

Secretaria Municipal da Saúde - SMS
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento,
Avaliação e Parcerias – SERMAP
Coordenadoria de Controle Interno – COCIN



DIVISÃO DE OUVIDORIA DO SUS
RELATÓRIO SEMESTRAL
SISTEMA DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO
1º SEMESTRE DE 2023

e-SIC
Sistema Eletrônico de
Informação ao Cidadão



CIDADE DE
SÃO PAULO
SAÚDE

Secretaria Executiva de Regulação,
Monitoramento, Avaliação e
Parcerias - SERMAP

Coordenadoria de Controle Interno
COCIN

Divisão de Ouvidoria do SUS

Serviço de Informação ao Cidadão
Transparência Passiva

Relatório 1º semestre 2023

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 1º Semestre 2023|Ano III, nº 1, setembro 2023. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2023, 23 págs.

Prefeito do Município de São Paulo

Ricardo Nunes

Secretário Municipal da Saúde

Luiz Carlos Zamarco

Secretário Adjunto

Maurício Serpa

Chefe de Gabinete

Roberto Carlos Rossato

Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias

Benedicto Accacio Borges Neto

Coordenadoria de Controle Interno – COCIN

Antonio 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

Rui Miguel Sepúlveda Figueiredo Macedo

Estatísticas – Leonardo Vicente Oguchi

Diagramação – Núcleo de Gestão do Conhecimento da Divisão de Ouvidoria

Sumário

APRESENTAÇÃO	7
I. INTRODUÇÃO.....	10
II. BASE LEGAL	10
III. DADOS ESTATÍSTICOS PEDIDOS E-SIC – SMS 1º SEMESTRE 2023	11
IV. CONCLUSÃO	22
V. ÍNDICE DE TABELAS.....	23
VI. ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	23

SIGLÁRIO

ASCOM	Assessoria de Comunicação
ASPLAN	Assessoria de Planejamento
CAB	Coordenadoria de Atenção Básica
CACAC	Coordenadoria de Avaliação e Controle de Assistência Complementar
CAS	Coordenadoria de Administração e Suprimentos
CASP	Coordenadoria de Atendimento ao Cidadão e Modernização em Serviços Públicos
CEINFO	Coordenação de Epidemiologia e Informação
CFO	Coordenadoria de Finanças e Orçamento
CGM	Controladoria Geral do Município
CMAI	Comissão Municipal de Acesso à Informação
COCIN	Coordenadoria de Controle Interno
COGEP	Coordenadoria de Gestão de Pessoas
COJUR	Coordenadoria Jurídica
COVISA	Coordenadoria de Vigilância em Saúde
CPCS	Coordenadoria de Parcerias e Contratação de Serviços de Saúde
CREG	Coordenadoria de Regulação
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados
SAMU	Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
SEABEVS	Secretaria Executiva de Atenção Básica , Especialidades e Vigilância em Saúde
SEAH	Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar
SEAH/CAH	Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar / Coordenadoria de Assistência Hospitalar
SEGA	Secretaria Executiva de Gestão Administrativa
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

RELATÓRIO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO DA SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE SÃO PAULO – 1º SEMESTRE 2023

APRESENTAÇÃO

O e-SIC é o Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão, que recebe e registra pedidos de acesso à informação feitos por cidadãos e cidadãs aos órgãos da administração direta e indireta da Prefeitura Municipal de São Paulo (PMSP).

O e-SIC é gerido pela Controladoria Geral do Município – CGM, por meio da Ouvidoria Geral do Município e Coordenadoria de Promoção da Integridade, em cumprimento à Lei de Acesso à Informação (Lei Federal 12.527/2011)¹ regulamentada pelo Decreto Municipal 53.623/2012², alterado pelo Decreto 54.779/2014³ e demais alterações.

A CGM 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, e ouvidoria, bem como atuar na defesa do usuário do serviço público municipal. 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 – LAI 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. Tem papel fundamental no combate à corrupção e na fiscalização de órgãos públicos, bem como 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 trata dos

¹ https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm

² <https://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/decreto-53623-de-12-de-dezembro-de-2012/detalhe>

³ <https://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/decreto-54779-de-22-de-janeiro-de-2014/>

canais para atendimento de pedidos de acesso à informação. É deste segundo tipo que trata os dados do presente relatório.

Editado pela equipe técnica do Serviço de Informação ao Cidadão – Transparência Passiva da Divisão de Ouvidoria da Coordenadoria de Controle Interno – COCIN da Secretaria Municipal da Saúde (SMS) de São Paulo, é uma publicação em formato eletrônico com periodicidade anual e semestral de acesso livre. Assim, qualquer pessoa pode acessar este conteúdo. Ao utilizá-los ou copiá-los é necessário que sejam preservados a sua origem e citada a fonte. Tem como objetivo a apresentação dos dados estatísticos dos pedidos de acesso à informação direcionados para a Secretaria Municipal da Saúde registrados através do Sistema e-SIC (Sistema de Informação ao Cidadão), no 1º semestre de 2023, bem como os dados contidos no Banco de Dados do SIC da SMS.

A estrutura do Serviço de Informação ao Cidadão – Transparência Passiva, está de acordo com o Decreto 59.685 de 13/08/2020⁴, que reorganizou a Secretaria Municipal da Saúde, bem como a Portaria 166/2021/SMS⁵. Está ligado à Divisão de Ouvidoria e a Coordenadoria de Controle Interno – COCIN e pertence à Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias. O Sistema e-SIC (Sistema de Informação ao Cidadão) permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada.

Desde 2020, os dados do Serviço Eletrônico de Informação ao Cidadão fazem parte do Relatório Anual de Gestão da Divisão de Ouvidoria⁶. Em 2021, o Relatório Gerencial do Serviço de Informação ao Cidadão passou a contar com edição anual específica, publicada na página eletrônica da Divisão de Ouvidoria⁷.

O presente relatório é uma compilação com 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

⁴ <https://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/decreto-59685-de-13-de-agosto-de-2020>

⁵ <https://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/portaria-secretaria-municipal-da-saude-sms-166-de-14-de-abril-de-2021>

⁶

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

⁷

[https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/RELATORIO%20GERENCIAL%20SERV%20DE%20INFORMACAO%20AO%20CIDADAO_2021\(2\).pdf](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/RELATORIO%20GERENCIAL%20SERV%20DE%20INFORMACAO%20AO%20CIDADAO_2021(2).pdf)

Municipal da Saúde no 1º semestre de 2023. É apresentada a comparação da quantidade dos pedidos de cada órgão da Prefeitura do Município de São Paulo em relação aos pedidos direcionados para a Secretaria Municipal da Saúde; série histórica dos últimos 10 (dez) anos e seis meses; quantidade de pedidos registrados para o órgão; quantitativo dos status dos pedidos; quantidade de pedidos por área técnica de SMS; demonstração das áreas técnicas mais demandadas e o assunto mais demandado pelas mesmas no 1º semestre de 2023.

O Banco de Dados do Serviço de Informação ao Cidadão foi classificado e categorizado em conformidade com o Sistema OuvidorSUS utilizado pela Divisão de Ouvidoria de SMS.

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

Rosane Jacy Fretes Fava - Ouvidora Divisão de Ouvidoria SUS

I. INTRODUÇÃO

O Serviço de Informação ao Cidadão – Transparência Passiva de SMS está localizado na sede da Secretaria Municipal da Saúde, na Divisão de Ouvidoria da Coordenadoria de Controle Interno da Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias Secretaria. Tem como atribuições o gerenciamento e monitoramento da tramitação dos pedidos de informação direcionados a SMS feitos pelo cidadão e cidadã, com o objetivo de cumprir a legislação e oportunizar ao cidadão o recebimento das informações solicitadas via Sistema e-SIC.⁸

II. BASE LEGAL

O Serviço de Informação ao Cidadão tem seu fulcro na Lei de Acesso à Informação (Lei Federal 12.527/2011), que no município de São Paulo foi regulamentada pelo Decreto nº 53.623/2012, alterado pelo Decreto 54.779/2014 e demais alterações. Na Secretaria Municipal da Saúde são gerenciados os dados contidos no Banco de Dados do Serviço de Informação ao Cidadão, ferramenta criada pela SMS.

A estrutura do Serviço de Informação ao Cidadão – Transparência Passiva, está de acordo com o Decreto 59.685 de 13/08/2020⁹, que reorganizou a Secretaria Municipal da Saúde, bem como a Portaria 166/2021/SMG, que estabelece a estrutura da Rede de Ouvidoria do SUS da Cidade de São Paulo e seus macroprocessos de trabalho e os procedimentos de acesso à informação no âmbito da Secretaria Municipal da Saúde.

A SMS apresenta em seu site institucional todas as informações relativas ao Serviço de Informação ao Cidadão – SIC no órgão¹⁰.

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

8

https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/controladoria_geral/acesso_a_informacao/index.php?p=151868

⁹ <https://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/decreto-59685-de-13-de-agosto-de-2020>

¹⁰ https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/acesso_a_informacao/in

Integridade, por meio de sua Divisão de Transparência Passiva, com informações disponíveis no site.¹¹

III. DADOS ESTATÍSTICOS PEDIDOS E-SIC – SMS 1º SEMESTRE 2023

O Sistema e-SIC da Controladoria Geral do Município 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 da Saúde, identificou a necessidade de criar um instrumento que pudesse consolidar não só a quantidade de solicitação de informações direcionadas à equipe 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 da 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 qualificadas a cada ano. O Banco de Dados construído pelo NUG contém os dados registrados no e-SIC acrescido de células de pesquisas capazes de proporcionar:

- Identificação das áreas técnicas da SMS para onde foram encaminhados os pedidos de informação;
- Gestão dos prazos de respostas iniciais e fase recursal;
- Gestão do tempo de resposta das áreas técnicas;
- Quantificação de perguntas contidas nos protocolos registrados no sistema e-SIC;

¹¹ https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/controladoria_geral/

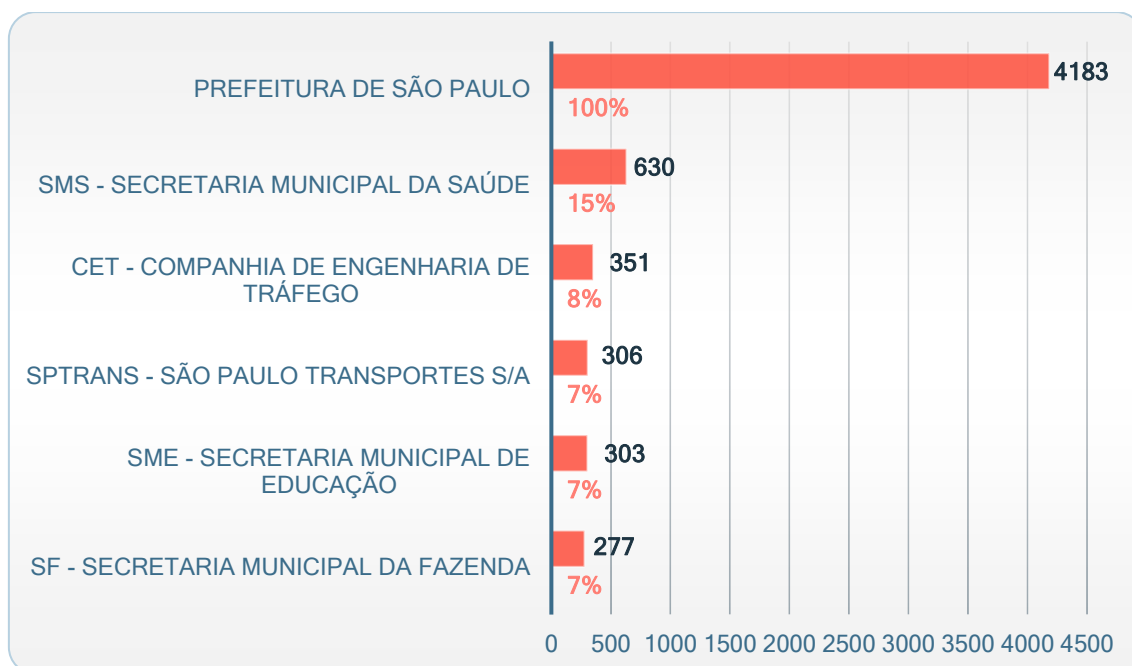
- Tipificação dos pedidos de informação usando como base as tipologias estabelecidas pelo Sistema OuvidorSUS¹². A ação de tipificar é aquela pela qual os profissionais da Ouvidoria categorizam as manifestações acolhidas de acordo com seu assunto e subassunto. Para tal propósito, a Ouvidoria-Geral do SUS, órgão vinculado ao Ministério da Saúde, possui um manual de tipificação que possibilita capacitar técnicos para o desempenho dessa atividade. É essa ação que possibilita à Ouvidoria o agrupamento das manifestações por categorias, permitindo a análise de dados e a elaboração de relatórios gerenciais sobre diversos assuntos. O Banco de Dados do Serviço de Informação ao Cidadão foi classificado e categorizado em conformidade com o Sistema OuvidorSUS utilizado pela Divisão de Ouvidoria de SMS.
- Com o constante aperfeiçoamento do Banco de Dados, foi possível analisar a motivação dos recursos, gerenciar a qualidade das respostas, capacitar os pontos focais de resposta das áreas técnicas, e com isso alcançar melhoria nos prazos e qualidade das respostas. As perguntas e assuntos mais frequentes no sistema e-SIC para SMS, podem servir de fomento à Transparência Ativa, garantindo a disponibilidade das informações de saúde no Município de São Paulo.

Nos últimos anos, a Secretaria Municipal da Saúde - SMS e a Secretaria Municipal da Educação – SME foram as secretarias com os maiores números de registros de pedidos de informações realizados pelos cidadãos e cidadãs. No 1º semestre de 2023, a Secretaria Municipal de Educação ficou em 4º lugar quanto à quantidade de pedidos de informação registrados para aquele órgão, a SMS manteve-se em 1ª lugar e a CET – Companhia de Engenharia de Tráfego ficou em 2º lugar. Do total de 4.183 pedidos de informação registrados para a Prefeitura do Município de São Paulo no 1º semestre de 2023, 630 foram dirigidos à SMS, conforme Gráfico 1. A SMS recebeu cerca de 15% dos pedidos de informação registrados no município de São Paulo

¹² O OuvidorSUS é um Sistema informatizado elaborado pelo Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS e desenvolvido pelo Departamento de Informática do SUS - DATASUS. Permite a disseminação de informações, o registro e o encaminhamento das manifestações dos cidadãos.

naquele período. A Controladoria Geral do Município considera como número de pedidos encaminhados para SMS os pedidos com status de “atendidos” (506) mais os pedidos “indeferidos” (124), que podem ser observados no Gráfico 3.

Gráfico 1 - Quantidade total de pedidos de informação registrados no sistema e-SIC da Prefeitura Municipal de Saúde, comparado aos pedidos dirigidos à Secretaria Municipal de Saúde e demais Secretarias – 1º semestre de 2023.

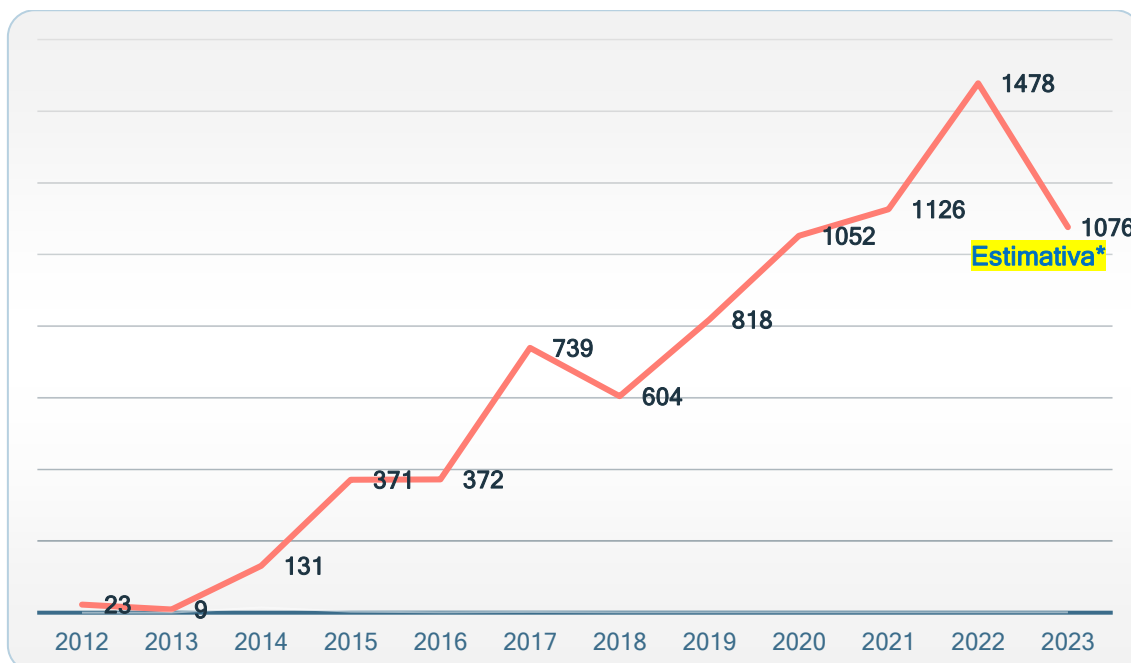


Fonte: Sistema de Informação ao Cidadão – e-SIC – acesso 15/08/2023

1. Série Histórica 2012 a 1º semestre de 2023

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. Nesses 10 anos e meio de história, de 2012 a primeiro semestre de 2023, o número de pedidos anuais cresceu de 23 solicitações em 2012 para 1.478 em 2022, conforme Gráfico 02. No 1º semestre de 2023 foi constatado um decréscimo na quantidade de pedidos de informação junto à SMS, primeira vez dentro da série histórica. Pelo cálculo da estimativa do número de pedidos de informação que podem vir a ser registrados até o final do ano de 2023, há previsão de em torno de 400 pedidos a menos.

Gráfico 2 - Série Histórica de Pedidos de acesso à informação via sistema e-SIC - Secretaria Municipal da Saúde – de 2012 ao 1º semestre de 2023



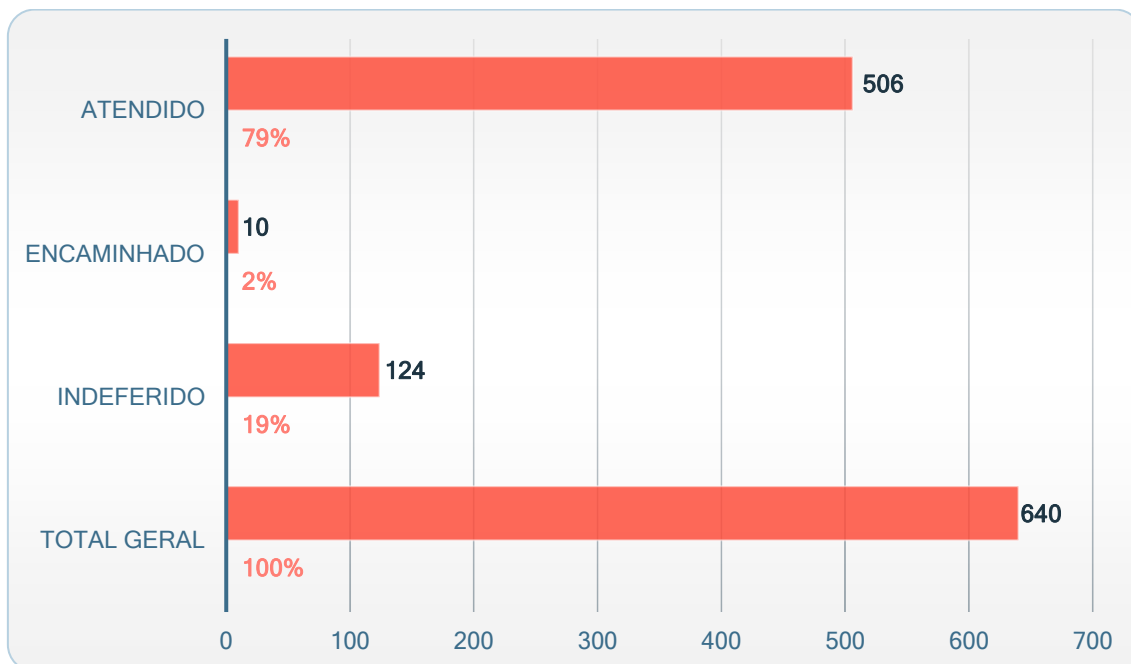
*Cálculo de Estimativa: $\text{total}_{2022} \times \text{total}_{1\text{sem}_{2023}} / \text{total}_{1\text{sem}_{2022}}$

Fonte: Sistema de Informação ao Cidadão – e-SIC – acesso 15/08/2023

2. Status dos pedidos – 1º semestre de 2023

No período de 1º de janeiro a 31 de julho de 2023, foram registrados 640 pedidos de informação no sistema e-SIC direcionados à Secretaria Municipal da Saúde. Desse total, 506 (79%) foram atendidos/respondidos; 10 (2%) foram encaminhados para outros órgãos e 124 (19%) pedidos foram indeferidos, conforme detalhamento no Gráfico 03.

Gráfico 3 - Quantidade de Pedidos de acesso à informação via sistema e-SIC, conforme status “atendido”, “encaminhado” e “indeferido” – Secretaria Municipal da Saúde – 1º semestre de 2023.



Fonte: Sistema de Informação ao Cidadão – e-SIC e Banco de Dados do Serviço de Informação ao Cidadão-SMS – acesso 15/08/2023

3. Pedidos por áreas da SMS no 1º semestre de 2023

Os pedidos de informação direcionados à Secretaria Municipal da Saúde são encaminhados às instâncias competentes para resposta. Entende-se como áreas as Secretarias-Executivas, Coordenadorias, Áreas Técnicas, Assessorias, Divisões que forem consideradas pertinentes para responder sobre determinado pedido de informação, conforme elencadas no Decreto nº 59.685/2020. A equipe e-SIC que faz parte da Divisão de Ouvidoria do SUS também é considerada como área neste relatório, pois os pontos focais do Serviço de Informação ao Cidadão de SMS fazem o gerenciamento dos pedidos e atuam no sentido de analisar se preenchem os quesitos legais e se são de competência do referido órgão.

Na Tabela 01 são apresentados os pedidos de informação encaminhados para as diversas áreas da SMS no 1º semestre do ano de 2023. A quantidade de pedidos encaminhados para as áreas foi de 647, considerando que entre os 640 pedidos registrados, parte deles foi encaminhado para mais de uma área, dependendo do teor do questionamento apresentado pelo requerente.

RELATÓRIO SEMESTRAL SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SMS – PMSP – 1º SEMESTRE 2023

Tabela 1 - Quantidade de Pedidos de acesso à informação via sistema e-SIC, conforme áreas da Secretaria Municipal da Saúde

1º semestre 2023.

Áreas SMS	Quantidade de Pedidos	%
Coordenadoria de Atenção Básica – CAB	102	16%
Equipe e-SIC	90	14%
Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste	65	10%
Secretaria Executiva de Atenção Básica, Especialidades e Vigilância em Saúde - SEABEVS	49	8%
Coordenação de Epidemiologia e Informação – CEINFO	47	7%
Coordenadoria de Gestão de Pessoas – COGEP	37	6%
Coordenadoria Regional de Saúde Leste	27	4%
Coordenadoria de Parcerias e Contratação de Serviços de Saúde – CPCS	24	4%
Coordenadoria de Regulação – CREG	24	4%
Divisão de Ouvidoria do SUS	24	4%
Coordenadoria de Vigilância em Saúde – COVISA	23	4%
Coordenadoria de Finanças e Orçamento - CFO	22	3%
Coordenadoria Regional de Saúde Norte	20	3%
Coordenadoria de Administração e Suprimentos - CAS	16	2%
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Assistência Hospitalar - CAH	15	2%
Assessoria Parlamentar e Gestão Participativa	11	2%
Coordenadoria de IST/AIDS	7	1%
Coordenadoria Regional de Saúde Oeste	7	1%
Coordenadoria Regional de Saúde Sul	6	1%
Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU	6	1%
Assessoria de Comunicação - ASCOM	5	1%
Assessoria de Planejamento - ASPLAN	4	1%
Coordenadoria de Avaliação e Controle da Assistência Complementar - CACAC	4	1%
Coordenadoria Regional de Saúde Centro	4	1%
Coordenadoria Jurídica - COJUR	3	0%
Unidade de Coordenação de Projetos – UCP/BID	2	0%
Divisão de Desenvolvimento da Rede Física de Saúde	1	0%
Equipe AcessaSUS	1	0%
Secretaria Executiva de Gestão Administrativa - SEGA	1	0%
TOTAL	647	100%

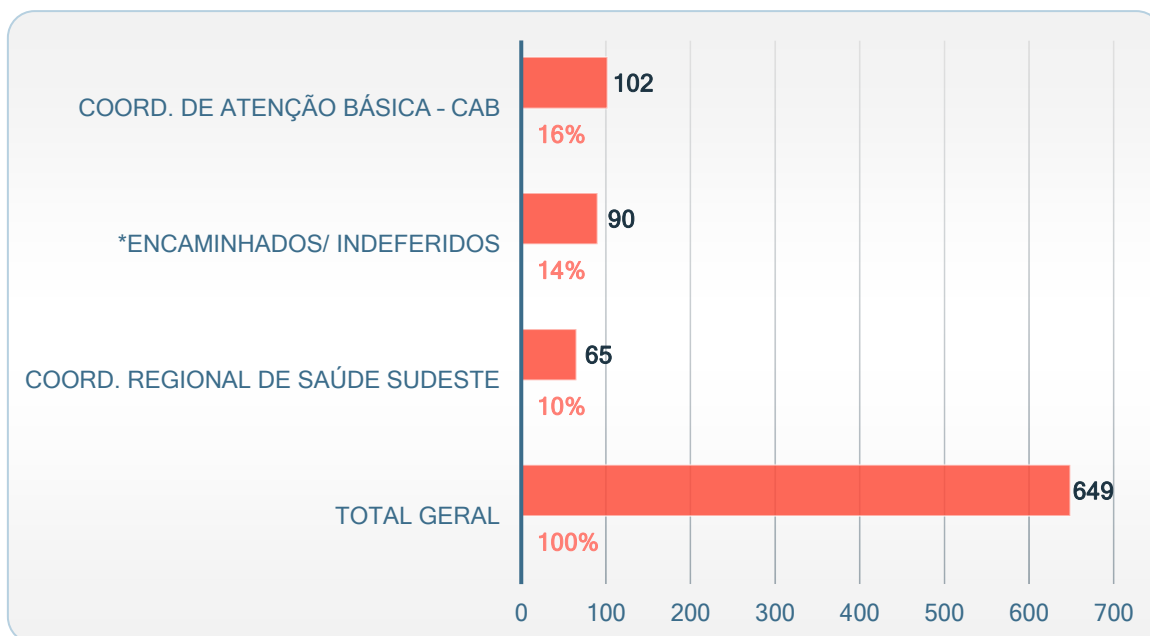
Banco de Dados do Serviço de Informação ao Cidadão-SMS – acesso 15/08/2023

RELATÓRIO SEMESTRAL SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SMS – PMSP – 1º SEMESTRE 2023

No Gráfico 4, verifica-se que as três áreas que foram mais demandadas quanto a pedidos de informação em relação ao total de pedidos encaminhados para as áreas técnicas de SMS são:

- Coordenadoria Atenção Básica - CAB
- Equipe do e-SIC de SMS
- Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste – CRS-SUDESTE

Gráfico 4 - As três áreas mais demandadas em relação ao total de pedidos encaminhados para SMS – 1º semestre de 2023.



Banco de Dados do Serviço de Informação ao Cidadão-SMS – acesso 15/08/2023

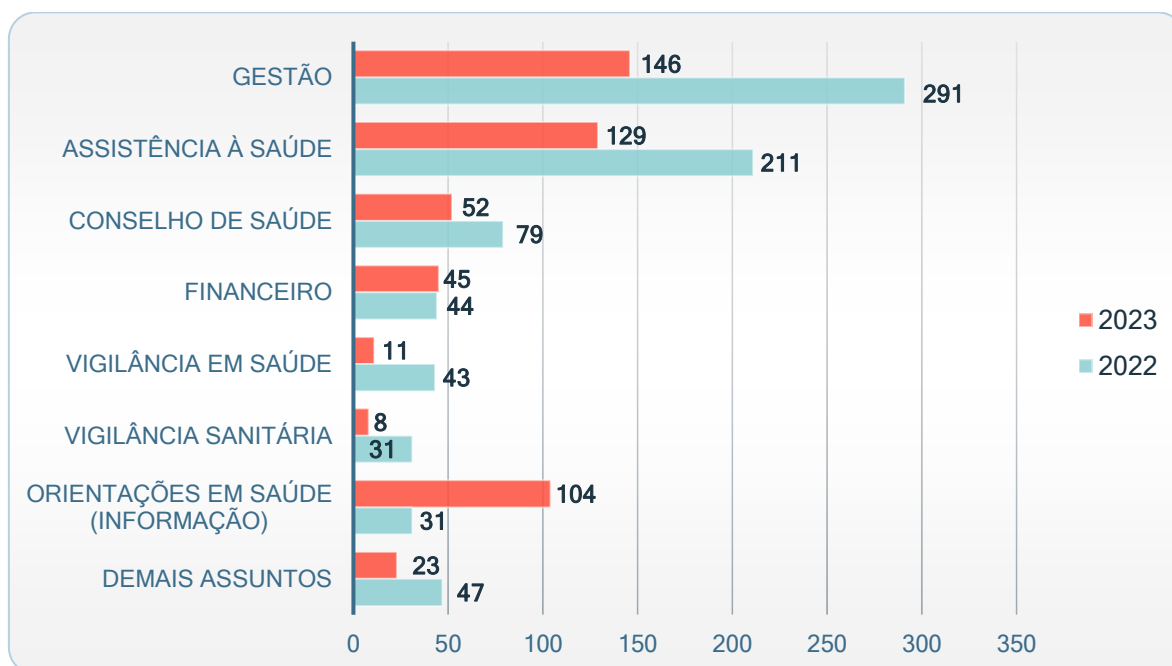
Observa-se no Gráfico 4, que a Equipe e-SIC da SMS foi a segunda área mais demandada. Isso se dá porque os pontos focais do Serviço de Informação ao Cidadão de SMS fazem o gerenciamento dos pedidos e atuam no sentido de analisar se preenchem os quesitos legais e se são de competência do referido órgão. Sendo assim, verifica-se na Tabela 1 uma grande quantidade de pedidos que foram “indeferidos” por não atenderem os requisitos de admissibilidade. Incluem-se os pedidos como “encaminhados” para outros órgãos por não pertencerem à pasta.

RELATÓRIO SEMESTRAL SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SMS – PMSP – 1º SEMESTRE 2023

No Gráfico 5 observa-se que os pedidos de informação sobre o assunto “Gestão” recebem destaque, mas nota-se uma diminuição nos pedidos de informação sobre o referido assunto no 1º semestre de 2023 em relação aos do 1º semestre de 2022. Segundo o Manual de Tipificação do OuvidorSUS do Ministério da Saúde, o assunto “Gestão” trata de situações que envolvem a gerência necessária ao funcionamento do Sistema Único de Saúde, incluindo neste âmbito a responsabilidade das esferas de governo que, por meio da habilitação de gestão, assumiram o compromisso de garantir e aperfeiçoar o funcionamento do sistema de saúde.

Verifica-se também diminuição dos pedidos de informação registrados para SMS com o assunto “Assistência à Saúde” no 1º semestre de 2023 em relação ao 1º semestre de 2022. A Assistência à Saúde compreende o rol de pedidos de informação que abordam a necessidade de procedimentos médicos em todos os níveis de complexidade (área ambulatorial e hospitalar), abarcando, igualmente, o tratamento domiciliar. Observa-se o mesmo acontecimento com os pedidos de informação com o assunto “Conselho Gestor”, onde no 1º semestre de 2022 o número dos pedidos foi maior do que no 1º semestre de 2023. O assunto “Conselho de Saúde” abrange situações nas quais o assunto principal seja concernente aos Conselhos de Saúde, em quaisquer das esferas de governo. Nota-se que o assunto “Financeiro” permaneceu equiparado em relação aos dois semestres considerados.

Gráfico 5 - Assuntos mais demandados por pedidos SMS - 1º semestre de 2022 em relação ao 1º semestre de 2023.



Banco de Dados do Serviço de Informação ao Cidadão-SMS – acesso 15/08/2023

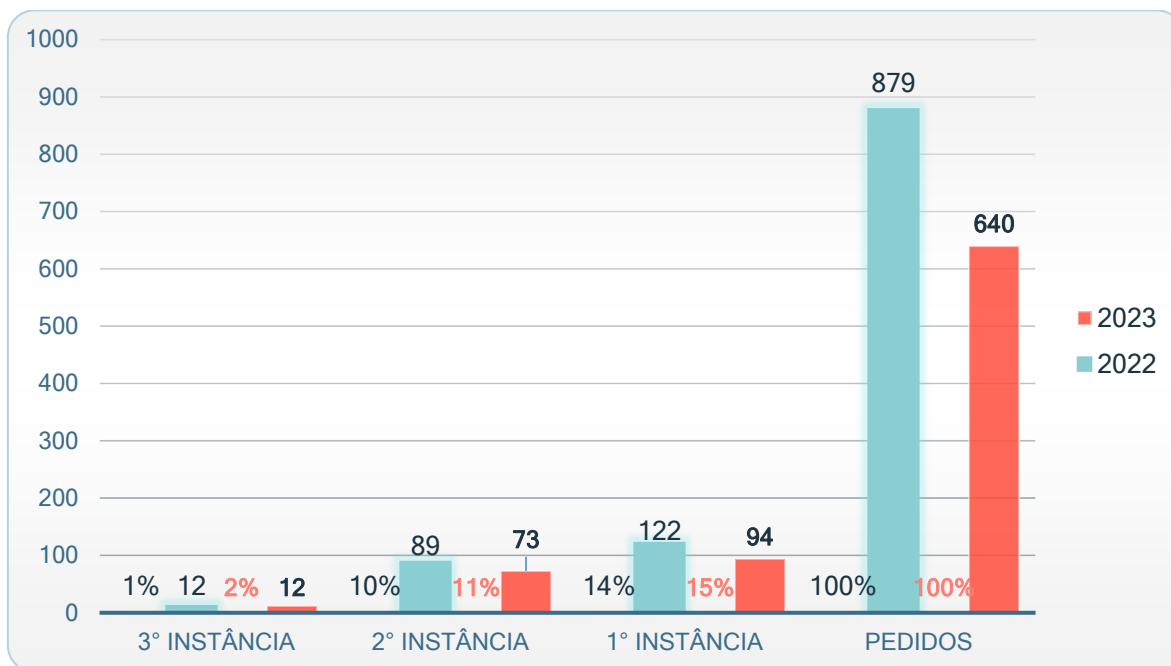
4. Recursos

Segundo o dispositivo legal, caberá pedido de revisão/recurso, no prazo de 10 (dez) dias, contados a partir do primeiro dia útil subsequente à data da ciência da resposta ou omissão da mesma junto à autoridade máxima do órgão ou entidade municipal.

Conforme gráfico 6, no primeiro semestre de 2022, na Secretaria Municipal da Saúde, dos 879 pedidos, 122 (14%) solicitações foram levadas à primeira instância recursal, 89 (10%) foram levadas à análise da Ouvidoria Geral do Município, em segunda instância recursal e 12 (1%) solicitações passaram para análise da terceira e última instância de recurso na CMAI.

Já no primeiro semestre de 2023, dos 640 pedidos, 94 (15%) solicitações foram levadas à primeira instância recursal, 73 (11%) foram levadas à análise da Ouvidoria Geral do Município, em segunda instância recursal e 12 (2%) solicitações passaram para análise da terceira e última instância de recurso na CMAI.

Gráfico 6 - Recursos por instâncias - comparativo do ano 1º semestre de 2022 em relação ao 1º semestre de 2023.



Banco de Dados do Serviço de Informação ao Cidadão-SMS – acesso 15/08/2023

IV. CONCLUSÃO

O Relatório do 1º semestre de 2023 do Serviço de Informação ao Cidadão/Transparência Passiva da Secretaria Municipal da Saúde tem como objetivo informar sobre as principais ações desenvolvidas pela pasta, validadas pela Divisão de Ouvidoria da Coordenadoria de Controle Interno – COCIN. Apresenta-se como insumo para a melhoria da prestação dos serviços públicos no âmbito da saúde do município de São Paulo.

Os planos de ação, as orientações, recomendações e diversas ações sugeridas pela Divisão de Ouvidoria, complementam e contribuem para a melhoria contínua das respostas aos munícipes, considerando o e-SIC como uma das ferramentas norteadoras de gestão. Verifica-se diminuição na quantidade de pedidos de informação registrados junto à SMS no primeiro semestre de 2023. Um dos fatores que podem ter contribuído para essa queda foi a publicização das Atas de Reuniões dos Conselhos Gestores da Secretaria Municipal da Saúde no site da Secretaria. Por meio do Botão da “Participação Social” no site da SMS, é possível acessar, além das Atas de Reunião, a composição dos Conselhos Gestores, datas das reuniões, entre outras informações. O site é https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/conselho_municipal/index.php?p=6025. Presume-se que com a implementação dessas melhorias pela Assessoria de Gestão Participativa da SMS, o cidadão e cidadã diminuem a quantidade de solicitações de documentos e informações sobre o tema Conselho de Saúde junto à SMS.

A consolidação da política de transparência, aliada à participação social por meio do e-SIC, serve de estratégia para a manutenção e aprimoramento da prestação de contas da administração junto à sociedade.

V. ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 - Quantidade de Pedidos de acesso à informação via sistema e-SIC, conforme áreas da Secretaria Municipal da Saúde.....	17
---	----

VI. ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Quantidade total de pedidos de informação registrados no sistema e-SIC da Prefeitura Municipal de Saúde, comparado aos pedidos dirigidos à Secretaria Municipal de Saúde e demais Secretarias – 1º semestre de 2023.	13
---	----

Gráfico 2 - Série Histórica de Pedidos de acesso à informação via sistema e-SIC - Secretaria Municipal da Saúde – de 2012 ao 1º semestre de 2023.....	14
---	----

Gráfico 3 - Quantidade de Pedidos de acesso à informação via sistema e-SIC, conforme status “atendido”, “encaminhado” e “indeferido” – Secretaria Municipal da Saúde – 1º semestre de 2023.....	15
---	----

Gráfico 4 - As três áreas mais demandadas em relação ao total de pedidos encaminhados para SMS – 1º semestre de 2023.	18
--	----

Gráfico 5 - Assuntos mais demandados por pedidos SMS - 1º semestre de 2022 em relação ao 1º semestre de 2023.	20
--	----

Gráfico 6 - Recursos por instâncias - comparativo do ano 1º semestre de 2022 em relação ao 1º semestre de 2023.....	21
---	----