

Rua Senador Pompeu, 685 - Centro  
CEP 60.025-000 - Fortaleza, Ceará  
Fone: (85) 3101.4803



# RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA

MARÇO/2023

## **Relatório de Monitoramento da Implementação e cumprimento da Lei Estadual nº 15.175/2012**

**Período:** 01/01/2022 a 31/12/2022

**(Data de impressão dos dados: 31/01/2023 às 10h31)**

### **Superintendente**

José Olavo Peixoto Filho

### **Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI INSTITUTO DE SAÚDE DO ESTADO DO CEARÁ - ISSEC Portaria nº 057/2021**

Kátia Colares Furtado Maia

**Responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão – SIC**

Maria do Socorro Rufina Areal

**Ouvidora Setorial**

Francisca Luzitelma Santos Caracas

**Gerente de Planejamento e Orçamento**

Tayane Amorim Sousa

**Supervisora de Núcleo (NUCIT)**

Neyla Maria de King Freire

**Assessora Controle Interno**

## SUMÁRIO

<b>1-INTRODUÇÃO.....</b>	<b>5</b>
<b>2-PROVIDÊNCIAS ADOTADAS SOBRE AS RECOMENDAÇÕES NO RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARENCIA 2021.....</b>	<b>6</b>
<b>3- ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES DO PERÍODO.....</b>	<b>6</b>
<b>3.1- SOLICITAÇÕES DE ACESSO À INFORMAÇÃO POR MEIO DE ENTRADA .....</b>	<b>6</b>
<b>3.2 - ASSUNTOS MAIS RECORRENTES.....</b>	<b>6</b>
<b>3.3 - ANÁLISE DOS MEIOS DE ENTRADA UTILIZADOS.....</b>	<b>7</b>
<b>3.4 – MEIO DE PREFERÊNCIA DE RESPOSTA.....</b>	<b>7</b>
<b>3.5 – RESOLUBILIDADE DAS DEMANDAS RESPONDIDAS NO PRAZO, FORA DO PRAZO E NÃO RESPONDIDAS.....</b>	<b>8</b>
<b>3.6 – TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA.....</b>	<b>10</b>
<b>3.7 – ANÁLISE SOBRE A PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....</b>	<b>10</b>
<b>3.8 – ANÁLISE SOBRE AS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO QUE GERARAM RECURSO.....</b>	<b>11</b>
<b>4- DIFICULDADES PARA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº 15.175 DE 2012.....</b>	<b>11</b>
<b>5- BENEFÍCIOS PERCEBIDOS PELA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº 15.175 DE 2012.....</b>	<b>11</b>
<b>6- AÇÕES EMPREENDIDAS COM VISTAS A MELHORAR O PERFIL OU NÍVEL DA TRANSPARÊNCIA ATIVA, EM VIRTUDE DAS INFORMAÇÕES SOLICITADAS.....</b>	<b>11</b>
<b>7- CLASSIFICAÇÕES DE DOCUMENTOS.....</b>	<b>12</b>
<b>8- CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>12</b>

## 1- INTRODUÇÃO

No estado do Ceará, a Lei Estadual nº 15.175/2012 conceitua regras específicas para a implementação da Lei Federal nº 12.527 e o Decreto nº 31.199/2013 institui regras acerca da organização e funcionamento dos Comitês Setoriais de acesso à informação, bem como dos serviços de informações ao Cidadão do Poder Executivo do Estado do Ceará.

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.

As informações contidas neste relatório se referem as demandas recebidas pelo Sistema de Ouvidoria – SOU, módulo SIC, do Issec, no período de janeiro a dezembro de 2022, cuja emissão ocorreu em 31 de janeiro de 2023, às 10h31. Este relatório tem por objetivo apresentar as solicitações de informações referentes à Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 12.527/2011), a análise e o tratamento das informações que servirão para orientar práticas que ocasionem melhorias para a gestão e para os serviços prestados ao cidadão. Ademais, é pautado pela Lei Estadual nº. 15.175, de 28 de junho de 2012, que estabelece que, em até 30 dias após o encerramento do ano, deve ser elaborado relatório pelo Comitê Setorial de Acesso à Informação e encaminhado à Controladoria e Ouvidoria do Estado do Ceará - CGE , contendo resultados, consoante elencado no item 03 deste relatório.

Os pedidos de acesso à informação são direcionados ao Comitê Setorial de Acesso à Informação, do Instituto de Saúde dos Servidores do Estado do Ceará - Issec, pelo Sistema Eletrônico da Plataforma Ceará Transparente.

O acesso à informação fomenta a eficiência do serviço público, reduzindo a corrupção e aumentando a participação social. Consoante a LAI, informação constitui-se em todos os “dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato”, que reforça a prática da boa governança e contribui para a melhoria do nível de satisfação dos (as) cidadãos (ãs).

## 2 - PROVIDÊNCIAS ADOTADAS SOBRE AS RECOMENDAÇÕES NO RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA 2021.

Não houve recomendações e orientações para esta Entidade Autárquica no Relatório de Gestão da Transparência de 2021, não havendo por conseguinte, nenhuma providência a ser tomada pelo do Comitê Setorial de Acesso à Informação - CSAI do Issec.

## 3 - ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES DO PERÍODO

Análise quantitativa e qualitativa das solicitações de Informações no ano de 2022, a partir dos relatórios disponibilizados na Plataforma Ceará Transparente – Acesso à 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.

### 3.1. SOLICITAÇÕES DE ACESSO À INFORMAÇÃO POR MEIO DE ENTRADA

Tabela 01

DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	TOTAL FINALIZADAS	%
INFORMAÇÕES RECEBIDAS E ATENDIDAS	36	36	100
INFORMAÇÕES NÃO ATENDIDAS E INDEFERIDAS	0	0	0

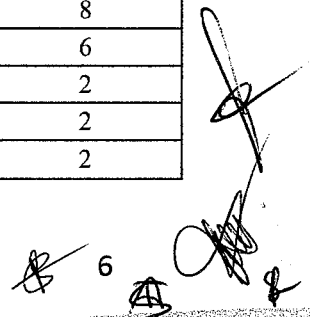
Fonte: Portal da Transparência

### 3.2 . ASSUNTOS MAIS RECORRENTES

Quanto aos assuntos demandados nas 36 solicitações, o item “insatisfação com os procedimentos de saúde ofertados pelo ISSEC” apresenta-se em primeiro lugar, representando um percentual de 8% do total das manifestações.

Tabela 02

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS DA CENTRAL 155	QUANTIDADE
INSATISFAÇÃO COM OS PROCEDIMENTOS OFERTADOS PELO ISSEC	8
FUNDO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DO SERVIDORES DO ESTADO DO CEARÁ	6
INSATISFAÇÃO COM SERVIÇOS PRESTADOS PELO ORGÃO	2
CARTÃO SAÚDE USUÁRIO DO ISSEC	2
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	2



**DOS TRÊS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS DOS QUINZE ÓRGÃOS QUE RECEBERAM MAIS DEMANDAS PELO COMITÊ SETORIAL DE ACESSO À INFORMAÇÃO - CSAI**

ISSEC	16
TOTAL	36

Fonte: Portal da Transparência

### 3.3. ANÁLISE DOS MEIOS DE ENTRADA UTILIZADOS

O meio de entrada mais utilizado foi fazendo uso do telefone de nº 155, com o percentual de 55,56 % do total de manifestações.

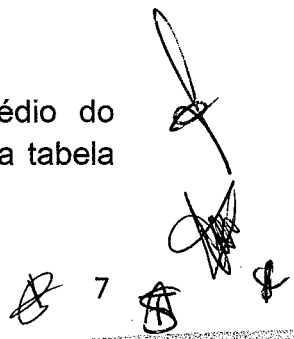
**Tabela 03**

RELATÓRIO POR MEIO DE ENTRADA		
TELEFONE	00	0,00%
INTERNET	15	41,67%
PRESENCIAL	00	0,00%
E-MAIL	1	2,78%
FACEBOOK	00	0,00%
CARTA	00	0,00%
TELEFONE 155	20	55,56%
RECLAME AQUI	00	0,00%
CONSUMIDOR.GOV.BR	00	0,00%
INSTAGRAM	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	0	0,00%
WHATSAPP	00	0,00%
GOOGLE FERRAMENTAS	0	0,00%
ATENDIMENTO VIRTUAL	0	0,00%
CIDADÃO ON-LINE - CHAT	0	0,00%
CIDADÃO ON-LINE - TELEGRAM	0	0,00%
TOTAL	36	

Fonte: Portal da Transparência

### 3.4. MEIO DE PREFERÊNCIA DE RESPOSTA

O meio de preferência de resposta mais utilizado foi por intermédio do WhatsApp, que atingiu o percentual de 23,40%, conforme demonstra a tabela 04.



Ressalte-se, por oportuno, que o atendimento via Whatsapp foi implantando no exercício pretérito, tendo sido considerado uma boa prática da Ouvidoria Setorial do Issec. Esse meio de atendimento permite sua personalização, aproximando o usuário da Instituição, fazendo com que se sintam acolhidos e bem recebidos, além de ampliar a comunicação entre o cidadão e o Estado.

**Tabela 04**

RELATÓRIO DE PREFERÊNCIA DE RESPOSTA		
SISTEMA	0	0,00%
TELEFONE	7	19,44%
CARTA	00	0,00%
E-MAIL	11	30,56%
TWITTER	00	0,00%
FACEBOOK	00	0,00%
INSTAGRAM	00	0,00%
PRESENCIAL	00	0,00%
WHATSAPP	18	50,00%
TOTAL		36

Fonte: Portal da Transparência

### 3.5. RESOLUBILIDADE DAS DEMANDAS RESPONDIDAS NO PRAZO, FORA DO PRAZO E NÃO RESPONDIDAS

Este Instituto não dispõe de demandas respondidas fora do prazo e não respondidas, mas tão somente as respondidas no prazo e devidamente finalizadas, conforme tabela abaixo, resultando numa resolubilidade de 100%.

**Tabela 05**

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	36	100,00%

8



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	36	

Fonte: Portal da Transparência

**Tabela 06**

ASSUNTO	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
INSATISFAÇÃO COM OS PROCEDIMENTOS OFERTADOS PELO ISSEC	10	27,78%
FUNDO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DO SERVIDORES DO ESTADO DO CEARÁ	9	25,00%
CARTÃO SAÚDE USUÁRIO DO ISSEC	6	16,67%
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA)	3	8,33%
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	2	5,56%
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	2	5,56%
CORONAVÍRUS (COVID 19)	1	2,78%
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	1	2,78%
SERVIDOR ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDIMENTO)	01	2,78%
REAJUSTE SALARIAL	01	2,78%

Fonte: Portal da Transparência

**Tabela 07**

PORCENTAGEM DE SOLICITAÇÕES ATENDIDAS NO PRAZO	
TOTAL DE SOLICITAÇÕES REGISTRADAS	116
TOTAL DE SOLICITAÇÕES FINALIZADAS	116
CENTRAL + CSAI:	100,00%
CENTRAL:	68,97%
CSAI:	31,03%

Fonte: Portal da Transparência

*[Handwritten signatures and marks]*



### 3.6. TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

Nas solicitações respondidas no período de até 20 dias, atingiu-se um percentual de 100% de atendimentos, consoante tabelas abaixo reproduzidas:

**Tabela 08**

TIPO	TOTAL CENTRAL 155 + CSAI
SOLICITAÇÕES RESPONDIDAS ATÉ 20 DIAS	116
SOLICITAÇÕES RESPONDIDAS COM PRAZO DE PRORROGAÇÃO DE 21 A 30 DIAS	0
SOLICITAÇÕES RESPONDIDAS SEM PRAZO DE PRORROGAÇÃO DE 21 A 30 DIAS	00
SOLICITAÇÕES RESPONDIDAS COM MAIS DE 30 DIAS	00

Fonte: Portal da Transparência

**Tabela 09**

Solicitações respondidas no período de até 20 dias: 100%

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA		
SISTEMA	MÉDIA	TOTAL
CENTRAL + CSAI	00 DIA	111
CSAI	02 DIAS	31

Fonte: Portal da Transparência

### 3.7. ANÁLISE SOBRE A PESQUISA DE SATISFAÇÃO

De um total de apenas 06 pesquisas realizadas, concluiu-se que houve um baixo número de manifestantes respondendo à pesquisa. Em 2022 foi mantida a inserção de texto junto com o parágrafo final nas respostas às manifestações, estimulando a participação dos usuários (as).

**Tabela 10**

RELATÓRIO DE MÉDIA POR QUESTÃO	%
A. DE MODO GERAL QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA NESTE ATENDIMENTO	5,00
B. QUAL SUA SATISFAÇÃO COM TEMPO DA RESPOSTA?	4,14
C. QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O CANAL DE ATENDIMENTO QUE VOCÊ UTILIZOU PARA REGISTRAR A SUA MANIFESTAÇÃO?	4,33
D. QUAL SUA SATISFAÇÃO COM A QUALIDADE DA RESPOSTA APRESENTADA?	4,33
ANTES DE REALIZAR ESTA MANIFESTAÇÃO, VOCÊ ACHAVA QUE A QUALIDADE	3,33

DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO ERA:	
AGORA VOCÊ AVALIA QUE O SERVIÇO REALIZADO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO FOI:	4,33
TOTAL DE PESQUISAS RESPONDIDAS	6

Fonte: Site Institucional do Issec

### 3.8. ANÁLISE SOBRE AS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO QUE GERARAM RECURSO

No exercício de 2022, inexistiram demandas de solicitação de informação que geraram recursos.

### 4 - DIFICULDADES PARA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº 15.175 DE 2012

Não houve neste Instituto obstáculo para implantação e implementação da Lei Estadual nº 15.175/2012 no exercício de 2022.

### 5 - BENEFÍCIOS PERCEBIDOS PELA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº 15.175 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 (ãs);
- ⊗ Os (as) usuários (as) passaram a participar com mais frequência no sentido de exercer seus direitos de acesso às informações da administração pública.

### 6 - AÇÕES EMPREENDIDAS 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.

## 7 - 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, 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 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, às partes ou ao interesse público, garantindo assim a manutenção e das determinações de caráter pessoal, atributo previsto no Artigo 5º da Constituição Federal.

## 8 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Lei nº 12.527 de 2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI), versa acerca de assuntos de interesse da União, dos Estados, do Distrito Federal e Municípios. É preceito constitucional que todos possuem direito a receber dos órgãos públicos tanto informações de seu interesse particular, quanto de interesse coletivo ou geral, excetuando-se as exceções legais existentes para a própria segurança da sociedade e do Estado.

Com efeito, o Sistema de Informação (SIC), representado pelo Comitê de Acesso à Informação desta Autarquia, está sempre disponível e atento aos

melhoramentos que possam ser alcançados no seu método de trabalho e também na apresentação dos resultados alcançados.

Em compasso com a avanço tecnológico, o Instituto de Saúde dos Servidores do Estado do Ceará – Issec, está nas redes sociais (Instagram, Facebook, Twitter), atuando enquanto canal para acesso imediato ao Instituto, bem como de divulgação de eventos e disponibilização de novos serviços, informando também sobre o âmbito da saúde e qualidade de vida do ser humano. Outrossim, já está disponível o novo layout do seu site oficial, com formato que contempla informações institucionais, notícias, material para download e serviços em geral em espaços específicos e simples de serem visualizados, proporcionando uma maior facilidade de acesso à Ouvidoria Estadual, inclusive de atendimento via Whatsapp, Ceará Transparente e Acesso à Informação.

O percentual de 100% de resolubilidade indica que o exercício da transparência e o cumprimento às obrigações legais, tem sido valorizado. Ademais, o tempo médio de resposta é de apenas 02 (dois) dias.

Todos esses fatores mostram que o Instituto de Saúde dos Servidores do Estado do Ceará- Issec estende sua legitimidade quando da disponibilização de suas informações à sociedade. Esse processo torna mais fácil a ação dos usuários, reduzindo custos e tempo, além de majorar a eficiência, beneficiando a credibilidade institucional.

Fortaleza, 06 de março de 2023.

  
José Olavo Peixoto Filho  
Superintendente

**Comitê de Acesso à Informação**

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

Rua Senador Pompeu, 685 - Centro  
CEP 60.025-000 - Fortaleza, Ceará  
Fone: (85) 3101.4803



*Maria do Socorro Rufina Areal*  
Maria do Socorro Rufina Areal  
Ouvidora Setorial

*Francisca Luzitilma Santos Caracas*  
Francisca Luzitilma Santos Caracas  
Gerente/ Gerência de Planejamento e Orçamento/ GEPOR

*Tayane da Sousa*  
Tayane Amorim Sousa  
Supervisora de Núcleo (NUCIT)

*Neyla Maria de King Freire*  
Neyla Maria de King Freire  
Assessora Controle Interno