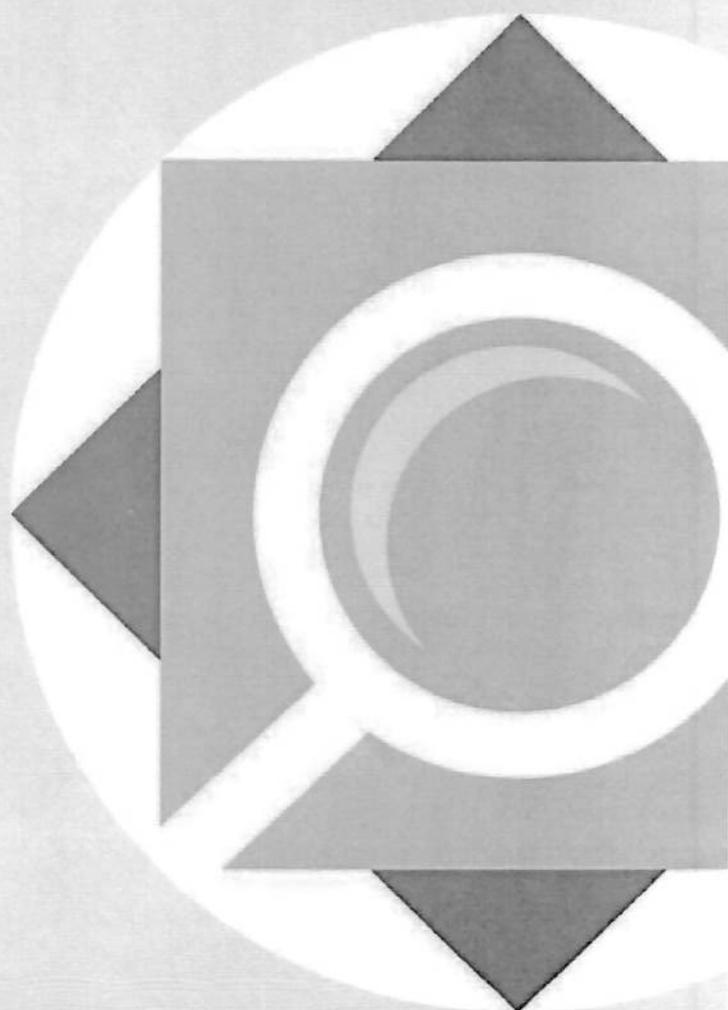


2024

RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA



OFÍCIO N° 079 /2025-GAB

Fortaleza, 07 de março de 2025

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

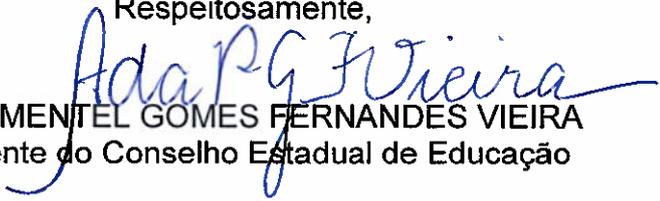
CEP: 60.822 -325 Fortaleza – CE

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 2024

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

Respeitosamente,

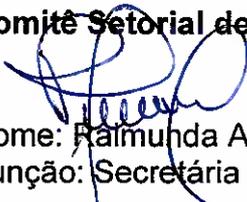

ADA PIMENTEL GOMES FERNANDES VIEIRA
Presidente do Conselho Estadual de Educação

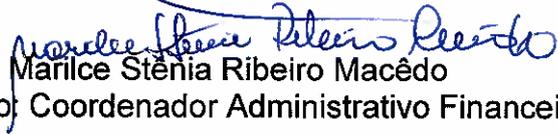
Relatório de Monitoramento da Implementação e Cumprimento da Lei Estadual N° 15.175/2012

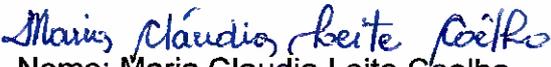
Período de 1° de Janeiro a 31 de dezembro de 2024

**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 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 2024 (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 – O SIC do CEE não recebeu recomendações para cumprimento no ano de 2024, no entanto, procura cumprir e efetivar suas atividades em consonância com a Coordenadoria de Planejamento e Articulação com os Sistemas de Ensino, (CEPAS) zelando pelo compromisso e padrões de qualidade a fim da prestação de serviços eficazes, eficientes e efetivos. A comissão do SIC que foi legalizada através da Portaria nº 197/2023 de 30 de novembro de 2023 continua 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 2024, 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	68	89,47%
TELEFONE	06	7,89%
ONLINE (CHAT)	02	2.64%
TOTAL	76	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 2024

NATUREZA DA MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	PORCENTAGEM(%)
INFORMAÇÃO PESSOAL	04	5,27%
TRANSPARÊNCIA ATIVA	66	86,84%
TRANSPARÊNCIA PASSIVA	06	7,89%
SEM CLASSIFICAÇÃO	0	0,00%
SISTEMA LEGADO	0	0,00%
TOTAL	76	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 2024

Assunto	Subassunto	Quantidade	Porcentagem
EMISSÃO DE CERTIFICADOS/ DIPLOMAS/HISTÓRICOS/DECLARAÇÕES	ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS PARA SOLICITAÇÃO	27	35,53%
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	Sem subassunto	6	7,89%
CRENCIAMENTO DE INSTITUIÇÕES DE ENSINO	RECONHECIMENTO DE EJA - FUNDAMENTAL	5	6,58%
ACOMPANHAMENTO DE INSTITUIÇÕES DE ENSINO	MATRÍCULA	5	6,58%
EQUIVALÊNCIA DE ESTUDOS	ALUNO ESTRANGEIRO	3	3,95%
EQUIVALÊNCIA DE ESTUDOS	ALUNO BRASILEIRO	3	3,95%
LEGISLAÇÕES DE ENSINO (ORIENTAÇÕES E INTERPRETAÇÕES)	Sem subassunto	3	3,95%
ACOMPANHAMENTO DE INSTITUIÇÕES DE ENSINO/NUCLEAÇÃO	ENCERRAMENTO DAS ATIVIDADES ESCOLARES	3	3,95%
ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCELIAS INSTITUCIONAIS	Sem subassunto	2	2,63%
DIREITOS E DEVERES DO ALUNO	AVANÇO DE ESTUDOS	2	2,63%
CRENCIAMENTO DE INSTITUIÇÕES DE ENSINO	RECONHECIMENTO DE EJA - MÉDIO	1	1,32%
DIVULGAÇÃO DE EVENTOS NA INSTITUIÇÃO	Sem subassunto	1	1,32%
CONTRATO DE LOCAÇÃO DE MÃO DE OBRA TERCEIRIZADA	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PELA EMPRESA CONTRATADA	1	1,32%
ENCERRAMENTO DE ATIVIDADES ESCOLARES	Sem subassunto	1	1,32%
DIREITOS E DEVERES DO ALUNO	NÃO CUMPRIMENTO DAS NORMAS ESCOLARES	1	1,32%

DIREITOS E DEVERES DO ALUNO	CONSTRANGIMENTO	1	1,32%
CREDENCIAMENTO DE INSTITUIÇÕES DE ENSINO/NUCLEAÇÃO	RECDENCIAMENTO DE INSTITUIÇÕES	1	1,32%
CREDENCIAMENTO DE INSTITUIÇÕES DE ENSINO/NUCLEAÇÃO	APROVAÇÃO DO PLANO DE TRABALHO ANUAL DE DISCIPLINA	1	1,32%
AUTORIZAÇÃO DE CURSOS	EDUCAÇÃO PROFISSIONAL (FUNDAMENTAL E MÉDIO)	1	1,32%
AUTORIZAÇÃO DE CURSOS	EDUCAÇÃO DE JOVENS E ADULTOS (SUPLETIVO)	1	1,32%
AUTORIZAÇÃO DE CURSOS	ENSINO MÉDIO (DE 1ª A 3ª SÉRIES)	1	1,32%
ACOMPANHAMENTO DE INSTITUIÇÕES DE ENSINO/NUCLEAÇÃO	QUALIDADE DE ENSINO ESCOLAR	1	1,32%
ACOMPANHAMENTO DE INSTITUIÇÕES DE ENSINO/NUCLEAÇÃO	DENOMINAÇÃO DA UNIDADE ESCOLAR	1	1,32%
ACOMPANHAMENTO DE INSTITUIÇÕES DE ENSINO/NUCLEAÇÃO	IRREGULARIDADES PEDAGÓGICAS	1	1,32%
EFETIVO DE PESSOAL DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES	SERVIDORES ATIVOS (EFETIVOS E COMISSIONADOS)	1	1,32%
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	ORIENTAÇÕES GERAIS	1	1,32%
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	NOMEAÇÃO/CONTRATAÇÃO	1	1,32%

3.4 Preferência de resposta

	Quantidade	%
Sistema	4	5,26%
E-mail	57	75,00%
Instagram	1	1,32%
Whatsapp	14	18,42%
Total	76	100%

3.5 – Situação das Solicitações de Informação

3.5.1 Localização por Estado

Estado	Quantidade	Porcentagem
Alagoas	2	2,63%
Ceará	56	73,68%
Distrito Federal	1	1,32%
Espírito Santo	1	1,32%
Maranhão	1	1,32%
Minas Gerais	1	1,32%
Pernambuco	1	1,32%
Rio de Janeiro	2	2,63%
Rio Grande do Sul	2	2,63%
São Paulo	2	2,63%
Indefinido	7	9,21%
Total	76	100%

3.5.2 Localização por município

Município	Quantidade	Porcentagem
Açailândia	1	1,32%
Acopiara	1	1,32%
Apuiarés	1	1,32%
Barra Mansa	1	1,32%
Brasília	1	1,32%
Camocim	1	1,32%
Cedro	1	1,32%
Fortaleza	38	50,00%
Horizonte	3	3,95%
Independência	1	1,32%
Ipatinga	1	1,32%
Itatira	1	1,32%
Jati	1	1,32%
Juazeiro do Norte	1	1,32%
Maceió	1	1,32%
Maracanaú	1	1,32%
Milagres	1	1,32%
Porteiras	1	1,32%

Porto Alegre	2	2,63%
Russas	3	3,95%
São Gonçalo	1	1,32%
São Mateus	1	1,32%
São Paulo	2	2,63%
Senador Pompeu	1	1,32%
Ubajara	1	1,32%
Indefinido	7	9,21%
Arapiraca	1	1,32%
Total	76	100%

Verifica-se que a maioria das ocorrências é do município de Fortaleza, devido à proximidade com o CEE, bem como possuir o maior número de instituições vinculadas ao Sistema Estadual de Ensino. Algumas questões educacionais são tratadas localmente em cada município graças à atuação dos Conselhos Municipais de Educação (CMEs). É importante registrar que vários municípios cearenses criaram seus próprios sistemas de ensino, com seus respectivos órgãos normativos. Dessa forma, possuem autonomia para regulamentar e acompanhar o funcionamento das instituições que ofertam educação infantil e as que são criadas e mantidas pelo poder público municipal.

TABELA 5 – NÚMERO DE MANIFESTANTE, POR SITUAÇÃO DE INFORMAÇÃO, PARA O SIC DO CEE NO PERÍODO DE JANEIRO À DEZEMBRO DE 2024

SITUAÇÃO	MANIFESTAÇÕES	
FINALIZADO	76	100%
TOTAL	76	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 (dezesete) pesquisas de satisfação respondidas em 2024 o índice médio de satisfação foi de 90,80%.

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 N° 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 2024, 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.

Rua Napoleão Laureano, 500 - Bairro de Fátima

CEP: 60.411-170 • Fortaleza / CE • Fone: (85) 3472.1209 / (85) 3101.2010

No ano passado, ou seja, 2024, os assuntos mais demandados se encontravam, na transparência ativa. No ano, 2023, 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 2024, 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 2024, 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 15 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 Moraes
Função: Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC