

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

MAIO

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

<b>1- CONSIDERAÇÕES INICIAIS.....</b>	<b>4</b>
<b>2- INFORMAÇÕES DISSEMINADAS .....</b>	<b>5</b>
<b>3- ATENDIMENTOS PRESENCIAIS .....</b>	<b>13</b>
<b>4- CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>14</b>

## **1- Consideração Iniciais**

Serviço de Informação ao Cidadão-SIC do Ministério da Saúde-MS foi inaugurado em 14 de maio de 2012 em cumprimento a Lei de Acesso a Informação-LAI nº 12.527 de 18 de novembro de 2011, que entrou em vigor a partir de 16 de maio de 2012 e foi regulamentada pelo Decreto 7.724 de 16 de maio de 2012. No âmbito do Ministério da Saúde, para o estabelecimento de fluxos e procedimento foi instituída a Portaria Ministerial 1.583 de 19 de julho de 2012, a fim de garantir às pessoas naturais ou jurídicas o acesso à informação.

O SIC tem por objetivo atender e orientar o público quanto ao acesso à informação; informar sobre a tramitação de documentos nas unidades; receber e registrar pedidos de acesso à informação. Tem como competência: receber os pedidos e, sempre que possível, responder de imediato; registrar o pedido em sistema eletrônico específico; encaminhamento do pedido à unidade responsável pelo fornecimento da informação.

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, Fundação Nacional de Saúde e Fiocruz; 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.acessoainformação.gov.br](http://www.acessoainformação.gov.br) ou pelo telefone 136 da Ouvidoria Geral do SUS, ou, ainda pessoalmente.

O 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 relatório apresenta os dados referentes a maio de 2013, extraídos dos sistemas e-SIC, OuvidorSUS, registros do SIC e da telefonia (136 Dique Saúde).

## **2 – Informações Disseminadas**

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.

Os sítios no portal 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. Tem-se ainda o Banco de Informações Técnicas em Saúde (BITS), onde constam mais de 2.000 textos relacionados a temas de saúde, e a ferramenta de Perguntas Frequentes (FAQ) que numa linguagem acessível, responde as dúvidas mais solicitadas na ouvidoria quanto a informação.

Seguem as apresentações dos dados gerados no SIC no mês de maio de 2013.

#### **A- Quanto aos dados telefonia 136 da Ouvidoria Geral do SUS:**

<b>INFORMAÇÕES SOBRE A LAI</b>	<b>Maio</b>
Ligações efetuadas ao SIC do 136	12.536
Informações disseminadas sobre o SIC pelo 136	19.203
Informações disseminadas no atendimento humano	3.772
<b>Assuntos</b>	
ACESSO A INFORMAÇÃO	65,28%
INFORMAÇÃO PELA INTERNET	7,24%
INFORMAÇÃO AO CIDADÃO	22,90%
INFORMAÇÃO NEGADA	4,58%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

**Período: 01/05/2013 a 31/05/2013**

Observa-se que no período foram 12.536 ligações pelo 136, resultando em 19.203 acessos na opção SIC e 3.772 para falar com o atendente.

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 19.203, sendo que na maioria foram acessos à informação eletrônica 65,28%, seguida pela informação prestada pelo atendente por volta de 19,64%, conforme demonstrado acima.

#### **B- Quanto aos pedidos protocolados no e-SIC**

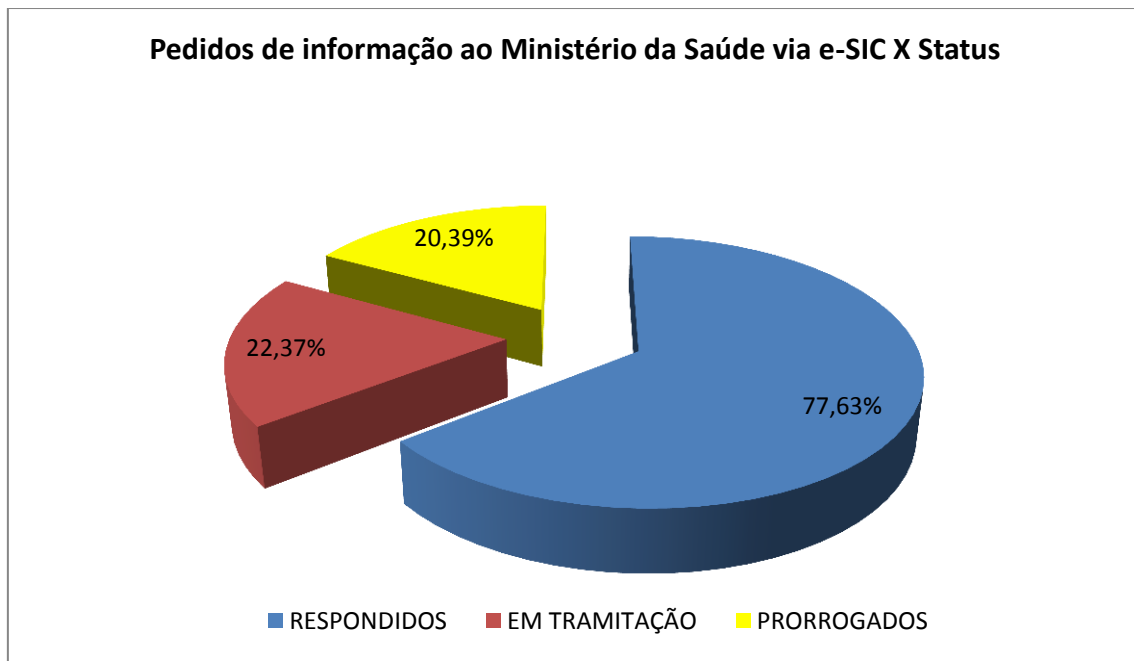
Os pedidos protocolados no e-SIC direcionados ao Ministério da Saúde são analisados pela equipe do SIC, transmitidos para as unidades administrativas responsáveis para tratamento da informação, no prazo de 24h.

Ressalta-se que segundo LAI, o MS tem até 20 dias para responder ao cidadão sendo este prazo prorrogável por mais 10 dias, mediante justificativa.

Os pedidos postados equivocadamente para o Ministério da Saúde são analisados, identificados e imediatamente reencaminhados aos Órgãos responsáveis por meio do sistema e-SIC, ou, respondidos ao cidadão com a orientação adequada ao órgão competente a quem deve dirigir-se.

As tabelas a seguir exibem as solicitações de informação registradas no e-SIC e tratadas internamente no âmbito do Ministério da Saúde.

### Gráfico1- Pedidos de informação ao Ministério da Saúde via e-SIC X Status



Fonte: e-SIC

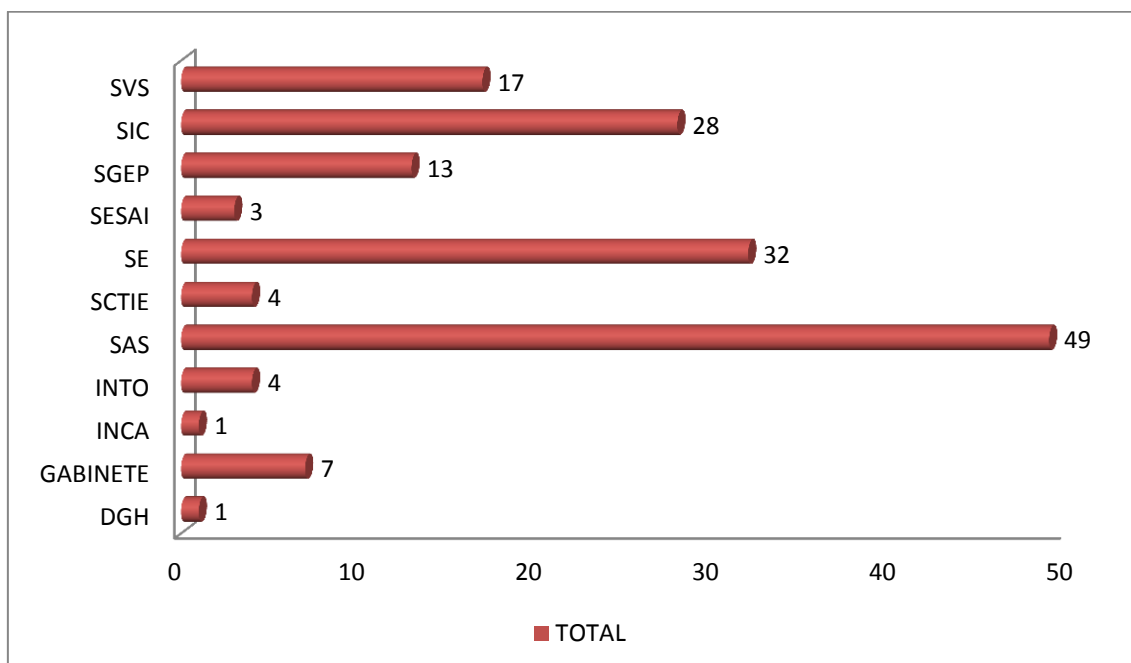
No período de 01/05/2013 a 31/05/2013 foram postados no e-SIC 153 pedidos, dos quais 77,63% foram respondidos, 22,37% estão tramitando no Ministério da Saúde e 20,39% foram Prorrogadas. Neste período foram

reencaminhados a outros ministérios 4 demandas não pertinentes à saúde e 5 foram reencaminhados a vinculadas.

O cidadão ao postar seu pedido no e-SIC faz a opção do encaminhamento para o Órgão que ele entende estar à informação. Ocorre que às vezes não é pertinente ao Ministério da Saúde ou destina-se a Vinculadas ao MS como a ANVISA, ANS, FIOCRUZ, FUNASA. O SIC reencaminha o pedido para o Órgão pertinente via sistema e-SIC.

O demonstrativo a seguir apresenta o quantitativo de pedidos tramitados por secretaria/órgão, e seu status no momento.

**Gráfico 2 - Pedidos de informação ao Ministério da Saúde via e-SIC X Status**



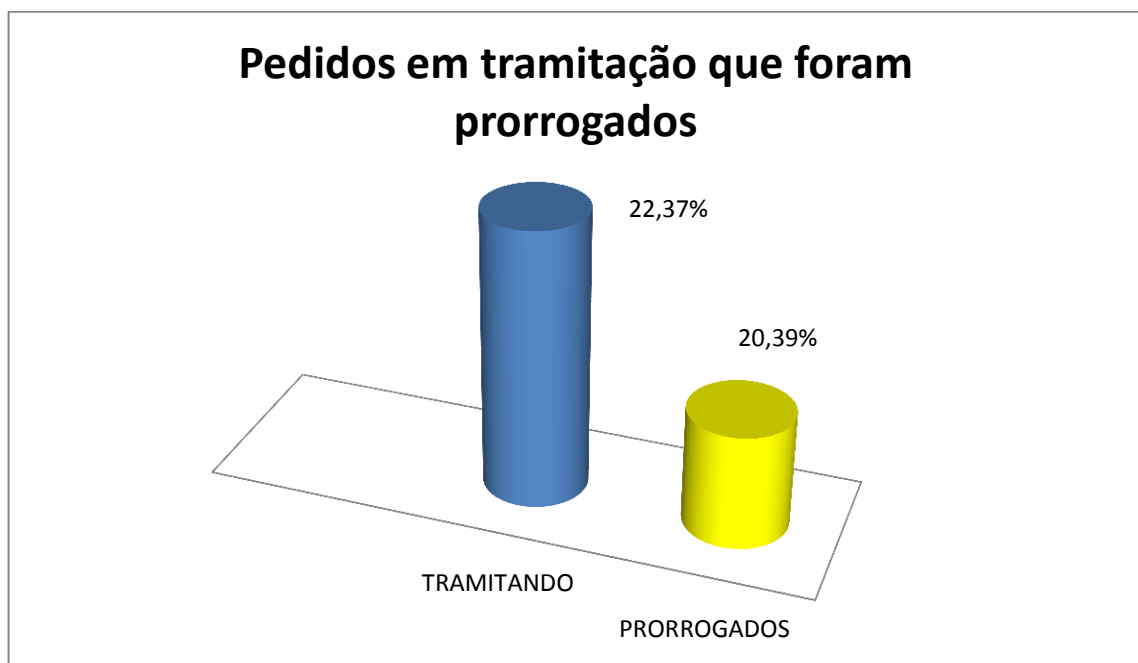
Fonte: Registro no SIC



Nota-se que a Secretaria de Atenção à Saúde (30,82%) foi a mais demandada seguida da Secretaria Executiva (20,13%) e o SIC (17,61%). Ao analisar os pedidos verifica-se que as solicitações de informações, na sua maioria, foram sobre quais eram as entidades cadastradas do SUS, atenção básica, controle social de obras e repasses, orçamento em saúde, informações da Transparência pública, legislação em saúde, respectivamente.

A LAI permite a prorrogação do atendimento, mediante justificativa, por mais 10 dias. Desta forma, no momento, temos 22,37% pedidos em tramitação e desses 20,39% foram prorrogados por indisponibilidade temporária da informação. Conforme demonstrativo abaixo.

**Gráfico 3 - Pedidos em tramitação que foram prorrogados**



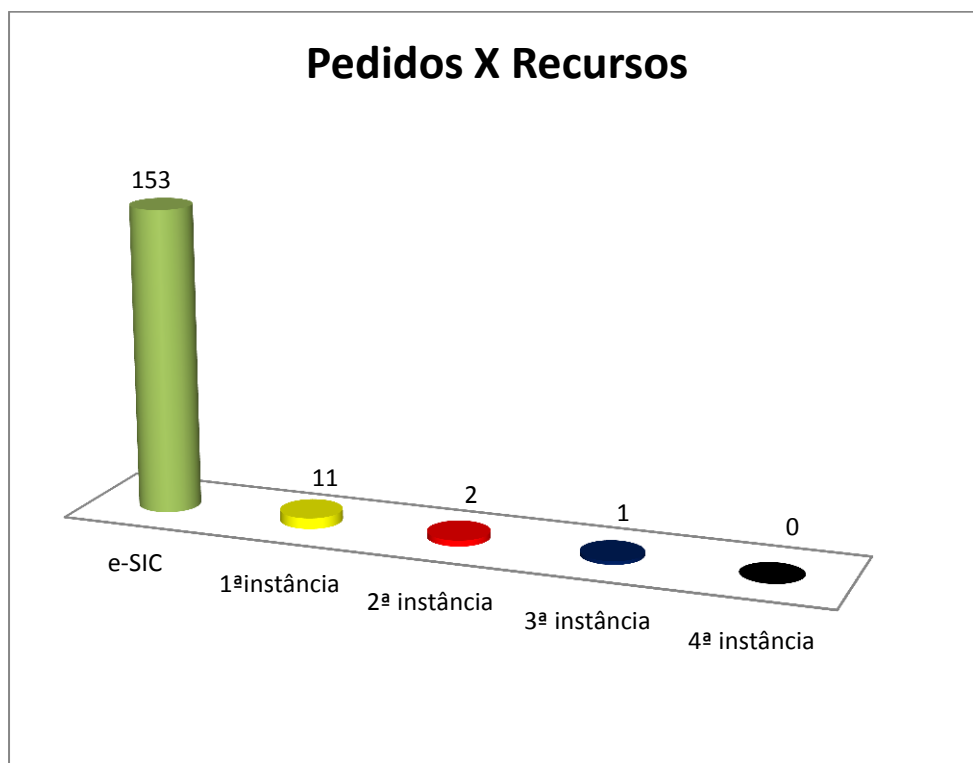
Fonte: e-SIC

Uma vez que a resposta não atenda a expectativa do cidadão, ou que esteja incompleta, o sistema dispõe de uma ferramenta para argumentação: o RECURSO.

Segundo a LAI os recursos podem ser interpostos em quatro níveis de instância: a 1ª Instância cabe a área respondente; o de 2ª Instância cabe ao Ministro da Saúde; o de 3ª instância é de responsabilidade da Controladoria Geral da União-CGU e o de 4ª instância será tratado pela Comissão Mista (formada por vários órgãos da federação). Isto conduz a responsabilidade da resposta à unidade hierarquicamente superior da área respondente.

Durante o mês de maio de 2013 foram interpostos **11** recursos de primeira, **2** de segunda, **1** de terceira instância. Conforme observado no gráfico abaixo.

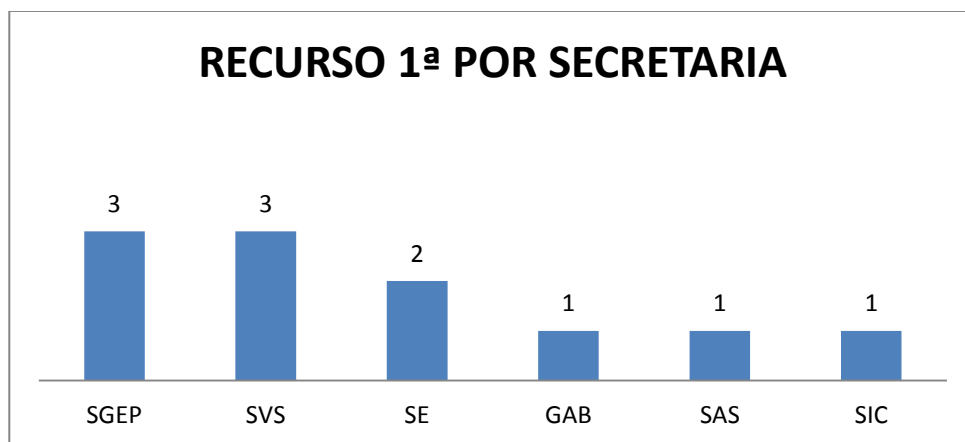
**Gráfico 4 - Pedidos X Recursos**



Fonte: e-SIC

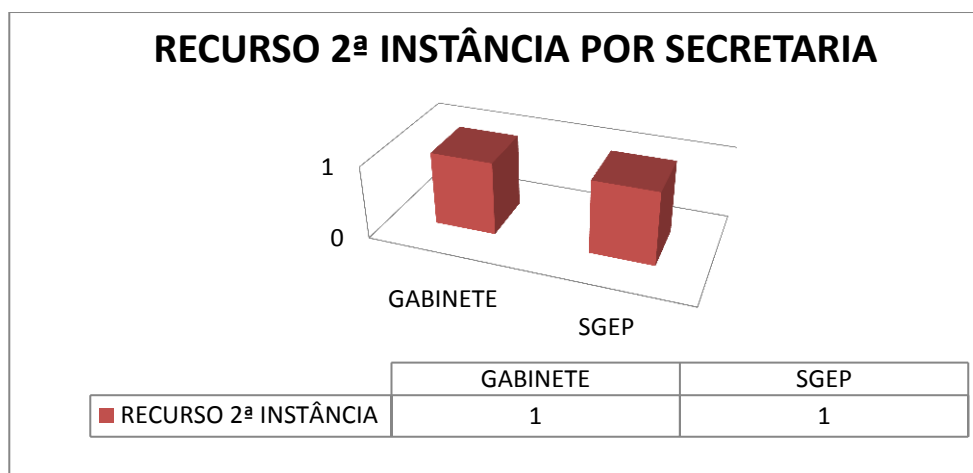
Cada recurso é direcionado para a área responsável. Desta forma segue o quadro demonstrativo da divisão por unidade administrativa.

**Gráfico 6- Recurso de 1ª instância por unidade administrativa**



Fonte: e-SIC / Registro do SIC

**Gráfico 7- Recurso de 2ª instância por unidade administrativa de origem**

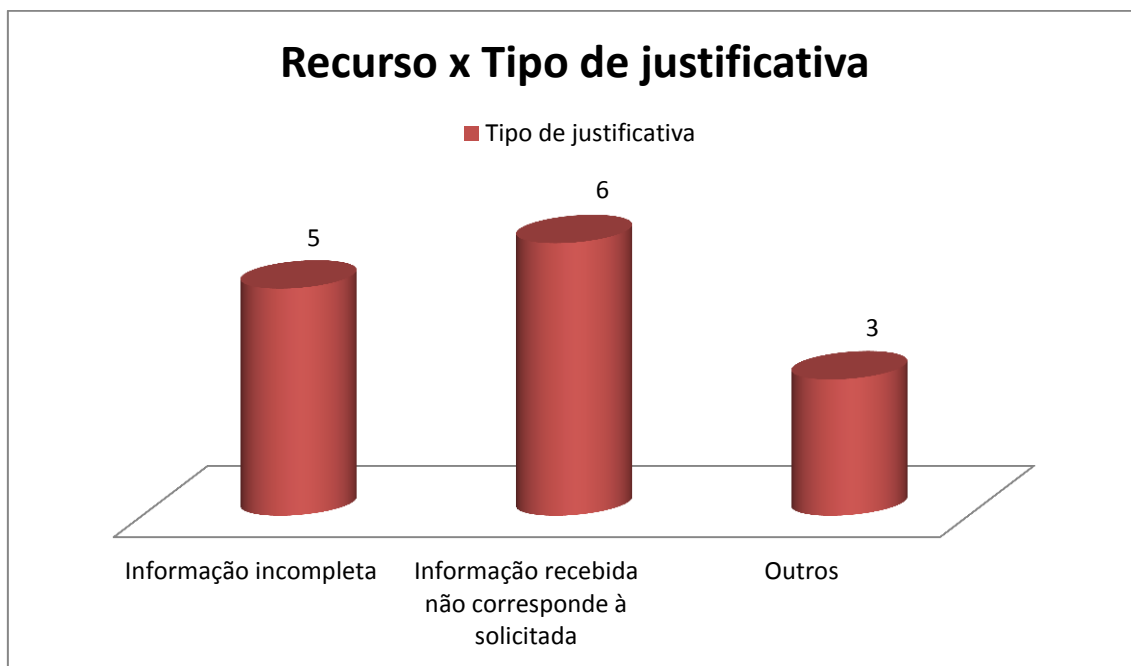


Fonte: e-SIC / Registro do SIC

Ressalta-se que os recursos de 2ª instância são tratados pelo Gabinete do Ministro.

As justificativas para os recursos variaram entre três formas: informação incompleta; informação recebida não corresponde a solicitada; e outros. Que seguem representadas no gráfico.

**Gráfico 8- Recursos X Tipo de justificativa**



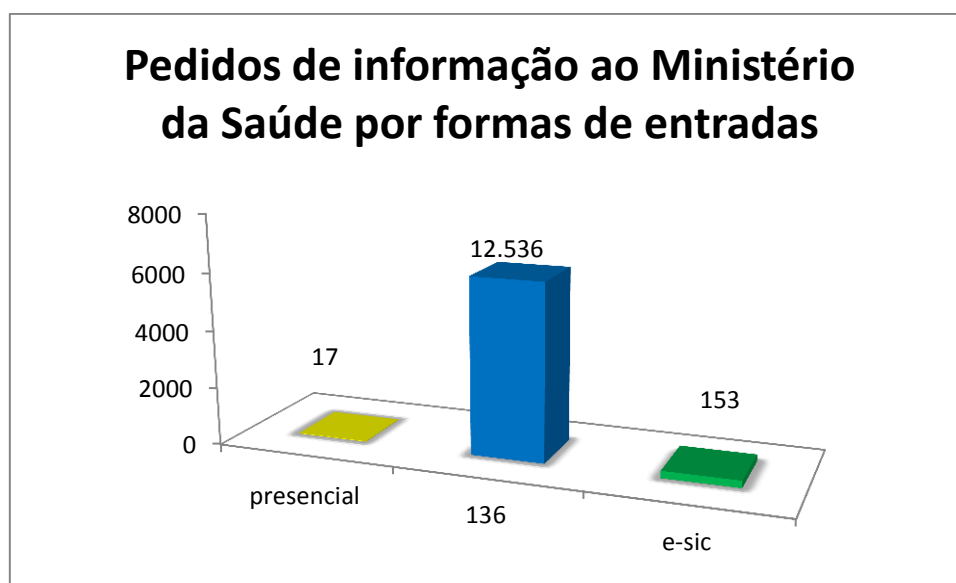
Fonte: e-SIC

### 3 – Atendimentos Presenciais

Durante o mês de maio de 2013, o SIC realizou 17 atendimentos presenciais, no qual foram prestadas informações de imediato, sem a necessidade de gerar registro.

Apresentamos, então, para fechamento do relatório gerencial o quadro demonstrativo das formas de entrada da solicitação de informação ao MS.

**Gráfico 9- Pedidos de informação ao Ministério da Saúde por formas de entradas**



Fonte: Registro no SIC

Vale ressaltar que os pedidos de informação realizados via e-mail ao [sic@saude.gov.br](mailto:sic@saude.gov.br), conforme condutas adotadas pelo serviço serão orientados a registrar seus pedidos pelo sistema informatizado (e-SIC). Portanto não foram contabilizados.

#### **4 – 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 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.