



# **Relatório de Monitoramento da Implementação e Cumprimento da Lei Estadual nº 15.175/2012**

**Período:**

**1º de Janeiro a 31 de Dezembro de 2018**



## **EXPEDIENTE**

**Eliana Nunes Estrela**  
*Secretária da Educação*

**Jussara Luna Batista**  
*Secretária Executiva de Gestão Pedagógica*

**Rogers Vasconcelos Mendes**  
*Secretário Executivo de Ensino Médio e da Educação Profissional*

**Márcio Pereira de Brito**  
*Secretário Executivo de Cooperação com os Municípios*

**Rita de Cássia Tavares Colares**  
*Secretária Executiva de Planejamento e Gestão Interna*

## **COMITÊ SETORIAL DE ACESSO À INFORMAÇÃO – CSAI**

**Rita de Cássia Tavares Colares**  
*Secretária Executiva de Planejamento e Gestão Interna*

**Vacante**  
*Assessor de Desenvolvimento Institucional ou cargo equivalente*

**Iranir Rodrigues Loiola**  
*Ouvidora Setorial*

**Argentina Mororó Castro**  
*Responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão – SIC*



## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO.....</b>	<b>04</b>
<b>2. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS SOBRE AS RECOMENDAÇÕES EMANADAS NO RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA 2017.....</b>	<b>05</b>
<b>3. ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES DO PERÍODO.....</b>	<b>05</b>
3.1. Solicitações de informações recebidas, atendidas, não atendidas e indeferidas....	06
3.2 Assuntos.....	06
3.3 Meios de entrada utilizados.....	10
3.4 Meio de preferência de resposta.....	11
3.5 Resolubilidade das demandas (respondidas no prazo, respondidas fora do prazo e não respondidas).....	11
3.6 Tempo médio de resposta.....	12
3.7 Pesquisa de Satisfação.....	12
3.8 Solicitações de informação que demandaram recurso.....	13
<b>4. DIFICULDADES PARA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº 15.175 DE 2012.. .....</b>	<b>13</b>
<b>5. BENEFÍCIOS PERCEBIDOS PELA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº. 15.175 DE 2012.....</b>	<b>14</b>
<b>6. AÇÕES EMPREENDIDAS PELO ÓRGÃO OU ENTIDADE COM VISTAS A MELHORAR O PERFIL OU NÍVEL DA TRANSPARÊNCIA ATIVA, EM VIRTUDE DAS INFORMAÇÕES SOLICITADAS.....</b>	<b>14</b>
<b>7. CLASSIFICAÇÃO DE DOCUMENTOS.....</b>	<b>14</b>
<b>8. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>14</b>

## 01 – INTRODUÇÃO

O presente instrumento tem como objetivo registrar as ocorrências, no tocante às solicitações demandadas pelos cidadãos, durante o exercício de 2018, e apresentar ao Comitê Setorial da Lei de Acesso à Informação da Secretaria da Educação, conforme determina a Lei Estadual nº 15.175/2012, que define as regras específicas para implementação no disposto da Lei Federal nº 12.527/2011.

Segue, abaixo, gráfico representativo da demanda de informações prestadas pela Secretaria da Educação, de 2012, quando foi implantada a Lei de Acesso à Informação-LAI, até 2018.

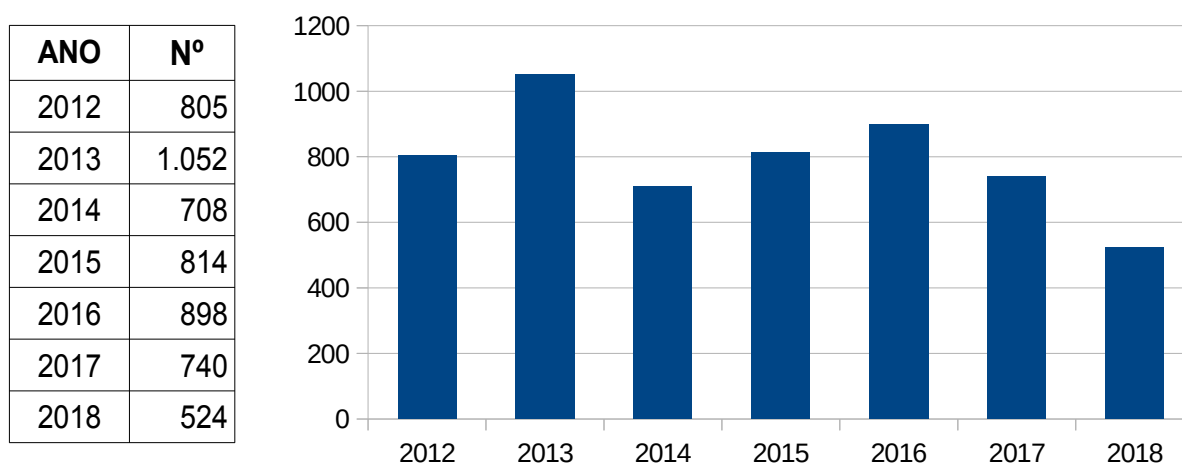


Tabela 01: número de demanda de informações prestadas pela SEDUC nos últimos sete anos.

A partir desta observação, serão apresentadas, no relatório síntese, os dados qualitativos e quantitativos das solicitações de informações tratadas por esta ouvidoria no ano de 2018, por meio do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC e Sistema de Ouvidoria – SOU, no tocante às solicitações requeridas pelos cidadãos, bem como as providências adotadas por esta Secretaria em relação às recomendações emanadas no Relatório de Gestão da Transparência 2017, oriundo da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará-CGE.

## 02 – PROVIDÊNCIAS ADOTADAS SOBRE AS RECOMENDAÇÕES EMANADAS NO RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA- 2017

O Relatório de Gestão apresenta as recomendações e sugestões específicas relacionadas a cada uma das setoriais envolvidas.

Dessa forma, listamos abaixo, as recomendações direcionadas à SEDUC, da mesma forma que adotamos as providências pertinentes para o cumprimento do disposto na LAI.

**Recomendação 1)** Comunicar ao Comitê Gestor de Acesso à Informação acerca da necessidade, ou não, de classificação de informação sob sua responsabilidade ou guarda;

- ✓ Informamos que a SEDUC, até o presente momento, não tem informações, de cunho sigiloso, que demande solicitação ao comitê Gestor.

**Recomendação 14)** Desenvolver medidas para a sensibilização das áreas internas de cada órgão/entidade no fornecimento de informações que subsidiam as respostas aos cidadãos, em tempo hábil;

- ✓ Em 2018, os colaboradores, que são responsáveis por responder às solicitações de Informação (CREDE / Sede / Sefor), participaram de uma formação com carga horária de 20h, de 18/04/18 a 20/04/18, intitulado “Treinamento à Plataforma Ceará Transparente”, em parceria com a EGP e CGE, sobre o assunto em pauta.

**Recomendação 16)** Divulgar no respectivo site institucional, no Banner da LAI, a relação das informações classificadas como sigilosas pelo Comitê Gestor de Acesso à Informação.

- ✓ A SEDUC não tem, até o presente momento, informação sigilosa para classificação junto ao site institucional e Banner da LAI.

## 03 – ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES DO PERÍODO

Após análise do relatório, extraído do site Ceará Transparente, será apresentado, o quantitativo das solicitações de informação do ano de 2018, em forma de tabelas, observando as temáticas, tais como: solicitações de informação recebidas, atendidas, não atendidas e indeferidas;

assuntos diversos; meio de entrada e preferência de saída de respostas; resolubilidade e tempo médio de resposta; pesquisa de satisfação e informações que demandaram recurso.

### 3.1 Solicitações de informação recebidas, atendidas, não atendidas e indeferidas:

No que se refere ao apanhado no relatório do Módulo SIC, no período em questão, observa-se que 262 destas solicitações, fazem referência à Transparência Ativa (atendida), que corresponde a 50% das informações prestadas, e 235 caracterizadas como Transparência Passiva (atendida), que corresponde a 44,85%.

A tabela 2 mostra, também, que 12 das solicitações classificadas como não atendidas, apresentam justificativas como: informação pessoal; informação não especificada de forma clara e precisa; informação inexistente e de competência de outros poderes, totalizando 2,29%. Percebe-se que 12 das solicitações apresentadas, que tratam de informações pessoais, foram atendidas, correspondendo, também, à 2,29%, e 3 destas solicitações foram atendidas parcialmente, que representa 0,57%.

<b>Classificação das Respostas/Demanda</b>		
<b>Classificação da Informação</b>	<b>Quantitativo</b>	<b>%</b>
Atendido (Informação Pessoal)	12	2,29
Atendido Parcialmente	3	0,57
Não Atendido (Informação Pessoal)	2	0,38
Não Atendido (Solicitação não especificada de forma clara e precisa)	8	1,53
Não Atendido (Informação Inexistente)	1	0,19
Não Atendido (Competência de outros Poderes)	1	0,19
Atendido (Transparência Ativa)	262	50
Atendido (Transparência Passiva)	235	44,85
<b>Total</b>	<b>524</b>	

Tabela 02: classificação das respostas/demanda

### 3.2 Assuntos:

Com base no relatório de gestão segue, abaixo, a relação dos assuntos demandados, em ordem decrescente, ressaltando que, Dados Estatísticos de Acesso à Informação (7,25%), CNH Estudantil Popular (5,34%), Programa Bolsa Universitário-Avance (4,39%), Solicitação de Certificado

(4,20%), Tramitação de processo no SPU (2,67%), Tramitação de Processo Administrativo (2,67%), Aposentadoria, Pensão e outros Benefícios Previdenciários (2,48%), Funcionamento da Escola e Procedimentos Escolares (2,48%), Programa Spaece (2,29%), Solicitação de Histórico Escolar (2,10%), Dados sobre a Rede Estadual de Ensino (2,10%) e Incentivo à Pesquisa (1,91%) foram os assuntos de maior relevância, dentre as informações prestadas.

Os demais assuntos recorrentes, encontram-se listados na tabela 3, totalizando 137 assuntos diversificados, recebidos nesta Secretaria da Educação.

<b>Assunto</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Porcentagem</b>
<b>DADOS ESTATÍSTICOS ACESSO À INFORMAÇÃO</b>	<b>38</b>	<b>7,25%</b>
<b>CNH ESTUDANTIL POPULAR</b>	<b>28</b>	<b>5,34%</b>
<b>AVANCE - PROGRAMA BOLSA UNIVERSITÁRIO</b>	<b>23</b>	<b>4,39%</b>
<b>SOLICITAÇÃO DE CERTIFICADO</b>	<b>22</b>	<b>4,20%</b>
<b>TRAMITAÇÃO DE PROCESSO SPU (ANÁLISE, ENCAMINHAMENTO, CONSULTA, PRAZO, ARQUIVAMENTO)</b>	<b>14</b>	<b>2,67%</b>
<b>TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO</b>	<b>14</b>	<b>2,67%</b>
<b>APOSENTADORIA, PENSÃO E OUTROS BENEFÍCIOS PREVIDENCIÁRIOS</b>	<b>13</b>	<b>2,48%</b>
<b>FUNCIONAMENTO DA ESCOLA E PROCEDIMENTOS ESCOLARES</b>	<b>13</b>	<b>2,48%</b>
<b>PROGRAMA SPAECE</b>	<b>12</b>	<b>2,29%</b>
<b>SOLICITAÇÃO DE HISTÓRICO ESCOLAR</b>	<b>11</b>	<b>2,10%</b>
<b>DADOS SOBRE A REDE ESTADUAL DE ENSINO</b>	<b>11</b>	<b>2,10%</b>
<b>INCENTIVOS A PESQUISAS</b>	<b>10</b>	<b>1,91%</b>
<b>PREMIAÇÃO DE PROGRAMAS E PROJETOS</b>	<b>9</b>	<b>1,72%</b>
<b>ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS</b>	<b>9</b>	<b>1,72%</b>
<b>INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR</b>	<b>9</b>	<b>1,72%</b>
<b>CONTRACHEQUE ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDIMENTOS)</b>	<b>8</b>	<b>1,53%</b>
<b>ASCENSÃO FUNCIONAL</b>	<b>8</b>	<b>1,53%</b>
<b>ELEIÇÃO EM ESCOLA</b>	<b>7</b>	<b>1,34%</b>
<b>PROCESSO DE SELEÇÃO E ESTÁGIO</b>	<b>7</b>	<b>1,34%</b>
<b>INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)</b>	<b>7</b>	<b>1,34%</b>
<b>EFETIVO DE PESSOAL DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES</b>	<b>7</b>	<b>1,34%</b>
<b>CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO</b>	<b>7</b>	<b>1,34%</b>
<b>ATRASO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL</b>	<b>7</b>	<b>1,34%</b>
<b>PROCEDIMENTOS E ORIENTAÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO</b>	<b>6</b>	<b>1,15%</b>
<b>INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÃO (LEIS, DECRETOS, PORTARIAS ETC)</b>	<b>6</b>	<b>1,15%</b>
<b>PROCESSO SELETIVO PARA PROFESSORES EFETIVOS/TEMPORÁRIOS</b>	<b>6</b>	<b>1,15%</b>
<b>INFORMAÇÃO SOBRE AÇÕES, PROGRAMAS E OBRAS</b>	<b>5</b>	<b>0,95%</b>
<b>VAGAS REMANESCENTES</b>	<b>5</b>	<b>0,95%</b>
<b>EJA-EDUCAÇÃO DE JOVENS E ADULTOS</b>	<b>5</b>	<b>0,95%</b>
<b>SERVIDOR ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDIMENTO)</b>	<b>5</b>	<b>0,95%</b>
<b>INFORMAÇÃO SOBRE TERCEIRIZAÇÃO</b>	<b>4</b>	<b>0,76%</b>
<b>FÉRIAS, LICENÇAS E AFASTAMENTOS</b>	<b>4</b>	<b>0,76%</b>
<b>DADOS/INFORMAÇÕES NÃO ENCONTRADAS NO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA</b>	<b>4</b>	<b>0,76%</b>
<b>INSCRIÇÕES DE CURSOS</b>	<b>4</b>	<b>0,76%</b>



SOLICITAÇÃO DE DOCUMENTOS	4	0,76%
PROGRAMAS E PROJETOS EDUCACIONAIS	4	0,76%
DIÁRIO OFICIAL (PUBLICAÇÃO)	4	0,76%
CARTEIRA DE MOTORISTA POPULAR ESTUDANTIL (CNH ESTUDANTIL)	4	0,76%
CALENDÁRIO ESCOLAR	3	0,57%
MERENDA ESCOLAR	3	0,57%
PESQUISA SOBRE AS ATIVIDADES/ATRIBUIÇÕES ORGANIZACIONAL	3	0,57%
INDEFERIMENTO DE PEDIDO DE INFORMAÇÃO	3	0,57%
PIS/PASEP	3	0,57%
PAGAMENTO DE BOLSA ESTÁGIO	3	0,57%
DIVULGAÇÃO DE EDITAIS	3	0,57%
RECADASTRAMENTO DE SERVIDORES	3	0,57%
CONCESSÃO DE BOLSA DE ESTÁGIO	3	0,57%
MATRÍCULAS E PROCESSO SELETIVO EM ESCOLAS	3	0,57%
CONTRATAÇÃO DE PROFESSOR TEMPORÁRIO	3	0,57%
ATRASO/FALTA DE PAGAMENTO DE PROFESSOR TEMPORÁRIO	3	0,57%
SISTEMAS INSTITUCIONAIS	3	0,57%
REGULARIZAÇÃO DE VIDA ESCOLAR	3	0,57%
PARECER DE CERTIFICADOS ESCOLARES	3	0,57%
SPAECE	3	0,57%
PROJETOS PROGRAMAS EDUCACIONAIS	3	0,57%
PROGRAMA AVANCE - BOLSA UNIVERSITÁRIO	3	0,57%
DOCUMENTAÇÃO ESCOLAR (ESCOLAS EXTINTAS)	3	0,57%
SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO INCOMPLETA (FALTA DE CLAREZA INVIABILIZANDO O ATENDIMENTO)	2	0,38%
REAJUSTE DE SALÁRIO	2	0,38%
CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO	2	0,38%
BENEFÍCIOS, GRATIFICAÇÕES E AJUDA DE CUSTO	2	0,38%
SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS ON-LINE (SÍTIOS GOVERNAMENTAIS)	2	0,38%
REQUERIMENTO DE PROFESSOR EFETIVO	2	0,38%
CLASSIFICAÇÃO DE INFORMAÇÕES SIGILOSAS	2	0,38%
EFETIVO DE PESSOAL (CARGOS EFETIVOS, COMISSIONADOS, TEMPORÁRIOS, ESTAGIÁRIOS E TERCEIRIZA	2	0,38%
INFORMAÇÃO SOBRE REPASSES E TRANSFERÊNCIAS DE RECURSOS FINANCEIROS EFETUADOS PELO GOVERNO DO ESTADO	2	0,38%
INFORMAÇÃO SOBRE CONCURSO PÚBLICO (REALIZAÇÃO, NOMEAÇÕES, RECURSOS, EDITAIS ETC.)	2	0,38%
INFORMAÇÃO SOBRE PROJETOS DO GOVERNO DO ESTADO	2	0,38%
INFORMAÇÃO SOBRE ENDEREÇOS E TELEFONES DOS ÓRGÃOS, ENTIDADES E EQUIPAMENTOS PÚBLICOS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO	2	0,38%
INFORMAÇÃO SOBRE CONTRATOS E CONVÊNIOS	2	0,38%
PROGRAMA DE ESTÁGIO	2	0,38%
PORTAL DO SERVIDOR	2	0,38%
DESCONTO NA FOLHA DE PAGAMENTO	2	0,38%



<b>CERTIDÃO DE TEMPO DE CONTRIBUIÇÃO/SERVIÇO (ÓRGÃOS EXTINTOS)</b>	<b>2</b>	<b>0,38%</b>
<b>ACÚMULO INDEVIDO DE CARGOS</b>	<b>2</b>	<b>0,38%</b>
<b>FALTA DE VAGAS EM ESCOLA</b>	<b>2</b>	<b>0,38%</b>
<b>INFORMAÇÃO SOBRE ÓRGÃOS E ENTIDADES</b>	<b>2</b>	<b>0,38%</b>
<b>SALÁRIO DE SERVIDORES</b>	<b>2</b>	<b>0,38%</b>
<b>ENDEREÇOS, TELEFONES E HORÁRIOS DE ATENDIMENTOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS</b>	<b>2</b>	<b>0,38%</b>
<b>PROGRAMAS E AÇÕES DE MELHORIA NA EDUCAÇÃO INFANTIL E ENSINO FUNDAMENTAL (COOPERAÇÃO COM OS MUNICÍPIOS)</b>	<b>2</b>	<b>0,38%</b>
<b>DADOS SOBRE A REDE DE ENSINO ESTADUAL</b>	<b>1</b>	<b>0,19%</b>
<b>INSATISFAÇÃO COM PROCEDIMENTOS E NORMAS ESCOLARES</b>	<b>1</b>	<b>0,19%</b>
<b>APLICAÇÃO DE TAXAS (COBRANÇAS E REAJUSTES)</b>	<b>1</b>	<b>0,19%</b>
<b>ATUALIZAÇÃO/CONSULTA DE DADOS CADASTRAIS</b>	<b>1</b>	<b>0,19%</b>
<b>BANCA DE PROVA/SELEÇÃO</b>	<b>1</b>	<b>0,19%</b>
<b>DISCIPLINA DE GRADUAÇÃO</b>	<b>1</b>	<b>0,19%</b>
<b>INFORMAÇÃO SOBRE INGRESSO EM CARGO PÚBLICO (NOMEAÇÃO, CRITÉRIOS)</b>	<b>1</b>	<b>0,19%</b>
<b>CARGA HORÁRIA DE SERVIDOR/COLABORADOR</b>	<b>1</b>	<b>0,19%</b>
<b>ORIENTAÇÃO DE TRABALHO ACADÊMICO-CIENTÍFICO</b>	<b>1</b>	<b>0,19%</b>
<b>TRANSPORTE ESCOLAR</b>	<b>1</b>	<b>0,19%</b>
<b>LOTAÇÃO/TRANSFERÊNCIA DE SERVIDOR</b>	<b>1</b>	<b>0,19%</b>
<b>INSTRUÇÕES PARA CADASTRO E OPERACIONALIZAÇÃO DE SISTEMAS</b>	<b>1</b>	<b>0,19%</b>
<b>REMOÇÃO/DEVOLUÇÃO DE SERVIDOR</b>	<b>1</b>	<b>0,19%</b>
<b>USO DO ESPAÇO ESCOLAR</b>	<b>1</b>	<b>0,19%</b>
<b>DISTRIBUIÇÃO DE MATERIAL INSTITUCIONAL</b>	<b>1</b>	<b>0,19%</b>
<b>ANÁLISE DE PROJETO</b>	<b>1</b>	<b>0,19%</b>
<b>MANUTENÇÃO VISTORIA DE EQUIPAMENTO/BEM PÚBLICO</b>	<b>1</b>	<b>0,19%</b>
<b>ENEM</b>	<b>1</b>	<b>0,19%</b>
<b>PUBLICAÇÃO DE TRABALHOS CIENTÍFICOS</b>	<b>1</b>	<b>0,19%</b>
<b>INOPERÂNCIA NO ATENDIMENTO POR TELEFONE</b>	<b>1</b>	<b>0,19%</b>
<b>OFERTA DE PRODUTOS/SERVIÇOS AO GOVERNO DO ESTADO</b>	<b>1</b>	<b>0,19%</b>
<b>COMPENSAÇÃO DE PAGAMENTO</b>	<b>1</b>	<b>0,19%</b>
<b>CUMPRIMENTO/AGRADECIMENTO A SERVIDORES PÚBLICOS</b>	<b>1</b>	<b>0,19%</b>
<b>INSATISFAÇÃO COM A GESTÃO INSTITUCIONAL</b>	<b>1</b>	<b>0,19%</b>
<b>INVESTIMENTOS EM PROGRAMAS/PROJETOS GOVERNAMENTAIS</b>	<b>1</b>	<b>0,19%</b>
<b>INFORMAÇÃO RELATIVA À CNH (CARTEIRA NACIONAL DE HABILITAÇÃO)</b>	<b>1</b>	<b>0,19%</b>
<b>CRENCIAMENTO E AUTORIZAÇÃO DE CURSOS</b>	<b>1</b>	<b>0,19%</b>
<b>EQUIVALÊNCIA DE ESTUDOS</b>	<b>1</b>	<b>0,19%</b>
<b>INFORMAÇÃO SOBRE PRESTAÇÃO DE CONTAS</b>	<b>1</b>	<b>0,19%</b>
<b>INFORMAÇÃO SOBRE ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E COMPETÊNCIA DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS</b>	<b>1</b>	<b>0,19%</b>
<b>INFORMAÇÃO SOBRE SALÁRIO DE SERVIDORES</b>	<b>1</b>	<b>0,19%</b>
<b>CURSOS DE FORMAÇÃO CONTINUADA</b>	<b>1</b>	<b>0,19%</b>
<b>REQUERIMENTO DE ALUNOS E EX-ALUNOS</b>	<b>1</b>	<b>0,19%</b>
<b>BENEFÍCIO DE APOSENTADOS E PENSÕES DE SERVIDORES</b>	<b>1</b>	<b>0,19%</b>
<b>ADESÃO DE NOTA DO ENEM (CURSOS DE GRADUAÇÃO)</b>	<b>1</b>	<b>0,19%</b>
<b>ABONO DE PERMANÊNCIA</b>	<b>1</b>	<b>0,19%</b>
<b>TRANSFERÊNCIA DE ALUNO</b>	<b>1</b>	<b>0,19%</b>
<b>PISO SALARIAL</b>	<b>1</b>	<b>0,19%</b>



CONDUTA INADEQUADA DE PROFESSOR	1	0,19%
LOTAÇÃO INDEVIDA DE PROFESSOR/SERVIDOR	1	0,19%
IMPLANTAÇÃO DE ESCOLA DE ENSINO MÉDIO (REGULAR)	1	0,19%
FARDAMENTO ESCOLAR	1	0,19%
FALTA DE PROFESSOR	1	0,19%
ATRASO NA OBRA/REFORMA DE ESCOLA	1	0,19%
INCENTIVOS A PESQUISAS TECNOLÓGICAS	1	0,19%
IRREGULARIDADES EM PROCESSO DE SELEÇÃO/CONCURSO	1	0,19%
ANDAMENTO DE OBRAS PÚBLICAS	1	0,19%
LEIS, DECRETOS, PARECERES E RESOLUÇÕES EDUCACIONAIS	1	0,19%
ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCEIRIAS INSTITUCIONAIS	1	0,19%
SITES INSTITUCIONAIS	1	0,19%
PUBLICAÇÃO DE TRABALHOS CIENTÍFICOS/ACADÊMICOS	1	0,19%
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	1	0,19%
PROBLEMAS EM CONTRATOS E CONVÊNIOS	1	0,19%
PLANO DE CARGOS E CARREIRAS	1	0,19%
CONSULTA DE BENS PATRIMONIAIS (MÓVEIS E IMÓVEIS)	1	0,19%
PRÊMIO ESCOLA NOTA DEZ	1	0,19%
ENEM - EXAME NACIONAL DO ENSINO MÉDIO	1	0,19%
<b>TOTAL</b>	<b>524</b>	

Tabela 03: Assuntos

### 3.3 Meios de Entrada Utilizados:

As informações prestadas aos cidadãos são disponibilizadas de diversas formas, sejam elas por intermédio do telefone, carta, redes sociais e presencialmente. Temos ainda a central de atendimento ao cidadão por meio do número 155. Diante das coletas de informações prestadas no decorrer do ano de 2018, conforme tabela 04, observa-se que, o acesso por meio da Plataforma Ceará Transparente (80,15%), foi o meio mais utilizado pelos usuários, seguido pela Central de Atendimento, acesso ao número 155 (18,13%).

Meio de Entrada	Quantitativo	%
Internet (Plataforma Ceará Transparente)	420	80,15
Telefone 155	95	18,13
E-mail	4	0,76
Facebook	3	0,57
Carta	2	0,38
<b>Total</b>	<b>524</b>	

Tabela 04 – Meios de Entrada

### 3.4 Meio de Preferência de Resposta:

A partir da solicitação encaminhada à instituição, dar-se-á ao cidadão o direito de optar pelo meio de recebimento da sua resposta, independentemente do meio pelo qual foi recebido no Sistema de Ouvidoria. Diante disso, observa-se que, apesar de a maioria optar pelo envio através da Plataforma Ceará Transparente, é notório que, essa mesma maioria, 427 usuários, opta por receber a resposta via e-mail, que representa 81,49%.

Na tabela 05, seguem as informações relativas ao recebimento de respostas pelo cidadão.

Meio de Entrada	Quantitativo	%
Internet (Plataforma Ceará Transparente)	22	4,19
Telefone 155	59	11,26
E-mail	427	81,49
Facebook	4	0,77
Carta	10	1,90
Presencial	2	0,39
<b>Total</b>	<b>524</b>	

Tabela 05 – Preferência de entrada para receber resposta

### 3.5 Resolubilidade das Demandas (respondidas no prazo, respondidas fora do prazo e não respondidas):

O atendimento, dentro do prazo estabelecido pela LAI, é o aspecto mais relevante no processo de resolubilidade das demandas desta ouvidoria. Na tabela 06, a seguir, observa-se que, 85,47% dos cidadãos receberam as respostas em tempo hábil, ou seja, no prazo de até 30 dias, considerando que, dentre estes, apenas 8,57% fora solicitado prazo de prorrogação, como preceitua o Art. 13, Inciso 1º da Lei 15.175/2012, enquanto que, 13,4% dos usuários não tiveram o atendimento esperado e, diante dessa situação, faz-se necessário ampliar nossos esforços, a fim de prestar, ainda mais, um melhor atendimento e, conseqüentemente, atingir a ápice dos objetivos propostos.

Prazo de Respostas aos Cidadãos		
Solicitações Respondidas	Total CSAI	%
Solicitação respondidas em até 20 dias	403	76,9
Solicitação respondidas com prorrogação entre 21 e 30 dias	45	8,57
Solicitação respondidas sem prorrogação entre 21 e 30 dias	6	1,13
Solicitação respondidas com mais de 30 dias	70	13,4
<b>Total</b>	<b>524</b>	

Tabela 06 – Resolubilidade das Demandas

### 3.6 Tempo médio de resposta:

O tempo médio de resposta, 14 dias, apresentado na tabela 07, configura-se dentro do prazo estabelecido consoante preconiza a Lei de Acesso à Informação-LAI. Nessa perspectiva, observa-se claramente que, a Secretaria da Educação tem atuado de forma proativa e tentando ampliar, ainda mais, os esforços para atender as necessidades dos seus usuários.

Tempo Média e Resposta		
Sistema	Prazo	Total de Usuários
CSAI	14 dias	524

Tabela 07 – Tempo média de Resposta

### 3.7 Pesquisa de Satisfação:

Os serviços prestados pela Ouvidoria requer uma autoavaliação periódica, a fim de aperfeiçoar seu atendimento e priorizar as necessidades dos seus usuários, para isso, se faz necessário a realização da pesquisa de satisfação por parte dos cidadãos, por intermédio do qual é possível identificar e corrigir as falhas apontadas. Trata-se de uma importante ferramenta de gestão que contribui para uma crescente busca pelos padrões de excelência na execução dos trabalhos.

Na tabela 08, é possível perceber que o atendimento da Secretaria da Educação é, de modo geral, satisfatório, apesar de que, dos 524 cidadãos que solicitaram informações no decorrer do ano de 2018, apenas 22 responderam a pesquisa de satisfação, que representa 4,19%. De acordo com os subsídios utilizados para o cálculo do índice da pesquisa realizada, observa-se que, o canal utilizado para o registro da manifestação foi o de maior satisfação, atingindo a média de 4,45% e o tempo de retorno da resposta foi o de menor satisfação, com a média de 3,8%, de um total de 5%.

De posse destes resultados e utilizando os mesmos subsídios para o cálculo do índice da pesquisa, foi possível atingir o total de 83,15%, lembrando que, a meta institucional é de 82%.

Para este fim, faz-se necessário ampliar os esforços para que haja maior participação por parte dos usuários na pesquisa e, conseqüentemente, se apropriar da opinião da maioria e conhecer a real situação do atendimento desta Secretaria da Educação.

Pesquisa de Satisfação	
Questionamentos	%
a) De modo Geral, qual sua satisfação com o serviço de ouvidoria neste atendimento	4,18
b) Com o tempo de retorno da resposta	3,82
c) Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,45
d) Com a qualidade da resposta apresentada	4,18
<b>Total</b>	<b>83,15</b>

Tabela 08: Pesquisa de satisfação

### **3.8 Solicitações de informação que demandam recurso:**

De acordo com o Art. 17, da Lei Estadual nº 15.175/2012, o cidadão poderá interpor recurso, no prazo de 10 (dez) dias, em oposição à resposta recebida. Cabendo ao Comitê Gestor de Acesso à Informação – CGAI, averiguar sua pertinência e, caso seja reconhecido, dar cumprimento do que dispõe a Lei. Conforme registros apontados no sistema de atendimento desta Secretaria da Educação, não houve recurso no período de 2018.

### **04 – DIFICULDADES PARA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº 15.751/2012**

Ressaltando, ainda, a Lei Estadual 15.175/2012, esta Secretaria tem envidado esforços para o seu cumprimento de forma adequada e vertiginosa, no tocante à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e procedimentos necessários. A estrutura física oferece condições adequadas para acolher os solicitantes, possui equipamentos necessários e o corpo técnico é formado por profissionais qualificados na área.

Mesmo diante das condições oferecidas para acolher e atender o cidadão, bem como a divulgação dos trabalhos ofertados, é perceptível a falta de conhecimento, por parte da população, a respeito da Lei de Acesso à Informação

Na tabela 09, a seguir, apresentamos as principais dificuldades encontradas pelo Comitê Setorial, no decorrer do ano de 2018.

<b>Dificuldades</b>
Ausência de maior conhecimento da Lei de Acesso à Informação
Inobservância do prazo de respostas por parte de outras áreas responsáveis pelas informações
Pouca divulgação das atividades e competências do CSAI aos servidores/funcionários
Solicitações de Informações de difícil entendimento, não elaboradas de forma clara e precisa

Tabela 09: Dificuldades Apresentadas

## **05 – BENEFÍCIOS PERCEBIDOS PELA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL 15.175/2012**

Dentre os benefícios que tiveram impacto nesta Secretaria, os mais relevantes foram a transparência e visibilidade das informações mais demandadas, disponibilizadas no site institucional desta pasta.

## **06 – AÇÕES EMPREENDIDAS PELO ÓRGÃO OU ENTIDADE COM VISTAS A MELHORAR O PERFIL OU NÍVEL DA TRANSPARÊNCIA ATIVA, EM VIRTUDE DAS INFORMAÇÕES SOLICITADAS**

O site da SEDUC é alimentado permanentemente com a divulgação oficial de maneira clara, objetiva e atualizada das demandas educacionais, esta ação contribui com a transparência ativa e, conseqüentemente, com a confiabilidade dos usuários.

## **07 – CLASSIFICAÇÃO DE DOCUMENTOS**

O Art. 22 da Lei 15.175/2012, versa sobre a imprescindibilidade de certas informações serem classificadas como sigilosas, considerando que a divulgação possa oferecer risco a segurança da sociedade ou Estado. Considerando o disposto no artigo encimado, a SEDUC não registrou, no ano de 2018, nenhuma informação classificada como sigilosa.

## **08 – CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O Comitê Setorial de Acesso à informação da SEDUC proporciona aos interessados que utilizam o Módulo SIC, por meio do qual exercem o direito fundamental de cidadania previsto no texto constitucional, uma maior facilidade no acesso às informações solicitadas, buscando sempre o cumprimento da LAI em sua totalidade, cumprindo os prazos estipulados e buscando sempre responder de forma clara e objetiva, em prol da sociedade.

Além dos esforços envidados para cumprir com a demanda da Lei Estadual, o Comitê Setorial de Acesso à Informação da Secretaria da Educação pretende implementar ações para o ano de 2019, tais como:

- ✓ Articular, junto às coordenadorias, a disponibilização e atualização das informações pertinentes a cada uma;
- ✓ Condensar os assuntos, objetivando agilizar e obter maior compreensão das necessidades dos cidadãos.;
- ✓ Planejar o calendário de reuniões periódicas para gerenciamento das solicitações advindas dos cidadãos;
- ✓ Tabular, mensalmente, as informações solicitadas por meio da Plataforma Ceará Transparente para definição de ações e estratégias futuras;
- ✓ Viabilizar formações continuadas a todos os envolvidos no processo de monitoramento e cumprimento da Lei Estadual 15.175/2012,

Fortaleza, 14 de março 2019.

---

Rita de Cássia Tavares Colares  
Secretária Executiva de Planejamento e Gestão Interna

---

Iranir Rodrigues Loiola  
Ouvidora Setorial

---

Argentina Mororó Castro  
Responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão - SIC