

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

Junho

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	9
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	10

- 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 junho/2012 – Período 01 a 30

URA	Número teclado	Nome da Opção	01/06 a 30/06/2012
Menu Principal	5	Acesso A Informação	3.968
Sub Menu	5.1	Informação Pela Internet	802
Sub Menu Atendente	5.1.9	Para Falar Com Atendente	102
Sub Menu	5.2	Informação Ao Cidadão	1.649
Sub Menu Atendente	5.2.9	Para Falar Com Atendente	307
Sub Menu	5.3	Recurso A Informação Negada	566
Sub Menu Atendente	5.3.9	Para Falar Com Atendente	69
Sub Menu	5.9	Para Falar Com Atendente	599
Total Geral			8.062

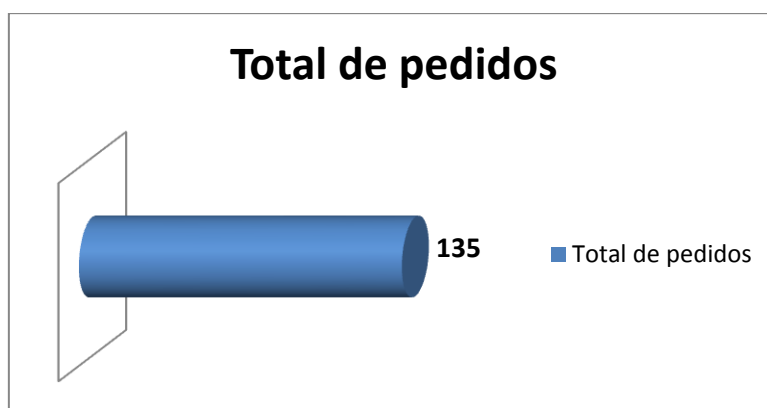
Fonte: Sistema Extendvoip/Ministério da Saúde

Observa-se que foram no total **3.968** ligações que resultou em **8.062** acessos, sendo que **6.985** optaram pela informação da URA e **1.077** para Falar com o Atendente.

- Pedidos Protocolados no e-SIC

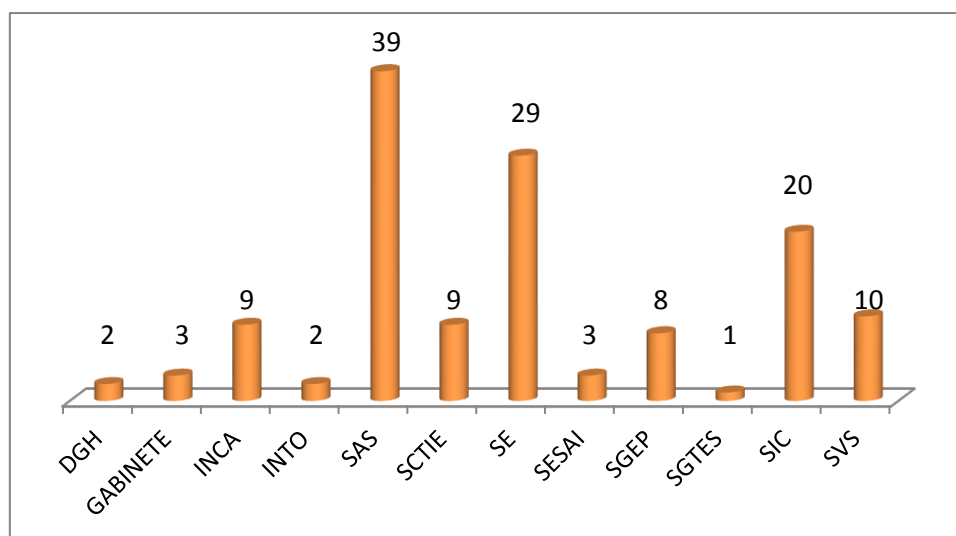
Na mesma linha, as tabelas a seguir exibem as solicitações de informação registradas no e-SIC e tratadas internamente no âmbito do Ministério da Saúde.

Quadro 1 – Período 01/06/2012 a 30/06/2012



Foram 135 registros no e-SIC destinados ao Ministério da Saúde, que tiveram tratamento no prazo da LAI.

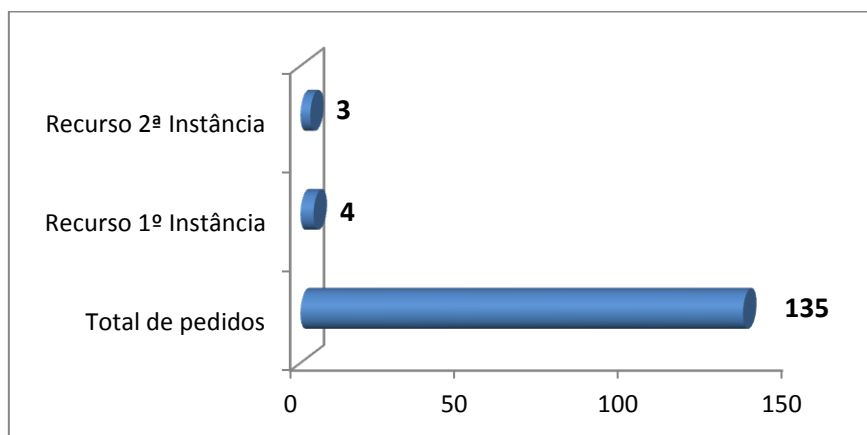
Quadro 2 – Pedidos por Secretaria/Órgão



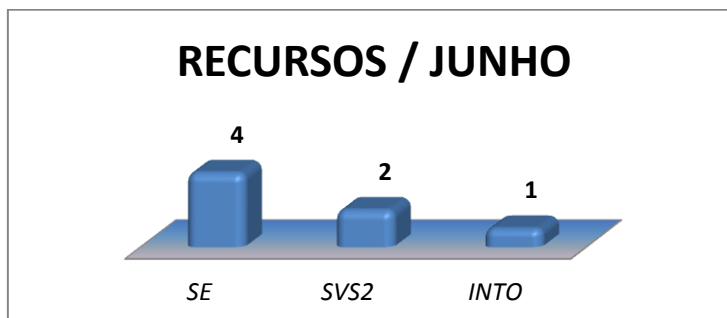
Nesse período a Secretaria de Atenção à Saúde (SAS) foi a mais demandada, seguida da Secretaria Executiva (SE). Quando a informação encontra-se na Transparência da Saúde, o SIC concede a resposta de imediato, portanto no mês de junho/2012 foram respondidos 20 pedidos pela equipe do SIC.

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.

No período em pauta (junho/2012) foram interpostos 4 Recursos de 1ª Instância dos quais 3 cidadãos entraram com recurso de 2ª Instância.



Os demonstrativos a seguir trazem o quantitativo de Recursos impetrados por Secretaria/Órgão, por mês:



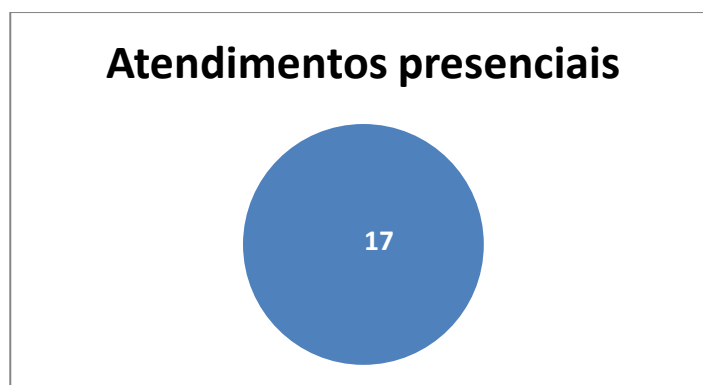
Os dois recursos de 2ª Instância foram de responsabilidade da Secretaria de Vigilância em Saúde (SVS), por tratar-se de negativa quanto a Banco de Dados de pessoal, considerado informação sigilosa.

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 período em pauta junho/2012, o Serviço de Informação ao Cidadão teve 17 atendimentos presenciais, para solicitação de informação, que foram concedidas de imediato, sem gerar 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.