

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

Março

2015

RELATÓRIO GERENCIAL

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO DO MINISTÉRIO DA SAÚDE

Ministro da Saúde

Arthur Chioro

Secretário de Gestão Estratégica e Participativa

André Luis Bonifácio de Carvalho

Diretora do Departamento de Ouvidoria Geral do SUS

Vanilda Aparecida Alves

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 ao Cidadão:

Maria Moro – coordenadora

Damesson da Silva Brito

Érika Lizette Silveira da Silva

Fernanda Lucia Pacheco Viana

Luciana Lago Nobre

Tânia Lustosa Nogueira

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



Acesso à
Informação

SUMÁRIO

1- CONSIDERAÇÕES INICIAIS.....	4
2- INFORMAÇÕES DISSEMINADAS	6
2.1. Dados da telefonia 136	
2.2. Pedidos protocolados no e-SIC	
2.3. Atendimento Presencial	
3- 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 8h 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.

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

O relatório apresenta os dados referentes a março de 2015, 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 março de 2015.

2.1. Dados telefonia 136 da Ouvidoria Geral do SUS:

Período: 01/03/2015 a 31/03/2015

INFORMAÇÕES SOBRE A LAI	Março
Informações disseminadas sobre o SIC pelo 136	1.880
Total	100%

Fonte: URA do 136/Embratel

Observa-se que no período foram 1.880 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.

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.

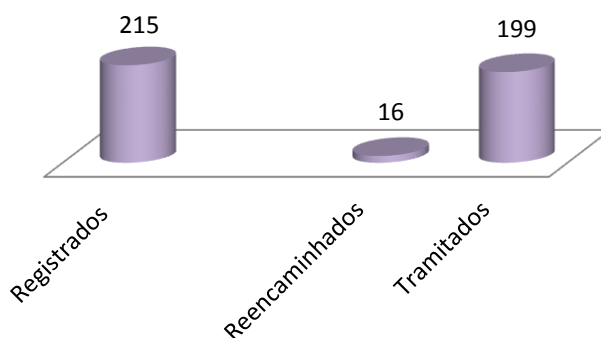
Ressalta-se que segundo a LAI (12.527/11 – Capítulo III – Seção I – Art. 11, §1º), o Órgão tem até 20 dias para responder ao cidadão, sendo este prazo prorrogável por mais 10 dias, mediante justificativa.

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 março/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 01/03/2015 a 31/03/2015 foram postados no e-SIC 215 pedidos, dos quais 16 foram reencaminhados por não serem pertinentes à saúde, 199 foram respondidos no prazo da LAI.

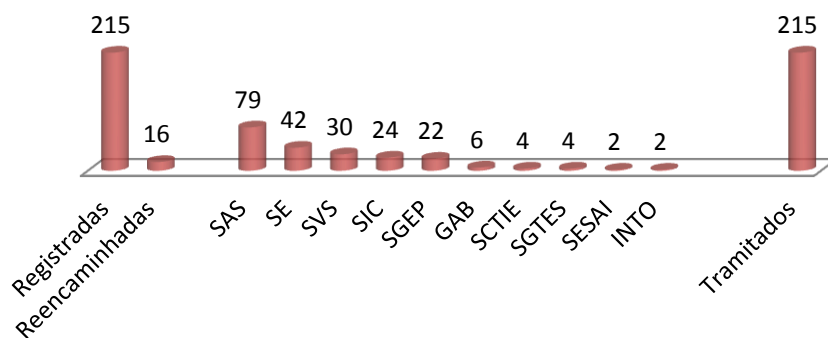
O cidadão ao postar seu pedido no e-SIC faz a opção do encaminhamento para o Órgão que ele entende estar à informação. Ocorre que às vezes não é

pertinente ao Ministério da Saúde ou destina-se às 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 março/2015 foram registrados 215 pedidos, destes 16 foram reencaminhados por não serem pertinentes ao MS, e 199 pedidos tramitados, pertinentes ao Ministério da Saúde.

Quadro 2 – Pedidos por Unidade Administrativa (ordem decrescente)



Fonte: Registro no SIC

Observa-se que 215 pedidos foram registrados, 16 foram reencaminhados e 199 foram tramitados. Vale esclarecer que o total na tramitação é de 215, isto porque 16 foram direcionados a mais de uma Unidade, totalizando 215 trâmites. 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 a Secretaria de Atenção à Saúde - SAS (39%), seguida pela Secretaria Executiva - SE (21%) e pela Secretaria de Vigilância em Saúde – SVS (15%) seguida do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC (12%) e pela Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa – SGEF com (11%); na sequência vem o Gabinete do Ministro – GAB com (3%), a Secretaria de Ciência, Tecnologia e Insumos Estratégicos – SCTIE e a Secretaria de Gestão do

Trabalho e Educação em Saúde - SGTES com (2%). Por fim a Secretaria Especial da Saúde Indígena – SESAI e o Instituto de Traumatologia e Ortopedia – INTO e com (1%).

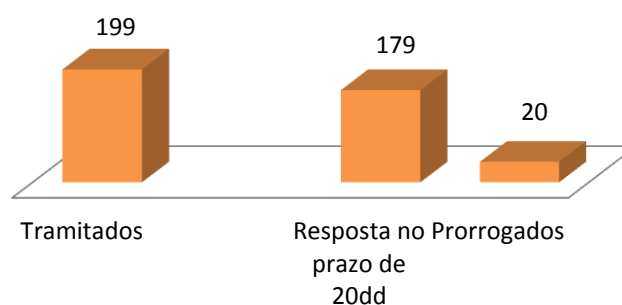
O SIC respondeu de imediato os pedidos cuja informação encontra-se disponibilizada na Transparência Ativa, bem como destinou outros pedidos, não pertinentes ao MS, a outros órgãos da administração federal via sistema e-SIC.

Ao analisar os pedidos verifica-se que as solicitações de informação mais recorrentes, foram com relação à assistência à saúde – consultas e cirurgias pelo SUS e sobre o câncer, programas e ações do governo, construção e habilitação de UPAs; que determina o novo piso salarial dos Agentes Comunitários e Endêmicos de Saúde; concurso público realizado pelo INCA/MS; solicitação de bancos de dados estatísticos sobre a dengue e malária; dados de mortalidade por endemias; gasto com medicamentos pelo SUS; Programa Mais Médicos, dentre outros.

A LAI permite a prorrogação do atendimento por mais 10 dias, mediante justificativa da área. Desta forma, foram tramitados 199 pedidos, dos quais 20 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, foram cópias de processos que, temporariamente, não se encontravam de posse do MS e outros pedidos.

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.

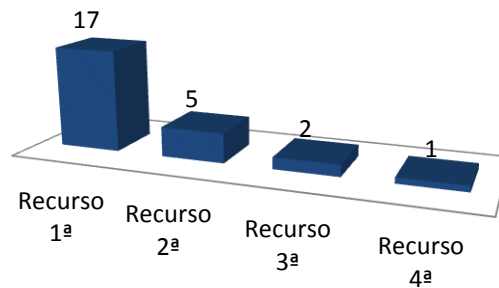
Segundo a LAI os recursos podem ser interpostos em quatro níveis de instância: a 1ª Instância cabe à área respondente; o de 2ª Instância cabe ao Ministro

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

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 remete a responsabilidade da resposta à unidade hierarquicamente superior da área respondente.

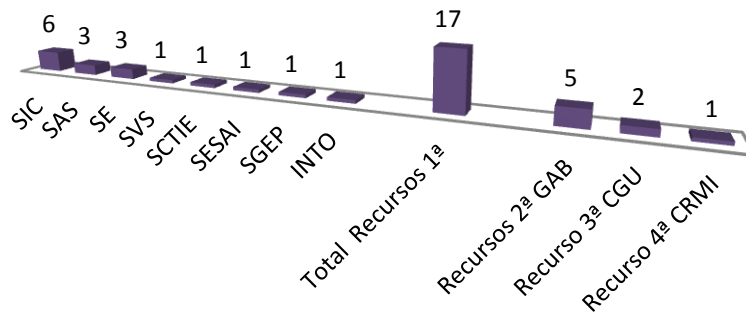
Durante o mês de março de 2015 foram interpostos 17 recursos de primeira instância dos quais 4 ainda recorreram à 2ª instância. O recurso é direcionado para a área responsável e para o Ministro, respectivamente.

Quadro 4 – Total de Recursos interpostos em março/2015



Fonte e-SIC

Quadro 5 – Recursos por Secretaria

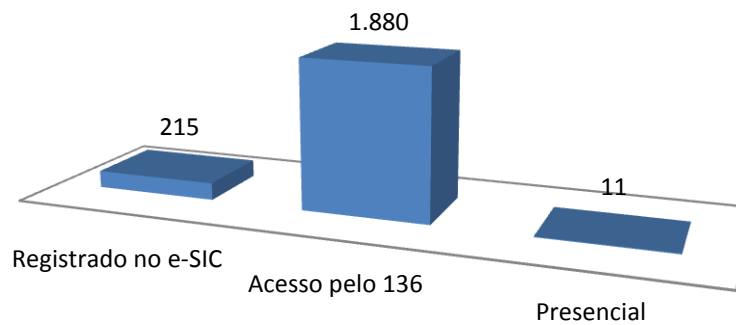


Fonte: Planilha de controle SIC

Ressalta-se que neste mês de março/2015 o SIC teve o maior número de recurso que se originaram de pedidos de uma cidadã, nos quais solicitou interpretações de diagnósticos de exames realizados, solicitação de consultas e outros pedidos relacionados, não objeto do Serviço. Os recursos interpostos pela referida cidadão caracterizaram-se em outras perguntas similares.

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: e-SIC, Doges e registro no SIC

Vale ressaltar que os pedidos de informação realizados via e-mail ao sic@saude.gov.br, conforme conduta adotada pelo serviço, serão orientados a registrar seus pedidos pelo sistema informatizado (e-SIC). Porém não foram aqui 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.