

Relatório

Divisão de Ouvidoria

Serviço de Informação ao Cidadão

2021

e-SIC

Sistema Eletrônico de
Informação ao Cidadão



**CIDADE DE
SÃO PAULO**
SAÚDE

Relatório Anual

**Secretaria Executiva de Regulação,
Monitoramento, Avaliação e Parcerias**

**Coordenadoria de Controle Interno
COCIN**

**Divisão de Ouvidoria
Serviço de Informação ao Cidadão**

2021



**CIDADE DE
SÃO PAULO
SAÚDE**

Rua General Jardim, 36 – 4º andar – Vila Buarque

CEP: 01223-906 – São Paulo – SP

Home Page:

https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/acesso_a_informacao/index.php?p=178342

Ficha Catalográfica

São Paulo – SP. Secretaria Municipal da Saúde. Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias. Coordenadoria de Controle Interno COCIN- Divisão de Ouvidoria. Serviço de Informação ao Cidadão. Relatório Anual 2021|Ano II, nº 1, outubro 2022. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2022, 34 pgs.

Prefeito do Município de São Paulo

Ricardo Nunes

Secretário Municipal da Saúde

Luiz Carlos Zamarco

Secretário Adjunto

Maurício Serpa

Chefe de Gabinete

Armando Luís Palmieri

**Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e
Parcerias**

Benedicto Accacio Borges Neto

Coordenadoria de Controle Interno – COCIN

Antônio Carlos Franco

Divisão de Ouvidoria do SUS

Rosane Jacy Fretes Fava

Serviço de Informação ao Cidadão

Elaboração – Equipe Técnica do Serviço de Informação ao Cidadão

Ana Cláudia da Silva

Adriana Fernanda Peres

Sumário

APRESENTAÇÃO	9
I. INTRODUÇÃO	11
II. BASE LEGAL	11
III. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – e-SIC	15
IV. ÍNDICE DE FIGURAS	34
V. ÍNDICE DE TABELAS	34
VI. ÍNDICE DE GRÁFICOS	34

SIGLÁRIO

CAS	Coordenadoria de Administração e Suprimentos
CASP	Coordenadoria de Atendimento ao Cidadão e Modernização em Serviços Públicos
CAB	Coordenadoria de Atenção Básica
CFO	Coordenadoria de Finanças e Orçamento
COGEP	Coordenadoria de Gestão de Pessoas
CPCS	Coordenadoria de Parcerias e Contratação de Serviços de Saúde
CREG	Coordenadoria de Regulação
CGM	Controladoria Geral do Município
COCIN	Coordenadoria de Controle Interno
CMAI	Comissão Municipal de Acesso à Informação
COVISA	Coordenadoria de Vigilância em Saúde
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados
SEI	Serviço Eletrônico de Informação
SERMAP	Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
SME	Secretaria Municipal de Educação
SMS	Secretaria Municipal de Saúde
SP	São Paulo
SUS	Sistema Único de Saúde
UCP	Unidade de Coordenação de Projetos

**RELATÓRIO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO DA SECRETARIA
MUNICIPAL DA SAÚDE - MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
ANO 2021**

APRESENTAÇÃO

A estrutura de Ouvidoria em que se baseia este relatório está de acordo com o Decreto 59.685 de 13/08/2020, que reorganizou a Secretaria Municipal de Saúde. A divisão de Ouvidoria está ligada à Coordenadoria de Controle Interno – COCIN e pertence à Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias. Conforme o mesmo decreto, o Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão dos pedidos direcionados à Secretaria Municipal da Saúde está ligado à Divisão de Ouvidoria. Este sistema permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada.

O acesso às informações é uma garantia constitucional e direito fundamental do cidadão. A sua promoção possibilita uma participação ativa da sociedade nas ações governamentais de modo a proporcionar o aperfeiçoamento do processo decisório e da gestão pública, e a concretização da inclusão social.

A Lei de Acesso à Informação garante ao cidadão o acesso a qualquer documento ou informação produzida pelo Estado, desde que não tenha caráter pessoal ou não esteja protegida por sigilo. Ela tem papel fundamental no combate à corrupção e na fiscalização de órgãos públicos.

A Lei de Acesso à Informação classifica a transparência pública em dois tipos: transparência ativa, que é a divulgação de dados, informações e documentos públicos através dos canais oficiais sem que haja requisição; e a transparência passiva, que se trata dos canais para atendimento de pedidos de acesso à informação.¹ É este segundo tipo que se trata o Serviço Eletrônico de Informação ao Cidadão aqui referido.

A Controladoria Geral do Município é o órgão responsável pela promoção do controle interno dos órgãos municipais e das entidades da administração indireta, além de dar suporte ao Prefeito no combate à corrupção, na promoção da moralidade, da ética e da transparência no setor público, no incentivo ao controle social da gestão municipal e nas atividades de auditoria, correção e ouvidoria, bem como atuar na defesa do usuário do serviço público municipal. No que se refere à Transparência Pública, a CGM é responsável pelo monitoramento da Lei de Acesso à Informação (Lei Federal

¹ <http://transparencia.prefeitura.sp.gov.br/relatorio-de-acesso-a-informacao/>

n. 12.527/2011), regulamentada no município pelo Decreto Municipal n. 53.623/2012, além de promover treinamentos aos agentes públicos para o desenvolvimento de boas práticas relacionadas à transparência na Administração Pública. ²

Desde 2020, os dados do Serviço Eletrônico de Informação ao Cidadão fazem parte do Relatório Anual de Gestão da Divisão de Ouvidoria³.

O presente relatório é uma separata que compila informações gerais e dados estatísticos relacionados ao funcionamento do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) no que concerne aos pedidos de informação no âmbito da Secretaria Municipal da Saúde em 2021.

Espera-se que esta publicação seja mais um instrumento público de divulgação de informações de saúde e de apoio aos gestores e participação social do SUS na cidade de São Paulo, para o contínuo aperfeiçoamento da qualidade da assistência prestada. Pretende cumprir o papel de, além de atender às demandas habituais, identificar tendências que possam antecipar os problemas que afligem a população com relação aos temas da saúde.

Rosane Jacy Fretes Fava

Ouvidora da Divisão de Ouvidoria– SMS – São Paulo

² [Rel-LAI-2021 Publicacao 27 05 2022.pdf \(prefeitura.sp.gov.br\)](#)

³

https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/RELATORIO_GERENCIAL_DA_REDE_DE_OUVIDORIA_2021.pdf

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

I. INTRODUÇÃO

As Ouvidorias da Saúde (SUS) fazem parte de um Sistema Nacional de Ouvidorias (SNO) o qual contempla as 03 Esferas de Governo (Federal Estadual e Municipal).

A Divisão de Ouvidoria, de acordo com o Decreto 59.685 de 13/08/2020⁴, que dispõe sobre a reorganização da Secretaria Municipal da Saúde, tem as seguintes atribuições estabelecidas no § 3º, Art. 104, incisos:

I – Coordenar e implementar a política municipal de ouvidoria em saúde;

II – Estimular e apoiar a criação de estruturas descentralizadas de ouvidoria em saúde em âmbito municipal;

III – Desenvolver projetos e divulgar material que estimule a participação de usuários e entidades da sociedade no processo de avaliação dos serviços prestados pelo SUS;

IV – Coordenar a realização de estudos e pesquisas, visando à produção do conhecimento, no campo da ouvidoria em saúde, para subsidiar a formulação de políticas de gestão do SUS em âmbito municipal;

V – Intermediar e qualificar a comunicação entre o cidadão e os gestores do SUS, por meio dos canais oficiais da Ouvidoria;

VI - Gerir e monitorar a qualidade dos dados inseridos no sistema oficial de ouvidoria;

VII - Realizar a gestão do fluxo interno de pedidos de acesso à informação na SMS.

II. BASE LEGAL

De acordo com a Lei 13.460 de 26 de junho de 2017⁵ que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, as competências das ouvidorias são:

- I. Receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando a sua tramitação e efetiva conclusão perante órgão ou entidade a que se vincula;
- II. Promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- III. Acompanhar a prestação dos serviços, visando garantir a sua efetividade;

⁴ Disponível em <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/decreto-59685-de-13-de-agosto-de-2020>, acesso em 15 mar 2021.

⁵ BRASIL. Lei 13.460 de 26 de junho de 2017 - Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm. Acesso em 15 mar 2021.

- IV. Propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- V. Propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário;
- VI. Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes;
- VII. Elaborar, com periodicidade mínima anual, Relatório de Gestão contendo informações sobre as manifestações recebidas e analisadas durante o período, apontar falhas e sugerir melhorias da prestação do serviço público de saúde;
- VIII. Avaliar a satisfação do usuário quanto à qualidade do atendimento e ao cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços em saúde; e
- IX. Averiguar, realizar contatos, expedir documentos, com o objetivo de coletar informações necessárias à resolução das manifestações.

A Ouvidoria em Saúde constitui-se em um espaço estratégico e democrático de comunicação entre o cidadão e os gestores do Sistema Único de Saúde, relativos aos serviços prestados. A Ouvidoria visa fortalecer os mecanismos de participação social e qualificar a gestão participativa do Sistema Único de Saúde (SUS).

É regulamentada pela Portaria SMS nº 166⁶ publicada em 15/04/2021 que estabelece a estrutura da Rede de Ouvidoria dos SUS da Cidade de São Paulo e seus macroprocessos de trabalho, **os procedimentos de acesso à informação no âmbito da Secretaria Municipal da Saúde** e dá outras providências, revogando-se a portaria anterior SMS nº522/2018.

As atividades da Rede de Ouvidoria são desenvolvidas visando os seguintes resultados:

- a) Promover controle e participação social por meio do acesso e da escuta qualificada;
- b) Assegurar que o fluxo das manifestações, até a resposta ao cidadão, seja o mais rápido e eficaz possível;
- c) Produzir informações que subsidiem o gestor na tomada de decisões;
- d) Fortalecer a Ouvidoria como elemento integrante do processo de decisão da Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo para aperfeiçoar as práticas de trabalho e potencializar seus resultados;
- e) Incrementar o trabalho das Ouvidorias descentralizadas e sua participação na realidade local;

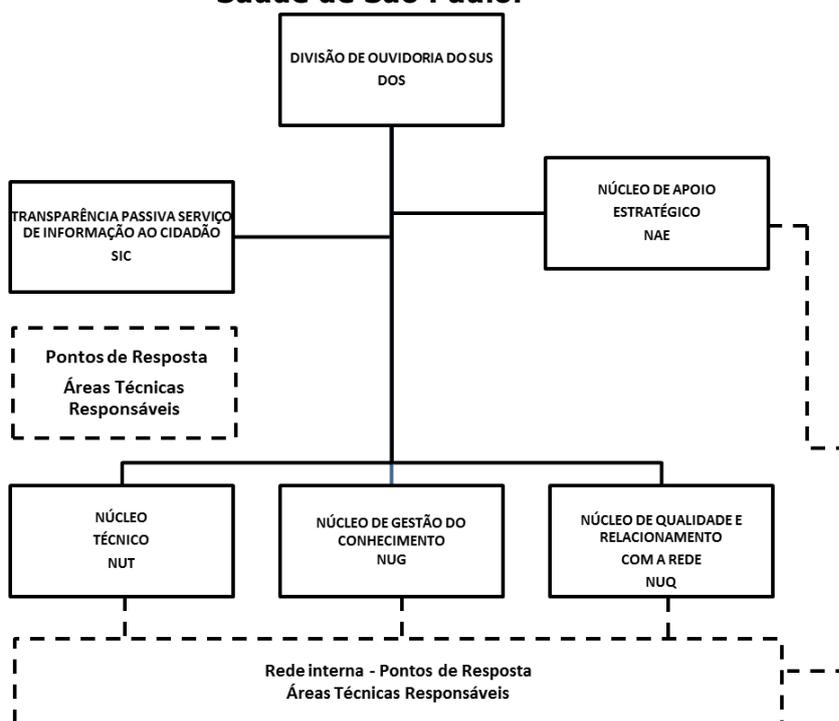
⁶ <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/portaria-secretaria-municipal-da-saude-sms-166-de-14-de-abril-de-2021>

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

f) Elaborar relatórios anuais, ou com periodicidade a ser definida pela Divisão de Ouvidoria, tornando-os públicos, prestando contas das atividades desenvolvidas. O organograma da Divisão de Ouvidoria se reorganizou em 4 Núcleos, além do Serviço de Informação ao Cidadão. Na nova portaria publicada em 15/04/2021, nº 166/2021, há o detalhamento da nova estrutura.

- **Transparência Passiva – Serviço de Informação ao Cidadão – SIC**
- Núcleo de Apoio Estratégico – NAE
- Núcleo Técnico – NUT
- Núcleo de Gestão do Conhecimento – NUG
- Núcleo de Qualidade e Relacionamento com a Rede - NUQ

Figura 1. Estrutura da Rede de Ouvidoria da Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo.



No caso dos pedidos de informação ao Cidadão é consultado o Sistema de Informação ao Cidadão, **Sistema e-SIC** e o banco de dados referente aos pedidos referentes à Secretaria Municipal da Saúde.

III. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – e-SIC

APRESENTAÇÃO

O presente relatório administrativo, versa sobre o cumprimento da Lei de Acesso à Informação na Secretaria Municipal da Saúde quanto à obrigatoriedade estipulada pela legislação vigente, para que sejam expostos, anualmente, os dados gerais de acesso à informação, concretizando os fundamentais princípios constitucionais regentes da Administração Pública, especialmente o postulado da publicidade.

A LAI – Lei de Acesso à Informação

A LAI – Lei de Acesso à Informação - Lei nº 12.527 ⁷, sancionada em 18 de novembro de 2011, regulamenta o **direito constitucional de acesso às informações públicas** dos cidadãos. A LAI é aplicável aos **três Poderes** o da **União**, dos **Estados**, do **Distrito Federal** e dos **Municípios**.

A partir de 2020, entrou em vigor a Lei Federal de Proteção de Dados - LGPD nº. 13.709/2018⁸, que estabelece regras sobre coleta, armazenamento, tratamento e compartilhamento de dados pessoais, impondo mais proteção e penalidades para o seu não cumprimento. No município de São Paulo o Decreto nº 59.767/2020 link: <https://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/decreto-59767-de-15-de-setembro-de-2020> regulamenta a LGPD.

Princípios da LAI

- O acesso à informação pública é a regra, e o sigilo somente a exceção;
- Definição de mecanismos, prazos e procedimentos para a entrega das informações solicitadas à administração pública;
- Publicação proativa na internet de um rol mínimo de informações pelos órgãos públicos;
- Criação de regras para classificação de informações sigilosas – aquelas que deverão ter seu acesso restrito por determinado período de tempo;
- Previsão de medidas de responsabilização dos agentes públicos que retardarem ou negarem indevidamente a entrega de informações;

⁷ Lei de Acesso à Informação http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm

⁸ Lei federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD)

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm acesso em 17 mar 2021

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

Exceções da LAI

A informação sob a guarda do Estado é sempre pública, devendo o acesso a ela ser restringido apenas em casos específicos e por período de tempo determinado.

A Lei de Acesso a Informações no Brasil prevê como exceções à regra de acesso os dados pessoais e as informações classificadas por autoridades como sigilosas.

Dados Pessoais são aquelas informações relacionadas à pessoa natural identificada ou identificável. Seu tratamento deve ser feito de forma transparente e com respeito à intimidade, vida privada, honra e imagem das pessoas, bem como às liberdades e garantias individuais.

As informações pessoais não são públicas e terão seu acesso restrito, independentemente de classificação de sigilo, pelo prazo máximo de 100 (cem) anos a contar da sua data de produção. Elas sempre podem ser acessadas pelos próprios indivíduos e, por terceiros, apenas em casos excepcionais previstos na Lei.

Informações classificadas como sigilosas são aquelas cuja Lei de Acesso a Informações prevê alguma restrição de acesso, mediante classificação por autoridade competente, visto que são consideradas imprescindíveis à segurança da sociedade (à vida, segurança ou saúde da população) ou do Estado (soberania nacional, relações internacionais, atividades de inteligência).

Conforme a Lei de Acesso a Informações, a informação pública pode ser classificada como:

- **Ultrassegreta** – prazo de segredo: 25 anos (renovável uma única vez)
- **Secreta** – prazo de segredo: 15 anos
- **Reservada** – prazo de segredo: 5 anos

Lei de Acesso à Informação (LAI) no Município de São Paulo

Na Cidade de São Paulo a LAI foi regulamentada pelo Decreto Municipal nº 53.623/2012⁹ e suas alterações realizadas pelo Decreto Municipal nº 56.519/2015¹⁰

⁹ Decreto Municipal 53.623/2012, disponível em <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/decreto-53623-de-12-de-dezembro-de-2012/detalhe>, acesso em 17 mar 2021

¹⁰ Decreto Municipal nº 56.519/2015 disponível em <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/decreto-56519-de-16-de-outubro-de-2015> acesso em 17 mar 2021

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

estabelecendo procedimentos, prazos, instâncias recursais e determinando que a Controladoria Geral do Município é o órgão de monitoramento e de sua aplicação, além de outras providências necessárias para garantir o direito de acesso à informação na cidade.

No Estado de São Paulo a LAI foi regulamentada pelo Decreto nº 65.347/2020¹¹.

SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – E-SIC

O Serviço de Informação ao Cidadão – SIC é o canal por onde qualquer pessoa, seja física ou jurídica, pode solicitar informações de interesse pessoal e coletivo sobre dados relacionados à gestão pública, como por exemplo, informações sobre os contratos, licitações, orçamentos, procedimentos internos, projetos da Prefeitura do Município de São Paulo, dentre outros dados relacionados à gestão. Todos os pedidos de informação são registrados no Sistema e-SIC (Sistema eletrônico de informação ao Cidadão) Portal da Transparência - Sistema e-SIC (prefeitura.sp.gov.br)¹² que gera um número de protocolo para acompanhamento, possibilita registrar recursos e acompanhar sua solicitação.

O pedido de acesso à informação tem prazo de atendimento de até vinte dias corridos, podendo ser prorrogado por mais dez dias, e pode ser enviado eletronicamente, presencialmente ou por carta.

Desde janeiro de 2013, o órgão responsável pelo monitoramento e cumprimento da Lei de Acesso à informação passou a ser a Controladoria Geral do Município - CGM, especialmente a Coordenadoria de Promoção da Integridade, por meio de sua Divisão de Transparência Passiva.

Os meios admitidos para pedidos registrados no **sistema eletrônico** (e-SIC) são três:

- Endereço eletrônico
https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/aceso_a_informacao/index.php?p=178342
- Presencialmente (SIC Presencial)

¹¹ Decreto nº 65.347/2020 disponível em <https://www.al.sp.gov.br/norma/196426> acesso em 17 mar 2021

¹² e-SIC (Sistema eletrônico de informação ao Cidadão) Portal da Transparência – Prefeitura do Município de São Paulo disponível em <http://transparencia.prefeitura.sp.gov.br/sistema-eletronico-de-informacao-ao-cidadao-e-sic/>

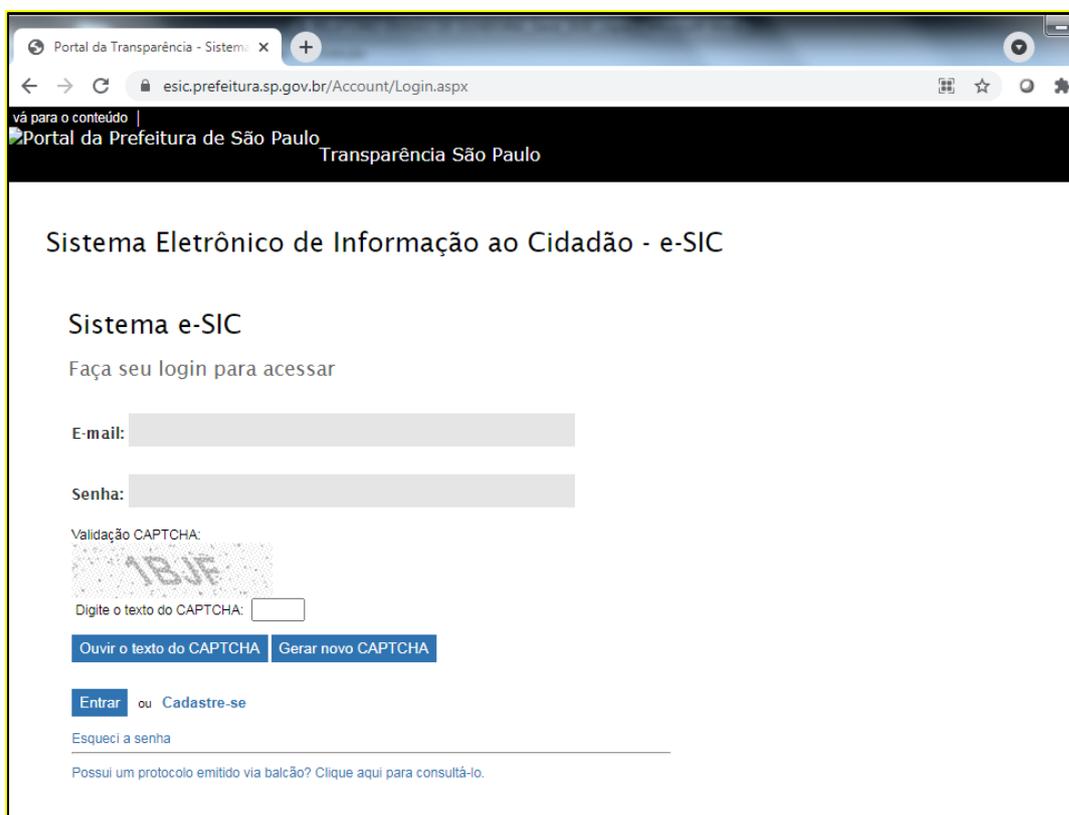
Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

- Correspondência física (cartas).

Para fins de controle, os pedidos apresentados são obrigatoriamente cadastrados no sistema eletrônico e geram um número de protocolo e certificação da data do recebimento, iniciando-se a contagem do prazo de resposta no primeiro dia útil subsequente.

Para realizar registro de pedido de informação, o cidadão ou cidadã devem se cadastrar no sistema, conforme Figura 3.

Figura 2. Tela inicial para registro de pedido de informação no Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão – e-SIC.



Portal da Transparência - Sistem: x +

esic.prefeitura.sp.gov.br/Account/Login.aspx

vá para o conteúdo | Portal da Prefeitura de São Paulo Transparência São Paulo

Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão - e-SIC

Sistema e-SIC

Faça seu login para acessar

E-mail:

Senha:

Validação CAPTCHA:

Digite o texto do CAPTCHA:

[Ouvir o texto do CAPTCHA](#) [Gerar novo CAPTCHA](#)

[Entrar](#) ou [Cadastre-se](#)

[Esqueci a senha](#)

[Possui um protocolo emitido via balcão? Clique aqui para consultá-lo.](#)

Fonte: Portal da Transparência,
https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/aceso_a_informacao/index.php?p=178342 acesso em 12/05/2022

Tratamento dos pedidos

Fase inicial

Existem três condutas possíveis a serem tomadas, quando da inserção do pedido no sistema do e-SIC:

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

- 1. Indeferimento do pedido;**
- 2. Encaminhamento do pedido a outro órgão da prefeitura ou**
- 3. Atendimento do pedido.**

1. Indeferimento do pedido

Os motivos para o indeferimento de um pedido de informação estão elencados no Decreto nº 53.623/2012, são eles:

- Ausência de elementos fundamentais (art. 15);
- Demanda de trabalho adicional (art. 16);
- Fora de competência da PMSP (art. 8º);
- Fora do escopo do e-SIC (art. 5º);
- Informação sigilosa (arts. 9º e 35);
- Outros (Outras hipóteses de indeferimentos não previstas no Decreto Municipal).

Todos os indeferimentos devem ser justificados pelo órgão.

2. Encaminhamento do pedido a outro órgão da PMSP

Ocorre quando o pedido de informação registrado é de competência/atribuição de outro órgão. Esse pedido será encaminhado através do sistema e-SIC ao órgão competente.

3. Atendimento do pedido

Se a solicitação se refere ao escopo do e-SIC e a informação requerida é de competência da SMS, o pedido será recebido conforme determinado pela Lei de Acesso à Informação e encaminhado pelos Pontos Focais para as áreas técnicas, para análise e atendimento ao solicitado pelo cidadão ou cidadã.

Os Pontos Focais são servidores (as) designados (as) pelo Chefe de Gabinete de SMS para atuarem frente à Transparência Passiva e administradores do sistema e-SIC.

- **Prazos**

O prazo para responder ao pedido de informação inicial requerido são de até vinte dias corridos, podendo o referido prazo ser prorrogado por mais dez dias corridos, desde que devidamente justificado.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

Os cidadãos e cidadãs podem recorrer, caso sintam necessidade, quanto ao que foi respondido ou pela falta desta pela SMS. O sistema e-SIC conta com um controle de recursos de ofícios caso o órgão não responda no prazo estipulado pela legislação.

Recursos

➤ **1ª instância recursal**

Caso o(a) Requerente entenda que a resposta fornecida ou não respondido pela SMS não contemplou as informações solicitadas, é possível que o(a) mesmo(a) registre um recurso em até dez dias após a resposta inicial ou a falta dela. A SMS terá cinco dias corridos para responder ao recurso ou indeferi-lo. Nesta fase (e nas demais fases recursais), a responsabilidade legal pelas informações e pela gestão do e-SIC é da autoridade máxima de cada órgão (Art. 24 do Decreto Municipal nº 53.623/2012).

○ **Como o pedido chega à 1ª Instância:**

Recurso é apresentado pelo(a) Requerente nos casos de:

- Ausência de resposta
- Resposta incompleta
- Obscura
- Contraditória ou omissa
- Improcedência do pedido

➤ **2ª instância recursal**

Se o(a) Requerente não se satisfizer com a resposta ao recurso de 1ª instância, será possível registrar um novo recurso em até dez dias. Desta vez, o recurso é direcionado diretamente à Controladoria Geral do Município, que julgará sua pertinência e, deferindo o recurso, provocará o órgão para que complemente as respostas já oferecidas (Art. 25 do Decreto Municipal nº 53.623/2012).

Abaixo, seguem os prazos de forma especificada:

- Julgamento parcial do recurso pela CGM: até 5 dias;
- Se necessário complementação de informações pelo órgão: até 5 dias após CGM provocá-lo;
- Decisão final do recurso pela CGM: até 3 dias;
- Cumprimento da decisão pelo órgão: até 5 dias;

○ **Como o pedido chega à 2ª Instância:**

- Recurso do Requerente: indeferimento ou resposta insuficiente em 1ª instância

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

- Recurso de Ofício: ausência de resposta na fase inicial ou em Recurso de 1ª Instância.

➤ **3ª instância recursal**

Se após a 2ª instância o(a) Requerente continuar insatisfeito com a resposta, poderá provocar uma última instância recursal (3ª instância) em até 10 (dez) dias após o registro da resposta da 2ª instância.

Neste caso, todo o processo será julgado pela Comissão Municipal de Acesso à Informação - CMAI, que é uma comissão intersecretarial composta por seis secretarias municipais e uma pessoa representante do Gabinete do Prefeito (Art. 26 do Decreto Municipal nº 53.623/2012). A CMAI se reúne mensalmente e suas decisões são publicadas no Diário Oficial do Município e no Portal da Transparência.

Quando a CMAI defere o recurso, a SMS é oficiada, devendo responder à Secretaria Executiva da CMAI em um prazo preestabelecido pela própria Comissão, usualmente, entre cinco a dez dias, conforme a complexidade da informação demandada.

Maior detalhamento e instruções de como registrar um pedido de informação via e-SIC estão disponíveis no Portal da Transparência¹³ e no Manual de Gestão do Sistema Eletrônico de Acesso à Informação¹⁴.

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – TRANSPARÊNCIA PASSIVA EM SMS

A Divisão de Ouvidoria do SUS da Secretaria Municipal da Saúde atua em uma perspectiva de acesso e disseminação de informações em saúde, visando maior efetividade no desenvolvimento de um espaço de cidadania, transparência e controle social.

O Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) da Secretaria Municipal de Saúde recebe e registra pedidos de acesso à informação feitos por cidadãos e cidadãs, sociedade civil e empresas aos órgãos da administração direta e indireta da Prefeitura Municipal de São Paulo que dizem respeito à Saúde.

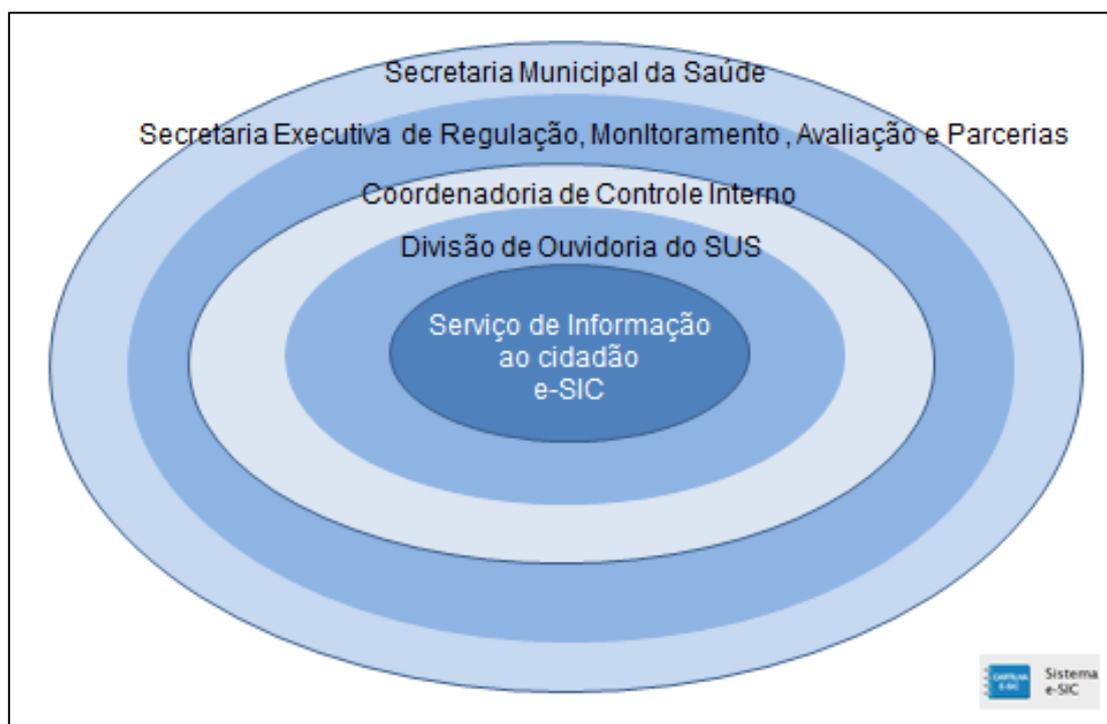
¹³ <http://transparencia.prefeitura.sp.gov.br/sistema-eletronico-de-informacao-ao-cidadao-e-sic/>

¹⁴ Manual de Gestão do Sistema Eletrônico de acesso à Informação
<http://cafehacker.prefeitura.sp.gov.br/wp-content/uploads/2017/01/MANUAL-E-SIC.pdf>

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

De acordo com o Decreto 59.685 de 13/08/2020¹⁵, que reorganizou a Secretaria Municipal da Saúde, a Transparência Passiva, ou Serviço de Informações ao Cidadão - SIC, está localizado na Divisão de Ouvidoria, que pertence à Coordenadoria de Controle Interno - COCIN da Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias - SERMAP, conforme Figura 3.

Figura 3. Inserção do Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC na estrutura da Secretaria Municipal de Saúde, segundo Decreto 59.685 de 13/08/2020, que reorganizou a Secretaria Municipal da Saúde.



Na nova portaria 166 de 15/04/2021 da Divisão de Ouvidoria, constam as atribuições do Serviço de Informação ao Cidadão, o fluxo básico a ser seguido e o perfil necessário para a equipe.

São admitidos pedidos feitos pelo **sistema eletrônico** (e-SIC), por meio do endereço eletrônico esic.prefeitura.sp.gov.br, **presencialmente** (SIC Presencial) e por **correspondência física** (cartas).

Para fins de controle, os pedidos apresentados serão obrigatoriamente cadastrados em sistema eletrônico específico, com a geração de número de protocolo e

¹⁵ Decreto Municipal 59.685 de 13/08/2020 disponível em <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/decreto-59685-de-13-de-agosto-de-2020> acesso em 17 mar 2021

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

certificação da data do recebimento, iniciando-se a contagem do prazo de resposta no primeiro dia útil subsequente.

O fluxo para pedidos de acesso à informação é definido, de maneira sintética, pelas atividades abaixo:

- Receber o pedido de acesso à informação via e-SIC;
- Encaminhar o pedido às áreas relacionadas com a definição de prazo interno para retorno em 15 (quinze) dias corridos;
- Receber e avaliar a resposta técnica enviada com prazo de 05 (cinco) dias;
- Qualificar a resposta com adequação da linguagem para melhor compreensão do requerente;
- Encaminhar a resposta da área, devidamente formatada, para aprovação do Gestor;
- Enviar a resposta ao munícipe solicitante, via sistema e-SIC;
- Arquivar eletronicamente o pedido, com respostas e tramitações para consulta.

Perfil equipe Transparência Passiva

- Ter conhecimento sobre as bases legais do acesso à informação pelo cidadão;
- Ser habilitado para operar o sistema e-SIC;
- Possuir conhecimento sistêmico da estrutura organizacional da Secretaria Municipal da Saúde e respectivas atribuições das áreas;
- Ter facilidade de comunicação e integração com as áreas da Secretaria Municipal da Saúde;
- Possuir habilidade e conhecimento para revisar as respostas produzidas, observando sua qualidade e coerência político-institucional;

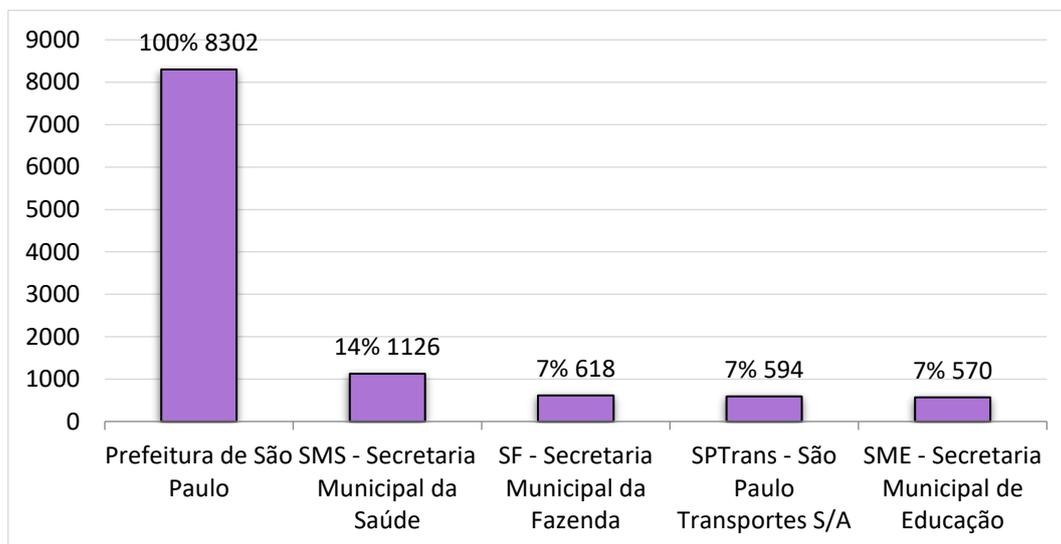
DADOS ESTATÍSTICOS PEDIDOS E-SIC – SMS 2021

A Secretaria Municipal da Saúde - SMS e a Secretaria Municipal da Educação – SME, nos últimos anos, são as secretarias com os maiores números de registros de pedidos de informações realizados pelos cidadãos e cidadãs no município de São Paulo. No ano de 2021 em razão da Pandemia e da suspensão das aulas, a Secretaria Municipal de Educação permaneceu em 4º lugar quanto a quantidade de pedidos de informação registrados para aquele órgão. A SMS manteve-se em 1ª lugar e a Secretaria Municipal da Fazenda ficou em 2º lugar. Do total de 8.302 pedidos registrados para

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

a Prefeitura do Município de São Paulo, 1.126 (14%) foram dirigidos à SMS e 618 (7%) a Secretaria Municipal da Fazenda (SAF), conforme gráfico 01.

Gráfico 01. Quantidade total de pedidos de informação através do sistema e-SIC da Prefeitura Municipal de Saúde, comparado aos pedidos dirigidos à Secretaria Municipal de Saúde e demais Secretarias – 2021.



Fonte: Sistema de Informação ao Cidadão – e-SIC – acesso 12/05/2022

O Sistema e-SIC fornece relatórios quantitativos dos pedidos de informação de cada órgão do Município de São Paulo.

A equipe responsável pelo recebimento, análise e encaminhamento dos pedidos de informação junto à Secretaria Municipal de Saúde, lotada na Divisão de Ouvidoria do SUS, identificou a necessidade de criar um instrumento que pudesse consolidar não só a quantidade de solicitação de informações direcionadas a mesma como também os assuntos mais demandados na sua especificidade de atuação.

Em conjunto com o Núcleo de Gestão de Conhecimento – NUG, da Divisão de Ouvidoria de SMS, em 2020 houve a criação de um Banco de Dados contendo os pedidos de informação registrados no sistema e-SIC, visando melhoria na gestão dos pedidos, inclusive possibilitando a elaboração de estatísticas mais segmentadas.

O Banco de Dados construído pelo NUG contém os dados registrados no e-SIC e onde foram incluídas células de pesquisas capazes de proporcionar:

- Identificação das áreas técnicas internas de SMS para onde foram encaminhados os pedidos de informação;
- Gestão dos prazos de respostas iniciais e na fase recursal;

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

- Gestão do tempo de resposta das áreas técnicas;
- Quantificação de perguntas contidas nos protocolos registrados no sistema e-SIC;
- Tipificação dos pedidos de informação usando como base o da Ouvidoria do SUS.

Com o constante aperfeiçoamento do Banco de Dados, foi possível analisar a motivação dos recursos, gerenciar a qualidade das respostas, capacitar os pontos focais das áreas técnicas, e com isso alcançar melhoria nos prazos e qualidade das respostas. Ao elencar as perguntas e assuntos mais frequentes no sistema e-SIC para SMS, pode-se futuramente fomentar a Transparência Ativa no Portal da Transparência, garantindo a disponibilidade das informações de saúde no Município de São Paulo.

Figura 4. Exemplo de tela da Planilha e-SIC de gerenciamento de pedidos dirigidos à Secretaria Municipal de Saúde PMSP – 2021.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
1	Protocolo	Status	Data de Abertura	Obs.	Prazo de Resposta (DIAS)	Área Técnica	Data da Resposta	Prazo final de resposta	Tempo Decorrido	Número de Perguntas	Assunto
230	56466	EM ABERTO	15/03/2021		11	de Parcerias e Contratação de Serviços de		04/04/2021		1	GEST
231	56426	EM ABERTO	17/03/2021		13	de Parcerias e Contratação de Serviços de		06/04/2021		1	GEST
232	56482	EM ABERTO	16/03/2021		12	SECRETARIA EXECUTIVA DE ATENÇÃO HOSPITA		05/04/2021		3	ÇÃO.
233	56485	EM ABERTO	16/03/2021		12	Coordenadoria de Atenção Básica – CAB		05/04/2021		1	ÇÃO.
234	56488	EM ABERTO	16/03/2021		12	Coordenadoria de Atenção Básica – CAB		05/04/2021		1	GEST
235	56490	EM ABERTO	16/03/2021		12	Coordenadoria de Vigilância em Saúde – COV		05/04/2021		1	NÃO
236	56492 - 1	EM ABERTO	16/03/2021		12	Coordenadoria de Vigilância em Saúde – COV		05/04/2021		5	NCIA
237	56492 - 2	EM ABERTO	16/03/2021		12	Coordenadoria de Atenção Básica – CAB		05/04/2021		5	NCIA
238	56496	EM ABERTO	16/03/2021		12	Equipe AcessoSUS		05/04/2021		1	ÇÃO.
239	56498	EM ABERTO	17/03/2021		13	SECRETARIA EXECUTIVA DE ATENÇÃO HOSPITA		06/04/2021		1	GEST
240	56500	CONCLUÍDO	17/03/2021			Coordenadoria de Informação em Saúde	23/03/2021	06/04/2021	6	1	NCIA
241	56500	EM ABERTO	17/03/2021		13	Coordenadoria de Vigilância em Saúde – COV		06/04/2021		1	NCIA
242	56501	EM ABERTO	17/03/2021	ção em 23/03	13	Coordenadoria de Vigilância em Saúde – COV		06/04/2021		1	NCIA
243	56553	EM ABERTO	17/03/2021		13	Coordenadoria de Atenção Básica – CAB		06/04/2021		1	ÇÃO.
244	56557	EM ABERTO	17/03/2021		13	Coordenadoria de Regulação – CREG		06/04/2021		1	ÇÃO.
245	56558	EM ABERTO	17/03/2021		13	Coordenadoria de Vigilância em Saúde – COV		06/04/2021		1	NCIA

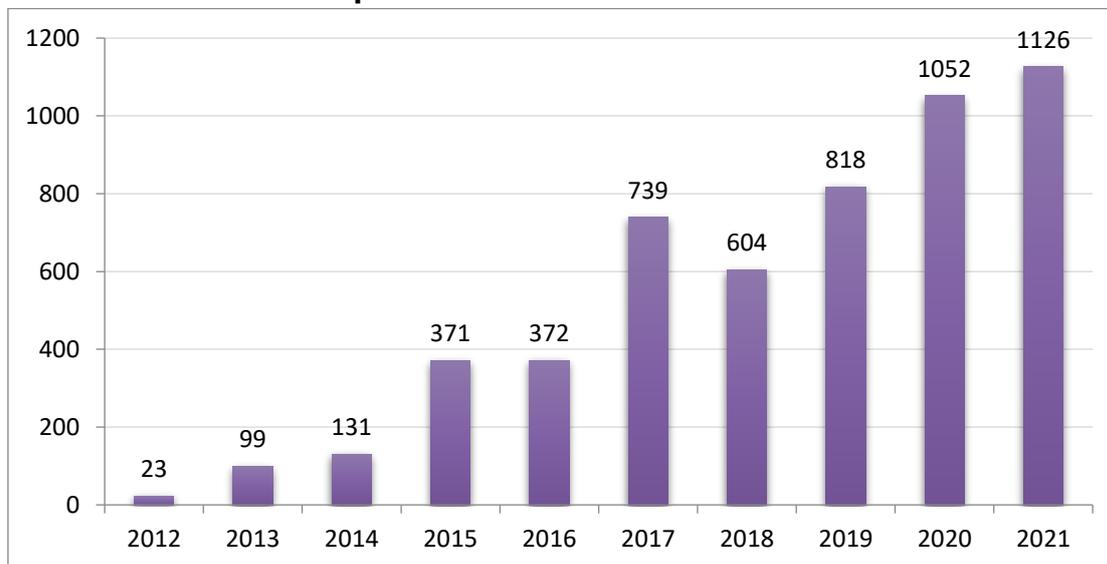
Fonte: Sistema de Informação ao Cidadão – e-SIC

1. Série Histórica 2013-2021

A evolução do uso do sistema e-SIC para a realização de pedidos de acesso à informação junto à Secretaria Municipal da Saúde vem aumentando progressivamente. Entre 2012 e 2021, nota-se tendência crescente, com um incremento de 4.895%, de 23 solicitações anuais em 2012 para 1.126 em 2021, conforme Gráfico 02.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

Gráfico 02. Série Histórica de Pedidos de acesso à informação via sistema e-SIC - Secretaria Municipal da Saúde – 2012 - 2021.



Fonte: Sistema de Informação ao Cidadão – e-SIC – acesso 12/05/2022

2. Status dos pedidos – 2021

No período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2021, foram registrados no sistema e-SIC para a Secretaria Municipal da Saúde 1.126 pedidos de informação, desse total 979 (83%) foram atendidos/respondidos; 184 (16%) foram indeferidos e 10 (1%) pedidos foram encaminhados para outros órgãos, conforme detalhamento na Tabela 01 e Gráfico 03.

Salienta-se que alguns pedidos de informação possuem em seu bojo mais de uma pergunta e cada uma envolvendo um tema distinto, ocasionando a necessidade do envolvimento de mais de uma área técnica para a elaboração da resposta. Isso justifica a diferença no total dos pedidos (informado pelo sistema e-SIC), com o total dos pedidos registrados no ano de 2021 (gerenciado pelo Banco de Dados de SMS). De 1.126 solicitações de informação registradas, foram apuradas um total de 2.742 perguntas.

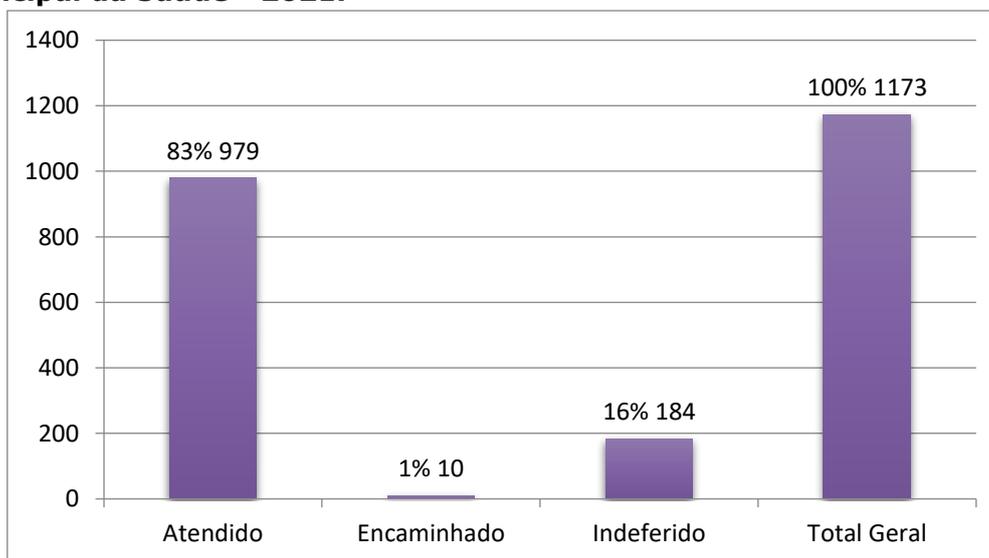
Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

Tabela 01. Quantidade de Pedidos de acesso à informação via sistema e-SIC, conforme status “atendido” “encaminhado” e “indeferido” – Secretaria Municipal da Saúde - 2021.

STATUS	QUANTIDADE PEDIDOS	%
Atendido	979	83%
Encaminhado p/ outros órgãos	10	1%
Indeferido	184	16%
Total Geral	1173	100%

Fonte: Banco de Dados do Serviço de Informação ao Cidadão/SMS – acesso 12/05/2022

Gráfico 03. Quantidade de Pedidos de acesso à informação via sistema e-SIC, conforme status “atendido”, “encaminhado” e “indeferido” – Secretaria Municipal da Saúde - 2021.



Fonte: Banco de Dados do Serviço de Informação ao Cidadão/SMS – acesso 12/05/2022

3. Pedidos por áreas técnicas de SMS em 2021

Os pedidos de informação direcionados à Secretaria Municipal da Saúde são encaminhados às áreas técnicas para resposta. As áreas técnicas estão elencadas no Decreto nº 59.685/2020.

O Gráfico 04 e Tabela 02 demonstram os pedidos de informação encaminhados para as áreas técnicas de SMS no ano de 2021.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

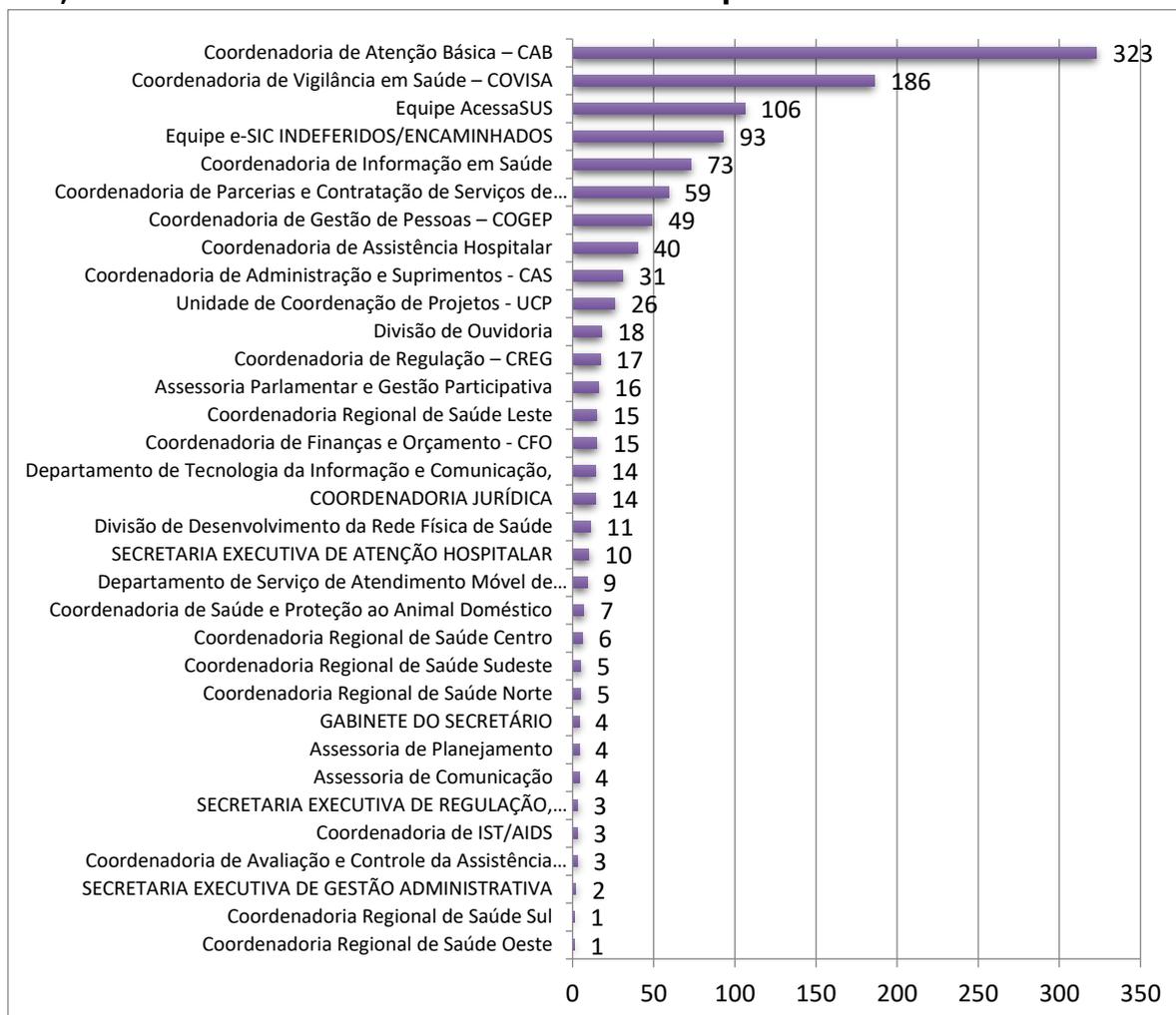
Tabela 02. Quantidade de Pedidos de acesso à informação via sistema e-SIC, conforme Área Técnica – Secretaria Municipal da Saúde - 2021.

ÁREAS TÉCNICAS SMS	QUANTIDA DE PEDIDOS	%
Coordenadoria de Atenção Básica – CAB	323	28%
Coordenadoria de Vigilância em Saúde – COVISA	186	16%
Equipe ACESSASUS	106	9%
Equipe e-SIC indeferidos/encaminhados	93	8%
Coordenadoria de Informação em Saúde	73	6%
Coordenadoria de Parcerias e Contratação de Serviços de Saúde – CPCS	59	5%
Coordenadoria de Gestão de Pessoas – COGEP	49	4%
Coordenadoria de Assistência Hospitalar	40	3%
Coordenadoria de Administração e Suprimentos - CAS	31	3%
Unidade de Coordenação de Projetos - UCP	26	2%
Divisão de Ouvidoria	18	2%
Coordenadoria de Regulação – CREG	17	1%
Assessoria Parlamentar e Gestão Participativa	16	1%
Coordenadoria de Finanças e Orçamento - CFO	15	1%
Coordenadoria Regional de Saúde Leste	15	1%
Coordenadoria Jurídica	14	1%
Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação,	14	1%
Divisão de Desenvolvimento da Rede Física de Saúde	11	1%
SECRETARIA EXECUTIVA DE ATENÇÃO HOSPITALAR	10	1%
Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU	9	1%
Coordenadoria de Saúde e Proteção ao Animal Doméstico	7	1%
Coordenadoria Regional de Saúde Centro	6	1%
Coordenadoria Regional de Saúde Norte	5	0%
Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste	5	0%
Assessoria de Comunicação	4	0%
Assessoria de Planejamento	4	0%
GABINETE DO SECRETÁRIO	4	0%
Coordenadoria de Avaliação e Controle da Assistência Complementar	3	0%
Coordenadoria de IST/AIDS	3	0%
SECRETARIA EXECUTIVA DE REGULAÇÃO, MONITORAMENTO, AVALIAÇÃO E PARCERIAS	3	0%
SECRETARIA EXECUTIVA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA	2	0%
Coordenadoria Regional de Saúde Oeste	1	0%
Coordenadoria Regional de Saúde Sul	1	0%
TOTAL	1173	100%

Fonte: Banco de Dados do Serviço de Informação ao Cidadão/SMS – acesso 12/05/2022

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

Gráfico 04. Quantidade de Pedidos de acesso à informação via sistema e-SIC, conforme Área Técnica – Secretaria Municipal da Saúde - 2021.



Fonte: Banco de Dados do Serviço de Informação ao Cidadão/SMS – acesso 12/05/2022

Verifica-se que as três áreas mais demandadas foram:

- Coordenadoria Atenção Básica - CAB¹⁶
- Coordenadoria de Vigilância em Saúde - COVISA¹⁷

¹⁶ https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/atencao_basica/index.php?p=1936

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

- Equipe ACESSA-SUS¹⁸

Alguns dos princípios/missão/competências das áreas citadas podem ser encontrados nos sites, em resumo:

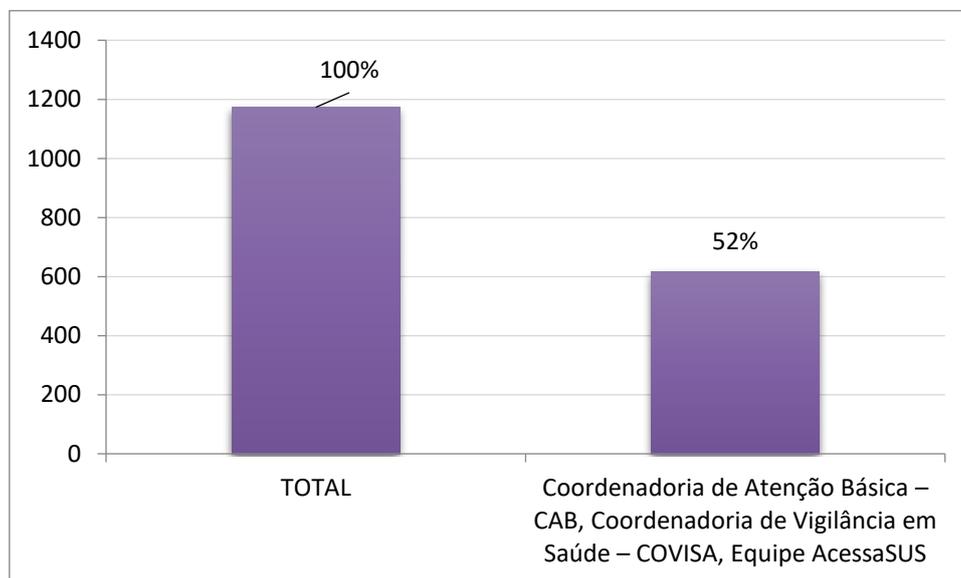
- A COVISA tem como missão a proteção à saúde da população e gerações futuras do município de São Paulo, controlando ou eliminando riscos e prevenindo doenças, por meio de ações de vigilância em saúde;
- A Atenção Básica é o primeiro Ponto de Atenção à Saúde e a Principal Porta de Entrada do SUS. Caracteriza-se por um conjunto de ações de saúde, no âmbito individual e coletivo que abrange a promoção e a proteção da saúde, a prevenção de agravos, o diagnóstico, o tratamento, a reabilitação, redução de danos e a manutenção da saúde com o objetivo de desenvolver uma atenção integral que impacte na situação de saúde e autonomia das pessoas e nos determinantes e condicionantes de saúde das coletividades;
- ACESSA-SUS: O programa é fruto de uma parceria entre o Executivo Estadual, Tribunal de Justiça, Ministério Público e Defensorias Públicas Estaduais e tem como objetivo oferecer ao cidadão um serviço para recepção de solicitação de medicamentos e insumos de saúde. O programa prevê o atendimento direto à população e das demandas provenientes do Ministério Público, Defensoria Pública e do Poder Judiciário Estadual, visando à diminuição de ações judiciais desnecessárias e ainda fornecendo informações técnicas para os magistrados antes da decisão judicial, promovendo o uso racional de medicamentos com maior segurança e efetividade. Por meio do acolhimento presencial, técnicos da saúde verificarão a necessidade individualizada do paciente e buscarão o atendimento da demanda, levando em consideração a integralidade de assistência à saúde que o SUS propõe, sempre com foco de reinserção do paciente no Sistema Único de Saúde.

Abaixo, no gráfico 05, demonstra-se a proporção do total de pedidos de acesso à informação via sistema e-SIC, e somatório das três áreas técnicas da Secretaria Municipal da Saúde mais demandas em 2021.

¹⁸ <https://www.capital.sp.gov.br/noticia/sao-paulo-firma-adesao-ao-programa-acessa-sus>

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

Gráfico 05. Proporção do total de pedidos de acesso à informação via sistema e-SIC, e somatório das três Áreas Técnicas mais demandas – Secretaria Municipal da Saúde - 2021.



Fonte: Banco de Dados do Serviço de Informação ao Cidadão/SMS – acesso 12/05/2022

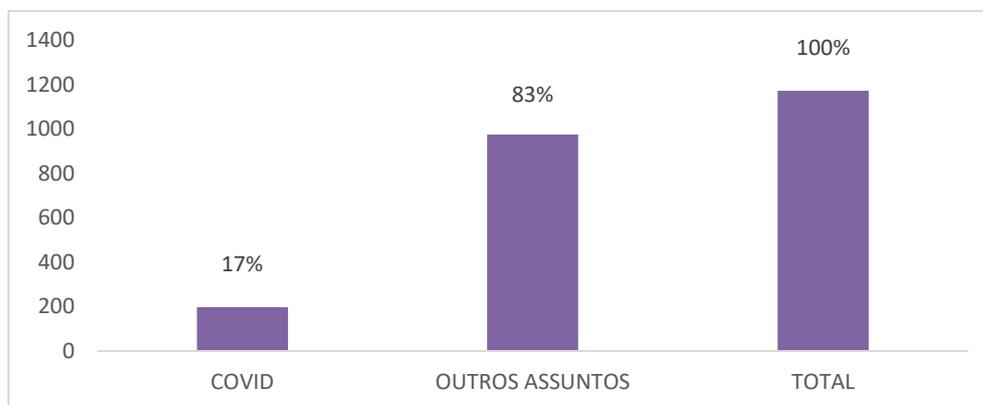
O assunto mais demandado no ano de 2021 encaminhados para as três áreas técnicas de SMS para responder aos pedidos de informação foram:

- Coordenadoria de Atenção Básica - solicitação de informações sobre Conselho Gestor de Unidades de Saúde;
- Coordenadoria de Vigilância em Saúde – solicitação de informações referentes a vacinação e casos de COVID;
- Equipe ACESSA SUS – solicitação de informação referente a andamento de fornecimento de medicamentos e produtos correlatos do Programa ACESSA SUS.

No ano de 2021, dos **1.173 pedidos de informação via sistema e-SIC demandados para as áreas técnicas de SMS, 197 (17%)** foram sobre assuntos relacionados à pandemia de COVID-19, conforme Gráfico 06.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

Gráfico 06. Quantidade total e proporção de pedidos de informação sobre COVID-19 e demais assuntos, registrados no sistema e-SIC, Secretaria Municipal de Saúde - 2021.

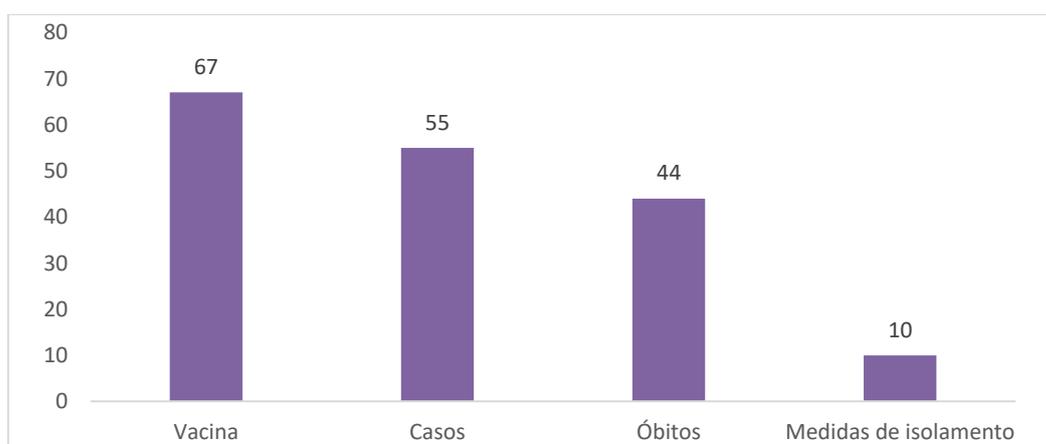


Fonte: Banco de Dados do Serviço de Informação ao Cidadão/SMS – acesso 12/05/2022

Destes 369 pedidos de informação sobre assuntos relacionados à COVID-19, os assuntos que mais se destacaram seguem na seguinte estratificação, conforme Gráfico 07:

- Informações sobre número de casos da doença
- Informações sobre número de óbitos;
- Assuntos sobre contratos;
- Programas de Saúde voltados à COVID

Gráfico 07. Principais assuntos dos pedidos de informação a respeito de COVID 19, registrados no sistema e-SIC, Secretaria Municipal de Saúde – 2021.



Fonte: Banco de Dados do Serviço de Informação ao Cidadão/SMS – acesso 12/05/2022

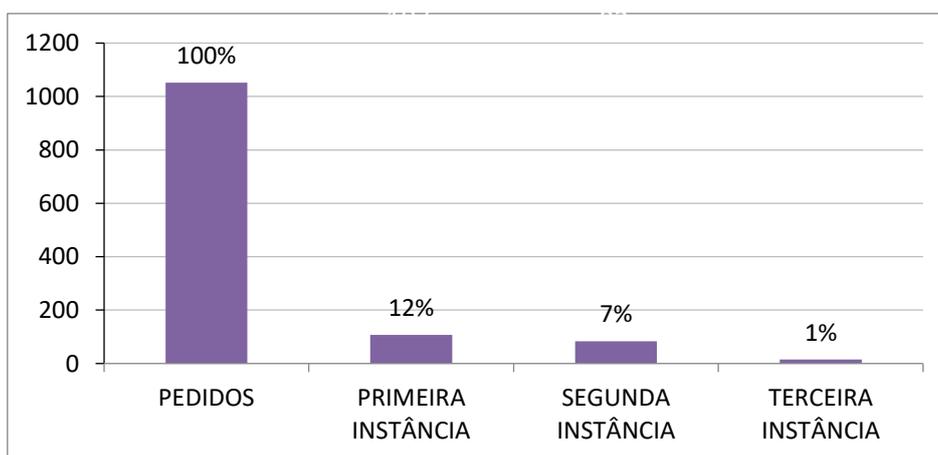
Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

4. Recursos

Em 2020, dos 1.052 pedidos, 107 (12%) solicitações foram levadas à primeira instância recursal, 83 (7%) foram levadas à análise da Ouvidoria Geral do Município, em segunda instância recursal e 15 (1%) solicitações passaram para análise da terceira e última instância de recurso, a CMAI, conforme Gráfico 08.

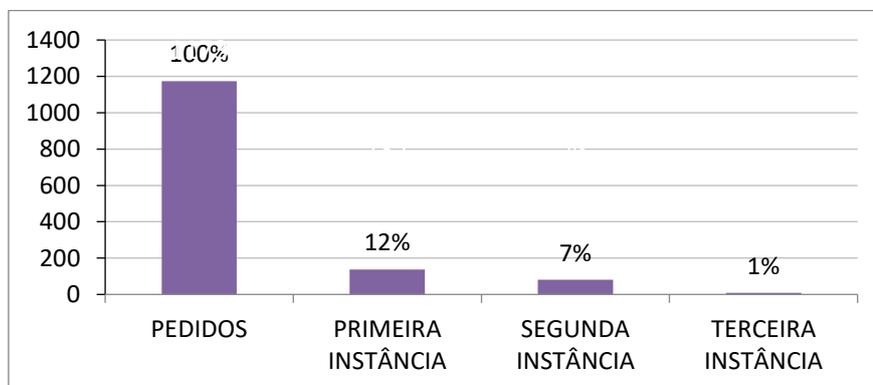
Em 2021, dos 1.173 pedidos, 137 (12%) solicitações foram levadas à primeira instância recursal, 81 (7%) foram levadas à análise da Ouvidoria Geral do Município, em segunda instância recursal e 9 (1%) solicitações passaram para análise da terceira e última instância de recurso, a CMAI, conforme Gráfico 09.

Gráfico 08. Recursos por instâncias, registrados no sistema e-SIC, Secretaria Municipal de Saúde - 2020.



Fonte: Banco de Dados do Sistema de Informação ao Cidadão – e-SIC e Ouvidoria SUS

Gráfico 09. Recursos por instâncias, registrados no sistema e-SIC, Secretaria Municipal de Saúde - 2021.



Fonte: Banco de Dados do Serviço de Informação ao Cidadão/SMS – acesso 12/05/2022

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

IV. ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Estrutura da Rede de Ouvidoria da Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo.....	13
Figura 2. Tela inicial para registro de pedido de informação no Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão – e-SIC.....	18
Figura 3. Inserção do Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC na estrutura da Secretaria Municipal de Saúde, segundo Decreto 59.685 de 13/08/2020, que reorganizou a Secretaria Municipal da Saúde.	22
Figura 4. Exemplo de tela da Planilha e-SIC de gerenciamento de pedidos dirigidos à Secretaria Municipal de Saúde PMSP – 2021.....	25

V. ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 01. Quantidade de Pedidos de acesso à informação via sistema e-SIC, conforme status “atendido” “encaminhado” e “indeferido” – Secretaria Municipal da Saúde - 2021.....	27
Tabela 02. Quantidade de Pedidos de acesso à informação via sistema e-SIC, conforme Área Técnica – Secretaria Municipal da Saúde - 2021.....	28

VI. ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 01. Quantidade total de pedidos de informação através do sistema e-SIC da Prefeitura Municipal de Saúde, comparado aos pedidos dirigidos à Secretaria Municipal de Saúde e demais Secretarias – 2021.	24
Gráfico 02. Série Histórica de Pedidos de acesso à informação via sistema e-SIC - Secretaria Municipal da Saúde – 2012 - 2021.....	26
Gráfico 03. Quantidade de Pedidos de acesso à informação via sistema e-SIC, conforme status “atendido”, “encaminhado” e “indeferido” – Secretaria Municipal da Saúde - 2021.....	27
Gráfico 04. Quantidade de Pedidos de acesso à informação via sistema e-SIC, conforme Área Técnica – Secretaria Municipal da Saúde - 2021.....	29
Gráfico 05. Proporção do total de pedidos de acesso à informação via sistema e-SIC, e somatório das três Áreas Técnicas mais demandas – Secretaria Municipal da Saúde - 2021....	31
Gráfico 06. Quantidade total e proporção de pedidos de informação sobre COVID-19 e demais assuntos, registrados no sistema e-SIC, Secretaria Municipal de Saúde - 2021.....	32
Gráfico 07. Principais assuntos dos pedidos de informação a respeito de COVID 19, registrados no sistema e-SIC, Secretaria Municipal de Saúde – 2021.	32
Gráfico 08. Recursos por instâncias, registrados no sistema e-SIC, Secretaria Municipal de Saúde - 2020.....	33
Gráfico 09. Recursos por instâncias, registrados no sistema e-SIC, Secretaria Municipal de Saúde - 2021.....	33