

**Relatório**  
**Divisão de Ouvidoria**  
**Serviço de Informação ao Cidadão**  
**2022**

**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  
Transparência Passiva

**2022**



**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/aceso\\_a\\_informacao/index.php?p=178342](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/aceso_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 2022|Ano II, nº 1, maio 2023. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2022, 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**

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

Estatísticas – Leonardo Vicente Oguchi

Diagramação – Núcleo de Gestão do Conhecimento da Divisão de Ouvidoria

## **Sumário**

APRESENTAÇÃO .....	7
I. INTRODUÇÃO .....	11
II. BASE LEGAL .....	11
III. DADOS ESTATÍSTICOS PEDIDOS E-SIC SMS - 2022.....	11
IV. ÍNDICE DE FIGURAS .....	23
V. ÍNDICE DE TABELAS .....	23
VI. ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	23

## **SIGLÁRIO**

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

# RELATÓRIO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO DA SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE SÃO PAULO - ANO 2022

## APRESENTAÇÃO

O 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 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), bem como os dados contidos no Banco de Dados do Serviço de Informação ao Cidadão da SMS. O Sistema 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)<sup>2</sup> regulamentada pelo Decreto Municipal 53.623/2012<sup>3</sup>, alterado pelo Decreto 54.779/2014<sup>4</sup> 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

2

[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm)

3

<https://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/decr>

[eto-53623-de-12-de-dezembro-de-2012/detalhe](https://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/decr/eto-53623-de-12-de-dezembro-de-2012/detalhe)

4

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

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. É este segundo tipo que trata os dados do presente relatório.

Relatório Gerencial do Serviço de Informação ao Cidadão conta com edição anual específica, publicada

A estrutura do Serviço de Informação ao Cidadão – Transparência Passiva, em que se baseia este relatório, está de acordo com o Decreto 59.685 de 13/08/2020<sup>5</sup>, que reorganizou a Secretaria Municipal de Saúde, bem como a Portaria 166/2021/SMG<sup>6</sup>. 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 Ouvidoria<sup>7</sup>. Em 2021, o na página eletrônica da Divisão de Ouvidoria<sup>8</sup>.

5

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

6

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

7

[https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/RELATORIO\\_GERENCIAL\\_D\\_A\\_REDE\\_DE\\_OUVIDORIA\\_2021.pdf](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/RELATORIO_GERENCIAL_D_A_REDE_DE_OUVIDORIA_2021.pdf)

8

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/RELATORIO%20GERENCIA>



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 Municipal da Saúde em 2022. É apresentada a avaliação quantitativa 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 de 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 ano de 2022, o Serviço de Informação ao Cidadão e o Núcleo de Gestão de Conhecimento – NUG da Divisão de Ouvidoria de SMS, realizaram melhorias no Banco de Dados contendo os pedidos de informação registrados no sistema e-SIC utilizado para acompanhamento das demandas e emissão de relatórios. Foram incluídos formulários para

alteração e inserção de dados de acompanhamento, status, assunto e Área Técnica responsável, com integração com as atualizações que chegam por e-mail de modo automatizado.

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.

Como parte das ações do Planejamento de 2022, a pedido da Divisão de Ouvidoria foi ministrado em Novembro pelo Centro de Formação de Controle Interno da Controladoria Geral do Município o curso “Pedidos de Informação Pública – Ferramenta de Cidadania”, com 26 participantes que atuam como ponto de resposta das áreas técnicas de SMS. Diante do alto volume de pedidos de informação dirigidos à Pasta, a capacitação e aprimoramento constantes dos pontos de respostas das áreas técnicas são essenciais. Os temas abordados foram: legislação, uso de siglas, hierarquias, linguagem simples, respostas de qualidade (exemplos de respostas adequadas e

---

[L%20SERV%20DE%20INFORMACAO%20AO%20CIDADAO\\_2021\(2\).pdf](#)

inadequadas), prazos legais e recursos, competências e responsabilidades.

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**

## 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 e 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.<sup>9</sup>

## 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 por SMS.

A SMS apresenta em seu site institucional todas as informações relativas ao Serviço de Informação ao Cidadão – SIC no órgão<sup>10</sup>:

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, com informações disponíveis no site.<sup>11</sup>

---

9

[https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/controladoria\\_geral/aceso\\_a\\_informacao/index.php?p=151868](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/controladoria_geral/aceso_a_informacao/index.php?p=151868)

10

[https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/aceso\\_a\\_informacao/in](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/aceso_a_informacao/in)

11

[https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/controladoria\\_geral/](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/controladoria_geral/)

### III - DADOS ESTATÍSTICOS PEDIDOS E-SIC – SMS 2022

O Sistema e-SIC da Controladoria Geral de Informação 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, 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 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 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;
- 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 as tipologias estabelecidas pelo Sistema OuvidorSUS.

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. As perguntas e assuntos mais frequentes no sistema e-SIC para SMS, pode servir de fomento à Transparência Ativa, garantindo a disponibilidade das informações de saúde no Município de São Paulo.

No ano de 2022, o Banco de Dados sofreu inovações no sentido de automatizar o processo de alimentação do banco, vinculando as atualizações que chegam por e-mail aos registros no Banco de

dados. Também foram elaborados formulários para facilitar o preenchimento e alterações nos dados das demandas, conforme figura 1.

**Figura 1 - Formulário Banco de Dados do Serviço de Informação ao Cidadão**

The image shows a web-based registration form titled "Registro". At the top, it displays "Protocolo: [blacked out] Status: CONCLUÍDO". Below this, there is a field for "Número de Perguntas" with the value "1" and three radio button options: "INDEFERIDO", "ENCAMINHADO", and "(Vazio)".

The form contains several dropdown menus, each with an "Adicionar" button to the right and an "Excluir" button below it:

- Área Técnica:** Currently set to "Coordenadoria de Parcerias e Contratação de Serviços de Saúde - CPCS".
- Assunto:** Currently set to "Gestão".
- Sub-Assunto I:** Currently set to "Documentos".
- Sub-Assunto II:** Currently set to "Contrato de Gestão".

At the bottom, there is an "Observação:" field with an "Alterar" button. Below the observation field are five groups of radio buttons for status selection:

- 1º Deferido:**  SIM,  NÃO,  (Vazio)
- 2º Deferido:**  SIM,  NÃO,  (Vazio)
- 3º Instância:**  SIM,  NÃO,  (Vazio)
- 3º Respondido:**  SIM,  NÃO,  (Vazio)
- 3º Deferido:**  SIM,  NÃO,  (Vazio)

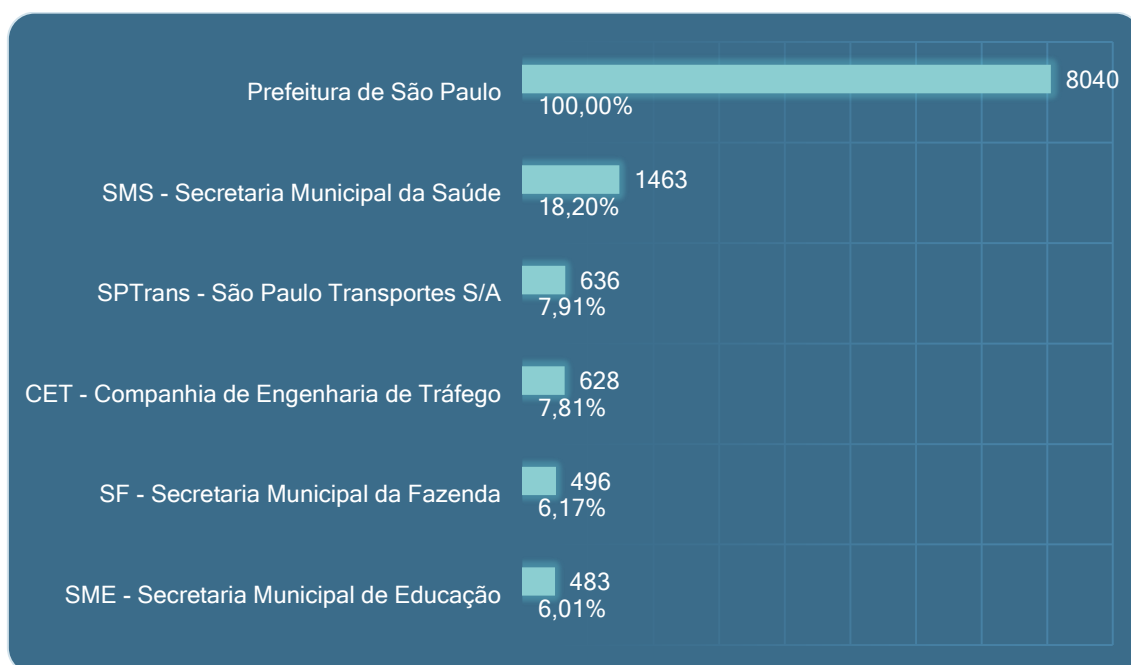
A Secretaria Municipal da Saúde - SMS e a Secretaria Municipal da Educação - SME, nos últimos anos, eram as secretarias com os maiores números de registros de pedidos de informações realizados pelos cidadãos e cidadãs no município de São Paulo. No ano de

2022 a Secretaria Municipal de Educação ficou em 5º lugar quanto à quantidade de pedidos de informação registrados para aquele órgão, a SMS manteve-se em 1ª lugar e a SPTrans - São Paulo Transportes S/A ficou em 2º lugar. Do total de 8.040 pedidos de

informação registrados para a Prefeitura do Município de São Paulo, 1.463 foram dirigidos à SMS, conforme Gráfico 1. A SMS recebeu cerca de 20% dos pedidos de informação registrados no município de São Paulo. A

Controladoria Geral do Município considera o número de pedidos encaminhados para SMS os pedidos com status de Atendidos (1.271) mais os pedidos Indeferidos (192) 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 – 2022.**



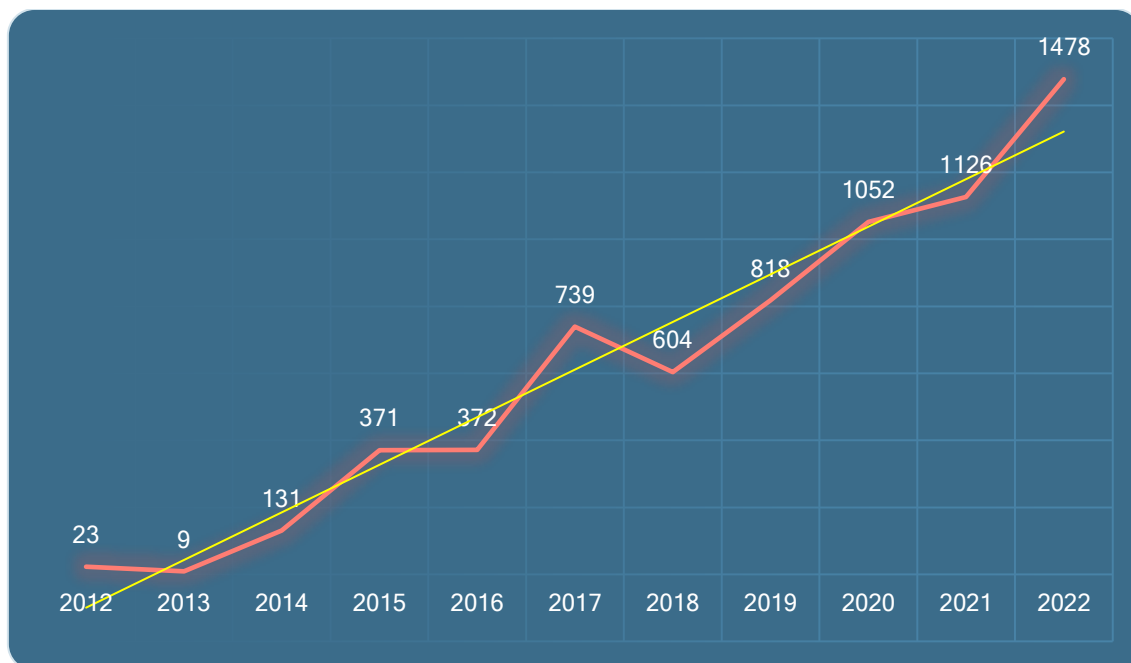
Fonte: Sistema de Informação ao Cidadão – e-SIC – acesso 04/05/2023

## 1. Série Histórica 2012-2022 – 10 anos de história

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 de história, de 2012 a 2022, o número de pedidos anuais cresceu de 23 solicitações em 2012 para 1.478 em 2022, conforme Gráfico 02.

**Gráfico 2 - Série Histórica de Pedidos de acesso à informação via sistema e-SIC - Secretaria Municipal da Saúde – 2012 - 2022.**



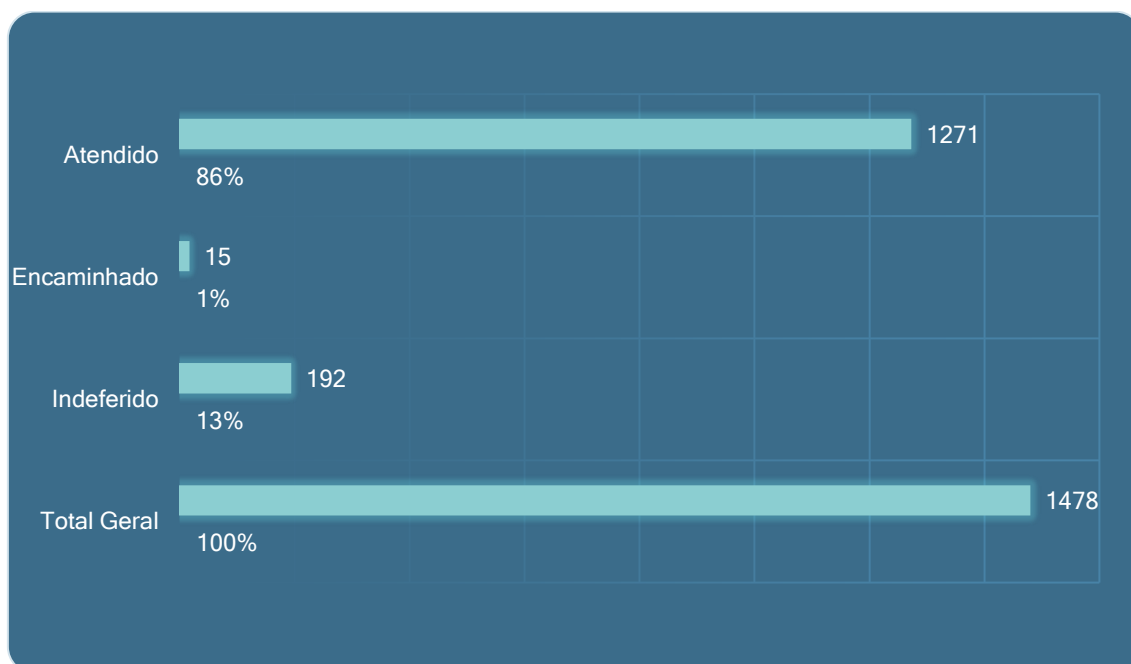
Fonte: Sistema de Informação ao Cidadão – e-SIC – acesso 04/05/2023

## 2. Status dos pedidos – 2022

No período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2022, foram registrados no sistema e-SIC para a Secretaria Municipal da Saúde 1.478 pedidos de informação, desse total 1.280 (87%) foram atendidos/respondidos; 184 (12%) foram indeferidos e 15 (1%) pedidos foram encaminhados para outros órgãos, conforme detalhamento no 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. De 1.478 pedidos de informações registrados, foram tratadas um total de 3.427 perguntas.

**Gráfico 3 - Quantidade de Pedidos de acesso à informação via sistema e-SIC, conforme status “atendido”, “encaminhado” e “indeferido” – Secretaria Municipal da Saúde - 2022.**



Fonte: Sistema de Informação ao Cidadão – e-SIC e Banco de Dados do Serviço de Informação ao Cidadão-SMS – acesso 04/05/2023

### **3. Pedidos por áreas técnicas de SMS em 2022**

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.

Na Tabela 01 são apresentados os pedidos de informação encaminhados para as áreas técnicas de SMS no ano de 2022. A quantidade de pedidos encaminhados foi de 1.710, considerando que entre os 1.478 pedidos registrados, parte deles foi encaminhado para mais de uma área, dependendo do teor do questionamento apresentado pelo requerente.



**Tabela 1- Quantidade de Pedidos de acesso à informação via sistema e-SIC, conforme Área Técnica – Secretaria Municipal da Saúde - 2022.**

<b>Áreas Técnicas SMS</b>	<b>Quantidade de Pedidos</b>	<b>%</b>
Coordenadoria de Atenção Básica – CAB	258	15%
Coordenadoria Regional de Saúde CRS Sudeste	210	12%
Equipe e-SIC	202	12%
Coordenação de Epidemiologia e Informação – CEInfo	107	6%
Coordenadoria Regional de Saúde CRS Leste	102	6%
Coordenadoria de Gestão de Pessoas – COGEP	98	6%
Coordenadoria de Parcerias e Contratação de Serviços de Saúde – CPCS	95	6%
Coordenadoria de Vigilância em Saúde – COVISA	87	5%
Coordenadoria de Assistência Hospitalar - CAH	52	3%
Coordenadoria de Finanças e Orçamento - CFO	52	3%
Coordenadoria Regional de Saúde CRS Norte	51	3%
Coordenadoria de Administração e Suprimentos - CAS	44	3%
Divisão de Ouvidoria	42	2%
Coordenadoria de Regulação – CREG	38	2%
Coordenadoria Regional de Saúde CRS Sul	37	2%
Coordenadoria Regional de Saúde CRS Centro	31	2%
Assessoria Parlamentar e Gestão Participativa	29	2%
Coordenadoria Regional de Saúde CRS Oeste	28	2%
Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação DTIC	28	2%
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar SEAH	25	1%
Coordenadoria Jurídica COJUR	16	1%
Unidade de Coordenação de Projetos - UCP	12	1%
Coordenadoria de IST/AIDS	10	1%
Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU	9	1%
Coordenadoria de Avaliação e Controle da Assistência Complementar CACAC	9	1%
Assessoria de Planejamento ASPLAN	9	1%
Assessoria de Comunicação ASCOM	7	0%
Coordenadoria de Controle Interno – COCIN	6	0%
Coordenadoria de Saúde e Proteção ao Animal Doméstico COSAP	6	0%
Equipe ACESSASUS	4	0%
Divisão de Desenvolvimento da Rede Física de Saúde	3	0%
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias SERMAP	2	0%
Gabinete do Secretário	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>1710</b>	<b>100%</b>

Banco de Dados do Serviço de Informação ao Cidadão-SMS – acesso 04/05/2023

Verifica-se no Gráfico 4 as três áreas que são mais demandadas

quanto a pedidos de informação em relação ao total de pedidos

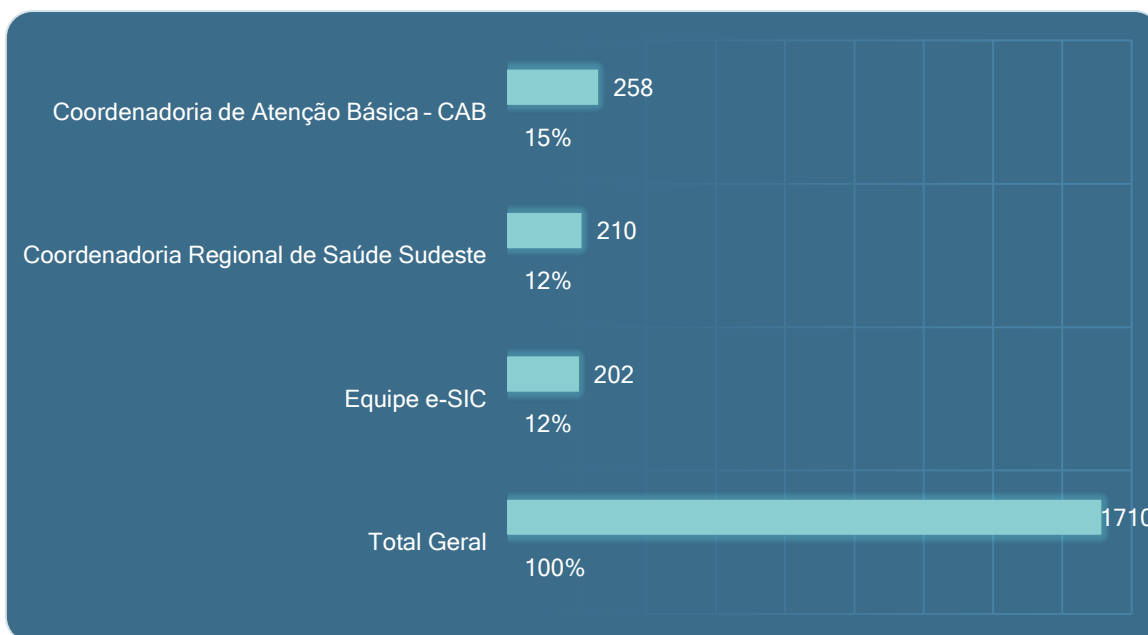
encaminhados para as áreas técnicas de SMS:

- Coordenadoria Atenção Básica - CAB

- Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste – CRS-SUDESTE

- Equipe do e-SIC de SMS

**Gráfico 4 - As três áreas técnicas mais demandadas em relação ao total de pedidos encaminhados para SMS - 2022.**



Banco de Dados do Serviço de Informação ao Cidadão-SMS – acesso 04/05/2023

Observa-se no Gráfico 4 que a Equipe e-SIC foi a terceira 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. Outra parte consta como “encaminhados” para outros órgãos por não pertencerem à Pasta.

No Gráfico 5 verifica-se que os pedidos de informação direcionados à SMS em 2022 que mais se destacaram foram os direcionados à Coordenadoria de Atenção à Saúde que trataram de Assuntos relacionados à Assistência à Saúde. Segundo o Manual de Tipificação do OuvidorSUS do Ministério da Saúde que é utilizado como base para a

classificação dos pedidos de informação em SMS, 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.

Em segundo plano, conforme Gráfico 4, foi detectado um grande número de pedidos de informações direcionados à Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste tratando de assuntos direcionados à Gestão.

Abaixo, no Gráfico 05, verificam-se os assuntos mais demandados dos pedidos de informação registrados para SMS em 2022. Cada pedido de

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, incluindo com suficiência e qualidade ações e serviços de saúde.<sup>12</sup>

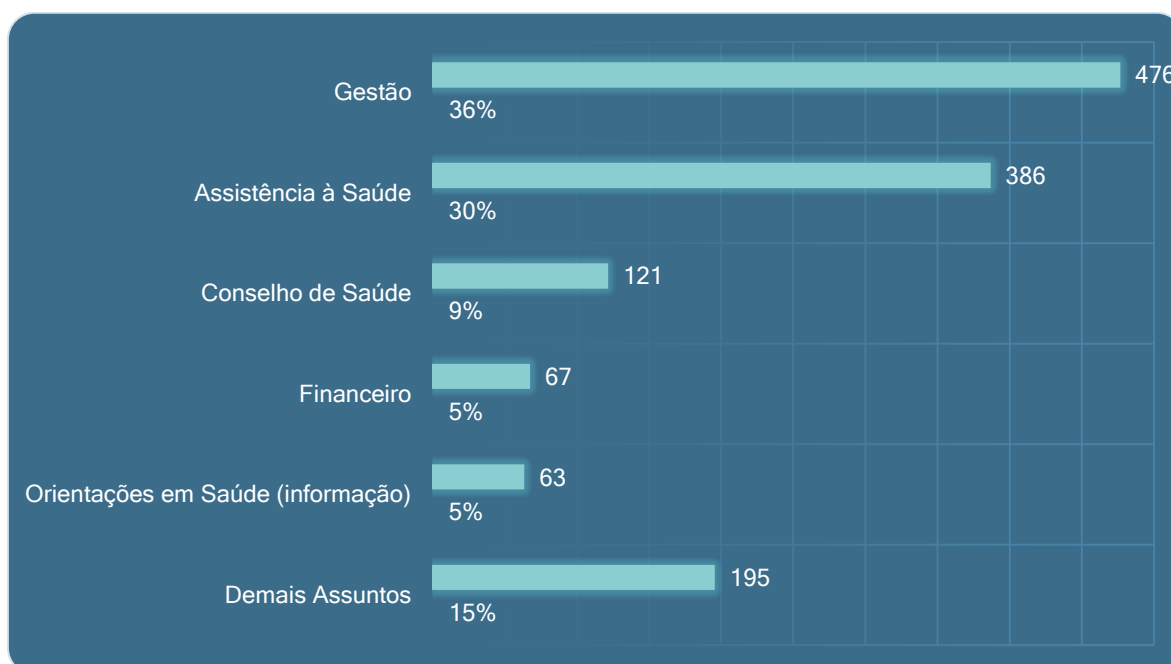
informação pode trazer no seu bojo mais de um Assunto em que as áreas técnicas de SMS receberam para as devidas tratativas.

---

<sup>12</sup> Ministério da Saúde - Ouvidor SUS - Manual de Tipificação – Departamento de Ouvidoria Geral do SUS. Versão 2014.  
[https://silo.tips/queue/manual-de-tipificacao-do-sistema-informatizado-](https://silo.tips/queue/manual-de-tipificacao-do-sistema-informatizado-ouvidorsus?&queue_id=-1&v=1684440293&u=MTg3LjEwOS4zOS4y)

[ouvidorsus?&queue\\_id=-1&v=1684440293&u=MTg3LjEwOS4zOS4y](https://silo.tips/queue/manual-de-tipificacao-do-sistema-informatizado-ouvidorsus?&queue_id=-1&v=1684440293&u=MTg3LjEwOS4zOS4y)

**Gráfico 5 - Assuntos mais demandados por pedidos SMS - 2022.**



Banco de Dados do Serviço de Informação ao Cidadão-SMS – acesso 04/05/2023

## 4. Recursos

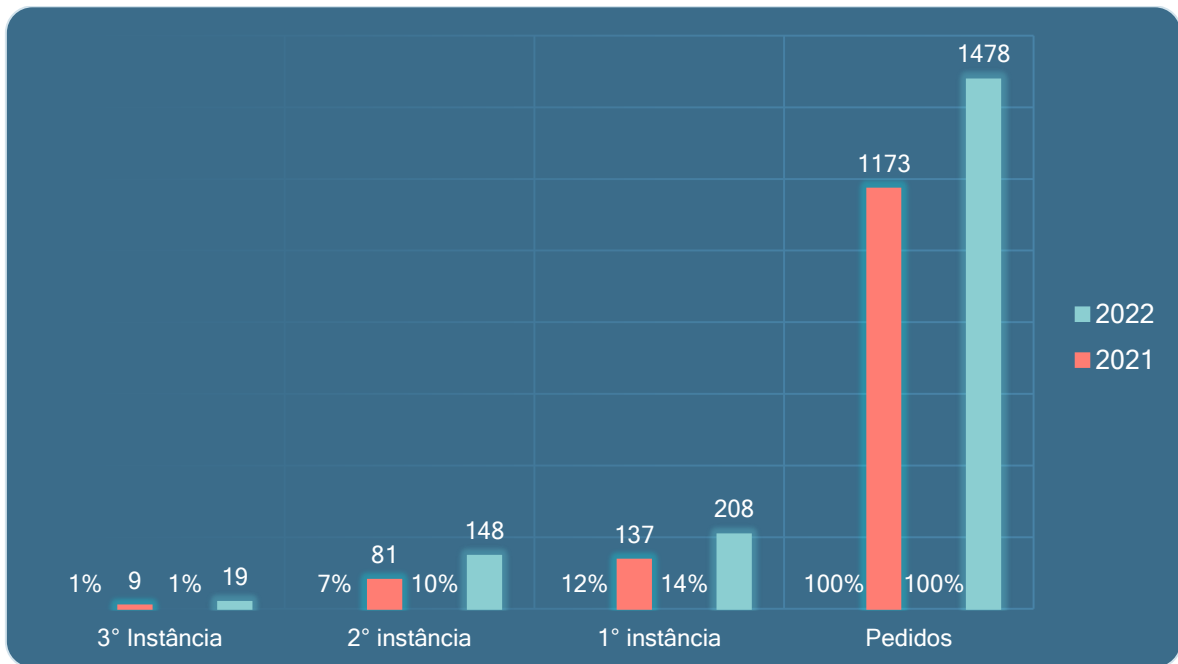
Segundo o dispositivo legal, caberá pedido de revisão/recurso, no prazo de 10 (dez) dias, contados a partir do primeiro dia útil subsequente à data da ciência da resposta ou omissão da mesma junto à autoridade máxima do órgão ou entidade municipal.

Em 2021, na Secretaria Municipal da Saúde, 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 na CMAI, conforme Gráfico 09.

Em 2022, dos 1478 pedidos, 208 (14%) solicitações foram levadas à primeira instância recursal, 148 (10%) foram levadas à análise da Ouvidoria Geral do Município, em segunda instância recursal e 19 (1%) solicitações passaram para análise da terceira e última instância de recurso na CMAI, conforme Gráfico 06.

**Gráfico 6 - Recursos por instâncias - comparativo do ano de 2021 e 2022.**



Banco de Dados do Serviço de Informação ao Cidadão-SMS – acesso 04/05/2023

## Conclusão

O Relatório Anual do Serviço de Informação ao Cidadão/Transparência Passiva 2022 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, 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 norteadora ferramenta de gestão. A consolidação da política de transparência aliada a participação social através do e-SIC, serve de estratégia para a manutenção e aprimoramento da prestação de contas da administração.

#### **IV. ÍNDICE DE FIGURAS**

Figura 1 - Formulário Banco de Dados do Serviço de Informação ao Cidadão .....	13
--	----

#### **V. ÍNDICE DE TABELAS**

Tabela 1- Quantidade de Pedidos de acesso à informação via sistema e-SIC, conforme Área Técnica – Secretaria Municipal da Saúde - 2022.....	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 – 2022.....	14
Gráfico 2 - Série Histórica de Pedidos de acesso à informação via sistema e-SIC - Secretaria Municipal da Saúde – 2012 - 2022.....	15
Gráfico 3 - Quantidade de Pedidos de acesso à informação via sistema e-SIC, conforme status “atendido”, “encaminhado” e “indeferido” – Secretaria Municipal da Saúde - 2022.....	16
Gráfico 4 - As três áreas técnicas mais demandas em relação ao total de pedidos encaminhados para SMS - 2022.....	18
Gráfico 5 - Assuntos mais demandados por pedidos SMS - 2022.....	20
Gráfico 6 - Recursos por instâncias - comparativo do ano de 2021 e 2022.....	21