

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**  
**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*

*Fernanda Lucia Pacheco Viana*

*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](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 outubro 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: 01/11/2012 a 30/11/2012**

**Total de ligações: 5.603**

**Total de informações disseminadas: 10.945**

<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
Informações disseminadas no atendimento humano	1.556
<b>Assuntos</b>	
<b>ACESSO A INFORMAÇÃO</b>	<b>%</b>
ACESSO A INFORMAÇÃO	59,70%
INFORMAÇÃO PELA INTERNET	10,90%
INFORMAÇÃO AO CIDADÃO	22,40%
INFORMAÇÃO NEGADA	7,00%
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Sistema Extendvoip/Ministério da Saúde

Observa-se que no período foram **5.603** acessos ao SIC para a opção do SIC. Por meio da URA é possível o cidadão obter mais de um acesso numa única ligação, assim o total de informações disseminadas nesse período foram **9.389**, sendo que mais da metade (59,7%) foram acessos à informação eletrônica, seguida pela informação prestada pelo atendente 1.556 (22,4%), conforme demonstrado.

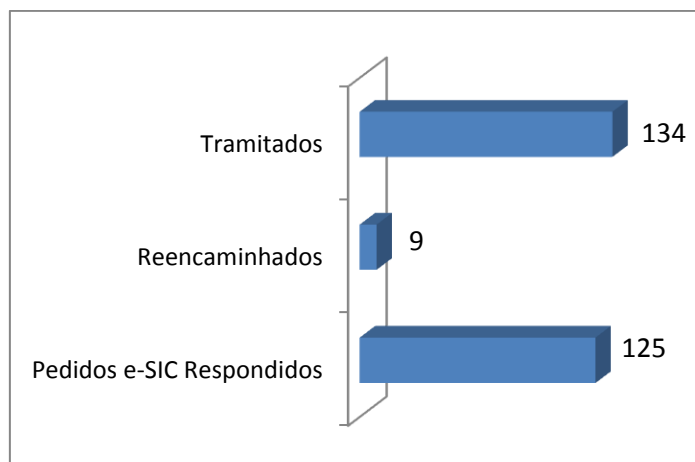
### **- Pedidos Protocolados no e-SIC**

Os pedidos protocolados no e-SIC direcionados ao Ministério da Saúde são triados pela equipe do SIC, e tramitados no prazo de 24h para as Unidades responsáveis pelo tratamento da informação, para que a área se manifeste no prazo da Lei de Acesso à Informação, que determina 20 dias corridos, com 10 dias prorrogáveis para a resposta final ao cidadão.

Os pedidos postados equivocadamente para o Ministério da Saúde são analisados e identificados e reencaminhados ao Órgão responsável pelo sistema e-SIC. O SIC/MS procura obter a informação em várias instâncias para que o cidadão possa ser atendido.

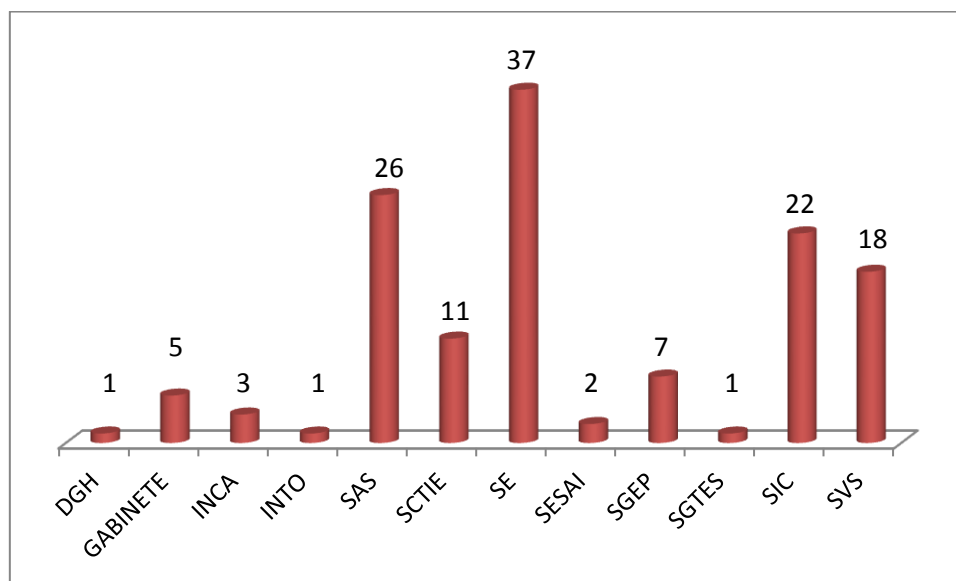
As tabelas a seguir exibem as solicitações de informação registradas no e-SIC e tratadas internamente no âmbito do Ministério da Saúde. O trâmite desses pedidos é feito pelo sistema OuvidorSUS, e para tanto foi criada uma rede de relacionamento interno por meio de indicação de Pontos Focais com a finalidade de otimizar o atendimento, no cumprimento da LAI.

No período de 1/11/2012 a 30/11/2012 foram registrados no e-SIC 134 pedidos direcionados ao Ministério da Saúde, dos quais 9 foram reencaminhados.



Fonte: e-SIC

### Quadro 2 – Pedidos por Secretaria/Órgão



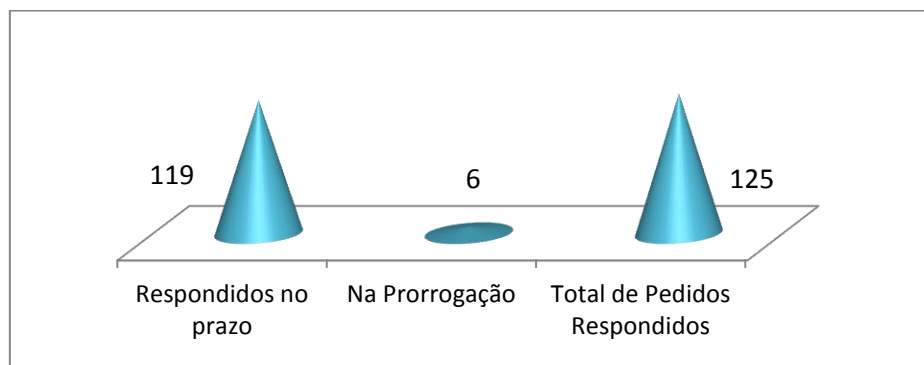
Fonte: e-SIC e OuvidorSUS

Totalizaram **134** pedidos em Novembro/2012 dos quais **9** foram reencaminhados por não serem de pertinência deste Ministério, e **125** respondidos no prazo da LAI.



Observa-se que a SE(37), a SAS(26) e o SIC(22) foram os mais demandados.

Do total 119 pedidos foram respondidos no prazo de 20 dd, sendo 6 respondidos na prorrogação, permitido pela LAI quando a informação não estiver disponível, ou necessitar ser produzida.



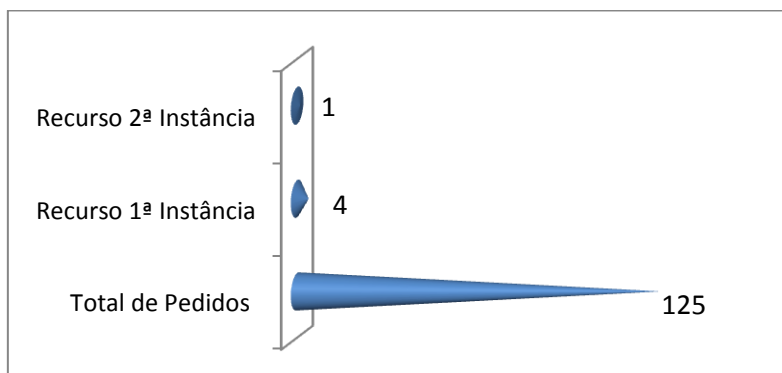
Fonte: e-SIC

Nota-se que as áreas do Ministério da Saúde têm procurado responder num prazo mínimo as demandas do SIC. O que, por conseguinte, traduz o bom posicionamento do MS no rank dos Órgãos de maior resolubilidade.

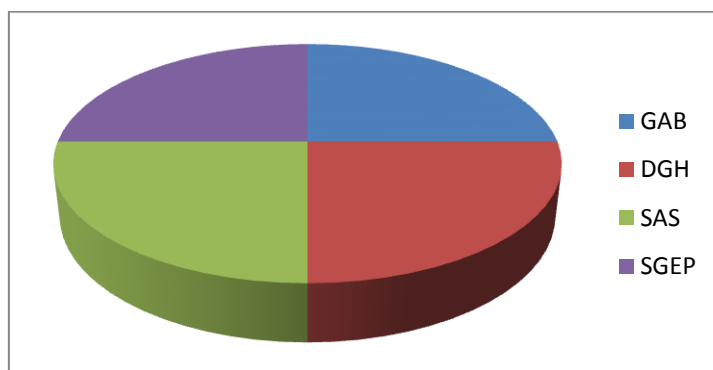
Uma vez que a resposta não atenda o esperado pelo cidadão, ou que esteja incompleta gera RECURSO. Isto conduz a responsabilidade da resposta ao hierarquicamente superior da área respondente, portanto, o Secretário e Ministro da Saúde, conforme seja o recurso de 1ª Instância ou de 2ª Instância, respectivamente.

Durante o mês de Novembro/12 foram interpostos 4 recursos, sendo 3 de 1ª Instância e 1 de 2ª Instância.

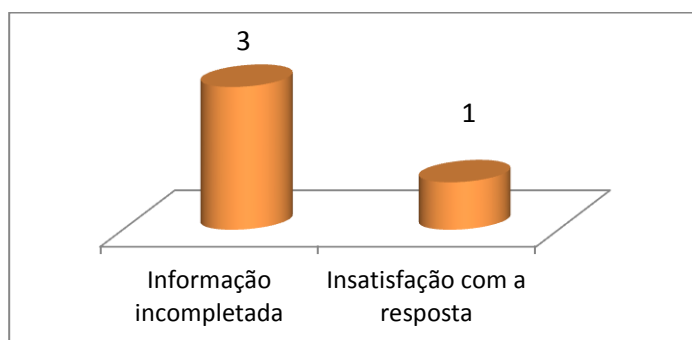
### Quadro 3 – Recursos de 1ª e 2ª Instâncias



- Assim distribuídos por secretaria

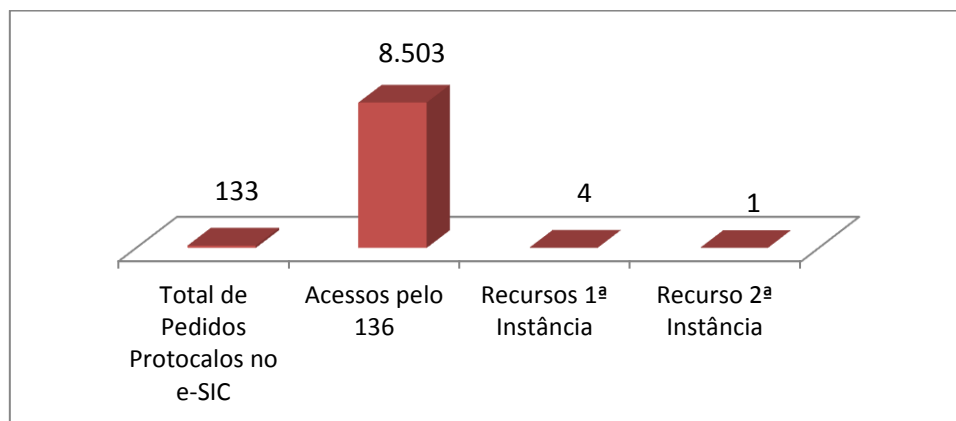


Ressalta-se que dos 3 recursos de 1ª Instância 2 foram por julgamento de informação considerada incompleta, os quais foram Deferidos e 1 que remeteu novo pedido de complementação.



Ressalta-se que o recursos de 2ª Instância é tratado pelo Gabinete do Ministro por força da LAI.

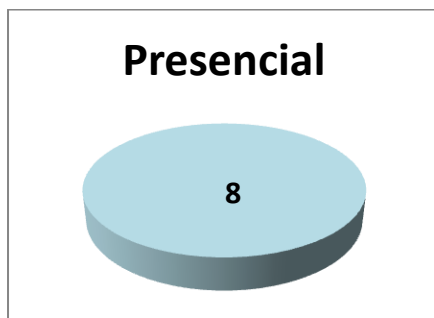
O demonstrativo a seguir traz o consolidado do período referente ao mês de Outubro/2012:



O acesso ao SIC pelo 136 permite ao cidadão obter a resposta imediata. Os pedidos protocolados seguem o fluxo estabelecido na Portaria Ministerial 1.583/2012 que dispõe os prazos de até 20 dias, prorrogáveis por 10 dias para resposta ao cidadão.

## **– Atendimento Presencial**

Durante o mês de Outubro/2012, o Serviço de Informação ao Cidadão ocorreram 8 atendimentos presenciais, para solicitação de informação que foram prestadas de imediato e não geraram registros.



### **- 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.