

Relatório de Gestão de Transparência

Período 01/01/2024 a 31/12/2024

(Data da impressão dos dados: 18/03/2025 às 08h18m)



issec
INSTITUTO DE SAÚDE DOS SERVIDORES
DO ESTADO DO CEARÁ



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DO PLANEJAMENTO E GESTÃO

Direção Superior

Superintendente

Celyne Mary Vasconcelos Costa

Gerente de Planejamento e Orçamento

Francisca Luzitelma Santos Caracas

Ouvidora

Maria do Socorro Rufina Areal

Responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão - SIC

Katia Colares Furtado Maia

Gerente de Relacionamento com o Usuário.

Antonia Daygles Cavalcante de Melo

01- Introdução

É de competência do Sistema Estadual de Informação receber as demandas do cidadão via portal da transparência, em decorrência da sua confiabilidade e segurança, como também por meio presencial; responder dentro do prazo estabelecido; tratar com transparência; imparcialidade; integridade e respeito toda e qualquer pessoa, preservando sua identidade sob o mais absoluto sigilo, resguardando assim a possibilidade de encaminhar suas reclamações ou denúncias garantindo o direito de resolução da demanda, mantendo o usuário informado do processo.

Com a integração ao Sistema Estadual de Informação, o acesso disponibilizado ao servidor público estadual foi ampliado, passando a receber um maior número de manifestações e permitindo o aperfeiçoamento constante do serviço prestado pelo Instituto de Saúde dos Servidores do Estado do Ceará – Issec.

Portanto, esse mecanismo de gestão constitui-se como ferramenta de controle social disponível ao cidadão, em defesa dos princípios fundamentais, constitucionais que devem prevalecer na Administração Pública: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

02- Providências adotadas sobre as recomendações emanadas no Relatório de Gestão de Transparência 2023.

Não houve recomendações e orientações para esta Entidade Autárquica no Relatório de Gestão e Transparência de 2023, não havendo por conseguinte, nenhuma providência a ser tomada pelo Comitê Setorial De Acesso à Informação - CSAI do Issec.

03 - Análise das solicitações de informações do período

Análise quantitativa e qualitativa das solicitações de informações no ano de 2024, a partir dos relatórios disponibilizados na Plataforma Ceará Transparente - Acesso a Informação, com demonstrativos em planilhas, contendo quantidade de pedidos de informações, recebidos, atendidos e indeferidos, conforme dispõe o art. 29, inciso III, da Lei Estadual nº 15.175/2012.



issec
INSTITUTO DE SAÚDE DOS SERVIDORES
DO ESTADO DO CEARÁ



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DO PLANEJAMENTO E GESTÃO

3.1. QUANTITATIVO DE INFORMAÇÕES RECEBIDAS, ATENDIDAS, NÃO ATENDIDAS, INDEFERIDAS.

Situação	Quantidade	Porcentagem
Em Preenchimento	0	0,00%
Aguardando Confirmação	0	0,00%
Aguardando Encaminhamento	0	0,00%
Em Atendimento - Setorial	0	0,00%
Em Atendimento - Área Interna	0	0,00%
Em Validação - Setorial	0	0,00%
Em Validação - Cge	0	0,00%
Finalizado Parcialmente	0	0,00%
Finalizado	54	100%
Invalidado	0	0,00%
Recurso	0	0,00%
Em Pedido De Invalidação	0	0,00%
Em Validação - Sub-Rede	0	0,00%
Em Atendimento - Sub-Rede	0	0,00%
Total	54	100%

[Handwritten signature and initials]



issec

INSTITUTO DE SAÚDE DOS SERVIDORES
DO ESTADO DO CEARÁ



CEARÁ

GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DO PLANEJAMENTO E GESTÃO

3.2. ASSUNTOS MAIS RECORRENTES

Assuntos	Quantidade
FUNDO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES DO ESTADO DO CEARÁ	20
PERÍCIA MÉDICA DO SERVIDOR	10
INSATISFAÇÃO COM OS PROCEDIMENTOS OFERTADOS PELO ISSEC	8
SERVIDOR ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDIMENTO)	5
SITES INSTITUCIONAIS	4

3.3. ANÁLISE DOS MEIOS DE ENTRADA UTILIZADOS

Meio de Entrada	Quantidade
Telefone 155	18
Telefone	0
Internet	32
Presencial	0
E-mail	0
Facebook	0
Carta	0
Reclame Aqui	0
Consumidor. Gov.Br	0
Instagram	0
Governo Itinerante	0
Caixa De Sugestões	0
Sistema Legado	0
Twitter	0



issec
INSTITUTO DE SAÚDE DOS SERVIDORES
DO ESTADO DO CEARÁ



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DO PLANEJAMENTO E GESTÃO

Ceará App	2
Whatsapp	0
Google Ferramentas	0
Atendimento Virtual	0
Cidadão On-Line - Chat	2
Cidadão On-Line - Telegram	0
Total	54

3.4. RELATÓRIO DE PREFERÊNCIA DE RESPOSTA

Meio de entrada	Quantidade
Sistema	3
Telefone	4
Carta	0
E-Mail	25
Twitter	0
Facebook	0
Instagram	0
Presencial	0
Whatsapp	22
Total	54

pc 8



3.5. RESOLUBILIDADE DAS DEMANDAS

Solicitações respondidas por prazo	
Tipo	Total CSAI
Solicitações respondidas até 20 dias	54
Solicitações respondidas com prazo de prorrogação de 21 a 30 dias	0
Solicitações respondidas sem prazo de prorrogação de 21 a 30 dias	0
Solicitações respondidas com mais de 30 dias	0

3.6. TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

Sistema	Média	Total
CSAI	4 dias	52

3.7. Pesquisa de Satisfação

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO COM ACESSO A INFORMAÇÃO - PERÍODO 01/01/2024 à 31/12/2024	
Perguntas	Resultado
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
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	4.29
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).	4.86

Handwritten signatures and initials in blue ink.



issec
INSTITUTO DE SAÚDE DOS SERVIDORES
DO ESTADO DO CEARÁ



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DO PLANEJAMENTO E GESTÃO

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)	3.86
Média das Notas:	4.25
Índice de Satisfação:	71,00%
Expectativa do Cidadão	Resultado
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:	4.29
Índice de Expectativa:	20,17%
Total de pesquisas de satisfação em Acesso à Informação	7

3.8. Solicitações de informações que demandaram recurso

No exercício de 2024, inexistiram demandas de solicitações que demandaram recursos.

04 - Dificuldades para implementação da Lei Estadual nº15.175 de 2012

Não houve neste Instituto obstáculo para a implantação e implementação da Lei Estadual nº 15.175/2012 em 2024.

05- Benefícios percebidos pela implementação da Lei Estadual nº15.175 de 2012.

- O Issec se tornou mais visível, bem como ficou mais fácil o entendimento da sua missão pela sociedade;
- As áreas internas passaram a interagir melhor entre si, proporcionando assim, uma qualidade maior no atendimento às solicitações dos cidadãos;
- Os (as) usuários (as) passaram a participar com mais frequência no sentido de exercer seus direitos de acesso às informações da administração pública.

Handwritten signatures and initials in blue ink.

06- Ações empreendidas pelo Órgão ou Entidade com vistas a melhorar o perfil ou nível da transparência ativa, em virtude das informações solicitadas

- Parceria com a Gerência de Tecnologia da Informação e Comunicação - Getic e Assessoria de Comunicação - Ascom para fins de melhoria da apresentação visual do Issec, tornando seu manuseio mais simples e didático;
- Colaboração das áreas administrativas e finalísticas no tocante à atualização permanente das informações inseridas no sítio institucional do Issec, contribuindo para uma maior amplitude nas informações a serem acessadas pelos cidadãos;
- Desenvolvimento de novos canais de acesso ao cidadão, disponibilizando as redes sociais (Instagram, Twitter e WhatsApp) como canal de acesso prático e imediato para auxiliar na transparência ativa;
- Visibilidade em tempo real das autorizações e custos inerentes aos procedimentos médicos e clínicos, via site do Issec;
- Manutenção do estudo para aprimoramento perante dos indicadores de Ouvidoria;
- Formação continuada para equipe da Ouvidoria Setorial deste Instituto, em parceria com a EGP e demais órgãos de capacitação.

07- Classificações de documentos

O Issec possui informações catalogadas como sigilosas, tendo em vista a preservação da imagem das partes, interesse da administração pública, para evitar danos a terceiros, as partes ou ao interesse público. As matérias discutidas em juízo, onde o Issec é parte, encontram-se em andamento no Poder Judiciário, onde este possui normas de sua publicidade. As matérias contidas nos processos administrativos (inclusão de dependentes) são inerentes as partes, pois envolvem direitos personalíssimos, Os processos de sindicância são sigilosos, pois tratam da vida funcional do servidor, que apuram eventuais infrações cometidas. Então, tais informações não podem ser acessíveis a terceiros, que não demonstrarem a legitimidade e o interesse de agir nos processos judiciais e administrativos.

Existem ainda, informações reservadas, tendo em vista a integridade pessoal e funcional das partes, interesse da administração pública, podendo, a sua divulgação causar danos a terceiros, as partes ou ao interesse público, garantindo assim a manutenção e das determinações de caráter pessoal, atributo previsto no artigo 5º da Constituição Federal.

08- Considerações Finais

O Sistema de Informação (SIC), representado por este Comitê de Acesso à Informação, está sempre disponível e atento aos melhoramentos que possam ser alcançados no seu método de trabalho e também na apresentação dos resultados alcançados.

Para tanto, é de fundamental importância que este e os demais relatórios elaborados por esta equipe sejam apresentados e discutidos internamente em cada equipe técnica e gestoras; sem esta parceria, estará o Comitê de Acesso a informação limitado pela criatividade daqueles que dela participam diretamente, exigindo um esforço adicional às atividades rotineiras.

Em compasso com a avanço tecnológico, o Instituto de Saúde dos Servidores do Estado do Ceará – ISSEC, está nas redes sociais, atuando enquanto canal para acesso imediato ao Instituto, bem como de divulgação de eventos e disponibilização de novos serviços, além de informar os usuários sobre o âmbito da saúde e qualidade de vida, está disponível agora o novo layout do site com formato que contempla informações institucionais, notícias, material para download e serviços em geral em espaços específicos e simples de serem visualizados. Além de fácil acesso à Ouvidoria Estadual, Ceará Transparente e Acesso à Informação.

Fortaleza, 19 de Março de 2025.

Comitê Setorial de Acesso à informação - CSAI



Francisca Luzitelma Santos Caracas
Gerente/Gerência de Planejamento e Orçamento/ GEPOR
luzitelma.caracas@issec.ce.gov.br



Antônia Daygles Cavalcante de Melo
Gerente da Gerência de Relacionamento com o Usuário.
daygles.melo@issec.ce.gov.br



Maria do Socorro Rufina Areal
Ouvidora Setorial
socorro.areal@issec.ce.gov.br



Katia Colares Furtado Maia
Responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão - SIC
katia.colares@issec.ce.gov.br