

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

Novembro
2015

RELATÓRIO GERENCIAL

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO DO MINISTÉRIO DA SAÚDE

Ministro da Saúde

Marcelo Castro

Secretária de Gestão Estratégica e Participativa

Lenir Santos

Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação

André Luis Bonifácio de Carvalho - titular

Maria Francisca Abritta Moro - suplente

Equipe do Serviço de Informação:

Maria Moro – coordenadora

Érika Lizette Silveira da Silva

Fernanda Lucia Pacheco Viana

Luciana Lago Nobre

Tânia Lustosa Nogueira



SUMÁRIO

1- CONSIDERAÇÕES INICIAIS	4
2- INFORMAÇÕES DISSEMINADAS.....	5
3 - PEDIDOS PROTOCOLADOS NO E-SIC	5
3.1. Pedidos por Unidade Administrativa	
3.2. Recursos interpostos	
3.3. Atendimento Presencial do SIC	
3.4. Atendimento Presencial da Ouvidoria Geral do SUS	
4 - CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	13

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 15 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 às 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 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 9h às 18h, de segunda a sexta.

Pauta-se no princípio que reza o direito do Estado em oferecer prontamente 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 ao mês de Novembro de 2015, extraídos dos sistemas e-SIC, OuvidorSUS e registros internos do SIC.

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.

Ressalta-se que a partir de abril de 2015 não houve mais contabilização das demandas referentes a pedido de informação pela ótica da Lei de Acesso à Informação no canal 136.

3 – 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.

O 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.

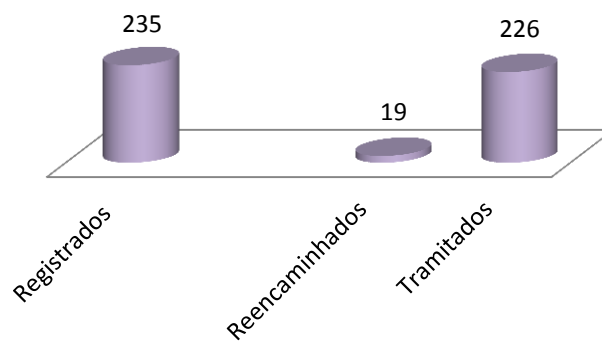
Os pedidos postados equivocadamente para o Ministério da Saúde são analisados, identificados e imediatamente reencaminhados aos Órgãos responsáveis por meio do

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 novembro/2015.

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

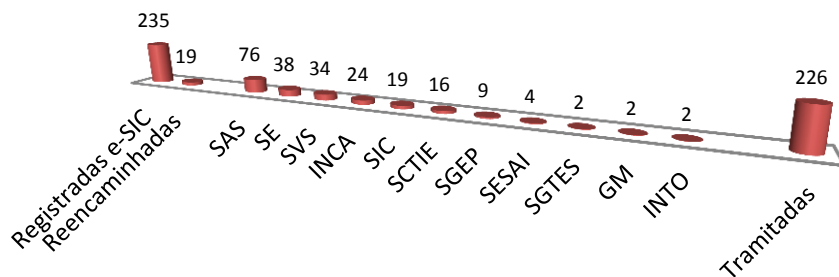
No período de 01/11/2015 a 30/11/2015 foram postados no e-SIC 235 pedidos, dos quais 19 foram reencaminhados por não serem pertinentes à saúde, 216 foram tramitados e respondidos no prazo da LAI.

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 às vinculadas ao MS (ANVISA, ANS, FIOCRUZ, e FUNASA) ou para outro órgão que tenha vínculo federal. 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 novembro/2015 foram tramitados 216 pedidos, dos quais 10 foram encaminhados para mais de uma área técnica. Segue demonstrativo por unidade administrativa do Ministério da Saúde.

Quadro 2 – Pedidos por Unidade Administrativa (ordem decrescente)



Fonte: Registro no SIC

Ressalta-se ainda que os reencaminhados são de competência do SIC, não contabilizados no tratamento do pedido.

Nota-se que os pedidos foram mais demandados para as Secretarias de Atenção à Saúde - SAS (35,2%), Executiva - SE (17,6%), Vigilância em Saúde – SVS (15,7%), seguidas do Instituto Nacional do Câncer – INCA (11%); na sequência o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC (9%), a Secretaria de Ciência, Tecnologia e Insumos Estratégicos – SCTIE (7,4%), e a Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa – SGEP (4%); por fim, tem-se a Secretaria Especial da Saúde Indígena – SESAÍ (1,8%); seguida pela Secretaria de Gestão do Trabalho e Educação em Saúde – SGTES, pelo o Gabinete do Ministro – GAB, e o Instituto de Traumatologia e Ortopedia – INTO com (0,9%).

O SIC responde de imediato os pedidos cuja informação encontra-se disponibilizada na Transparência Ativa, bem como destinou outros pedidos, não pertinentes ao MS, a outros órgãos da administração federal via sistema e-SIC.

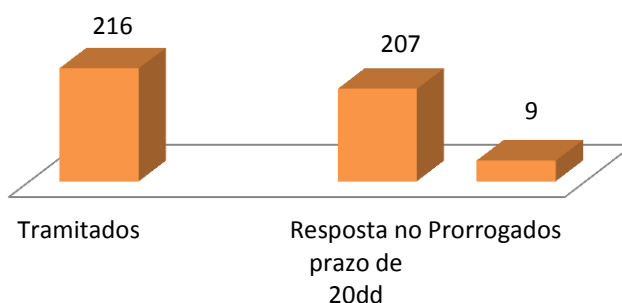
Ao analisar os pedidos verifica-se que as solicitações de informação mais recorrentes neste mês de novembro foram: os programas e ações do governo – PMAQ, PSF, PSE, SAMU, Academia de Saúde e Saúde Bucal; dados estatísticos sobre aborto legal e outros agravos; obesidade; situação das UPAs quanto a inaugurações e reformas; repasses fundo a fundo para os municípios; assuntos relacionados a concurso público; gastos com processos judiciais; farmácia popular do Brasil; PDPs; dados epidemiológicos – dengue, tuberculose, zika dentre outros. Ressalta-se a busca de informações quanto à microcefalia tendo em vista as definições publicadas na mídia.

Ressalta-se ainda que o INCA no mês anterior foi o 6º mais demandado vindo para o 4º, tendo em vista às convocações relacionadas ao concurso público realizado em 2014 para cargos específicos.

A LAI permite a prorrogação do atendimento por mais 10 dias, mediante justificativa da área. Desta forma, foram tramitados 216 pedidos, dos quais 9 tiveram o prazo de resposta prorrogado.

Verificou-se que as prorrogações foram em decorrência da indisponibilidade da resposta que exigiu produção de documento, e em alguns casos necessitou de informações compartilhadas entre as áreas.

Quadro 3 – Pedidos tramitados X Prorrogados



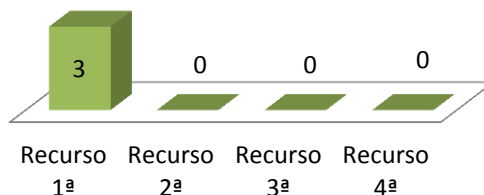
Fonte: e-SIC – controle SIC

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.

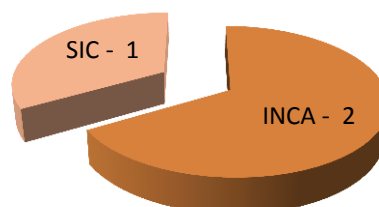
Durante o mês de novembro de 2015 foram interpostos apenas 3 recursos de primeira instância os quais foram indeferidos, pois não trouxeram argumentação suficiente para uma nova análise.

Quadro 4 – Total de Recursos interpostos em novembro/2015



Fonte e-SIC/controle SIC

Quadro 5 – Recursos por Secretaria



Fonte: Planilha de controle SIC

Ressalta-se, neste mês de novembro/2015, que os recursos foram em sua maioria para o Instituto Nacional do Câncer - INCA por motivo de concurso público realizado em 2014, para ocupação de cargos específicos.

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.

Dos recursos interpostos, nenhum recorreu a outras instâncias.

O quadro a seguir demonstra o percentual dos quatro Estados que mais demandaram no e-SIC para o Ministério da Saúde. Ressalta-se que em cada mês temos uma média de 3 a 5 pedidos postados de cidadãos estrangeiros ou fora do país.

Quadro 6 – Demanda por UF

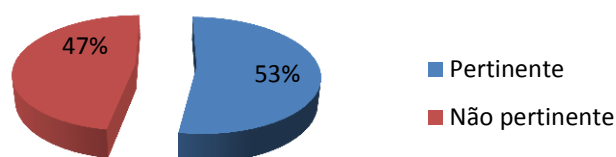
Estados que demandaram	%	Não demandaram
RJ	19,13%	AC, AL RR e TO
SP	19,13%	
DF	9,84%	
MG	9,29%	

Fonte: e-SIC

4 - Atendimento Presencial pelo SIC

Durante o mês de outubro de 2015, o SIC realizou 18 atendimentos presenciais, os quais, 8 foram prestadas informações de imediato, e 5 não pertinentes ao SIC.

Quadro 6 – Atendimento Presencial X Pertinência



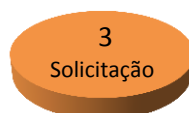
Fonte: Controle SIC

Vale registrar que o SIC ainda recebe pedidos de informação realizados via e-mail ao sic@saude.gov.br, conforme conduta adotada pelo serviço, são orientados a registrar seus pedidos pelo sistema informatizado (e-SIC). Portanto não foram contabilizados.

- Demandas da Ouvidoria Geral do SUS

A partir de 9 de julho de 2015, o SIC recebeu a competência de realizar o Atendimento Presencial da Ouvidoria Geral do SUS, pelo que a equipe foi capacitada.

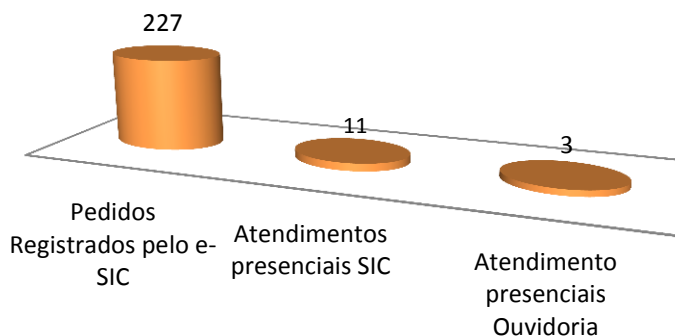
No período de 01/11 a 30/11/2015 foram atendidos cidadãos com manifestações sobre solicitação, reclamação ou denúncia, assuntos pertinentes á ouvidoria, todos registrados e enviados ao DOGES para as providências cabíveis, num total de 3 demandas.



Dos 3 atendimentos, 1 foi de reclamação quanto à demora de agendamento para consulta e 2 solicitações de atendimento e medicamento pelo SUS.

Vale ressaltar que a Ouvidoria prioriza a solicitação ainda que venha com teor de reclamação, assim registra-se a solicitação de atendimento pelo SUS.

A seguir, apresenta-se para fechamento do relatório gerencial o quadro demonstrativo das formas de entrada da solicitação de informação ao MS.



Nota-se, por fim, que o SIC ainda conta com uma demanda interna no Ministério da Saúde com solicitações de relatórios temáticos e perguntas mais frequentes, para subsidiar produtos e trabalhos acadêmicos. Durante o mês de novembro/2015 realizou-se 2ª oficina com os pontos focais III - Monitoramento da Transparência Ativa (24/11) em complementação à 1ª (22/10) que trabalhou a qualidade de respostas, seguindo recomendações da CGU. Ainda, a equipe do SIC recebeu novos pontos focais, os quais foram capacitação para a utilização do sistema ouvidorSUS.

5 – 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.