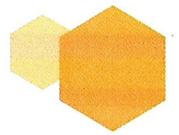


RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA

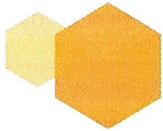




RELATÓRIO DE MONITORAMENTO DA IMPLEMENTAÇÃO E DO CUMPRIMENTO DA LEI ESTADUAL N° 15.175/2012

Período de 1º de Janeiro a 31 de dezembro de 2022





EXPEDIENTE

LUCIANO PAMPLONA DE GOES CAVALCANTI
SUPERINTENDENTE DA ESP/CE

COMITÊ SETORIAL DE ACESSO À INFORMAÇÃO (CSAI)

SELMA CARVALHO DO NASCIMENTO AQUINO
FUNÇÃO: AUTORIDADE COM SUBORDINAÇÃO IMEDIATA

GENI CARMEM CLEMENTINO ALVES
FUNÇÃO: ASSESSORIA DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

DELLANE EMANUELLE PINHEIRO GADELHA DAMASCENO
FUNÇÃO: OUVIDORA SETORIAL

MARIA ELCI MOREIRA GALVÃO
FUNÇÃO: RESPONSÁVEL PELO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO





01. INTRODUÇÃO

O levantamento das 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 (CSAI) deve ser considerado como ferramenta de gestão para a administração e de participação da sociedade.

A consolidação dos números, apresentados 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 CSAI da Escola de Saúde Pública Paulo Marcelo Martins Rodrigues (ESP/CE), no período de janeiro a dezembro de 2022.

Para tanto, a apresentação será dividida em 08 (oito) tópicos: Introdução; Providências adotadas sobre as recomendações emanadas no Relatório de Gestão da Transparência 2021; Análise das solicitações de informações no 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 pela 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 os dados e elementos estatísticos quanto ao número de solicitações, assunto, meio de entrada, preferência de resposta, resolutividade, tempo médio de resposta, pesquisa de satisfação e solicitações da informação que demandou o recurso. A metodologia utilizada foi realizada a partir das informações, geradas pela Plataforma Ceará Transparente, de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2022, sendo consolidadas nas respectivas seções, definidas para o presente Relatório.

02. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS SOBRE AS RECOMENDAÇÕES EMANADAS NO RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA 2021

É importante ressaltar que no Relatório de Gestão da Transparência de 2021 não consta nenhuma recomendação, apenas, foram registradas as seguintes orientações:

Orientação 01: Elaborar fluxo procedimental com o objetivo de garantir o cadastro das manifestações da Ouvidoria na plataforma Ceará Transparente, independente do canal utilizado pelo cidadão (e-mail da Ouvidoria Setorial, telefone fixo, presencial, correspondência e outros), em conformidade com o § 1º do Art. 22 do Decreto Estadual nº 33.485/2020.

Vale ressaltar que essa orientação foi aperfeiçoada, uma vez que a Ouvidoria da ESP/





CE ao realizar um atendimento presencial ou receber uma manifestação pelo e-mail da Ouvidoria (ouvidoria@esp.ce.gov.br), pelas redes sociais ou qualquer outro canal, utilizado pelo cidadão, transforma essa demanda em uma manifestação no Portal Ceará Transparente.

Orientação 02: Elaborar o procedimento para o encaminhamento de manifestações de ouvidoria aos órgãos e às instituições integrantes da Rede Ouvir Ceará (Protocolo de Intenções 01/2016), objetivando ofertar as respostas mais efetivas aos cidadãos para as manifestações que não competem ao Poder Executivo Estadual.

Nesse sentido, no que tange às manifestações que NÃO competem ao Poder Executivo Estadual, a Ouvidoria da ESP/CE possui um texto padrão, sempre, direcionando/ orientando ao cidadão, o que torna a resposta mais efetiva.

Orientação 03: Criação de procedimentos/fluxo para o tratamento e a apuração das denúncias no âmbito da Ouvidoria Setorial, em articulação e divulgação junto às áreas internas e à Direção Superior do órgão/entidade, contemplando o acolhimento, a classificação, apuração preliminar, às respostas parciais/finais e medidas adotadas para mitigar as fragilidades, bem como a avaliação dos resultados da apuração das denúncias, observando o previsto no Decreto Estadual nº 33.485/2020 e na IN/CGE nº 01/2020.

Assim, no ano de 2022, a Ouvidoria aperfeiçoou a prática de orientar as áreas internas a elaborarem atas das reuniões realizadas para apurar as denúncias. Na sequência, após a apuração dos fatos, orientou-se o diálogo com a equipe, enfatizando o cuidado que se deve ter com os serviços prestados à sociedade de forma a evitar a sua reincidência.

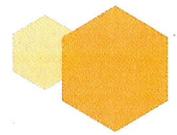
Orientação 04: Enviar de forma contínua e tempestiva à Central de Atendimento 155, as informações acerca da atualização das ações, dos programas, projetos e serviços públicos no âmbito dos órgãos e das entidades do Poder Executivo para auxiliar nas informações e orientações prestadas aos cidadãos, bem como no registro de manifestações da Ouvidoria.

Destaca-se que o envio das informações e orientações prestadas aos cidadãos, no âmbito institucional e respaldadas nas legislações vigentes, já é uma premissa institucional que foi, amplamente, executada no ano vigente pela ESP/CE. Assim, todas as ações, os programas, projetos e serviços executados pela ESP/CE foram amplamente divulgados no site, nas redes sociais, nos grupos de whatsapp, não havendo novas ações. Encontrando-se, portanto, a Central de Atendimento 155 atualizada com a nossa Carta de Serviços.

Orientação 10: Realizar e publicar a avaliação continuada dos serviços públicos prestados pelo(a) órgão/entidade, com foco no cumprimento dos compromissos e padrões de qualidade de atendimento, registrados na Carta de Serviços ao Usuário em consonância com a Lei Nacional nº 13.460/2017.

A Ouvidoria intensificou a divulgação dos serviços prestados durante a realização dos Cursos EaD, quando ministrados por esta instituição. Ademais, foi montado um stand





na VIII ExpoESP, que ocorreu no Centro de Eventos do Ceará, no período de 17 a 19 de novembro de 2022, onde houve o **Momento Ouvidoria**, que propiciou aos presentes uma oficina para o esclarecimento dos serviços deste setor.

Quanto às orientações, mencionadas no Relatório de 2021, ressalta-se que esta instituição buscou acatar na íntegra por entender que são de grande importância para a qualidade do serviço público.

03. ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES DO PERÍODO

Para o período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2022, foram registradas 08 (oito) demandas, solicitando informações, sendo todas deferidas e, devidamente, atendidas dentro do prazo estabelecido na legislação.

3.1 ANÁLISE SOBRE O QUANTITATIVO DE SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO RECEBIDAS, ATENDIDAS, NÃO ATENDIDAS E INDEFERIDAS

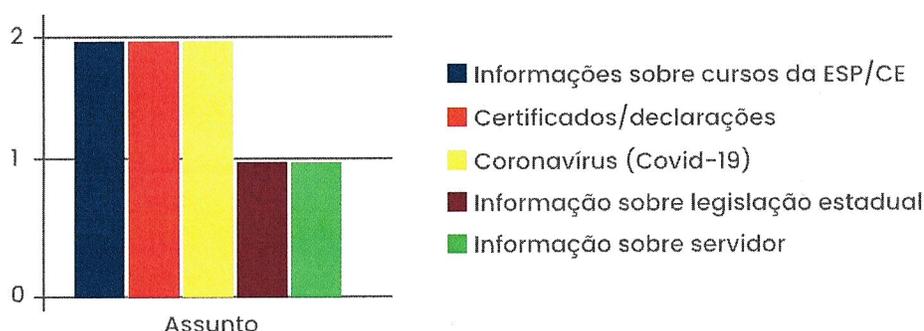
O portal Ceará Transparente é a principal ferramenta utilizada pelo cidadão para se comunicar com os órgãos públicos, sendo o Serviço de Ouvidoria seu contato direto. O Sistema de Acesso à Informação é utilizado pelo cidadão sempre que queira solicitar informações armazenadas no órgão.

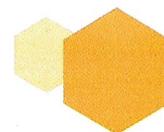
No período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2022, foram registradas no Sistema de Acesso à Informação 08 (oito) demandas, sendo todas deferidas e, devidamente, atendidas dentro do prazo normal estabelecido na legislação, que corresponde a 30 dias.

3.2 ANÁLISE SOBRE OS ASSUNTOS MAIS RECORRENTES

Os assuntos mais frequentes, registrados no Sistema pelo cidadão, que procura a ESP/CE, são os relacionados às atividades de cursos, certificados, coronavírus, seguidos por: informações sobre legislação estadual e servidor público. Todos esses assuntos são correlatos com a missão da ESP/CE, que é "Qualificar a força de trabalho e fortalecer o sistema de saúde por meio da educação, inteligência, ciência, pesquisa e inovação para o bem-estar e a felicidade das pessoas."

Assuntos mais recorrentes - 2022





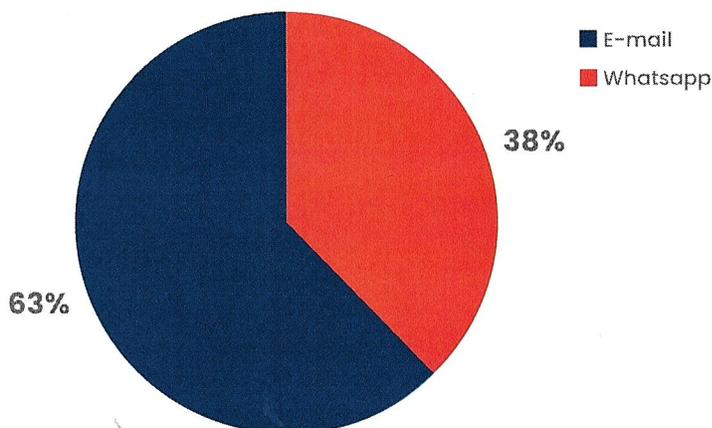
3.3 ANÁLISE SOBRE OS MEIOS DE ENTRADA UTILIZADOS

A maioria das demandas, solicitando informações direcionadas a esta instituição, foi registrada na Plataforma do Ceará Transparente, ou seja, 100% registrada por meio da internet.

3.4 ANÁLISE SOBRE O MEIO DE PREFERÊNCIA DE RESPOSTA

Todas as demandas recebidas foram respondidas dentro do prazo estabelecido no Sistema da Plataforma do Ceará Transparente, sendo o e-mail a forma de resposta preferencial da maioria dos demandantes. Assim, observamos que a preferência de resposta foi de 63% por e-mail e 38% por Whatsapp.

Meio de preferência de resposta - 2022



3.5 ANÁLISE SOBRE A RESOLUBILIDADE DAS DEMANDAS

Em conformidade com o Relatório, emitido pelo Sistema de Acesso à Informação, ratificamos que todas as demandas encaminhadas a esta instituição foram respondidas dentro do prazo legal, atingindo, assim, 100% de resolubilidade.

3.6 TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

De acordo com o Relatório, emitido pelo Sistema de Acesso à Informação, o tempo médio de atendimento das 08 (oito) demandas, solicitando informações, foi de 07 (sete) dias, resultado que denota um lapso temporal aquém da meta estabelecida pelos indicadores do Governo do Estado. Esta instituição busca responder suas demandas com maior brevidade possível, prezando pela agilidade e qualidade das respostas.

3.7 PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Consta no sistema de relatório Ceará Transparente, apenas, 02 (duas) avaliações realizadas pelo cidadão, referente às Pesquisas de Satisfação no ano de 2022, sendo atribuída a nota máxima, 5,0 pontos, para os requisitos de satisfação com o serviço





de atendimento, com o tempo de retorno de resposta, com o canal utilizado para o registro da manifestação, com a qualidade da resposta apresentada, ou seja, os avaliadores atribuíram nota máxima a todas as perguntas contidas na pesquisa de satisfação.

Dessa forma, para o cálculo do percentual da pesquisa de satisfação deve-se levar em conta a média destes 04 (quatro) indicadores ($5,0 + 5,0 + 5,0 + 5,0 = 20,00 \div 4 = 5,0$), multiplicado pelo coeficiente de peso 20 (para cada indicador), ou seja, $5 \times 20 = 100\%$. Daí, conclui-se que o percentual da pesquisa de satisfação da ESP/CE foi de 100%.

3.8 SOLICITAÇÕES DAS INFORMAÇÕES QUE DEMANDARAM RECURSOS

Todas as demandas foram respondidas a contento, não havendo nenhum pedido de esclarecimento ou recurso.

04. DIFICULDADES PARA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº. 15.175 DE 2012

A referida Lei institui no âmbito do Estado do Ceará, como princípio fundamental, que o acesso à informação pública é a regra e o sigilo a exceção. Nesse sentido, a matéria, disposta em seu texto, representa mais um importante passo para a consolidação do regime democrático e para o fortalecimento das políticas de transparência pública. Exemplificativamente, podemos citar, como uma das dificuldades para a implementação da Lei Estadual nº 15.175 de 2012, a falta de clareza e objetividade, pelo cidadão, no momento da submissão de suas demandas. Porém, de modo geral, é possível atender perfeitamente ao que determina a Lei de Acesso à Informação, pois a estrutura física e organizacional está de acordo com o exigido neste dispositivo normativo pelo Comitê Setorial de Acesso à Informação. Adequando-se, perfeitamente, à gestão já implantada no órgão e alcançando a execução esperada e estabelecida na legislação.

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

Pode-se afirmar que a implementação da Lei Estadual nº 15.175/2012 trouxe vários benefícios, que ajudaram na elaboração das ações afirmativas e promoveram a publicização de informações de interesse público. Dentre elas, cita-se como exemplo(s):

- O conhecimento dos servidores acerca das ações desenvolvidas e executadas pelo próprio ente administrativo;





- A comunicação intersetorial, tendo em vista a interação do Comitê Setorial de Acesso à Informação e ouvidoria com a finalidade de responder às demandas da população;
- Registra-se, também, uma melhoria significativa no layout visual do sítio da ESP/CE, elevando a transparência das suas informações e a interação com os usuários;
- Ampla divulgação das atividades institucionais desenvolvidas, bem como links indexados que informam notícias, ações e políticas que estão em execução e que coadunam com a missão institucional da ESP/CE e divulgam as ações públicas na área da saúde, adotadas pelo Governo do Estado do Ceará;
- As ações adotadas em consonância com a Lei Estadual nº 15.175/2012 trouxe, como resultado, o cidadão para mais perto dos gestores públicos, dando-lhes voz para emitir suas opiniões, reclamações, etc;
- A interação entre o cidadão e a ESP/CE, promovida pela Lei Estadual nº 15.175/2012, trouxe a execução de mais cursos e eventos específicos de modo a atender às principais demandas, requeridas pelo cidadão;

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 aperfeiçoou as informações disponíveis em seu sítio, bem como atuou junto a outros setores com a finalidade de melhorar a qualidade dos portais de transparência, disponibilizados à população cearense.

Dentre as principais ações, promotoras da melhoria do perfil ou nível de transparência, destacam-se a disponibilização dos relatórios da Ouvidoria e SIC no site da ESP/CE, bem como a maior interatividade e interface visual deste sítio, facilitando e dando celeridade à busca do usuário pelas informações almejadas; a ampliação e o detalhamento das informações divulgadas no site institucional; a disposição de links constantes neste mesmo sítio, permitindo ao cidadão o fácil acesso às demais bases estatais de informações e pesquisas. Destaca-se, também, o iSUS - APP do trabalhador da saúde, que disponibiliza informações do Portal Coronavírus e facilita o acesso aos demais serviços, focando nas macrocategorias Educação, Pesquisa, Saúde do Trabalhador e, também, ampliando o alcance das informações e ações de educação em saúde.

07. CLASSIFICAÇÕES DE DOCUMENTOS

A Lei Estadual nº 15.175/2012 tem como princípio fundamental a premissa de que o acesso à informação pública é a regra; e o sigilo a exceção. Nesse sentido, até o





presente momento, não há nenhum documento classificado como sigiloso por este órgão, como, também, não há registro de informações desclassificadas.

08. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A ESP/CE é uma instituição atuante, cuja finalidade é desenvolver atividades no campo do ensino, da extensão, da pesquisa básica ou aplicada de caráter científico ou tecnológico, da inovação e da geração de conhecimento e de novas tecnologias em saúde pública. Assim, contribui para melhoria e o fortalecimento do Sistema Único de Saúde (SUS).

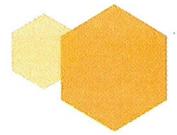
No exercício de suas atividades institucionais, a ESP/CE esclarece que a maioria das demandas está relacionada às atividades de cursos, certificados, coronavírus, seguidos por, informações sobre legislação estadual e servidor público. Todos esses assuntos são correlatos com a missão da ESP/CE, que é "Qualificar a força de trabalho e fortalecer o sistema de saúde por meio da educação, inteligência, ciência, pesquisa e inovação para o bem-estar e a felicidade das pessoas."

Por fim e com o objetivo de fazer com que a totalidade de seus serviços chegue ao seu público-participante, a ESP/CE não mede esforços na promoção constante da educação, inovação e inteligência em saúde, execução de projetos inovadores, na otimização de suas ações, para prover a Educação Permanente em Saúde por meio da formação e das capacitações dos trabalhadores da saúde e do seu corpo de profissionais, resultando na oferta à sociedade de profissionais cada vez mais bem qualificados.

Destaca-se também a realização da VIII ExpoESP, pois esse evento apresentou à sociedade o desenvolvimento da Escola de Saúde Pública Paulo Marcelo Martins Rodrigues (ESP/CE) nos últimos quatro anos, os avanços realizados nas áreas da educação, pesquisa e inovação, visando a alcançar a melhor qualidade de vida e transparência dos serviços prestados. Foram abertos espaços para que estudantes, pesquisadores, professores, gestores, trabalhadores e profissionais de saúde compartilhassem seus conhecimentos, bem como suas produções científicas, de acordo com as normas estabelecidas. Na Edição de 2022, a maior até então, foram 5020 inscrições confirmadas, 63 atividades científicas/culturais, 2899 autores envolvidos em 721 trabalhos científicos, 176 avaliadores, 155 palestrantes distribuídos em 09 eventos integrados. Além da programação simultânea em 10 auditórios, compondo 22 espaços de atividades simultâneas, com 14 stands. O evento contou, ainda, com as mais diversas parcerias, como instituições públicas e privadas, centros universitários, hospitais de referências, como também a Secretaria do Estado do Ceará (Sesa).

Outro ponto importante, que merece destaque, foi que a ESP/CE passou a rever sua estrutura e o seu modelo de negócio, organizando-se a partir de Eixos Estratégicos nas suas novas ações: Educação e Extensão; Desenvolvimento Educacional; Pesquisa em Saúde; Inovação e Tecnologia; Inteligência em Saúde; Gestão e Governança. Também, atualizou seu Planejamento Estratégico e definiu seus macroprocessos a partir dos Eixos Temáticos.





Importante destacar que em 2021, por meio da Lei nº 17.476, a ESP/CE se constitui como instituição Científica, Tecnológica e de Inovação (ICT), cuja finalidade é desenvolver atividades no campo do ensino, da extensão, inteligência, pesquisa básica ou aplicada de caráter científico. O cenário, que apresenta a ESP/CE como ICT, levou a condução da instituição à reformulação das suas Entregas, que se tornam maiores e mais significativas, uma vez que suas competências foram ampliadas, destacando-as: promover a qualificação da força de trabalho do sistema de saúde; desenvolver ações de extensão na área da saúde; desenvolver ações relacionadas à gestão do conhecimento em saúde; promover a inteligência em saúde para elaboração, execução, avaliação e aperfeiçoamento de políticas públicas; promover, coordenar e implementar as ações de ciência, tecnologia e inovação em saúde; acompanhar, avaliar e promover inovações no processo da formação profissional em saúde. Além disso, foram reforçadas suas competências, incluindo a Inteligência em Saúde, Inovação e Tecnologia.



Fortaleza, 02 de março de 2023.

Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI

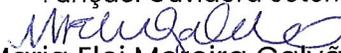
Selma Carvalho do Nascimento Aquino
Função: Autoridade com subordinação imediata


Geni Carmem Clementino Alves

Função: Assessoria de Desenvolvimento Institucional


Dellane Emanuelle Pinheiro Gadelha Damasceno

Função: Ouvidora Setorial


Maria Elci Moreira Galvão

Função: Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

