

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

# Setembro

# 2014

## RELATÓRIO GERENCIAL

## SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO DO MINISTÉRIO DA SAÚDE

### Ministro da Saúde

*Arthur Chioro*

### Secretário de Gestão Estratégica e Participativa e

### Autoridade de Monitoramento do SIC/MS

*André Luis Bonifácio de Carvalho*

### Diretora do Departamento de Ouvidoria Geral do SUS

*Vanilda Aparecida Alves*

### Coordenadora Geral do Sistema Nacional de Ouvidorias

*Maria Francisca Abritta Moro*

### Equipe:

*Ana Maria Tavares da Costa*

*Érika Lizette Silveira da Silva*

*Fernanda Lucia Pacheco Viana*

*Tânia Lustosa Nogueira*



## SUMÁRIO

<b>1- CONSIDERAÇÕES INICIAIS.....</b>	<b>4</b>
<b>2- INFORMAÇÕES DISSEMINADAS .....</b>	<b>6</b>
2.1. Dados da telefonia 136	
2.2. Pedidos protocolados no e-SIC	
2.3. Atendimento Presencial	
<b>3- CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>13</b>

## 1- Considerações Iniciais

O 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.acessoainformacao.gov.br](http://www.acessoainformacao.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 setembro de 2014, 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 à informação.

Seguem as apresentações dos dados gerados no SIC no mês de agosto de 2014.

### 2.1. Dados telefonia 136 da Ouvidoria Geral do SUS:

**Período: 01/09/2014 a 30/09/2014**

<b>INFORMAÇÕES SOBRE A LAI</b>	<b>Setembro</b>
Informações disseminadas sobre o SIC pelo 136	4.954
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Fonte: URA do 136/Embratel

Observa-se que no período foram 4.954 ligações pelo 136 direcionadas para a opção de acesso ao Serviço de Informação ao Cidadão. Contabiliza-se que uma ligação pode gerar vários atendimentos.

Por meio da URA (Unidade de Resposta Audível) é possível o cidadão obter mais de um acesso numa única ligação, assim informações foram disseminadas a 4.954 cidadãos no período em referência.

## 2.2. Quanto aos pedidos protocolados no e-SIC

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

Entenda-se que tratamento da informação é o processo de disponibilização e/ou elaboração da resposta na unidade administrativa responsável pela guarda daquela informação.

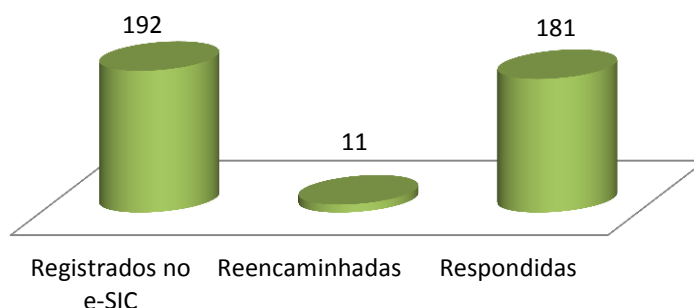
Ressalta-se que segundo a LAI (12.527/11 – Capítulo III – Seção I – Art. 11, §1º), o Órgão tem até 20 dias para responder ao cidadão, sendo este prazo prorrogável por mais 10 dias, mediante justificativa.

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 no mês de setembro/2014.

Os pedidos passam pelos seguintes *status*: Registrados no e-SIC, Em Tramitação, Respondidos ou Reencaminhados.

**Quadro 1 – Pedidos X Status**



Fonte: e-SIC - SIC/MS

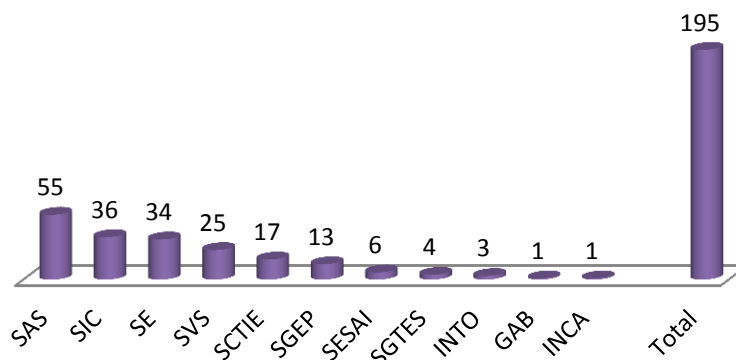
No período de 01/09/2014 a 30/09/2014 foram postados no e-SIC 192 pedidos, dos quais 11 foram reencaminhados por não serem pertinentes à saúde, 181 foram respondidos no prazo da LAI, visto que o presente relatório foi elaborado um mês após.

O cidadão ao postar seu pedido no e-SIC faz a opção do encaminhamento para o Órgão que ele entende estar a 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. Ressalta-se que alguns pedidos requerem mais de um encaminhamento, pois envolve conteúdos de mais de uma área técnica.

No mês de setembro/2014 foram registrados 192, destes 11 foram reencaminhados, e tramitados 181 pedidos pertinentes ao Ministério da Saúde.

**Quadro 2 – Pedidos por Unidade Administrativa**



Fonte: Registro no SIC

Observa-se que 181 pedidos foram registrados, e um total de 195 tratados, isto porque 3 pedidos foram tramitados para mais de uma Unidade e 11 reencaminhados, ressalta-se que os reencaminhados são de competência do SIC.

Nota-se que os pedidos foram mais demandados para a Secretaria de Atenção à Saúde - SAS (28%), seguida pelo Serviço de Informação ao Cidadão – sic



(18%) e pela Secretaria Executiva - SE (17%); e, na sequência vem: a Secretaria de Vigilância em Saúde – SVS (12,8%); a Secretaria de Ciência, Tecnologia e Insumos Estratégicos - SCTIE (8,7%); a Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa – SGP com (6,5%); a Secretaria Especial da Saúde Indígena – SESAI com (3%); a Secretaria de Gestão do Trabalho e Educação em Saúde - SGTES (2%), o Instituto de Traumatologia e Ortopedia com (1,5%); e, por fim o Gabinete do Ministro e o Instituto Nacional do Câncer – INCA com (0,5%).

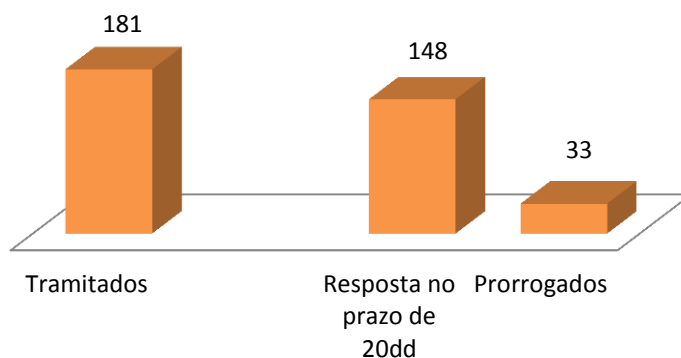
O SIC respondeu de imediato os pedidos cuja informação encontra-se disponibilizada na Transparência Ativa, bem como destinou outros pedidos às Secretarias de Saúde estadual e municipal, por serem informações pertinentes àquelas localidades.

Ao analisar os pedidos verifica-se que as solicitações de informação mais recorrentes foram sobre legislação de agentes comunitários, núcleo de saúde da família, programas e ações de saúde pelo MS, solicitação de banco de dados da epidemiologia, concurso público realizado pelo MS, licitação, repasse fundo a fundo, Programa Mais Médicos, dentre outros.

A LAI permite a prorrogação do atendimento por mais 10 dias, mediante justificativa da área. Desta forma, foram tramitados 195 pedidos, dos quais 33 tiveram o prazo de resposta prorrogado.

Verificou-se que as prorrogações foram em decorrência da indisponibilidade da resposta que, em alguns casos, exigiu produção de documento.

Quadro 3 – Pedidos tramitados X Prorrogados



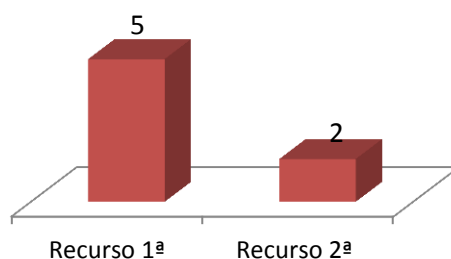
Fonte: e-SIC – controle SIC

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.

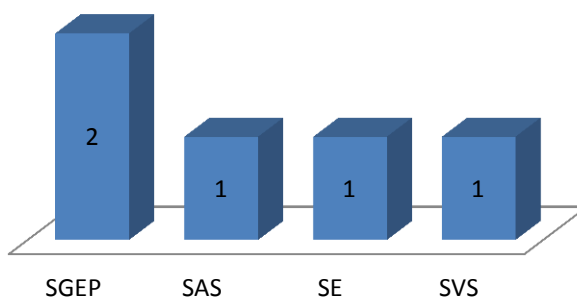
Segundo a LAI os recursos podem ser interpostos em quatro níveis de instância: a 1ª Instância cabe à área respondente; o de 2ª Instância cabe ao Ministro da Saúde; o de 3ª instância é de responsabilidade da Controladoria Geral da União-CGU e o de 4ª instância será tratado pela Comissão Mista (formada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

Durante o mês de setembro de 2014 foram interpostos 5 recursos de primeira instância dos quais 2 ainda recorreram à 2ª instância. O recurso é direcionado para a área responsável e para o Ministro, respectivamente.

Quadro 4 – Total de Recursos interpostos em setembro/2014



Quadro 5 – Recursos por Secretaria

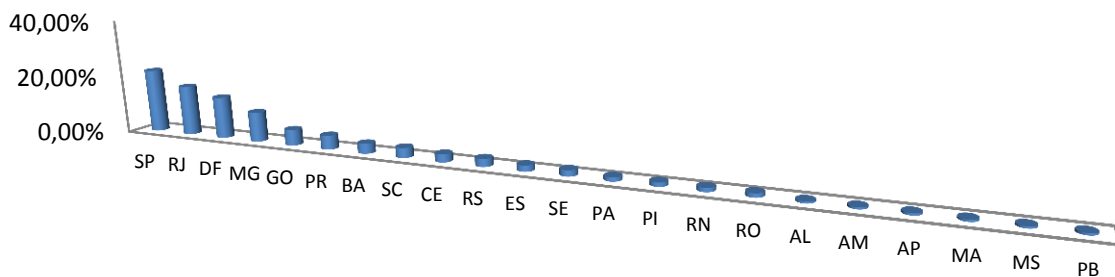


Fonte: Planilha de controle SIC

As justificativas para os recursos variaram entre quatro formas: informação incompleta; informação recebida não corresponde à solicitada; justificativa para o sigilo insatisfatório/ não informada; e outros.

O quadro a seguir demonstra o percentual em qual Estado se encontra o cidadão que originou o pedido no e-SIC.

Quadro 6 – Demanda por UF



Fonte: e-SIC

Nota-se o estado de São Paulo - SP E Rio de Janeiro - RJ foram os mais demandantes, seguidos pelo Distrito Federal – DF e Minas Gerais - MG. Não demandaram os estados (6) do Acre - AC, Mato Grosso – MT, Pernambuco - PE, Roraima – RR e Tocantins - TO.

### 2.3. - Atendimento Presencial

Durante o mês de setembro de 2014, o SIC realizou 6 atendimentos presenciais, os quais foram prestadas informações de imediato, todas pertinentes ao SIC.

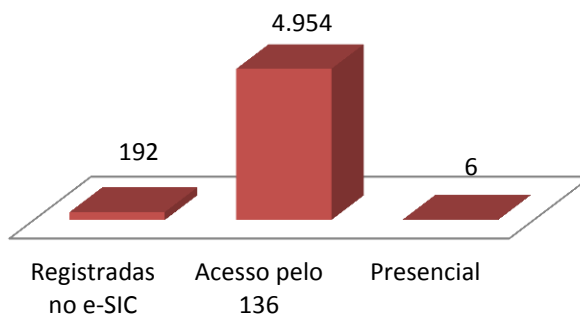
Quadro 6 – Atendimento Presencial X Pertinência



Fonte: Controle SIC

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

Quadro 8 - Entradas de acesso ao SIC



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 conduta adotada 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.