

**RELATÓRIO DE MONITORAMENTO DA IMPLEMENTAÇÃO E CUMPRIMENTO DA LEI ESTADUAL Nº
15.175/2012
PERÍODO 01/01/2016 a 31/12/2016**

1.INTRODUÇÃO

É de responsabilidade do Sistema 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 do problema, mantendo o usuário informado do processo.

Com a integração ao Sistema de Informação, o acesso pelo servidor público estadual foi ampliado, passando a receber um maior número de manifestações e permitindo o aperfeiçoamento constante do serviço prestado pelo ISSEC.

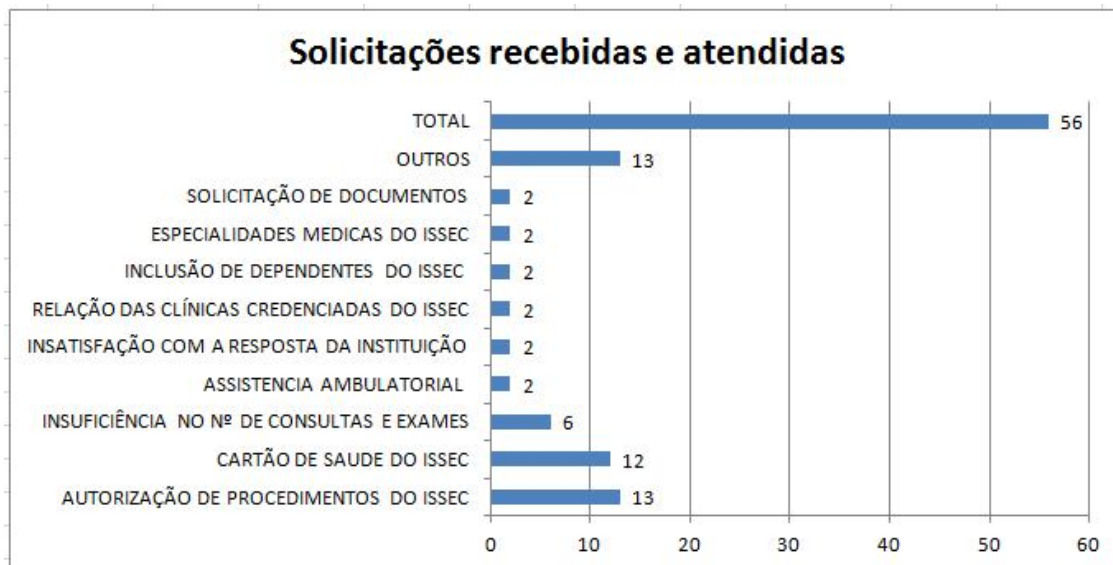
Portanto, essa ferramenta de gestão constitui-se como legítimo representante do cidadão em defesa dos princípios fundamentais, que devem prevalecer na Administração Pública: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

03. Solicitações de informações recebidas e atendidas - 56

04. Assuntos mais decorrentes - 56

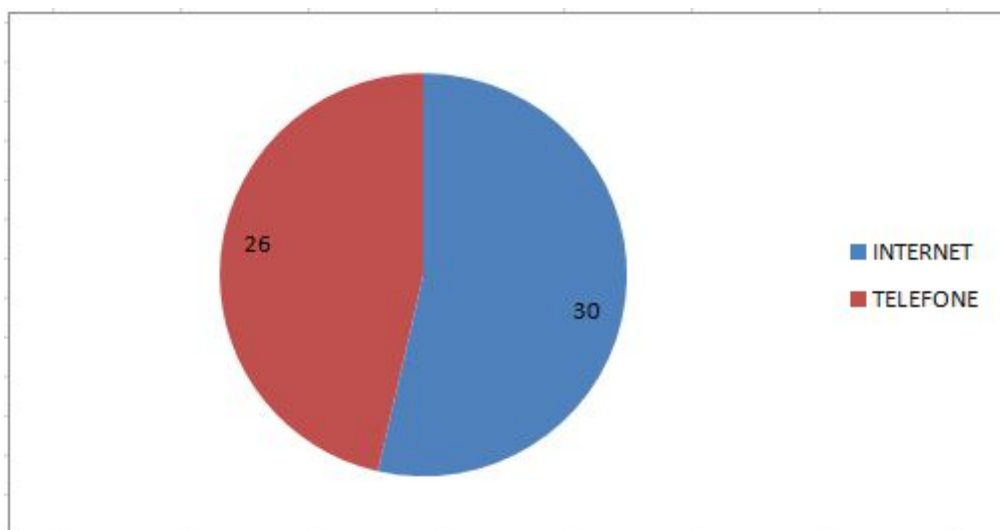
AUTORIZAÇÃO DE PROCEDIMENTOS DO ISSEC – 13
CARTÃO DE SAUDE DO ISSEC - 12
INSUFICIÊNCIA NO Nº DE CONSULTAS E EXAMES – 06
ASSISTENCIA AMBULATORIAL - 02
INSATISFAÇÃO COM A RESPOSTA DA INSTITUIÇÃO – 02
RELAÇÃO DAS CLÍNICAS CREDENCIADAS DO ISSEC - 02
INCLUSÃO DE DEPENDENTES DO ISSEC - 02
ESPECIALIDADES MEDICAS DO ISSEC - 02
SOLICITAÇÃO DE DOCUMENTOS - 02
OUTROS - 13
TOTAL - 56

Solicitações recebidas e atendidas



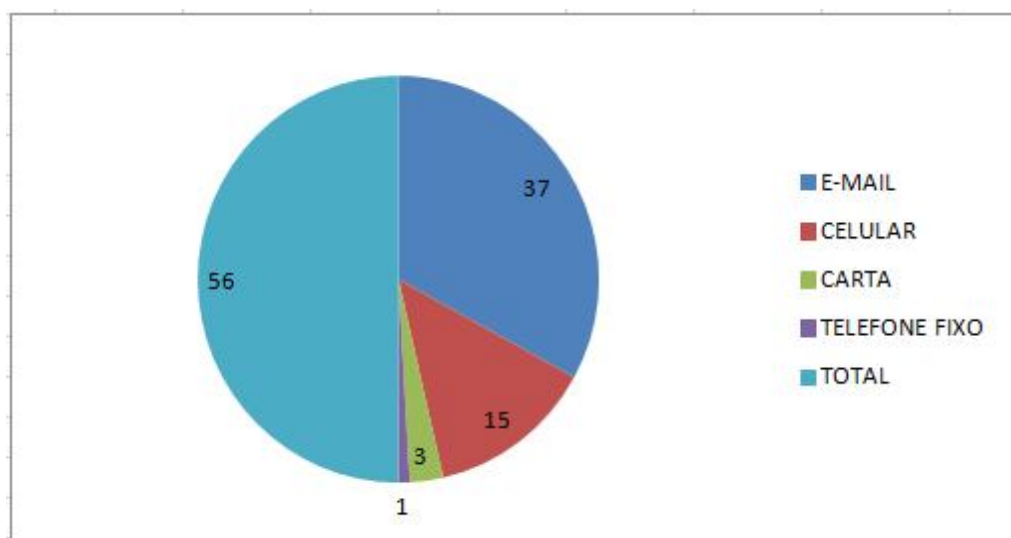
05. MEIOS DE ENTRADA

INTERNET - 30
TELEFONE - 26
TOTAL - 56



06. PREFERENCIA DE RESPOSTA

E-MAIL - 37
CELULAR - 15
CARTA - 03
TELEFONE FIXO - 01
TOTAL - 56



07. RESOLUBILIDADE

Solicitações respondidas no até 20 dias.

08. TEMPO MEDIO DE RESPOSTA – 05 dias

09. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Perguntas	Resultados
1. Quanto ao Conhecimento da Ouvidoria	Informes Publicitários – 02 Internet – 03 Outros – 04 Ouvidorias Setoriais – 03
2. Presteza no Atendimento	Excelente – 06 Ótimo – 04 Insuficiente – 02
3. Qualidade da Informação	Excelente – 06 Ótimo – 04 Insuficiente – 02
4. Recomendação o serviço de informação para outras Pessoas	Sim – 01 Não – 11

10. Solicitação de Informação não gerou custo.

11. Não houve nesse Instituto dificuldades para implementação da Lei Estadual nº15.175/2012 considerando a inexistência de pontos negativos que poderiam impactar no cumprimento da LAI, e dos seus regulamentos, como por exemplo: os prazos, qualidade de resposta, composição e atuação do comitê do órgão, classificação de informação, disseminação da cultura do acesso à informação, ambiente adequado para funcionamento da ouvidoria, pessoas orientadas, capacitadas e outros.

12. Embora não tenha havido dificuldades na implementação da Lei nº15.175/2012, a ouvidoria do ISSEC passou a receber mais solicitações de informações, via portal da transparência em decorrência da sua confiabilidade e segurança. Esse Instituto, buscou ainda mais aperfeiçoar as normas e procedimentos internos, com atendimento presencial controlado inicialmente por recepcionista e logo em seguida pela ouvidora, com, emissão mensal de relatórios de execução das ações e atividades desenvolvidas para conhecimento superior.

13. O ISSEC possui informações secretas, tendo em vista a visibilidade da imagem das partes, interesse da administração pública, podendo causar danos a terceiros, às 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 às partes, pois envolvem direitos personalíssimos. Os processos de sindicância são secretos, pois tratam da vida funcional do servidor, que apuram eventuais infrações cometidas. Então, tais informações não podem ser acessíveis a terceiros, que não demonstrem 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, às partes ou ao interesse público, garantindo assim a manutenção e das determinações de caráter pessoal, atributo previsto no art. 5 da Constituição Federal.

14. CONSIDERAÇÕES FINAIS.

O sistema de informação(SIC) representado pelo comitê de acesso, está sempre 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 todos os demais relatórios elaborados por esta equipe sejam apresentados e discutidos internamente em cada equipe técnica e gestores, sem esta parceria, estará o comitê de acesso a informação limitada pela criatividade daqueles que dela participam diretamente, exigindo um esforço adicional às atividades rotineiras.

COMITÊ SETORIAL DE ACESSO À INFORMAÇÃO – CSAI / 10 / 11 / 2017

José Olavo Peixoto Filho
SUPERINTENDENTE

Francisca Luzitelma Santos Caracas
Assessor de Desenvolvimento Institucional

Maria do Socorro Rufina Areal
Ouvidora

Katia Colares Furtado Maia
Responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão - SIC

Fortaleza, _____ de _____ 2017