



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria da Saúde

RELATÓRIO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO/SIC 2019



ELABORAÇÃO E ORGANIZAÇÃO

Márcia Maria Mororó Monteiro Muniz
Valniza Araújo da Silva

GESTORES DA SESA

Carlos Roberto Martins Rodrigues Sobrinho

Secretário da Saúde

Cláudio Vasconcelos Frota

Secretário Executivo Administrativo Financeiro

Lisiane Cysne de Medeiros Vasconcelos e Rego

Secretária Executiva de Políticas de Saúde

Marcos Antônio Gadelha Maia

Secretário Executivo de Atenção à Saúde e Desenvolvimento Regional

Josenília Maria Alves Gomes

Secretária Executiva de Vigilância e Regulação

Najla Clecia Mota Cavalcante Scaccabarozzi

Secretária Executiva de Planejamento e Gestão Interna

Márcia Maria Mororó Monteiro Muniz

Ouvidora Geral

COMITÊ SETORIAL DE ACESSO À INFORMAÇÃO/CSAI

Marcos Antônio Gadelha Maia

Secretário Executivo de Atenção à Saúde e Desenvolvimento Regional

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 01/01/2019 a 31/12/2019.

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 2019, o Serviço de Informação ao Cidadão/SIC da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará/SESA registrou 583 pedidos de informação. Destes, 509 foram atendidos, representando 87%, percentual significativo no tocante à eficácia do atendimento ao cidadão e 74 foram indeferidas, o equivalente a 13%.

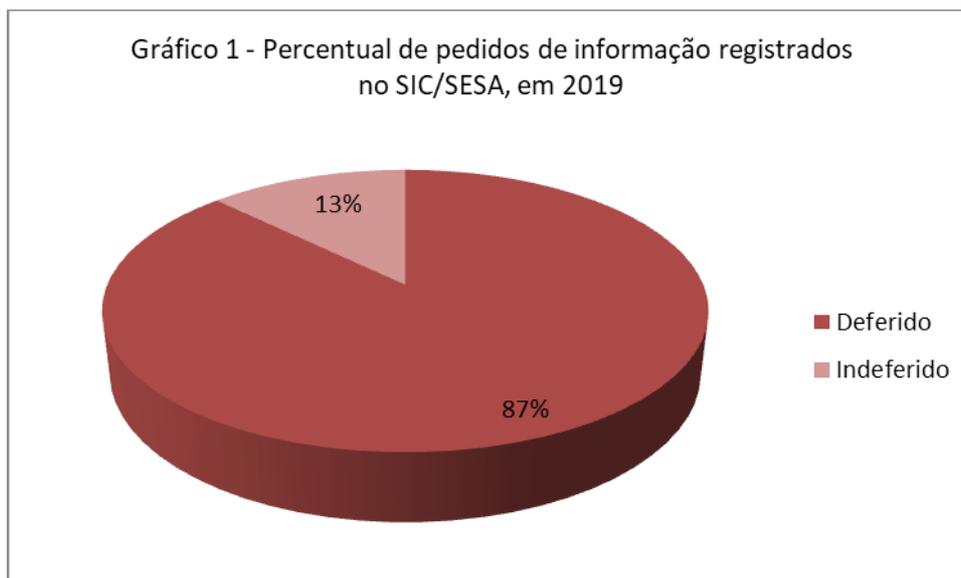
Salientamos que a solicitação de informação não atendida ou indeferida, refere-se à demanda não especificada de forma clara, informação inexistente, informação sigilosa ou competência de outros poderes.

A tabela a seguir apresenta o quadro geral das solicitações de informação registradas no SIC/SESA em 2019.

Tabela 1 – Quantidade de solicitações de informação registradas no SIC/SESA, em 2019

SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO	QUANTIDADE	%
Deferida	509	87
Indeferida	74	13
TOTAL	583	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 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 2019, verificou-se uma concentração nos registros realizados por telefone (348), o equivalente a 60%, seguido de 231 por internet (40%), 3 (três) por meio presencial (0%) e 1 (um) por e-mail (0%), conforme tabela abaixo:

Tabela 2 – Quantidade de pedidos de informação registrados no SIC/SESA, por meio de entrada, em 2019

SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO	QUANTIDADE	%
Telefone	348	60
Internet	231	40
E-mail	1	0
Presencial	3	0
TOTAL	583	100

Fonte: Plataforma Ceará Transparente



Fonte: Plataforma Ceará Transparente

2.3. CLASSIFICAÇÃO DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO

Analisando os dados da Tabela 03, verifica-se que, do total de 583 pedidos de informação, apenas 27 foram classificados como **transparência ativa**, ou seja, informações que estão disponíveis nos sítios oficiais, sendo, portanto, fornecidas de imediato ao cidadão. 191 solicitações de informação foram classificadas de **transparência passiva**, isto é, não disponíveis no sítio da instituição ou no portal da transparência e 21 pedidos classificados como **informação pessoal**.

Observamos ainda, o registro de 74 solicitações “não atendidas”, destas 43 não foram atendidas por serem de competência de outros poderes.

Tabela 3 – Quantidade de solicitações de informação registradas no SIC/SESA, por classificação, em 2019

CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO	QUANTIDADE
Atendida – Transparência Ativa	27
Atendida – Transparência Passiva	193
Atendida – Informação pessoal	22
Atendida – parcialmente	1
Não Atendida/solicitação não especificada	22

Não Atendida/competência de outros poderes	43
Não Atendida/informação inexistente	7
Não Atendida/informação sigilosa	2
Não informado	266
TOTAL	583

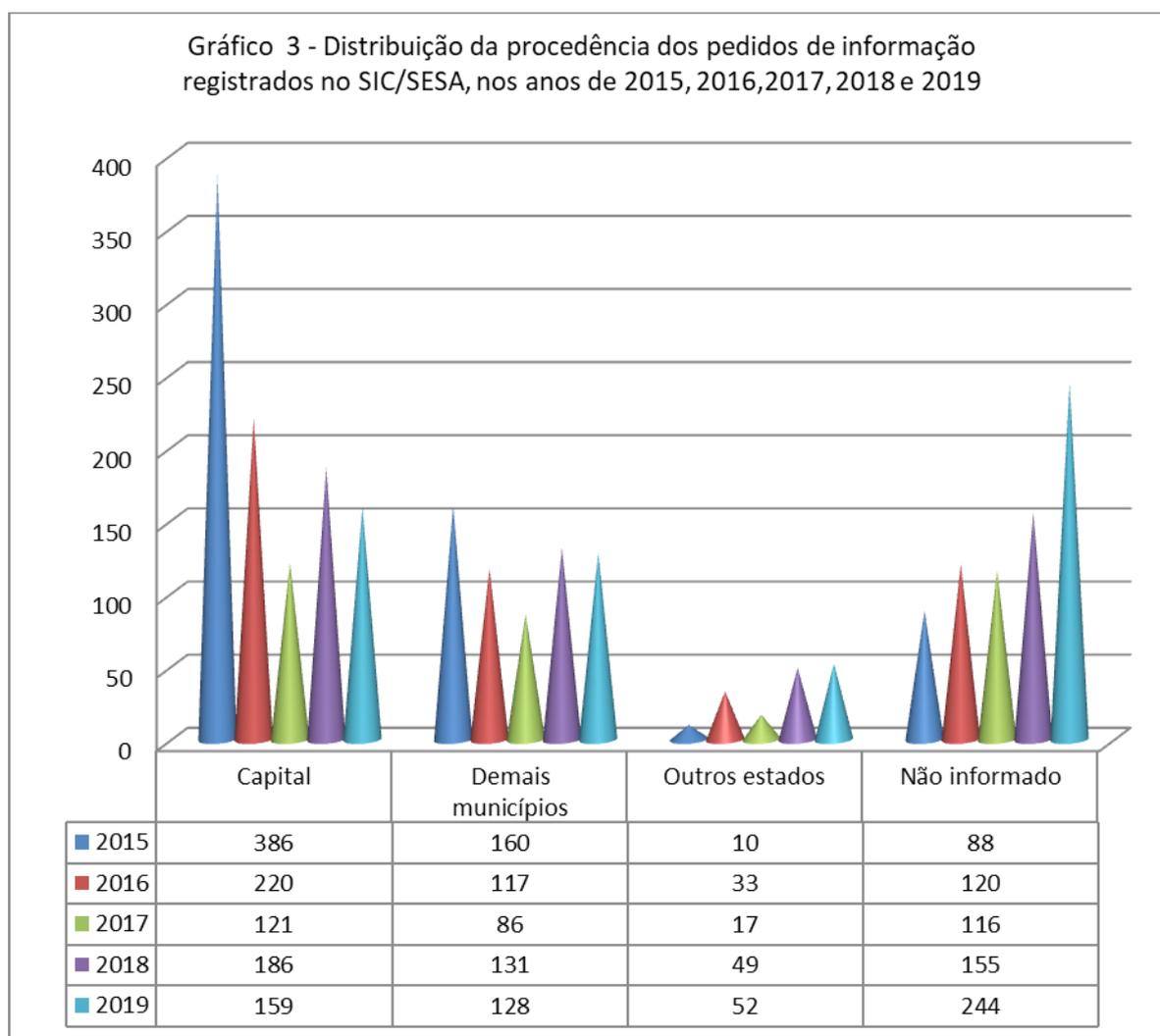
Fonte: Plataforma Ceará Transparente

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, no ano de 2019, voltou a apresentar uma redução, 15%, indicando assim, o êxito da estratégia utilizada pela Secretaria da Saúde do Estado do Ceará, no sentido de ampliar e descentralizar o acesso dos cidadãos às ouvidorias, intensificando a implantação desses serviços nas novas unidades assistenciais de saúde do Estado e incentivando a estruturação de Ouvidorias do SUS nos municípios cearenses.

Salientamos ainda, que no ano de 2019 foi registrado uma pequena ampliação no número de cidadãos advindos de outros estados, passando de 49 no ano de 2018 para 52 em 2019, representando uma variação de 6%.

Do total de solicitantes, 244 (42%) 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.



Fonte: SIC/SESA

Tabela 4 – Distribuição dos cidadãos que solicitam informação ao SIC/SESA, por município de moradia e por região de saúde, em 2019.

Região de Saúde	Manifestações por região	Município	Manifestações em 2019
1ª Região – Fortaleza	162	Aquiraz	0
		Eusébio	3
		Fortaleza	159
		Itaitinga	0
2ª Região – Caucaia	8	Apuiarés	0
		Caucaia	6
		General Sampaio	0
		Itapagé	1
		Paracuru	0
		Paraipaba	1
		Pentecoste	0
		São Gonçalo do Amarante	0

		São Luís do Curu	0
		Tejuçuoca	0
3ª Região – Maracanaú	19	Acarape	0
		Barreira	0
		Guaiúba	0
		Maracanaú	9
		Maranguape	6
		Pacatuba	0
		Palmácia	1
		Redenção	3
		4ª Região – Baturité	3
Aratuba	0		
Baturité	2		
Capistrano	0		
Guaramiranga	0		
Itapiúna	0		
Mulungu	0		
Pacoti	0		
5ª Região – Canindé	8	Boa Viagem	0
		Canindé	8
		Caridade	0
		Itatira	0
		Madalena	0
		Paramoti	0
6ª Região – Itapipoca	3	Amontada	0
		Itapipoca	2
		Miraíma	0
		Trairi	0
		Tururu	1
		Umirim	0
		Uruburetama	0
7ª Região – Aracati	3	Aracati	2
		Fortim	0
		Icapuí	1
		Itaiçaba	0
8ª Região – Quixadá	8	Banabuiú	0
		Choró	0
		Ibaretama	2
		Ibicuitinga	0
		Milhã	2
		Pedra Branca	1
		Quixadá	2
		Quixeramobim	1
		Senador Pompeu	0
Solonópole	0		
9ª Região – Russas	6	Jaguaretama	0

		Jaguaruana	0
		Morada Nova	4
		Palhano	0
		Russas	2
10ª Região – Limoeiro do Norte	7	Alto Santo	0
		Ererê	0
		Iracema	3
		Jaguaribara	0
		Jaguaribe	1
		Limoeiro do Norte	3
		Pereiro	0
		Potiretama	0
		Quixeré	0
		São João do Jaguaribe	0
		Tabuleiro do Norte	0
		11ª Região – Sobral	9
Cariré	0		
Catunda	0		
Coreaú	0		
Forquilha	0		
Frecheirinha	0		
Graça	0		
Groaíras	0		
Hidrolândia	0		
Ipu	0		
Irauçuba	1		
Massapê	0		
Meruoca	0		
Moraújo	0		
Mucambo	0		
Pacujá	1		
Pires Ferreira	2		
Reriutaba	0		
Santa Quitéria	0		
Santana do Acaraú	0		
Senador Sá	0		
Sobral	4		
Uruoca	1		
Varjota	0		
12ª Região – Acaraú	2	Acaraú	1
		Bela Cruz	0
		Cruz	0
		Itarema	0
		Jijoca	1
		Marco	0
		Morrinhos	0

13ª Região – Tianguá	4	Carnaubal	0
		Croatá	0
		Guaraciaba do Norte	3
		Ibiapina	0
		São Benedito	0
		Tianguá	0
		Ubajara	0
		Viçosa do Ceará	1
14ª Região – Tauá	3	Aiuaba	0
		Arneiroz	0
		Parambu	1
		Tauá	2
15ª Região – Crateús	1	Ararendá	0
		Crateús	0
		Independência	0
		Ipaporanga	0
		Ipueiras	1
		Monsenhor Tabosa	0
		Nova Russas	0
		Novo Oriente	0
		Poranga	0
		Quiterianópolis	0
Tamboril	0		
16ª Região – Camocim	1	Barroquinha	0
		Camocim	0
		Chaval	1
		Granja	0
		Martinópolis	0
17ª Região – Icó	2	Baixio	0
		Cedro	1
		Icó	1
		Ipauimirim	0
		Lavras da Mangabeira	0
		Orós	0
		Umari	0
18ª Região – Iguatu	5	Acopiara	1
		Cariús	0
		Catarina	0
		Deputado Irapuan Pinheiro	0
		Iguatu	3
		Jucás	1
		Mombaça	0
		Piquet Carneiro	0
		Quixelô	0
		Saboeiro	0
19ª Região – Brejo Santo	6	Abaiara	0

		Aurora	0
		Barro	0
		Brejo Santo	3
		Jati	0
		Mauriti	1
		Milagres	1
		Penaforte	0
		Porteiras	1
20ª Região – Crato	9	Altaneira	0
		Antonina do Norte	0
		Araripe	1
		Assaré	1
		Campos Sales	1
		Crato	3
		Farias Brito	0
		Nova Olinda	0
		Potengi	0
		Salitre	2
		Santana do Cariri	1
		Tarrafas	0
		Várzea Alegre	0
21ª Região – Juazeiro do Norte	11	Barbalha	1
		Caririaçu	0
		Granjeiro	1
		Jardim	1
		Juazeiro do Norte	6
		Missão Velha	2
22ª Região – Cascavel	7	Beberibe	0
		Cascavel	5
		Chorozinho	0
		Horizonte	0
		Ocara	0
		Pacajus	2
		Pindoretama	0
Outros Estados			52
Não informado			244
Total			583

2.5. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Sobre os assuntos mais demandados em 2019, conforme tabela 05, destacam-se, sobretudo, informação sobre vigilância em saúde, com 42 manifestações, seguido por demandas referentes à assistência à saúde e não compete ao Poder Executivo Estadual, 39 manifestações cada e Gestão e assistência farmacêutica, que apresentam um quantitativo de 35 e 33 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 águas minerais 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 2019

ASSUNTOS	QUANTIDADE
Alimento	13
Assistência à saúde	39
Assistência Farmacêutica	33
Assistência odontológica	1
Atraso/falta de pagamento de pessoal	1
Cessão de imóvel/terreno público	1
Comunicação	12
Concurso público/seleção	7
Consulta de bens patrimoniais/móveis e imóveis	1
Convênios e instrumentos congêneres	3
Divulgação de eventos na instituição	1
Efetivo de pessoal dos órgãos e entidades	1

Emprego/estágio	1
Endereços, telefones e horários de atendimentos dos órgãos públicos	1
Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	18
Financeiro	9
Gestão	35
Informação sobre legislações estaduais (leis, decretos, portarias, etc.)	3
Informação sobre servidor	5
Não compete ao Poder Executivo Estadual	39
Orientações em saúde	3
Orientação sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	3
Ouvidoria do SUS	1
Processo licitatório	3
Produtos para saúde e correlatos	11
Publicação de trabalhos científicos/acadêmicos	1
Salário de servidores	7
SAMU	3
Servidor online (extrato de pagamento e declaração de rendimento)	3
Sites institucionais	1
Tramitação de processo administrativo	9
Transporte	4
Vigilância em saúde	42
Vigilância sanitária	7
Não Informado	261
TOTAL	583

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

2.6. RESOLUBILIDADE POR SOLICITAÇÕES

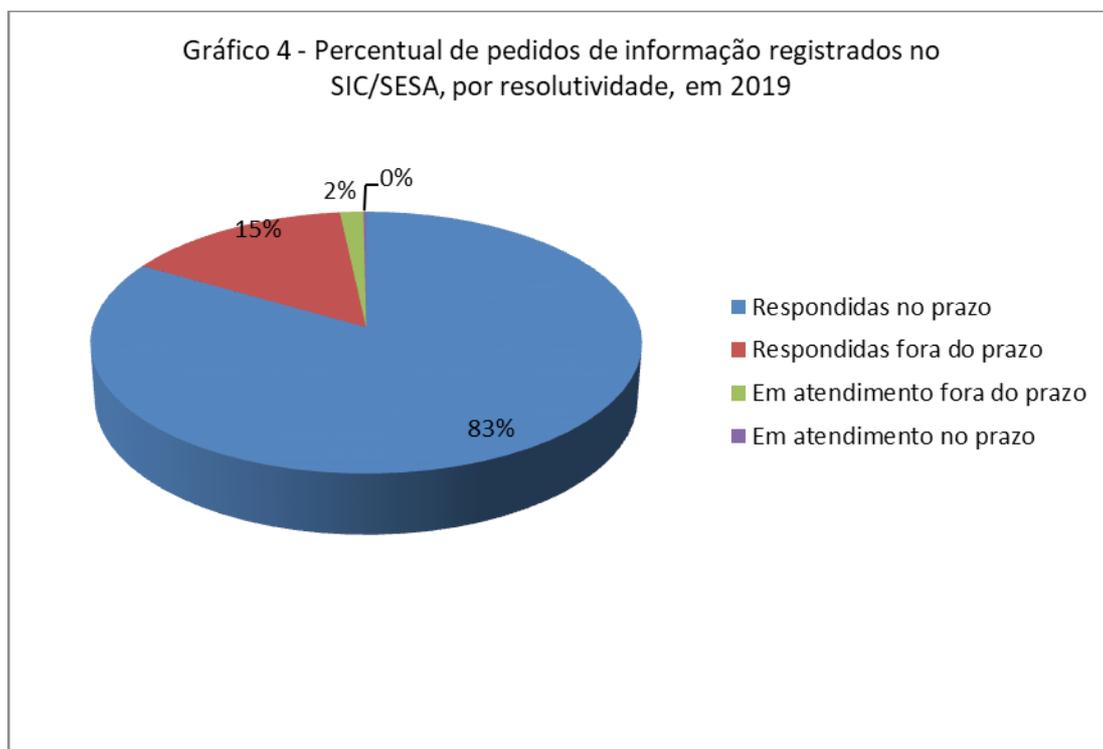
A Lei de Acesso à Informação (LAI) estabelece o prazo máximo de resposta de 20 dias a partir da data do registro, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa registrada e informada ao solicitante.

No ano de 2019, o tempo médio de resposta do Serviço de Informação ao Cidadão/SIC da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará foi de 28 dias, tendo atingido 83% (486) de respostas no prazo, 15% (87), respondidas fora do prazo, 2% (9) em atendimento fora do prazo (manifestações com data de registro acima de 30 dias e que ainda não foram respondidas) e 0% (1) em atendimento no prazo.

Tabela 6 – Quantidade de solicitações de informação registradas no SIC da SESA, por resolubilidade, em 2019

RESOLUBILIDADE POR SOLICITAÇÃO	QUANTIDADE	%
Respondidas no prazo	486	83
Respondidas fora do prazo	87	15
Em atendimento fora do prazo	9	2
Em atendimento no prazo	1	0
TOTAL	583	100

Fonte: Plataforma Ceará Transparente



Fonte: Plataforma Ceará Transparente

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

3.1 MEIO DE ENTRADA DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO

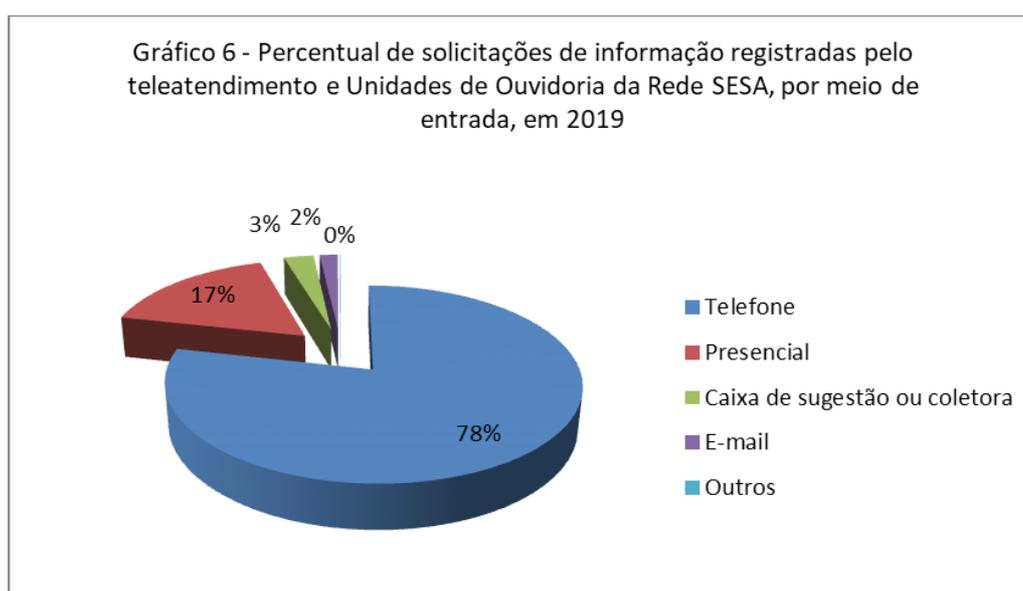
No período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2019, a Rede de Ouvidorias e o teleatendimento da SESA registraram 2.035 solicitações de informação.

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 1.593 registros, o equivalente a 78%, seguido de 342 presencial (17%), 57 por caixa de coleta (3%), 35 por e-mail (2%) e 8 (oito) outros (0%).

Tabela 7 – Quantidade de solicitações de informação registradas pelo teleatendimento e Unidades de Ouvidoria da Rede SESA, por meio de entrada, em 2019

MEIO DE ENTRADA	QUANTIDADE	%
Telefone	1.593	78
Presencial	342	17
Caixa de sugestão ou coletora	57	3
E-mail	35	2
Outros	8	0
TOTAL	2.035	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 1ª Coordenadoria Regional de Saúde – CRES Fortaleza concentrou, no ano de 2019, o maior número de solicitações de informação, um total de 1.646, representando 81%.

Neste ponto, destacam-se os registros de cidadãos oriundos da capital que totalizam 1.619. 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 33 cidadãos não informaram o município de procedência, correspondendo a 2% 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 2019

Região de Saúde	Manifestações por região	Município	Manifestações em 2019
1ª Região – Fortaleza	1.646	Aquiraz	4
		Eusébio	22
		Fortaleza	1.619
		Itaitinga	1
2ª Região – Caucaia	21	Apuiarés	1
		Caucaia	13
		General Sampaio	1
		Itapagé	2
		Paracuru	0
		Paraipaba	1
		Pentecoste	2
		São Gonçalo do Amarante	1
		São Luís do Curu	0
Tejuçuoca	0		
3ª Região – Maracanaú	10	Acarape	1
		Barreira	1
		Guaiúba	1
		Maracanaú	4
		Maranguape	0
		Pacatuba	3
		Palmácia	0
		Redenção	0
4ª Região – Baturité	73	Aracoiaba	18
		Aratuba	6
		Baturité	20
		Capistrano	8

		Guaramiranga	1
		Itapiuna	4
		Mulungu	2
		Pacoti	14
5ª Região – Canindé	6	Boa Viagem	1
		Canindé	5
		Caridade	0
		Itatira	0
		Madalena	0
		Paramoti	0
6ª Região – Itapipoca	27	Amontada	4
		Itapipoca	18
		Miraíma	0
		Trairi	2
		Tururu	0
		Umirim	1
		Uruburetama	2
7ª Região – Aracati	21	Aracati	18
		Fortim	1
		Icapuí	2
		Itaiçaba	0
8ª Região – Quixadá	14	Banabuiú	0
		Choró	1
		Ibaretama	1
		Ibicuitinga	0
		Milhã	0
		Pedra Branca	1
		Quixadá	3
		Quixeramobim	7
		Senador Pompeu	1
		Solonópole	0
9ª Região – Russas	4	Jaguetama	1
		Jaguaruana	0
		Morada Nova	1
		Palhano	0
		Russas	2
10ª Região – Limoeiro do Norte	1	Alto Santo	0
		Ererê	0
		Iracema	1
		Jaguaribara	0
		Jaguaribe	0
		Limoeiro do Norte	0
		Pereiro	0
		Potiretama	0
		Quixeré	0
		São João do Jaguaribe	0

		Tabuleiro do Norte	0
11ª Região – Sobral	24	Alcântaras	0
		Cariré	0
		Catunda	1
		Coreaú	1
		Forquilha	0
		Frecheirinha	0
		Graça	0
		Groaíras	0
		Hidrolândia	0
		Ipu	1
		Irauçuba	1
		Massapê	1
		Meruoca	0
		Moraújo	0
		Mucambo	1
		Pacujá	0
		Pires Ferreira	1
		Reriutaba	0
		Santa Quitéria	0
		Santana do Acaraú	2
Senador Sá	0		
Sobral	14		
Uruoca	0		
Varjota	1		
12ª Região – Acaraú	4	Acaraú	2
		Bela Cruz	0
		Cruz	0
		Itarema	1
		Jijoca	1
		Marco	0
		Morrinhos	0
13ª Região – Tianguá	5	Carnaubal	1
		Croatá	1
		Guaraciaba do Norte	0
		Ibiapina	0
		São Benedito	1
		Tianguá	0
		Ubajara	0
		Viçosa do Ceará	2
14ª Região – Tauá	1	Aiuaba	0
		Arneiroz	0
		Parambu	0
		Tauá	1
		Ararendá	1
		Crateús	3

15ª Região – Crateús	5	Independência	0
		Ipaporanga	0
		Ipueiras	1
		Monsenhor Tabosa	0
		Nova Russas	0
		Novo Oriente	0
		Poranga	0
		Quiterianópolis	0
		Tamboril	0
16ª Região – Camocim	3	Barroquinha	1
		Camocim	1
		Chaval	0
		Granja	1
		Martinópolis	0
17ª Região – Icó	5	Baixio	0
		Cedro	0
		Icó	1
		Ipaumirim	3
		Lavras da Mangabeira	0
		Orós	1
18ª Região – Iguatu	84	Umari	0
		Acopiara	7
		Carius	2
		Catarina	1
		Deputado Irapuan Pinheiro	0
		Iguatu	60
		Jucás	2
		Mombaça	9
		Piquet Carneiro	0
		Quixelô	1
Saboeiro	2		
19ª Região – Brejo Santo	11	Abaíara	0
		Aurora	3
		Barro	7
		Brejo Santo	1
		Jati	0
		Mauriti	0
		Milagres	0
		Penaforte	0
		Porteiras	0
20ª Região – Crato	9	Altaneira	0
		Antonina do Norte	0
		Araripe	0
		Assaré	1
		Campos Sales	2
Crato	6		

		Farias Brito	0
		Nova Olinda	0
		Potengi	0
		Salitre	0
		Santana do Cariri	0
		Tarrafas	0
		Várzea Alegre	0
21ª Região – Juazeiro do Norte	18	Barbalha	8
		Caririaçu	0
		Granjeiro	0
		Jardim	0
		Juazeiro do Norte	10
		Missão Velha	0
22ª Região – Cascavel	7	Beberibe	2
		Cascavel	1
		Chorozinho	0
		Horizonte	2
		Ocara	0
		Pacajus	1
		Pindoretama	1
Outros Estados			3
Não informado			33
Total			2.035

Fonte: Dados do sistema ouviweb/SESA

3.3. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

As informações/orientações solicitadas em 2019 disseram respeito a diversas áreas do Sistema Único de Saúde. Das informações fornecidas, 28% estavam relacionadas à assistência ambulatorial, seguida da “Promoção, proteção e vigilância à saúde”, com 14% das informações, “Assistência hospitalar”, “Gestão Geral” e “Gestão estratégica e participativa”, com 12%, 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 2019

Área do SUS	Quantidade	%
Assistência ambulatorial	542	27%
Promoção, proteção e vigilância à saúde	392	19%
Assistência hospitalar	234	11%
Rede de Atenção à Urgência e Emergência	46	2%
Gestão Geral	400	20%
Assistência farmacêutica	58	3%
Produtos para saúde e correlatos	41	2%
Gestão Estratégica e participativa	251	12%
Atenção básica	11	1%
Gestão do trabalho	14	1%
Rede de Saúde Mental	0	0%
Financeiro	34	2%
Rede Cegonha	2	0%
Educação em saúde	8	0%
Outros assuntos	2	0%
Total	2.035	100%

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 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 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 no decorrer do ano de 2019 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 2019, 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 combate ao Aedes Aegypti.

Salientamos ainda, que no ano de 2019 apresentamos em reunião do Comitê Executivo da SESA pauta sobre a Lei de Acesso à Informação (LAI), destacando a importância do fornecimento de informações em tempo hábil.

6. CLASSIFICAÇÃO DE DOCUMENTOS

Ressaltamos que no ano de 2019 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.

Para tanto, no ano de 2019 o CSAI/SESA envidou esforços no sentido de garantir a celeridade e qualidade das informações disponibilizadas, como a inserção de pauta sobre a LAI no Comitê Executivo, conforme mencionado anteriormente.

Porém, para o ano de 2020, será necessário traçarmos estratégias que possibilitem, sobretudo, maior celeridade às respostas dos pedidos de informação do CSAI/SESA, uma vez que os dados de 2019 mostraram um aumento no tempo médio de resposta, passando de 24 dias em 2018 para 28 dias em 2019.

Vale salientar também, a ampliação no número de manifestações respondidas com mais de 30 dias, que apresentou variação de 14% em relação ao ano de 2018.

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 Executivo de Atenção à Saúde e Desenvolvimento Regional



Valniza Araújo da Silva

Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão