

## **Relatório de Monitoramento da Implementação e Cum- primento da Lei Estadual nº. 15.175/2012**

**Período de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2017**

## **EXPEDIENTE**

Salustiano Gomes de Pinho Pessoa

### **Superintendente**

#### **Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI:**

Clara de Assis Alves Silva

Função: Autoridade com subordinação imediata

Maria de Marilac Coelho Rocha

Função: Assessor de Desenvolvimento Institucional

Dellane Emanuelle Pinheiro Gadelha Damasceno

Função: Ouvidora Setorial

Maria Elci Moreira Galvão

Função: Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

## 01 – Introdução

O levantamento de informações solicitadas pelos cidadãos é um forte instrumento de exercício democrático do poder e fortalecimento da cidadania. Por isso, o Comitê Setorial de Acesso à Informação deve ser considerado como ferramenta de gestão para a administração e de participação da sociedade.

A consolidação destes números em um relatório é de fundamental importância para a obtenção de proposições a serem feitas com vistas a aprimorar o serviço público estadual.

O presente relatório tem como objetivo apresentar as principais solicitações de informações atendidas pelo Comitê Setorial de Acesso à Informação da Escola de Saúde Pública no período de janeiro a dezembro de 2017.

Desta forma, a apresentação será dividida em oito tópicos: introdução, providências adotadas sobre as recomendações emanadas no relatório de gestão da transparência 2016, análise das solicitações de informações do período, dificuldades para implementação da lei estadual nº 15.175 de 2012, benefícios percebidos pela implementação da lei estadual nº 15.175 de 2012, ações empreendidas pelo órgão ou entidade com vistas a melhorar o perfil ou nível da transparência ativa, em virtude das informações solicitadas, classificações de documentos e considerações finais.

Os tópicos mostrarão dados e elementos estatísticos quanto ao Número de Solicitações, Meio de Entrada, Preferência de Resposta, Município, Resolutividade, Custo e Classificação da Informação.

A metodologia utilizada foi realizada a partir das informações geradas pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC e consolidadas nas respectivas seções definidas para o presente relatório.

## **02 – Providências adotadas sobre as recomendações emanadas no Relatório de Gestão da Transparência 2016**

A Escola de Saúde Pública não recebeu recomendações específicas através do Relatório de Gestão da Transparência 2016. Quanto as orientações direcionadas a todas as setoriais, temos nos empenhado em priorizar as atividades relacionadas ao Serviço de Informação ao Cidadão – SIC por aqueles designados para tal; reunir-se periodicamente, conforme previsto no Decreto 31.199/2013; e ampliar nível de divulgação de informações por meio de site institucional e outros mecanismos visando atender de forma ativa os principais assuntos demandados.

## **03 – Análise das solicitações de informações do período**

### **03.1. Solicitação de Informação em Números**

Sendo o serviço de ouvidoria o contato direto com o cidadão, registramos que o órgão realizou durante o período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2017, 10 atendimentos no Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.

### **03.2. Assunto**

Verificamos que dos 10 atendimentos registrados no período por meio do SIC, 20% foi referente à SOLICITAÇÃO DE CERTIFICADO. As outras demandas encaixavam-se nas seguintes temáticas:

- Cursos técnicos ofertados pela ESP;
- DAE (documento de arrecadação estadual);
- Informação sobre endereços e telefones dos órgãos, entidades e equipamentos públicos e horários de atendimento ao público;
- Manifestação incompleta (falta de informações que inviabilizam a apuração/atendimento);
- Processo de seleção e estágio;
- Solicitação de documentos;
- Capacitação, cursos e eventos institucionais;
- Tramitação de processo SPU (análise, encaminhamento, consulta, prazo, arquivamento).

### **03.3. Meio de Entrada**

Verificamos através dos relatórios que foram feitas 07 manifestações através da internet e 03 por telefone.

### **03.4. Preferência de Resposta**

A preferência de resposta por e-mail prevaleceu no ano de 2017 alcançando o número de 8 demandas. Enquanto restaram 1 por telefone fixo e 1 por celular.

### **03.5. Resolutividade**

As demandas relativas ao ano de 2017 foram deferidas e devidamente atendidas dentro do prazo legal de 20 dias.

### **03.6. Tempo Médio de Resposta**

De acordo com o Relatório emitido pelo Sistema de Informação ao Cidadão o tempo médio de atendimento das 10 (dez) demandas que foram atendidas foi de 04d e 04:51:37.

### **03.7. Pesquisa de Satisfação**

Quanto ao item Pesquisa de Satisfação, fomos avaliados de forma EXCELENTE por 02 (dois) cidadãos, que tomaram conhecimento do SIC pela Internet.

### **03.8. Solicitações de Informação que demandaram recurso**

Não houve solicitações de informações que demandaram recurso.

## **04 - Dificuldades para implementação da Lei Estadual Nº 15.175 de 2012**

Após análise, não foram identificadas dificuldades deste Órgão em atender a Lei de Acesso à Informação. A estrutura física está de acordo com o exigido pela lei e o Comitê Setorial de Acesso à Informação e o Serviço de Informação ao Cidadão adequaram-se perfeitamente à gestão já implantada no órgão, alcançando a execução esperada e estabelecida na legislação.

## **05 – Benefícios percebidos pela implementação da Lei Estadual nº. 15.175 de 2012**

Identifica-se como o maior benefício trazido pela implementação da Lei Estadual No 15.175/2012 o conhecimento dos servidores acerca das ações desenvolvidas e executadas pelo órgão, tendo em vista a interação do Comitê Setorial de Acesso à Informação junto a outros setores com a finalidade de responder e atender as demandas da população. Registra-se, também, que a melhora da transparência ativa das informações da ESP refletiram diretamente na diminuição das reclamações e críticas manifestadas no Sistema de Ouvidoria.

#### **06 – Ações empreendidas pelo Órgão ou Entidade com vistas a melhorar o perfil ou nível da transparência ativa, em virtude das informações solicitadas**

A partir das Solicitações de Informações recorrentes, esta Autarquia procurou aperfeiçoar as informações disponíveis em nosso sítio, bem como, atuou junto a outros setores com a finalidade de melhorar a qualidade dos portais de transparência disponibilizados para a nossa população.

#### **07 – Classificações de documentos**

Até o presente momento, o Comitê Setorial de Acesso à Informação da Escola de Saúde Pública do Ceará – ESP/CE informa que, não há nenhum documento classificado como sigiloso por este órgão. Como também, não há registro de informações desclassificadas.

#### **08 – Considerações Finais**

As manifestações reincidentes estão relacionadas a solicitações de serviço ligadas a solicitação de certificado, processo de seleção e estágio, solicitação

de documentos e tramitação de processo SPU (análise, encaminhamento, consulta, prazo, arquivamento).

Fortaleza, 26 de janeiro de 2018.

**Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI:**

**Clara de Assis Alves Silva**

**Função: Autoridade com subordinação imediata**

**Maria de Marilac Coelho**

**Função: Assessora de Desenvolvimento Institucional**

**Dellane Emanuelle Pinheiro Gadelha Damasceno**

**Função: Ouvidora Setorial**

**Maria Elci Moreira Galvão**

**Função: Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC**