



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria da Saúde

RELATÓRIO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO/SIC 2016



ELABORAÇÃO E ORGANIZAÇÃO

Maria de Fátima Aguiar Lustosa
Valniza Araújo da Silva

GESTORES DA SESA

Henrique Jorge Javi de Sousa

Secretário da Saúde

Marcos Antônio Gadelha Maia

Secretário Adjunto

Lilian Alves Amorim Beltrão

Secretária Executiva

COMITÊ SETORIAL DE ACESSO À INFORMAÇÃO/CSAI

Marcos Antônio Gadelha Maia

Secretário Adjunto da SESA

Anne Caroline Torres Lopes

Assessor de Desenvolvimento Institucional

Maria de Fátima Aguiar Lustosa

Ouvidora Setorial

Valniza Araújo da Silva

Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão/SIC

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

Nível Central/SESA

Assessoria Jurídica /ASJUR – Daniela Ribeiro de Lima

Coordenadoria de Gestão do Trabalho e Educação em Saúde/CGTES – Juanira Maria Macêdo

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

Coordenadoria de Assistência Farmacêutica/COASF – Aline Moreira de Sousa

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

Coordenadoria de Promoção e Proteção à Saúde/COPROM – Maria Rocilda F. de Alencar

Coord. de Regulação, Controle, Avaliação e Auditoria/CORAC – Carla Jennifer do Nascimento

Coordenadoria das Regionais de Saúde/CORES – Maria Aldanízia Santos Soares

Gabinete do Secretário/GABSEC – Cristiane Moreira Rios

Núcleo de Vigilância em Saúde/NUVIS – José Augusto Fernandes Filho

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

Superint. de Apoio à Gestão da Rede de Unidades/SRU – Teresa Karolina da Silva Félix

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 – Heloína Coelho Teixeira
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 – Maria Moema Carneiro Guilhon
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 Reg. Dr. José Hamilton Saraiva Barbosa/Aracati – Fernando Ant. 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 – José Ilker Oliveira Chaves

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

Policlínica Regional Frutuoso Gomes de Freitas/Tauá – Antônia Diérike Gonçalves Oliveira

Policlínica Reg. Francisco Edvaldo Coelho Moita/Tianguá – Elvia Rochelly Carvalho de Lima

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 01/01/2016 a 31/12/2016.

Sancionada em 18 de novembro de 2011, a Lei de Acesso à Informação visa regulamentar o direito constitucional de acesso dos cidadãos às informações públicas, dispondo sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios.

Para garantir o exercício pleno do direito de acesso previsto na Constituição Federal, a referida Lei define os mecanismos, prazos e procedimentos para o acesso às informações públicas pelos cidadãos. Estabelece, ainda, que os órgãos e entidades públicas deverão assegurar uma gestão transparente da informação, garantindo sua disponibilidade, autenticidade e integridade.

A publicação dessa Lei regulou o direito do cidadão a ter acesso às informações produzidas e sob custódia do Estado, tornando-se um importante canal de comunicação, de participação e de exercício democrático, uma vez que torna possível uma maior participação popular nas ações governamentais.

A Lei de Acesso à Informação, em seu Artigo 9º, determina a criação do **Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)** nos órgãos e entidades do poder público, em estrutura apropriada para atender e orientar o cidadão (ã) no que se refere ao acesso à informação de interesse coletivo, tramitação de documentos, processos de licitações, gastos públicos e registrar pedidos de informação.

Com a finalidade de cumprir a Lei de Acesso à informação, os estados e municípios devem regulamentá-la. No âmbito da Administração Pública do Estado do Ceará foi promulgada a Lei Estadual nº 15.175/2012 que define as regras para a implantação do disposto na Lei Federal nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação.

No âmbito do Poder Executivo Estadual, essas informações devem estar disponíveis nos sítios oficiais, de forma clara, objetiva e de fácil acesso, o que constitui a chamada transparência ativa. Já as demais informações que possam vir a ser solicitadas pelos cidadãos, e não estão disponíveis nos sítios institucionais ou no Portal da Transparência, são

classificadas como transparência passiva, devendo ser solicitadas ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) – “Acesso à Informação” por meio dos sites oficiais dos órgãos e entidades estaduais, bem como poderão ser dirigidas à Central de Atendimento telefônico da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, pelo telefone 155 ou de forma presencial no Serviço de Informação ao Cidadão/SIC da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará (SESA).

Outros canais de acesso à informação disponíveis ao cidadão são o teleatendimento e as Unidades de Ouvidorias da Rede SESA, que fornecem informações e orientações sobre o funcionamento do Sistema Único de Saúde/SUS. O acesso pode ser realizado discando 08002751520.

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

2.1 QUANTITATIVOS DE SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO

Ao longo do ano de 2016, o Serviço de Informação ao Cidadão/SIC da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará/SESA registrou 490 solicitações de informação. Destas, 482 foram deferidas, representando 98%, percentual significativo no tocante à eficácia do atendimento ao cidadão. Oito foram indeferidas, o equivalente a 2%.

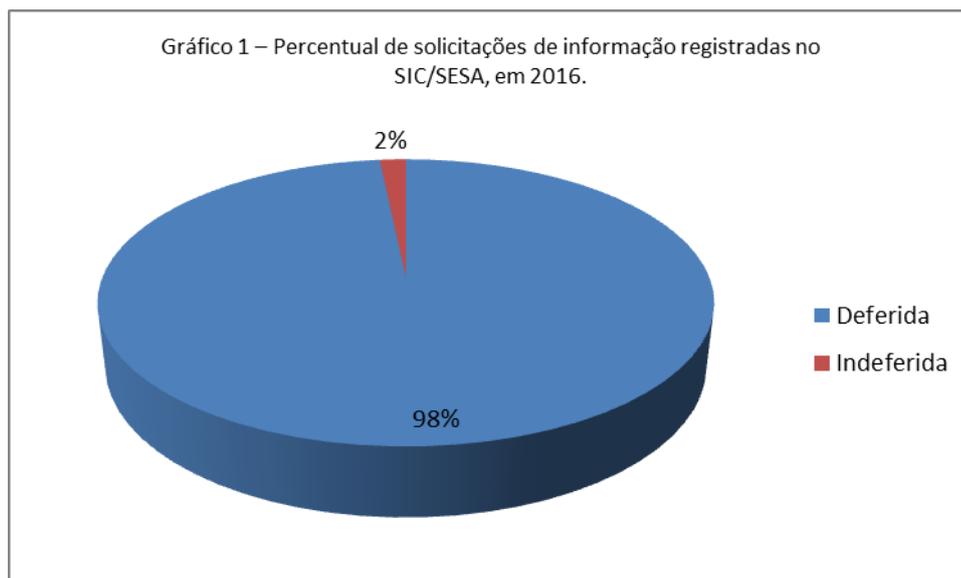
Salientamos que a solicitação de informação não atendida ou indeferida, refere-se à demanda não especificada de forma clara.

A tabela a seguir apresenta o quadro geral das solicitações de informação registradas no SIC/SESA em 2016.

Tabela 1 – Quantidade de solicitações de informação registradas no SIC/SESA, em 2016.

SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO	QUANTIDADE
Deferida	482
Indeferida	8
TOTAL	490

Fonte: SIC/SESA



Fonte: SIC/SESA

2.2 MEIO DE ENTRADA DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO

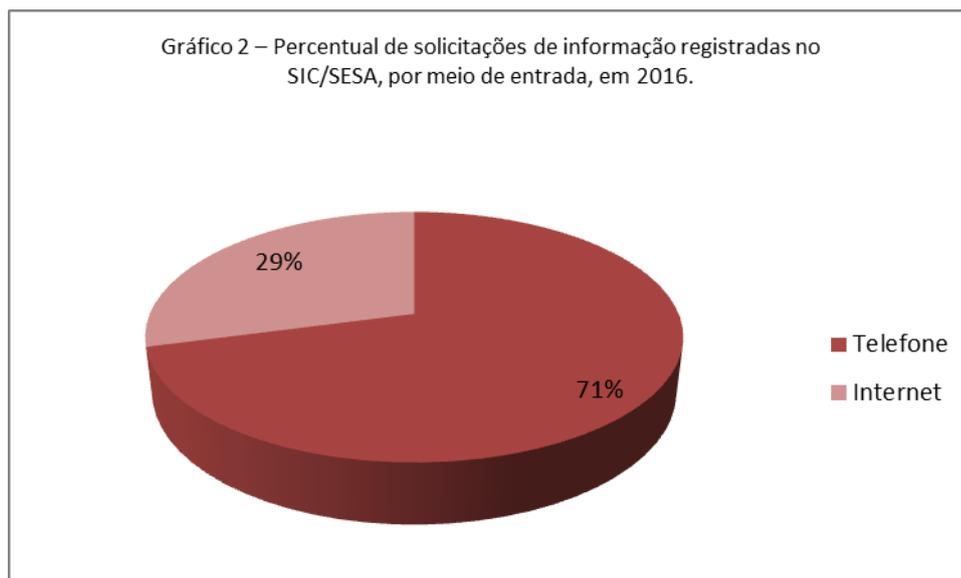
O cidadão pode solicitar informação através do telefone 155, do formulário eletrônico/SIC – “Acesso à Informação” (internet), de forma presencial no Serviço de Informação Cidadão/SIC da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará (SESA) e, ocasionalmente, em atividades itinerantes desenvolvidas pelo Governo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

Em 2016, verificou-se uma concentração nos registros realizados por telefone (347), o equivalente a 71%, seguido de 143 por internet (29%), conforme tabela abaixo:

Tabela 2 – Quantidade de solicitações de informação registradas no SIC/SESA, por meio de entrada, em 2016.

MEIO DE ENTRADA	QUANTIDADE
Telefone	347
Internet	143
TOTAL	490

Fonte: SIC/SESA



Fonte: SIC/SESA

2.3 CLASSIFICAÇÃO DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO

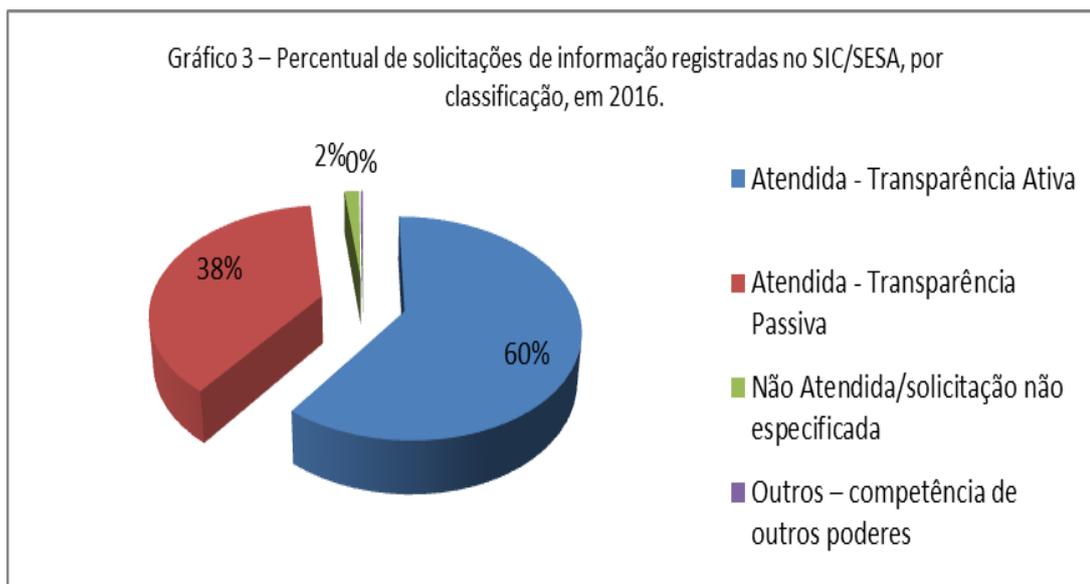
Analisando os dados da Tabela 03, verifica-se que, do total de 490 solicitações de informação, 295 foram classificadas como **transparência ativa**, ou seja, informações que estão disponíveis nos sítios oficiais, sendo, portanto, fornecidas de imediato ao cidadão. 186 solicitações de informação foram classificadas de **transparência passiva**, isto é, não disponíveis no sítio da instituição ou no portal da transparência.

Observamos ainda, o registro de uma solicitação “não atendida/solicitação não especificada” e uma classificada como outros/competência de outros poderes.

Tabela 3 – Quantidade de solicitações de informação registradas no SIC/SESA, por classificação, em 2016.

CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO	QUANTIDADE
Atendida - Transparência Ativa	295
Atendida - Transparência Passiva	186
Não Atendida/solicitação não especificada	08
Outros – competência de outros poderes	01
TOTAL	490

Fonte: SIC/SESA



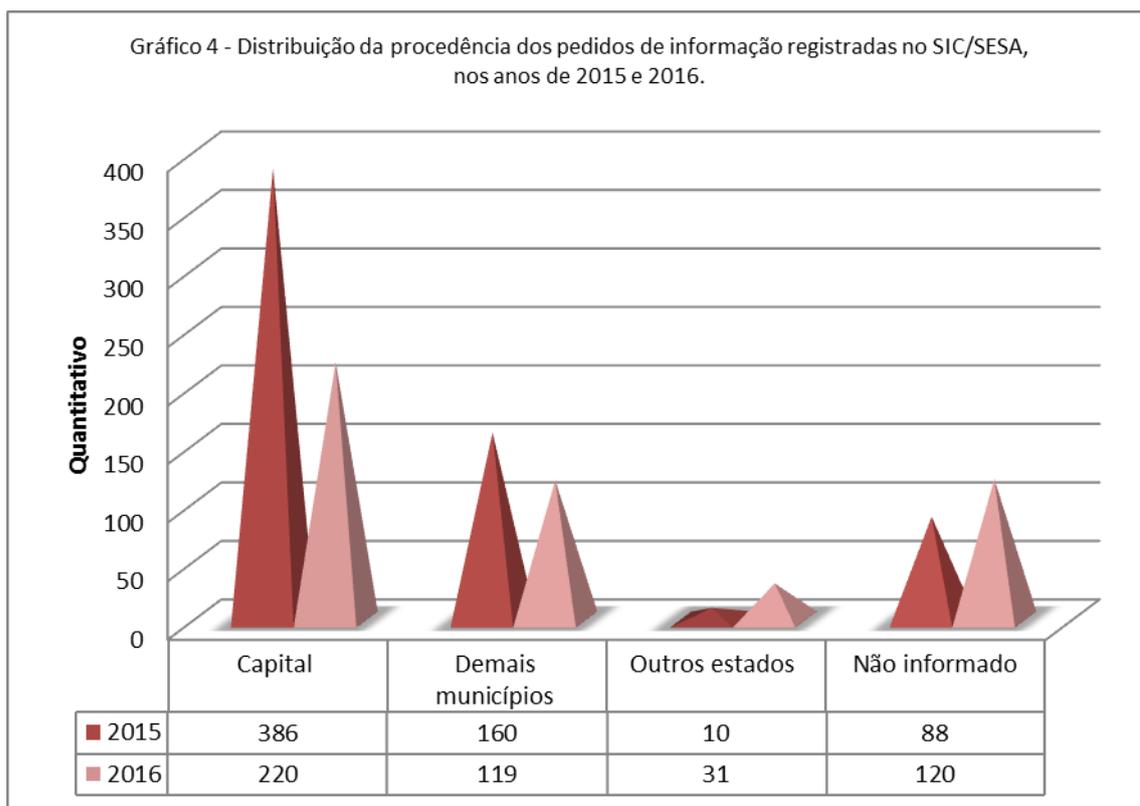
Fonte: SIC/SESA

2.4 SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO POR MUNICÍPIO

Quanto ao local de residência dos cidadãos que solicitam informações ao SIC/SESA, a maioria é proveniente da capital que, em comparação com o ano de 2015, apresentou queda de 43%. Observamos esse decréscimo também, no número de cidadãos provenientes dos demais municípios do estado, onde em 2015 apresentou um quantitativo de 160 manifestações e, em 2016 caiu para 119.

Contudo, registramos uma ampliação no número de cidadãos advindos de outros estados, passando de 10 no ano de 2015 para 31 em 2016, representando uma variação de 210%.

Do total de solicitantes, conforme podemos observar no gráfico 4 e tabela 4 a seguir, 120 (24%) 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 2016.

Região de Saúde	Manifestações por região	Município	Manifestações em 2016
1ª Região – Fortaleza	222	Aquiraz	01
		Fortaleza	220
		Itaitinga	1
2ª Região – Caucaia	17	Caucaia	13
		Paracuru	1
		Pentecoste	2
		São Gonçalo do Amarante	1
3ª Região – Maracanaú	13	Maracanaú	6
		Maranguape	2
		Pacatuba	3
		Redenção	2
4ª Região – Baturité	1	Baturité	1
5ª Região – Canindé	13	Canindé	12
		Paramoti	1
6ª Região – Itapipoca	6	Itapipoca	1
		Trairi	2
		Tururu	3
8ª Região – Quixadá	8	Quixadá	3
		Quixeramobim	3

		Senador Pompeu	1
		Solonópolis	1
9ª Região – Russas	3	Jaguaretama	1
		Palhano	1
		Russas	1
10ª Região - Limoeiro do Norte	5	Iracema	1
		Limoeiro do Norte	4
11ª Região – Sobral	8	Groaíras	1
		Ipu	3
		Sobral	4
12ª Região – Acaraú	3	Acaraú	2
		Jijoca	1
13ª Região – Tianguá	2	Ibiapina	1
		Tianguá	1
14ª Região – Tauá	2	Parambu	1
		Tauá	1
15ª Região – Crateús	5	Crateús	2
		Independência	1
		Ipueiras	1
		Nova Russas	1
16ª Região – Camocim	2	Martinópolis	2
18ª Região – Iguatu	4	Acopiara	1
		Iguatu	2
		Jucás	1
19ª Região - Brejo Santo	4	Brejo Santo	2
		Mauriti	1
		Porteiras	1
20ª Região – Crato	2	Crato	1
		Potengi	1
21ª Região - Juazeiro do Norte	7	Barbalha	1
		Juazeiro do Norte	6
22ª Região – Cascavel	12	Beberibe	2
		Cascavel	2
		Chorozinho	2
		Horizonte	3
		Eusebio	1
		Pindoretama	2
Demais estados			31
Não informado			120
Total			490

Fonte: SIC/SESA

2.5 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Sobre os assuntos mais demandados em 2016, conforme tabela 05, destacam-se, sobretudo, informação sobre endereços e telefones dos órgãos públicos, com 154 manifestações, seguido por demandas que não competem ao Poder Executivo Estadual, 72 manifestações e Assistência hospitalar e assistência farmacêutica, que apresentam um quantitativo de 34 e 32 manifestações, respectivamente.

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

Tabela 5 – Quantidade de solicitações de informação registradas no SIC/SESA, por assunto mais demandado, em 2016.

ASSUNTOS	QUANTIDADE
Informação sobre endereços e telefones dos órgãos, entidades e equipamentos públicos e horários de atendimento ao público.	154
Não compete ao poder executivo estadual	72
Assistência Hospitalar	34
Assistência Farmacêutica	32
Informação sobre órgãos e entidades	16
Atenção Básica	16
Estrutura e funcionamento de equipamentos/órgãos públicos	12
Manifestação incompleta (falta de informações que inviabilizam a apuração/atendimento)	11
Ações de combate ao Aedes aegypti	11
Dados e informações para pesquisa acadêmica/científica	11
Tramitação de processo SPU (análise, encaminhamento, consulta, prazo, arquivamento)	9

Aposentadoria, pensão e outros benefícios previdenciários	9
Vigilância em saúde (epidemiológica/ambiental)	8
Assistência Ambulatorial	6
Informação sobre concurso público (realização, nomeações, recursos, editais etc.)	6
Informação sobre repasses e transferências de recursos financeiros efetuados pelo Governo do Estado	5
Informação sobre salário de servidores	5
Informações sobre ações programas e obras	4
Solicitação de documentos	4
Contracheque on-line (extrato de pagamento e declaração de rendimentos)	4
Concurso público	3
Nota fiscal eletrônica	3
Programa de Aquisição de alimentos	3
Benefícios, gratificações e ajuda de custo	3
Carga horária de servidor/colaborador	3
Vigilância sanitária	3
Projeto de Identidade Funcional - Servidor inativo	2
Informação sobre contratos e convênios	2
Qualidade da água	2
Estrutura de funcionamento central de atendimento telefônico da Ouvidoria Geral do Estado	2
Informação sobre processo licitatório (editais e resultados)	2
Doação/cessão de bens patrimoniais	2
Perfil Básico Municipal	2
Inauguração de obras/equipamentos públicos	1
Processo de seleção e estágio	1
Avaliação de estágio probatório	1
Dados/informações não encontradas no portal da transparência	1
Recuperação de senha	1
Andamento de obras públicas	1
Concessão de bolsa de estágio	1
Residência Médica	1

Assistência odontológica	1
Atraso/falta de pagamento de pessoal	1
Cadastro de empresas	1
Cursos de pós graduação: especialização, mestrado e doutorado	1
Efetivo de aposentados e pensionistas	1
Informação sobre Diário Oficial (edição e publicação)	1
Informação sobre indicadores e resultados	1
Informação sobre ordem de serviço	1
Informação sobre projetos do governo do estado	1
Informação sobre terceirização	1
Instruções para cadastro e operacionalização de sistemas	1
Investimento em programas/projetos governamentais	1
Premiação de programas e projetos	1
Procedimento para emissão de documentos (identidade e folha corrida/Atestado de antecedentes Criminais)	1
Processo de estabilidade no serviço público estadual	1
Registro de manifestação no Sistema de Ouvidoria	1
Solicitação de emprego e estágio	1
Transporte de funcionários (rotas)	1
Uso indevido de veículo oficial	1
Informação sobre estrutura organizacional e competência dos órgãos públicos	1
Programa de Estágio	1
TOTAL	490

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.

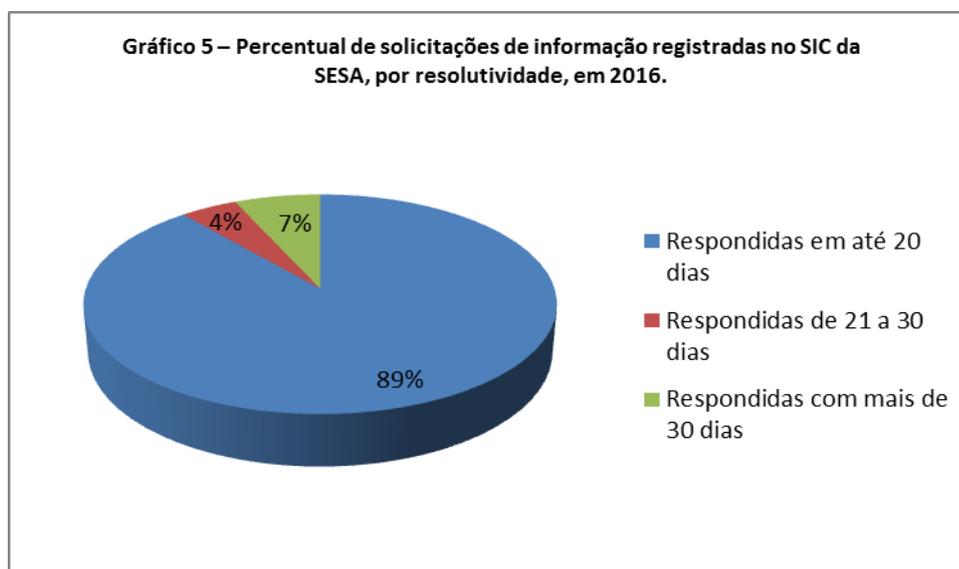
No ano de 2016, o tempo médio de resposta do Serviço de Informação ao Cidadão/SIC da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará foi de 15 dias.

O SIC/SESA atingiu 89% (435) de respostas no prazo de até 20 dias, 4% (22), respondidas com prorrogação de prazo de até 10 dias e 7% (33) foram respondidas após 30 dias do registro da solicitação. Tal fato se deu em virtude do 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 2016.

RESOLUTIVIDADE POR SOLICITAÇÃO	QUANTIDADE
Respondidas em até 20 dias	435
Respondidas de 21 a 30 dias	22
Respondidas com mais de 30 dias	33
TOTAL	490

Fonte: SIC/SESA



Fonte: SIC/SESA

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

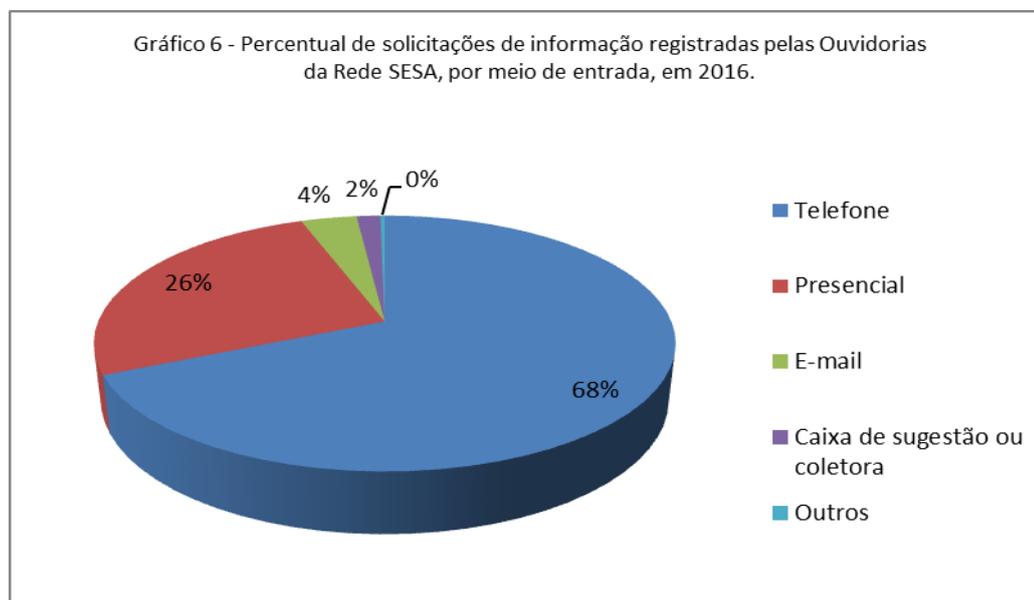
3.1 MEIO DE ENTRADA DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO

No ano de 2016, as Ouvidorias da Rede SESA registraram 3.465 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 2.370 registros, o equivalente a 68%, seguido de 904 presencial (26%), 127 por e-mail (4%), 54 por caixa de coleta (2%) e 10 outros (0,17%).

Tabela 7 - Quantidade de solicitações de informação registradas pelas Ouvidorias da Rede SESA, por meio de entrada, em 2016.

MEIO DE ENTRADA	QUANTIDADE
Telefone	2.370
Presencial	904
E-mail	127
Caixa de sugestão ou coletora	54
Outros	10
TOTAL	3.465

Fonte: Sistema Ouvweb/SESA



Fonte: Sistema Ouvweb/SESA

3.2 SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO POR MUNICÍPIO

Quanto às solicitações de informação por município, a tabela 08 mostra que a 1ª Coordenadoria Regional de Saúde – CRES concentrou, no ano de 2016, o maior número de solicitações de informação, um total de 2.615, representando 75%.

Neste ponto, destacam-se os registros de cidadãos oriundos da capital que totalizam 2.578.

Salientamos ainda, que 196 cidadãos não informaram o município de procedência, correspondendo a 6% do total de demandas.

Tabela 8 – Número de informações ou orientações registradas nas ouvidorias da SESA, por município de moradia e por região de saúde, em 2016.

Região de Saúde	Manifestações por região	Município	Manifestações em 2016
1ª Região – Fortaleza	2.615	Aquiraz	18
		Eusébio	11
		Fortaleza	2.578
		Itaitinga	8
2ª Região – Caucaia	79	Apuiarés	1
		Caucaia	58
		General Sampaio	2
		Itapagé	7
		Paracuru	5
		Paraipaba	0
		Pentecoste	4
		São Gonçalo do Amarante	2
		São Luís do Curu	0
Tejuçuoca	0		
3ª Região – Maracanaú	82	Acarape	3
		Barreira	4
		Guaiúba	1
		Maracanaú	39
		Maranguape	21
		Pacatuba	11
		Palmácia	0
		Redenção	3
4ª Região – Baturité	116	Aracoiaba	25
		Aratuba	10
		Baturité	47

		Capistrano	9
		Guaramiranga	3
		Itapiuna	11
		Mulungu	3
		Pacoti	8
5ª Região – Canindé	20	Boa Viagem	5
		Canindé	7
		Caridade	0
		Itatira	3
		Madalena	3
		Paramoti	2
6ª Região – Itapipoca	40	Amontada	6
		Itapipoca	18
		Miraíma	0
		Trairi	7
		Tururu	4
		Umirim	1
		Uruburetama	4
7ª Região – Aracati	18	Aracati	14
		Fortim	2
		Icapuí	1
		Itaiçaba	1
8ª Região – Quixadá	17	Banabuiú	0
		Choró	0
		Ibaretama	1
		Ibicuitinga	1
		Milhã	1
		Pedra Branca	1
		Quixadá	9
		Quixeramobim	3
		Senador Pompeu	1
		Solonópole	0
9ª Região – Russas	17	Jaguetama	4
		Jaguaruana	1
		Morada Nova	4
		Palhano	2
		Russas	6
10ª Região - Limoeiro do Norte	21	Alto Santo	1
		Ererê	0
		Iracema	3
		Jaguaribara	0
		Jaguaribe	3
		Limoeiro do Norte	10
		Pereiro	2
		Potiretama	0

		Quixeré	0
		São João do Jaguaribe	0
		Tabuleiro do Norte	2
11ª Região – Sobral	35	Alcântaras	0
		Cariré	0
		Catunda	0
		Coreaú	0
		Forquilha	1
		Frecheirinha	0
		Graça	1
		Groaíras	0
		Hidrolândia	1
		Ipu	0
		Irauçuba	0
		Massapê	2
		Meruoca	1
		Moraújo	0
		Mucambo	1
		Pacujá	2
		Pires Ferreira	0
		Reriutaba	1
		Santa Quitéria	1
		Santana do Acaraú	0
	Senador Sá	0	
	Sobral	23	
	Uruoca	1	
	Varjota	0	
12ª Região – Acaraú	12	Acaraú	4
		Bela Cruz	0
		Cruz	2
		Itarema	0
		Jijoca	3
		Marco	2
		Morrinhos	1
13ª Região – Tianguá	5	Carnaubal	0
		Croatá	0
		Guaraciaba do Norte	0
		Ibiapina	0
		São Benedito	2
		Tianguá	1
		Ubajara	0
	Viçosa do Ceará	2	
14ª Região – Tauá	3	Aiuaba	0
		Arneiroz	0
		Parambu	2

		Tauá	1
15ª Região – Crateús	6	Ararendá	0
		Crateús	3
		Independência	1
		Ipaporanga	0
		Ipueiras	2
		Monsenhor Tabosa	0
		Nova Russas	0
		Novo Oriente	0
		Poranga	0
		Quiterianópolis	0
		Tamboril	0
16ª Região – Camocim	8	Barroquinha	0
		Camocim	6
		Chaval	1
		Granja	1
		Martinópolis	0
17ª Região – Icó	3	Baixio	0
		Cedro	0
		Icó	3
		Ipaumirim	0
		Lavras da Mangabeira	0
		Orós	0
		Umari	0
18ª Região – Iguatu	17	Acopiara	1
		Carius	0
		Catarina	2
		Deputado Irapuan Pinheiro	0
		Iguatu	11
		Jucás	1
		Mombaça	1
		Piquet Carneiro	1
		Quixelô	0
		Saboeiro	0
19ª Região - Brejo Santo	12	Abaiara	1
		Aurora	2
		Barro	1
		Brejo Santo	5
		Jati	1
		Mauriti	0
		Milagres	1
		Penaforte	1
		Porteiras	0
20ª Região – Crato	45	Altaneira	1
		Antonina do Norte	0

		Araripe	0
		Assaré	0
		Campos Sales	0
		Crato	40
		Farias Brito	0
		Nova Olinda	0
		Potengi	0
		Salitre	1
		Santana do Cariri	0
		Tarrafas	0
		Várzea Alegre	3
21ª Região - Juazeiro do Norte	51	Barbalha	4
		Caririçu	1
		Granjeiro	0
		Jardim	1
		Juazeiro do Norte	45
		Missão Velha	0
22ª Região – Cascavel	47	Beberibe	8
		Cascavel	10
		Chorozinho	4
		Horizonte	15
		Ocara	4
		Pacajus	6
		Pindoretama	0
Não informado			196
Total			3.465

Fonte: Dados do sistema ouviweb/SESA

3.3 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

As informações/orientações solicitadas em 2016 disseram respeito a diversas áreas do Sistema Único de Saúde. Das informações fornecidas, 25% estavam relacionadas à assistência ambulatorial, seguida da “Promoção, proteção e vigilância à saúde”, com 22% das informações, “Assistência hospitalar”, com 17%, “Rede de atenção à urgência e emergência”, com 10%, 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 2016.

Área do SUS	Quantidade	%
Assistência ambulatorial	849	25%
Promoção, proteção e vigilância à saúde	753	22%
Assistência hospitalar	596	17%
Rede de Atenção à Urgência e Emergência	349	10%
Gestão Geral	101	3%
Assistência farmacêutica	151	4%
Produtos para saúde e correlatos	115	3%
Gestão Estratégica e participativa	120	4%
Atenção básica	116	3%
Gestão do trabalho	122	4%
Rede de Saúde Mental	10	0%
Financeiro	10	0%
Rede Cegonha	10	0%
Educação em saúde	10	0%
Outros assuntos	153	5%
Total	3.465	100,00%

Fonte: Sistema ouvweb/SESA

4. DIFICULDADES E BENEFÍCIOS DA IMPLANTAÇÃO DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Para garantir o exercício pleno do direito de acesso previsto na Lei de Acesso à Informação/LAI, o Comitê de Acesso à Informação/CSAI/SESA vem atuando no sentido de possibilitar, ampliar e garantir o acesso do cidadão à informação pública.

Diante da ampla área de atuação e da diversidade de serviços disponibilizados pela SESA, constata-se uma dificuldade no gerenciamento da informação a ser fornecida ao cidadão. Na tentativa de suprir esse problema, o Comitê Setorial de Acesso à Informação/CSAI estabeleceu no ano de 2015, o fluxo das solicitações de informações classificadas como transparência ativa e passiva, a ser seguida por todos.

Dessa forma, constituiu-se uma Rede de Interlocutores do SIC/SESA composta por 68 interlocutores, tendo como atribuição disponibilizar as informações demandadas pelos cidadãos usuários do SIC, quando elas estiverem sob a guarda ou responsabilidade da unidade em que atua.

O interlocutor recebe as solicitações pertinentes à sua unidade, articula internamente às providências referentes ao pleito e encaminha ao Serviço de Informação ao Cidadão, que responderá ao cidadão. A resposta deve ser clara, objetiva e atender à demanda do cidadão.

Vale ressaltar que essa iniciativa foi fundamental para o fortalecimento e aprimoramento do Serviço de Informação ao Cidadão no âmbito da SESA, tendo em vista que, a constituição da Rede de Interlocutores permite uma comunicação eficaz e célere do CSAI/SESA com as diversas coordenadorias e unidades.

No ano de 2016, foi realizado, por meio da Escola de Gestão Pública, um treinamento específico para os interlocutores do SIC/SESA, resultado da parceria da Controladoria e Ouvidoria Geral – CGE e da Ouvidoria Geral da Secretaria da Saúde do Estado.

Contudo, não podemos deixar de mencionar que os desafios no processo de implantação/implementação da LAI na SESA ainda persistem, sobretudo, na agilidade do tempo de resposta ao cidadão, indicando com isso, a necessidade de pensar estratégias visando à superação dessa problemática.

5. AÇÕES EMPREENDIDAS PELO ÓRGÃO OU ENTIDADE COM VISTAS A MELHORAR O PERFIL OU NÍVEL DA TRANSPARÊNCIA ATIVA, EM VIRTUDE DAS INFORMAÇÕES SOLICITADAS

A grande prioridade da Lei de Acesso à Informação é a transparência ativa, isto é, a disponibilização do máximo de informações possíveis no sítio institucional, para viabilizar o acesso direto do cidadão.

No ano de 2016, a SESA, através da Assessoria de Comunicação – ASCOM, deu continuidade a ampla divulgação de informações de caráter preventivo, educativo e assistencial sobre assuntos e serviços da área da saúde de interesse da sociedade, bem como, informações sobre políticas de saúde, rede de serviços, organização de serviços, serviço de urgência e emergência, protocolos de tratamento de doenças, notas técnicas e sobre assuntos em evidencia, como o combate ao *Aedes aegypti*.

6. CLASSIFICAÇÃO DE DOCUMENTOS

Ressaltamos que no ano de 2016 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, pois, embora o CSAI/SESA tenha enviado ofícios, conforme relatado no Relatório de 2015, às Coordenadorias do nível central e à Superintendência de Apoio à Gestão da Rede de Unidades/SRU/SESA, solicitando sugestões de informações a serem classificadas como sigilosas no âmbito da sua área de competência, visando sua sistematização e posterior envio ao Comitê Gestor de Acesso à Informação/Conselho Estadual de Acesso à Informação para deliberação, ainda não houve retorno das coordenações e unidades.

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 2016 o CSAI/SESA envidou esforços, no sentido de garantir a celeridade e qualidade das informações disponibilizadas, a capacitação dos interlocutores é um bom exemplo, além de encontros específicos com gestores.

Porém, para o ano de 2017, será necessário traçarmos estratégias que possibilitem, sobretudo, maior celeridade às respostas dos pedidos de informação, uma vez que os dados de 2016 mostraram uma pequena queda no tempo médio de resposta, passando de 12 dias em 2015 para 15 dias em 2016. Além da ampliação no número de manifestações respondidas com mais de 30 dias, que apresentou variação de 210% em relação ao ano de 2015.

Assim, os dados apontam para a necessidade de intensificar o diálogo com profissionais dos serviços de saúde e gestores da SESA acerca da Lei de Acesso à Informação, sensibilizando-os para a importância de disponibilização das informações aos cidadãos em tempo hábil, bem como para o fortalecimento e ampliação da transparência ativa.

Marcos Antônio Gadelha Maia

Secretário Adjunto da SESA

Anne Caroline Torres Lopes

Assessor de Desenvolvimento Institucional

Maria de Fátima Aguiar Lustosa

Ouvidora Setorial

Valniza Araújo da Silva

Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão/SIC