



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ  
*Secretaria da Saúde*

# RELATÓRIO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO/SIC

2020



Acesso à  
Informação

## **ELABORAÇÃO E ORGANIZAÇÃO**

Márcia Maria Mororó Monteiro Muniz  
Valniza Araújo da Silva

**GESTORES DA SESA**

Carlos Roberto Martins Rodrigues Sobrinho  
**Secretário da Saúde**

Marcos Antônio Gadelha Maia  
**Secretário Executiva de Políticas de Saúde**

Magda Moura de Almeida  
**Secretária Executiva de Vigilância e Regulação**

Cláudio Vasconcelos Frota  
**Secretário Executivo Administrativo Financeiro**

João Francisco Freitas Peixoto  
**Secretária Executiva de Planejamento e Gestão Interna**

**COMITÊ SETORIAL DE ACESSO À INFORMAÇÃO/CSAI**

Magda Moura de Almeida  
**Secretária Executiva de Vigilância e Regulação**

Joélia Rodrigues da Silva  
**Célula 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.
2. Análise das solicitações de informação registradas no SIC/SESA.
  - 2.1. Quantitativos de solicitações de informação
  - 2.2. Meio de entrada das solicitações de informação
  - 2.3. Preferência de respostas dos cidadãos às solicitações de informação
  - 2.4. Classificações das solicitações de informação
  - 2.5. Solicitações de informação por município
  - 2.6. Assuntos mais demandados
  - 2.7. Resolutividade por solicitações
  - 2.8. Satisfação dos usuários do Serviço de Informação da secretaria da Saúde do Estado do Ceará
3. Informações fornecidas pelo teleatendimento e Unidades de Ouvidorias da Rede SESA
4. Dificuldades e benefícios da implantação da Lei de Acesso à Informação/LAI
5. Ações empreendidas pelo órgão ou entidade para melhoria do perfil ou nível da transparência ativa
6. Classificação de documentos
7. Considerações finais.

## 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 01/01/2020 a 31/12/2020.

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. ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO REGISTRADAS NO SIC/SESA**

### **2.1. QUANTITATIVOS DE SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO**

Ao longo do ano de 2020, o Serviço de Informação ao Cidadão/SIC da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará/SESA registrou 732 pedidos de informação. Destes, 670 foram atendidos, representando 92%, percentual significativo no tocante à eficácia do atendimento ao cidadão e 52 foram indeferidos, o equivalente a 7% e 10 (dez)1% não foram classificados.

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.

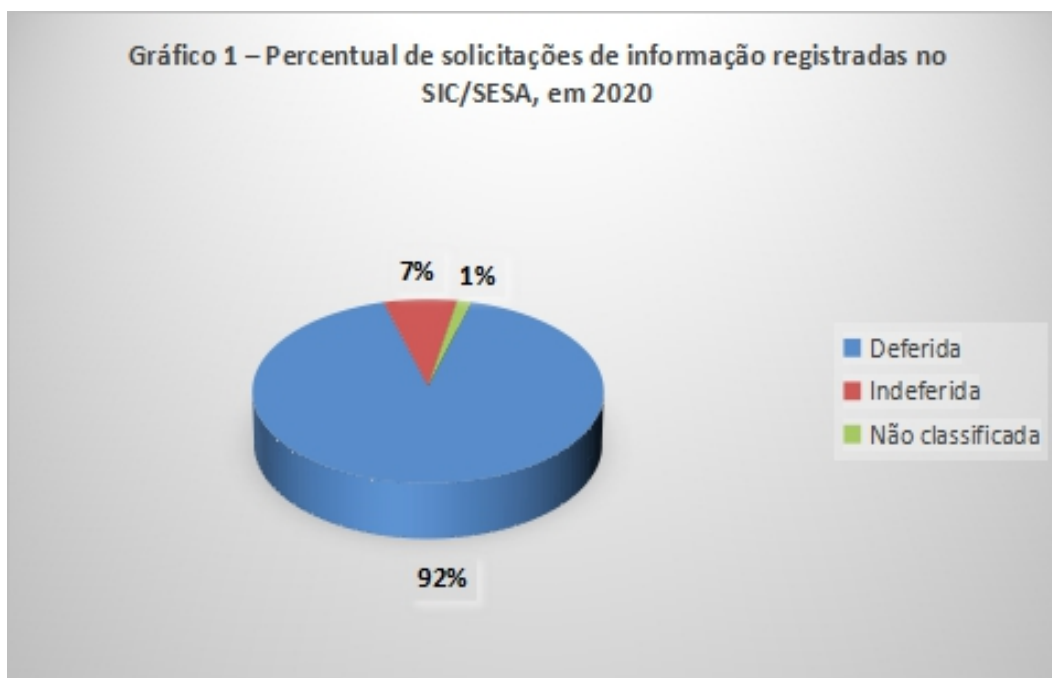
Quanto às informações não classificadas, esclarecemos que são manifestações pendentes de respostas, uma vez que esse tipo de classificação é realizada apenas, no momento da conclusão da manifestação.

A tabela a seguir apresenta o quadro geral das solicitações de informação registradas no SIC/SESA em 2020.

Tabela 1 – Quantidade de solicitações de informação registradas no SIC/SESA, em 2020

SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO	QUANTIDADE	%
Deferida	670	92
Indeferida	52	7
Não classificada	10	1
<b>TOTAL</b>	<b>732</b>	<b>100</b>

Fonte: Plataforma Ceará Transparente



Fonte: Plataforma Ceará Transparente

## 2.2. 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 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 2020, verificou-se uma concentração nos registros realizados por internet 409, o equivalente a 55,87%, seguido de 348 por telefone 155 (36,20%), 51 pelo Ceará APP (6,97%), 5 (cinco) por meio presencial (0,68%), 1(um) pelo Instagram (0,14%) e 1(um) por e-mail (0,14%), conforme tabela abaixo:

Tabela 2 – Quantidade de pedidos de informação registrados no SIC/SESA, por meio de entrada, em 2020

MEIO DE ENTRADA	QUANTIDADE	%
Internet	409	55,87
Telefone 155	348	36,20
Ceará App	51	6,97
Presencial	5	0,68
Instagram	1	0,14
E-mail	1	0,14
<b>TOTAL</b>	<b>583</b>	<b>100</b>

Fonte: Plataforma Ceará Transparente



Fonte: Plataforma Ceará Transparente



### 2.3. 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 2020

PREFERÊNCIA DE RESPOSTA	QUANTIDADE	%
E-mail	451	61,6
Telefone	188	25,7
Whatsapp	56	7,7
Sistema	34	4,6
Presencial	2	0,3
Instagram	1	0,1
<b>TOTAL</b>	<b>732</b>	<b>100</b>

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Portanto, conforme podemos observar no Tabela 3 acima, o e-mail foi a forma preferida de resposta dos cidadãos, no ano de 2020, apresentando cerca de 61,6%. A forma presencial apresentou menos de 1%, o que pode ser explicado pelo cenário atual de pandemia da COVID-19, no qual o distanciamento social é uma das medidas de prevenção indicada para reduzir a transmissão do novo coronavírus.

## 2.4. CLASSIFICAÇÃO DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO

Analisando os dados da Tabela 04, verifica-se que, do total de 732 pedidos de informação, 184 foram classificados como **transparência ativa**, ou seja, informações que estão disponíveis nos sítios oficiais, sendo, portanto, fornecidas de imediato ao cidadão. 454 solicitações de informação foram classificadas de **transparência passiva**, isto é, não disponíveis no sítio da instituição ou no portal da transparência e 31 pedidos classificados como **informação pessoal**.

Observamos ainda, o registro de 52 solicitações “não atendidas”, destas 37 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 2020

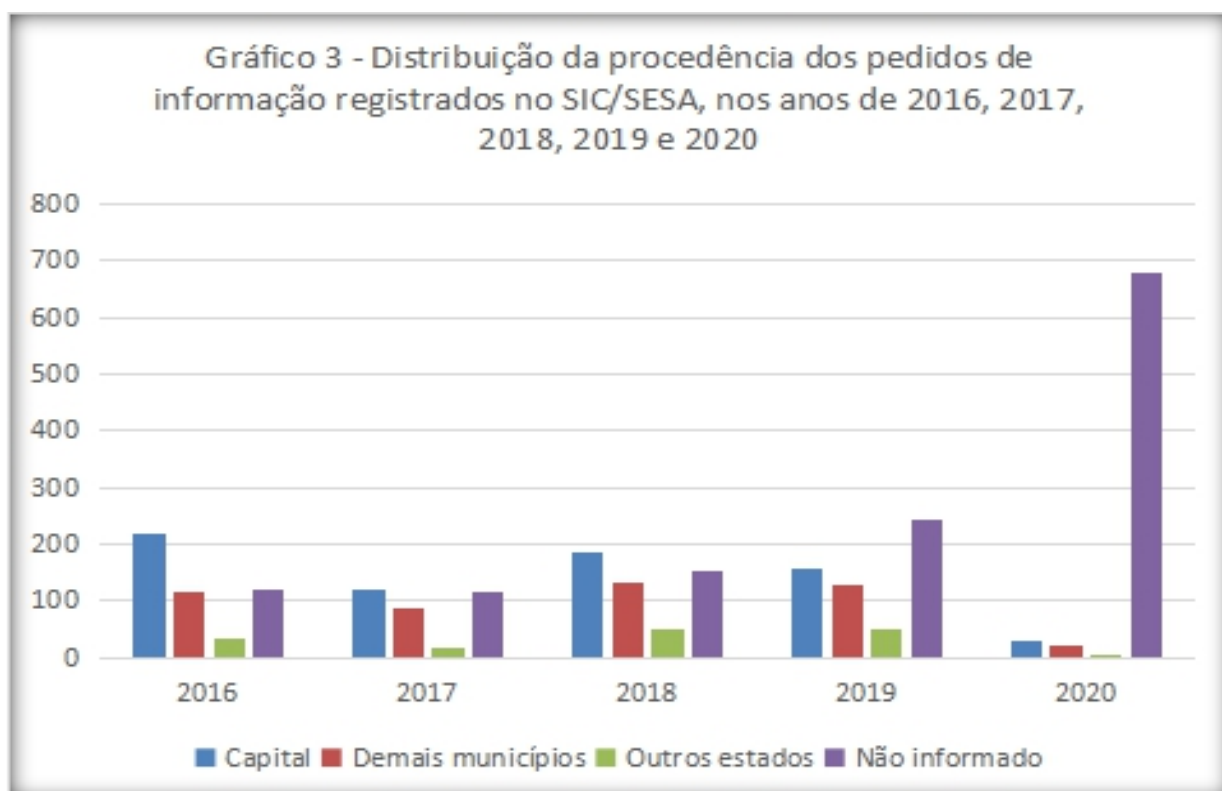
<b>CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO</b>	<b>QUANTIDADE</b>
Atendida – Transparência Passiva	454
Atendida – Transparência Ativa	184
Atendida – Informação pessoal	31
Atendida – parcialmente	1
Não Atendida/solicitação não especificada	37
Não Atendida/competência de outros poderes	10
Não Atendida/informação inexistente	5
Não informado	10
<b>TOTAL</b>	<b>732</b>

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

## 2.5. SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO POR MUNICÍPIO

Quanto ao local de residência dos cidadãos que solicitam informações ao SIC/SESA, observamos que no ano de 2020 foram 677 pedidos de informação indefinidos, ou seja, não especificado o município de origem do cidadão, representando 92,5% do total de pedidos. Esse dado demonstra uma ampliação em relação ao ano anterior, uma vez que em 2019 o índice foi de 42%, mais uma vez destacamos que esse é um dado de suma importância, porém, não é obrigatório, no momento do registro, a identificação do município de procedência do cidadão.

Assim, do total de registros, 3,8% foram de cidadãos provenientes da capital do Ceará, 3% de outros municípios e 0,7% de outros Estados.



Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Tabela 5 – Distribuição dos cidadãos que solicitam informação ao SIC/SESA, por município de moradia e por região de saúde, em 2020.

Superintendência Regional	Manifestações por região	Município	Manifestações em 2020
Superintendência da Região de Fortaleza	28	Aquiraz	0
		Eusébio	0
		Fortaleza	28
		Itaitinga	0
Coordenadoria de Caucaia	3	Apuiarés	0
		Caucaia	2
		General Sampaio	0
		Itapagé	0
		Paracuru	0
		Paraipaba	0
		Pentecoste	1
		São Gonçalo do Amarante	0
		São Luís do Curu	0
		Tejuçuoca	0
Coordenadoria de Maracanaú	0	Acarape	0
		Barreira	0
		Guaiúba	0
		Maracanaú	0
		Maranguape	0
		Pacatuba	0
		Palmácia	0
Redenção	0		
Coordenadoria de Baturité	0	Aracoiaba	0
		Aratuba	0
		Baturité	0
		Capistrano	0
		Guaramiranga	0
		Itapiuna	0
		Mulungu	0
		Pacoti	0
Coordenadoria de Itapipoca	1	Amontada	0
		Itapipoca	1
		Miraíma	0
		Trairi	0
		Tururu	0
		Umirim	0
		Uruburetama	0

Coordenadoria de Cascavel	1	Beberibe	0
		Cascavel	0
		Chorozinho	0
		Horizonte	0
		Ocara	0
		Pacajus	1
		Pindoretama	0
		<b>Superintendência da Região Norte</b>	1
Cariré	0		
Catunda	0		
Coreaú	0		
Forquilha	0		
Frecheirinha	0		
Graça	0		
Groaíras	0		
Hidrolândia	0		
Ipu	0		
Irauçuba	0		
Massapê	0		
Meruoca	0		
Moraújo	0		
Mucambo	0		
Pacujá	0		
Pires Ferreira	0		
Reriutaba	0		
Santa Quitéria	0		
Santana do Acaraú	0		
Senador Sá	0		
Sobral	1		
Uruoca	0		
Varjota	0		
Coordenadoria de Acaraú	0	Acaraú	0
		Bela Cruz	0
		Cruz	0
		Itarema	0
		Jijoca	0
		Marco	0
		Morrinhos	0
Coordenadoria de Tianguá	0	Carnaubal	0
		Croatá	0
		Guaraciaba do Norte	0
		Ibiapina	0
		São Benedito	0

		Tianguá	0		
		Ubajara	0		
		Viçosa do Ceará	0		
Coordenadoria de Crateús	0	Ararendá	0		
		Crateús	0		
		Independência	0		
		Ipaporanga	0		
		Ipueiras	0		
		Monsenhor Tabosa	0		
		Nova Russas	0		
		Novo Oriente	0		
		Poranga	0		
		Quiterianópolis	0		
		Tamboril	0		
		Coordenadoria de Camocim	0	Barroquinha	0
				Camocim	0
Chaval	0				
Granja	0				
Martinópolis	0				
<b>Superintendência da Região do Cariri</b>	4	Barbalha	0		
		Caririaçu	1		
		Granjeiro	2		
		Jardim	0		
		Juazeiro do Norte	1		
		Missão Velha	0		
Coordenadoria de Icó	0	Baixio	0		
		Cedro	0		
		Icó	0		
		Ipauimirim	0		
		Lavras da Mangabeira	0		
		Orós	0		
		Umari	0		
Coordenadoria de Iguatu	0	Acopiara	0		
		Cariús	0		
		Catarina	0		
		Deputado Irapuan Pinheiro	0		
		Iguatu	0		
		Jucás	0		
		Mombaça	0		
		Piquet Carneiro	0		
		Quixelô	0		
		Saboeiro	0		

Coordenadoria de Brejo Santo	1	Abaiara	0
		Aurora	0
		Barro	0
		Brejo Santo	0
		Jati	0
		Mauriti	1
		Milagres	0
		Penaforte	0
		Porteiras	0
		Coordenadoria de Crato	2
Antonina do Norte	0		
Araripe	0		
Assaré	0		
Campos Sales	0		
Crato	2		
Farias Brito	0		
Nova Olinda	0		
Potengi	0		
Salitre	0		
Santana do Cariri	0		
Tarrafas	0		
Várzea Alegre	0		
<b>Superintendência da Região do Sertão Central</b>	4	Banabuiú	0
		Choró	0
		Ibaretama	0
		Ibicuitinga	0
		Milhã	1
		Pedra Branca	1
		Quixadá	2
		Quixeramobim	0
		Senador Pompeu	0
		Solonópole	0
Coordenadoria de Canindé	0	Boa Viagem	0
		Canindé	0
		Caridade	0
		Itatira	0
		Madalena	0
		Paramoti	0
Coordenadoria de Tauá	1	Aiuaba	0
		Arneiroz	0
		Parambu	1
		Tauá	0
<b>Superintendência do Litoral</b>	3	Alto Santo	0
		Ererê	0

<b>Leste/Jaguaribe</b>		Iracema	1
		Jaguaribara	0
		Jaguaribe	0
		Limoeiro do Norte	1
		Pereiro	0
		Potiretama	0
		Quixeré	0
		São João do Jaguaribe	0
		Tabuleiro do Norte	1
	Coordenadoria de Aracati	0	Aracati
		Fortim	0
		Icapuí	0
		Itaiçaba	0
Coordenadoria de Russas	1	Jaguaretama	0
		Jaguaruana	0
		Morada Nova	1
		Palhano	0
		Russas	0
Outros Estados			5
Não informado			677
<b>Total</b>			<b>732</b>

## 2.6. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Sobre os assuntos mais demandados em 2020, conforme tabela 05, destacam-se, sobretudo, informações sobre Coronavírus (COVID 19), com 357 manifestações, seguido por demandas referentes à assistência à saúde, 68 manifestações, assistência farmacêutica e vigilância em saúde, 55 manifestações cada, gestão, 31 manifestações e informação sobre servidor, 24 manifestações.

Vale destacar o grande empenho da gestão da SESA em fortalecer a transparência ativa, disponibilizando informações sobre os atendimentos diários nos hospitais, endereços das unidades de saúde, relação de marcas de águas minerais apropriadas para o consumo, calendário de vacinação, serviços de urgência e emergência e boletins epidemiológicos sobre assuntos de interesse do cidadão,



tais como: *Aedes aegypti*, microcefalia, dengue, AIDS, tuberculose, sarampo, meningite, hanseníase, doenças crônicas e, sobretudo, Coronavírus (COVID 19).

Tabela 6 – Quantidade de solicitações de informação registradas no SIC/SESA, por assunto mais demandado, em 2020

ASSUNTOS	QUANTIDADE
Acordo de cooperação/parcerias institucionais	6
Alimento	7
Assistência à saúde	68
Assistência Farmacêutica	55
Assistência odontológica	1
Atraso/falta de pagamento de pessoal	0
Atualização de dados cadastrais de servidor	1
Cessão de imóvel/terreno público	0
Comunicação	2
Concurso público/seleção	11
Conduta inadequada de servidor	1
Conselho de saúde	1
Consulta de bens patrimoniais/móveis e imóveis	0
Convênios e instrumentos congêneres	6
Coronavírus (COVID 19)	357
Divulgação de eventos na instituição	1
Efetivo de pessoal dos órgãos e entidades	1
Elogio aos serviços prestados pelo órgão	1
Emprego/estágio	3
Endereços, telefones e horários de atendimentos dos órgãos públicos	0
Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	15

Financeiro	10
Gestão	31
Informação sobre legislações estaduais (leis, decretos, portarias, etc.)	4
Informação sobre servidor	24
Insatisfação com procedimentos de apuração	1
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	2
Não compete ao Poder Executivo Estadual	0
Orientações em saúde	0
Orientação sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	5
Ouvidoria do SUS	0
Processo licitatório	11
Produtos para saúde e correlatos	15
Publicação de trabalhos científicos/acadêmicos	3
Salário de servidores	6
SAMU	3
Servidor online (extrato de pagamento e declaração de rendimento)	2
Sites institucionais	0
Tramitação de processo administrativo	15
Transporte	2
Vigilância em saúde	55
Vigilância sanitária	6
Não Informado	0
<b>TOTAL</b>	<b>732</b>

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

## 2.7. RESOLUBILIDADE POR SOLICITAÇÕES

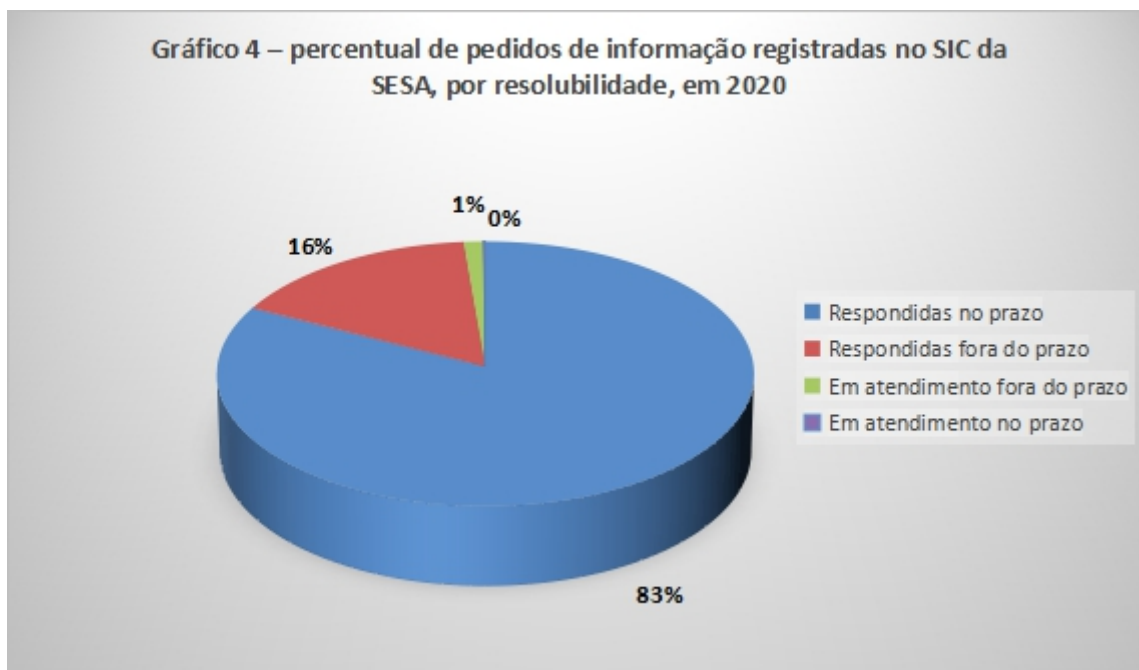
A Lei de Acesso à Informação (LAI) estabelece o prazo máximo de resposta de 20 dias a partir da data do registro, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa registrada e informada ao solicitante.

No ano de 2020, o tempo médio de resposta do Serviço de Informação ao Cidadão/SIC da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará foi de 16 dias, tendo atingido 83%, 604 de respostas no prazo, 16%, 118, respondidas fora do prazo, 1% 9 (nove) em atendimento fora do prazo (manifestações com data de registro acima de 30 dias e que ainda não foram respondidas) e 0% 1(um) em atendimento no prazo.

Tabela 7 – Quantidade de solicitações de informação registradas no SIC da SESA, por resolubilidade, em 2020

<b>RESOLUBILIDADE POR SOLICITAÇÃO</b>	<b>QUANTIDADE</b>	<b>%</b>
Respondidas no prazo	604	83
Respondidas fora do prazo	118	16
Em atendimento fora do prazo	9	1
Em atendimento no prazo	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>732</b>	<b>100</b>

Fonte: Plataforma Ceará Transparente



Fonte: Plataforma Ceará Transparente

## **2.8. 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 01/01/2020 a 31/12/2020, totalizando 64 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.

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 2020

<b>PERGUNTA</b>	<b>ÍNDICES</b>
a.De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,31
b.Como tempo de retorno da resposta	3,84
c.Como canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,64
d.Com a qualidade da resposta apresentada	4,23
<b>ÍNDICE DE SATISFAÇÃO</b>	<b>85,1</b>

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Conforme podemos observar na tabela 8 acima, o índice de satisfação dos cidadãos que registraram pedidos de informação no SIC/SESA no ano de 2020 foi de 85,1%, mostrando com isso, que superamos a meta institucional estabelecida, que é de 84%.

### 3. INFORMAÇÕES FORNECIDAS PELO TELEATENDIMENTO E UNIDADES DE OUVIDORIA DA REDE SESA

#### 3.1 MEIO DE ENTRADA DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO

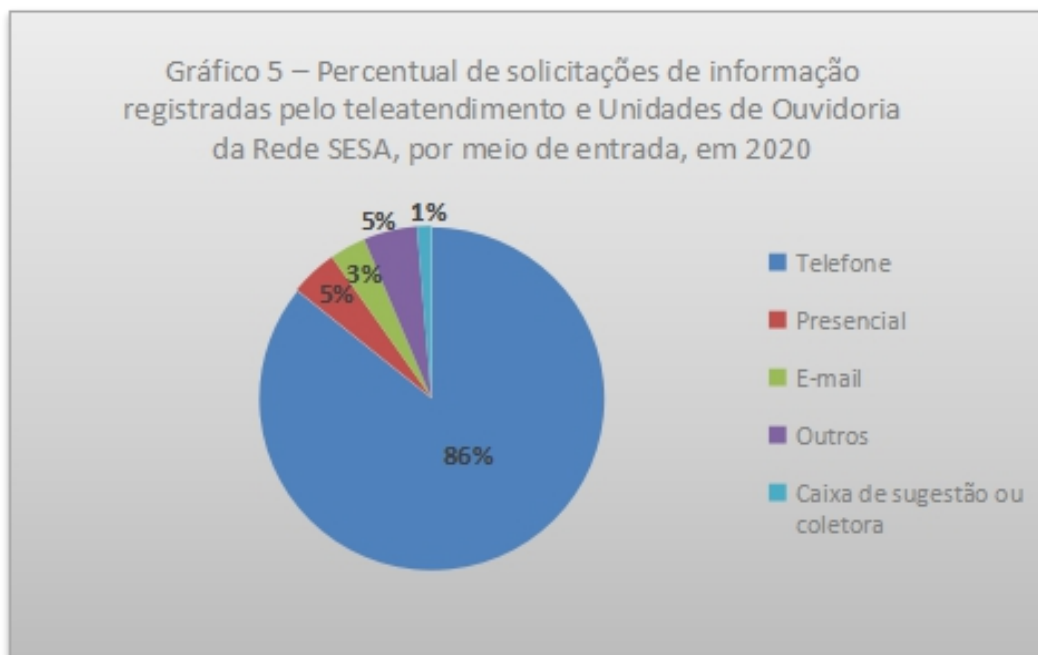
No período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2020, a Rede de Ouvidorias e o teleatendimento da SESA registraram 3.188 solicitações de informação.

Os dados apresentados na tabela 9, referente ao meio de entrada das solicitações de informação, demonstram que o telefone supera os demais meios de entrada, com 2.735 registros, o equivalente a 86%, seguido de 160 outros (5%), 142 presencial (5%), 109 por e-mail (3%) e 42 por caixa de coleta (1%).

Tabela 9 – Quantidade de solicitações de informação registradas pelo teleatendimento e Unidades de Ouvidoria da Rede SESA, por meio de entrada, em 2020

MEIO DE ENTRADA	QUANTIDADE	%
Telefone	2.735	86
Presencial	142	5
E-mail	109	3
Outros	160	5
Caixa de sugestão ou coletora	42	1
<b>TOTAL</b>	<b>3.188</b>	<b>100</b>

Fonte: Sistema ouvweb/SESA



Fonte: Sistema Ouvweb/SESA

### 3.2. SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO POR MUNICÍPIO

Quanto às solicitações de informação por município, a tabela 08 mostra que a Superintendência da Região de Fortaleza concentrou, no ano de 2020, o maior número de solicitações de informação, um total de 2.217, representando 70%.

Neste ponto, destacam-se os registros de cidadãos oriundos da capital que totalizam 2.167. O que é coerente com os registros de moradia, que indicam a capital como local de residência dos usuários que mais buscam informações.

Salientamos ainda, que 198 cidadãos não informaram o município de procedência, correspondendo a 6% do total de demandas.

Tabela 10 – Número de informações ou orientações registradas nas ouvidorias da SESA, por município de moradia e por Superintendência Regional, em 2020

Superintendência Regional	Manifestações por região	Município	Manifestações em 2020
Superintendência da Região de Fortaleza	2.217	Aquiraz	10
		Eusébio	34
		Fortaleza	2.167
		Itaitinga	6
Coordenadoria de Caucaia	45	Apuiarés	2
		Caucaia	31
		General Sampaio	0
		Itapagé	1
		Paracuru	0
		Paraipaba	3
		Pentecoste	4
		São Gonçalo do Amarante	2
		São Luís do Curu	2
		Tejuçuoca	0
Coordenadoria de Maracanaú	43	Acarape	0
		Barreira	3
		Guaiúba	5
		Maracanaú	17
		Maranguape	8
		Pacatuba	7
		Palmácia	1
		Redenção	2
Coordenadoria de Baturité	125	Aracoiaba	22
		Aratuba	22
		Baturité	32
		Capistrano	11
		Guaramiranga	8
		Itapiuna	7
		Mulungu	14
		Pacoti	9
Coordenadoria de Itapipoca	40	Amontada	1
		Itapipoca	23
		Miraíma	2
		Trairi	6
		Tururu	0
		Umirim	1
		Uruburetama	7
Coordenadoria de Cascavel	48	Beberibe	14
		Cascavel	9



		Chorozinho	13
		Horizonte	4
		Ocara	1
		Pacajus	6
		Pindoretama	1
<b>Superintendência da Região Norte</b>	65	Alcântaras	0
		Cariré	0
		Catunda	3
		Coreaú	4
		Forquilha	1
		Frecheirinha	0
		Graça	0
		Groaíras	5
		Hidrolândia	0
		Ipu	0
		Irauçuba	1
		Massapê	1
		Meruoca	1
		Moraújo	1
		Mucambo	1
		Pacujá	0
		Pires Ferreira	2
		Reriutaba	0
		Santa Quitéria	0
		Santana do Acaraú	4
		Senador Sá	1
		Sobral	39
		Uruoca	1
		Varjota	0
Coordenadoria de Acaraú	40	Acaraú	12
		Bela Cruz	9
		Cruz	10
		Itarema	5
		Jijoca	2
		Marco	1
		Morrinhos	1
Coordenadoria de Tianguá	14	Carnaubal	1
		Croatá	2
		Guaraciaba do Norte	1
		Ibiapina	0
		São Benedito	2
		Tianguá	5
		Ubajara	1

		Viçosa do Ceará	2
Coordenadoria de Crateús	28	Ararendá	4
		Crateús	10
		Independência	3
		Ipaporanga	2
		Ipueiras	2
		Monsenhor Tabosa	1
		Nova Russas	3
		Novo Oriente	0
		Poranga	0
		Quiterianópolis	0
		Tamboril	3
Coordenadoria de Camocim	19	Barroquinha	3
		Camocim	14
		Chaval	1
		Granja	1
		Martinópole	0
<b>Superintendência da Região do Cariri</b>	65	Barbalha	3
		Caririaçu	2
		Granjeiro	0
		Jardim	0
		Juazeiro do Norte	50
		Missão Velha	10
Coordenadoria de Icó	14	Baixio	0
		Cedro	1
		Icó	2
		Ipauimirim	3
		Lavras da Mangabeira	3
		Orós	5
		Umari	0
Coordenadoria de Iguatu	20	Acopiara	3
		Cariús	5
		Catarina	5
		Deputado Irapuan Pinheiro	0
		Iguatu	3
		Jucás	0
		Mombaça	1
		Piquet Carneiro	0
		Quixelô	2
		Saboeiro	1
	25	Abaiara	4
		Aurora	5

Coordenadoria de Brejo Santo		Barro	2
		Brejo Santo	5
		Jati	4
		Mauriti	2
		Milagres	2
		Penaforte	1
		Porteiras	0
Coordenadoria de Crato	36	Altaneira	0
		Antonina do Norte	1
		Araripe	2
		Assaré	2
		Campos Sales	7
		Crato	13
		Farias Brito	4
		Nova Olinda	1
		Potengi	0
		Salitre	0
		Santana do Cariri	1
		Tarrafas	0
		Várzea Alegre	5
<b>Superintendência da Região do Sertão Central</b>	27	Banabuiú	2
		Choró	1
		Ibaretama	0
		Ibicuitinga	1
		Milhã	0
		Pedra Branca	3
		Quixadá	11
		Quixeramobim	6
		Senador Pompeu	3
		Solonópole	0
Coordenadoria de Canindé	25	Boa Viagem	4
		Canindé	7
		Caridade	9
		Itatira	0
		Madalena	5
Coordenadoria de Tauá	4	Paramoti	0
		Aiuaba	0
		Arneiroz	0
		Parambu	0
<b>Superintendência do Litoral Leste/Jaguaribe</b>	25	Tauá	4
		Alto Santo	0
		Ererê	3
		Iracema	1

		Jaguaribara	1
		Jaguaribe	8
		Limoeiro do Norte	2
		Pereiro	9
		Potiretama	0
		Quixeré	0
		São João do Jaguaribe	0
		Tabuleiro do Norte	1
Coordenadoria de Aracati	24	Aracati	18
		Fortim	3
		Icapuí	3
		Itaíçaba	0
Coordenadoria de Russas	26	Jaguaretama	1
		Jaguaruana	0
		Morada Nova	10
		Palhano	1
		Russas	14
Outros Estados			15
Não informado			198
<b>Total</b>			<b>3.188</b>

Fonte: Dados do sistema ouviweb/SESA

### 3.3. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

As informações/orientações solicitadas em 2020 disseram respeito a diversas áreas do Sistema Único de Saúde. Das informações fornecidas, 54% estavam relacionadas à assistência ambulatorial, seguida de “Promoção, proteção e vigilância à saúde” e “Gestão Geral”, ambas com 14% das informações e “Assistência hospitalar”, com 8%, conforme pode ser verificado na tabela 11, a seguir.

Tabela 11 – Quantidade e percentual de informações fornecidas pelas ouvidorias da SESA, por área do SUS, em 2020

<b>Área do SUS</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
Assistência ambulatorial	1.727	54
Promoção, proteção e vigilância à saúde	434	14
Assistência hospitalar	257	8
Rede de Atenção à Urgência e Emergência	50	2
Gestão Geral	449	14
Assistência farmacêutica	55	2
Produtos para saúde e correlatos	3	0
Gestão Estratégica e participativa	157	5
Atenção básica	18	0
Gestão do trabalho	4	0
Rede de Saúde Mental	4	0
Financeiro	20	1
Rede Cegonha	0	0
Educação em saúde	1	0
Outros assuntos	9	0
<b>Total</b>	<b>3.188</b>	<b>100%</b>

Fonte: Sistema ouweb/SESA

#### **4. 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 2020 os desafios no processo de implantação/implementação da LAI na SESA ainda persistem, sobretudo, na agilidade do tempo de resposta ao cidadão, situação agravada nesse período de pandemia do coronavírus, indicando com isso, a necessidade de pensar estratégias visando à superação dessa problemática.

## 5. 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 2020, 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, como o enfrentamento do coronavírus (COVID 19).

Neste ponto, destacamos 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. Essa iniciativa mostrou-se como ferramenta valorosa no cenário de pandemia pelo qual passamos atualmente.

## 6. CLASSIFICAÇÃO DE DOCUMENTOS

Ressaltamos que no ano de 2020 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 reenviará ofícios e memorandos às Coordenadorias do nível central/SESA e Unidades da Rede SESA, 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.



## **7. 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 2021, será necessário traçarmos estratégias que possibilitem, sobretudo, maior celeridade às respostas dos pedidos de informação do CSAI/SESA, pois embora tenhamos apresentado uma queda no tempo médio de resposta, em comparação ao ano anterior, passando de 28 dias em 2019 para 16 dias em 2020, a ampliação no número de manifestações respondidas com mais de 30 dias, apresentou variação de 36% em relação ao ano de 2019.

Dessa forma, os dados apontam para 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 de disponibilização das informações aos cidadãos em tempo hábil, bem como para o fortalecimento e ampliação da transparência ativa.

**Magda Moura de Almeida Porto**

Secretária Executiva de Vigilância e Regulação em Saúde

**Joélia Rodrigues da Silva**

Célula de Desenvolvimento Institucional e Governança

**Márcia Maria Mororó Monteiro Muniz**

Ouvidora

**Valniza Araújo da Silva**

Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão