

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

# Agosto

# 2012

# 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*

Diretor do Departamento de Ouvidoria Geral do SUS  
*Luís Carlos Bolzan*

Coordenadora Geral do Sistema Nacional de Ouvidorias  
*Maria Francisca Abritta Moro*

Equipe  
*Érika Lizette Silveira da Silva*  
*Luciana Sindeaux Araújo*  
*Tânia Lustosa Nogueira*

## *Sumário*

CONDIDERAÇÕES INICIAIS .....	4
1 – INFORMAÇÕES DISSEMINADAS .....	6
2 – PEDIDOS PROTOCOLADOS .....	7
3 – ATENDIMENTO PRESENCIAL.....	<b>10ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.</b>
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	11

### *- Considerações Iniciais*

O Serviço de Informação ao Cidadão do Ministério da Saúde (SIC) foi inaugurado em 14/05/2012 para atendimento a Lei de Acesso a Informação nº 12.527 de 18 de novembro de 2011, em vigor a partir de 16 de maio de 2012, regulamentada pelo Decreto 7.724, de 16/5/2012, e, no âmbito do Ministério da Saúde, pela Portaria Ministerial 1.583, de 19 de julho de 2012.

O referido Serviço tem por objetivos atender e orientar o público quanto ao acesso à informação; informar sobre a tramitação de documentos nas unidades do Ministério da Saúde e receber; e registrar pedidos de acesso à informação. Tem responsabilidades tais como: receber os pedidos de acesso às informações, responder de imediato caso tenha a informação na Transparência da Saúde ou registrá-lo no OuvidorSUS para trâmite interno.

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 Serviço de Informação ao Cidadão do Ministério da Saúde (SIC) está localizado fisicamente no Edifício Sede do Ministério da Saúde, Térreo, com horário de funcionamento das 8h às 19h, 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 presente relatório apresenta os dados referentes aos dados de agosto de 2012, a partir de dados extraídos dos sistemas e-SIC, OuvidorSUS e da telefonia, plataforma 136.

### – Informação Disseminada

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 na internet 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.

Vamos aos dados:

Quadro 1 – Demandas atendidas pelo 136 da Ouvidoria Geral do SUS:

**Período: 01/08/2012 a 31/08/2012**

**Total de ligações: 5.262**

**Total de informações disseminadas: 9.167**

<b>INFORMAÇÕES SOBRE A LAI</b>	<b>Total</b>
Ligações efetuadas ao SIC do 136	5.262
Informações disseminadas sobre o SIC pelo 136	9.167

<b>Assuntos</b>	<b>%</b>
ACESSO A INFORMAÇÃO	57,4%
INFORMAÇÃO PELA INTERNET	9,8%
INFORMAÇÃO AO CIDADÃO	25,1%
INFORMAÇÃO NEGADA	7,6%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>

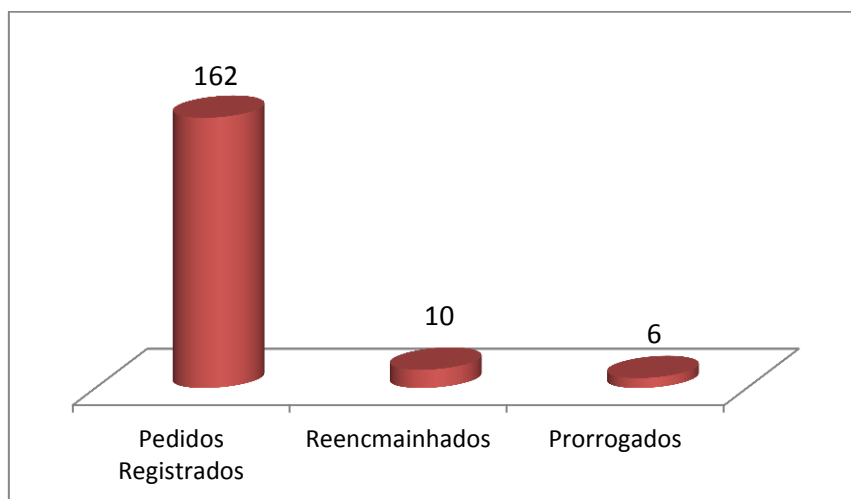
Fonte: Sistema Extendoip/Ministério da Saúde

Observa-se que no período foram **5.262** acessos ao SIC para a opção do SIC. Por meio da URA é possível o cidadão numa ligação obter mais de um acesso, assim o total de informações disseminadas nesse período foram **9.167**, sendo que mais da metade (57,4%) foram acessos à informação eletrônica, seguida pela informação prestada pelo atendente (25,1%), conforme demonstrado.

### - Pedidos Protocolados no e-SIC

Na mesma linha, as tabelas a seguir exibem as solicitações de informação registradas no e-SIC e tratadas internamente no âmbito do Ministério da Saúde.

Quadro 1 – Total de pedidos protocolados no e-SIC no período de 1/8/2012 a 31/8/2012



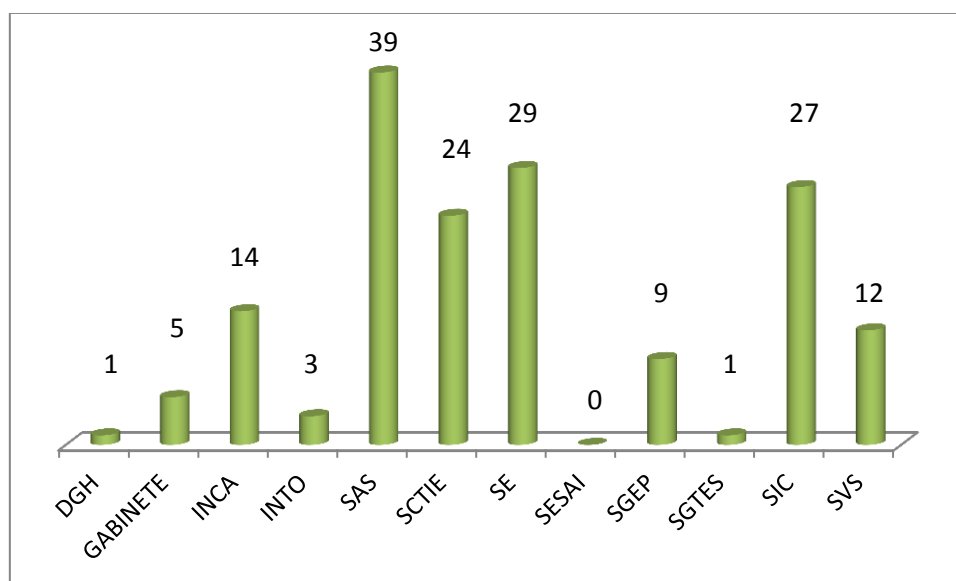
Fonte: sistemas e-SIC e OuvidorSUS

No período referenciado foram postados **162** pedidos em Agosto/2012 dos quais **15** seguiram trâmite interno e 10 foram Reencaminhados a Órgãos externos ao Ministério da Saúde por ser de pertinência daqueles órgãos. A LAI determina que a resposta ao cidadão seja no prazo de 20 dias,

prorrogáveis por mais 10. Nesse período **6** pedidos foram atendidas no prazo da Prorrogação. Muitas vezes a informação não está disponível ou necessita de produção pela área.

Foram Reencaminhados 10 pedidos não pertinentes ao Ministério da Saúde.

Quadro 2 – Pedidos por Secretaria/Órgão



Observa-se que a SAS foi a mais demandada, seguida pela SE e o SIC. Verifica-se também que no total são 164 tendo em vista que 1 pedido às vezes requer a participação de mais de uma Unidade na resposta ao pedido do cidadão.

A resposta, uma vez que não atenda o esperado pelo cidadão, ou que esteja incompleta gera RECURSO. Isto conduz a responsabilidade da resposta ao hierarquicamente superior da área respondente, portanto, o Secretário e Ministro da Saúde, conforme seja o recurso de 1ª Instância ou de 2ª Instância, respectivamente.



### Quadro 3 – Recursos de 1ª e 2ª Instâncias



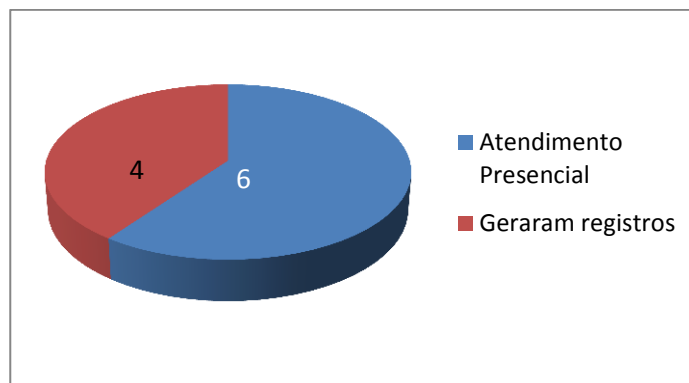
Nesse período foram interpostos **8** Recursos de 1ª Instância. Não houve recurso de 2ª Instância.

Pode-se considerar que 100% dos Pedidos têm resposta no prazo da LAI e que o Ministério da Saúde está entre os primeiros quanto à estruturação e organização do Serviço de forma satisfatória.

Vale ressaltar os acessos pelo e-mail do [sic@saude.gov.br](mailto:sic@saude.gov.br), que, conforme conduta adotada pelo Serviço, serão orientados a registrar seus pedidos pelo sistema informatizado. Portanto ainda não foram catalogados.

## – *Atendimento Presencial*

Durante o mês de agosto, o Serviço de Informação ao Cidadão teve 6 atendimentos presenciais, para solicitação de informação que foram prestadas de imediato, dentre estes 4 geraram registro no e-SIC.



### **- 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 diz respeito 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.