

RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA

2021

ELABORAÇÃO E ORGANIZAÇÃO

Márcia Maria Mororó Monteiro Muniz
Valniza Araújo da Silva

GESTORES DA SESA

Marcos Antônio Gadelha Maia
Secretário da Saúde

Luciene Alice da Silva
Secretária Executiva de Políticas de Saúde

Ricristhi Gonçalves de Aguiar Gomes
Secretária Executiva de Vigilância e Regulação

Lívia Maria Oliveira de Castro
Secretário Executivo Administrativo Financeiro

Sandra Gomes de Matos Azevedo
Secretária Executiva de Planejamento e Gestão Interna

COMITÊ SETORIAL DE ACESSO À INFORMAÇÃO/CSAI

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 01/01/2021 a 31/12/2021.

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 2021, o Serviço de Informação ao Cidadão/SIC da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará/SESA registrou 1.426 pedidos de informação. Destes, 1.222 foram atendidos, representando 86%, percentual significativo no tocante à eficácia do atendimento ao cidadão e 171 foram indeferidos, o equivalente a 12% e 33 (2%) 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.

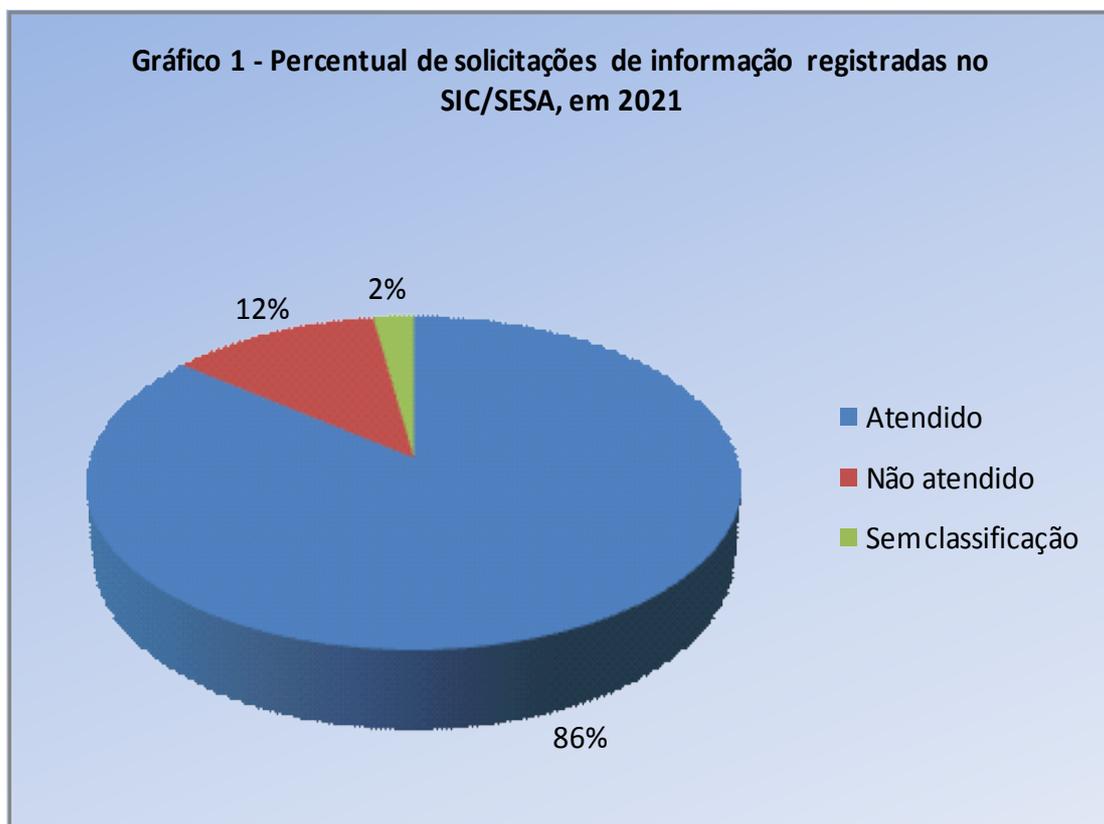
Quanto às informações não classificadas, esclarecemos que são manifestações pendentes de respostas, uma vez que esse tipo de classificação é realizada apenas, no momento da conclusão da manifestação.

A tabela a seguir apresenta o quadro geral das solicitações de informação registradas no SIC/SESA em 2021.

Tabela 1 – Quantidade de solicitações de informação registradas no SIC/SESA, em 2021

SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO	QUANTIDADE	%
Atendida	1.222	86
Não atendida	171	12
Sem classificação	33	2
TOTAL	1.426	100

Fonte: Plataforma Ceará Transparente



Fonte: Plataforma Ceará Transparente

2.2. MEIO DE ENTRADA DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO

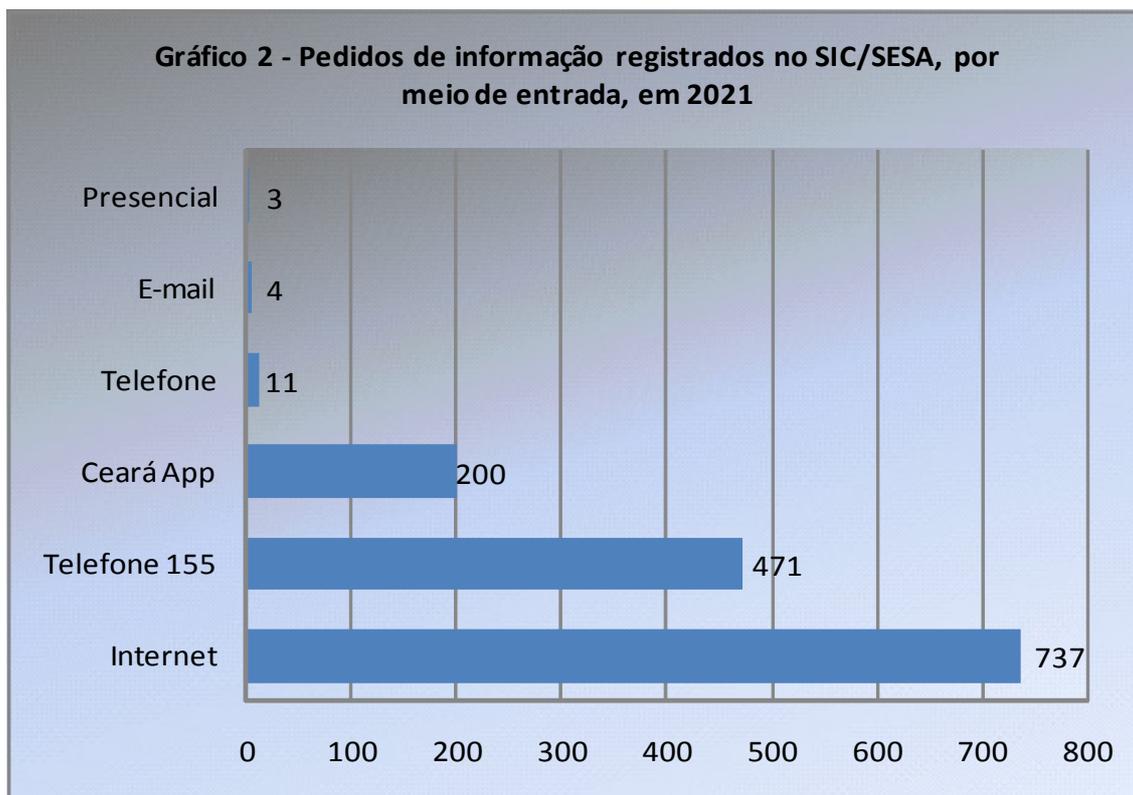
O cidadão pode solicitar informação através da Plataforma Ceará Transparente, do telefone 155, do formulário eletrônico/SIC – “Acesso à Informação” (internet), de forma presencial ou telefone no Serviço de Informação Cidadão/SIC da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará (SESA), pelo instagram, Ceará App, por e-mail e, ocasionalmente, em atividades itinerantes desenvolvidas pelo Governo do Estado.

Em 2021, verificou-se uma concentração nos registros realizados por internet 737, o equivalente a 51,68%, seguido de 471 por telefone 155 (33,03%), 200 pelo Ceará APP (14,03%), 11 por telefone (0,77%), 4 (quatro) por e-mail (0,28%) e 3 (três) presencialmente (0,21%), conforme tabela abaixo:

Tabela 2 – Quantidade de pedidos de informação registrados no SIC/SESA, por meio de entrada, em 2021

MEIO DE ENTRADA	QUANTIDADE	%
Internet	737	51,68
Telefone 155	471	33,03
Ceará App	200	14,03
Telefone	11	0,77
E-mail	4	0,28
Presencial	3	0,21
TOTAL	1.426	100

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 2021

PREFERÊNCIA DE RESPOSTA	QUANTIDADE	%
E-mail	787	55,19
Whatsapp	477	33,45
Telefone	115	8,06
Sistema	46	3,23
Presencial	1	0,07
TOTAL	1.426	100

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 2021, apresentando cerca de 55,19%. 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 1.426 pedidos de informação atendidos, 464 foram classificados como **transparência ativa**, ou seja, informações que estão disponíveis nos sítios oficiais, sendo, portanto, fornecidas de imediato ao cidadão. 708 solicitações de informação foram classificadas de **transparência passiva**, isto é, não disponíveis no sítio da instituição ou no portal da transparência, 29 pedidos classificados como **informação pessoal** e 21 pedidos classificados como **atendido parcialmente**.

Observamos ainda, o registro de 171 solicitações “não atendidas”, destas 78 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 2021

CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO	QUANTIDADE
Atendida – Transparência Passiva	708
Atendida – Transparência Ativa	464
Atendida – Informação pessoal	29
Atendida – parcialmente	21
Não Atendida/solicitação não especificada	78
Não Atendida/competência de outros poderes	81
Não Atendida/informação inexistente	7
Não Atendida/exige trabalho adicional	2
Não Atendido/informação pessoal	3
Não informado	33
TOTAL	1.426

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 2021 foram 293 pedidos de informação indefinidos, ou seja, não especificando o município de origem do cidadão, representando 21% do total de pedidos.

Assim, do total de registros, 45% foram de cidadãos provenientes da capital do Ceará, 24% de outros municípios e 10% de outros Estados.

Tabela 5 – Distribuição dos cidadãos que solicitam informação ao SIC/SESA, por município de moradia e por região de saúde, em 2021.

Superintendência Regional	Manifestações por região	Município	Manifestações em 2021
Superintendência da Região de Fortaleza	647	Aquiraz	4
		Eusébio	4
		Fortaleza	636
		Itaitinga	3
Coordenadoria de Caucaia	45	Apuiarés	0
		Caucaia	36
		General Sampaio	0
		Itapagé	2
		Paracuru	0
		Paraipaba	1
		Pentecoste	4
		São Gonçalo do Amarante	2
		São Luís do Curu	0
		Tejuçuoca	0
Coordenadoria de Maracanaú	31	Acarape	4
		Barreira	1
		Guaiúba	1
		Maracanaú	20
		Maranguape	3
		Pacatuba	0
		Palmácia	1
		Redenção	1
	4	Aracoiaba	0

Superintendência da Região Norte	Coordenadoria de Baturité		Aratuba	0	
			Baturité	3	
			Capistrano	0	
			Guaramiranga	0	
			Itapiuna	0	
			Mulungu	0	
			Pacoti	1	
	Coordenadoria de Itapipoca	16		Amontada	2
				Itapipoca	10
				Miraíma	0
				Trairi	3
				Tururu	0
				Umirim	0
				Uruburetama	1
	Coordenadoria de Cascavel	9		Beberibe	0
				Cascavel	1
				Chorozinho	0
				Horizonte	1
				Ocara	2
				Pacajus	3
				Pindoretama	2
		32		Alcântaras	0
				Cariré	1
				Catunda	0
				Coreaú	0
				Forquilha	0
				Frecheirinha	0
				Graça	0
				Groaíras	0
				Hidrolândia	0
				Ipu	2
				Irauçuba	0
			Massapê	1	
			Meruoca	0	
			Moraújo	0	
			Mucambo	0	
			Pacujá	1	
			Pires Ferreira	0	
			Reritaba	0	
			Santa Quitéria	4	
			Santana do Aca- raú	1	
	Senador Sá	0			
	Sobral	22			

		Uruoca	0
		Varjota	0
Coordenadoria de Acaraú	4	Acaraú	0
		Bela Cruz	1
		Cruz	0
		Itarema	0
		Jijoca	2
		Marco	0
		Morrinhos	1
Coordenadoria de Tianguá	13	Carnaubal	0
		Croatá	0
		Guaraciaba do Norte	0
		Ibiapina	1
		São Benedito	3
		Tianguá	7
		Ubajara	0
Viçosa do Ceará	2		
Coordenadoria de Crateús	10	Ararendá	0
		Crateús	8
		Independência	0
		Ipaporanga	0
		Ipueiras	0
		Monsenhor Tabo- sa	0
		Nova Russas	1
		Novo Oriente	0
		Poranga	0
		Quiterianópolis	0
Tamboril	1		
Coordenadoria de Camocim	4	Barroquinha	0
		Camocim	2
		Chaval	0
		Granja	1
		Martinópolis	1
Superintendência da Região do Cariri	38	Barbalha	2
		Caririaçu	1
		Granjeiro	1
		Jardim	0
		Juazeiro do Norte	32
		Missão Velha	2
Coordenadoria de Icó	4	Baixio	0
		Cedro	0
		Icó	2

		Ipaumirim	1
		Lavras da Manga- beira	1
		Orós	0
		Umari	0
Coordenadoria de Iguatu	21	Acopiara	5
		Cariús	0
		Catarina	1
		Deputado Irapuan Pinheiro	0
		Iguatu	11
		Jucás	2
		Mombaça	1
		Piquet Carneiro	1
		Quixelô	0
		Saboeiro	0
Coordenadoria de Brejo Santo	14	Abaiara	0
		Aurora	3
		Barro	2
		Brejo Santo	4
		Jati	0
		Mauriti	2
		Milagres	2
		Penaforte	0
		Porteiras	1
Coordenadoria de Crato	21	Altaneira	0
		Antonina do Nor- te	0
		Araripe	0
		Assaré	0
		Campos Sales	1
		Crato	17
		Farias Brito	0
		Nova Olinda	0
		Potengi	0
		Salitre	1
		Santana do Cariri	1
		Tarrafas	0
		Várzea Alegre	1
Superintendência da Região do Sertão Central	22	Banabuiú	0
		Choró	2
		Ibaretama	1
		Ibicuitinga	0
		Milhã	2

Superintendência do Litoral Leste/Ja- guaribe		Pedra Branca	7	
		Quixadá	5	
		Quixeramobim	5	
		Senador Pompeu	0	
		Solonópole	0	
	Coordenadoria de Canindé	8	Boa Viagem	0
			Canindé	3
			Caridade	2
			Itatira	3
			Madalena	0
			Paramoti	0
	Coordenadoria de Tauá	6	Aiuaba	0
			Arneiroz	0
			Parambu	2
			Tauá	4
		23	Alto Santo	0
			Ererê	0
			Iracema	3
			Jaguaribara	2
			Jaguaribe	3
			Limoeiro do Nor- te	12
			Pereiro	0
			Potiretama	0
Quixeré			0	
São João do Ja- guaribe			1	
Tabuleiro do Nor- te			2	
Coordenadoria de Aracati	7	Aracati	3	
		Fortim	1	
		Icapuí	2	
		Itaiçaba	1	
Coordenadoria de Russas	5	Jaguaretama	0	
		Jaguaruana	1	
		Morada Nova	1	
		Palhano	0	
		Russas	3	
Outros Estados			149	
Não informado			293	
Total			1.426	

2.6. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Sobre os assuntos mais demandados em 2021, conforme tabela 05, destacam-se, sobretudo, informações sobre Coronavírus (COVID 19), com 890 manifestações, seguido por demandas referentes à assistência à saúde, 88 manifestações; assistência farmacêutica, 86 manifestações; concurso público/seleção, 62 manifestações e informação sobre servidor, 41 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 2021

ASSUNTOS	QUANTIDADE
CORONAVÍRUS (COVID 19)	890
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	88
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	86
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	62
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	41
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	25
GESTÃO	24
PLANO DE CARGOS E CARREIRAS	22
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	22
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	21

PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	18
FINANCEIRO	17
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	15
SISTEMAS INSTITUCIONAIS E APLICATIVOS	9
Sem assunto	8
COMUNICAÇÃO	8
CONVÊNIOS E INSTRUMENTOS CONGÊNERES	8
ENDEREÇOS, TELEFONES E HORÁRIOS DE ATENDIMENTOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	7
EFETIVO DE PESSOAL DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES	6
ALIMENTO	5
SERVIDOR ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDIMENTO)	5
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	4
REAJUSTE SALARIAL	4
ATUALIZAÇÃO DE DADOS CADASTRAIS DE SERVIDOR	3
ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCEIRIAS INSTITUCIONAIS	3
TRANSPORTE	3
PUBLICAÇÃO DE TRABALHOS CIENTÍFICOS/ACADÊMICOS	3
SAMU	2
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	2
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	2
ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	2
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	2
ATRASO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL	2
SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (LGPD)	1
CARTÃO SUS	1

ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO COMITÊ SETORIAL DE ACESSO À INFORMAÇÃO	1
EMPREGO/ESTÁGIO	1
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	1
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	1
TOTAL	1.426

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 2021, o tempo médio de resposta do Serviço de Informação ao Cidadão/SIC da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará foi de 22 dias, tendo atingido 81%, 1.155 de respostas no prazo; 17%, 238, respondidas fora do prazo e 2%, 33 em atendimento fora do prazo (manifestações com data de registro acima de 30 dias e que ainda não foram respondidas).

Tabela 7 – Quantidade de solicitações de informação registradas no SIC da SESA, por resolubilidade, em 2021

RESOLUBILIDADE POR SOLICITAÇÃO	QUANTIDADE	%
Respondidas no prazo	1.155	81
Respondidas fora do prazo	238	17
Em atendimento fora do prazo	33	2
TOTAL	1.426	100

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 01/01/2021 a 31/12/2021, totalizando 115 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 2021

PERGUNTA	ÍNDICES
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Informação neste atendimento	3,53
b. Com o tempo de retorno da resposta	3,25
c. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	3,9
d. Com a qualidade da resposta apresentada	3,41
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO	70,45

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 2021 foi de 70,45%, mostrando com isso, que não atingimos 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

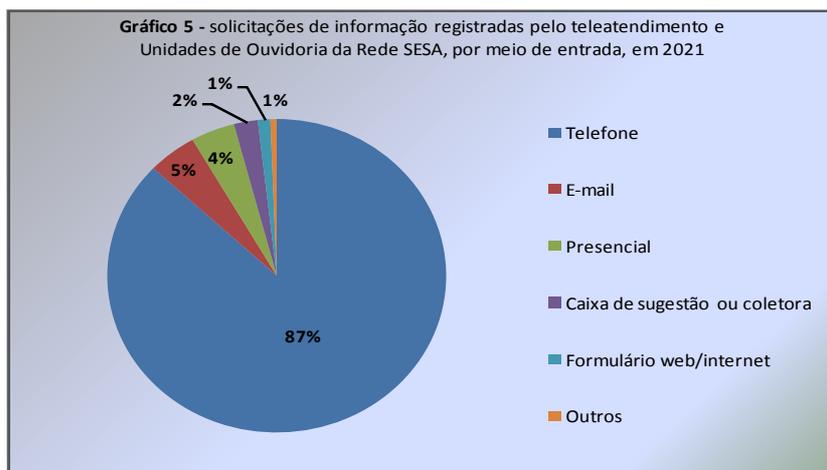
No período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2021, a Rede de Ouvidorias e o teleatendimento da SESA registraram 4.656 solicitações de informação.

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 4.052 registros, o equivalente a 87%, seguido de 218 por e-mail (5%), 197 presencial (4%), 106 por caixa de coleta (2%), 55 por formulário web/internet (2%) e 28 outros (1%).

Tabela 9 – Quantidade de solicitações de informação registradas pelo teleatendimento e Unidades de Ouvidoria da Rede SESA, por meio de entrada, em 2021

MEIO DE ENTRADA	QUANTIDADE	%
Telefone	4.052	87
E-mail	218	5
Presencial	197	4
Caixa de sugestão ou coletora	106	2
Formulário web/internet	55	1
Outros	28	1
TOTAL	4.656	100

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 2021, o maior número de solicitações de informação, um total de 4.038, representando 87%.

Neste ponto, destacam-se os registros de cidadãos oriundos da capital que totalizam 3.728. 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 5% 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 2021

Superintendência Regional	Manifestações por região	Município	Manifestações em 2021
Superintendência da Região de Fortaleza	3.769	Aquiraz	11
		Eusébio	16
		Fortaleza	3.728
		Itaitinga	14
	74	Apuiarés	4
		Caucaia	55
		General Sampaio	4
		Itapagé	6

Coordenadoria de Caucaia		Paracuru	2
		Paraipaba	1
		Pentecoste	1
		São Gonçalo do Amarante	1
		São Luís do Curu	0
		Tejuçuoca	0
Coordenadoria de Maracanaú	68	Acarape	4
		Barreira	4
		Guaiúba	3
		Maracanaú	34
		Maranguape	13
		Pacatuba	9
		Palmácia	0
		Redenção	1
Coordenadoria de Baturité	44	Aracoiaba	9
		Aratuba	5
		Baturité	15
		Capistrano	5
		Guaramiranga	1
		Itapiuna	3
		Mulungu	2
		Pacoti	4
Coordenadoria de Itapipoca	15	Amontada	2
		Itapipoca	10
		Miraíma	0
		Trairi	2
		Tururu	0
		Umirim	
		Uruburetama	1
Coordenadoria de Cascavel	68	Beberibe	10
		Cascavel	24
		Chorozinho	6
		Horizonte	8
		Ocara	4
		Pacajus	13
		Pindoretama	3
Superintendência da Região Norte	43	Alcântaras	0
		Cariré	0
		Catunda	2
		Coreaú	1
		Forquilha	2
		Frecheirinha	0
		Graça	0

		Groaíras	7
		Hidrolândia	1
		Ipu	0
		Irauçuba	4
		Massapê	3
		Meruoca	0
		Moraújo	1
		Mucambo	3
		Pacujá	0
		Pires Ferreira	0
		Reriutaba	1
		Santa Quitéria	0
		Santana do Acaraú	3
		Senador Sá	0
		Sobral	11
		Uruoca	1
		Varjota	3
Coordenadoria de Acaraú	33	Acaraú	14
		Bela Cruz	1
		Cruz	11
		Itarema	0
		Jijoca	1
		Marco	4
		Morrinhos	2
Coordenadoria de Tianguá	18	Carnaubal	2
		Croatá	0
		Guaraciaba do Norte	1
		Ibiapina	3
		São Benedito	5
		Tianguá	7
		Ubajara	0
		Viçosa do Ceará	0
Coordenadoria de Crateús	21	Ararendá	0
		Crateús	7
		Independência	6
		Ipaporanga	0
		Ipueiras	3
		Monsenhor Tabosa	0
		Nova Russas	3
		Novo Oriente	0
		Poranga	0

**Superintendência da
Região do Cariri**

		Quiterianópolis	1
		Tamboril	1
Coordenadoria de Camocim	7	Barroquinha	0
		Camocim	3
		Chaval	2
		Granja	2
		Martinópolis	0
	31	Barbalha	9
		Caririaçu	1
		Granjeiro	1
		Jardim	1
		Juazeiro do Norte	19
		Missão Velha	0
Coordenadoria de Icó	5	Baixio	0
		Cedro	1
		Icó	2
		Ipaumirim	0
		Lavras da Manga- beira	2
		Orós	0
		Umari	0
Coordenadoria de Iguatu	15	Acopiara	1
		Cariús	5
		Catarina	1
		Deputado Irapu- an Pinheiro	0
		Iguatu	4
		Jucás	1
		Mombaça	1
		Piquet Carneiro	1
		Quixelô	1
		Saboeiro	0
Coordenadoria de Brejo Santo	10	Abaíara	1
		Aurora	3
		Barro	0
		Brejo Santo	3
		Jati	1
		Mauriti	1
		Milagres	0
		Penaforte	0
		Porteiras	1
	27	Altaneira	0
		Antonina do Nor- te	0

Superintendência da Região do Sertão Central	Coordenadoria de Crato		Araripe	1
			Assaré	2
			Campos Sales	0
			Crato	17
			Farias Brito	2
			Nova Olinda	0
			Potengi	0
			Salitre	2
			Santana do Cariri	0
			Tarrafas	0
			Várzea Alegre	3
Superintendência do Litoral Leste/Jaguaribe	Coordenadoria de Canindé	39	Banabuiú	6
			Choró	0
			Ibaretama	0
			Ibicuitinga	0
			Milhã	3
			Pedra Branca	4
			Quixadá	12
			Quixeramobim	10
			Senador Pompeu	4
			Solonópole	0
Superintendência do Litoral Leste/Jaguaribe	Coordenadoria de Tauá	9	Boa Viagem	1
			Canindé	12
			Caridade	2
			Itatira	2
			Madalena	0
			Paramoti	1
Superintendência do Litoral Leste/Jaguaribe	Coordenadoria de Tauá	21	Aiuaba	2
			Arneiroz	0
			Parambu	4
			Tauá	3
			Alto Santo	3
			Ererê	0
			Iracema	3
			Jaguaribara	0
			Jaguaribe	3
			Limoeiro do Norte	4
Pereiro	5			
Potiretama	0			
Quixeré	0			
São João do Jaguaribe	1			

		Tabuleiro do Norte	2
Coordenadoria de Aracati	32	Aracati	18
		Fortim	6
		Icapuí	6
		Itaiçaba	2
Coordenadoria de Russas	24	Jaguetama	1
		Jaguaruana	8
		Morada Nova	7
		Palhano	6
		Russas	2
Outros Estados			26
Não informado			239
Total			4.656

Fonte: Dados do sistema ouvweb/SESA

3.3. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

As informações/orientações solicitadas em 2021 disseram respeito a diversas áreas do Sistema Único de Saúde. Das informações fornecidas, 34% estavam relacionadas à assistência ambulatorial, seguida de “Gestão geral”, com 20% das informações, “Gestão estratégica e participativa”, com 17 %; “Promoção, proteção e vigilância à saúde”, com 11% e “Assistência hospitalar”, com 10%, 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 2021

Área do SUS	Quantidade	%
Assistência ambulatorial	1.592	34
Promoção, proteção e vigilância à saúde	530	11
Assistência hospitalar	468	10
Rede de Atenção à Urgência e Emergência	90	2
Gestão Geral	948	20
Assistência farmacêutica	110	2
Produtos para saúde e correlatos	6	0
Gestão Estratégica e participativa	784	17
Atenção básica	27	1
Gestão do trabalho	34	1

Rede de Saúde Mental	2	0
Financeiro	22	1
Rede Cegonha	4	0
Educação em saúde	9	0
Outros assuntos	30	1
Total	4.656	100

Fonte: Sistema Ouwweb/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, que 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 2021 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 2021, 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.

Vale ressaltar ainda, no ano de 2021, a implementação do cadastro de vacinação, através do Portal Saúde Digital, ocasionando vários registros de manifestações, em virtude de dúvidas e erros no cadastro e, impactando no índice

de resolubilidade do Comitê Setorial de Acesso à Informação (CSAI) desta secretaria que, neste ano foi de 78,77%. Esse fato exigiu também, a implantação de uma central de atendimento (0800.275.1475) para esclarecimentos sobre o cadastro de vacinação Covid-19.

6. CLASSIFICAÇÃO DE DOCUMENTOS

Ressaltamos que no ano de 2021 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 2022, 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, em comparação ao ano anterior, passando de 16 dias em 2020 para 22 dias em 2021, assim como registrou-se um acréscimo no número de manifestações respondidas com mais de 30 dias, com variação de 102% em relação ao ano de 2020.

Salientamos ainda, o quantitativo de pedidos de informação “em atendimento fora do prazo”, pois enquanto em 2020 foram 9 (nove) manifestações pendentes de respostas, no ano de 2021, apresentamos 33 manifestações aguardando pronunciamento das áreas técnicas.

No entanto, não podemos deixar de mencionar que uma das causas que levou a consecução desse cenário, foi a situação de pandemia pela qual passamos, que além de ter ampliado o quantitativo de pedidos de informação, vem exigindo de todas as áreas ações imediatas, visando sanar as problemáticas que afetam a população, como por exemplo, a implementação do Portal Saúde Digital, especificamente, sua utilização para cadastro de vacinação da COVID – 19, uma vez que tratava-se de uma nova funcionalidade do portal e assim, muitos problemas tiveram que ser verificados e corrigidos após o início de sua operacionalização, ocasionando com isso, uma demora no retorno das respostas às informações solicitadas pelos cidadãos.

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.



Márcia Maria Mororo Monteiro Muniz

Ouvidora Geral da SESA