



**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

1. INTRODUÇÃO.....	04
2. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS SOBRE AS RECOMENDAÇÕES EMANADAS NO RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA 2017.....	05
3. ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES DO PERÍODO.....	05
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
4. DIFICULDADES PARA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº 15.175 DE 2012..	13
5. BENEFÍCIOS PERCEBIDOS PELA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº. 15.175 DE 2012.....	14
6. AÇÕES EMPREENDIDAS PELO ÓRGÃO OU ENTIDADE COM VISTAS A MELHORAR O PERFIL OU NÍVEL DA TRANSPARÊNCIA ATIVA, EM VIRTUDE DAS INFORMAÇÕES SOLICITADAS.....	14
7. CLASSIFICAÇÃO DE DOCUMENTOS.....	14
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	14



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.

ANO	Nº
2012	805
2013	1.052
2014	708
2015	814
2016	898
2017	740
2018	524

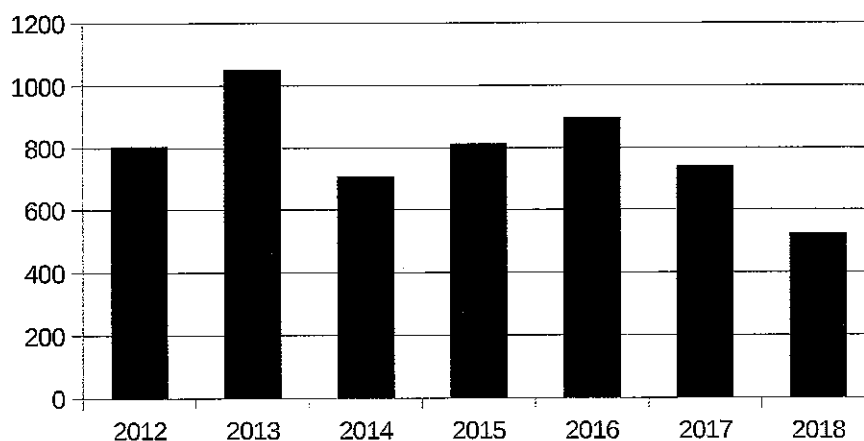


Tabela 01: número de demanda de informações prestadas pela SEDUC nos últimos sete anos.

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%.

Classificação das Respostas/Demanda		
Classificação da Informação	Quantitativo	%
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
Total	524	

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.

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



10
Ana

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%
REGISTRAMENTO 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%



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



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%
ATRASSO 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%
TOTAL	524	

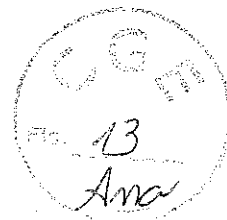
Tabela 03: Assuntos

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
Total	524	

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
Total	524	

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
Total	524	

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
Total	83,15

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.

Dificuldades
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 Loidá
Ouvidora Setorial

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



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

CGE-CE
SEGIN
Processo
VIPROC nº
02517137/2019
Fls.18

FOLHA DE INFORMAÇÃO E DESPACHO	
Nº do Processo no VIPROC: 02517137/2019	De: SEGIN/ CGE
Interessado: SEDUC	Para: COTRA/CGE
Assunto: RELATÓRIO DE MONITORAMENTO DE IMPLEMENTAÇÃO E CUMPRIMENTO DA LEI ESTADUAL Nº15.175/2012 - PERÍODO : 1º DE JANEIRO A 31 DE DEZEMBRO DE 2018.	Data do despacho: 20/03/2019
1. Para providências cabíveis.	
 Livia Ferreira Auxiliar Técnica IV – SEGIN/CGE	

A CERAS, PARA CONHECIMENTO E CONSAGRAÇÃO. 22/03/19 