



**2024**

**RELATÓRIO DE  
GESTÃO DA  
TRANSPARÊNCIA**



## 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  
**Secretaria da Saúde**

Maria Vaudelice Mota  
**Secretaria Executiva de Políticas de Saúde**

Antônio Silva Lima Neto  
**Secretaria Executiva de Vigilância em Saúde**

Luis Otávio Sobreira Rocha Filho  
**Secretário Executivo Administrativo-Financeiro**

Lauro Vieira Perdigão Neto  
**Secretaria Executiva de Atenção à Saúde e Desenvolvimento Regional**

Carla Cristina Fonteles Barroso  
**Secretaria 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 – PROVIDÊNCIAS ADOTADAS SOBRE AS ORIENTAÇÕES EMANADAS NO RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA 2022.....	7
3 - ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES DO PERÍODO.....	8
3.1 - Quantitativos de solicitações de informação.....	8
3.2 - Assuntos mais recorrentes.....	9
3.3 - Meio de entrada das solicitações de informação.....	11
3.4 - Preferência de respostas dos cidadãos às solicitações de informação.....	12
3.5 - Classificação das solicitações de informação.....	13
3.6 - Resolubilidade por solicitações.....	14
3.7 - Satisfação dos usuários do Serviço de Informação ao Cidadão da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará.....	16
4 - INFORMAÇÕES FORNECIDAS PELO TELEATENDIMENTO E UNIDADES DE OUVIDORIA DA REDE SESA.....	18
4.1 - Meio de entrada das solicitações de informação.....	18
4.2 - Assuntos mais demandados.....	19
5 – DIFÍCULDADES E BENEFÍCIOS DA IMPLANTAÇÃO DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO.....	20
6 – AÇÕES EMPREENDIDAS PELO ÓRGÃO OU ENTIDADE COM VISTAS A MELHORAR O PERFIL OU NÍVEL DA TRANSPARÊNCIA ATIVA, EM VIRTUDE DAS INFORMAÇÕES SOLICITADAS.....	22
7 – CLASSIFICAÇÕES DE DOCUMENTOS.....	23
8 – CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	24

## 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 01/01/2024 a 31/12/2024.

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.

## 2 – PROVIDÊNCIAS ADOTADAS SOBRE AS ORIENTAÇÕES EMANADAS NO RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA DE 2023

Salientamos que, no Relatório de Gestão da Transparência de 2023, não houve recomendações, apenas orientações, às quais destacamos as providências no quadro a seguir:

Quadro 1 - Orientações/recomendações apontadas no Relatório de Gestão da Transparência 2023/CGE

ORIENTAÇÕES	
DESCRÍÇÃO	PROVIDÊNCIAS
Orientação 02 - Aprimorar as respostas das solicitações de informação, no intuito de aumentar a satisfação dos usuários, considerando que o resultado em 2023 ficou abaixo do percentual satisfatório.	<p>Realizado o 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: Superintendência Jurídica (SPJUR), Secretaria Executiva Administrativa Financeira (SEAFI), Coordenadoria de Planejamento (COPLA), Coordenadoria de Políticas de Assistência Farmacêutica e Tecnologias em Saúde (COPAF), Cordenadoria de Logística de Recursos Biomédicos (COLOB), Coordenadoria de Desenvolvimento Institucional e Planejamento (CODIP) e Coordenadoria de Tecnologia, Inovação e Soluções Digitais (COTEC)).</p>
Orientação 03 – Desenvolver medidas para dar cumprimento ao prazo legal de resposta às solicitações de informação.	<p>Realizar 02 (duas) oficinas de sensibilização com os gestores e profissionais da Sesa, visando sensibilizá-los para a importância do fornecimento das respostas em tempo hábil, de forma a reduzir o expressivo número de solicitações de informação com atraso de resposta.</p> <p>- Realizado o V ciclo de mesas de diálogo com os gestores, visando sensibilizá-los para a importância da qualidade das respostas e seu fornecimento em tempo hábil.</p> <p>- Elaborado mensalmente, o relatório de manifestações que estejam faltando 10 dias para vencer e enviado ao Gabinete da Secretaria para que sejam realizadas cobranças, por meio de documentos oficiais, às unidades/coordenadorias que se encontram nesta situação.</p> <p>- Estabelecido o prazo de 10 dias para retorno das respostas às solicitações de informação enviadas para as áreas técnicas.</p>

### 3 - ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES DO PERÍODO

#### 3.1 - Quantitativos de solicitações de informação

Ao longo do ano de 2024, o Serviço de Informação ao Cidadão/SIC da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará/Sesa recebeu 892 pedidos de informação. Destes, 797 foram atendidos ou atendidos parcialmente, representando 89%, percentual significativo no tocante à eficácia do atendimento ao cidadão e foram indeferidos, o equivalente a 38 (5%) e 57 (6%) 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 2024.



Fonte: Plataforma Ceará Transparente

### 3.2 - Assuntos mais recorrentes

Sobre os assuntos mais demandados em 2024, conforme tabela 01, destacam-se, sobretudo, informações sobre “Efetivo de pessoal de órgãos e entidades”, com 208 manifestações, seguido por demandas referentes à “Informação sobre servidor”, 110 manifestações; “Assistência à saúde”, 106 manifestações; “Concurso público/seleção”, 105 manifestações; “Assistência farmacêutica”, 50 manifestações e “Gestão administrativa dos equipamentos de saúde”, 41 manifestações.

Tabela 1 – Quantidade de solicitações de informação registradas no SIC/Sesa, por assunto mais demandado, em 2024

ASSUNTO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Efetivo de pessoal de órgãos e entidades	208	22,81%
Informação sobre servidor	110	12,06%
Assistência à saúde	106	11,62%
Concurso público/seleção	105	11,51%
Assistência farmacêutica	50	5,48
Gestão administrativa dos equipamentos de saúde	41	4,50%
Atualização de dados cadastrais de servidor	38	4,17%
Gestão financeira da prestação dos serviços de saúde	37	4,06%
Orientações em saúde	32	3,51%
Processo licitatório (Licitação)	16	1,75%
Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	13	1,43%
Assistência odontológica	12	1,32%
Vigilância em saúde	12	1,32%
Vigilância sanitária	12	1,32%
Produtos para saúde/correlatos	11	1,21%
Procedimentos e orientações para solicitação de informação (SIC)	10	1,10%
Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	9	0,99%
Publicação de trabalhos científicos/acadêmicos	8	0,88%
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	6	0,66%
Contrato de locação de mão de obra terceirizada	6	0,66%
Endereços, telefones e horários de atendimentos dos órgãos públicos	5	0,55%
Tramitação de processo administrativo	5	0,55%
Alimentação e insumos para dieta hospitalar	5	0,55%
Elogio ao servidor público/colaborador	5	0,55%

Informação sobre legislações estaduais (Lei, decreto, portaria, etc.)	5	0,55%
Estrutura e funcionamento do atendimento telefônico	4	0,44%
Emprego/estágio	3	0,33%
Estrutura e funcionamento da ouvidoria	2	0,22%
Comunicação	2	0,22%
SAMU	2	0,22%
Coronavírus (COVID 19)	2	0,22%
Reajuste salarial	1	0,11%
Atraso/falta de pagamento de pessoal	1	0,11%
Estrutura e funcionamento do Comitê Setorial de Acesso à Informação (CSAI)	1	0,11%
Plano de cargos e carreiras	1	0,11%
Problemas em contratos e convênios	1	0,11%
Salário de servidores	1	0,11%
Servidor on-line (Extrato de pagamento e declaração de rendimento)	1	0,11%
Sites institucionais	1	0,11%
Ouvidoria do SUS	1	0,11%
Saúde pública	1	0,11%
<b>TOTAL</b>	<b>892</b>	<b>100%</b>

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 email e, ocasionalmente, em atividades itinerantes desenvolvidas pelo Governo do Estado.

Em 2024, verificou-se uma concentração de registros realizados pela internet, totalizando 744 (83,40%), seguida por 89 registros via telefone 155 (9,97%), 19 pelo Cidadão Online – chat (2,13%), 13 pelo WhatsApp (1,46%), 12 por e-mail (1,35%) e 5 de forma presencial (0,56%), conforme tabela abaixo.

Tabela 2 – Quantidade de solicitações por meios de entrada utilizados no SIC/Sesa, em 2024

MEIO DE ENTRADA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Internet	744	83,40%
Telefone 155	89	9,97%
Cidadão on-line - chat	19	2,13%
Whatsapp	13	1,46%
E-mail	12	1,35%
Presencial	5	0,56%
Ceara APP	3	0,34%
Caixa de sugestão ou coletora	3	0,34%
Telefone	3	0,34%
Google ferramentas	1	0,11%
<b>TOTAL</b>	<b>892</b>	<b>100%</b>

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 2024

PREFERÊNCIA DE RESPOSTA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
E-mail	616	69,02%
Whatsapp	200	22,45%
Sistema	52	5,84%
Telefone	21	2,36%
Presencial	1	0,11%
Instagram	1	0,11%
Facebook	1	0,11%
<b>TOTAL</b>	<b>892</b>	<b>100%</b>

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Portanto, conforme observado na Tabela 3 acima, o e-mail foi a forma de resposta preferida pelos cidadãos em 2024, correspondendo a 69,02% dos registros, seguido pelo WhatsApp (22,45%), sistema (5,84%), telefone (2,36%) e, por fim, atendimento presencial, Instagram e Facebook, cada um com 0,11%.

### 3.5 - Classificação das respostas das solicitações de informação

Analizando os dados da Tabela 4, verifica-se que, do total de 892 pedidos de informação atendidos, 670 foram classificados como transparência passiva, ou seja, informações que não estão disponíveis no sítio da instituição ou no portal da transparência.

63 solicitações de informação foram classificadas como informação pessoal e 60 como transparência ativa, isto é, disponíveis nos sítios oficiais, sendo, portanto, fornecidas de imediato ao cidadão.

Observamos ainda, o registro de 38 solicitações “não atendidas”, destas 19 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 2024

CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Atendida – Transparência Passiva	670	75,11%
Atendida – Informação pessoal	63	7,06%
Atendida – Transparência Ativa	60	6,72%
Sem classificação	57	6,39%
Não Atendida/solicitação não especificada	19	2,13%
Não Atendida/competência de outros poderes	12	1,35%
Atendida – parcialmente	4	0,45%
Não Atendida/informação inexistente	4	0,45%
Não Atendido/informação pessoal	3	0,34%
<b>TOTAL</b>	<b>892</b>	<b>100%</b>

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 2024, o tempo médio de resposta do Serviço de Informação ao Cidadão/SIC da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará foi de 29 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 2023 e 2024:

Tabela 14 – Resolubilidade das manifestações registradas nas Ouvidoria da Sesa, por situação, nos anos de 2023 e 2024

SITUAÇÃO	2023	2024
Manifestações finalizadas no prazo	506	660
Manifestações finalizadas fora do prazo	291	203
Manifestações pendentes no prazo (não concluídas)	0	0
Manifestações pendentes fora do prazo (não concluídas)	62	29
<b>TOTAL</b>	<b>859</b>	<b>892</b>

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Conforme observamos na tabela acima, no ano de 2024 ocorreu uma ampliação no número de pedidos de informação respondidos no prazo, assim como houve variação de -30%, em relação ao ano anterior, de manifestações finalizadas fora do prazo. Nos chama atenção ainda, o quantitativo de 29 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 2023 e 2024, onde observamos um acréscimo nesse indicador de 15% no ano de 2024.

Tabela 15 – Índice de resolubilidade dos pedidos de informação registrados nas Ouvidoria da Sesa, por situação, nos anos de 2023 e 2024

Situação	Índice de resolubilidade em 2023	Índice de resolubilidade em 2024
Manifestações finalizadas no prazo	59%	74%
Manifestações finalizadas fora do prazo	41%	26%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Fonte: Sistema Ouvweb/Plataforma Ceará Transparente

As Ouvidorias da Rede Sesa, em 2024, apresentaram um índice de 74% 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 01/01/2024 a 31/12/2024, totalizando 127 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 5 – Índice de satisfação dos usuários/cidadãos do Serviço de Informação ao Cidadão da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará, no ano de 2024

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	3,46
c.Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,01
d.Com a qualidade da resposta apresentada	3,60
Média das notas	3,7
<b>ÍNDICE DE SATISFAÇÃO</b>	<b>61%</b>

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 2024 foi de 61%, mostrando com isso, que não atingimos a meta institucional estabelecida, que é de 84%.

### 3.7.2- Expectativa do cidadão

Tabela 5 – Índice de satisfação dos usuários/cidadãos do Serviço de Informação ao Cidadão da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará, no ano de 2024

PERGUNTA	ÍNDICES
a.Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do Serviço de Informação ao Cidadão era:	3,46
b.Agora você avalia que o serviço realizado pelo Serviço de Informação ao Cidadão foi:	3,75
<b>ÍNDICE DE EXPECTATIVA</b>	<b>8,38%</b>

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 2024, 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 SESÁ

### 4.1 - Meio de entrada das solicitações de informação

No período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024, a Rede de Ouvidorias e o teleatendimento da Sesa registraram 5.027 solicitações de informação.

Os dados apresentados na tabela 6, referente ao meio de entrada das solicitações de informação, demonstram que o atendimento presencial supera os demais meios de entrada, com 2.479 registros, o equivalente a 49,31%, seguido de 1.824 por telefone (36,28%), 571 por formulário web/internet (11,36%), 119 por e-mail (2,37%), 33 por outros canais (0,66%) e 1 por caixa de coleta (0,02%).

Tabela 6 – Quantidade de solicitações de informação registradas pelo teleatendimento e Unidades de Ouvidoria da Rede Sesa, por meio de entrada, em 2024

MEIO DE ENTRADA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Presencial	2.479	49,31%
Telefone	1.824	36,28%
Formulário web/internet	571	11,36%
E-mail	119	2,37%
Outros	33	0,66%
Caixa de sugestão ou coletora	1	0,02%
<b>TOTAL</b>	<b>5.027</b>	<b>100%</b>

Fonte: Sistema ouvweb/Sesa

## 4.2 - Assuntos mais demandados

As informações/orientações solicitadas em 2024 dizem respeito a diversas áreas do Sistema Único de Saúde. Das informações fornecidas, 38,19% estavam relacionadas à “Assistência assistência farmacêutica”, seguida por “Assistência ambulatorial” (19,57%), “Outras áreas” (17,13%) e “Produtos para saúde e correlatos” (9,25%), como pode ser verificado na tabela 7, a seguir.

Tabela 7 – Quantidade e percentual de informações fornecidas pelas ouvidorias da Sesa, por área do SUS, em 2024

ÁREA DO SUS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Assistência farmacêutica	1.920	38,19%
Assistência ambulatorial	984	19,57%
Outros assuntos	861	17,13%
Produtos para saúde e correlatos	465	9,25%
Assistência hospitalar	400	7,96%
Educação em saúde	126	2,51%
Promoção, proteção e vigilância à saúde	56	1,11%
Gestão Geral	55	1,09%
Gestão do trabalho	51	1,01%
Atenção básica	44	0,88%
Gestão Estratégica e participativa	32	0,64%
Rede de Atenção à Urgência e Emergência	26	0,52%
Financeiro	6	0,12%
Rede de Saúde Mental	1	0,02%
<b>Total</b>	<b>5.027</b>	<b>100%</b>

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. Contudo, não podemos deixar de mencionar que, no decorrer do ano de 2024, os desafios no processo de implementação da LAI na Sesa ainda persistem, sobretudo quanto à agilidade no tempo de resposta ao cidadão, indicando, com isso, a necessidade de traçar novas estratégias, bem como intensificar as estratégias já adotadas, visando à superação dessa problemática.

A constituição de uma Rede de Interlocutores do SIC/Sesa, continua sendo um dos grandes benefícios percebidos a partir da implementação da Lei Estadual nº 15.175/2012.

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.



Podemos destacar ainda, como outro benefício, a integração das informações em saúde, propiciada pelo IntegraSUS, que se configura como uma plataforma de transparência da gestão pública de saúde do Ceará, integrando sistemas de monitoramento e gerenciamento epidemiológico, hospitalar, ambulatorial, administrativo, financeiro e de planejamento da Sesa e dos 184 municípios. Esses dados são reunidos, analisados e disponibilizados para conhecimento da população e para auxiliar gestores em ações e políticas de saúde.

## 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 2024, 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 divulgação e atualização da relação das Águas Adicionadas de Sais e Águas Minerais que estão regularizadas junto à Vigilância Sanitária, cujo critério é o alvará sanitário atualizado.

Salientamos ainda, a publicização do Tabnet-CE, programa elaborado pelo DATASUS com a finalidade de permitir às equipes técnicas do Ministério da Saúde, das Secretarias Estaduais de Saúde e das Secretarias Municipais de Saúde a realização de tabulações rápidas sobre os arquivos .DBF, que constituem os componentes básicos dos Sistemas de Informações do Sistema Único de Saúde dentro de suas Intranets ou em seus sites Internet. Assim, são disponibilizados os seguintes indicadores: Programa Nacional de Imunizações (PNI); Sistema de Informações Ambulatoriais (SIA); Sistema de Informações Hospitalares (SIH); Sistema de Informação sobre Mortalidade (SIM); Sistema de Informações de Nascidos Vivos (SINASC); Sistema de Informações de Agravos de Notificação (SINAN) e Sistema de Informações da Atenção Básica (SIAB). Destacamos também, a publicização de Planilhas semanais das Doenças de Notificação Compulsória e de boletins boletins epidemiológicos, com informações relevantes, qualificadas e com potencial para contribuir na orientação de ações em saúde pública no Ceará.

## 7 – CLASSIFICAÇÕES DE DOCUMENTOS

Ressaltamos que no ano de 2024 ainda não foi possível a Secretaria da Saúde do Estado do Ceará (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. No entanto, muitos desafios ainda precisam ser superados. Assim, para o ano de 2025, será necessário traçar novas estratégias e intensificar as estratégias estabelecidas em 2024, de forma a possibilitar, sobretudo, maior celeridade nas respostas aos pedidos de informação do CSAI/Sesa, pois mesmo com a redução no tempo médio de resposta, passando de 38 dias em 2023 para 29 dias em 2024, e com a ampliação do índice de resolubilidade de 59% em 2023 para 74% em 2024, ainda não atingimos a meta institucional estabelecida, que é de 84%. Salientamos ainda, o número de manifestações respondidas fora do prazo, ou seja, com mais de 30 dias, representando um total de 203 manifestações no ano de 2024, além disso, nos chama atenção também, o quantitativo de manifestações pendentes de resposta, um total de 29 manifestações aguardando pronunciamento da área técnica. 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 2024, o quantitativo de pedidos de informação classificados como transparência ativa foi inferior aos classificados como transparência passiva, sendo 60 e 670 pedidos registrados, respectivamente.

Fortaleza, 21 de Março de 2025.

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