

RELATÓRIO DE GESTÃO *DA TRANSPARÊNCIA* 2020

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.

. Solicitações de informações recebidas e atendidas - 72

. Assuntos mais decorrentes – 72

| Descrição | Quantidade |
|--|------------|
| FUNDO DE ASSISTENCIA À SAÚDE DO SERVIDORES DO ESTADO DO CEARÁ | 29 |
| SERVIDOR ON-LINE(EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDIMENTO) | 06 |
| INSATISFAÇÃO COM OS PROCEDIMENTOS OFERTADOS PELO IS-SEC | 20 |
| INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR | 04 |
| INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS OFERTADOS PELO ORGAO | 01 |
| CARTAO SAUDE USUARIO DO ISSEC | 04 |
| REDE DE ATENDIMENTO DO USUARIO | 02 |
| INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC) | 02 |
| CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO | 02 |
| CORONA VÍRUS (COVID-19) | 01 |
| EFETIVO DE PESSOAL DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES | 01 |
| TOTAL | 72 |

| Relatório por Meio de Entrada | | |
|-------------------------------|----|--------|
| Telefone | 00 | 0,00% |
| Internet | 14 | 19,44% |
| Presencial | 01 | 1,39% |
| E-mail | 01 | 1,39% |
| Facebook | 00 | 0,00% |
| Carta | 00 | 0,00% |
| Telefone 155 | 56 | 77,78% |
| Reclame Aqui | 0 | 0,00% |
| Consumidor.gov.br | 0 | 0,00% |
| Intragram | 00 | 0,00% |
| Governo Itinerante | 00 | 0,00% |
| Caixa de Sugestões | 00 | 0,00% |
| Sistema Legado | 00 | 0,00% |
| Twitter | 00 | 0,00% |
| Ceará App | 00 | 0,00% |
| Total | 72 | |

| Relatório de Preferência de Resposta | | |
|--------------------------------------|----|--------|
| Sistema | 03 | 4,17% |
| Telefone | 32 | 44,44% |
| Carta | 00 | 0,00% |
| E-mail | 35 | 48,61% |
| Twitter | 00 | 0,00% |
| Facebook | 00 | 0,00% |
| Instagram | 00 | 0,00% |
| Presencial | 00 | 0,00% |
| Whatsapp | 02 | 2,78% |
| TOTAL | 72 | |

| SITUAÇÃO | QUANTIDADE | PORCENTAGEM |
|-------------------------------|------------|-------------|
| Em preenchimento | 00 | 0,00% |
| Aguardando confirmação | 00 | 0,00% |
| Aguardando encaminhamento | 00 | 0,00% |
| Em atendimento - setorial | 00 | 0,00% |
| Em atendimento – área interna | 00 | 0,00% |
| Em validação – setorial | 00 | 0,00% |
| Finalizado Parcialmente | 00 | 0,00% |
| Finalizado | 72 | 100,00% |
| Invalidado | 00 | 0,00% |
| Em pedido de invalidação | 00 | 0,00% |
| Em validação - sub-rede | 00 | 0,00% |
| Em atendimento - sub-rede | 00 | 0,00% |
| Total | 72 | |

| Tipo | Total Central 155 + CSAI |
|---|--------------------------|
| Solicitações respondidas até 20 dias | 193 |
| Solicitações respondidas com prazo de prorrogação de 21 a 30 dias | 00 |
| Solicitações respondidas sem prazo de prorrogação de 21 a 30 dias | 01 |
| Solicitações respondidas com mais de 30 dias | 00 |

. Resolubilidade

Solicitações respondidas no período de até 20 dias (100%).

| Tempo Médio de Resposta | | |
|-------------------------|---------|-------|
| Sistema | Média | Total |
| Central + CSAI | 01 dia | 187 |
| CSAI | 03 dias | 65 |

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

| Relatório de média por questão | |
|---|------|
| 1. a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento | 4,44 |
| b. Com o tempo de retorno da resposta | 4,11 |
| c. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação | 4,67 |
| d. Com a qualidade da resposta apresentada | 3,89 |
| Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era: | 3,22 |
| Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi: | 4,44 |
| Total de pesquisas respondidas | 09 |

Media: 85,06%

.Solicitação de Informação não gerou custo.

.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.

.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.

. 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.

. 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.

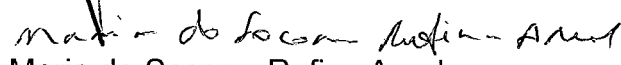
COMITÊ SETORIAL DE ACESSO À INFORMAÇÃO – CSAI , em Fortaleza, 05 de fevereiro 2021



José Olavo Peixoto Filho
SUPERINTENDENTE



Francisca Luzitelma Santos Caracas (Férias)
Gerente de Planejamento e Orçamento



Maria do Socorro Rufina Areal
Ouvidora



Katia Colares Furtado Maia

Responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão – SIC