



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria da Saúde

RELATÓRIO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO/SIC

2017



ELABORAÇÃO E ORGANIZAÇÃO

Maria de Fátima Aguiar Lustosa
Valniza Araújo da Silva

GESTORES DA SESA

Henrique Jorge Javi de Sousa

Secretário da Saúde

Marcos Antônio Gadelha Maia

Secretário Adjunto da Saúde

Isabel Cristina Cavalcanti Carlos

Secretária Adjunta da Saúde

Lilian Alves Amorim Beltrão

Secretária Executiva

COMITÊ SETORIAL DE ACESSO À INFORMAÇÃO/CSAI

Marcos Antônio Gadelha Maia

Secretário Adjunto da SESA

Anne Caroline Torres Lopes

Assessor de Desenvolvimento Institucional

Maria de Fátima Aguiar Lustosa

Ouidora Setorial

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 Classificações das solicitações de informação
 - 2.4 Solicitações de informação por município
 - 2.5 Assuntos mais demandados
 - 2.6 Resolutividade por solicitações
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 01/01/2017 a 31/12/2017.

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 regulou 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 estão 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 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 08002751520.

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

2.1. QUANTITATIVOS DE SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO

Ao longo do ano de 2017, o Serviço de Informação ao Cidadão/SIC da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará/SESA registrou 340 pedidos de informação. Destes, 329 foram atendidos, representando 97%, percentual significativo no tocante à eficácia do atendimento ao cidadão. Oito foram indeferidas, o equivalente a 3%.

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

A tabela a seguir apresenta o quadro geral das solicitações de informação registradas no SIC/SESA em 2017.

Tabela 1 – Quantidade de solicitações de informação registradas no SIC/SESA, em 2017.

SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO	QUANTIDADE
Deferida	329
Indeferida	11
TOTAL	340

Fonte: SIC/SESA



Fonte: SIC/SESA

2.2. MEIO DE ENTRADA DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO

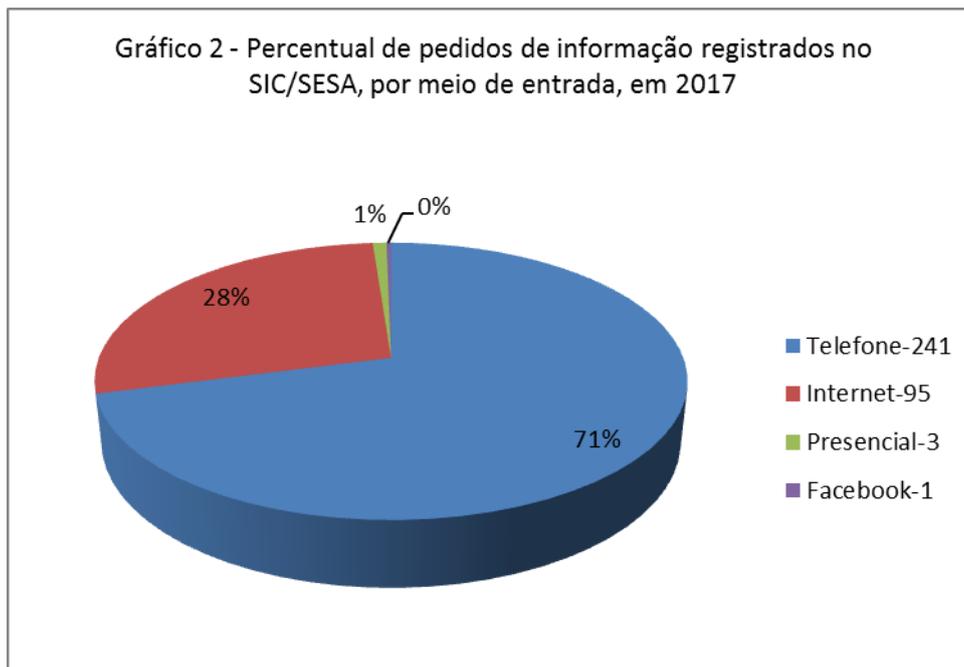
O cidadão pode solicitar informação através do telefone 155, do formulário eletrônico/SIC – “Acesso à Informação” (internet), de forma presencial no Serviço de Informação Cidadão/SIC da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará (SESA) e, ocasionalmente, em atividades itinerantes desenvolvidas pelo Governo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

Em 2017, verificou-se uma concentração nos registros realizados por telefone (347), o equivalente a 71%, seguido de 143 por internet (29%), conforme tabela abaixo:

Tabela 2 – Quantidade de pedidos de informação registrados no SIC/SESA, por meio de entrada, em 2017.

MEIO DE ENTRADA	QUANTIDADE
Telefone	241
Internet	95
Presencial	3
Facebook	1
TOTAL	340

Fonte: SIC/SESA



Fonte: SIC/SESA

2.3. CLASSIFICAÇÃO DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO

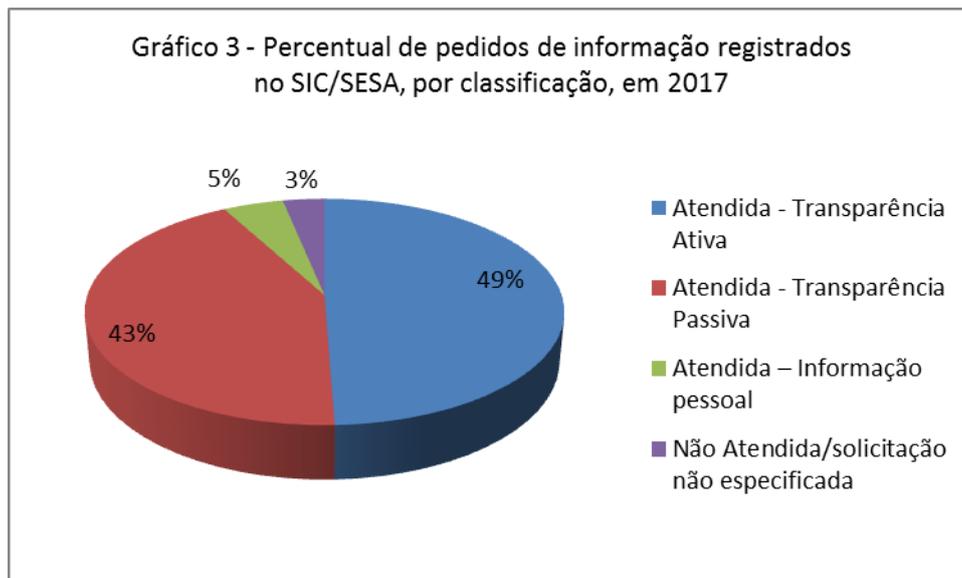
Analisando os dados da Tabela 03, verifica-se que, do total de 340 pedidos de informação, 168 foram classificadas como **transparência ativa**, ou seja, informações que estão disponíveis nos sítios oficiais, sendo, portanto, fornecidas de imediato ao cidadão. 145 solicitações de informação foram classificadas de **transparência passiva**, isto é, não disponíveis no sítio da instituição ou no portal da transparência e 16 pedidos classificados como **informação pessoal**.

Observamos ainda, o registro de 11 solicitações “não atendida/solicitação não especificada”.

Tabela 3 – Quantidade de solicitações de informação registradas no SIC/SESA, por classificação, em 2017.

CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO	QUANTIDADE
Atendida - Transparência Ativa	168
Atendida - Transparência Passiva	145
Atendida – Informação pessoal	16
Não Atendida/solicitação não especificada	11
TOTAL	340

Fonte: SIC/SESA



Fonte: SIC/SESA

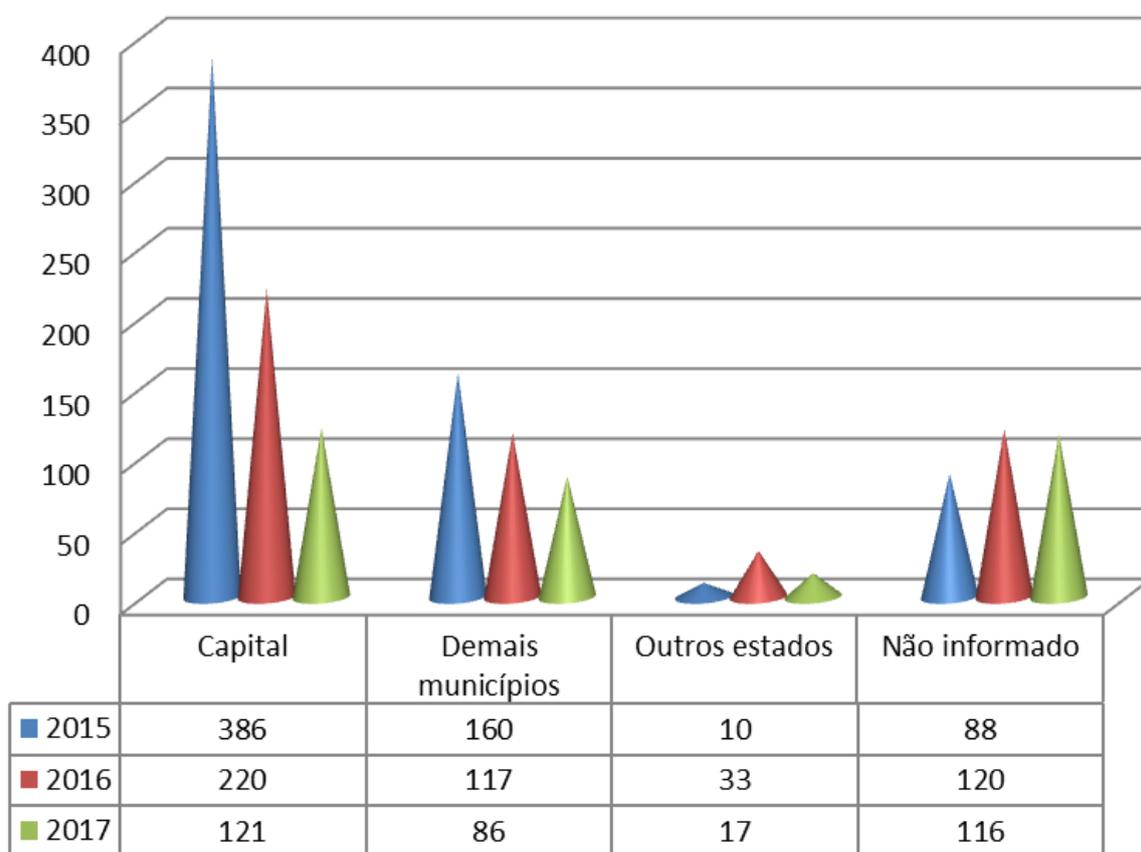
2.4. SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO POR MUNICÍPIO

Quanto ao local de residência dos cidadãos que solicitam informações ao SIC/SESA, a maioria é proveniente da capital que, conforme podemos observar no gráfico abaixo, vem apresentando evolução negativa, onde no ano de 2016, comparado ao não de 2015, apresentou queda de 43%, e no ano de 2017 registrou redução de 45% em relação ao ano anterior. Esse decréscimo pode ser observado também, no número de cidadãos provenientes dos demais municípios do estado, onde em 2015 apresentou um quantitativo de 160 manifestações, em 2016 caiu para 117 (-27%) e em 2017 teve queda de 26%.

Salientamos ainda, que no ano de 2016 foi registrado uma ampliação no número de cidadãos advindos de outros estados, passando de 10 no ano de 2015 para 33 em 2016, representando uma variação de 230%. Porém, o ano 2017 registra queda de 48% nesse quesito.

Do total de solicitantes, 116 (34%) não informaram o seu município de procedência, o que pode estar relacionado a não obrigatoriedade, no ato do registro, da identificação do município de origem.

Gráfico 4 - Distribuição da procedência dos pedidos de informação registrados no SIC/SESA, nos anos de 2015, 2016 e 2017



Fonte: SIC/SESA

Tabela 4 – Distribuição dos cidadãos que solicitam informação ao SIC/SESA, por município de moradia e por região de saúde, em 2017.

Região de Saúde	Manifestações por região	Município	Manifestações em 2017
1ª Região – Fortaleza	121	Fortaleza	121
2ª Região – Caucaia	3	Caucaia	2
		Paracuru	1
3ª Região – Maracanaú	5	Maracanaú	1
		Maranguape	2
		Pacatuba	1
		Redenção	1
4ª Região – Baturité	2	Baturité	2
5ª Região – Canindé	23	Boa Viagem	1
		Canindé	22
8ª Região – Quixadá	3	Milhã	1
		Quixadá	1

		Senador Pompeu	1
9ª Região – Russas	3	Morada Nova	2
		Palhano	1
10ª Região - Limoeiro do Norte	1	Limoeiro do Norte	1
11ª Região – Sobral	9	Forquilha	2
		Massapê	2
		Moraújo	1
		Sobral	2
		Uruoca	1
		Varjota	1
13ª Região – Tianguá	3	Croatá	1
		Viçosa do Ceará	2
14ª Região – Tauá	1	Parambu	1
15ª Região – Crateús	3	Nova Russas	2
		Tamboril	1
16ª Região – Camocim	2	Martinópolis	2
17ª Região – Icó	1	Cedro	1
18ª Região – Iguatu	4	Deputado Irapuan Pinheiro	1
		Iguatu	2
		Mombaça	1
19ª Região - Brejo Santo	1	Aurora	1
20ª Região – Crato	11	Crato	10
		Nova Olinda	1
21ª Região - Juazeiro do Norte	6	Barbalha	3
		Juazeiro do Norte	3
22ª Região – Cascavel	5	Beberibe	1
		Cascavel	1
		Horizonte	1
		Pacajus	1
		Pindoretama	1
Demais estados			17
Não informado			116
Total			340

2.5. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Sobre os assuntos mais demandados em 2017, conforme tabela 05, destacam-se, sobretudo, informação sobre endereços e telefones dos órgãos públicos, com 135 manifestações, seguido por demandas referentes à assistência farmacêutica, 35 manifestações e Assistência hospitalar e atenção básica, que apresentam um quantitativo de 32 e 12 manifestações, respectivamente.

Vale destacar o grande empenho da Assessoria de Comunicação - ASCOM /SESA em fortalecer a transparência ativa, disponibilizando informações sobre os atendimentos diários nos hospitais, endereços das unidades de saúde, relação de marcas de água mineral apropriadas para o consumo, calendário de vacinação, serviços de urgência e emergência e boletim epidemiológico sobre assuntos de interesse do cidadão, tais como: *Aedes aegypti*, microcefalia, dengue, AIDS, tuberculose, sarampo, meningite, hanseníase, doenças crônicas, entre outros.

Tabela 5 – Quantidade de solicitações de informação registradas no SIC/SESA, por assunto mais demandado, em 2017.

ASSUNTOS	QUANTIDADE
Informação sobre endereços e telefones dos órgãos, entidades e equipamentos públicos e horários de atendimento ao público.	135
Assistência Farmacêutica	35
Assistência Hospitalar	32
Atenção Básica	12
Manifestação incompleta (falta de informações que inviabilizam a apuração/atendimento)	9
Tramitação de processo SPU (análise, encaminhamento, consulta, prazo, arquivamento)	8
Assistência Ambulatorial	8
Ações de combate ao <i>Aedes aegypti</i>	7
Inauguração de obras/equipamentos públicos	6
Informação sobre órgãos e entidades	5
Informações sobre ações programas e obras	5
Processo de seleção e estágio	5
Estrutura e funcionamento de equipamentos/órgãos públicos	4
Não compete ao poder executivo estadual	4
Aposentadoria, pensão e outros benefícios previdenciários	3

Vigilância em saúde (epidemiológica/ambiental)	3
Informação sobre compra do Estado mediante registro de preços	3
Oferta de produtos e serviços ao Governo do Estado	3
Informação sobre estrutura organizacional e competência dos órgãos públicos	3
Registro de manifestação no sistema de ouvidoria	2
Identificação funcional	2
Benefícios, gratificações e ajuda de custo	2
Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão	2
Dados estatísticos acesso à informação	2
Cancelamento de manifestação registrada	2
Informação sobre indicadores e resultados	2
Solicitação de documentos	1
Contracheque on-line (extrato de pagamento e declaração de rendimentos)	1
Concurso público	1
Dados e informações para pesquisa acadêmica/científica	1
Informação sobre concurso público (realização, nomeações, recursos, editais etc.)	1
Carga horária de servidor/colaborador	1
Insuficiência no número de consultas e exames	1
Estrutura de funcionamento central de atendimento telefônico da Ouvidoria Geral do Estado	1
Lotação/transferência de servidor	1
Doação/cessão de bens patrimoniais	1
Orientações referentes aos serviços disponibilizados pela CAGECE	1
Avaliação de estágio probatório	1
Planejamento e orçamento do Estado do Ceará	1
Portal da transparência	1
Processo de exoneração/demissão	1
Vacinação de animais	1
Vigilância ambiental	1
Assistência odontológica	1
Atraso/falta de pagamento de pessoal	1
Procedimentos e orientações para solicitação de informação	1
Aposentadoria, pensão e outros benefícios previdenciários	1

Apuração de denúncias (crimes contra pessoa, vida, liberdade, patrimônio, furtos, fraude etc.)	1
Banco de prova/seleção	1
Desconto na folha de pagamento	1
Informação sobre projetos do governo do estado	1
Cessão de servidor para outras instituições	1
Consórcios públicos de saúde	1
Investimento em programas/projetos governamentais	1
Distribuição de material institucional	1
Falta de estrutura em unidade de atendimento	1
Férias, licenças e afastamentos	1
Informação relativas a veículos	1
Informação sobre despesas por nota de empenho	1
Informação sobre legislação (leis, decretos, portarias, etc.)	1
Informação sobre sistemas corporativos	1
Insatisfação com a resposta da instituição	1
TOTAL	340

Fonte: SIC/SESA

2.6. RESOLUTIVIDADE 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.

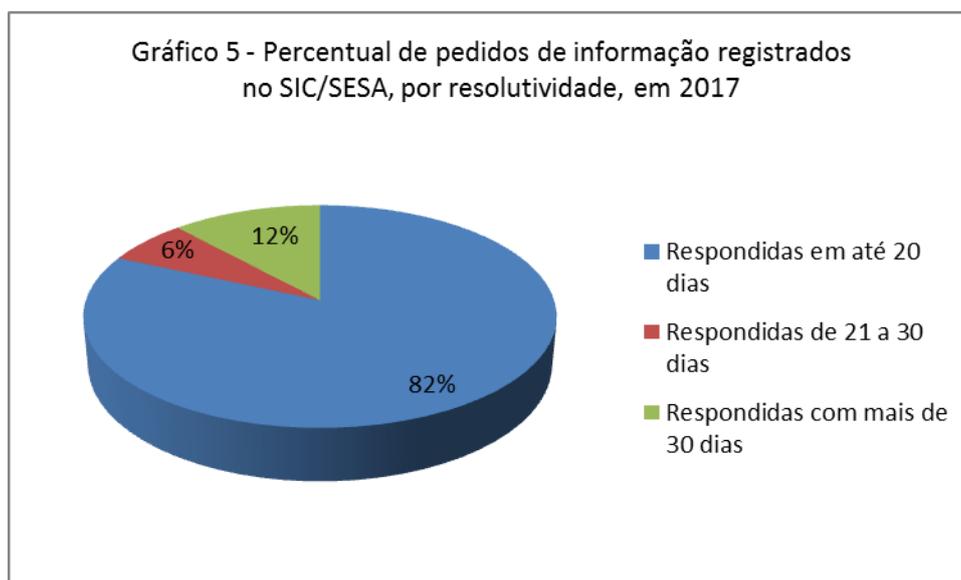
No ano de 2017, o tempo médio de resposta do Serviço de Informação ao Cidadão/SIC da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará foi de 18 dias.

O SIC/SESA atingiu 81,47% (277) de respostas no prazo de até 20 dias e 6,47% (22), respondidas com prorrogação de prazo de até 10 dias. 11,76% (40) foram respondidas após 30 dias do registro da solicitação. Tal fato foi devido ao não recebimento das informações pleiteadas, no prazo, da área envolvida.

Tabela 6 – Quantidade de solicitações de informação registradas no SIC da SESA, por resolutividade, em 2017.

RESOLUTIVIDADE POR SOLICITAÇÃO	QUANTIDADE
Respondidas em até 20 dias	277
Respondidas de 21 a 30 dias	22
Respondidas com mais de 30 dias	40
TOTAL	340

Fonte: SIC/SESA



Fonte: SIC/SESA

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

3.1 MEIO DE ENTRADA DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO

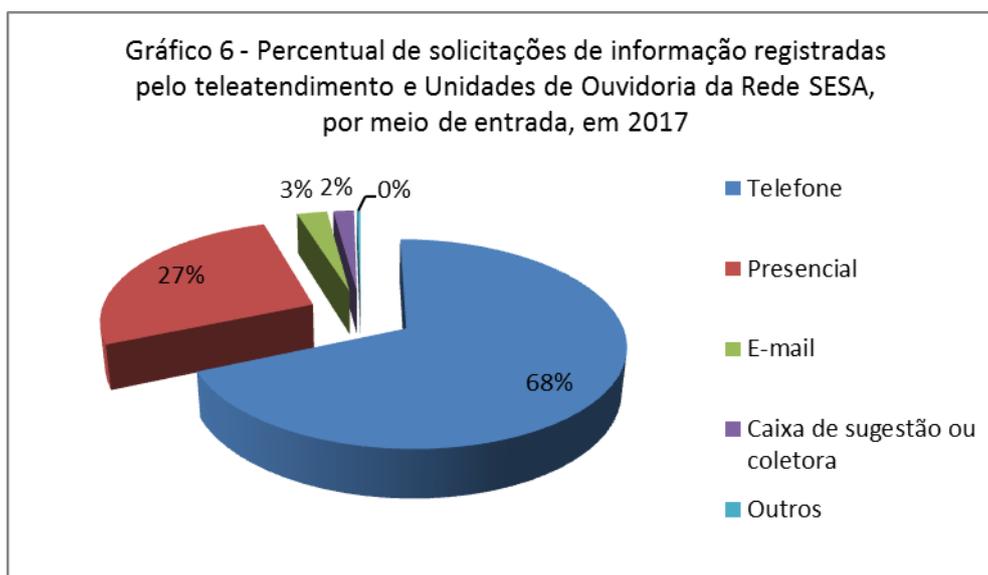
No período de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2017, a Rede de Ouvidorias e o teleatendimento da SESA registraram 2.354 solicitações de informação.

Os dados apresentados na tabela 07, referente ao meio de entrada das solicitações de informação, demonstram que o telefone supera os demais meios de entrada, com 1.613 registros, o equivalente a 68%, seguido de 628 presencial (27%), 63 por e-mail (3%), 43 por caixa de coleta (2%) e sete outros (0%).

Tabela 7 - Quantidade de solicitações de informação registradas pelo teleatendimento e Unidades de Ouvidoria da Rede SESA, por meio de entrada, em 2017.

MEIO DE ENTRADA	QUANTIDADE
Telefone	1.613
Presencial	628
E-mail	63
Caixa de sugestão ou coletora	43
Outros	7
TOTAL	2.354

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 1ª Coordenadoria Regional de Saúde – CRES concentrou, no ano de 2017, o maior número de solicitações de informação, um total de 1.624, representando 69%.

Neste ponto, destacam-se os registros de cidadãos oriundos da capital que totalizam 1.606.

Salientamos ainda, que 147 cidadãos não informaram o município de procedência, correspondendo a 6% do total de demandas.

Tabela 8 – Número de informações ou orientações registradas nas ouvidorias da SESA, por município de moradia e por região de saúde, em 2017.

Região de Saúde	Manifestações por região	Município	Manifestações em 2017
1ª Região – Fortaleza	1.624	Aquiraz	8
		Eusébio	8
		Fortaleza	1.606
		Itaitinga	2
2ª Região – Caucaia	74	Apuiarés	2
		Caucaia	60
		General Sampaio	0
		Itapagé	4
		Paracuru	0
		Paraipaba	3
		Pentecoste	4
		São Gonçalo do Amarante	1
		São Luís do Curu	0
		Tejuçuoca	0
3ª Região – Maracanaú	36	Acarape	2
		Barreira	2
		Guaiúba	1
		Maracanaú	21
		Maranguape	6
		Pacatuba	1
		Palmácia	1
		Redenção	2
4ª Região – Baturité	234	Aracoiaba	41
		Aratuba	20
		Baturité	89
		Capistrano	22
		Guaramiranga	9
		Itapiuna	20
		Mulungu	19

		Pacoti	14
5ª Região – Canindé	9	Boa Viagem	2
		Canindé	6
		Caridade	0
		Itatira	1
		Madalena	0
		Paramoti	0
6ª Região – Itapipoca	36	Amontada	1
		Itapipoca	19
		Miraíma	2
		Trairi	5
		Tururu	3
		Umirim	1
		Uruburetama	5
7ª Região – Aracati	13	Aracati	5
		Fortim	3
		Icapuí	3
		Itaiçaba	2
8ª Região – Quixadá	7	Banabuiú	0
		Choró	0
		Ibaretama	0
		Ibicuitinga	1
		Milhã	0
		Pedra Branca	1
		Quixadá	3
		Quixeramobim	2
		Senador Pompeu	0
		Solonópole	0
9ª Região – Russas	12	Jaguetama	1
		Jaguaruana	3
		Morada Nova	4
		Palhano	0
		Russas	4
10ª Região - Limoeiro do Norte	9	Alto Santo	0
		Ererê	0
		Iracema	0
		Jaguaribara	1
		Jaguaribe	0
		Limoeiro do Norte	5
		Pereiro	0
		Potiretama	0
		Quixeré	1
		São João do Jaguaribe	0
		Tabuleiro do Norte	2
11ª Região – Sobral	22	Alcântaras	0
		Cariré	1
		Catunda	0

		Coreaú	3
		Forquilha	1
		Frecheirinha	0
		Graça	1
		Groaíras	1
		Hidrolândia	1
		Ipu	0
		Irauçuba	0
		Massapê	1
		Meruoca	0
		Moraújo	0
		Mucambo	1
		Pacujá	0
		Pires Ferreira	0
		Reritaba	0
		Santa Quitéria	0
		Santana do Acaraú	0
		Senador Sá	0
		Sobral	12
		Uruoca	0
		Varjota	0
12ª Região – Acaraú	2	Acaraú	1
		Bela Cruz	0
		Cruz	0
		Itarema	0
		Jijoca	1
		Marco	0
		Morrinhos	0
13ª Região – Tianguá	10	Carnaubal	0
		Croatá	0
		Guaraciaba do Norte	0
		Ibiapina	2
		São Benedito	1
		Tianguá	4
		Ubajara	3
		Viçosa do Ceará	0
14ª Região – Tauá	4	Aiuaba	0
		Arneiroz	0
		Parambu	3
		Tauá	1
15ª Região – Crateús	9	Ararendá	1
		Crateús	2
		Independência	1
		Ipaporanga	0
		Ipueiras	0
		Monsenhor Tabosa	1

		Nova Russas	2
		Novo Oriente	1
		Poranga	1
		Quiterianópolis	0
		Tamboril	0
16ª Região – Camocim	5	Barroquinha	0
		Camocim	3
		Chaval	1
		Granja	0
		Martinópolis	1
17ª Região – Icó	4	Baixio	0
		Cedro	1
		Icó	2
		Ipaumirim	0
		Lavras da Mangabeira	1
		Orós	0
		Umari	0
18ª Região – Iguatu	6	Acopiara	0
		Carius	1
		Catarina	0
		Deputado Irapuan Pinheiro	0
		Iguatu	4
		Jucás	1
		Mombaça	0
		Piquet Carneiro	0
		Quixelô	0
		Saboeiro	0
19ª Região - Brejo Santo	10	Abaiara	0
		Aurora	1
		Barro	1
		Brejo Santo	3
		Jati	1
		Mauriti	2
		Milagres	0
		Penaforte	0
		Porteiras	2
20ª Região – Crato	27	Altaneira	0
		Antonina do Norte	0
		Araripe	1
		Assaré	0
		Campos Sales	0
		Crato	23
		Farias Brito	0
		Nova Olinda	0
		Potengi	0
		Salitre	1

		Santana do Cariri	0
		Tarrafas	0
		Várzea Alegre	2
21ª Região - Juazeiro do Norte	36	Barbalha	5
		Caririaçu	2
		Granjeiro	0
		Jardim	0
		Juazeiro do Norte	28
		Missão Velha	1
22ª Região – Cascavel	18	Beberibe	0
		Cascavel	6
		Chorozinho	0
		Horizonte	4
		Ocara	1
		Pacajus	5
		Pindoretama	2
Não informado			147
Total			2.354

Fonte: Dados do sistema ouviweb/SESA

3.3. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

As informações/orientações solicitadas em 2017 disseram respeito a diversas áreas do Sistema Único de Saúde. Das informações fornecidas, 26,7% estavam relacionadas à assistência ambulatorial, seguida da “Promoção, proteção e vigilância à saúde”, com 15,6% das informações, “Assistência hospitalar”, com 10,9%, “Gestão Geral”, com 8,8% e “Rede de atenção à urgência e emergência”, com 8,2%, conforme pode ser verificado na tabela 9, a seguir.

Tabela 9 – Quantidade e percentual de informações fornecidas pelas ouvidorias da SESA, por área do SUS, em 2017.

Área do SUS	Quantidade	%
Assistência ambulatorial	629	26,7%
Promoção, proteção e vigilância à saúde	368	15,6%
Assistência hospitalar	256	10,9%
Rede de Atenção à Urgência e Emergência	192	8,2%
Gestão Geral	207	8,8%
Assistência farmacêutica	38	1,6%
Produtos para saúde e correlatos	36	1,5%
Gestão Estratégica e participativa	202	8,6%
Atenção básica	138	5,9%
Gestão do trabalho	47	2,0%
Rede de Saúde Mental	1	0%

Financeiro	7	0,3%
Rede Cegonha	6	0,3%
Educação em saúde	11	0,5%
Outros assuntos	216	9,1%
Total	2.354	100,00%

Fonte: Sistema ouvweb/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 de Acesso à Informação/CSAI/SESA vem atuando no sentido de possibilitar, ampliar e garantir 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 seguida por todos.

Dessa forma, constituiu-se uma Rede de Interlocutores do SIC/SESA composta por 68 interlocutores, tendo 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 e atender 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 os desafios no processo de implantação/implementação da LAI na SESA ainda persistem, sobretudo, na agilidade do tempo de resposta ao cidadão, indicando com isso, a necessidade de pensar estratégias visando à superação dessa problemática.

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 2017, 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 sobre assuntos em evidencia, como o combate ao *Aedes aegypti*.

6. CLASSIFICAÇÃO DE DOCUMENTOS

Ressaltamos que no ano de 2017 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 enviou os Memos nº 507/2017 e 508/2017 à Superintendência de Apoio à Gestão da Rede de Unidades/SRU/SESA e às Coordenadorias do nível central/SESA, respectivamente, 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.

Para tanto, no ano de 2017 o CSAI/SESA envidou esforços, no sentido de garantir a celeridade e qualidade das informações disponibilizadas, como o treinamento dos interlocutores do nível central/SESA.

Porém, para o ano de 2018, será necessário traçarmos estratégias que possibilitem, sobretudo, maior celeridade às respostas dos pedidos de informação, uma vez que os dados de 2017 mostraram uma pequena queda no tempo médio de resposta, passando de 15 dias em 2016 para 18 dias em 2017. Além da ampliação no número de manifestações respondidas com mais de 30 dias, que apresentou variação de 21% em relação ao ano de 2016.

Assim, 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.

Marcos Antônio Gadelha Maia

Secretário Adjunto da SESA

Anne Caroline Torres Lopes

Assessor de Desenvolvimento Institucional

Maria de Fátima Aguiar Lustosa

Ouvidora Setorial

Valniza Araújo da Silva

Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão