



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria da Saúde

RELATÓRIO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO/SIC 2015



GESTORES DA SESA

Henrique Jorge Javi de Sousa
Secretário da Saúde

Marcos Antônio Gadelha Maia
Secretário Adjunto

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

Ana Paula Girão Lessa
Ouvidora Setorial

Maria de Fátima de Freitas Meneses Gurgel
Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão/SIC

REDE DE INTERLOCUTORES DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO/SIC DA SESA

Nível Centra/SESA

Assessoria Jurídica /ASJUR – Ana Claudia Ramos Sales

Coordenadoria de Gestão do Trabalho e Educação em Saúde/CGTES - Maria Elisabeth Gadelha Pessoa

Coordenadoria Administrativo-Financeira/COAFI - Sílvia Helena M. Gadelha

Coordenadoria de Assistência Farmacêutica/COASF - Camila de Souza Barbosa

Coordenadoria de Política e Atenção à Saúde/COPAS - Luciene Alice da Silva

Coordenadoria de Promoção e Proteção à Saúde/COPROM - Maria Rossana Pinheiro

Coordenadoria de Regulação, Controle, Avaliação e Auditoria/CORAC - Carla Jennifer do Nascimento

Coordenadoria das Regionais de Saúde/CORES - Nágela Maria dos Reis Norões

Gabinete do Secretário/GABSEC - Cristiane Moreira Rios

Núcleo de Vigilância em Saúde/NUVIS - Maria de Fátima Aguiar Lustosa

Núcleo de Contabilidade e Execução Financeira/NUCEF - Antônio Augusto Silva Freire

Superintendência de Apoio à Gestão da Rede de Unidades/SRU - Maria Waldillene Nogueira N. Sousa

Unidades de Saúde da Rede SESA

Centro Odontológico - CEO/Centro - Francisco de Paula Pessoa Rodrigues

Centro Odontológico - CEO/Joaquim Távora - Rosa Maria Cunha Carvalho

Centro Odontológico - CEO/Rodolfo Teófilo - Maria do Socorro Alves Cordeiro

Centro Integrado de Diabetes e Hipertensão - Rosélia Feitosa Rodrigues Rebouças

Centro de Dermatologia Sanitária Dona Libânia - Cipriano Cavalcante Pequeno

Centro de Saúde Escola Meireles - Leda Maria Aires Albino

Centro de Hematologia e Hemoterapia do Ceará - Eliane Ribeiro da Costa Oliveira
Hospital Dr. Carlos Albert S. Gomes - Simone França Beviláqua Vieira
Hospital Geral Dr. César Cals de Oliveira - Marília Sousa Teixeira
Hospital Geral de Fortaleza - Antônia Lira do Rego
Hospital Infantil Albert Sabin - Eliane Magna Colares
Hospital e Maternidade José Martiniano de Alencar - Solange Maria Miranda Melo
Hospital Professor Frota Pinto - Maria da Conceição Araújo Alencar
Hospital São José - Maria de Fátima Félix Maia
Instituto de Prevenção do Câncer do Ceará - Ana Catarina Machado Arcanjo
Laboratório Central de Saúde Pública – Lúcia Andrade Moreira

Centro Especializado em Odontologia/CEO

CEO - R Acaraú - Alina Amorim Cavalcante
CEO - R Baturité - Eugênio Pachele Alves Rufino Filho
CEO - R Brejo Santo - Cícera Tavares de Lucena
CEO - R Camocim - Francisco sena de Freitas Rego Júnior
CEO - R Canindé - Mayara Rocha de Sousa/ Francisca Pereira Araújo
CEO - R Cascavel - Paulotino Araújo Vasconcelos
CEO - R Caucaia - Gina Elayne Silva Montezuma
CEO - R Crateús - Adriana Costa Torres Mota
CEO - R Crato - Isabela Sobreira da Costa
CEO - R Icó - Felipe Sampaio Alencar
CEO - R Iguatu - Fernanda Neves da Silva
CEO - R Itapipoca - Maria Alzenir da Cruz Couto
CEO - R Juazeiro do Norte - Ivana Sobreira Emídio de Lima
CEO - R Limoeiro do Norte - Márcia Lúcia de Oliveira Gomes
CEO - R Quixeramobim - Estanielva Fernandes de S. Coutinho
CEO - R Russas - Anderson Zaranza
CEO - R Sobral - Raquel Miranda de Vasconcelos
CEO - R Tauá - Lucivânia Costa Leite
CEO - R Ubajara - Francisco Wellington da Costa Sousa

Policlínicas Regionais

Policlínica Regional Dr. Plácido Marinho de Andrade/Acaraú - Maria Carla de Leitgeb Santos
Policlínica Regional Dr. José Hamilton Saraiva Barbosa/Aracati - Fernando Antônio Gomes Sampaio
Policlínica Regional João Pereira dos Santos/Barbalha - Raquel Amorim Filgueira
Policlínica Dr. Clóvis Amora Vasconcelos/Baturité - Meirecele Barbosa Paixão
Policlínica José Gilvan Leite Sampaio/Brejo Santo - Damiana André dos santos Pereira
Policlínica Cel. Libório Gomes da Silva /Camocim - Ana Cristina Bernardino da Silva
Policlínica Regional Bárbara Pereira Alencar/Campos Sales - Sarah Matos Ferreira
Policlínica Regional Dr. José Sales/Caucaia - Érica Vanessa Freire de Castro Rodrigues
Policlínica Regional Dr. Raimundo Soares Resende/Crateús - Francisca Lúcia Paiva
Policlínica Regional Dr. Sebastião Limeira Guedes/Icó - Felipe Sampaio Alencar
Policlínica Regional Dr. Marcelo Carlos de Gouveia/Iguatu - Amanda Costa Mendonça
Policlínica Regional Dr. Francisco Pinheiro Alves/Itapipoca - Maria Alzenir da Cruz Couto
Policlínica Judite Chaves Saraiva/Limoeiro do Norte - Leyne Raquel de Oliveira Rebouças
Policlínica Dra. Márcia Moreira de Meneses/Pacajus - Jordânea Freitas Ponte
Policlínica Regional Francisco Carlos Cavalcante Roque/Quixadá - Diego Pinto Vasconcelos
Policlínica Regional Dr. José Martins de Santiago/Russas - Sâmia Meg Lima Matos
Policlínica Dr. Bernardo Félix da Silva /Sobral - Leônia Maria Aragão Matos Carlos

ELABORAÇÃO E ORGANIZAÇÃO

Ana Paula Girão Lessa

Maria de Fátima de Freitas Meneses Gurgel

COLABORAÇÃO

Valniza Araújo da Silva

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 01/01/2015 a 31/12/2015.

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

Os dados apresentados são oriundos do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), referentes às solicitações de informação no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2015.

Ao longo do ano de 2015, o Serviço de Informação ao Cidadão/SIC da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará/SESA registrou 644 solicitações de informação. Destas, 643 foram atendidas, representando

99,84%, percentual significativo no tocante à eficácia do atendimento ao cidadão. Uma foi indeferida, o equivalente a 0,16%. Saliente-se que a solicitação de informação não atendida ou indeferida, refere-se à demanda de competência de outros poderes/órgãos, portanto não passível de resposta pela setorial.

Todas as solicitações foram finalizadas e não há registro de demanda que tenha gerado custo.

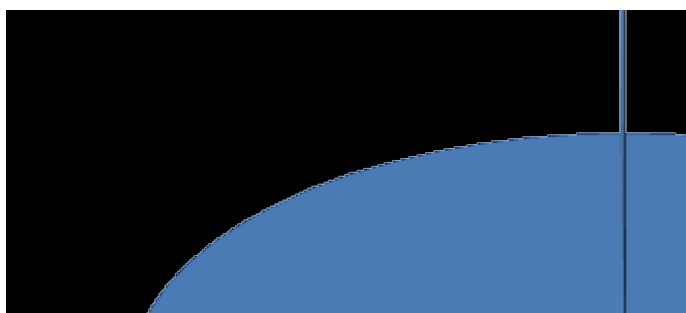
A tabela a seguir apresenta o quadro geral das solicitações de informação registradas no SIC/SESA em 2015.

Tabela 1 – Quantidade de solicitações de informação registradas no SIC/SESA, em 2015.

SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO	QUANTIDADE
Atendidas	643
Indeferida	01
TOTAL RECEBIDO	644

Fonte: SIC/SESA

Gráfico 1 – Percentual de solicitações de informação registradas no SIC/SESA, em 2015.



2.2 MEIO DE ENTRADA DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO

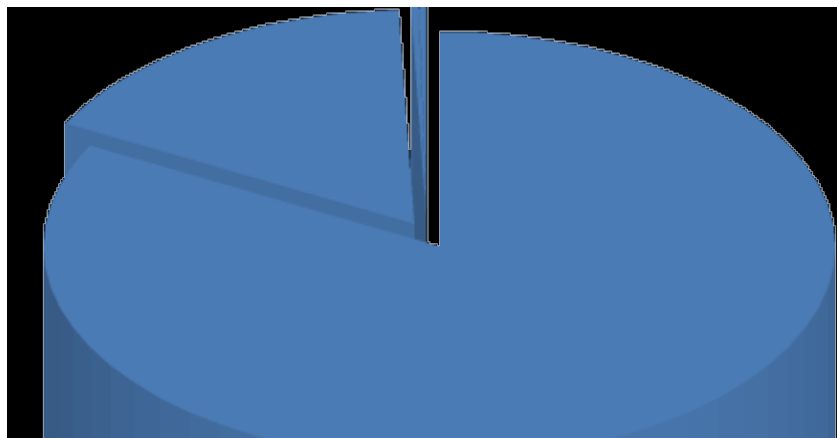
O cidadão pode solicitar informação através do telefone 155, do formulário eletrônico/SIC – “Acesso à Informação” (internet), de forma presencial no Serviço de Informação Cidadão/SIC da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará (SESA) e, ocasionalmente, em atividades itinerantes desenvolvidas pelo Governo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

Em 2015, verificou-se uma concentração nos registros realizados por telefone (533), o equivalente a 82,76%, seguido de 107 por internet (16,61%), dois por meio do Governo Itinerante (0,31%) e dois presenciais (0,31%), conforme tabela abaixo:

Tabela 2 – Quantidade de solicitações de informação registradas no SIC/SESA, por meio de entrada, em 2015.

MEIO DE ENTRADA	QUANTIDADE
Telefone	533
Internet	107
Governo Itinerante	02
Presencial	02
TOTAL	644

Gráfico 2 – Percentual de solicitações de informação registradas no SIC/SESA, por meio de entrada, em 2015.



2.3 CLASSIFICAÇÃO DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO

Analisando os dados da Tabela 03, verifica-se que, do universo de 644 solicitações de informação, 479 foram classificadas como **transparência ativa**, ou seja, informações que estão disponíveis nos sítios oficiais, sendo, portanto, fornecidas de imediato ao cidadão. As demais 163 foram classificadas de **transparência passiva**, isto é, não disponíveis no sítio da instituição ou no portal da transparência.

Observa-se o registro de um “pedido de informação atendido parcialmente”. Este caso ocorreu devido à resposta complementar ter sido de responsabilidade de outro órgão do Poder Executivo.

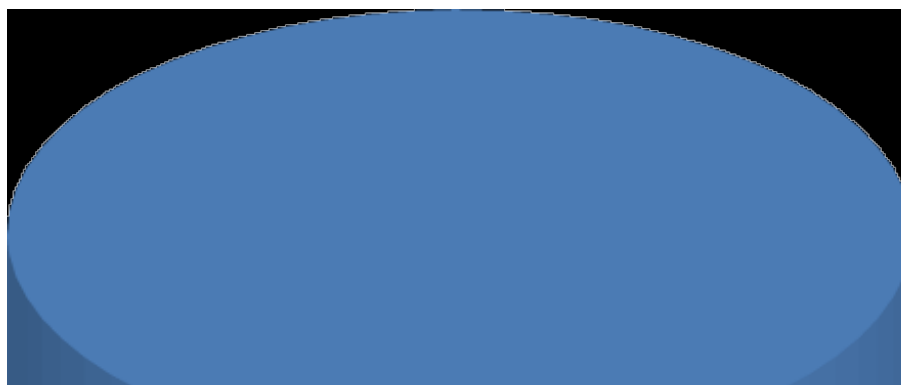
Há ainda uma “solicitação não atendida”, devido à demanda ser de competência de outra instituição.

Tabela 3 – Quantidade de solicitações de informação registradas no SIC/SESA, por classificação, em 2015.

CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO	QUANTIDADE
Atendida - Transparência Ativa	479
Atendida - Transparência Passiva	163
Atendida/Indeferida parcialmente	01
Não Atendida - Competência de outros órgãos	01
TOTAL	644

Fonte: SIC/SESA

Gráfico 3 – Percentual de solicitações de informação registradas no SIC/SESA, por classificação, em 2015



2.4 SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO POR MUNICÍPIO

Referente à solicitação de informação por município, na tabela 4, pode-se observar que foram registradas demandas de cidadãos provenientes de 57 municípios do Estado do Ceará, o que representa 30,97% do universo de 184 municípios.

Do total de solicitantes, 88 (13,66%) 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.

Percebe-se um maior número de casos oriundos do município de Fortaleza (386), o equivalente a 59,94%, explicado, possivelmente, pela concentração populacional.

Fato interessante é que foram registradas demandas de quatro municípios (0,62%) não pertencentes ao Estado do Ceará (Curitiba, São Paulo, Recife e São Miguel). Os demais municípios totalizam 258 demandas, que correspondem a 40,06%.

Tabela 4 – Quantidade de solicitações de Informação registradas no SIC/SESA, por município, em 2015.

MUNICÍPIOS	QUANTIDADE	MUNICÍPIOS	QUANTIDADE
Fortaleza	386	Redenção	2
Não informado	88	São Paulo	2
Caucaia	25	Várzea Alegre	2
Pacatuba	14	Banabuiú	1
Cascavel	10	Beberibe	1
Limoeiro do Norte	8	Belo Horizonte	1
Maracanaú	7	Campo Grande	1
Canindé	6	Caridade	1
Maranguape	5	Cariús	1
Curitiba	4	Chorozinho	1
Eusébio	4	Crateús	1
Sobral	4	Independência	1
Tururu	4	Irauçuba	1

Amontada	3	Itaitinga	1
Crato	3	Itapiúna	1
Iguatu	3	Itarema	1
Itapipoca	3	Jaguaretama	1
Juazeiro do Norte	3	Morada Nova	1
Paramoti	3	Mulungu	1
Pires Ferreira	3	Nova Russas	1
S G do Amarante	3	Orós	1
Tianguá	3	Pacoti	1
Acaraú	2	Paraipaba	1
Camocim	2	Pindoretama	1
Cedro	2	Quixeramobim	1
Granja	2	Recife	1
Jijoca de Jericoacoara	2	Russas	1
Martinópolis	2	São Benedito	1
Paracuru	2	São Miguel	1
Pentecoste	2	Senador Pompeu	1
Quixadá	2	Tamboril	1
TOTAL			644

Fonte: SIC/SESA

2.5 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Sobre os assuntos mais demandados em 2015, conforme tabela 05, destacam-se os específicos de **atenção à saúde**, tais como: assistência hospitalar (18), atenção básica (16), assistência farmacêutica (15), assistência ambulatorial (02), vigilância em saúde - epidemiológica /ambiental (04), insuficiência no número de consultas e exames (02), vigilância epidemiológica (01), qualidade da água (01), estrutura e funcionamento do agrupamento de socorro de urgência (01), totalizando 60 solicitações, o que representa 9,31% dos assuntos mais demandados no ano referido.

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 2015.

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS EM 2015	QUANTIDADE
----------------------------------	------------

Projeto de Identidade Funcional - Servidor inativo	177
Informação sobre endereços e telefones dos órgãos, entidades e equipamentos públicos e horários de atendimento ao público.	143
Projeto de Identidade Funcional - Servidor ativo	83
Projeto de Identidade Funcional – Pensionista	23
Assistência Hospitalar	18
Informação sobre órgãos e entidades	17
Atenção Básica	16
Assistência Farmacêutica	15
Estrutura e funcionamento de equipamentos/órgãos públicos	14
Competência do poder Executivo Municipal	12
Inauguração de obras/equipamentos públicos	11
Demora no atendimento em órgãos, entidades e equipamentos públicos.	10
Informação sobre repasses e transferências de recursos financeiros efetuados pelo Governo do Estado	8
Competência do poder Executivo Federal	6
Manifestação incompleta (falta de informações que inviabilizam a apuração/atendimento)	6
Informação de competência de outras instâncias (Municipal, Federal, Legislativo, Judiciário e Ministério Público).	6
Vigilância em saúde (epidemiológica/ambiental)	4
Informações sobre ações programas e obras	4
Férias, licenças e afastamento	3
Dados/informações referentes à ouvidoria/SOU	3
Processo de seleção e estágio	3
Tramitação de processo SPU (análise, encaminhamento, consulta, prazo, arquivamento)	3
Avaliação de estágio probatório	2
Ato de nomeação	2
Serviço/atividade de responsabilidade da prefeitura municipal	2
Assistência Ambulatorial	2
Solicitação de documentos	2
Empréstimo consignado	2
Informação sobre salário de servidores	2
Informação sobre contratos e convênios	2
Insuficiência no número de consultas e exames	2
Dados/informações não encontradas no portal da transparência	2
Programas de assistência social	1
Qualidade da água	1
Recuperação de senha	1
Serviço/atividade de responsabilidade de entidades da iniciativa privada	1
Solicitação de patrocínio	1
Vazamento no imóvel	1
Andamento de obras públicas	1
Vigilância epidemiológica	1
Apoio a comercialização	1
Aposentadoria, pensão e outros benefícios previdenciários	1
Ascensão funcional	1
Benefício de aposentados e pensões de servidores	1
Capacitação, cursos e eventos institucionais	1
Cessão de servidor para outras instituições	1
Competência de outra unidade federativa	1
Concessão de bolsa de estágio	1
Concurso público	1
Contracheque on-line (extrato de pagamento e declaração de rendimentos)	1

Convênio cartão único	1
Desconto na folha de pagamento	1
Elogio ao dirigente/secretário do órgão	1
Elogio a servidor público/colaborador	1
Emissão de nota fiscal	1
Estrutura de funcionamento central de atendimento telefônico da Ouvidoria Geral do Estado	1
Estrutura e funcionamento do grupamento de socorro de urgência	1
Informação sobre concurso público (realização, nomeações, recursos, editais etc.)	1
Informação sobre contratação e despesa de pessoal	1
Informação sobre legislação (leis, decretos, portarias etc.)	1
Informação sobre processo licitatório (editais e resultados)	1
Inoperância no atendimento por telefone	1
Insatisfação com a resposta da instituição	1
Investimentos em programas/projetos governamentais	1
Irregularidades administrativas e funcionais	1
Leis, decretos, pareceres e resoluções educacionais	1
Nota fiscal eletrônica	1
Pesquisa sobre as atividades/atribuições organizacional	1
Portal do servidor	1
Processo de exoneração/demissão	1
Processo de licitação (central de licitações)	1
TOTAL	644

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 2015, o tempo médio de resposta do Serviço de Informação ao Cidadão/SIC da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará foi de 12 dias.

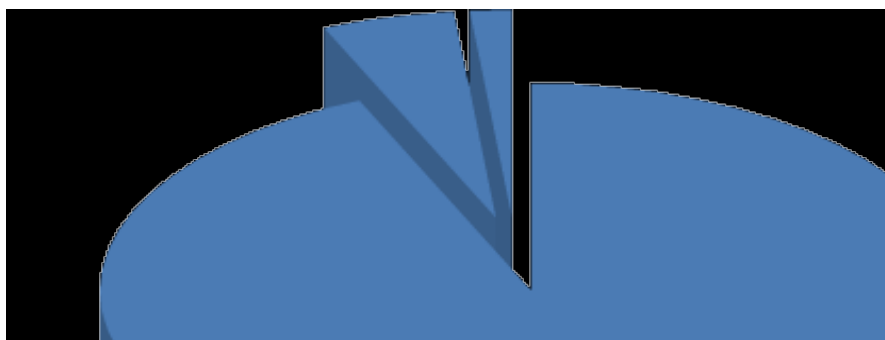
O SIC/SESA atingiu 93,48% (602) de respostas no prazo de até 20 dias e 4,97% (32), respondidas com prorrogação de prazo de até 10 dias. Apenas 1,55% (10) foram respondidas após 30 dias do registro da solicitação. Tal fato foi devido ao não recebimento das informações pleiteadas, no prazo, da área envolvida.

Tabela 6 – Quantidade de solicitações de informação registradas no SIC da SESA, por resolutividade, em 2015.

RESOLUTIVIDADE POR SOLICITAÇÃO	QUANTIDADE
Respondidas em até 20 dias	602
Respondidas de 21 a 30 dias	32
Respondidas com mais de 30 dias	10
TOTAL	644

Fonte: SIC/SESA

Gráfico 6 – Percentual de solicitações de informação registradas no SIC da SESA, por resolutividade, em 2015.



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 2015, a Rede de Ouvidorias e o teleatendimento da SESA registraram 4.237 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 2.751 registros, o equivalente a 64,93%, seguido de 1.209 presencial (28,53%), 192 por e-mail (4,53%), 78 por caixa de coleta (1,84%) e sete outros (0,17%).

Tabela 7 - Quantidade de solicitações de informação registradas pelo teleatendimento e Unidades de Ouvidoria da Rede SESA, por meio de entrada, em 2015.

MEIO DE ENTRADA	QUANTIDADE
Telefone	2.751
Presencial	1.209
E-mail	192
Caixa de sugestão ou coletora	78
Outros	7

TOTAL	4.237
-------	-------

Fonte: Dados do sistema ouviweb/SESA

Gráfico 7 - Percentual de solicitações de informação registradas pelo teleatendimento e Unidades de Ouvidoria da Rede SESA, por meio de entrada, em 2015.



3.2 SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO POR MUNICÍPIO

Quanto à solicitação de informação por município, na tabela 08 pode-se observar que foram registradas solicitações de informação de cidadãos residentes em 104 municípios do Estado do Ceará, o que representa 56,52% do universo de 184 municípios.

Não informaram o seu município de procedência, 292 (6,89%) o que pode estar relacionado a não obrigatoriedade, no ato do registro, da identificação do município de origem.

Percebe-se um maior número de casos oriundos do município de Fortaleza (2.888), o equivalente a 68,16%, local de maior concentração populacional no Estado do Ceará. Seguido de Aracati 104 (2,45 %), Baturité 57 (1,34%), Caucaia 57 (1,34%), Juazeiro do Norte 50 (1,18%). Os demais 99 municípios totalizam 789 demandas, que correspondem a 18,62%.

Tabela 8 – Quantidade de solicitações de informação registradas pelo teleatendimento e Unidades de Ouvidoria da Rede SESA por Região de Saúde e município, em 2015.

	MUNICÍPIO	QUANTIDADE
19ª Região - Brejo Santo	Abaiara	1
3ª Região – Maracanaú	Acarape	12
12ª Região – Acaraú	Acaraú	12
18ª Região – Iguatu	Acopiara	5
11ª Região – Sobral	Alcântaras	1
6ª Região – Itapipoca	Amontada	12
20ª Região – Crato	Antonina do Norte	2
2ª Região – Caucaia	Apuiarés	8
1ª Região – Fortaleza	Aquiraz	34
7ª Região – Aracati	Aracati	104
4ª Região – Baturité	Aracoiaba	45
20ª Região – Crato	Araripe	1
4ª Região – Baturité	Aratuba	10
20ª Região – Crato	Assaré	1
21ª Região - Juazeiro do Norte	Barbalha	5
3ª Região – Maracanaú	Barreira	3
4ª Região – Baturité	Baturité	57

22ª Região – Cascavel	Beberibe	8
12ª Região – Acaraú	Bela Cruz	2
5ª Região – Canindé	Boa Viagem	25
19ª Região - Brejo Santo	Brejo Santo	3
16ª Região – Camocim	Camocim	3
20ª Região – Crato	Campos Sales	1
5ª Região – Canindé	Canindé	14
4ª Região – Baturité	Capistrano	16
5ª Região – Canindé	Caridade	2
21ª Região - Juazeiro do Norte	Caririaçu	2
18ª Região – Iguatu	Carius	1
22ª Região – Cascavel	Cascavel	39
11ª Região – Sobral	Catunda	1
2ª Região – Caucaia	Caucaia	57
17ª Região – Icó	Cedro	3
22ª Região – Cascavel	Chorozinho	7
11ª Região – Sobral	Coreaú	1
15ª Região – Crateús	Crateús	4
20ª Região – Crato	Crato	24
12ª Região – Acaraú	Cruz	5
18ª Região – Iguatu	Deputado Irapuan Pinheiro	2
1ª Região – Fortaleza	Eusébio	29
11ª Região – Sobral	Forquilha	4
1ª Região – Fortaleza	Fortaleza	2.888
7ª Região – Aracati	Fortim	6
11ª Região – Sobral	Frecheirinha	1
2ª Região – Caucaia	General Sampaio	5
11ª Região – Sobral	Graça	1
16ª Região – Camocim	Granja	4
3ª Região – Maracanaú	Guaiúba	1
4ª Região – Baturité	Guaramiranga	3
11ª Região – Sobral	Hidrolândia	2
22ª Região – Cascavel	Horizonte	25
13ª Região – Tianguá	Ibiapina	3
7ª Região – Aracati	Icapuí	1
17ª Região – Icó	Icó	5
18ª Região – Iguatu	Iguatu	17
15ª Região – Crateús	Independência	1
11ª Região – Sobral	Ipu	6
15ª Região – Crateús	Ipueiras	4
10ª Região - Limoeiro do Norte	Iracema	1
11ª Região – Sobral	Irauçuba	1
7ª Região – Aracati	Itaiçaba	1
1ª Região – Fortaleza	Itaitinga	8
2ª Região – Caucaia	Itapagé	7
6ª Região – Itapipoca	Itapipoca	47
4ª Região – Baturité	Itapiuna	14
12ª Região – Acaraú	Itarema	1
5ª Região – Canindé	Itatira	1
9ª Região – Russas	Jaguaretama	13
10ª Região - Limoeiro do Norte	Jaguaribara	1
10ª Região - Limoeiro do Norte	Jaguaribe	5

9ª Região – Russas	Jaguaruana	2
12ª Região – Acaraú	Jijoca	2
21ª Região - Juazeiro do Norte	Juazeiro do Norte	50
18ª Região – Iguatu	Jucás	1
17ª Região – Icó	Lavras da Mangabeira	1
10ª Região - Limoeiro do Norte	Limoeiro do Norte	19
5ª Região – Canindé	Madalena	1
3ª Região – Maracanaú	Maracanaú	37
3ª Região – Maracanaú	Maranguape	15
12ª Região – Acaraú	Marco	3
16ª Região - Camocim	Martinópole	1
11ª Região - Sobral	Massapê	1
19ª Região - Brejo Santo	Mauriti	2
11ª Região - Sobral	Meruoca	2
6ª Região - Itapipoca	Miraíma	3
18ª Região – Iguatu	Mombaça	7
15ª Região - Crateús	Monsenhor Tabosa	1
9ª Região – Russas	Morada Nova	9
11ª Região - Sobral	Moraújo	2
12ª Região - Acaraú	Morrinho	1
11ª Região - Sobral	Mucambo	2
4ª Região – Baturité	Mulungu	11
20ª Região – Crato	Nova Olinda	2
15ª Região - Crateús	Nova Russas	3
15ª Região - Crateús	Novo Oriente	1
22ª Região - Cascavel	Ocara	1
22ª Região - Cascavel	Pacajus	15
3ª Região - Maracanaú	Pacatuba	7
4ª Região – Baturité	Pacoti	6
11ª Região – Sobral	Pacujá	1
2ª Região – Caucaia	Paraipaba	2
5ª Região – Canindé	Paramoti	1
2ª Região – Caucaia	Pentecoste	2
22ª Região - Cascavel	Pindoretama	3
8ª Região – Quixadá	Quixadá	10
18ª Região – Iguatu	Quixelô	2
8ª Região – Quixadá	Quixeramobim	4
10ª Região - Limoeiro do Norte	Quixeré	1
3ª Região – Maracanaú	Redenção	1
11ª Região – Sobral	Reriutaba	2
9ª Região – Russas	Russas	5
18ª Região – Iguatu	Saboeiro	1
11ª Região – Sobral	Santa Quitéria	3
13ª Região – Tianguá	São Benedito	1
2ª Região – Caucaia	São Gonçalo do Amarante	2
2ª Região – Caucaia	São Luís do Curu	1
8ª Região – Quixadá	Senador Pompeu	2
11ª Região – Sobral	Sobral	29
10ª Região - Limoeiro do Norte	Tabuleiro do Norte	2
14ª Região – Tauá	Tauá	3
6ª Região – Itapipoca	Tairi	5
6ª Região – Itapipoca	Tururu	7

13ª Região – Tianguá	Ubajara	1
6ª Região – Itapipoca	Umirim	1
6ª Região – Itapipoca	Uruburetama	3
11ª Região – Sobral	Uruoca	1
20ª Região – Crato	Várzea Alegre	1
13ª Região – Tianguá	Viçosa do Ceará	1
Não informado		292
TOTAL		4.237

Fonte: Dados do sistema ouviweb/SESA

3.3 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Sobre os assuntos mais demandados em 2015, conforme tabela 9, destacam-se os relacionados à Assistência à Saúde, tais como: assistência ambulatorial 1.131 registros (26,69%), assistência hospitalar 599 (14,13%), Rede de Atenção à Urgência e Emergência 442 (10,43%), assistência farmacêutica 165 (3,89%), atenção básica 98 (2,31%) Rede de Saúde Mental 21 (0,49%), Rede Cegonha seis (0,14%), totalizando na área da assistência 2.462 registros, o equivalente a 58,10%.

Relacionados à Promoção à Saúde temos: promoção, proteção e vigilância à saúde com 1050 demandas (24,78%), educação em saúde três (0,07%), totalizando na área da promoção 1.053 solicitações de informação, correspondendo a 24,85%.

No tocante à Gestão em Saúde registrou-se: Gestão Geral 231 (5,45%), produtos para saúde e correlatos 139 (3,28%), Gestão Estratégia e Participativa 108 (2,54%), Gestão do trabalho 84 (1,98%), financeiro seis (0,14%) totalizando na área da gestão 568 demandas, o equivalente 13,40%. Foram classificados em outros assuntos 152 registros (3,58%).

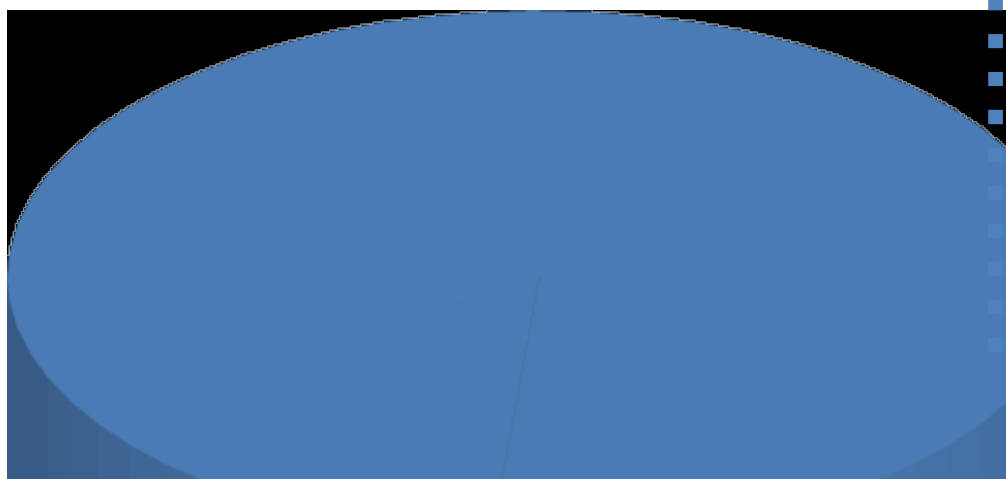
Tabela 9 – Quantidade de solicitações de informação registradas pelo teleatendimento e Unidades de Ouvidoria da Rede SESA, por assuntos mais demandados, em 2015.

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS	QUANTIDADE
Assistência ambulatorial	1.131
Promoção, proteção e vigilância à saúde	1.050
Assistência hospitalar	599
Rede de Atenção à Urgência e Emergência	442
Gestão Geral	231
Assistência farmacêutica	165
Outros assuntos	152
Produtos para saúde e correlatos	139
Gestão Estratégica e participativa	108
Atenção básica	98
Gestão do trabalho	84
Rede de Saúde Mental	21
Financeiro	8

Rede Cegonha	6
Educação em saúde	3
TOTAL	4.237

Fonte: Dados do sistema ouviweb/SESA

Gráfico 9 - Percentual de solicitações de informação registradas pelo teleatendimento e Unidades de Ouvidoria da Rede SESA, por assuntos mais demandados, em 2015.



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 o fluxo das solicitações de informações classificadas como transparência passiva e passiva, a ser seguida por todos. A construção desse fluxo foi feita de forma democrática, ouvindo os representantes dos diversos setores da Secretaria, em uma Oficina preparada para tal fim.

O desenho do fluxo foi encaminhado para conhecimento de todos os dirigentes intermediários da SESA, conforme estabelecido no ofício nº 559/2016.

Visando garantir, além do acesso, a qualidade e a celeridade às solicitações de informações registradas no Serviço de Informação ao Cidadãos/SIC, o Comitê Setorial de Acesso à Informação constituiu a Rede de Interlocutores do SIC, todos indicados pelos dirigentes das unidades de saúde, em resposta a ofício enviado anteriormente.

A rede é composta por 68 interlocutores, que serão responsáveis por 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.

Para garantir maior padronização no processo de trabalho dos interlocutores, o CSAI-SESA solicitou a parceria da Controladoria e Ouvidoria Geral – CGE para a elaboração e execução de um treinamento específico, a ser realizado por meio da Escola de Gestão Pública – EGP.

As ouvidorias da Secretaria, cotidianamente, fornecem informações sobre saúde e orientações sobre o funcionamento do SUS. Só em 2015, foram 4.237 Casos. Para ampliar os conhecimentos das equipes técnicas desses serviços, o CSAI-SESA realizou, em outubro e dezembro de 2015, oficinas de capacitação com o objetivo de apresentar os marcos legais e o sistema informatizado do Serviço de Acesso à Informação.

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 2015, visando o cumprimento da Lei Estadual nº 15.175/2012, referente aos conteúdos a serem disponibilizados nos sítios institucionais no âmbito da Administração Pública no Ceará, o SIC/SESA realizou um levantamento das informações existentes em todos os sítios das Unidades da Rede SESA e nível central, adequando, quando necessário, às informações determinadas pela referida lei.

Em relação às informações específicas da área da saúde, a SESA, através da Assessoria de Comunicação/ASCOM, vem investindo na divulgação de informações de caráter preventivo, educativo e assistencial sobre assuntos e serviços da área da saúde de interesse da sociedade. Agregando-se, ainda, 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

No período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2015 não ocorreu na SESA 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.

Com o intuito de identificar as sugestões de informações a serem classificadas como sigilosas na SESA, o Comitê Setorial de Acesso à Informação/CSAI/SESA enviou os ofícios nº 28/2016 e 27/2016 às Coordenadorias do nível central e à Superintendência de Apoio à Gestão da Rede de Unidades/SRU/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 presado pela democratização das informações por ela trabalhada, no sentido de ampliar a transparência ativa e a participação do cidadão. Muitas são as dificuldades encontradas, uma vez que a SESA tem uma estrutura organizativa complexa e uma área abrangente de serviços sob sua gestão.

Para superar essas dificuldades, esforços estão sendo envidados, tanto no sentido de garantir celeridade, quanto qualidade, às informações disponibilizadas. A definição do fluxo de solicitações de informação nas unidades de saúde /SESA, a criação da Rede de Interlocutores do SIC/SESA, os eventos de qualificação sobre a LAI e as parcerias firmadas com outras setoriais para discutir, debater sobre assuntos de interesse da sociedade, são exemplos das estratégias adotadas.

Em 2016, novas estratégias estão sendo desenhadas, no sentido de ampliar e fortalecer a nossa transparência ativa e passiva, tais como: curso de capacitação das equipes da Rede de Interlocutores do SIC/SESA, em parceria com a Controladoria Geral do Estado e Escola de Gestão Pública; a reclassificação

das informações sigilosas e a melhoria no processo de atualização e divulgação das informações nos sítios institucionais da SESA.