

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

# 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*

Diretora do Departamento de Ouvidoria Geral do SUS

*Vanilda Aparecida Alves*

Coordenadora Geral do Sistema Nacional de Ouvidorias

*Maria Francisca Abritta Moro*

Equipe:

*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>
<b>3- ATENDIMENTO PRESENCIAL .....</b>	<b>11</b>
<b>4- CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>12</b>

## 1- Considerações 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.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 novembro 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 novembro de 2013.

### 2.1. Quanto aos dados telefonia 136 da Ouvidoria Geral do SUS:

**Período: 01/11/2013 a 30/11/2013**

**Total de ligações: 5.603**

**Total de informações disseminadas: 9.389**

<b>INFORMAÇÕES SOBRE A LAI</b>	<b>Novembro</b>
Ligações efetuadas ao SIC do 136	5.603
Informações disseminadas sobre o SIC pelo 136	9.389
Informação ao cidadão pelo atendente	1.556
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Observa-se que no período foram **5.603** ligações pelo 136, resultando em **9.389** atendimentos. 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 o total de informações disseminadas nesse período foi **9.389**, o que representou (59,7%) de acessos à informação eletrônica, seguida pela informação prestada pelo atendente **1.556** o que representou (22,4%), conforme demonstrado.

## 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.

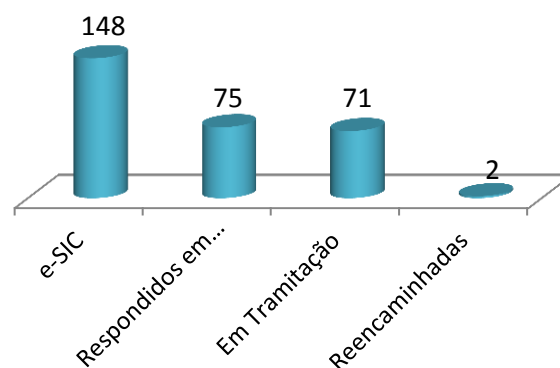
Ressalta-se que segundo a LAI, o Órgão tem até 20 dias para responder ao cidadão, sendo este prazo prorrogável por mais 10 dias, mediante justificativa.

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/2013.

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

**Quadro 1 – Pedidos X Status**



Fonte: e-SIC (em 01 de agosto de 2013)

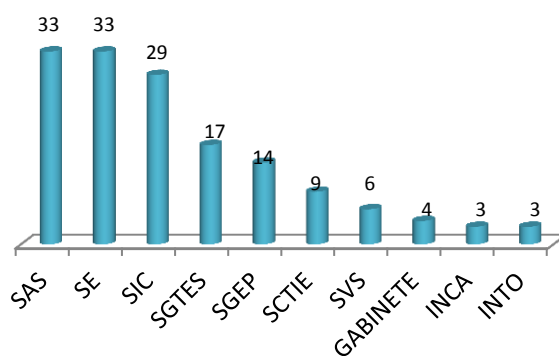
No período de 01/11/2013 a 30/11/2013 foram postados no e-SIC 148 pedidos, dos quais 75 foram respondidos no prazo de 20 dias, 71 ainda estão tramitando no Ministério da Saúde, dentro do prazo legal, e 2 foram reencaminhados por não serem pertinentes à saúde.

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 novembro/2013 foram registrados 148 e tramitados 151 pedidos. Vale ressaltar que alguns pedidos exigem tramitação para mais de uma unidade administrativa.

## Quadro 2 – Pedido por Unidade Administrativa



Fonte: Registro no SIC

Nota-se que os pedidos foram demandados no mesmo quantitativo para a Secretaria de Atenção à Saúde - SAS (22,3%), e Secretaria Executiva - SE (22,3%) seguida do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC (19,6%) . Na sequência, vem a Secretaria de Gestão do Trabalho e Educação em Saúde - SGTES com (11,5%); a Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa – SGEP com (9,4%); a Secretaria de Ciência, Tecnologia e Insumos Estratégicos - SCTIE (6,0%); a Secretaria de Vigilância



em Saúde - SVS (4,0%); o Gabinete do Ministro (2,7%); o Instituto Nacional do Câncer com (2,0%); e por fim o Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia – INTO (2,0%).

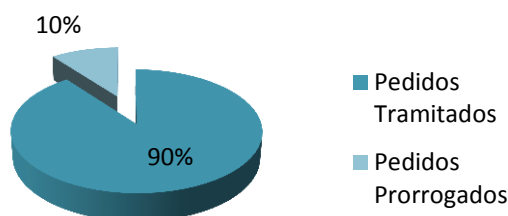
O SIC responde de imediato, os pedidos cuja informação encontra-se disponibilizada na Transparência Ativa, bem como destinou outros pedidos às Secretarias de Saúde, por serem informações pertinentes àquelas localidades.

Ao analisar os pedidos verifica-se que as solicitações de informação foram sobre acesso a dados hospitalares e epidemiológicos, programas e ações de saúde, legislação em saúde, sobre o Programa Mais Médicos e informações sobre o concurso realizado pelo Ministério da Saúde, dentre outras.

A LAI permite a prorrogação do atendimento por mais 10 dias, mediante justificativa da área. Desta forma, foram tramitados 148 pedidos, dos quais 17 tiveram o prazo de resposta prorrogado.

Verificou-se que as prorrogações foram por indisponibilidade temporária da informação. Conforme demonstrativo abaixo.

### Quadro 3 – Tramitados X Prorrogados



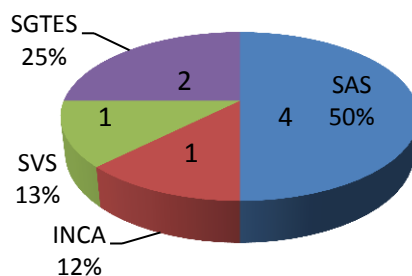
Fonte: e-SIC – controle SIC

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 2013 foram interpostos 08 recursos de primeira instância e 3 de 2ª instância. Cada recurso é direcionado para a área responsável, conforme observado no gráfico abaixo.

#### Quadro 4 – Recurso por Unidade Administrativa



Fonte – e-SIC

Foram interpostos 3 recursos de 2ª Instância para apreciação do Ministro da Saúde.

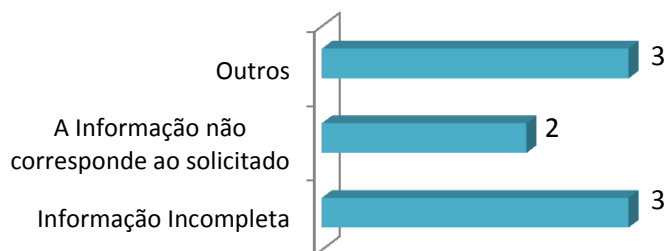
#### Recurso 2ª Instância



Fonte: e-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. Que seguem representadas no gráfico.

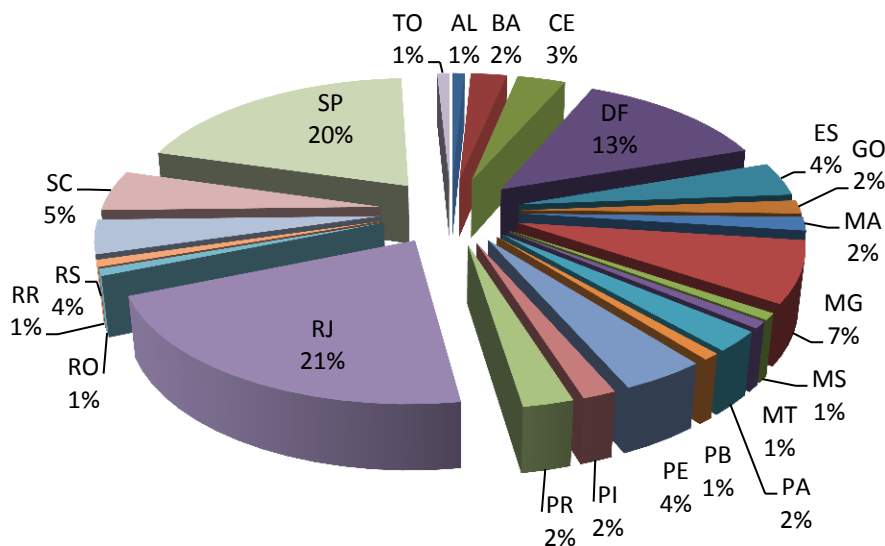
#### Quadro 5 – Recurso X Justificativa



Fonte: e-SIC

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**

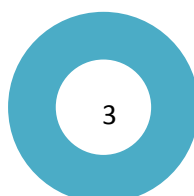


Fonte: e-SIC

### 3 – Atendimento Presencial

Durante o mês de novembro de 2013, o SIC realizou 03 atendimentos presenciais, no qual foram prestadas informações de imediato, todas pertinentes ao SIC.

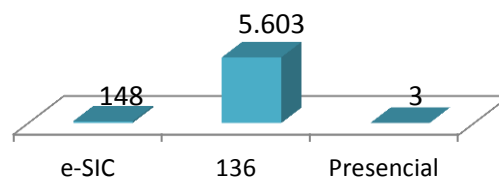
**Atendimento presencial**



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.