

2023

RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA



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

Período: 01/01/2023 a 31/12/2023

(Data da impressão dos dados: 25/01/2023 às 10h40m)

Superintendente

Direção Superior

José Olavo Peixoto Filho

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

Responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão - SIC

Katia Colares Furtado Maia

Ouvidora Setorial

Maria do Socorro Rufina Areal

Gerente de Planejamento e Orçamento

Francisca Luzitelma Santos Caracas

Supervisora de Núcleo (NUCIT)

Tayane Amorim Sousa

Assessora Controle Interno

Neyla Maria de King Freire





SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	02
2. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS SOBRE ÀS RECOMENDAÇÕES EMANADAS NO RELATÓRIO DE GESTÃO DE TRANSPARÊNCIA	02
03. ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES DO PERÍODO	02
3.1. QUANTITATIVO DE INFORMAÇÕES RECEBIDAS, ATENDIDAS, NÃO ATENDIDAS, INDEFERIDAS	03
3.2 . ASSUNTOS MAIS RECORRENTES	03
3.3. ANÁLISE DOS MEIOS DE ENTRADA UTILIZADOS	04
3.4 . RELATÓRIO DE PREFERÊNCIA DE RESPOSTA	05
3.5 . RESOLUBILIDADE DAS DEMANDAS	05
3.6 . TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA	05
3.7 . PESQUISA DE SATISFAÇÃO	06
3.8 . SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO QUE DEMANDARAM RECURSO	06
04. DIFICULDADES PARA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº 15.175 DE 2012	06
05. BENEFÍCIOS PERCEBIDOS PELA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº15.175 DE 2012	07
06. AÇÕES EMPREENDIDAS PELO ÓRGÃO OU ENTIDADE COM VISTAS A MELHORAR O PERFIL OU NÍVEL DA TRANSPARÊNCIA ATIVA, EM VIRTUDE DAS INFORMAÇÕES SOLICITADAS	07
07. CLASSIFICAÇÕES DE DOCUMENTOS	08
08. CONSIDERAÇÕES FINAIS	08

[Handwritten signatures and initials]



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 2022

Não houve recomendações e orientações para esta Entidade Autárquica no Relatório de Gestão e Transparência de 2022, 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 2023 realizada 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 artigo 29, inciso III, da Lei Estadual nº 15.175/2012.



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	14	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	14	

Fonte: Portal da Transparência

3.2. Assuntos mais recorrentes

Assuntos	Quantidade
INSATISFAÇÃO COM OS PROCEDIMENTOS OFERTADOS PELO ISSEC	8
FUNDO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES DO ESTADO DO CEARÁ	3
SERVIDOR ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDIMENTO)	2
INFORMAÇÕES SOBRE SERVIDOR	1
Total	14

Fonte: Portal da Transparência

[Handwritten signatures and initials]



issec
INSTITUTO DE SAÚDE DOS SERVIDORES
DO ESTADO DO CEARÁ



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DO PLANEJAMENTO E GESTÃO

3.3. Análise dos meios de entrada utilizados

Meio de Entrada	Quantidade
Telefone 155	7
Telefone	1
Internet	5
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
Ceará App	1
Whatsapp	0
Google Ferramentas	0
Atendimento Virtual	0
Cidadão On-Line - Chat	0
Cidadão On-Line - Telegram	0
Total	14

Fonte: Portal da Transparência

[Handwritten signature]

3.4. Relatório de preferência de resposta

Meio de entrada	Quantidade
Sistema	0
Telefone	0
Carta	0
E-Mail	6
Twitter	0
Facebook	0
Instagram	0
Presencial	0
Whatsapp	8
Total	14

Fonte: Portal da Transparência

3.5. Resolubilidade das demandas

Solicitações respondidas por prazo	
Tipo	Total CSAI
Solicitações respondidas até 20 dias	13
Solicitações respondidas com prazo de prorrogação de 21 a 30 dias	1
Solicitações respondidas sem prazo de prorrogação de 21 a 30 dias	0
Solicitações respondidas com mais de 30 dias	0

Fonte: Portal da Transparência

3.6. Tempo médio de resposta

Sistema	Média	Total
CSAI	6 dias	14

Fonte: Portal da Transparência





3.7. Pesquisa de Satisfação

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO COM ACESSO A INFORMAÇÃO - PERÍODO 01/01/2023 à 31/12/2023	
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)?	5
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	5
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).	5
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)	5
Média das Notas:	5
Índice de Satisfação:	100,00%
Expectativa do Cidadão	Resultado
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do Serviço de Informação ao Cidadão era:	5
Agora você avalia que o serviço realizado pelo Serviço de Informação ao Cidadão foi:	5
Índice de Expectativa:	0,00%
Total de pesquisas de satisfação em Acesso à Informação	1

Fonte: Portal da Transparência

3.8. Solicitações de informações que demandaram recurso

No exercício de 2023, 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 2023.

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.

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, WhatsApp e Aplicativo do Issec) 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 perente dos indicadores de Ouvidoria;
- Formação continuada para equipe da Ouvidoria Setorial deste Instituto, em parceria com a EGP e demais órgãos de capacitação.



82



issec
INSTITUTO DE SAÚDE DOS SERVIDORES
DO ESTADO DO CEARÁ



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DO PLANEJAMENTO E GESTÃO

07. Classificações de documentos

O Issec não possui informações catalogadas como sigilosas, entretanto 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 pelo Comitê de Acesso à Informação do Issec, 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 pela equipe sejam apresentados e discutidos internamente em cada equipe técnica e gestora. 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



issec
INSTITUTO DE SAÚDE DOS SERVIDORES
DO ESTADO DO CEARÁ



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DO PLANEJAMENTO E GESTÃO

9

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, 12 de março de 2024



José Olavo Peixoto Filho
Superintendente
gabsuper@issec.ce.gov.br

Comitê Setorial de Acesso à informação - CSAI



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

maria do socorro Rufina Areal
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