



2022

# RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA



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

**Secretaria da Educação do Estado do Ceará**

**Período de 1º de Janeiro a 31 de dezembro de 2022**

## **EXPEDIENTE**

### **DIREÇÃO SUPERIOR**

**Eliana Nunes Estrela**

Secretária da Educação

**Stella Cavalcante**

Secretária Executiva de Planejamento e Gestão Interna

**Jucineide Fernandes**

Secretária Executiva de Ensino Médio e Profissional

**Oderlânia Leite**

Secretária Executiva de Gestão da Rede Escolar

**Márcio Pereira de Brito**

Secretário Executivo de Cooperação com os Municípios

**Vinicius Andrade de Sales**

Coordenador de Controle Interno e Ouvidoria – COCIO

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

**Stella Cavalcante**

*Secretária Executiva de Planejamento e Gestão Interna*

**Zirlânea da Silva Gonçalves**

*Orientadora da Célula de Desenvolvimento Institucional*

**Iranir Rodrigues Loiola**

*Orientadora da Célula de Ouvidoria*

**Argentina Mororó Castro**

*Articuladora da Secretaria Executiva de Planejamento e Gestão Interna*

**Sandra de Cácia Gomes Marinho**

*Apoio/CSAI*

**Contato:** 3101-3911

**E-mail:** csai@seduc.ce.gov.br

## SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	6
2. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS SOBRE AS RECOMENDAÇÕES EMANADAS NO RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA 2022.....	7
3. ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES DO PERÍODO.....	7
3.1 Solicitações de informação recebidas, atendidas, não atendidas e indeferidas.....	8
3.2 Assuntos mais recorrentes.....	9
3.3 Subassuntos mais recorrentes.....	10
3.4 Meios de entrada utilizados .....	11
3.5 Meios de preferência de resposta.....	11
3.6 Resolubilidade das demandas (respondidas no prazo, fora do prazo e não respondidas).....	12
3.7 Tempo Médio de Resposta .....	13
3.8 Pesquisa de Satisfação.....	13
3.9 Solicitação de informação que demanda recurso .....	14
04. BENEFÍCIOS E DIFICULDADES PARA IMPLEMENTAÇÃO PARA LEI ESTADUAL n.º. 15.175 de 2012.....	15
05. AÇÕES EMPREENDIDAS PELO ÓRGÃO OU ENTIDADES COM VISTAS A MELHORAR O PERFIL OU NÍVEL DA TRANSPARÊNCIA ATIVA, EM VIRTUDE DAS INFORMAÇÕES SOLICITADAS.....	15
06. CLASSIFICAÇÃO DE DOCUMENTOS.....	16
07. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	16
09. ANEXOS .....	18

## 1 – INTRODUÇÃO

O Relatório de Monitoramento da Implementação e Cumprimento da Lei Estadual, Nº 15.175/2012, tem como objetivo apresentar as solicitações de informações, demandadas pelos cidadãos à Secretaria da Educação, via Ceará Transparente, durante o exercício de 2022, que será apresentado pelo Comitê Setorial de Acesso à Informação, conforme determina a Lei Estadual, que define as regras específicas para implementação do preconizado no inciso XXXIII do Art. 5º Constituição Federal:

XXXIII - Todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado.

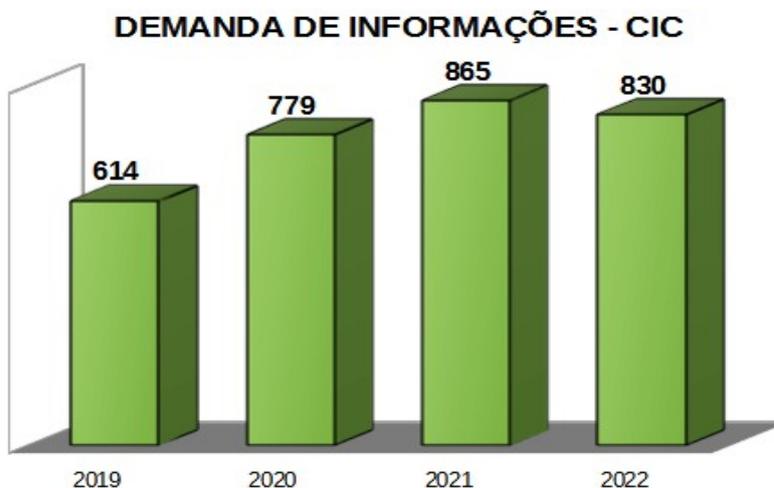
e no § 2º do Art. 216 da Constituição Federal, em consonância com a Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

§ 2º Cabem à administração pública, na forma da lei, a gestão da documentação governamental e as providências para franquear sua consulta a quantos dela necessitem.

Abaixo, quantitativo das informações prestadas pela Seduc relativo ao período de 2019 a 2022. Verifica-se que o ano de menor demanda foi 2019, havendo um aumento significativo no ano de 2020. Registramos uma diferença de 35 demandas de 2021 e 2022.

**Tabela e Gráfico Nº 01: número de demanda de informações prestadas**

DEMANDA DE INFORMAÇÕES - CIC	
ANO	DEMANDA DE INFORMAÇÕES
2019	614
2020	779
2021	865
2022	830



No presente relatório, serão apresentados dados qualitativos e quantitativos das solicitações de informações tratadas por esse Comitê de Acesso à Informação no ano de 2022, por meio do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC. Serão apresentados ainda, às solicitações requeridas, bem como as providências adotadas por esta Secretaria, em relação às recomendações informadas no Relatório de Gestão da Transparência 2021, oriundo da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará-CGE.

## **2 - PROVIDÊNCIA ADOTADA SOBRE RECOMENDAÇÃO EMANADA DO RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA 2021:**

Orientação 4) Desenvolver medidas para dar cumprimento ao prazo legal de resposta às solicitações de informação.

A ação pertinente à recomendação, acima mencionada, foi enviada no primeiro semestre de 2019 para todas as coordenadorias de gerência da SEDUC. Desde então nosso tempo de resposta melhora a cada ano. Além do Ofício enviado usamos estratégias para cumprirmos com o prazo de 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias. Com agilidade e qualidade na devolutiva ao cidadão e consequentemente, a melhora nos índices de satisfação.

## **3– ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES DO PERÍODO**

Após análise dos dados extraídos do site Ceará Transparente, apresentaremos o quantitativo das solicitações de informação do ano de 2022 sobre as temáticas: solicitações de informações recebidas, atendidas, não atendidas e indeferidas; classificação da resposta; assuntos e subassuntos mais recorrentes; meio de entrada, preferência de resposta; resolubilidade; situação das demandas; tempo médio de resposta; pesquisa de satisfação; programa orçamentário e as demandas com recurso, conforme previsto na Lei de Acesso à Informação (LAI):

Art. 7º O acesso à informação de que trata esta Lei compreende, entre outros, os direitos de obter:

- I - orientação sobre os procedimentos para a consecução de acesso, bem como sobre o local onde poderá ser encontrada ou obtida a informação almejada;
- II - informação contida em registros ou documentos, produzidos ou acumulados por seus órgãos ou entidades, recolhidos ou não a arquivos públicos;
- III - informação produzida ou custodiada por pessoa física ou entidade privada decorrente de qualquer vínculo com seus órgãos ou entidades, mesmo que esse vínculo já tenha cessado;
- IV - informação primária, íntegra, autêntica e atualizada;
- V - informação sobre atividades exercidas pelos órgãos e entidades, inclusive as relativas à sua política, organização e serviços;
- VI - informação pertinente à administração do patrimônio público, utilização de recursos

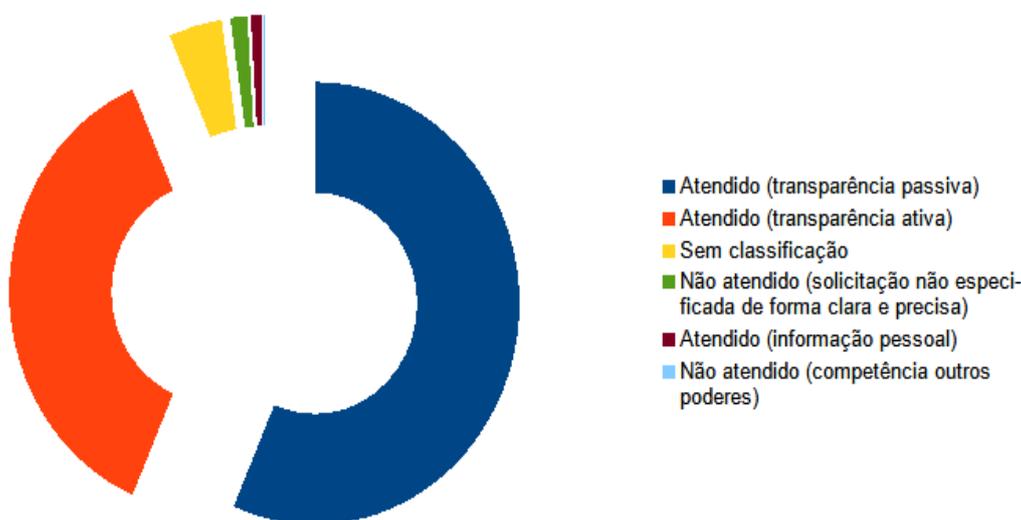
públicos, licitação, contratos administrativos; e (...)

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

**Tabela Nº 02: classificação das respostas/demanda**

<b>Relatório de classificação da resposta/demanda</b>		
Atendido (transparência passiva)	469	56,51%
Atendido (transparência ativa)	307	36,99%
Sem classificação	35	4,22%
Não atendido (solicitação não especificada de forma clara e precisa)	11	1,33%
Atendido (informação pessoal)	7	0,84%
Não atendido (competência outros poderes)	1	0,12%
<b>Total</b>	<b>830</b>	

Na tabela 02 verifica-se que o atendimento à Transparência Passiva representa 56,51% das solicitações enquanto que a Transparência Ativa totaliza 36,99% dos atendimentos. Quanto as demandas sem classificação que estão aguardando o posicionamento da área competente registra 4,22%. Com menores percentuais, verificamos que 11 (onze) demandas são classificadas como “Não atendido”, pelo fato da solicitação não estar especificada de forma clara e precisa (1,33%). Demandas tipo “não atendidas” por se tratar de informação pessoal representam 0,84% e apenas 01 (Um) Não atendido de Outros poderes (0,12%). As solicitações totalizam 830 protocolos registrados no Ceará Transparente. Abaixo apresentamos o resultado em formato de gráfico.



### **3.2 Assuntos mais recorrentes:**

Apresentamos a seguir, a relação dos 10 (dez) assuntos e subassuntos mais demandados, em ordem decrescente, ressaltando que, o assunto “informação sobre o servidor” liderou o ranking com 208 solicitações (25,06%). Os subassuntos foram: Carga horária, Benefício, Gratificação, Tempo de serviço e de contribuição .

Em segundo lugar fica o assunto “funcionamento da escola: Documentação Escolar (escolas extintas), com 155 demandas (18,67%). Nesta perspectiva, os subassuntos mais demandados são relativos a orientação sobre certificado escolar, validação de documentos e acompanhamento de pedido de certificado.

Posteriormente, o assunto mais demandado foi informação Funcionamento da Escola e Procedimentos Escolares, com 57 demandas (6,87), sendo os subassuntos mais presentes foram: a orientação sobre matrícula, fardamento escolar, procedimento de seleção de Escolas profissionalizantes. Em seguida Concurso Público/seleção com 47 registros (5,66%) e convocação de aprovados/classificados com 16 demandas (1,93%).

O dados sobre a rede estadual de ensino, ficou em sexto lugar com 34 registros (4,10%) os subassuntos mais demandados foram: alunos matriculados, modalidade de ensino, quantidades de escolas e números de professores.

O seguinte assunto mais demandado foi informação sobre matrícula de aluno em escola pública com 33 (3,98%), e os subassuntos “procedimentos para matrícula, período da matrícula, confirmação de lotação de aluno em escola”. Informação sobre Legislações Estaduais (Lei, Decreto, Portaria, etc), ficou com 32 (3,86%). Ressaltamos que esse assunto não contempla nenhum subassunto.

O próximo mais demandado foi endereços, telefones e horários de atendimentos dos órgãos públicos 32 ( 3,86%). Acrescentamos que o mesmo não possui subassunto.

Na sequência, vimos que o nono assunto foi servidor on-line (extrato de pagamento e declaração de rendimento) com 23 protocolos (2,77%), com os três subassuntos mais requisitados: emissão de rendimentos para declaração de IR, emissão de extrato de pagamento, erro no cadastro (validação das informações). E finalizamos os 10 assuntos mais utilizados no registro do Ceará Transparente, com o ENCEJA, tendo o único subassunto “orientações para certificações”.

**Tabela N° 03: Assuntos mais recorrentes**

<b>Assunto</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
Informação sobre servidor	208	25,06%
Documentação escolar (escolas extintas)	155	18,67%
Funcionamento da escola e procedimentos escolares	57	6,87%
Concurso público/seleção	47	5,66%
Dados sobre a rede estadual de ensino	34	4,10%
Informação sobre matrícula de alunos em escola pública	33	3,98%
Informação sobre legislações estaduais (lei, decreto, portaria, etc)	32	3,86%
Endereços, telefones e horários de atendimentos dos órgãos públicos	32	3,86%
Servidor on-line (extrato de pagamento e declaração de rendimento)	23	2,77%
Encceja	22	2,65%

### 3.3 Subassuntos mais recorrentes

Tabela de N° 04 – Subassuntos mais recorrentes

<b>Assunto</b>	<b>Subassunto</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
Informação sobre servidor	Carga horária	104	12,53%
Documentação Escolar (escolas extintas)	Solicitação de certificado (orientações e procedimentos)	88	10,60%
	Validação de documentos	39	4,70%
Informação sobre legislações estaduais (lei, decreto, portaria, etc)	Sem subassunto	32	3,86%
Endereços, telefones e horários de atendimentos dos órgãos públicos	Sem subassunto	32	3,86%
Informação sobre servidor	Benefícios e gratificações	27	3,25%
Encceja	Orientações para certificação	22	2,65%
Informação sobre servidor	Tempo de serviço e de contribuição	17	2,05%
Documentação escolar (escolas extintas)	Solicitação de histórico (orientações e procedimentos)	17	2,05%
Concurso público/seleção	Convocação de aprovados/classificados	16	1,93%

### 3.4 Meios de Entrada Utilizados:

A Plataforma Ceará Transparente disponibiliza algumas formas para o cidadão registrar sua Solicitação de Informação que são: Internet, Central de Atendimento ao Cidadão 155, Redes Sociais Facebook, Twitter e E-mail da CGE, Comitê de Acesso à Informação da SEDUC e por último, temos o Atendimento Presencial que é quando recebemos o cidadão para fazer a solicitação na sede da Setorial.

No decorrer do ano de 2022, conforme Tabela nº 05, observamos que o acesso mais utilizado pelos usuários foi Internet, perfazendo um total que corresponde a 673 (81,08%), seguido pela Central de Atendimento 155, com 1.116 demandas (13,98%), a entrada através de e-mail vem crescendo desde a criação e divulgação do e-mail [csai@seduc.ce.gov.br](mailto:csai@seduc.ce.gov.br). 8 registro de forma presencial (0,96%) e finalizado sobre os meios de entrada o Ceará App e Whatsapp ficaram com 1 demanda em cada (0,12%).

**Tabela Nº 05 – Meio de Entrada**

Relatório por Meio de Entrada		
Internet	673	81,08%
Telefone 155	116	13,98%
E-mail	19	2,29%
Telefone	12	1,45%
Presencial	8	0,96%
Ceará App	1	0,12%
Whatsapp	1	0,12%
Total	830	

### 3.5 Meio de Preferência de Resposta:

Das formas de Preferência de Resposta disponível na Plataforma Ceará Transparente, de acordo com a Tabela nº 06, observamos que 422 (quatrocentos e vinte e dois) usuários optaram por receber a resposta via e-mail, o que representa 50,84%, enquanto que 22,17%, ou seja, 184 usuários, optaram por receber a resposta via sistema. Ficando em terceiro lugar WhatsApp com 175 (21,08%) e telefone com 44 (5,30%), Presencial tivemos 05 (06%) e os demais meios apresentados não foi selecionado no anos de 2022.



**Tabela Nº 06 – Preferência de entrada para receber resposta**

Meio de Resposta	Quantitativo	%
E-mail	422	50,84
Sistema	184	22,17
Whatsapp	175	21,08
Telefone	44	5,30
Presencial	05	0,6
Twitter	0	0,00
Intagram	0	0,00
Facebook	0	0,00
Carta	0	0,00
<b>Total</b>	<b>830</b>	

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

Na Tabela nº07, a seguir, 730 dos cidadãos receberam as respostas em tempo hábil, ou seja, no prazo de até 20 dias.

O Índice de Resolubilidade do CSAI/SEDUC foi de 93,42%, ultrapassando a meta estipulada pela CGE, que é de 92%.

**Tabela Nº 07 – Resolubilidade das Demandas**

Órgão	Tipo	Total CSAI
SEDUC	Solicitações respondidas até 20 dias	730
	Solicitações respondidas com mais de 30 dias	38
	Solicitações respondidas com prazo de prorrogação de 21 a 30 dias	31
	Solicitações respondidas sem prazo de prorrogação de 21 a 30 dias	3

**Tabela Nº 08**

<b>Ranking de Resolubilidade dos Comitês Setoriais de Acesso à Informação</b>		
SEDUC	Índice resolubilidade	Quantidade de informação cadastradas
	93,42%	829

$$38 + 10 = 48 \times 100 = 4.800 : 730 = 6,57 - 100 = 93,42\% \text{ (Resolubilidade de 2022)}$$

### 3.7 Tempo médio de resposta:

Como já mencionado, anteriormente, em 2022, o tempo médio de resposta foi de 08 dias, como o prazo estabelecido em Lei são de 20 dias, com possibilidade de prorrogação de mais 10 dias, o Comitê Setorial de Acesso à Informação da SEDUC conseguiu atender seus usuários em menos da metade do tempo estipulado.

**Tabela Nº 09**

<b>Tempo Médio de Resposta</b>		
CSAI	Média	Total
	8 dias	746

### 3.8 Pesquisa de Satisfação

**Tabela Nº 10**

<b>Índice Geral de Satisfação</b>	<b>Resultado</b>
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Informação neste atendimento (considere a atenção, compromisso e respeito do ouvidor e sua equipe)?	4,62
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	4,52
c. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação? (considere a comunicação, facilidade de uso, celeridade e funcionalidade). Você utilizou o canal: [used_input]	4,62
d. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada? (considere se a resposta atende aos questionamentos apresentados e se a ouvidoria justifica uma eventual impossibilidade de atendimento)	4,52
<b>Média das Notas:</b>	<b>4,57</b>
<b>Índice de Satisfação:</b>	<b>91.4%</b>
<b>Expectativa do Cidadão</b>	<b>Resultado</b>
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do Serviço de Informação ao Cidadão era:	3,57
Agora você avalia que o serviço realizado pelo Serviço de Informação ao Cidadão foi:	4,55
<b>Índice de Expectativa:</b>	<b>27,45%</b>
Superou a expectativa em 27,45%	
<b>Total de pesquisas de satisfação em Acesso à Informação</b>	<b>239</b>
830 total	
28,79% responderam a pesquisa de satisfação	

Os serviços prestados pelo Comitê de Acesso à Informação (CSAI) requerem uma autoavaliação periódica, a fim de aperfeiçoar seu atendimento e priorizar as necessidades dos seus usuários, para isso, enfatizamos a importância da participação na pesquisa de satisfação por parte dos cidadãos, por meio da 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 nº10, percebemos que o atendimento do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC/Seduc, de modo geral, é satisfatório, dos 830 (oitocentos e trinta) usuários que solicitaram informações no decorrer do ano de 2022, 239 (duzentos e trinta e nove) responderam a pesquisa de satisfação, que representa 28,79% das manifestações. Observamos que o canal utilizado para o registro da manifestação (Ceará Transparente) foi o de maior satisfação, atingindo a média de 4,62%, enquanto que o tempo de retorno da resposta, foi o de menor satisfação, com a média de 4,52%, apesar de termos reduzido, consideravelmente, a meta estabelecida pela CGE. A nota é compreendida no intervalo entre 1 a 5.

Ressaltamos que o CSAI/SEDUC atingiu o percentual de 91.4%, lembrando que, a meta institucional da CGE é de 84%. Importa esclarecer que, mesmo ultrapassando a meta prevista, temos como objetivo, não somente superar o índice alcançado, mas também, estabelecer um propósito para estimular a participação dos usuários.

### 3.9 Solicitação de informação que demanda recurso.

<b>Criado em</b>	<b>Protocolo</b>	<b>Situação</b>
06/01/2022	5938712	Aguardando análise do Grupo Técnico de Apoio/ GTA
25/02/2022	5984489	
11/05/2022	6052372	
23/07/2022	6119045	Finalizado
29/09/2022	6186012	Aguardando análise do Grupo Técnico de Apoio / GTA
20/10/2022	6202899	
13/11/2022	6219027	
05/12/2022	6236615	

De acordo com o Art. 17, da Lei Estadual nº 15.175/2012, o cidadão poderá interpor recurso no prazo de 10 (dez) dias, à resposta recebida, cabendo à CGE e ao Grupo Técnico de Apoio ao Comitê Gestor de Acesso à Informação – GTA/CGAI, averiguar sua pertinência e, caso seja acatado,

dar cumprimento ao que dispõe a Lei. Conforme informações do GTA/CGAI, 08 (oito) manifestantes entraram com recurso junto à CGE em 2022, questionando ou pedindo informações adicionais. 01 encontra-se finalizado e 7 estão aguardando a análise do GTA.

#### **04. BENEFÍCIOS E DIFICULDADES PARA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL n.º 15.175 de 2012**

Dentre os benefícios que tiveram impacto nesta Secretaria, os mais relevantes foram a transparência e visibilidade dos projetos, programas e ações educacionais, disponibilizadas no site institucional desta Pasta.

Quanto as dificuldades para a implementação da Lei Estadual de Acesso à Informação - LAI, vale ressaltar que a Seduc não mede esforços para seu cumprimento de forma diligente, no tocante à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e procedimentos necessários, seja para reduzir o tempo de resposta, junto às áreas envolvidas, seja para conscientizar os servidores da necessidade de darmos devolutivas de qualidade aos usuários internos e externos.

É oferecida estrutura física, 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 no site da SEDUC, dos serviços ofertados pela setorial, é perceptível a falta de conhecimento, por parte da população, sobre a Lei de Acesso à Informação.

#### **05. AÇÕES EMPREENDIDAS PELO ÓRGÃO OU ENTIDADES 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 com as demandas educacionais. Esta ação contribui com a transparência ativa e consequentemente, com a confiabilidade dos usuários.

Como já enfatizado, anteriormente, no início de 2019 foi encaminhado à SEDE Seduc e às Coordenadorias Regionais de Desenvolvimento da Educação - CREDE, Ofício Circular n.º 12/2019-GAB/SEDUC, solicitando, às áreas competentes, disponibilizar uma devolutiva ao cidadão no prazo de 10 (dez) dias, ou seja, inferior ao que estabelece a LAI, a fim de sensibilizá-las quanto à agilização do retorno.

O CSAI está monitorando a implementação, da referida recomendação, junto à Coordenadoria de Controle Interno e Ouvidoria e com Assessoria de Comunicação da Seduc.

Com esse mesmo objetivo, foi criado o e-mail [csai@seduc.ce.gov.br](mailto:csai@seduc.ce.gov.br) para interagir com o comitê, tomando decisões acerca dos protocolos que demandam a participação dos seus membros. Divulgamos, também o Cronograma Anual de Reuniões com o CSAI/SEDUC, as quais são realizadas mensalmente, para alinhamento e planejamento das ações recorrentes, em busca de soluções, visando a melhoria da transparência ativa.

Acrescentado no site da seduc e contribuindo com a transparência ativa foram adicionados o site <https://atendimentodados.seduc.ce.gov.br/> que o cidadão poderá solicitar dados referentes a educação, diretamente no link em destaque. Um outro serviço acrescentado foi [Orientação 14 \(Validação de documentos\)](#) , que constantemente recebemos muitas solicitações de diversos estados e países. Csai/seduc acompanha o quantitativo de demandas com assuntos recorrentes e sempre sugere as coordenadorias envolvidas, que quando possível a informação fique disponível no site.

## **06 . 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.

De acordo com o disposto no artigo acima, a Seduc não registrou, no ano de 2022 nenhuma informação classificada como sigilosa.

## **07. 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, não somente os prazos estipulados, mas 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, implementou durante o período ações que colaboraram na implementação das atividades tais como: Tabulação mensal das informações solicitadas por meio da Plataforma Ceará Transparente para definição de ações e estratégias futuras e a Difusão do conteúdo da LAI com os servidores, potencializando sua formação continuada, buscando, desta forma, conscientizar todos os atores envolvidos no processo da necessidade de priorizar a devida devolutiva em respeito ao demandante. Por ocasião da pandemia, foi criado um grupo de WhatsApp para facilitar a comunicação entre os membros do comitê a fim de dar celeridade as reuniões periódicas realizadas para o gerenciamento das solicitações advindas dos cidadãos.

O Comitê Setorial de Acesso à Informação da Seduc proporciona, aos interessados que utilizam o 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, não somente os prazos estipulados, mas buscando sempre responder de forma

clara e objetiva, em prol da sociedade.

Para o ano 2023, o CSAI precisa continuar articulando, junto às coordenadorias, a disponibilização e atualização das informações pertinentes a cada uma.

Além dos esforços envidados para cumprir com a demanda da Lei Estadual, o Comitê Setorial de Acesso à Informação da Secretaria da Educação, pretende dar continuidade às ações para o ano de 2021, tais como:

- Planejar o calendário de reuniões periódicas, conforme executado em 2020, 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;
- Continuar as formações em serviço, seja por intermédio de cursos à distância ou presenciais, em parceria com Escola de Gestão e Controladoria e Ouvidoria a todos os envolvidos no processo de monitoramento e cumprimento da Lei Estadual 15.175/2012;
- Difundir o conteúdo da LAI com os servidores, potencializando sua formação continuada, buscando, desta forma, consciencializar todos os atores envolvidos no processo da necessidade de priorizar a devida devolutiva em respeito ao demandante.

Fortaleza, 09 de março de 2023

**Stella Cavalcante**

*Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna*

**Argentina Mororó Castro**

*Articuladora da Secretaria Executiva de Planejamento e Gestão Interna*

**Zirlânea da Silva Gonçalves**

*Orientadora da Célula de Desenvolvimento Institucional e Planejamento*

**Iranir Rodrigues Loiola**

*Ouvidora Setorial*



## **ANEXOS**



## ANEXO I



**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**  
Secretaria da Educação

Ofício Circular Nº 012/19

Fortaleza, 09 de maio de 2019.

Aos Senhores(as),  
**Coordenadores(as) das Coordenadorias Regionais de Desenvolvimento da Educação (CREDE's), Superintendentes das Escolas Estaduais de Fortaleza (SEFOR's) e Diretores das Escolas da Rede Estadual de Ensino do Estado do Ceará.**

Prezados(as) Senhores(as),

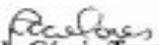
Cumprimentando-os(as) cordialmente, sirvo-me do presente instrumento, com vistas a informar que, apesar dos esforços envidados para garantir o cumprimento das ações da Célula de Ouvidoria, de acordo com a Lei Estadual nº 15.175/2012, lamentavelmente, esta Secretaria da Educação do Estado do Ceará – SEDUC, encontra-se em último lugar nos resultados de desempenho, com relação ao tempo de resposta (resolubilidade), das manifestações recebidas no ano de 2018, entre as 10 Setoriais, Tipo 3 (acima de 1.000 manifestações), conforme divulgado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Ceará (CGE), Portaria Nº47/2019 (cópia, em anexo).

Desta forma, a Secretaria Executiva de Planejamento e Gestão Interna/Coordenadoria de Controle Interno, por meio da Célula de Ouvidoria, vem focando na experiência do atendimento, buscando oferecer resposta a todos os cidadãos, no prazo estabelecido legalmente, além de, efetivamente, solucionar todas as demandas procedentes apresentadas no âmbito das responsabilidades da SEDUC, razão pela qual, faz-se imperiosa a necessidade do devido atendimento ao tempo das respostas solicitadas.

Diante do exposto, é requerida que todas as Coordenadorias Regionais de Desenvolvimento da Educação – CREDE's, Coordenadorias da Sede e Superintendências das Escolas Estaduais de Fortaleza – SEFOR's, atentem para o cumprimento dos prazos, onde sugiro que se proceda em até 10 (dez) dias corridos, com a análise das manifestações e retornem com as respectivas evidências, em caso de procedência.

Sem mais para o momento, ressalta-se que a equipe da Ouvidoria fica à disposição para esclarecimentos adicionais acerca do assunto que, porventura, se façam necessários, ao tempo que renovo protestos de especial estima e elevada consideração.

Atenciosamente,

  
**Rita de Cássia Tavares Colares**  
**SECRETÁRIA EXECUTIVA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA**



## ANEXO II

### CORRIGENDA.

Senhor (a) Gestor (a),

Reencaminho em anexo, o **Ofício Circular N°01/2023/COTRA/CGE** tendo em vista que houve um equívoco na escrita do Ofício quanto a data de recebimento dos relatórios.

OBS: Permanece o mesmo número de processo VIPROC. 01120150/2023

Pedimos desculpas pelo equívoco e nos colocamos a disposição para quaisquer esclarecimentos.



**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
CONTROLADORIA E OUVIDORIA  
GERAL DO ESTADO

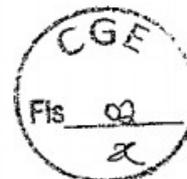
Av. Gal Afonso Albuquerque Lima  
Camboba - Fortaleza / CE  
CEP: 60.822-325  
Fone: (85) 3101.3471

Ofício Circular N°01/2023/COTRA/CGE

Fortaleza (CE), 31 de Janeiro de 2023.

Assunto: Relatórios Setoriais de Acesso à Informação.

Senhor(a) Gestor(a),



1. Cumprimentando-o(a) cordialmente, referimo-nos ao art. 2º do Decreto Estadual n.º 31.199 de 2013, que estabelece o encaminhamento do Relatório de Monitoramento da Implementação e Cumprimento da LAI – Lei Estadual n.º. 15.175 – a esta Controladoria e Ouvidoria Geral.

2. Sobre o assunto, solicitamos que sejam encaminhados para esta Controladoria e Ouvidoria Geral, até o dia 10 de Março de 2023, o relatório supracitado, em conformidade com a legislação vigente, de acordo com as orientações e modelo enviado por e-mail aos membros da Rede de acesso à informação.

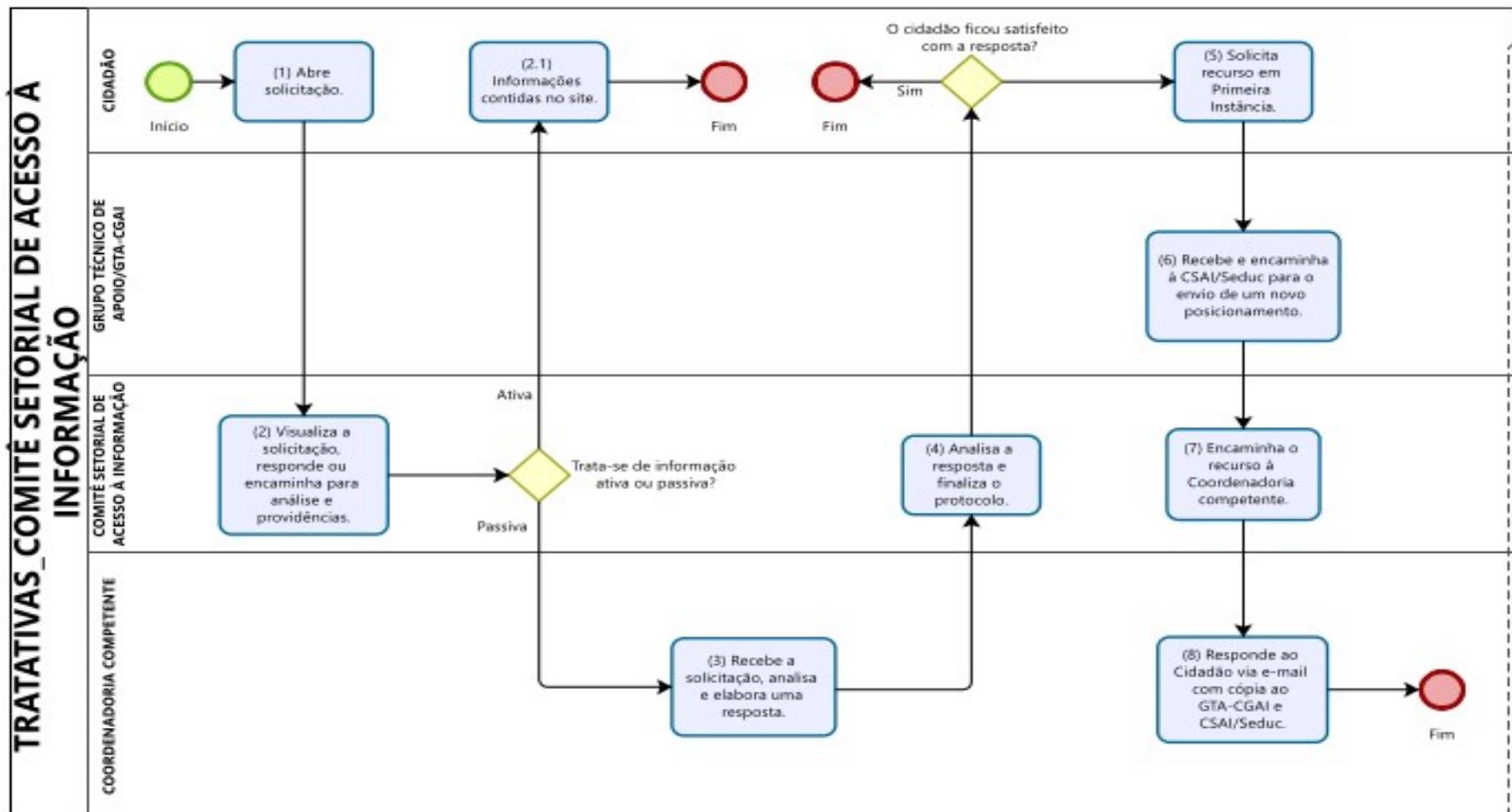
3. Aproveitamos o ensejo para manifestar nossos votos de consideração e apreço, ao tempo em que nos colocamos à disposição para esclarecimentos adicionais que se fizerem necessários, por meio dos telefones 3101-3466 (falar com Ítalo Mendes – italo.mendes@cge.ce.gov.br) ou 3101-3464 (falar com Michelli Fernandes – michelli.fernandes@cge.ce.gov.br ou Jonathan Lopes – jonathan.lopes@cge.ce.gov.br ).

Atenciosamente,

ALOISIO BARBOSA DE CARVALHO  
Assinado de forma digital por  
ALOISIO BARBOSA DE CARVALHO  
NETO:21910081353  
Data: 2023.01.31 15:06:13 -03'00'

Aloísio Barbosa de Carvalho Neto  
Secretário de Estado Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral  
Coordenador do Comitê Gestor de Acesso à Informação

### ANEXO III – Fluxograma das Tratativas do Comitê Setorial de Acesso à Informação



ANEXO IV – Quadro de Informações Complementares do Fluxograma



Célula de Desenvolvimento Institucional/CODIP

<b>CÓDIGO/ FP:</b>	FP-003-07-Tratativas _Comitê Setorial de Acesso à Informação
<b>EMIÇÃO:</b>	21/01/2022
<b>DATA REVISÃO:</b>	21/01/2022
<b>COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA - COCIO</b>	
<b>PROCESSO: FP_TRATATIVAS_COMITÊ SETORIAL DE ACESSO À INFORMAÇÃO</b>	
<b>ETAPA DO PROCESSO: 1ª Etapa</b>	
<b>Ord.</b>	<b>INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES</b>
1	A Solicitação poderá ser aberta por: site: <a href="https://cearatransparente.ce.gov.br">https://cearatransparente.ce.gov.br</a> ; pelo telefone 155, presencial, por e-mail: <a href="mailto:csai@seduc.ce.gov.br">csai@seduc.ce.gov.br</a> ; redes sociais: Facebook, Twitter, Instagram e do Programa Governo Itinerante. Lei Estadual de Acesso à Informação – nº 15.175. Formas de acesso: Sites; Telefone; Redes Sociais; Presencial
2	Análise da demanda para resposta e/ou encaminhamento ao setor responsável de acordo com a temática abordada via <a href="#">Portal da Transparência</a>
2.1	Informação Ativa: disponível em sites (resposta imediata)
3	Informação Passiva: Enviada ao Setor competente. Recebe a solicitação por e-mail, Plataforma Ceará Transparente. O prazo estipulado, internamente, pela SEDUC para conclusão da manifestação e resposta ao Cidadão são de até 10 (dez) dias, conforme determinado no OfCircular 012.2019 - da Sexec-PGI sobre atendimento de prazo. De acordo com o <a href="#">Of. Circular 012.2019 – Sexec-PGI</a>
	<b>Legislações pertinentes:</b> Decreto de nº 30.474, de 29 de março de 2011 – Institui o Sistema de Ouvidoria – SOU; Decreto de nº 30.938, de 10 de julho de 2012 – Regulamenta o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual do Ceará; Decreto de nº30.939, de 10 de julho de 2012 – Dispõe sobre a operacionalização do Portal da Transparência do Poder Executivo Estadual do Ceará.

Fonte: Célula de Desenvolvimento Institucional - Cedin\_Codip