, 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 2019.

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 2019



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ  
CONSELHO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO

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

**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 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 2019 (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 – Não foram apresentadas recomendações para este órgão.

## 03 – Análise das solicitações de informações do período

Apresentar uma análise quantitativa e qualitativa das solicitações de informações no ano de 2019, 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.

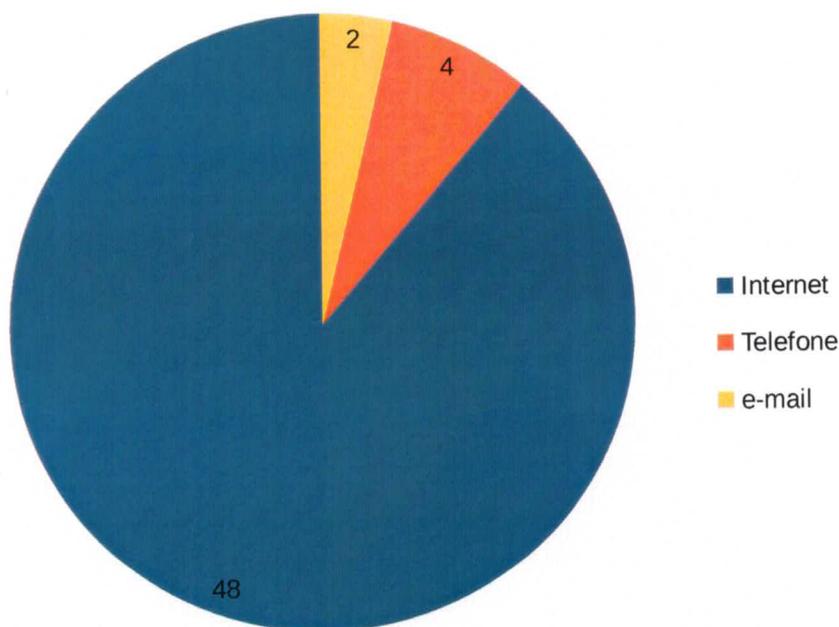
3.1 – Quantidade de solicitações de Informação por Meio de Entrada; TABELA 1 – NÚMERO DE MANIFESTANTE POR CANAL DE ATENDIMENTO PARA O SIC DO CEE NO PERÍODO DE JANEIRO À DEZEMBRO

CANAL DE ENTRADA	QUANTIDADE
INTERNET	48
TELEFONE	04
E-MAIL	02
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>



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 2019



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 2019

NATUREZA DA MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	PORCENTAGEM(%)
INFORMAÇÃO PESSOAL	24	44,44
TRANSPARÊNCIA ATIVA	29	53,70
TRANSPARÊNCIA PASSIVA	01	1,85
INFORMAÇÃO INEXISTENTE	-	0
TOTAL	54	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

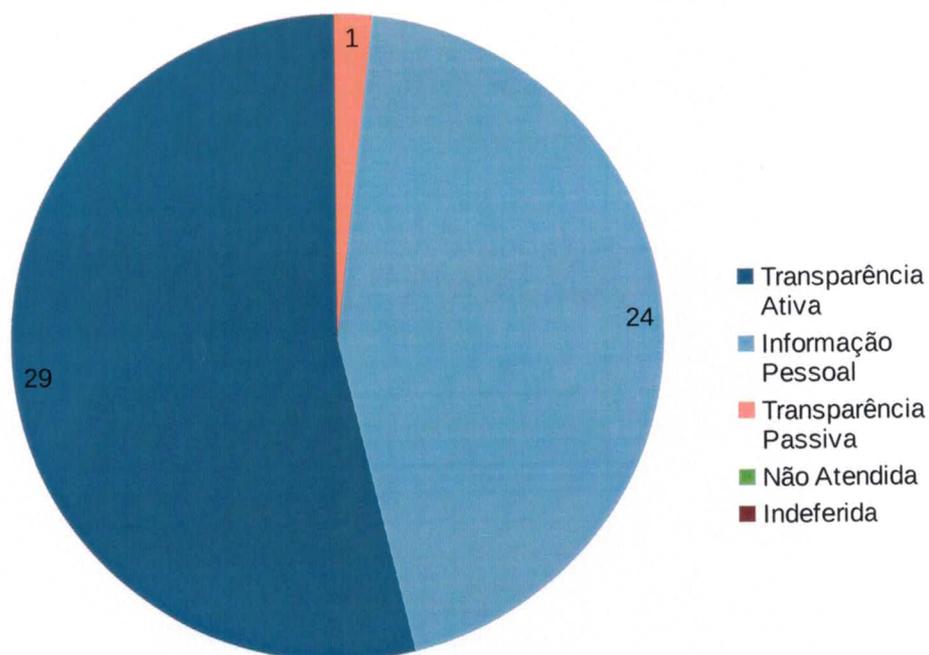
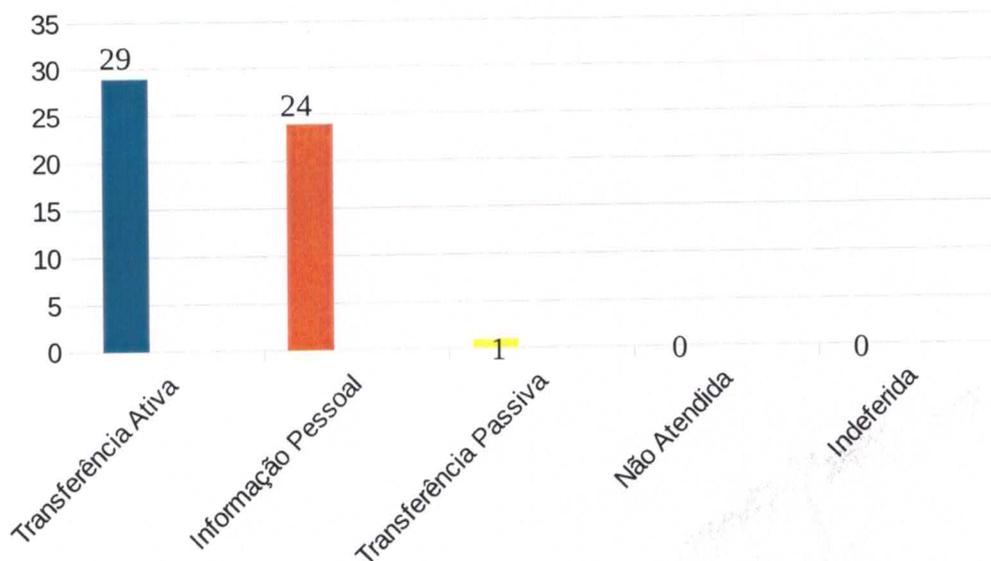


GRÁFICO 3 - NÚMERO DE MANIFESTANTE, POR CLASSIFICAÇÃO INDEFERIDA E NÃO ATENDIDA PARA O SIC DO CEE NO PERÍODO DE JANEIRO A DEZEMBRO DE 2019





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 2019

ASSUNTO	TOTAL
EMIÇÃO DE CERTIFICADOS/DIPLOMAS/ HISTÓRICOS E DECLARAÇÕES	8
AUTORIZAÇÃO DE CURSOS	8
INFORMAÇÕES SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS(LEI, DECRETO,PORTARIA,ETC)	6
DIREITOS E DEVERES DO ALUNO	5
ACOMPANHAMENTO DE INSTITUIÇÕES DE ENSINO/NUCLEAÇÃO	4
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	4
PLANO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO	3
LEGISLAÇÕES DE ENSINO(ORIENTAÇÕES E INTERPRETAÇÕES)	3
APLICAÇÃO DE SANÇÕES(DESCUMPRIMENTO AS NORMAS E DIRETRIZES EDUCACIONAIS)	3
ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	3
DIVULGAÇÃO DE EVENTOS NA INSTITUIÇÃO	1
REGULARIZAÇÃO DE VIDA ESCOLAR	1
CREDENCIAMENTO DE INSTITUIÇÕES DE ENSINO/NUCLEAÇÃO	1
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	1
PUBLICAÇÃO DE TRABALHOS CIENTÍFICOS/ACADÊMICOS	1
EFETIVO DE PESSOAL DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES	1
CONSULTA DE BENS PATRIMONIAIS (MÓVEIS E IMÓVEIS)	1
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>

### 3.4 – Preferência de resposta

TABELA 4.

TELEFONE	7
SISTEMA	6
E-MAIL	41
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>

### 3.5- Situação das Solicitações de informação

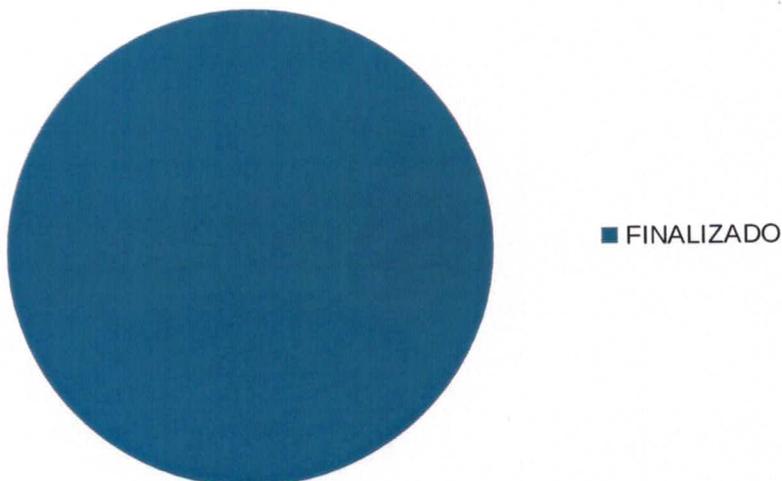


GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ  
CONSELHO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO

Tabela 5- Número de manifestante, por situação de informação, para o SIC do CEE no período de Janeiro a dezembro de 2019.

SITUAÇÃO	MANIFESTAÇÕES
FINALIZADO	54
TOTAL	54

GRÁFICO 4 - NÚMERO DE MANIFESTANTE, POR SITUAÇÃO DE INFORMAÇÃO, PARA O SIC DO CEE NO PERÍODO DE JANEIRO A DEZEMBRO DE 2019



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

Das 06 (seis) pesquisas de satisfação respondidas em 2019 o índice médio de satisfação foi de 84,8%.



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ  
CONSELHO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO

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 Assessoria Jurídica 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 2019, 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, 2019, os assuntos mais demandados encontravam-se, na transparência ativa. No ano, 2018, na passiva. Algumas medidas foram adotadas no



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ  
CONSELHO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO

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**, 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 2019 foi feito um fluxograma, apresentando onde, como e para onde são encaminhados 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 2019, referentes ao assunto em questão, têm contribuído para melhorar e aperfeiçoar o diálogo com o cidadão cearense, que busca ajuda junto à 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: Secretária Geral

Nome: Marilce Stênia Ribeiro Macêdo  
Função: Coordenador Administrativo Financeira

Nome: Rita Gomes do Nascimento  
Função: Ouvidor Setorial

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