



Acesso
à informação

2023 RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO



ELABORAÇÃO E ORGANIZAÇÃO

Márcia Maria Mororó Monteiro Muniz
Valniza Araújo da Silva
Vanessa Kelly de Araújo Carvalho da Silva

GESTORES DA SESA

Tânia Mara Silva Coelho
Secretária da Saúde

Maria Vaudelice Mota
Secretária Executiva de Políticas de Saúde

Antônio Silva Lima Neto
Secretária Executiva de Vigilância em Saúde

Luis Otávio Sobreira Rocha Filho
Secretário Executivo Administrativo-Financeiro

Joana Gurgel Holanda Filha
Secretária Executiva de Atenção à Saúde e Desenvolvimento Regional

Maria Aparecida G. Rodrigues Façanha
Secretária Executiva de Planejamento e Gestão Interna

COMITÊ SETORIAL DE ACESSO À INFORMAÇÃO/CSAI

Kélvia Maria Oliveira Borges
Assessora da Secretaria Executiva de Vigilância em Saúde

Joélia Rodrigues da Silva
Coordenadora de Desenvolvimento Institucional e Governança

Márcia Maria Mororó Monteiro Muniz
Ouvidora Geral

Valniza Araújo da Silva
Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão/SIC

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	5
2 – <u>PROVIDÊNCIAS ADOTADAS SOBRE AS ORIENTAÇÕES EMANADAS NO RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA 2022.....</u>	<u>7</u>
3 - <u>ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES DO PERÍODO.....</u>	<u>8</u>
3.1 - <u>Quantitativos de solicitações de informação.....</u>	<u>8</u>
3.2 - <u>Assuntos mais recorrentes.....</u>	<u>9</u>
3.3 - <u>Meio de entrada das solicitações de informação.....</u>	<u>11</u>
3.4 - <u>Preferência de respostas dos cidadãos às solicitações de informação.....</u>	<u>12</u>
3.5 - <u>Classificação das solicitações de informação.....</u>	<u>13</u>
3.6 - <u>Resolubilidade por solicitações.....</u>	<u>14</u>
3.7.....	-
<u>Satisfação dos usuários do Serviço de Informação ao Cidadão da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará.....</u>	<u>16</u>
3.7.1 – <u>Índice geral de satisfação</u>	<u>16</u>
3.7.2 – <u>Expectativa do cidadão.....</u>	<u>17</u>
4 - <u>INFORMAÇÕES FORNECIDAS PELO TELEATENDIMENTO E UNIDADES DE OUVIDORIA DA REDE SESA.....</u>	<u>18</u>
4.1 - <u>Meio de entrada das solicitações de informação.....</u>	<u>18</u>
4.2 - <u>Assuntos mais demandados.....</u>	<u>19</u>
5 – <u>DIFICULDADES E BENEFÍCIOS DA IMPLANTAÇÃO DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO.....</u>	<u>20</u>
6 – <u>AÇÕES EMPREENDIDAS PELO ÓRGÃO OU ENTIDADE COM VISTAS A MELHORAR O PERFIL OU NÍVEL DA TRANSPARÊNCIA ATIVA, EM VIRTUDE DAS INFORMAÇÕES SOLICITADAS.....</u>	<u>21</u>
7 – <u>CLASSIFICAÇÕES DE DOCUMENTOS.....</u>	<u>22</u>
8 – <u>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</u>	<u>23</u>

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório apresenta informações sobre o atendimento ao cidadão realizado pelo Serviço de Informação ao Cidadão/SIC da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará/Sesa, com base na Lei de Acesso à Informação/LAI, Lei nº 12.527, no período de 01/01/2023 a 31/12/2023.

Sancionada em 18 de novembro de 2011, a Lei de Acesso à Informação visa regulamentar o direito constitucional de acesso dos cidadãos às informações públicas, dispondo sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios.

Para garantir o exercício pleno do direito de acesso previsto na Constituição Federal, a referida Lei define os mecanismos, prazos e procedimentos para o acesso às informações públicas pelos cidadãos. Estabelece, ainda, que os órgãos e entidades públicas deverão assegurar uma gestão transparente da informação, garantindo sua disponibilidade, autenticidade e integridade.

A publicação dessa Lei garantiu o direito do cidadão a ter acesso às informações produzidas e sob custódia do Estado, tornando-se um importante canal de comunicação, de participação e de exercício democrático, uma vez que torna possível uma maior participação popular nas ações governamentais.

A Lei de Acesso à Informação, em seu Artigo 9º, determina a criação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) nos órgãos e entidades do poder público, em estrutura apropriada para atender e orientar o cidadão (ã) no que se refere ao acesso à informação de interesse coletivo, tramitação de documentos, processos de licitações, gastos públicos e registrar pedidos de informação.

Com a finalidade de cumprir a Lei de Acesso à informação, os estados e municípios devem regulamentá-la. No âmbito da Administração Pública do Estado do Ceará foi promulgada a Lei Estadual nº 15.175/2012 que define as regras para a implantação do disposto na Lei Federal nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação.

No âmbito do Poder Executivo Estadual, essas informações devem estar disponíveis nos sítios oficiais, de forma clara, objetiva e de fácil acesso, o que

constitui a chamada transparência ativa. Já as demais informações que possam vir a ser solicitadas pelos cidadãos e não estejam disponíveis nos sítios institucionais ou no Portal da Transparência, são classificadas como transparência passiva, devendo ser solicitadas ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) – “Acesso à Informação” por meio da Plataforma Ceará Transparente, dos sites oficiais dos órgãos e entidades estaduais, bem como poderão ser dirigidas à Central de Atendimento telefônico da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, pelo telefone 155 ou de forma presencial no Serviço de Informação ao Cidadão/SIC da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará (Sesa).

Outros canais de acesso à informação, disponíveis ao cidadão são o teleatendimento e as Unidades de Ouvidorias da Rede Sesa, que fornecem informações e orientações sobre o funcionamento do Sistema Único de Saúde/SUS. O acesso pode ser realizado discando 0800.275.1520.

2 – PROVIDÊNCIAS ADOTADAS SOBRE AS ORIENTAÇÕES EMANADAS NO RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA DE 2022

Quanto às orientações/recomendações apontadas no Relatório de Gestão da Transparência 2022, destacamos as providências no quadro a seguir:

Quadro 1 - Orientações/recomendações apontadas no Relatório de Gestão da Transparência 2022/CGE

ORIENTAÇÕES	
DESCRIÇÃO	PROVIDÊNCIAS
Orientação 03 - Aprimorar as respostas das solicitações de informação, no intuito de aumentar a satisfação dos usuários, considerando que o resultado em 2022 ficou abaixo da média estadual.	-Realização do IV ciclo de mesas de diálogo com os gestores, visando sensibilizá-los para a importância da qualidade das respostas e seu fornecimento em tempo hábil (Mesas de diálogo realizadas com: Hospital de Messejana, Superintendência Jurídica - SPJUR, Secretaria Executiva de Gestão Interna - SEPGI e Coordenadoria de Regulação- COREG).
Orientação 04 – Desenvolver medidas para dar cumprimento ao prazo legal de resposta às solicitações de informação.	-Realização do IV ciclo de mesas de diálogo com os gestores, visando sensibilizá-los para a importância da qualidade das respostas e seu fornecimento em tempo hábil (Mesas de diálogo realizadas com: Hospital de Messejana, Superintendência Jurídica - SPJUR, Secretaria Executiva de Gestão Interna - SEPGI e Coordenadoria de Regulação- COREG). -Elaborados relatórios mensais de manifestações pendentes de resposta e enviados ao Gabinete do Secretário para realização de cobranças, por meio de documentos oficiais, às unidades com manifestações em atraso. -Encaminhados mensalmente, documentos oficiais às unidades da Rede Sesa com manifestações em atraso.

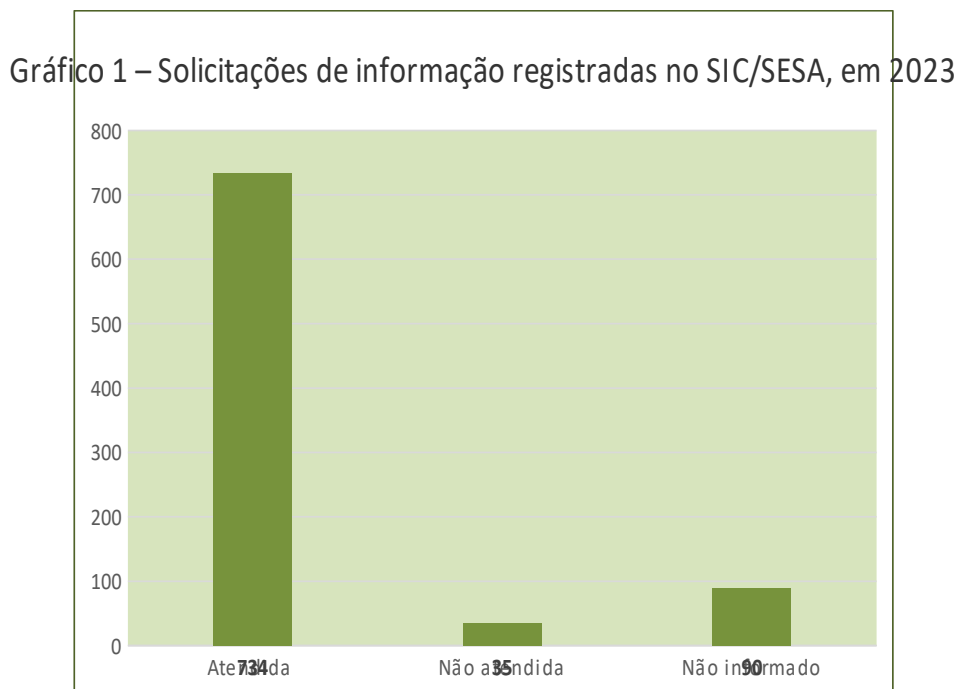
3 - ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES DO PERÍODO

3.1 - Quantitativos de solicitações de informação

Ao longo do ano de 2023, o Serviço de Informação ao Cidadão/SIC da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará/Sesa recebeu 859 pedidos de informação. Destes, 734 foram atendidos ou atendidos parcialmente, representando 85%, percentual significativo no tocante à eficácia do atendimento ao cidadão e foram indeferidos, o equivalente a 35 (5%) e 90 (10%) não informados.

Salientamos que a solicitação de informação não atendida ou indeferida, refere-se à demanda não especificada de forma clara, informação inexistente, informação sigilosa ou competência de outros poderes.

O gráfico a seguir apresenta o quadro geral das solicitações de informação registradas no SIC/Sesa em 2023.



Fonte: Plataforma Ceará Transparente

3.2 - Assuntos mais recorrentes

Sobre os assuntos mais demandados em 2023, conforme tabela 01, destacam-se, sobretudo, informações sobre “Efetivo de pessoal de órgãos e entidades”, com 155 manifestações, seguido por demandas referentes à “Assistência à saúde”, 116 manifestações; “Concurso público/seleção”, 99 manifestações; “Gestão administrativa dos equipamentos de saúde”, 83 manifestações; “Informação sobre servidor” e “Assistência farmacêutica”, ambas com 64 manifestações.

Tabela 1 – Quantidade de solicitações de informação registradas no SIC/Sesa, por assunto mais demandado, em 2023

ASSUNTO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Efetivo de pessoal de órgãos e entidades	155	18,02%
Assistência à saúde	116	13,49%
Concurso público/seleção	99	11,51%
Gestão administrativa dos equipamentos de saúde	83	9,65%
Informação sobre servidor	64	7,44%
Assistência farmacêutica	64	7,44%
Gestão financeira da prestação dos serviços de saúde	40	4,65%
Atualização de dados cadastrais de servidor	30	3,49%
Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	26	3,02%
Produtos para saúde/correlatos	19	2,21%
Orientações em saúde	18	2,09%
Vigilância em saúde	13	1,51%
Acordo de cooperação/parcerias institucionais	10	1,16%
Coronavírus (COVID 19)	10	1,16%
Estrutura e funcionamento do Comitê Setorial de Acesso à Informação (CSAI)	9	1,05%
Processo licitatório (Licitação)	9	1,05%
Alimentação e insumos para dieta hospitalar	9	1,05%
Vigilância sanitária	9	1,05%
Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	8	0,93%
Informação sobre legislações estaduais (Lei, decreto, portaria, etc.)	7	0,81%
Atraso/falta de pagamento de pessoal	6	0,70%
Sem assunto	5	0,58%
Publicação de trabalhos científicos/acadêmicos	4	0,47%
Sistema institucionais e aplicativos	4	0,47%

Tramitação de processo administrativo	4	0,47%
Procedimentos e orientações para solicitação de informação (SIC)	4	0,47%
Reajuste salarial	3	0,35%
Emprego/estágio	3	0,35%
Endereços, telefones e horários de atendimentos dos órgãos públicos	3	0,35%
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	3	0,35%
SAMU	3	0,35%
Consulta de bens patrimoniais (móveis e imóveis)	2	0,23%
Plano de cargos e carreiras	2	0,23%
Problemas em contratos e convênios	2	0,23%
Servidor on-line (Extrato de pagamento e declaração de rendimento)	2	0,23%
Convênios e instrumentos congêneres	2	0,23%
Assistência odontológica	2	0,23%
Comunicação	2	0,23%
Acúmulo indevido de cargos	1	0,12%
Cessão de imóvel/terreno público	1	0,12%
Processo de sindicância	1	0,12%
Salário de servidores	1	0,12%
Conselho de Saúde	1	0,12%
Estrutura e funcionamento do atendimento telefônico	1	0,12%
TOTAL	859	100%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

3.3 - Meio de entrada das solicitações de informação

O cidadão pode solicitar informação através da Plataforma Ceará Transparente, do telefone 155, do formulário eletrônico/SIC – “Acesso à Informação” (internet), de forma presencial ou telefone no Serviço de Informação Cidadão/SIC da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará (Sesa), pelo instagram, Ceará App, por e-mail e, ocasionalmente, em atividades itinerantes desenvolvidas pelo Governo do Estado. Em 2023, verificou-se uma concentração nos registros realizados por internet 699, o equivalente a 81,37%, seguido de 70 por telefone 155 (8,15%), 29 pelo Whatsapp (3,38%), 27 por telefone (3,14%) e 19 por Cidadão on-line-chat (2,21%), conforme tabela abaixo:

Tabela 2 – Quantidade de solicitações por meios de entrada utilizados no SIC/Sesa, em 2023

MEIO DE ENTRADA	QUANTIDADE	%
Internet	699	81,37%
Telefone 155	70	8,15%
Whatsapp	29	3,38%
Telefone	27	3,14%
Cidadão on-line - chat	19	2,21%
Ceara APP	8	0,93%
Cidadão on-line - Telegram	2	0,23%
Google ferramentas	2	0,23%
Caixa de sugestão ou coletora	1	0,12%
E-mail	1	0,12%
Presencial	1	0,12%
TOTAL	859	100

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

3.4 - Preferência de respostas dos cidadãos às solicitações de informação

No momento do registro do pedido de informação o cidadão tem a opção de escolher como deseja receber a resposta de sua manifestação. Portanto, o retorno dado ao cidadão pode ser feito de várias formas, como por telefone, sistema, e-mail, presencial, dentre outros.

Tabela 3 – Quantidade de pedidos de informação registrados no SIC/Sesa, por preferência de resposta, em 2023

PREFERÊNCIA DE RESPOSTA	QUANTIDADE	%
E-mail	651	75,79%
Whatsapp	157	18,28%
Sistema	29	3,38%
Telefone	20	2,33%
Presencial	2	0,23%
TOTAL	859	100%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Portanto, conforme podemos observar na Tabela 3 acima, o e-mail foi a forma preferida de resposta dos cidadãos no ano de 2023, apresentando 75,79% dos registros, seguida do whatsapp, com 18,28%; sistema, 3,38%; telefone, 2,33%; e presencial, 0,23%.

3.5- Classificação das respostas das solicitações de informação

Analisando os dados da Tabela 4, verifica-se que, do total de 572 pedidos de informação atendidos, 436 foram classificados como transparência passiva, ou seja, informações que não estão disponíveis no sítio da instituição ou no portal da transparência.

114 solicitações de informação foram classificadas como transparência ativa, isto é, disponíveis nos sítios oficiais, sendo, portanto, fornecidas de imediato ao cidadão, 12 pedidos classificados como atendido parcialmente e 10 pedidos classificados como informação pessoal.

Observamos ainda, o registro de 54 solicitações “não atendidas”, destas 30 não foram atendidas por não serem especificadas de forma clara e precisa, inviabilizando assim, darmos prosseguimento ao pedido de informação.

Tabela 4 – Quantidade de solicitações de informação registradas no SIC/Sesa, por classificação, em 2023

CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Atendida – Transparência Passiva	518	60,30%
Atendida – Transparência Ativa	130	15,13%
Sem classificação	90	10,48%
Atendida – Informação pessoal	67	7,80%
Atendida – parcialmente	19	2,21%
Não Atendida/solicitação não especificada	15	1,75%
Não Atendida/competência de outros poderes	12	1,40%
Não Atendida/informação inexistente	6	0,70%
Não Atendido/informação pessoal	2	0,23%
TOTAL	859	100%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

3.6 - Resolubilidade por solicitações

A Lei de Acesso à Informação (LAI) estabelece o prazo máximo de resposta de 20 dias a partir da data do registro, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa registrada e informada ao solicitante. No ano de 2023, o tempo médio de resposta do Serviço de Informação ao Cidadão/SIC da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará foi de 38 dias.

A tabela a seguir detalha a resolubilidade dos pedidos de informação registrados nas ouvidorias da Sesa, de acordo com a situação, nos anos de 2022 e 2023:

Tabela 5 – Resolubilidade das manifestações registradas nas Ouvidoria da Sesa, por situação, nos anos de 2022 e 2023

SITUAÇÃO	2022	2023
Manifestações finalizadas no prazo	478	506
Manifestações finalizadas fora do prazo	155	291
Manifestações pendentes no prazo (não concluídas)	0	0
Manifestações pendentes fora do prazo (não concluídas)	13	62
TOTAL	646	859

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Conforme observamos na tabela acima, no ano de 2023 ocorreu uma ampliação no número de pedidos de informação respondidos no prazo, assim como houve variação de 88%, em relação ao ano anterior, de manifestações finalizadas fora do prazo. Nos chama atenção ainda, o quantitativo de 62 pedidos de informação pendentes fora do prazo.

Esse cenário reflete o grande desafio que se apresenta aos Comitês Setoriais de Acesso à Informação, que é o retorno dos pronunciamentos das áreas técnicas em tempo hábil.

Diante do exposto, apresentamos a seguir, o índice de resolubilidade dos pedidos de informação registrados nas ouvidorias da Sesa nos anos de 2022 e 2023, onde observamos um decréscimo nesse indicador de 15% no ano de 2023.

Tabela 6 – Índice de resolubilidade dos pedidos de informação registrados nas Ouvidoria da Sesa, por situação, nos anos de 2022 e 2023

Situação	Índice de resolubilidade em 2022	Índice de resolubilidade em 2023
Manifestações finalizadas no prazo	74%	59%
Manifestações finalizadas fora do prazo	26%	41%
TOTAL	100%	100%

Fonte: Sistema Ouvweb/Plataforma Ceará Transparente

As Ouvidorias da Rede Sesa, em 2023, apresentaram um índice de 59% de resolubilidade das solicitações de informação. Portanto, não atingimos a meta institucional estabelecida, que é de 84%.

3.7 - Satisfação dos usuários do Serviço de Informação ao Cidadão da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará

Primeiramente, cabe esclarecer que o índice de satisfação do usuário, aqui apresentado, tem por base os dados da pesquisa de satisfação disponibilizados na Plataforma Ceará Transparente, no período de 01/01/2023 a 31/12/2023, totalizando 197 pesquisas de satisfação respondidas pelos cidadãos.

Salientamos que a referida pesquisa, após a conclusão da manifestação, é disponibilizada ao cidadão na internet, por meio do Sistema, para este respondê-la de forma espontânea, sendo aplicada também, por telefone, após o repasse da resposta pela Central de Atendimento 155, quando o cidadão concordar em participar, bem como por e-mail (através do envio da pesquisa) nos casos em que a preferência de resposta for por esse meio.

3.7.1- Índice geral de Satisfação

Tabela 7 – Índice de satisfação dos usuários/cidadãos do Serviço de Informação ao Cidadão da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará, no ano de 2023

PERGUNTA	ÍNDICES
a.De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Informação neste atendimento	3,74
b.Com o tempo de retorno da resposta	3,26
c.Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	3,97
d.Com a qualidade da resposta apresentada	3,63
Média das notas	3,65
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO	56%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Conforme podemos observar na tabela 5 acima, o índice de satisfação dos cidadãos que registraram pedidos de informação no SIC/Sesa no ano de 2023 foi de 56%, mostrando com isso, que não atingimos a meta institucional estabelecida, que é de 84%.

3.7.2- Expectativa do cidadão

Tabela 8 – Índice de satisfação dos usuários/cidadãos do Serviço de Informação ao Cidadão da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará, no ano de 2023

PERGUNTA	ÍNDICES
a. Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do Serviço de Informação ao Cidadão era:	3,61
b. Agora você avalia que o serviço realizado pelo Serviço de Informação ao Cidadão foi:	3,64
ÍNDICE DE EXPECTATIVA	0,83%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

O índice de expectativa do cidadão com o Serviço de Informação ao Cidadão da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará, descrito acima, demonstra a efetividade das ações implementadas no decorrer do ano de 2023, bem como o empenho da equipe responsável pelo referido serviço, juntamente com as áreas técnicas desta secretaria, em sempre fornecer orientações claras e fundamentadas acerca dos direitos e deveres dos cidadãos pertinentes às ações e serviços de saúde, assegurando o acesso à informação, conforme as normas vigentes.

4 - INFORMAÇÕES FORNECIDAS PELO TELEATENDIMENTO E UNIDADES DE OUVIDORIA DA REDE SESA

4.1 - Meio de entrada das solicitações de informação

No período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023, a Rede de Ouvidorias e o teleatendimento da Sesa registraram 3.021 solicitações de informação.

Os dados apresentados na tabela 6, referente ao meio de entrada das solicitações de informação, demonstram que o telefone supera os demais meios de entrada, com 1.373 registros, o equivalente a 46%, seguido de 1.170 presencial (39%), 315 por formulário web/internet (10%), 13 outros(0%) e 1 por caixa de coleta (0%).

Tabela 9 – Quantidade de solicitações de informação registradas pelo teleatendimento e Unidades de Ouvidoria da Rede Sesa, por meio de entrada, em 2023

MEIO DE ENTRADA	QUANTIDADE	%
Telefone	1.373	46
Presencial	1.170	39
Formulário web/internet	315	10
E-mail	149	5
Outros	13	0
Caixa de sugestão ou coletora	1	0
TOTAL	3.021	100

Fonte: Sistema ouvweb/Sesa

4.2 - Assuntos mais demandados

As informações/orientações solicitadas em 2023 dizem respeito a diversas áreas do Sistema Único de Saúde. Das informações fornecidas, 35% estavam relacionadas à assistência ambulatorial, seguida por “Gestão Estratégica e participativa” (14%) e “Gestão geral” (14%), como pode ser verificado na tabela 7, a seguir.

Tabela 10 – Quantidade e percentual de informações fornecidas pelas ouvidorias da Sesa, por área do SUS, em 2023

Área do SUS	Quantidade	%
Assistência ambulatorial	1.747	58
Assistência farmacêutica	107	3
Assistência hospitalar	215	7
Atenção básica	56	2
Cadastro Saúde Digital	4	0
Educação em saúde	25	1
Financeiro	5	0
Gestão do trabalho	26	1
Gestão Estratégica e participativa	191	6
Gestão Geral	233	8
Produtos para saúde e correlatos	33	1
Promoção, proteção e vigilância à saúde	51	2
Rede de Atenção à Urgência e Emergência	25	1
Rede de Saúde Mental	4	0
Outros assuntos	299	10
Total	3.021	100

Fonte: Sistema Ouvweb/Sesa

5 – DIFICULDADES E BENEFÍCIOS DA IMPLANTAÇÃO DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Para garantir o exercício pleno do direito de acesso previsto na Lei de Acesso à Informação/LAI, o Comitê Setorial de Acesso à Informação/CSAI/Sesa vem atuando no sentido de garantir e ampliar o acesso do cidadão à informação pública.

Diante da ampla área de atuação e da diversidade de serviços disponibilizados pela Sesa, constata-se uma dificuldade no gerenciamento da informação a ser fornecida ao cidadão. Na tentativa de suprir esse problema, o Comitê Setorial de Acesso à Informação/CSAI estabeleceu no ano de 2015, o fluxo das solicitações de informações classificadas como transparência ativa e passiva a ser seguido por todos.

Dessa forma, constituiu-se uma Rede de Interlocutores do SIC/Sesa, atualmente em reformulação, tendo em vista a reestruturação da Sesa.

A Rede de Interlocutores tem como atribuição disponibilizar as informações demandadas pelos cidadãos usuários do SIC, quando elas estiverem sob a guarda ou responsabilidade da unidade em que atua.

O interlocutor recebe as solicitações pertinentes à sua unidade, articula internamente às providências referentes ao pleito e encaminha ao Serviço de Informação ao Cidadão, que responderá ao cidadão. A resposta deve ser clara, objetiva, com linguagem simples e atender, plenamente, à demanda do cidadão.

Vale ressaltar que essa iniciativa foi fundamental para o fortalecimento e aprimoramento do Serviço de Informação ao Cidadão no âmbito da Sesa, tendo em vista que, a constituição da Rede de Interlocutores permite uma comunicação eficaz e célere do CSAI/Sesa com as diversas coordenadorias e unidades.

Contudo, não podemos deixar de mencionar que no decorrer do ano de 2023 os desafios no processo de implementação da LAI na Sesa ainda persistem, sobretudo, na agilidade do tempo de resposta ao cidadão, indicando com isso, a necessidade de pensar estratégias visando à superação dessa problemática.

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

A grande prioridade da Lei de Acesso à Informação é a transparência ativa, isto é, a disponibilização do máximo de informações possíveis no sítio institucional, para viabilizar o acesso direto do cidadão.

No ano de 2023, a Sesa, através da Assessoria de Comunicação – ASCOM, deu continuidade a ampla divulgação de informações de caráter preventivo, educativo e assistencial sobre assuntos e serviços da área da saúde de interesse da sociedade, bem como informações sobre políticas de saúde, rede de serviços, organização de serviços, serviço de urgência e emergência, protocolos de tratamento de doenças, notas técnicas e assuntos em evidência.

Neste ponto, destacamos a elaboração e divulgação de 34 Planilhas de Notificação Semanal (PNS), que têm como objetivo dar transparência, com mais acesso às informações e oportunidade de resposta às ações pertinentes às doenças e óbitos por agravos de notificação compulsória de importância epidemiológica para o Estado.

7 – CLASSIFICAÇÕES DE DOCUMENTOS

Ressaltamos que no ano de 2023 ainda não foi possível a Sesa realizar a classificação de informação no grau de sigilo reservado, secreto ou ultrassecreto, como também a desclassificação ou tramitação de documento que já estivesse assim classificado, conforme estabelece a Lei 12.527, de 18/11/2011, art. 30, incisos I e II.

Porém, visando identificar as sugestões de informações a serem classificadas como sigilosas na Sesa, o Comitê Setorial de Acesso à Informação/CSAI/Sesa em parceria com a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado/CGE, promoverá evento de sensibilização com todos os coordenadores do nível central/Sesa e unidades da Rede Sesa e, posteriormente, reenviará ofícios e Comunicações Internas aos referidos setores e unidades solicitando sugestões de informações a serem classificadas como sigilosas no âmbito da sua área de competência, as quais serão sistematizadas, para posterior envio ao Comitê Gestor de Acesso à Informação/Conselho Estadual de Acesso à Informação, com a finalidade de deliberar sobre a classificação de informações sigilosas no âmbito da Sesa.

8 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Secretaria da Saúde do Estado do Ceará/Sesa tem buscado cada vez mais, democratizar as informações disponíveis no órgão, de forma a ampliar a transparência ativa e a participação do cidadão, porém, muitos desafios ainda precisam ser superados.

Assim, para o ano de 2023, será necessário traçarmos estratégias que possibilitem, sobretudo, maior celeridade às respostas dos pedidos de informação do CSAI/Sesa, tendo em vista que apresentamos uma ampliação no tempo médio de resposta, passando de 28 dias em 2022 para 38 dias em 2023, bem como um índice de resolubilidade de 59%, bastante inferior à meta institucional estabelecida, que é de 84%.

Salientamos ainda, a ampliação do número de manifestações respondidas fora do prazo, ou seja, com mais de 30 dias, representando um total de 291 manifestações no ano de 2023, além disso, nos chama atenção também, o quantitativo de manifestações pendentes de resposta, pois enquanto no ano de 2022 foram apenas 13 manifestações aguardando pronunciamento da área técnica, no ano de 2023 apresentamos 62 manifestações, uma variação de 377%.

Dessa forma, ressaltamos que persiste a necessidade de intensificar o diálogo com profissionais dos serviços de saúde e gestores da Sesa acerca da Lei de Acesso à Informação, sensibilizando-os para a importância da disponibilização das informações dos cidadãos em tempo hábil, bem como para o fortalecimento e ampliação de transparência ativa, tendo em vista que no ano de 2023, o quantitativo de pedidos de informação classificados como transparência ativa foi inferior aos classificados como transparência passiva, sendo 130 e 518 pedidos registrados, respectivamente.

Fortaleza, 13 de Março de 2024.

Márcia Maria Mororó Monteiro Muniz
Ouvidora Geral da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará

