



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
<b>TOTAL RECEBIDO</b>	<b>644</b>

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

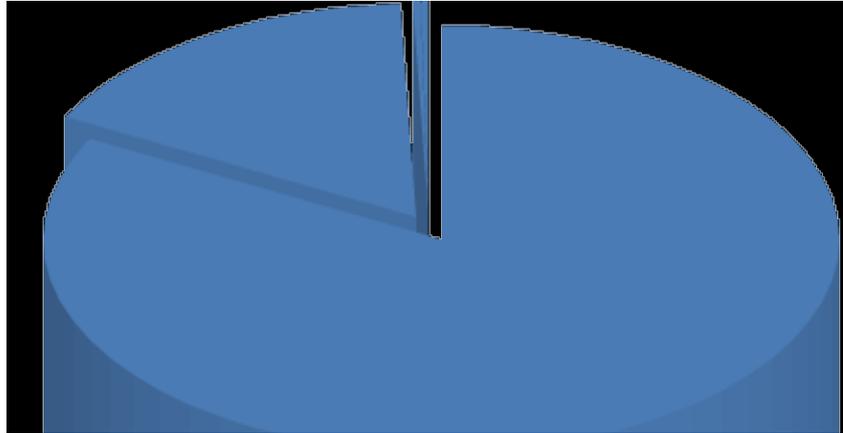
O cidadão pode solicitar informação através do telefone 155, do formulário eletrônico/SIC – “Acesso à Informação” (internet), de forma presencial no Serviço de Informação Cidadão/SIC da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará (SESA) e, ocasionalmente, em atividades itinerantes desenvolvidas pelo Governo 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
<b>TOTAL</b>	<b>644</b>

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.

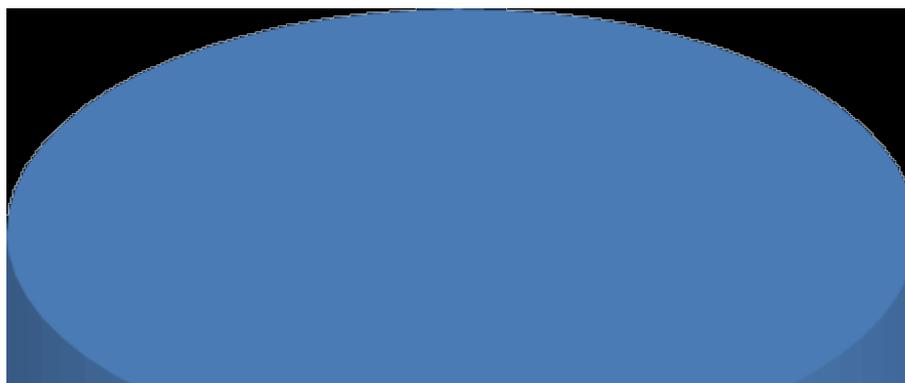
Há ainda uma “solicitação não atendida”, devido à demanda ser de competência de outra instituição.

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
<b>TOTAL</b>	<b>644</b>

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
<b>TOTAL</b>			<b>644</b>

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
<b>TOTAL</b>	<b>644</b>

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.

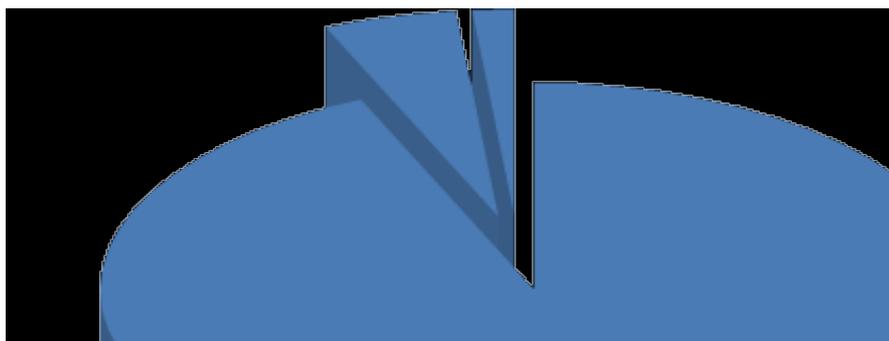
O SIC/SESA atingiu 93,48% (602) de respostas no prazo de até 20 dias e 4,97% (32), respondidas com prorrogação de prazo de até 10 dias. Apenas 1,55% (10) foram respondidas após 30 dias do registro da solicitação. Tal fato foi devido ao não recebimento das informações pleiteadas, no prazo, da área envolvida.

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
<b>TOTAL</b>	<b>644</b>

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%).

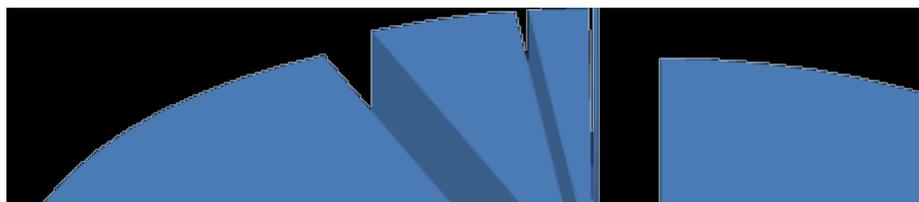
Tabela 7 - Quantidade de solicitações de informação registradas pelo teleatendimento e Unidades de Ouvidoria da Rede SESA, por meio de entrada, em 2015.

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	<b>104</b>
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	<b>57</b>

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	<b>57</b>
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	<b>2.888</b>
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	<b>50</b>
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	Trairi	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		<b>292</b>
<b>TOTAL</b>		<b>4.237</b>

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%).

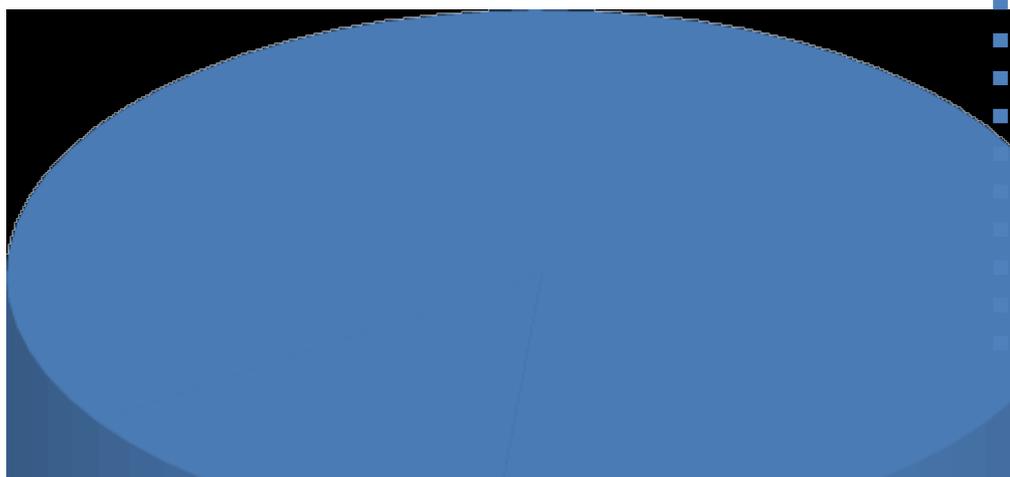
Tabela 9 – Quantidade de solicitações de informação registradas pelo teleatendimento e Unidades de Ouvidoria da Rede SESA, por assuntos mais demandados, em 2015.

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
<b>TOTAL</b>	<b>4.237</b>

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 Cidadão/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.