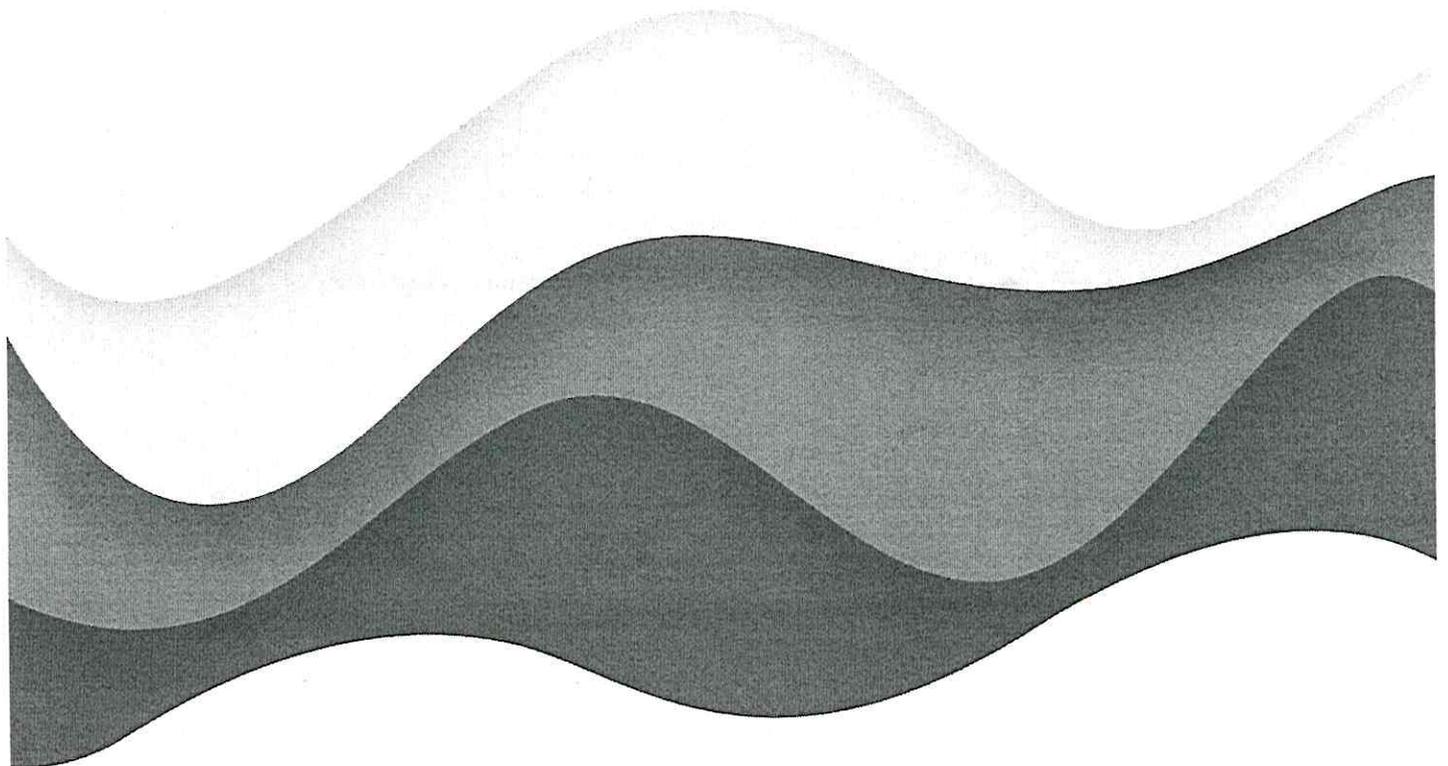


RELATÓRIO  
DE GESTÃO DA  
**TRANSPARÊNCIA**





OFÍCIO Nº 086/2022–GAB

Fortaleza, 23 fevereiro de 2022.

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 2021.

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

Respeitosamente,

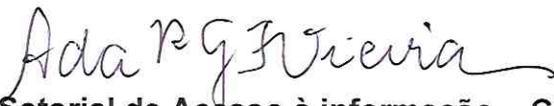
  
**ADA PIMENTEL GOMES FERNANDES VIEIRA**  
Presidente do Conselho Estadual de Educação



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

Período de 1° de Janeiro a 31 de dezembro de 2021

**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: 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

## 01 – Introdução

As informações registradas neste relatório são demandas recebidas pelo Sistema de Ouvidoria, módulo SIC do Conselho Estadual de Educação no ano de 2021 (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 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 n° 014, de 06 de fevereiro de 2020.

## 03- Análise das solicitações de informações do período

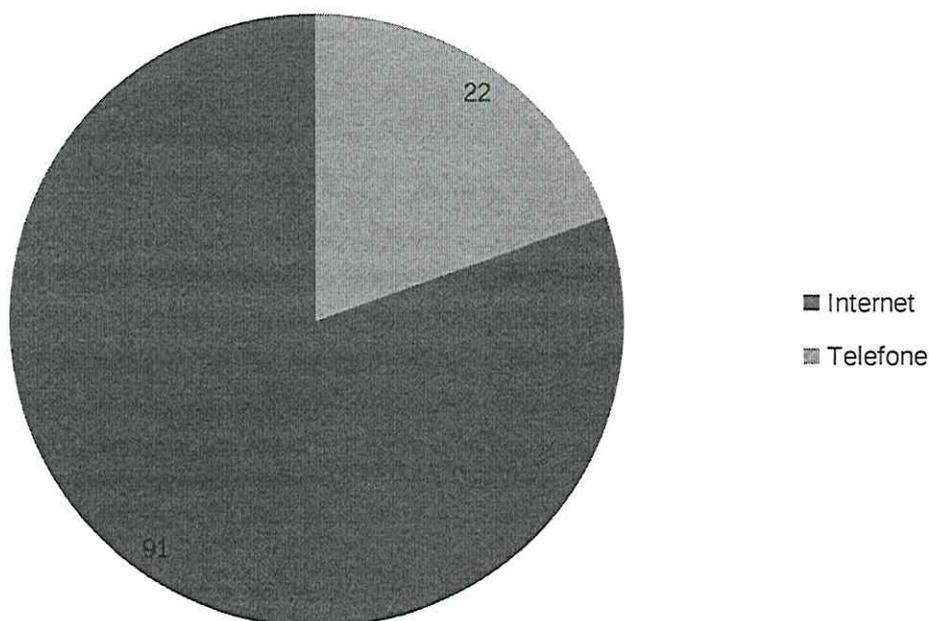
Apresentar uma análise quantitativa e qualitativa das solicitações de informações no ano de 2021, a partir dos relatórios disponibilizados no Sistema de Ouvidoria SOU – Módulo SIC, com demonstrativos gráficos, contendo quantidade de pedidos de informações, recebidos, atendidos e indeferidos, conforme 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	91
TELEFONE	22
RECLAME AQUI	-
<b>TOTAL</b>	<b>113</b>

GRÁFICO 1 – NÚMERO DE MANIFESTANTE, POR CANAL DE ATENDIMENTO, PARA O SIC DO CEE DE JANEIRO À DEZEMBRO DE 2021



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 2021

NATUREZA DA MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	PORCENTAGEM(%)
INFORMAÇÃO PESSOAL	11	9,73%
TRANSPARÊNCIA ATIVA	86	76,11%
TRANSPARÊNCIA PASSIVA	14	12,39%
SEM CLASSIFICAÇÃO	02	1,77%
INDEFERIDA	0	0

<b>TOTAL</b>	<b>113</b>	<b>100%</b>
--------------	------------	-------------

GRÁFICO 2 - NÚMERO DE MANIFESTANTE, POR CLASSIFICAÇÃO INDEFERIDA E NÃO ATENDIDA PARA O SIC DO CEE NO PERÍODO DE JANEIRO À DEZEMBRO DE 2021

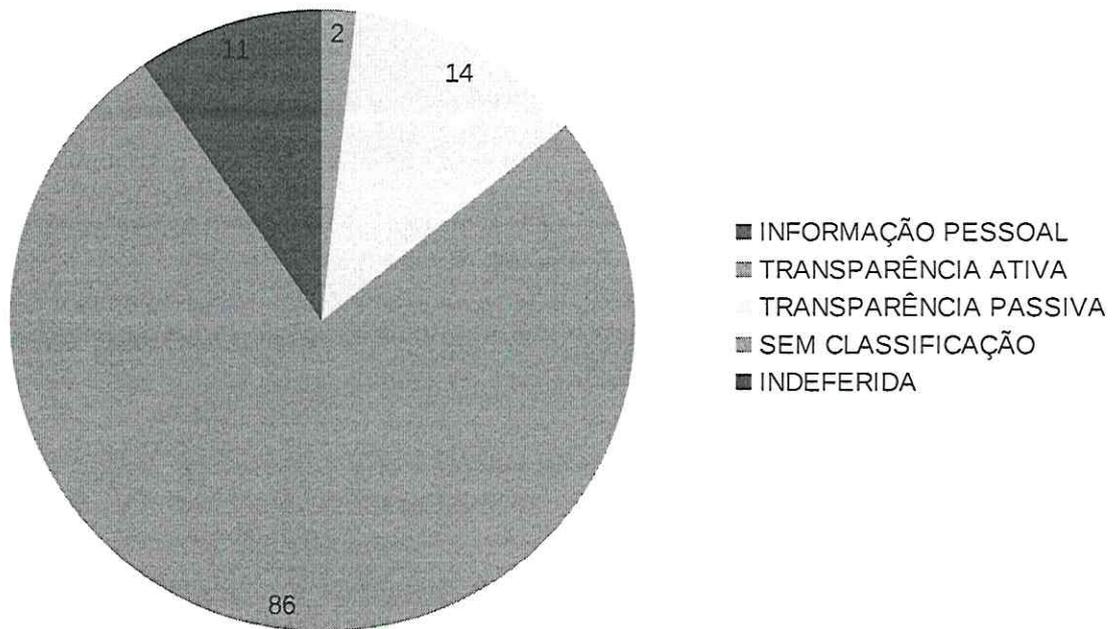
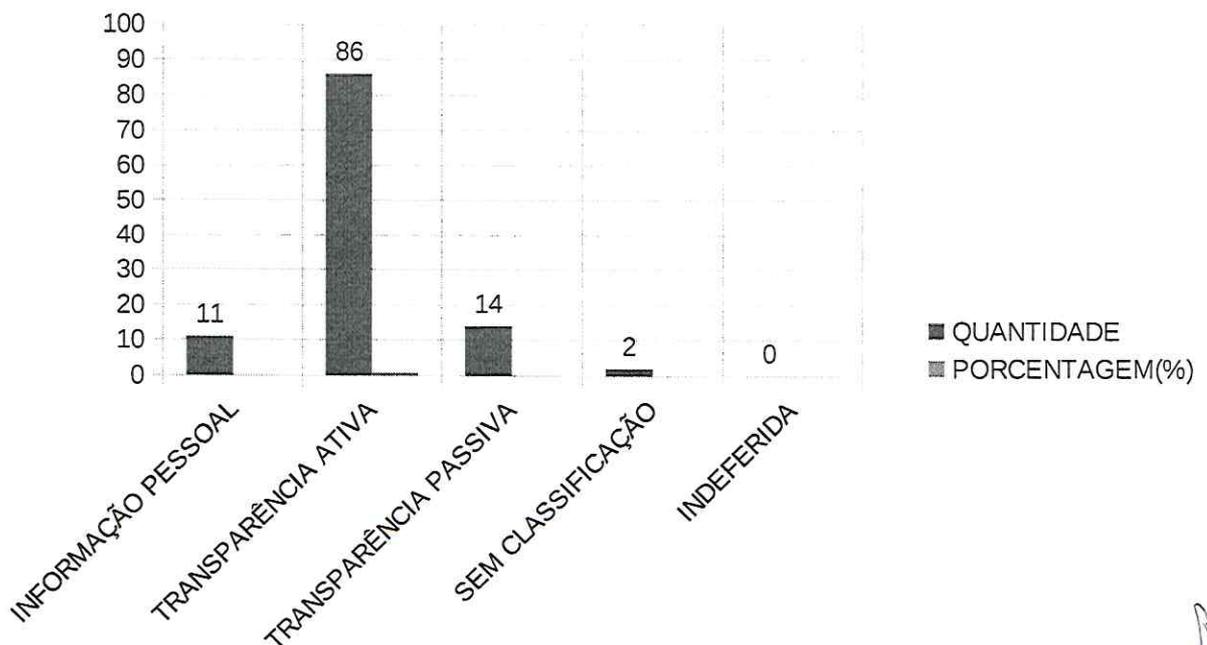


GRÁFICO 3 - NÚMERO DE MANIFESTANTE, POR CLASSIFICAÇÃO INDEFERIDA E NÃO ATENDIDA PARA O SIC DO CEE NO PERÍODO DE JANEIRO À DEZEMBRO DE 2021



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 2021

ASSUNTO	TOTAL
CORONAVÍRUS (COVID-19)	21
AUTORIZAÇÃO DE CURSOS	20
DIREITOS E DEVERES DO ALUNO	11
EMISSÃO DE CERTIFICADOS/ DIPLOMAS/HISTÓRICOS /DECLARAÇÕES	21
CREENCIAMENTO DE INSTITUIÇÕES DE ENSINO/NUCLEAÇÃO	7
APLICAÇÃO DE SANÇÕES (DESCUMPRIMENTO ÀS NORMAS E DIRETRIZES EDUCACIONAIS	5
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÃO ESTADUAL(LEI, DECRETO,PORTARIA ETC)	9
LEGISLAÇÕES DE ENSINO(ORIENTAÇÕES SOLICITAÇÃO E INTERPRETAÇÕES.	3
EFETIVO DE PESSOAL DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES.	1
ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCEIRIAS INSTITUCIONAIS	3
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	3
PROBLEMAS EM CONTRATOS E CONVÊNIOS	1
ACOMPANHAMENTO DE INSTITUIÇÃO DE ENSINO/NUCLEAÇÃO	2
ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	4
EMPREGO E ESTAGIO	1
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	2
SEM ASSUNTO	1
TOTAL	113

3.4 Preferência de resposta

TABELA 4 –

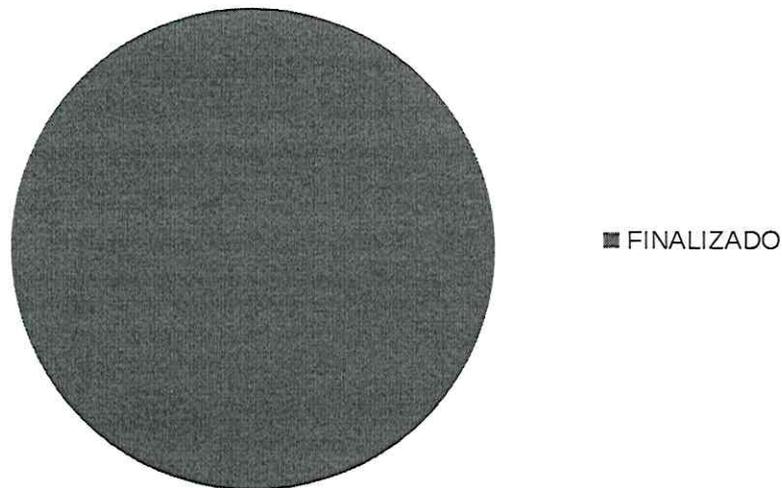
		%
TELEFONE	22	19,47%
E-MAIL	91	80,53%
TOTAL		100%

### 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 2021

SITUAÇÃO	MANIFESTAÇÕES
FINALIZADO	113
<b>TOTAL</b>	<b>113</b>

GRÁFICO 4 - NÚMERO DE MANIFESTANTE, POR SITUAÇÃO DE INFORMAÇÃO, PARA O SIC DO CEE NO PERÍODO DE JANEIRO À DEZEMBRO DE 2021



### 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 2 e 3, a maioria das solicitações foram respondidas dentro do prazo estabelecido por lei, ou seja, até 20 dias.

### 3.8-Pesquisa de Satisfação

Das 23 (vinte e três) pesquisas de satisfação respondidas em 2021 o índice médio de satisfação foi de 88,8%

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

O CEE, por meio da portaria N° 014, de 06 de fevereiro de 2020, 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.

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.

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 2021, isso voltou a acontecer, nenhuma solicitação ultrapassou este prazo.

**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