

RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA

Período: 01/01/2021 a 31/12/2021

Fevereiro/2022

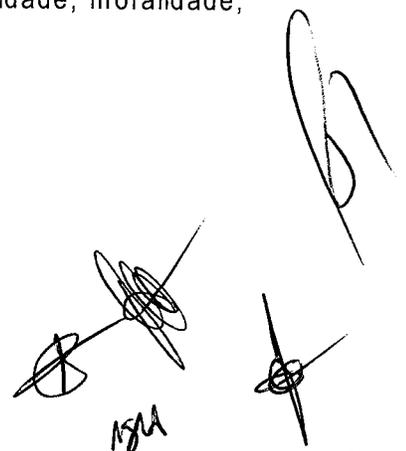
1 - INTRODUÇÃO

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 2021. Este relatório tem por escopo 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. Outrossim, 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 Geral, contendo resultados, conforme elencado no item 03 deste relatório.

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.

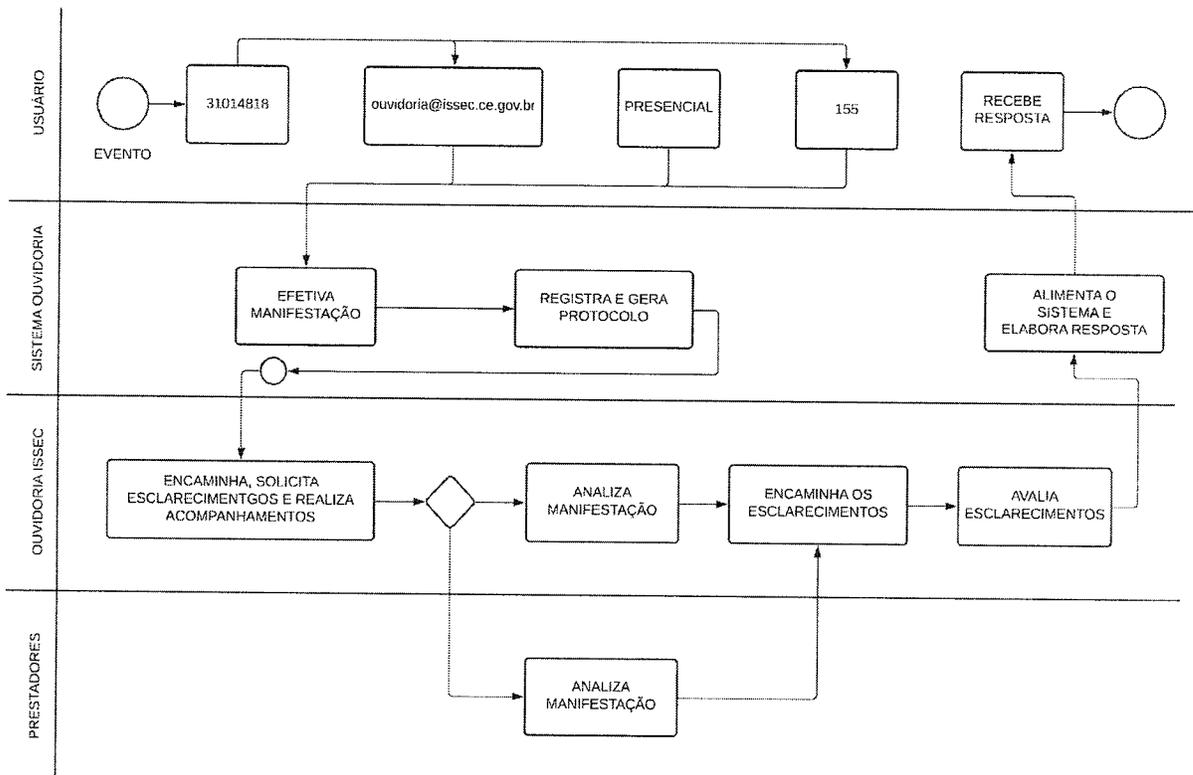
Portanto, esse mecanismo de gestão constitui-se como ferramenta de controle social disponível ao cidadão, em defesa dos princípios fundamentais, constitucionais que devem prevalecer na Administração Pública: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

Handwritten signatures and initials at the bottom right of the page. There are three distinct signatures: one on the left, one in the middle, and one on the right. The initials 'ISA' are written below the middle signature.

2 - PROVIDÊNCIAS ADOTADAS SOBRE AS RECOMENDAÇÕES NO RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA 2020.

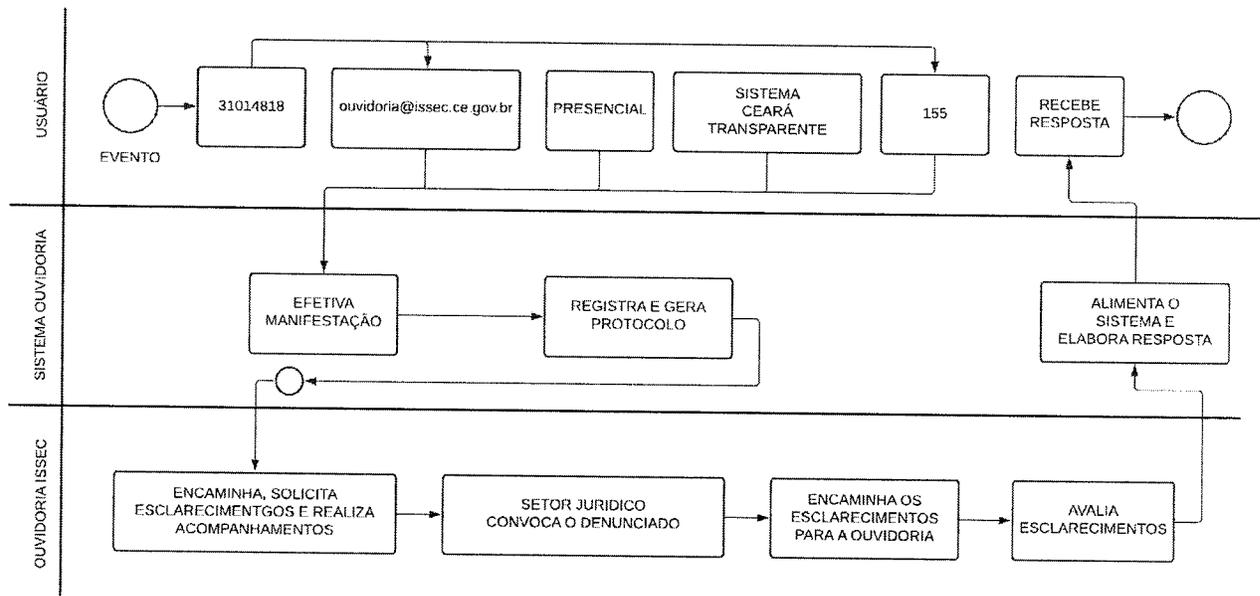
Recomendação 01 - Elaborar fluxo procedimental com o objetivo de garantir o cadastro das manifestações de ouvidoria na plataforma Ceará Transparente.

Na esfera do ISSEC, fora implantado, na Ouvidoria, um fluxo procedimental, objetivando-se garantir o cadastro das manifestações na Plataforma Ceará Transparente, conforme organograma infra reproduzido:



Handwritten signatures and initials, including 'MLA' and a large signature.

Recomendação 02 – Criação de procedimentos/fluxo para o tratamento e apuração das denúncias no âmbito da Ouvidoria Setorial.



Recomendação 03 - Enviar de forma contínua e tempestiva para a Central de Atendimento 155, informações acerca de atualização de ações, programas, projetos e serviços públicos no âmbito dos órgãos e entidades do Poder Executivo.

As informações referendadas são enviadas, por meio do e-mail: central155@cge.ce.gov.br, na medida em que são atualizadas e processadas no âmbito da setorial.

Dessa forma, visando a melhoria contínua dos resultados, todas as recomendações foram tratadas e finalizadas.

Handwritten signatures and initials at the bottom right of the page.

3 – ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES DO PERÍODO

Análise quantitativa e qualitativa das solicitações de Informações no ano de 2021, 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 - Durante o ano de 2021, o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC do ISSEC recebeu um total de 47 solicitações de informação relacionadas às diversas diretorias e gerências que compõem o organograma desta setorial. Deste total, todas as demandas foram finalizadas no período, o que representa um índice de atendimento da ordem de 100,00%.

Tabela 01

DESCRIÇÃO	QUANT.	TOTAL FINALIZADAS	%
INFORMAÇÕES RECEBIDAS E ATENDIDAS	47	47	100
INFORMAÇÕES NÃO ATENDIDAS E INDEFERIDAS	0	0	0

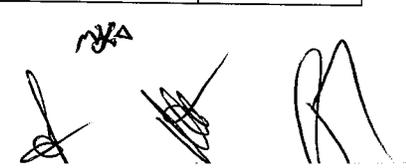
Fonte: Portal da Transparência

3.2 - ASSUNTOS MAIS RECORRENTES

Quanto aos assuntos demandados nas 47 solicitações, o item “insatisfação com os procedimentos de saúde ofertados pelo ISSEC” apresenta-se em primeiro lugar, representando um percentual de 16% do total das manifestações.

Tabela 02

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS DA CENTRAL 155	QUANT.
INSATISFAÇÃO COM OS PROCEDIMENTOS OFERTADOS PELO ISSEC	16
FUNDO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DO SERVIDORES DO ESTADO DO CEARÁ	05
CARTÃO SAÚDE USUÁRIO DO ISSEC	02
CESSÃO DE IMÓVEL/TERRENO PÚBLICO	01
Dos quinze órgãos que receberam mais demandas pelo Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI, o ISSEC apresenta um total de 23 demandas	
ISSEC	23
Total	47



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 51,06 % do total de manifestações.

Tabela 03

Relatório por Meio de Entrada		
	QUANT.	%
Telefone	00	0,00%
Internet	19	40,43%
Presencial	00	0,00%
E-mail	00	0,00%
Facebook	00	0,00%
Carta	00	0,00%
Telefone 155	24	51,06%
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	04	8,51%
WhatsApp	00	0,00%
Total	47	

Fonte: Portal da Transparência



3.4 – MEIO DE PREFERÊNCIA DE RESPOSTA

O meio de preferência de resposta mais utilizado foi por intermédio de e-mail, conforme tabela abaixo reproduzida.

Tabela 04 - Fonte: Portal da Transparência

Relatório de Preferência de Resposta	QUANT.	%
Sistema	01	2,13%
Telefone	03	6,38%
Carta	00	0,00%
E-mail	32	68,09%
Twitter	00	0,00%
Facebook	00	0,00%
Instagram	00	0,00%
Presencial	00	0,00%
WhatsApp	11	23,40%
Total	47	

Fonte: Portal da Transparência

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

O ISSEC não dispõe de demandas respondidas fora do prazo e não respondidas, mas tão somente as respondidas no prazo e devidamente finalizadas, conforme tabela abaixo.



Tabela 05

SITUAÇÃO	QUANT.	%
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	47	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	47	

Fonte: Portal da Transparência

Tabela 06

ASSUNTO	QUANT.	%
INSATISFAÇÃO COM OS PROCEDIMENTOS OFERTADOS PELO ISSEC	25	53,19%
FUNDO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DO SERVIDORES DO ESTADO DO CEARÁ	10	21,28%
CARTÃO SAÚDE USUÁRIO DO ISSEC	04	8,51%
SEM ASSUNTO	01	2,13%
ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCERIAS INSTITUCIONAIS	01	2,13%
SERVIDOR ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDIMENTO)	01	2,13%
ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICO	01	2,13%
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	01	2,13%
EMPREGO/ESTÁGIO	01	2,13%
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	01	2,13%
CESSÃO DE IMÓVEL/TERRENO PÚBLICO	01	2,13%

Tabela 07

PORCENTAGEM DE SOLICITAÇÕES ATENDIDAS NO PRAZO	
Total de solicitações registradas	137
Total de solicitações finalizadas	137
Central + CSAI:	100,00%
Central:	65,69%
CSAI:	34,31%

Fonte: Portal da Transparência

3.6 – TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

Nas solicitações respondidas no período de até 20 dias, atingiu-se um percentual de 100% de atendimentos.

Tabela 08

Tipo	Total Central 155 + CSAI
Solicitações respondidas até 20 dias	136
Solicitações respondidas com prazo de prorrogação de 21 a 30 dias	01
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

Tempo Médio de Resposta		
Sistema	Média	Total
Central + CSAI	01 dia	134
CSAI	04 dias	44

Fonte: Portal da Transparência



3.7 – ANÁLISE SOBRE A PESQUISA DE SATISFAÇÃO

De um total de apenas 04 pesquisas realizadas, concluiu-se que houve um baixo número de manifestantes respondendo à pesquisa. Em 2022 será inserido texto junto com o parágrafo final nas respostas às manifestações, estimulando a participação dos mesmos.

Tabela 10

	%
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,33 %
b. Qual sua satisfação com tempo da resposta?	4,33 %
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?	3,05 %
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do Serviço de Informação ao Cidadão era:	2,05 %
Agora você avalia que o serviço realizado Serviço de Informação ao Cidadão foi:	4,17 %
Total de pesquisas realizadas	04

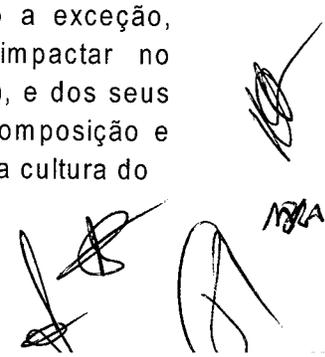
Fonte: Site Institucional do ISSEC

3.8 – ANÁLISE SOBRE AS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO QUE GERARAM RECURSO

No exercício de 2021, não houve demandas de solicitação de informação que geraram recursos.

4 – DIFICULDADES PARA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº 15.175/2012

Não houve neste Instituto obstáculo para implantação e implementação da Lei Estadual de Acesso à Informação (Lei nº 15.175/2012), que institui como princípio fundamental que o acesso à informação pública é a regra e o sigilo a exceção, considerando a inexistência de pontos negativos que poderiam impactar no cumprimento da Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 12.527/2011), 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 óbices na implementação da Lei Estadual nº 15.175/2012, a Ouvidoria do ISSEC passou a receber mais solicitações de informações, via portal da transparência em decorrência da sua confiabilidade e segurança. Este Instituto, buscou ainda aperfeiçoar as normas e procedimentos internos, com atendimento presencial controlado inicialmente por recepcionistas e logo em seguida pela ouvidora, com, emissão mensal de relatórios de execução das ações e atividades desenvolvidas para conhecimento da gestão superior.

5 - BENEFÍCIOS PERCEBIDOS PELA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº. 15.175 DE 2012

Com os relatórios gerenciais disponibilizados pelo Portal Ceará Transparente – módulo Acesso à Informação, e com a vigência da Lei de Acesso à Informação – LAI, o fluxo de informações do ISSEC começou a disponibilizar mais um importante canal de atendimento às demandas do cidadão, passando a dispor de um instrumento ágil e eficiente na busca das informações. Podemos acrescentar que a iniciativa foi benéfica tanto para o cidadão, por dispor de mais um acesso direto para direcionar suas solicitações de orientações e esclarecimentos, como para o ISSEC por dispor de uma visão gerencial, por meio de relatórios, que possibilitam análise e ajustes os quais podem ser implementados para melhor atender ao cidadão.

6 – AÇÕES EMPREENDIDAS COM VISTAS A MELHORAR O PERFIL OU NÍVEL DA TRANSPARÊNCIA ATIVA, EM VIRTUDE DAS INFORMAÇÕES SOLICITADAS

No tocante a transparência ativa, o ISSEC desenvolveu 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, bem como forneceu, em seu sítio institucional, visibilidade em tempo real das autorizações e custos inerentes aos procedimentos médicos e clínicos.

As ações a serem implementadas em 2022 são:

- Ação junto a Central de Atendimento 155, para definição das reais demandas que devem ser encaminhadas ao ISSEC;
- Realizar estudo para aprimoramento dos indicadores de ouvidoria;
- Formação continuada para equipe da ouvidoria em parceria com a EGP.



7 – CLASSIFICAÇÃO 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 demonstrem a legitimidade e o interesse de agir nos processos judiciais e administrativos.

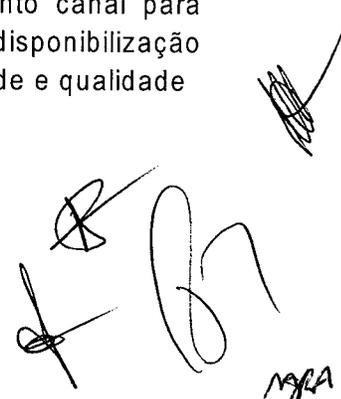
Existem ainda, informações reservadas, tendo em vista a integridade pessoal e funcional das partes, interesse da administração pública, podendo, a sua divulgação causar danos a terceiros, às partes ou ao interesse público, garantindo assim a manutenção e das determinações de caráter pessoal, atributo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

8 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

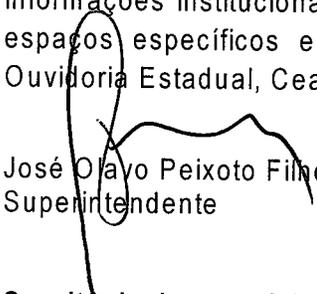
O Sistema de Informação (SIC), representado por este Comitê de Acesso à Informação, está sempre disponível e atento aos melhoramentos que possam ser alcançados no seu método de trabalho e também na apresentação dos resultados alcançados.

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.

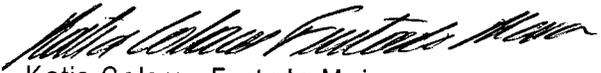
Em compasso com a avanço tecnológico, o Instituto de Saúde dos Servidores do Estado do Ceará – ISSEC, está nas redes sociais, atuando enquanto canal para acesso imediato ao Instituto, bem como de divulgação de eventos e disponibilização de novos serviços, além de informar os usuários sobre o âmbito da saúde e qualidade



de vida. Com um novo layout o site do ISSEC, em um formato que contempla informações institucionais, notícias, material para download e serviços em geral, com espaços específicos e simples de serem visualizados, facilita ainda o acesso à Ouvidoria Estadual, Ceará Transparente e Acesso à Informação.


José Olayo Peixoto Filho
Superintendente

Comitê de Acesso à Informação


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


Maria do Socorro Rufina Areal
Ouvidora Setorial


Francisca Luziteia Santos Caracas
Gerente/ Gerência de Planejamento e Orçamento/ GEPOR


Neyle Maria de King Freire
Assessoria Controle Interno

Fortaleza, 28 de Fevereiro de 2022.