

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

Outubro
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

Eliana Pinto

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

Érika Lizette Silveira da Silva

Fernanda Lucia Pacheco Viana

Luciana Lago Nobre

Tânia Lustosa Nogueira



SUMÁRIO

1- CONSIDERAÇÕES INICIAIS.....	4
2- INFORMAÇÕES DISSEMINADAS	6
3 - PEDIDOS PROTOCOLADOS NO E-SIC	6
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.

*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 ao mês de Outubro 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.

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

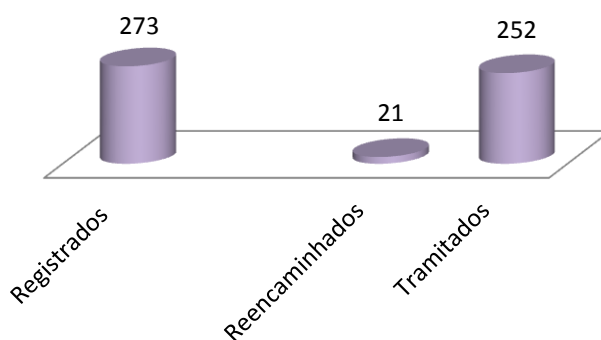
Ressalta-se que segundo a LAI (12.527/11 – Capítulo III – Seção I – Art. 11, §1º), o Órgão tem até 20 dias para responder ao cidadão, sendo este prazo prorrogável por mais 10 dias, mediante justificativa.

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 outubro/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

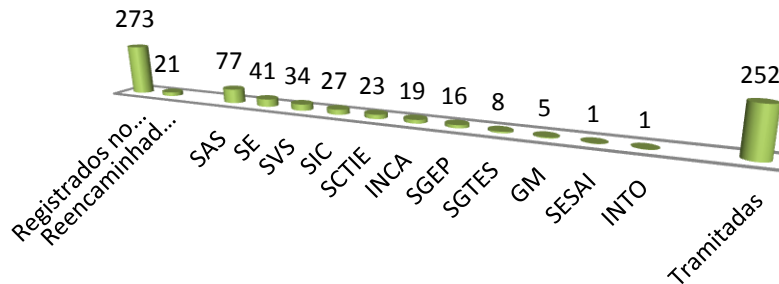
No período de 01/10/2015 a 31/10/2015 foram postados no e-SIC 273 pedidos, dos quais 21 foram reencaminhados por não serem pertinentes à saúde, 252 foram tramitados e respondidos no prazo da LAI.

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, FUNASA) ou outro órgão de 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 outubro/2015 foram tramitados 252 pedidos. Segue demonstrativo por unidade administrativa do Ministério da Saúde.

Quadro 2 – Pedidos por Unidade Administrativa (ordem decrescente)



Fonte: Registro no SIC

Foram 270 pedidos foram registrados, 21 reencaminhados, por não serem pertinentes ao MS e 252 tramitados para as respectivas áreas. 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 (30,5%), Executiva - SE com (16,2%), Vigilância em Saúde – SVS (13,5%), o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC (10,7%), Secretaria de Ciência, Tecnologia e Insumos Estratégicos – SCTIE com (9,1%), Instituto Nacional do Câncer – INCA com (7,5%) e Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa – SGEP com (6,3%); por fim, tem-se a Secretaria de Gestão do Trabalho e Educação em Saúde – SGTES com (3,1%), o Gabinete do Ministro – GAB com (2%), a Secretaria Especial da Saúde Indígena – SESAI e o Instituto de Traumatologia e Ortopedia – INTO com (0,4%).

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 outubro foram, a exemplo do mês de setembro, relacionadas a orçamento público na construção e ou reforma de UPAs em vários municípios da federação; orientações sobre doenças compulsórias, raras e outros agravos; dados epidemiológicos da tuberculose, leptospirose, hanseníase, dengue, e mosquitos relacionados; participação social quanto a acompanhamento dos programas e ações do governo – Programa Mais Médicos, Saúde da Família,

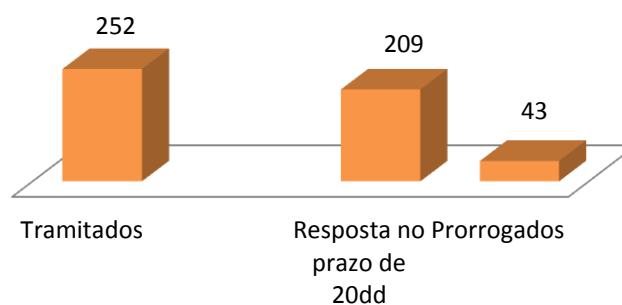
Campanhas de Vacinação e Farmácia Popular – medicamentos, dentre dados estatísticos no âmbito da saúde.

Ressalta-se que o INCA foi o 6º mais demandado 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 252 pedidos, dos quais 43 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



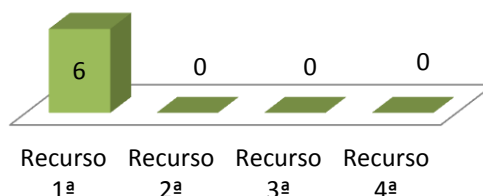
Fonte: e-SIC – controle SIC

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.

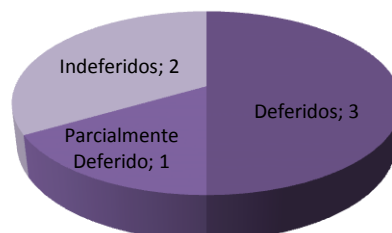
Durante o mês de outubro de 2015 foram interpostos 6 recursos de primeira instância dos quais 3 foram deferidos e receberam complementação de resposta, 2 indeferidos e 1 parcialmente deferido.

Quadro 4 – Total de Recursos interpostos em outubro/2015



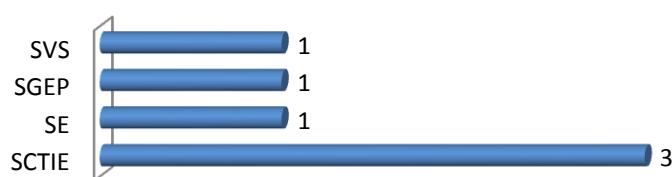
Fonte e-SIC/controle SIC

Decisão quanto aos Recursos:



Fonte: e-SIC/ controle SIC

Quadro 5 – Recursos por Secretaria



Fonte: Planilha de controle SIC

Ressalta-se, neste mês de outubro/2015, que os recursos foram em sua maioria para a Secretaria de Ciência, Tecnologia e Insumos Estratégicos – SCTIE, por motivo de notícias veiculadas sobre as restrições e funcionamento de farmácias do Programa Farmácia Popular do Brasil.

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

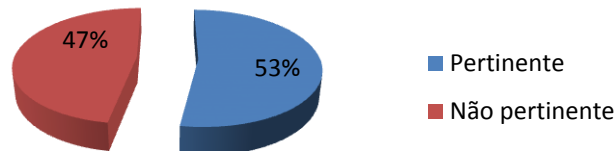
Estados que demandaram	%	Não demandaram
RJ	18,66%	AC, AP, MT, RN, RR
SP	18,18%	
DF	14,83%	
MG	10,53%	

Fonte: e-SIC

4 - Atendimento Presencial pelo SIC

Durante o mês de outubro de 2015, o SIC realizou 13 atendimentos presenciais, os quais, 8 foram prestadas informações de imediato, e 5 não pertinentes ao SIC.

Quadro 6 – Atendimento Presencial X Pertinência



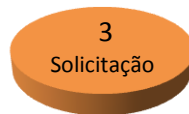
Fonte: Controle SIC

Vale registrar que o SIC ainda recebe pedidos de informação realizados via e-mail ao sic@saude.gov.br, conforme conduta adotada pelo serviço o cidadão é orientado a registrar seu pedido pelo sistema informatizado (e-SIC). Porém não foram aqui 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.

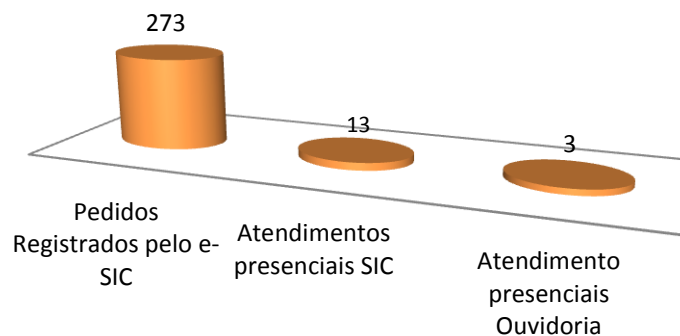
No período de 01/10 a 31/10/2015 foram atendidos cidadãos com manifestações sobre solicitação, reclamação ou denúncia, assuntos pertinentes á ouvidoria, todos registrados e enviados ao DOGES para as providências cabíveis, num total de 3 demandas.



Os 3 atendimentos foram de reclamação quanto à dificuldade de acesso ao atendimento na UPA de Sobradinho e nos Prontos Socorros do HRAN e Hospital de Base, respectivamente.

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.



Ressalta-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 outubro/2015 a equipe do SIC recebeu 3 pedidos de solicitação referentes à capacitação no sistema ouvidorSUS para novos pontos focais.

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.