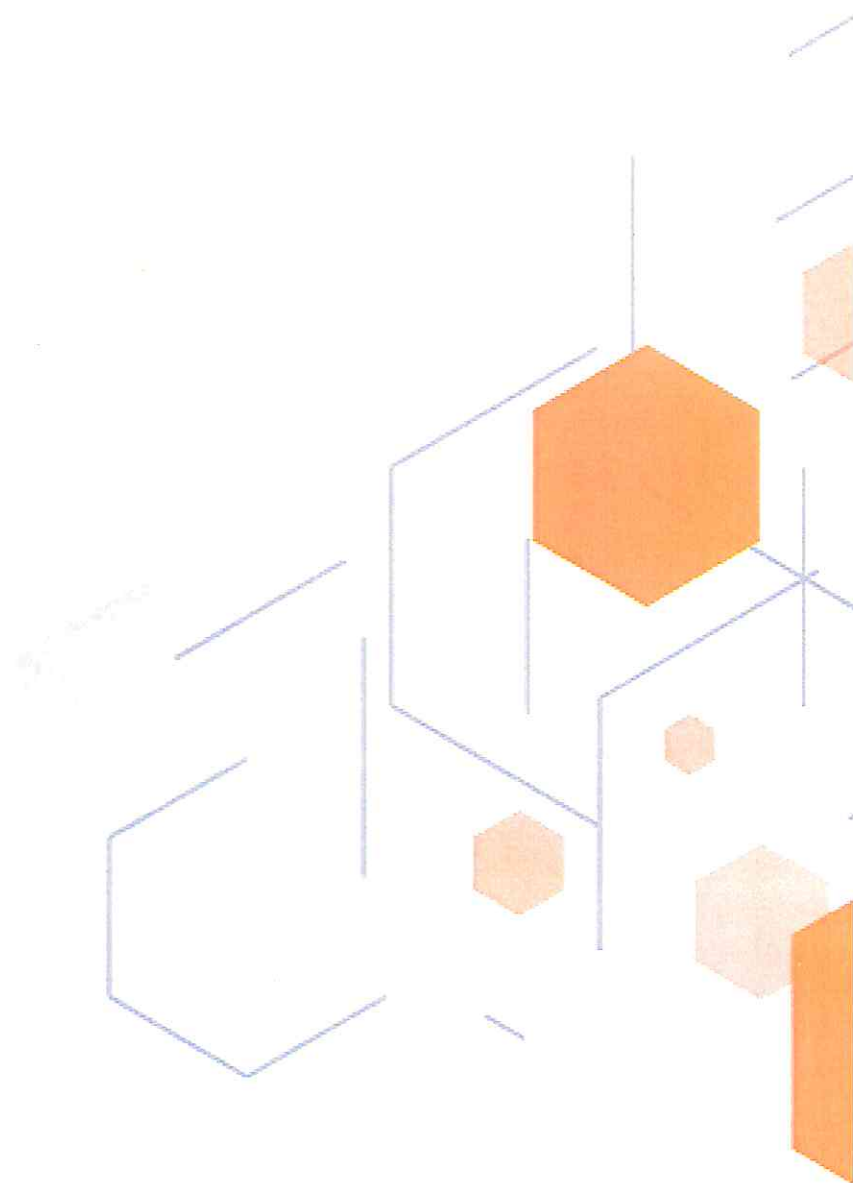




RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA



OFÍCIO N° 059/2023-GAB

Fortaleza, 23 de fevereiro de 2023

Exmo. Sr.

ALUISIO BARBOSA DE CARVALHO NETO

Secretário de Estado Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral

Av. Gal Afonso Albuquerque Lima, Edifício SEPLAG – 2° Andar Cambéa

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 N° 15.175/2012, Lei de Acesso à informação, referente ao período de 1° de janeiro a 31 de dezembro de 2022.

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 2022

Ada P. G. Vieira
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 (aposentada)

Marilce Stênio Ribeiro Macêdo
Nome: Marilce Stênio Ribeiro Macêdo
Função: Coordenador Administrativo -Financeira

Nome: Rita Gomes do Nascimento
Função: Ouvidor Setorial (transferida)

Francisca Vieira Cavalcante Moraes
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 2022 (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 014, de 06 de fevereiro de 2020, e continuaram enviando e-mails para a comissão anterior, mas a Presidente do Conselho Estadual de Educação(CEE) deverá encaminhar a nova comissão ainda em 2023 devido a Ouvidora Rita Gomes do Nascimento ter sido transferida deste órgão e a Secretária- Geral Regina Auxiliadora de Oliveira Melo, ter se aposentado em 31 de janeiro de 2023.

03- Análise das solicitações de informações do período

Apresentar uma análise quantitativa e qualitativa das solicitações de informações no ano de 2022, 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	76
TELEFONE	03
RECLAME AQUI	-
TOTAL	79

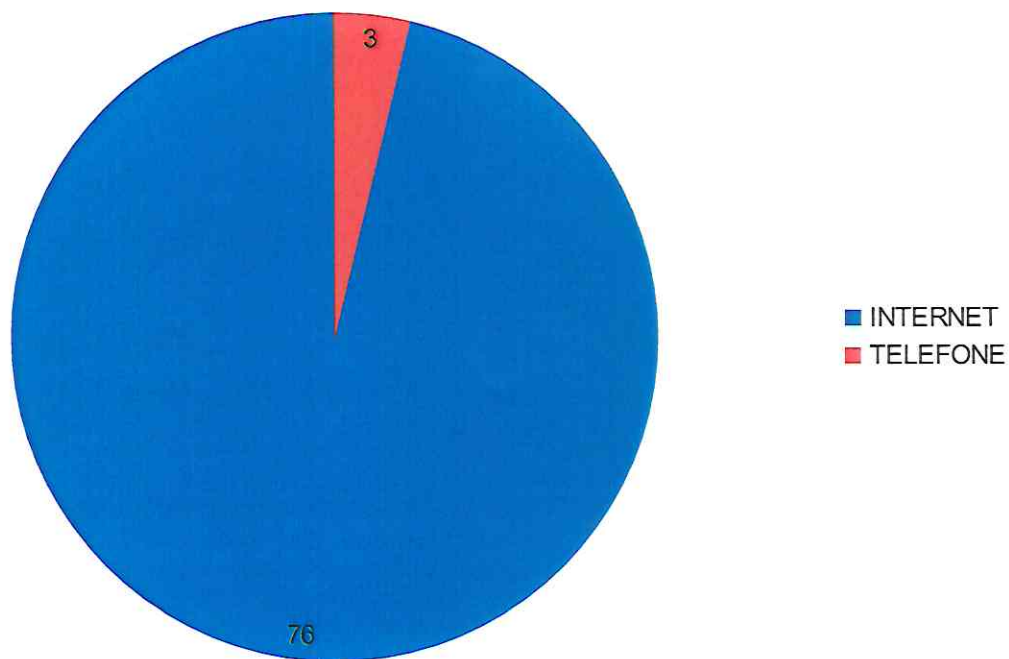


GRÁFICO 1 – NÚMERO DE MANIFESTANTE, POR CANAL DE ATENDIMENTO, PARA O SIC DO CEE DE JANEIRO À DEZEMBRO DE 2022

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 2022

NATUREZA DA MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	PORCENTAGEM(%)
INFORMAÇÃO PESSOAL	09	11,39%
TRANSPARÊNCIA ATIVA	51	64,56%
TRANSPARÊNCIA PASSIVA	19	24,05%
SEM CLASSIFICAÇÃO	0	0,00%
SISTEMA LEGADO	0	0,00%
TOTAL	79	100%

GRÁFICO 2 - NÚMERO DE MANIFESTANTE, POR CLASSIFICAÇÃO INDEFERIDA E NÃO ATENDIDA PARA O SIC DO CEE NO PERÍODO DE JANEIRO À DEZEMBRO DE 2022

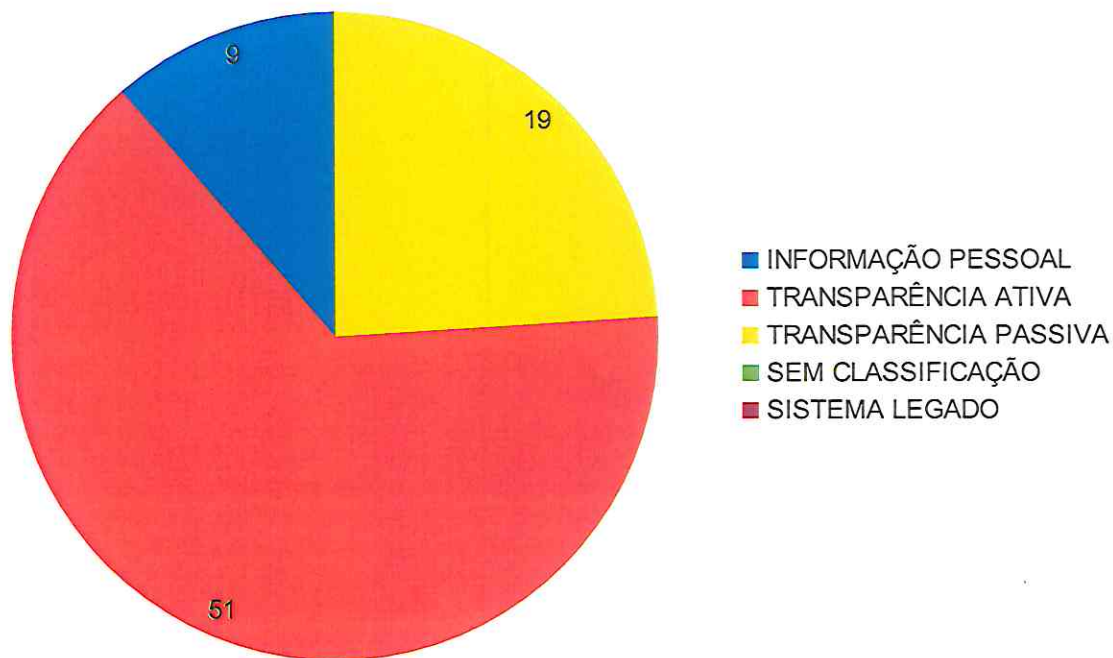
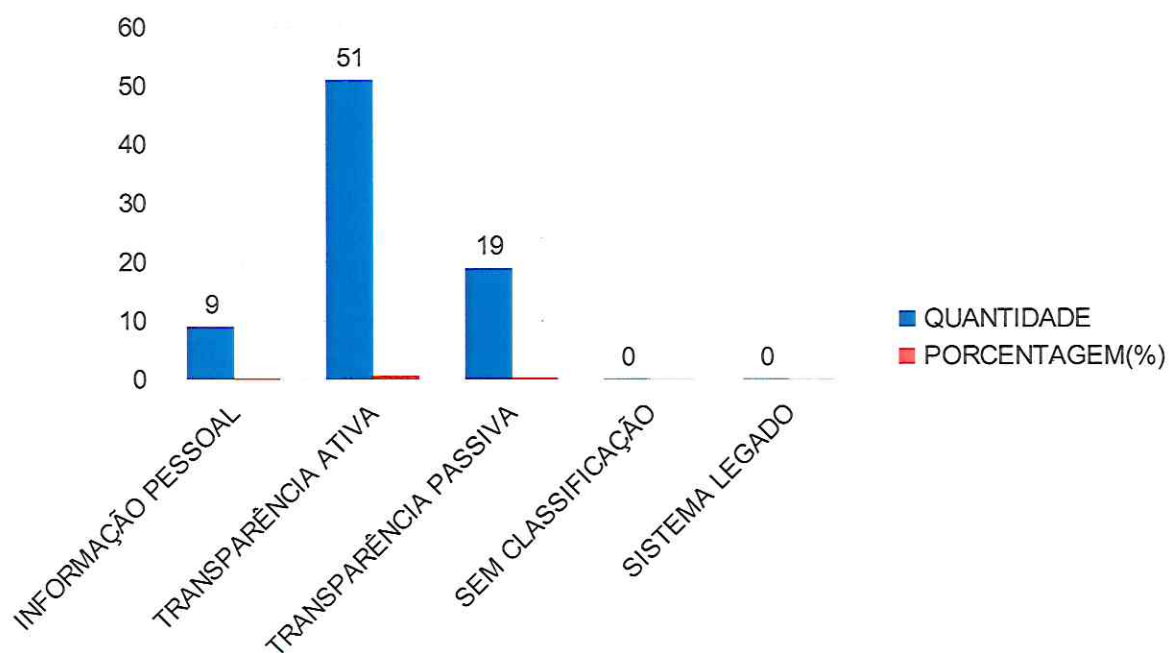


GRÁFICO 3 - NÚMERO DE MANIFESTANTE, POR CLASSIFICAÇÃO INDEFERIDA E NÃO ATENDIDA PARA O SIC DO CEE NO PERÍODO DE JANEIRO À DEZEMBRO DE 2022



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 2022

ASSUNTO	QUANTIDADE	%
CORONAVÍRUS (COVID-19)	01	1,27%
AUTORIZAÇÃO DE CURSOS	08	10,13%
DIREITOS E DEVERES DO ALUNO	02	2,53%
EMIÇÃO DE CERTIFICADOS/ DIPLOMAS/HISTÓRICOS /DECLARAÇÕES	22	27,85%
CREDENCIAMENTO DE INSTITUIÇÕES DE ENSINO/NUCLEAÇÃO	04	5,06%
APLICAÇÃO DE SANÇÕES (DESCUMPRIMENTO ÀS NORMAS E DIRETRIZES EDUCACIONAIS)	02	2,53%
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÃO ESTADUAL(LEI, DECRETO, PORTARIA ETC)	08	10,13%
LEGISLAÇÕES DE ENSINO(ORIENTAÇÕES SOLICITAÇÃO E INTERPRETAÇÕES.	01	1,27%
EQUIVALÊNCIA DE ESTUDOS	06	7,59%
CREDENCIAMENTO DE INSTITUIÇÃO DE ENSINO	06	7,59%
ACOMPANHAMENTO DE INSTITUIÇÃO DE ENSINO	06	7,59%
ENCERRAMENTO DE ATIVIDADES ESCOLARES	04	5,06%
ACOMPANHAMENTO DE INSTITUIÇÃO DE ENSINO/NUCLEAÇÃO	04	5,06%
DIREITOS E DEVERES DO ALUNO DA EDUCAÇÃO ESPECIAL	01	1,27%
DIVULGAÇÃO DE EVENTOS NA INSTITUIÇÃO	01	1,27%
REGULARIZAÇÃO DE VIDA ESCOLAR	01	1,27%
ASSEDIO MORAL	01	1,27%
LEGISLAÇÕES DE ENSINO (ORIENTAÇÕES E INTERPRETAÇÕES)	01	1,27%
TOTAL	79	100%

3.4 Preferência de resposta

TABELA 4 –

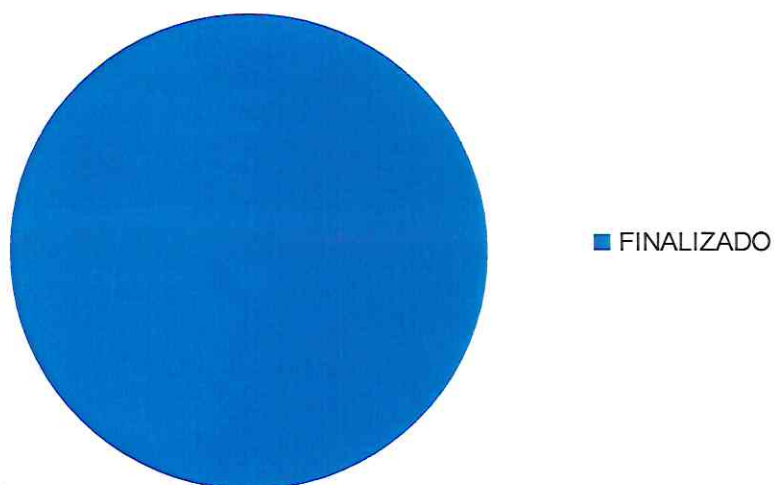
		%
SISTEMA	04	5,06%
E-MAIL	53	67,09%
WHATSAPP	22	27,85%
TOTAL	79	100%

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 2022

SITUAÇÃO	MANIFESTAÇÕES
FINALIZADO	79
TOTAL	79

GRÁFICO 4 - NÚMERO DE MANIFESTANTE, POR SITUAÇÃO DE INFORMAÇÃO, PARA O SIC DO CEE NO PERÍODO DE JANEIRO À DEZEMBRO DE 2022



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 11 (onze) pesquisas de satisfação respondidas em 2022 o índice médio de satisfação foi de 97,4%.

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 à 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 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 2022, 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, 2022, os assuntos mais demandados encontravam-se na transparência ativa. No ano, 2021, também na ativa. Algumas medidas foram adotadas no sentido de atender melhor ao 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.

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 2022, 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, mas está faltando definir atendimento na recepção do CEE, especificamente para a Lei de Acesso à Informação (LAI), por funcionários responsáveis exclusivamente para esta finalidade.

Precisamos investir mais em insumos destinados à área da informática(internet banda larga, equipamentos, programas, sistema); Realização de concurso público para atender as demandas das unidades administrativas, tendo em vista que

atualmente conta-se com apenas 17 (dezessete) 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: Regina Auxiliadora de Oliveira Melo
Função: Secretária Geral (aposentada)



Nome: Marilce Stênia Ribeiro Macêdo
Função: Coordenador Administrativo Financeira

Nome: Rita Gomes do Nascimento
Função: Ouvidor Setorial (transferida)



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

atualmente conta-se com apenas 17 (dezessete) 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: Regina Auxiliadora de Oliveira Melo
Função: Secretária Geral (aposentada)



Nome: Marilce Sténia Ribeiro Macedo
Função: Coordenador Administrativo Financeira

Nome: Rita Gomes do Nascimento
Função: Ouvidor Setorial (transferida)



Nome: Francisca Vieira Cavalcante Moraes