

Ministério da Saúde
Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa
Departamento de Ouvidoria Geral do SUS
Coordenação Geral do Sistema Nacional de Ouvidoria do SUS
Serviço de Informação ao Cidadão

JANEIRO

2013

RELATÓRIO GERENCIAL



SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO DO MINISTÉRIO DA SAÚDE

Ministro da Saúde

Alexandre Padilha

Secretário de Gestão Estratégica e Participativa e

Coordenador do SIC/MS

Luiz Odorico Monteiro de Andrade

Diretor do Departamento de Ouvidoria Geral do SUS

Luís Carlos Bolzan

Coordenadora Geral do Sistema Nacional de Ouvidorias

Maria Francisca Abritta Moro

Equipe:

Erika Lizette Silveira da Silva

Fernanda Lucia Pacheco Viana

Luciana Sindeaux Araújo

Tânia Lustosa Nogueira

SUMÁRIO

| | |
|--|-----------|
| 1- CONSIDERAÇÕES INICIAIS..... | 4 |
| 2- INFORMAÇÕES DISSEMINADAS | 5 |
| 3- ATENDIMENTOS PRESENCIAIS | 11 |
| 4- CONSIDERAÇÕES FINAIS..... | 12 |

- Considerações Iniciais

Serviço de Informação ao Cidadão do Ministério da Saúde (SIC) foi inaugurado em 14/05/2012 para atendimento a Lei de Acesso a Informação nº 12.527 de 18 de novembro de 2011, em vigor a partir de 16 de maio de 2012, regulamentada pelo Decreto 7.724, de 16/5/2012, e, no âmbito do Ministério da Saúde, pela Portaria Ministerial 1.583, de 19 de julho de 2012.

O referido Serviço tem por objetivos atender e orientar o público quanto ao acesso à informação; informar sobre a tramitação de documentos nas unidades do Ministério da Saúde; receber; e registrar pedidos de acesso à informação. Tem responsabilidades tais como: receber os pedidos de acesso às informações, responder de imediato caso tenha a informação na Transparência da Saúde ou registrá-lo no OuvidorSUS para trâmite interno com prazos contidos na portaria do Ministério da Saúde.

A abrangência do SIC é na esfera de governo federal, conforme a LAI. Dentre os órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta, estão as vinculadas ao Ministério da Saúde, Agência Nacional de Saúde Suplementar, Agência Nacional de Vigilância Sanitária, Hemobrás; Fiocruz; Funasa; as empresas públicas, sociedades de economia mista e demais entidades controladas direta ou indiretamente pela União; e, entidades privadas sem fins lucrativos que recebam recursos públicos, devem cumprir o disposto na referida Lei.

O acesso à informação pelo cidadão é possível por meio do registro do pedido no sistema E-SIC, disponibilizado na internet no endereço www.acessoainformacao.gov.br ou pelo telefone 136 da Ouvidoria Geral do SUS, ou, ainda pessoalmente.

O Serviço de Informação ao Cidadão do Ministério da Saúde (SIC) está localizado fisicamente no Edifício Sede do Ministério da Saúde, Térreo, com horário de funcionamento das 8h às 18h, de segunda a sexta.

Pauta-se no princípio que reza o direito do Estado em oferecer imediatamente as informações disponíveis ao cidadão, tanto de forma ativa, na Transparência Ativa, como passiva, mediante a solicitação do cidadão.

O presente relatório apresenta os dados referentes aos dados de Janeiro de 2013, a partir de dados extraídos dos sistemas e-SIC, OuvidorSUS e da telefonia, plataforma 136.

– Informação Disseminada

O Serviço de Informação ao Cidadão utiliza-se da Transparência Ativa, bem como da Unidade de Resposta Audível (URA) do 136 da Ouvidoria Geral do SUS, para a disseminação de informações ao cidadão. Nesses canais de acesso, o cidadão pode conhecer informações públicas, de interesse coletivo ou geral organizadas pelo órgão responsável.

Tem-se ainda o Banco de Informações Técnicas em Saúde (BITS), onde constam mais de 260 temas com informações em saúde sistematizadas e validadas pelas devidas áreas técnicas responsáveis pelo assunto, com assuntos relacionados a temas de saúde, e os temas mais comuns pela ferramenta de Perguntas Frequentes (FAQ) (tabela 01) que possui uma linguagem acessível, responde as dúvidas mais solicitadas.

Tabela 1 – Perguntas Frequentes (FAQ):

| TEMAS | | TOTAL |
|--------------------|--------------------|----------------|
| CARTA SUS | | 18.582 |
| CARTÃO SUS | | 28.171 |
| DOENÇAS | AIDS | 15.319 |
| | DENGUE | 3.724 |
| | DST | 39.784 |
| | HEPATITES VIRAIS | 3.093 |
| | INFLUENZA A (H1N1) | 2.326 |
| PROGRAMAS | BRASIL SORRIDENTE | 3.603 |
| | DOAÇÃO DE ÓRGÃOS | 1.058 |
| | FARMÁCIA POPULAR | 14.726 |
| | PSF | 4.831 |
| | SAMU | 8.512 |
| | UPA | 9.358 |
| SAÚDE DA MULHER | | 13.131 |
| SAÚDE DO HOMEM | | 6.867 |
| TABAGISMO | | 10.332 |
| Total Geral | | 183.417 |

Os sítios na internet do Ministério da Saúde possibilitam acesso automatizado por sistemas em formatos abertos com conteúdos autênticos e

íntegros que subsidiam profissionais e cidadãos comuns nos seus trabalhos e orientações em saúde e ações estratégicas do Ministério da Saúde.

Segundo a ASCOM, o site do Acesso a Informação do Ministério da Saúde (<http://portalsaude.saude.gov.br/portalsaude/area/380/acesso-a-informacao.html>) foram Visualizadas 60.167 vezes, correspondendo 1,56% do total de visualizações do Portal que foi cerca de 3.865.332 milhões de vezes no período de 01 a 31 de Janeiro.

Observa-se que no período 01/01/2013 a 31/01/2013 foram **6.221** acessos ao 136 para a opção do SIC. Por meio da URA é possível o cidadão obter mais de um acesso numa única ligação, assim o total de informações disseminadas nesse período foram **9.992**, sendo que a maior parte (62,3%) foram acessos à informação eletrônica, seguida pela informação prestada pelo atendente **2.089**, conforme demonstrado no quadro abaixo (quadro1).

Quadro 1 – Demandas atendidas pelo 136 da Ouvidoria Geral do SUS:

| Assuntos | % |
|--------------------------|-------|
| ACESSO A INFORMAÇÃO | 62,3% |
| INFORMAÇÃO PELA INTERNET | 8,5% |
| INFORMAÇÃO AO CIDADÃO | 23,2% |
| INFORMAÇÃO NEGADA | 6% |
| Total | 100% |

Fonte: Sistema Extendoip/Ministério da Saúde

- Pedidos Protocoladas no e-SIC

O Ministério da Saúde da saúde leva, em media, 16,38 dias para responder a um pedido de informação protocolado no e-SIC. No mês de janeiro os pedidos aguardando resposta foram de 15,42 dias em média.

Até o dia 04 de março de 2013 foram 1447 pedidos dos quais 93,37% foram respondidos e 6,63% estão em tramitação.

Gráfico 1 – Pedidos Respondidos feitos no e-SIC (16/05/2012 a 04/03/2013):



Fonte: CGU 04/03/2013 17:41

Na mesma linha, as tabelas a seguir exibem as solicitações de informação registradas no e-SIC no total de **171** pedidos no período de 01 a 31 de Janeiro e tratadas internamente no âmbito do Ministério da Saúde pelo OuvidorSus.

Quadro 2 – Pedidos por Secretaria/Órgão feitos no mês de Janeiro 2013:

| DEMANDAS INICIAIS | TOTAL |
|---|-------|
| SIC | 26 |
| LAI - SECRETARIA DE ATENÇÃO À SAÚDE | 31 |
| LAI - SECRETARIA EXECUTIVA | 35 |
| LAI - SECRETARIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA E PARTICIPATIVA | 21 |
| LAI - SECRETARIA DE CIÊNCIA TECNOLOGIA E INSUMOS ESTRATÉGICOS | 7 |
| LAI - SECRETARIA DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE | 21 |
| LAI - SECRETARIA DE GESTÃO DO TRABALHO E EDUCAÇÃO EM SAÚDE | 2 |
| LAI - SECRETARIA ESPECIAL DE SAÚDE ÍNDÍGENA | 2 |
| LAI - GABINETE DO MINISTRO | 29 |
| LAI - INCA | 2 |
| LAI - INTO - OUVIDORIA | 8 |

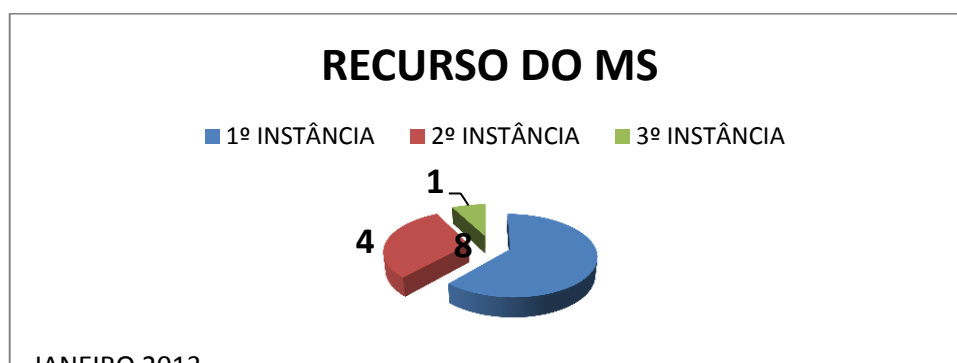
| | |
|--------------------|------------|
| LAI - DGH | 1 |
| Total Geral | 185 |

Fonte: e-SIC e OuvidorSUS

Totalizaram **185** registros no ouvidor SUS, Por conta que algumas demandas necessitam ir para mais de uma secretaria para obtermos a resposta dos quais **157** foram atendidos no prazo normal e **28** respondidos na Prorrogação. Observa-se que as secretarias que mais prorrogaram foram a SAS (4), GABINETE DO MINISTRO (18), e a SGEP (3) foram as Áreas mais demandas, respectivamente. Tivemos **10** demandas não pertinentes a Sede do Ministério da saúde, demandas para outros Ministérios como o MEC, Ministério do Trabalho, CAPES e outra da PREVIDENCIA SOCIAL. E os demais foram para as vinculadas ANVISA e FUNASA. As demandas reencaminhadas dentro do ministério para outras secretarias foram **7** demandas (SAS →SCTIE; SAS →SGEP; SE →SGEP; SE →SAS; SE→GAB; SGEP→SAS; SVS→SAS).

Gráfico 2 – Recursos de 1ª e 2ª Instâncias do mês de Janeiro 2013:

Durante o mês de Janeiro/13 foram interpostos **13** recursos no total.



Fonte: e-SIC e OuvidorSUS

Isto porque, a resposta, uma vez que não atenda o esperado pelo cidadão, ou que esteja incompleta gera RECURSO. Isto conduz a responsabilidade da resposta ao hierarquicamente superior da área respondente, portanto, ao Coordenador, diretor, Secretário e Ministro da Saúde, conforme seja o recurso de 1ª Instância ou de 2ª Instância, respectivamente.

Até o momento Foram feitos 78 recursos de 1º Instância; 16 pedidos de 2º Instância; 2 pedidos de 3º e um pedido de 4º Instância (gráfico 3). No mês de janeiro foram 8 pedidos de 1º Instância, 4 pedidos de 2º Instância e 1 pedidos de 3º Instância.

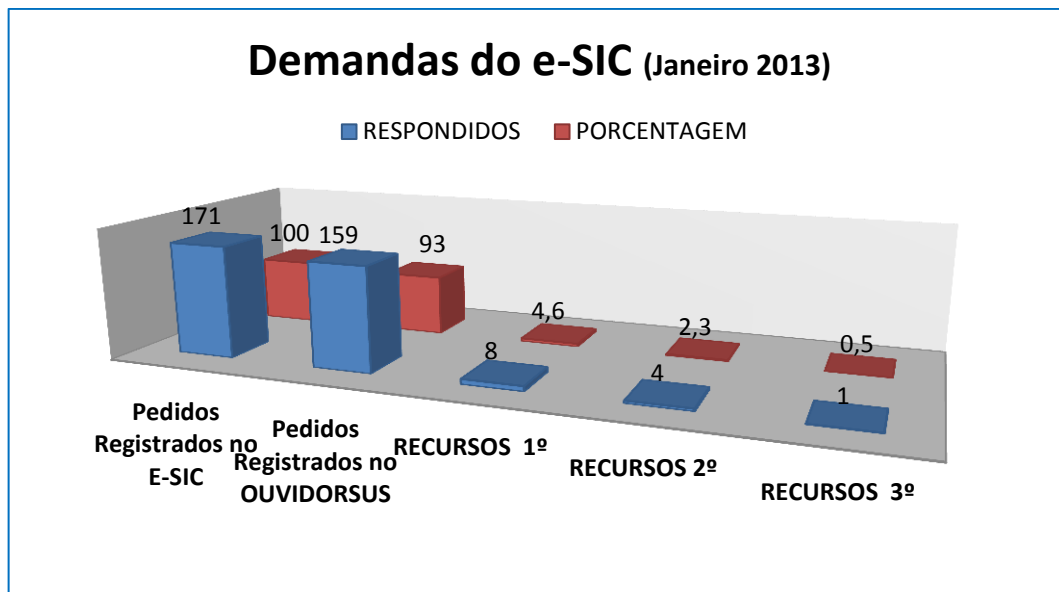
Gráfico 3 – Recursos Respondidos feitos no e-SIC (16/05/2012 a 04/03/2013):



Ressalta-se que dos 8 recursos de 1ª Instância, 4 foram por informações recebidas não correspondendo à solicitada; 3 foram por julgamento de informação considerada incompleta; 1 por outros motivos (solicitava o recebimento da informação em PDF), dos quais 2 foram Parcialmente Deferidos, 2 Deferidos e 4 Indeferidos.

O demonstrativo a seguir (gráfico 4) traz o consolidado do período referente ao mês de JANEIRO/2013:

Gráfico 4 – Resumo das demandas do e-SIC do mês de Janeiro 2013:



Fonte: e-SIC e OuvidorSUS

Ressalta-se que o acesso ao SIC pelo 136 permite ao cidadão obter a resposta imediata. Os pedidos protocolados seguem o fluxo estabelecido na Portaria Ministerial 1.583/2012 que dispõe os prazos de até 20 dias, prorrogáveis por 10 dias para resposta ao cidadão.

– Atendimento Presencial

Durante o mês de Janeiro/2013, o Serviço de Informação ao Cidadão teve 23 atendimentos pelo serviço no Térreo do Ministério da Saúde, sendo que por telefone foram 15 atendimentos, 1 Carta e 7 presenciais para solicitação de informação que foram prestadas de imediato e não gerou registro.

- Considerações Finais

A partir dos dados apresentados, o Serviço de Informação do Ministério da Saúde espera favorecer o fortalecimento de uma efetiva participação cidadã à medida que formaliza o seu compromisso com a transparência e o acesso à informação.

A Lei de Acesso à Informação diz respeito vem configurar mais uma conquista à garantia do direito do cidadão de conhecer leis, processos, dados, instrumentos públicos que lhe diz respeito enquanto partícipe da sociedade. A lei garante essa participação quando fixa prazos e orienta procedimentos para o acesso desse cidadão às informações públicas.