

# 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 1° de Janeiro a 31 de dezembro de 2021**

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 da Coordenadoria de Desenvolvimento Institucional e Planejamento*

**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.....	05
1.1. Solicitações de Acesso à Informação por ano.....	05
2. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS SOBRE AS RECOMENDAÇÕES EMANADAS NO RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA 2020.....	06
3. ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES DO PERÍODO.....	09
3.1. Informar e discorrer análise sobre o quantitativo de solicitações de informação recebidas, atendidas, não atendidas e indeferidas.....	09
3.2. Informar e discorrer análise sobre os assuntos e sub assuntos mais recorrentes.....	09
3.3. Informar e discorrer análise sobre os meios de entrada utilizados.....	11
3.4. Informar e discorrer análise sobre o meio de preferência de resposta.....	11
3.5. Informar e discorrer análise sobre a resolubilidade das demandas (respondidas no prazo, respondidas fora do prazo e não respondidas).....	12
3.6. Informar e discorrer análise sobre o tempo médio de resposta.....	13
3.7. Informar e discorrer análise sobre a pesquisa de satisfação.....	13
3.8. Informar e discorrer análise sobre as solicitações de informação que demandaram recurso, caso tenha havido.....	15
4.DIFICULDADES PARA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº 15.175/12.....	15
5.BENEFÍCIOS PERCEBIDOS PELA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI Nº15.175/12.....	15
6.AÇÕES EMPREENDIDAS PELO ÓRGÃO OU ENTIDADE COM VISTAS A MELHORAR O PERFIL OU NÍVEL DA TRANSPARÊNCIA ATIVA, EM VIRTUDE DAS INFORMAÇÕES SOLICITADAS.....	15
7. CLASSIFICAÇÃO DE DOCUMENTOS.....	16
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	16
ANEXO I – Portaria Nº 0227/21 – Csaí Seduc.....	18
ANEXO II – Ofício Nº0294/20 – Relatório 2019.....	19
ANEXO III - Fluxograma das Tratativas do Comitê Setorial de Acesso à Informação.....	20
ANEXO IV - Quadro de Informações Complementares do Fluxograma.....	21

## 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 2020, que será apresentado pelo Comitê Setorial de Acesso à Informação, conforme determina a Lei Estadual, acima citada, que define as regras específicas para implementação do preconizado no inciso XXXIII do Art. 5º Constituição Federal:

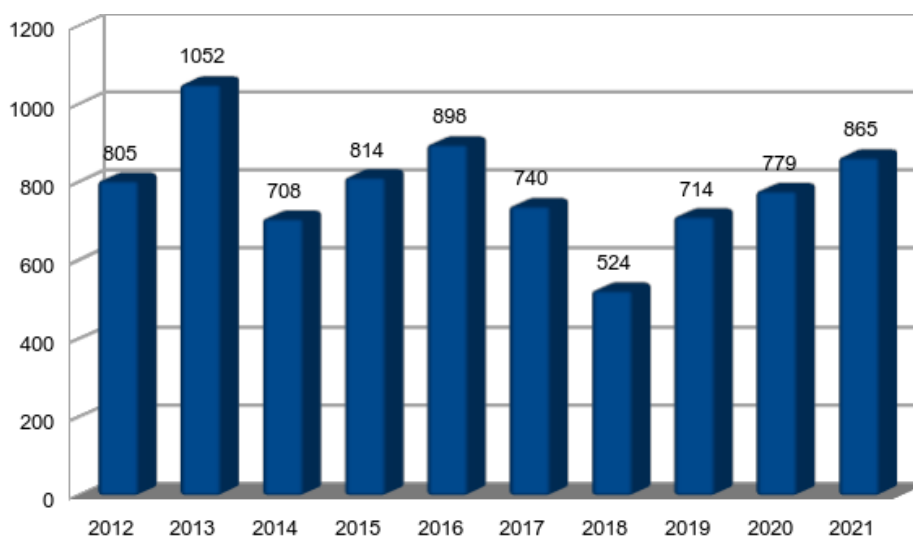
XXXIII - todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado.

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.

### 1.1 - Solicitações de Acesso à Informação por ano

Apresentamos a evolução de acesso à informação prestada pela Seduc, desde a criação da Lei em 2012, quando foi implantada a Lei de Acesso à Informação – LAI, até o ano de 2021, que mostra um aumento de 9,94% das demandas em relação ao ano de 2020.



Fonte: Célula de Ouvidoria - Ceouv

A seguir vamos discorrer sobre as providências das recomendações emanadas do relatório de 2020, no que se refere aos resultados da análise das solicitações do período, as dificuldades, os benefícios e as ações empreendidas pela Seduc, que tem por objetivo melhorar o perfil e o nível da transparência ativa na instituição.

## **2 - PROVIDÊNCIAS ADOTADAS SOBRE AS RECOMENDAÇÕES EMANADAS NO RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA 2020**

A partir dos tópicos do Relatório de Gestão da Transparência 2020, algumas recomendações foram atendidas. Vamos discorrer sobre elas, apresentando as evidências e ações realizadas pela Seduc:

### **Orientação 2) Formalizar/Atualizar e estruturar o respectivo Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI, de forma que atenda a todos os requisitos previstos no Decreto Estadual nº. 31.199/2013.**

Após a alteração de alguns membros, foi publicada a atual constituição do Comitê Setorial de Acesso à Informação da Seduc, através da portaria Nº 0227/2021- GAB, no DOE de 06 de maio de 2021 (Anexo I), composto de servidores conforme Decreto citado: Titular do órgão ou entidade; Assessor de Desenvolvimento Institucional; Ouvidor Setorial e Responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão. Abaixo apresentamos os membros e respectivo contato conforme disponibilizado no site institucional da Seduc.

### **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 da Coordenadoria de Desenvolvimento Institucional e Planejamento*

**Iranir Rodrigues Loiola**

*Orientadora da Célula de Ouvidoria*

**Argentina Mororó Castro**

*Articuladora da Secretaria Executiva de Planejamento e Gestão Interna*

**Contato:** 3101-3911

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

Fonte: <https://www.seduc.ce.gov.br/aceso-a-informacao/>

**Orientação 3) Aprimorar as respostas das solicitações de informação, no intuito de aumentar a satisfação dos usuários, considerando que o resultado em 2018 ficou abaixo da média estadual.**

O Comitê setorial de Acesso à Informação da SEDUC no ano de 2020 atingiu o percentual de 88,6% na Pesquisa de Satisfação e ultrapassou a meta estipulada pela CGE, que é de 84%. Em 2021, o índice resultou em 83,95%, ficando próximo da meta.

**Orientação 5) Apresentar ao Comitê Gestor de Acesso à Informação (CGAI) o Relatório de Monitoramento e Implementação da Lei de Acesso à Informação, exercício 2019, em respeito ao que dispõe o inciso II do art. 2º do Decreto n.º31.199 de 30 de abril de 2013.**

Encaminhado em 29 de janeiro de 2020, ofício GAB N.º. 0294/20 (Anexo II), o Relatório de Monitoramento da Implementação e Cumprimento da LAI – Lei Estadual n.º 15.175/2012, referente ao ano de 2019, relatório disponibilizado no site: <https://www.seduc.ce.gov.br/acesso-a-informacao/>

**Orientação 6) Desenvolver medidas para dar cumprimento ao prazo legal de resposta às solicitações de informação, considerando que a resolubilidade no ano ficou abaixo da média estadual.**

Conforme informado no relatório anterior, para melhorar nosso tempo de resposta, foi enviado aos Coordenadores das Credes, aos Superintendentes das Sefor's e Diretores das Escolas da Rede Estadual Circular n.º 012/2019-GAB/SEDUC e o Ofício Circular Gab N.º 021/2019 destinado às Coordenadorias da Pasta, solicitando, às áreas competentes, disponibilizar uma devolutiva ao cidadão no prazo de 10 (dez) dias, ou seja, inferior aos 20 dias, estabelecido pela LAI, a fim de sensibilizá-las quanto à importância do cumprimento de prazo. Em 2021, o tempo médio de resposta foi de 08 (oito) 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 na metade do tempo estipulado, com o objetivo de reduzir, cada vez mais, o tempo de retorno ao cidadão. Isto posto, importa ressaltar a relevância dos ofícios, acima mencionados, encaminhados às setoriais, os quais motivaram os responsáveis a envidar esforços, objetivando atender o que determina a lei e, conseqüentemente, satisfazer a necessidade dos seus usuários.

**Orientação 7) Apresentar o plano de ação para sanar fragilidade – PASF referente às recomendações do ano de 2017.**

De acordo com o informado no relatório de 2020, todas as ações pertinentes às recomendações de 2017, foram enviadas no primeiro semestre de 2019, e estão no status “em validação”, conforme verificamos a seguir no relatório de Gestão de Transparência 2018 – Exercício 2017.

**PASF**


---

**Órgão:** SEDUC - SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

**Número:** 35 **Ano:** 2018

**Número Origem:** Não se aplica **Data Cadastro:** 29/08/2018

**Tipo de Origem:** Relatório de Gestão da Transparência **Área:** COUVI



**Relatório:** [PDF Disponível](#)  **Status:** Em Validação

**Objeto:** Relatório de Gestão de Transparência 2018 - Exercício 2017



---

**Fragilidades**



**1** Natureza da Fragilidade: Transparência  
Fragilidade: Ausência da relação de informação classificada como sigilosa pelo CGAI no site institucional

Recomendação 1.1	Qty. Ações	Plano de Ação	Status
Divulgar no respectivo site institucional, no Banner da LAI, a relação das informações classificadas como sigilosas pelo Comitê Gestor de Acesso à Informação	1		

**2** Natureza da Fragilidade: Transparência  
Fragilidade: Não identificação e/ou definição de quais informações deveriam ser classificadas como sigilosas

Recomendação 2.1	Qty. Ações	Plano de Ação	Status
Avaliar a necessidade de classificar como sigilosa informação sob sua guarda ou vigilância dos respectivos órgãos, comunicando ao CGAI o resultado da avaliação	2		

**3** Natureza da Fragilidade: Transparência  
Fragilidade: Respostas de Solicitação de Informação fornecidas aos cidadãos fora do prazo legal

Recomendação 3.1	Qty. Ações	Plano de Ação	Status
Sensibilizar as áreas internas, por meio da atuação da gestão do órgão/entidade para o fornecimento de informações em tempo hábil	1		

Fonte: [https://avia.cge.ce.gov.br/pasfs/before\\_692020](https://avia.cge.ce.gov.br/pasfs/before_692020)



### 3 - ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES DO PERÍODO

#### 3.1 - Informar e discorrer análise sobre o quantitativo de solicitações de informação recebidas, atendidas, não atendidas e indeferidas.

**Quadro 1 – Solicitação de Informações**

Demandas de Informações	Nº	%
Atendido (transparência passiva)	588	67,98%
Atendido (transparência ativa)	244	28,21%
Atendido (informação pessoal)	13	1,50%
Não atendido (solicitação não clara e precisa)	11	1,27%
Não atendido (informação pessoal)	4	0,46%
Sem classificação	2	0,23%
Não atendido (informação inexistente)	1	0,12%
Não atendido (competência outros poderes)	1	0,12%
Demanda Improcedente	1	0,12%
Total	865	

Fonte: Célula de Ouvidoria – Ceouv

Diante dos quantitativos apresentados observamos que, 244 (duzentas e quarenta e quatro) solicitações, fazem referência à Transparência Ativa-atendida (28,21%) e 588 (quinhentas e oitenta e oito) caracterizadas como Transparência Passiva-atendida (67,98%), sendo que 11 (onze) das solicitações foram classificadas como não atendidas (1,27%) e as demais apresentam as seguintes justificativas: informação pessoal; informação inexistente; informação não especificada de forma clara e precisa.

#### 3.2 - Informar e discorrer análise sobre os assuntos e subassuntos mais recorrentes

**Quadro 2 – Assuntos mais recorrentes**

ASSUNTO	Nº	%
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	142	16,42%
FUNCIONAMENTO DA ESCOLA E PROCEDIMENTOS ESCOLARES	105	12,02%
DOCUMENTAÇÃO ESCOLAR (ESCOLAS EXTINTAS)	89	10,29%
CORONAVÍRUS (COVID 19)	80	9,25%
SPAECE	67	7,75%
SERVIDOR ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDIMENTO )	51	5,90%
DADOS SOBRE A REDE ESTADUAL DE ENSINO	44	6,09%
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	33	3,82%
INFORMAÇÃO SOBRE MATRÍCULA DE ALUNO EM ESCOLA PÚBLICA	31	3,58%
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	30	3,47%
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	30	3,47%
EFETIVO DE PESSOAL DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES	24	2,77%
ENEM - EXAME NACIONAL DO ENSINO MÉDIO	19	2,20%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	17	1,97%
ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCEIRIAS INSTITUCIONAIS	15	1,73%
ATUALIZAÇÃO DE DADOS CADASTRAIS DE SERVIDOR	11	1,27%

Fonte: Célula de Ouvidoria - Ceouv

### Quadro 3 – Subassuntos mais recorrentes

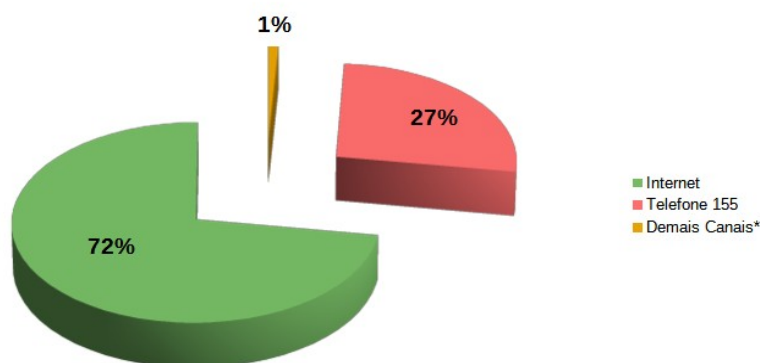
ASSUNTO	SUB ASSUNTO	Nº	%
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	Carga horária	60	6,94%
	Licenças e afastamentos	25	2,89%
	Tempo de serviço e de contribuição	16	1,85%
	Lotação de servidor	10	1,16%
	Salário de servidor	10	1,16%
	Benefícios e gratificações	6	0,69%
	Aposentadoria	5	0,58%
	Prova de vida	2	0,23%
	Pensão	2	0,23%
	Estágio probatório	2	0,23%
	Cargo e função de servidor	2	0,23%
	Ascensão funcional	1	0,12%
	Cessão de servidor	1	0,12%
FUNCIONAMENTO DA ESCOLA E PROCEDIMENTOS ESCOLARES	Emissão de certificado/declaração escolar	53	6,13%
	Regimento escolar	19	2,20%
	Procedimentos de matrículas	11	1,28%
	Calendário escolar (ano letivo)	8	0,92%
	Uso do espaço escolar	5	0,58%
	Cursos profionalizantes ofertados na eep	3	0,35%
	Reposição de aulas	2	0,23%
	Processo seletivo eep	2	0,23%
	Bolsa estágio eep	1	0,12%
Ampliação de unidade escolar	1	0,12%	
DOCUMENTAÇÃO ESCOLAR (ESCOLAS EXTINTAS)	Solicitação de certificado (orientações e procedimentos)	75	8,67%
	Solicitação de histórico (orientações e procedimentos)	10	1,16%
	Acompanhamento de solicitação de certificação	3	0,35%
	Demora na entrega do histórico	1	0,12%
CORONAVÍRUS (COVID 19)	Programa especial de alimentação estudantil	38	4,39%
	Ações de prevenção e combate ao coronavírus	19	2,20%
	Funcionamento de escolas e procedimentos escolares - aula remota	7	0,81%
	Vacinação covid 19 (plano, calendário, grupos e etapas)	4	0,46%
	Funcionamento de escolas e procedimentos escolares - aula	3	0,35%
	Funcionamento de escolas e procedimentos escolares - aula on-line	2	0,23%
	Plano de retomada das atividades econômicas/reabertura do comércio e de atividades diversas	2	0,23%
	Descumprimento de medidas por parte de estabelecimentos públicos e privados	2	0,23%
	Orientações gerais (prevenção e plano de contingência)	2	0,23%
Ações para servidores públicos (home office,suspensão de férias, etc)	1	0,12%	
SPAECE	Divulgação dos resultados	34	3,94%
	Entrega da premiação	19	2,20%
	Orientações e procedimentos sobre o programa	10	1,16%
	Prêmio/produto entregue com defeito	4	0,46%
SERVIDOR ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDIMENTO )	Acesso/cadastro à ferramenta guardião	35	4,05%
	Emissão de rendimentos para declaração de ir	10	1,16%
	Emissão de extrato de pagamento	5	0,58%
	Inoperância no sistema	1	0,12%
DADOS SOBRE A REDE ESTADUAL DE ENSINO	Alunos matriculados	18	2,09%
	Modalidade de ensino	13	1,50%
	Quantidade de escolas	9	1,04%
	Índice de aprendizado	4	0,46%
INFORMAÇÃO: LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA....)	Sem subassunto	33	3,82%
INFORMAÇÃO SOBRE MATRÍCULA DE ALUNO EM ESCOLA PÚBLICA	Procedimentos para matrícula	16	1,85%
	Período da matrícula	8	0,92%
	Confirmação de matrícula de aluno	5	0,58%
	Utilização do nome social em matrículas escolares	2	0,23%
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	Processos diversos	17	1,97%
	Aposentadoria	7	0,81%
	Pensão	3	0,35%
	Licenças e afastamentos	2	0,23%
	Estágio probatório	1	0,12%
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	Convocação de aprovados/classificados	18	2,08%
	Esclarecimentos/orientações acerca do edital de regulamentação do concurso/seleção	8	0,92%
	Realização de concurso/seleção	3	0,35%
	Nomeação	1	0,12%

### 3.3 - Informar e discorrer análise sobre os meios de entrada utilizados.

**Quadro 4 – Meios de Entrada**

Quantitativos dos Meios de Entrada		
Internet	627	72,49%
Telefone 155	230	26,59%
Ceará App	3	0,35%
Presencial	2	0,23%
E-mail	2	0,23%
Telefone	1	0,12%
<b>Total</b>	<b>865</b>	

Fonte: Célula de Ouvidoria - Ceouv



\*Ceará App, Presencial, E-mail e Telefone

### 3.4 - Informar e discorrer análise sobre o meio de preferência de resposta.

**Quadro 5 – Preferência de Resposta**

Tipos de Preferência de Resposta	Nº	%
E-mail	519	60,00%
Whatsapp	220	25,43%
Telefone	95	10,98%
Sistema	26	3,01%
Presencial	3	0,35%
Twitter	1	0,12%
Facebook	1	0,12%
<b>Total</b>	<b>865</b>	

Fonte: Célula de Ouvidoria - Ceouv

Relativamente a preferência de resposta disponível na Plataforma Ceará Transparente, de acordo com o quadro nº 05, observamos que 519 (quinhentos e dezenove) usuários optaram por receber a resposta via e-mail, o que representa 60% da demanda, enquanto que 25,43%, ou seja, 220 usuários, optaram por receber a resposta por telefone.

### 3.5 - Informar e discorrer análise sobre a resolubilidade das demandas (respondidas no prazo, respondidas fora do prazo e não respondidas)

**Quadro 6 – Resolubilidade das Demandas**

Solicitações respondidas do órgão por prazo		
Órgão	Tipo	Total CSAI
SEDUC	Solicitações respondidas até 20 dias	714
	Solicitações respondidas com prazo de prorrogação de 21 a 30 dias	65
	Solicitações respondidas sem prazo de prorrogação de 21 a 30 dias	15
	Solicitações respondidas com mais de 30 dias	71

Ranking de Resolubilidade dos Comitês Setoriais de Acesso à Informação		
SEDUC	Índice resolubilidade	Quantidade de informações cadastradas
	91,10%	865
		Quantidade de informações respondidas
	793	

Fonte: Célula de Ouvidoria – Ceouv

O Índice de Resolubilidade do CSAI/SEDUC foi de 91,10%, significando que, no universo de 865 demandas, 714 foram respondidas em tempo hábil, ou seja, no prazo de até 20 dias. um pouco abaixo da meta estipulada pela CGE, que é de 92%.

**Quadro 7 – Demandas por Setor**

Área interna	NºRespostas	Área interna	NºRespostas
COGEP	211	CREDE 02	7
SEFOR 03	72	CREDE 06	7
COADE	71	CREDE 16	6
COESC	56	CREDE 07	6
SEFOR 01	55	CREDE 12	6
COGEM	50	CREDE 17	6
GABSEDUC	48	CODED	5
SEFOR 02	26	COINT	4
COEDP	22	CREDE 04	4
ASJUR	17	COEPS	3
CREDE 19	16	COADM	3
SUB-REDE CREDE 01	16	COGEA	2
ASTIN	12	COETI	2
CODIN	11	CREDE 20	2
CREDE 18	11	SEXEC-PGI	1
COPEM	10	ASSEG	1
COPEP	10	ASCOM	1
CREDE 05	9	CREDE 03	1
COFIN	8	CREDE 14	1
CREDE 10	8	CREDE 15	1
CREDE 08	8	CREDE 13	1
CREDE 09	7	CODIP	1
		COPAT	1

Fonte: Célula de Ouvidoria - Ceouv

Na quadro nº 07 - Demandas por Setor, verificamos que a Coordenadoria de Gestão de Pessoas (COGEP), foi a primeira colocada com 211 solicitações de informação, justifica-se essa colocação considerando que os professores efetivos, contratos temporários e demais servidores da educação, ativos e inativos, recorrem à Coordenadoria, acima mencionada, para solução de suas demandas.

### 3.6 - Informar e discorrer análise sobre o tempo médio de resposta.

#### Quadro 8 – Tempo médio de resposta

Tempo Médio de Resposta		
Sistema	Média	Total
CSAI	8 dias	791

Fonte: Célula de Ouvidoria – Ceouv

Como já mencionado, em 2021, o tempo médio de resposta foi de 08 (oito) dias (para o total de 791 solicitações), 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 na metade do tempo estipulado.

### 3.7 - Informar e discorrer análise sobre a pesquisa de satisfação.

#### Quadro 9 – Pesquisa de Satisfação

Relatório de média por questão	
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)?	4,19
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	4,14
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]	4,35
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)	4,11
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do Serviço de Informação ao Cidadão era:	3,67
Agora você avalia que o serviço realizado pelo Serviço de Informação ao Cidadão foi:	4,17
Total de pesquisas respondidas	
	<b>143</b>

No quadro nº 09, verificamos que o atendimento do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC/Seduc, de modo geral, é satisfatório, uma vez que das 865 (oitocentos e sessenta e cinco) demandas registradas no decorrer do ano de 2021, 143 (cento e quarenta e três) responderam a

pesquisa de satisfação, que representa 16,53%. A média de satisfação foi de 83,95%. Portanto, o Comitê Setorial de Acesso à Informação da Seduc superou a expectativa dos usuários em 13,62%.

Área interna	Tempo médio (dias)	Nº Respostas	Área interna	Tempo médio (dias)	Nº Respostas
SEFOR 03	24	72	CREDE 10	9	8
CREDE 09	21	7	CREDE 06	9	7
SEXEC-PGI	20	1	COESC	8	56
GAB/SEDUC	18	48	SEFOR 02	7	26
ASSEG	18	1	COPEP	7	10
COGEM	17	50	CREDE 03	7	1
COGEP	15	211	SUB-REDE C	6	16
SEFOR 01	15	55	COADE	5	71
ASJUR	14	17	CREDE 12	5	6
COINT	14	4	CREDE 14	5	1
COGEA	14	2	COETI	4	2
CODIN	13	11	CREDE 15	4	1
CREDE 16	13	6	CREDE 08	3	8
CREDE 05	12	9	CREDE 20	3	2
CREDE 02	12	7	CREDE 04	2	4
CREDE 07	12	6	COADM	2	3
COPEM	11	10	ASTIN	1	12
COFIN	11	8	CREDE 18	1	11
ASCOM	11	1	CODED	1	5
COEDP	10	22	CREDE 17	0	6
CREDE 19	10	16	CREDE 13	0	1
COEPS	10	3	CODIP	0	1
			COPAT	0	1

Fonte: Célula de Ouvidoria - Ceouv

### 3.8- Informar e discorrer análise sobre as solicitações de informação que demandaram recurso, caso tenha havido.

**Quadro 10 – Recursos Interpostos**

Nº RECURSO	PROTOCOLO	DATA DO RECURSO	STATUS
554	5907917	17/12/21	Aguardando análise do Grupo Técnico de Apoio ao CGAI – GTA.
552	5878208	09/12/21	
534	5861503	20/10/21	
532	5852374	18/10/21	
504	5793024	15/07/21	
493	5773286	30/06/21	Aguardando deliberação pelo Comitê Gestor de Acesso à Informação – CGAI / CGE
476	5732849	04/06/21	
451	5712784	18/04/21	
437	5663486	23/03/21	
432	5667819	16/03/20	
418	5659974	19/02/21	
403	5605301	14/01/21	

Fonte: Célula de Ouvidoria – Ceouv

No quadro nº 10 registramos que 04 recursos estão aguardando análise do GTA e 08 recursos estão aguardando a deliberação do Comitê Gestor Estadual de Acesso à Informação – CGAI.

#### **04 – DIFICULDADES PARA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº. 15.175 DE 2012**

A Seduc não mede esforços para o cumprimento da Lei Estadual de Acesso à Informação - LAI 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 tempestivas aos usuários deste Órgão.

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 – BENEFÍCIOS PERCEBIDOS PELA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº. 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.

Uma iniciativa importante do Comitê Setorial de Acesso à Informação foi a articulação junto a Assessoria de Comunicação (Seduc/Casa Civil) para a atualização dos sites institucionais das Credes e da Seduc de acordo com a padronização do Governo do Estado em atendimento a Lei Federal nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação, a fim de atender ao disposto relativo a avaliação da CGE.

#### **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 com as demandas educacionais. Esta ação contribui com a transparência ativa e, conseqüentemente, 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 nº 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.

Além disso, encaminhamos o Ofício Circular Gab Nº 021/2019 (anexo 2) para todas as Coordenadorias Regionais de Desenvolvimento da Educação - CREDES, solicitando a atualização dos sites, conforme a Lei 31.199/2013. O CSAI acompanhou a implementação da referida recomendação, junto à Coordenadoria de Controle Interno e Ouvidoria e com Assessoria de Comunicação da Seduc, que realizou os procedimentos junto a Casa Civil.

Visando a melhoria da transparência ativa, elaboramos o fluxograma das tratativas do Comitê Setorial de Acesso à Informação (Anexos III e IV), a fim de registrar o detalhamento do fluxo das demandas e dessa forma, colaborar para o melhor funcionamento das atividades relacionadas ao Csaí Seduc.

## **7 - 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.

Em atendimento ao disposto, o Comitê Setorial de Acesso à Informação da Secretaria da Educação do Estado do Ceará (Seduc) informa que esta NÃO possui rol de documentos classificados como sigilosos.

## **8 - 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, pretende dar continuidade às ações para o ano de 2022, tais como:



- ◆ Planejar o calendário de reuniões periódicas, executado 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;
- ◆ Difundir o 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.

Fortaleza, 11 de março 2022

**Stella Cavalcante**

*Secretária Executiva de Planejamento e Gestão Interna*

**Zirlânea da Silva Gonçalves**

*Orientadora da Célula de Desenvolvimento Institucional e Planejamento*

**Iranir Rodrigues Loiola**

*Ouvidora Setorial*

**Argentina Mororó Castro**

*Articuladora da Secretaria Executiva de Planejamento e Gestão Interna*

## ANEXO I - Portaria nº 0227/2021

DIÁRIO OFICIAL DO ESTADO | SÉRIE 3 | ANO XIII Nº106 | FORTALEZA, 06 DE MAIO DE 2021

19

\*\*\* \*\*

**PORTARIA Nº0227/2021-GAB** - A SECRETÁRIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DO CEARÁ, no uso de suas atribuições legais e considerando o que dispõe o Art. 8º, da Lei nº15.175, de 28 de junho de 2012, publicada no DOE de 11 de julho de 2012, que define regras específicas para a implementação do disposto na Lei Federal nº12.527, de 18 de novembro de 2011, RESOLVE: I - **CESSAR OS EFEITOS**, a partir de 29 de abril de 2021, da **Portaria nº0897/2019-GAB**, publicada no DOE de 15/07/2019 e Portaria no 0470/2020-GAB, publicada no DOE de 13/10/2020. II - **CONSTITUIR**, a partir de 29 de abril de 2021, o **Comitê Setorial de Acesso à Informação**, com a finalidade de assegurar o acesso imediato à informação disponível e propor ao Comitê Gestor de Acesso à informação, a classificação de informações no seu âmbito de atuação, composto dos **SERVIDORES** relacionados a seguir:

NOME	CARGO	MATRÍCULA	COMPOSIÇÃO
Stella cavalcante	Secretária Executiva de Planejamento e Gestão Interna	979333-0-8	Titular do órgão ou entidade ou autoridade com subordinação imediata
Zirlânea da Silva Gonçalves	Orientadora da Célula de Desenvolvimento Institucional da Coordenadoria de Desenvolvimento Institucional e Planejamento	115697-1-4	Assessor de Desenvolvimento Institucional ou cargo equivalente
Iranir Rodrigues Loiola	Ouvidora da Célula de Ouvidoria	122934-1-0	Ouvidor Setorial
Argentina Mororó Castro	Articuladora da Secretaria Executiva de Planejamento e Gestão Interna	160769-1-0	Responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DO CEARÁ, em Fortaleza, aos 29 de abril de 2021.

Eliana Nunes Estrela  
SECRETÁRIA DA EDUCAÇÃO

\*\*\* \*\*

**ANEXO II – Ofício 0294/20 – Relatório 2019**



- Ofício GAB Nº. 0294/20

Fortaleza, 29 de janeiro de 2020

Ao Senhor  
**PAULO ROBERTO NUNES**  
Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna  
Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado  
NESTA/

Senhor Secretário,

Cumprimentando-o cordialmente, em observância aos termos do Ofício Circular nº 01/2020-COTRA/CGE, que requer, desta Secretaria da Educação, até 31 de janeiro de 2020, o encaminhamento do Relatório de Monitoramento da Implementação e Cumprimento da LAI – Lei Estadual nº 15.175/2012, referente ao ano de 2019, venho por meio deste, , em anexo, o supracitado relatório, em conformidade com a legislação vigente.

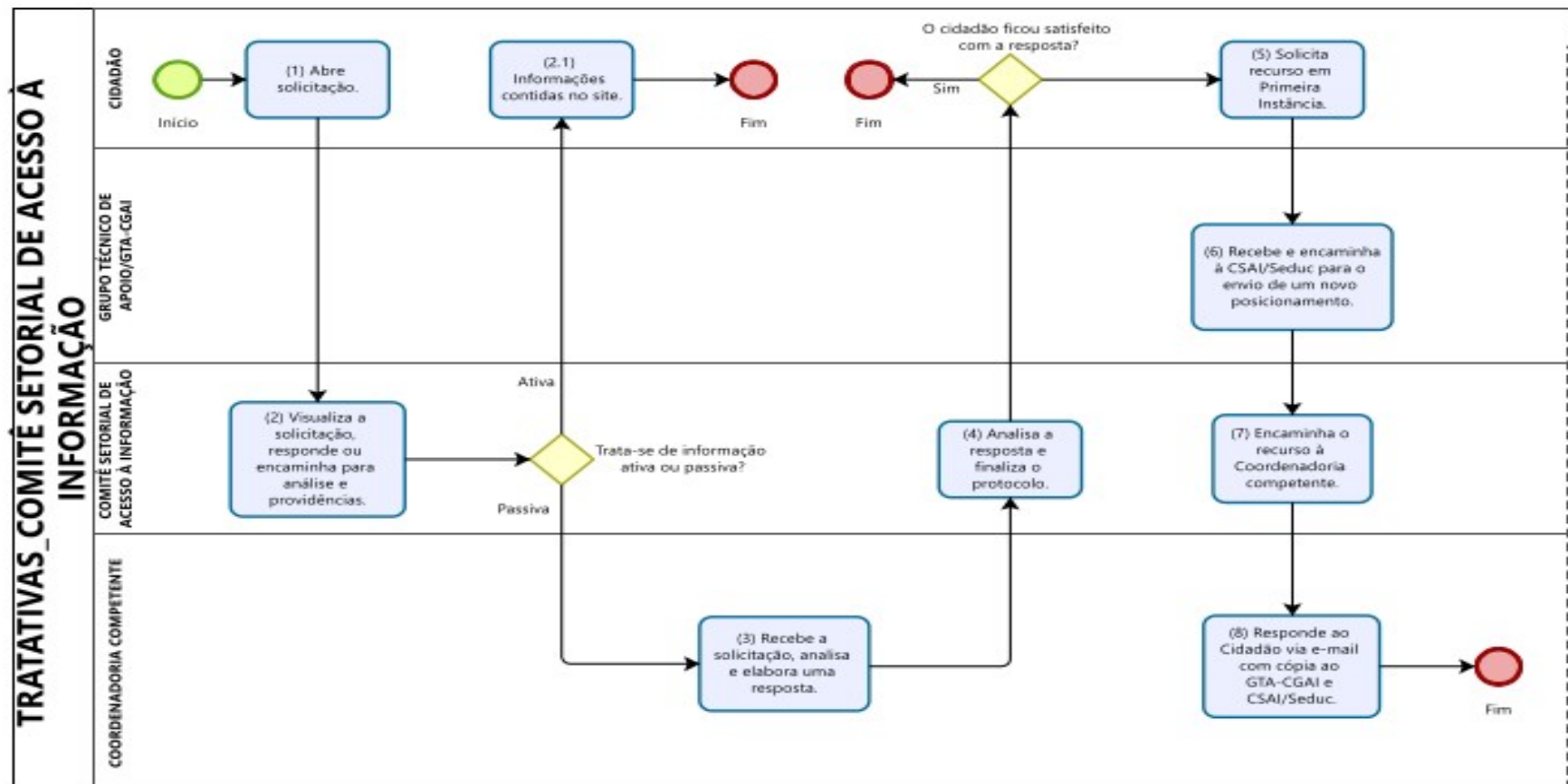
Sem mais para o momento, coloco-me à disposição para a prestação de esclarecimentos adicionais, caso sejam necessários, ao tempo que renovo protestos de elevada estima e especial consideração.

Atenciosamente,



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

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



Fonte: Célula de Desenvolvimento Institucional - Cedin\_Codip

## ANEXO IV – Quadro de Informações Complementares do Fluxograma



<b>CÓDIGO/FP:</b>	<b>FP-003-07-Tratativas_ Comitê Setorial de Acesso à Informação</b>
<b>EMISSÃO:</b>	<b>21/01/2022</b>
<b>DATA REVISÃO:</b>	<b>21/01/2022</b>
<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://ceartransparente.ce.gov.br">https://ceartransparente.ce.gov.br</a> ; pelo telefone 155, presencial, por e-mail: <a href="mailto:csai@educ.ce.gov.br">csai@educ.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 Of.Circular 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 nº 30.939, 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