

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

Julho

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	11
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	12

- Considerações Iniciais

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 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 outubro de 2012, a partir de dados extraídos dos sistemas e-SIC, OuvidorSUS e da telefonia, plataforma 136

- 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 toma conhecimento de 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

Ref. Mês julho/2012 – Período de 1/07 a 31/07

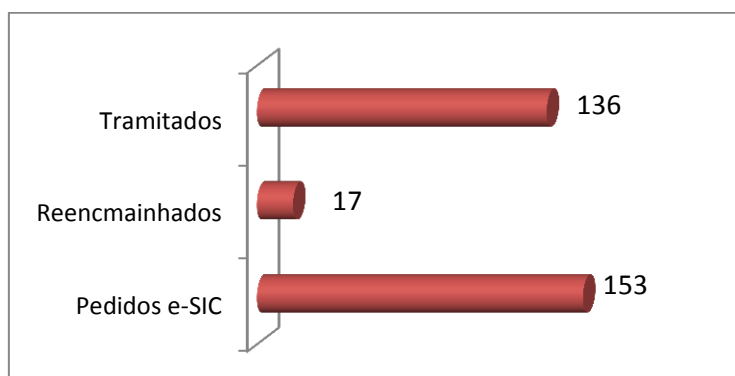
URA	Número teclado	Nome da Opção	01/07 a 31/07/2012
Menu Principal	5	Acesso A Informação	8.716
Sub Menu	5.1	Informação Pela Internet	1.354
Sub Menu Atendente	5.1.9	Para Falar Com Atendente	149
Sub Menu	5.2	Informação Ao Cidadão	4.130
Sub Menu Atendente	5.2.9	Para Falar Com Atendente	849
Sub Menu	5.3	Recurso A Informação Negada	1.157
Sub Menu Atendente	5.3.9	Para Falar Com Atendente	160
Sub Menu	5.9	Para Falar Com Atendente	1.728
Total Geral			18.243

Fonte: Sistema Extendvoip/Ministério da Saúde.

Observa-se que foram no total **8.716** ligações das quais resultou em **18.243** acessos à informação, sendo que **15.357** optou pela informação da URA e **2.886** buscou Falar com o Atendente.

- Pedidos Protocoladas 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.



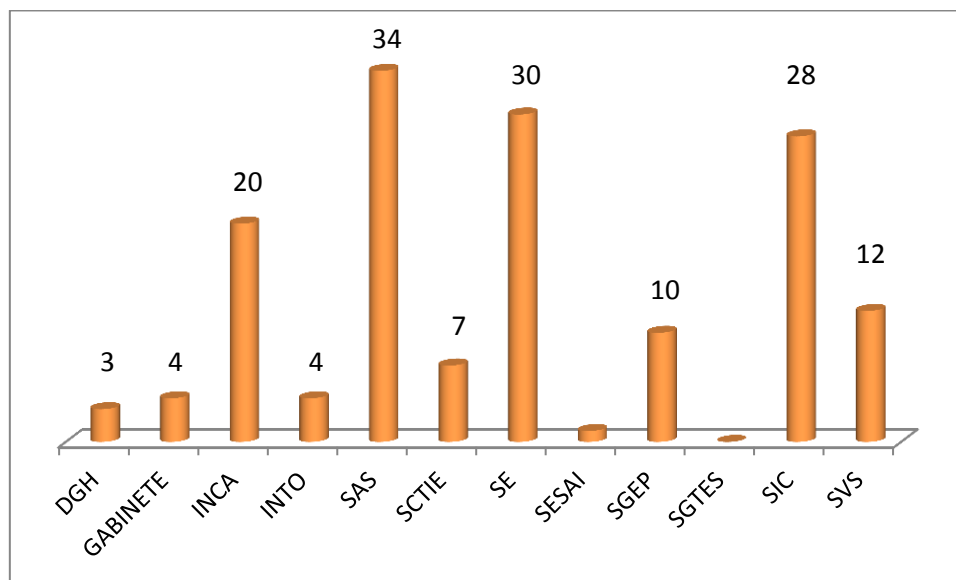
O cidadão ao postar seu pedido no e-SIC faz a opção do encaminhamento para o Órgão que ele entende estar a informação. Ocorre que às vezes não é pertinente ao Ministério da Saúde ou destina-se a Vinculadas ao MS como a ANVISA, ANS, FIOCRUZ, FUNASA etc, o SIC REENCAMINHA o pedido para o Órgão pertinente via sistema e-SIC.

Foram 153 Pedidos protocolados no e-SIC para o Ministério da Saúde em julho/2012, sendo que 17 foram reencaminhados por tratarem de assuntos não pertinentes ao Ministério da Saúde.

Os pedidos pertinentes ao Ministério da Saúde seguem trâmite interno via sistema OuvidorSUS. Nessa estrutura foi criada uma rede de Pontos Focais que recebem a demanda e a tramita em sua respectiva Área. Tal procedimentos visa otimizar o fluxo e atender no prazo da LAI.

Vale ressaltar que há pedidos que são tramitados a mais de uma área.

Quadro 4 – Pedidos por Secretaria/Órgão

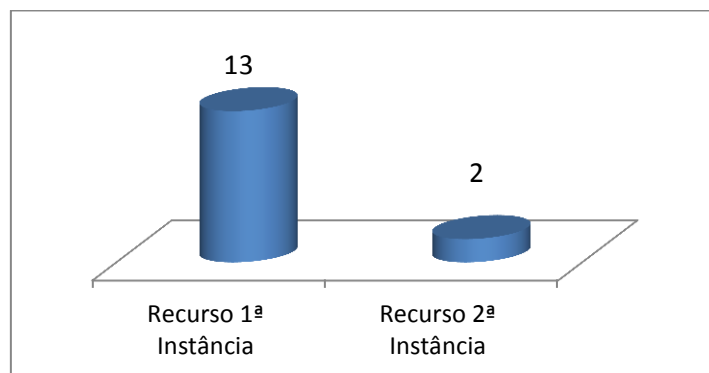


Foram tramitados 136 Pedidos protocolados no e-SIC para o Ministério da Saúde em julho/2012, sendo que 15 foram Reencaminhados por tratarem de assuntos não pertinentes ao Ministério da Saúde. Observa-se que assuntos relacionados à SAS e SE são mais demandados, seguidos pelo SIC, que concede a resposta quando esta se encontra disponível na Transparência da Saúde.

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.

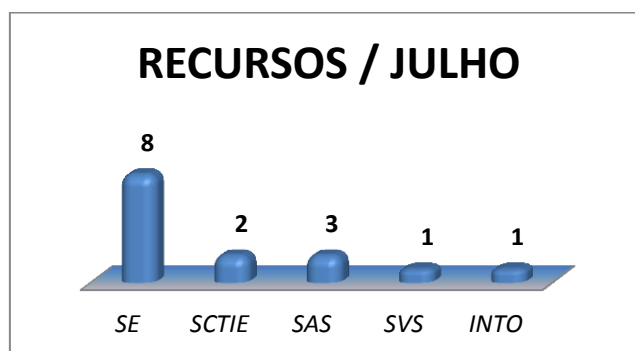
Nesse período foram impetrados 13 Recursos, destes 2 recorreram em 2ª Instância.

- Recursos do período de 1/7/2012 a 31/7/2012



Os Recursos de 2ª Instância decorrem sempre da insatisfação por parte do cidadão da informação prestada. Nesse período a SAS e o INCA foram responsáveis pela resposta a tais recursos.

- Recursos por Secretaria/Órgão



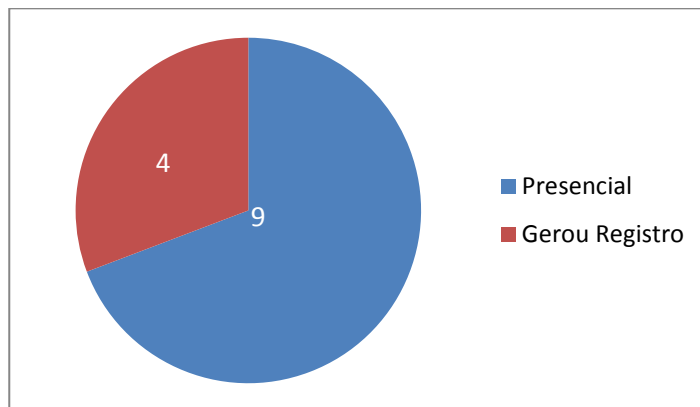
Verifica-se que a tendência é de que as áreas se estruturam para melhor elaborar as informações, a partir, inclusive, da concepção de que os conteúdos públicos devem estar organizados e disponibilizados, tanto para consulta interna, quanto para utilização e conhecimento na Transparência Ativa, para todos que se interessarem.

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, que, conforme conduta adotada pelo Serviço, serão orientados a registrar seus pedidos pelo sistema informatizado. Portanto ainda não foram catalogados.

– *Atendimento Presencial*

No mês em pauta, julho de 2012,, o Serviço de Informação ao Cidadão teve 9 atendimentos presenciais, sendo que 4 originaram registros no e-SIC e 5 tiveram a informação de imediato.



- 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.