

Divisão de Ouvidoria  
do SUS

Rede de Ouvidorias  
SUS

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

# e-SIC

Sistema Eletrônico de  
Informação ao Cidadão

## Relatório Gerencial Anual - 2023



CIDADE DE  
**SÃO PAULO**  
SAÚDE

Rua Dr. Siqueira Campos, 176 – Liberdade

CEP: 01509-020 – São Paulo – SP

Home Page:

[https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/acesso\\_a\\_informacao/index.php?p=178342](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 Gerencial Anual 2023|Ano III, nº 2, setembro 2024. 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**

Ana Cláudia da Silva

Rui Miguel Sepúlveda Figueiredo Macedo

**Elaboração – Equipe Técnica do Serviço de Informação ao Cidadão**

Estatísticas – Leonardo Vicente Oguchi

Diagramação – Núcleo de Gestão do Conhecimento da Divisão de Ouvidoria

## Sumário

APRESENTAÇÃO .....	6
I. INTRODUÇÃO .....	9
II. BASE LEGAL .....	9
III. DADOS ESTATÍSTICOS PEDIDOS E-SIC – SMS ANO 2023.....	10
IV. SÉRIE HISTÓRICA 2012 A 2023 .....	12
V. STATUS DOS PEDIDOS – ANO 2023 .....	13
VI. PEDIDOS POR ÁREAS DA SMS NO ANO 2023.....	14
VII. RECURSOS .....	17
VIII. FLUXOGRAMA DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO DE SMS .....	19
IX. CONCLUSÃO .....	21
X. ÍNDICE DE TABELAS .....	22
XI. ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	22

## **SIGLÁRIO**

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

# RELATÓRIO GERENCIAL DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO e-SIC SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE DE SÃO PAULO – 2023

## 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 publicada na página eletrônica da Divisão de Ouvidoria de livre acesso a qualquer pessoa. 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 (SIC) da SMS no ano de 2023.

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 do início do SIC/SMS até os dias de hoje, quantitativo dos status dos pedidos, quantidade de pedidos por Secretarias Executivas/Assessorias/Coordenadorias de SMS, demonstração das Secretarias Executivas/Assessorias/Coordenadorias mais demandadas e os assuntos mais demandado pelas mesmas.

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) regulamentada pelo Decreto Municipal 53.623/2012, alterado pelo Decreto 54.779/2014 e demais alterações. O Sistema e-SIC permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada. 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. Informações adicionais estão disponíveis no link: [https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/controladoria\\_geral/](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/controladoria_geral/)

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.

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, que reorganizou a Secretaria Municipal de Saúde, bem como a Portaria 166/2021/SMG. O SIC está ligado à Divisão de Ouvidoria e a Coordenadoria de Controle Interno – COCIN e pertence à Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias.

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

No mês de setembro de 2023, foi implantado pelo Secretário Municipal da Saúde um novo fluxo interno de encaminhamento dos Pedidos de Informação em SMS. Neste fluxo os pedidos de informação são encaminhados diretamente às Secretário(a)s Executivo(a)s/Coordenadorias/Assessorias, que os remetem as suas respectivas áreas técnicas para análise e elaboração das respostas ao cidadão/cidadã. A Assessoria de Comunicação foi incluída

no referido fluxo como parte integrante na melhoria e transparência das informações transmitidas ao cidadão/cidadã.

Foram realizadas reuniões com os Pontos de Resposta do Serviço de Informação de SMS para capacitação e orientação quanto a Lei de Acesso à Informação e o Novo Fluxo Interno dos encaminhamentos dos Pedidos. Os referidos encontros ocorreram nos dias 21/09/23 e 06/10/2023. Todos os eventos que têm participação do SIC/SMS estão disponíveis nos Boletins Ouvidoria em Dados disponíveis no link: <https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=323017> .

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 e tem como atribuições o gerenciamento e monitoramento da tramitação dos pedidos de informação direcionados à 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.

Primando pela transparência das informações a equipe do SIC/SMS elabora relatório anual dos Pedidos de informação ao Cidadão, disponibilizados na página eletrônica da Divisão de Ouvidoria, bem como, para melhoraria na qualidade dos prazos e respostas fornecidas ao cidadão e cidadã, faz reuniões periódicas com os Pontos de Respostas do SIC/SMS e promove o incentivo junto aos mesmos na participação das capacitações oferecidas pelo Centro de Formação de Controle Interno (CFCI) da Controladoria Geral do Município de São Paulo.

## **II. BASE LEGAL**

O Serviço de Informação ao Cidadão tem seu fulcro na Lei de Acesso à Informação (Lei Federal 12.527/2011), nos Decretos Federais n.ºs: 7.724/2012, 8.408/2015 e 8.777/2016. No município de São Paulo foi regulamentada pelo Decreto nº 53.623/2012, alterado pelo Decreto 54.779/2014. Na Secretaria Municipal da Saúde são gerenciados os dados contidos no Banco de Dados do Serviço de Informação ao Cidadão, ferramenta criada por SMS. Os pedidos de informação são classificados no referido Banco de Dados de acordo com o OuvidorSUS sistema adotado pela Divisão de Ouvidoria da Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo.

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

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.

### **III. DADOS ESTATÍSTICOS PEDIDOS E-SIC – SMS ANO 2023**

O Sistema e-SIC da Controladoria Geral do Município fornece relatórios quantitativos dos pedidos de informação ao cidadão de cada órgão do Município de São Paulo. Nesses relatórios são considerados como totais os pedidos de informação que possuem o status de “atendidos” e os de status “indeferidos”. Sendo assim, conforme relatório extraído do Sistema e-SIC, e representado no Gráfico 1 temos um total de 1.271 pedidos de informação encaminhados para a Secretaria Municipal de Saúde, enquanto que no Banco de Dados do SIC/SMS temos um total de 1.318 pedidos. Isto ocorre pois todos os pedidos registrados para à SMS são recepcionados e analisados pela equipe SIC/SMS, sendo eles os “atendidos”, “indeferidos” e “encaminhados”.

A equipe do SIC/SMS identificou a necessidade de criar um instrumento que pudesse consolidar não só a quantidade de solicitação de informações direcionadas à Secretaria Municipal da Saúde 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 Secretárias Executivas, Assessorias/Coordenadorias;

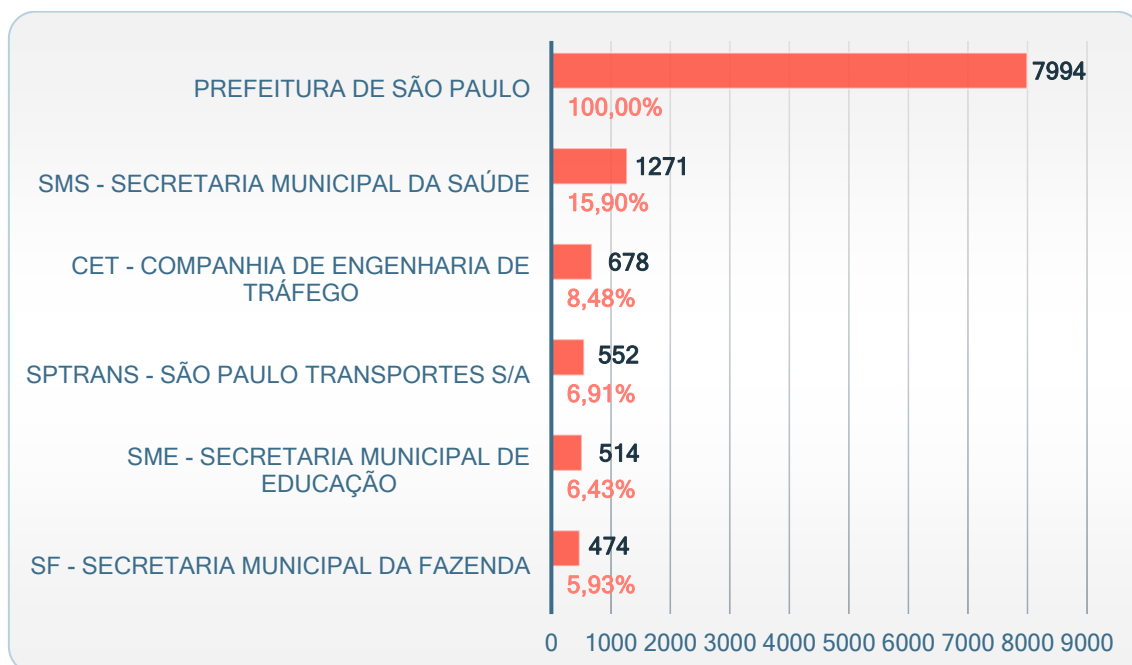
- Quantificação de perguntas contidas nos protocolos registrados no sistema e-SIC;
- Tipificação dos pedidos de informação ao cidadão no Banco de Dados do SIC/SMS, usando como base as tipologias estabelecidas pelo Sistema OuvidorSUS<sup>1</sup>. A Ouvidoria-Geral do SUS, órgão vinculado ao Ministério da Saúde, possui um manual para tipificar as manifestações registradas pelo cidadão/cidadã. 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.
- Com o constante aperfeiçoamento do Banco de Dados, foi possível analisar a motivação dos recursos, gerenciar a qualidade das respostas, capacitar os pontos de resposta das Secretárias Executivas, Assessorias/Coordenadorias, 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.

O Banco de Dados do SIC/SMS considera todos os pedidos de informação que foram registrados pelo cidadão/cidadã para à Secretaria Municipal da Saúde, são eles: os atendidos, os encaminhados e indeferidos, pois todos são recepcionados e analisados pela equipe SIC/SMS. Baseado nesta metodologia em 2023, o total de pedidos de informação foi de 1.318. Segundo o Relatório da Lei de Acesso à Informação da Controladoria Geral do Município do ano de 2023, conforme gráfico 1, a SMS recebeu 1.271 pedidos de informação, representando cerca de 15,90% do total dos pedidos registrados no município de São Paulo. A Controladoria Geral do Município considera como número de pedidos encaminhados para SMS os pedidos com status de “atendidos”.

---

<sup>1</sup> 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.

**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 – ano de 2023.**

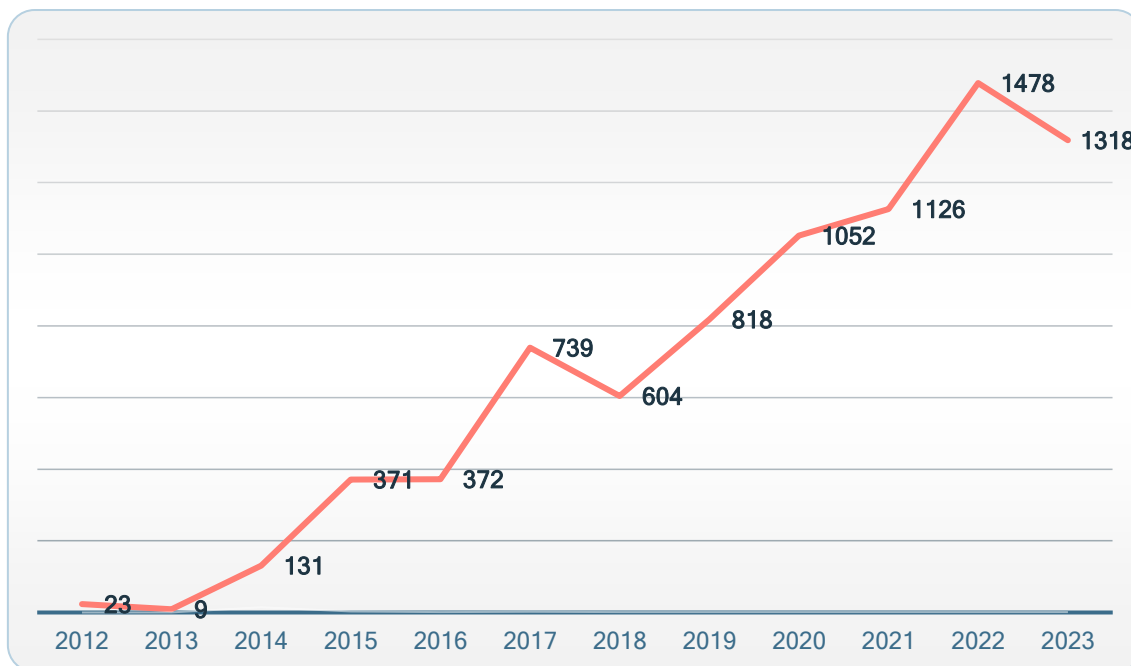


Fonte: Relatório da Lei de Acesso à Informação da Controladoria Geral do Município de São Paulo – Ano 2023

## IV. Série Histórica 2012 a 2023

Conforme gráfico 2, nos anos de 2012 a 2022 o número de pedidos de informação registrados no sistema e-SIC junto à Secretaria Municipal de Saúde (SMS) passou de 23 pedidos em 2012 para 1.478 em 2022, conforme gráfico 2. Já no ano de 2023 foram registrados 1.318 pedidos de informação, ocasionando pela primeira vez dentro da série histórica, um decréscimo na quantidade de pedidos junto à SMS.

Gráfico 2 - Série Histórica de Pedidos de acesso à informação via sistema e-SIC - Secretaria Municipal da Saúde – de 2012 a 2023.

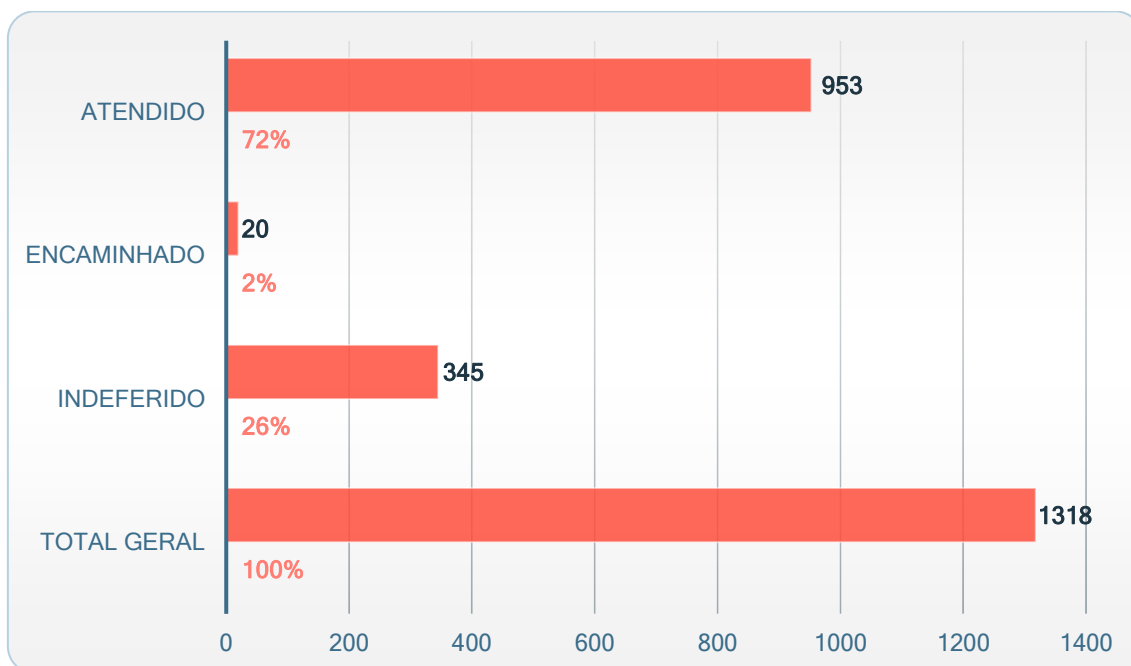


Fonte: Banco de Dados do Serviço de Informação ao Cidadão -SMS – acesso 28/05/2024

## V. Status dos pedidos – ano 2023

No ano de 2023, foram registrados 1.318 pedidos de informação no sistema e-SIC direcionados à Secretaria Municipal da Saúde. Desse total, 953 (72%) foram atendidos/respondidos; 20 (2%) foram encaminhados para outros órgãos e 345 (26%) pedidos foram indeferidos, conforme detalhamento no Gráfico 03. Informamos que as justificativas para os indeferimentos dos pedidos de informação estão previstas no Decreto Municipal nº 53.623/2012, alterado pelo Decreto 54.779/2014 e demais alterações.

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



Fonte: Sistema de Informação ao Cidadão – e-SIC e Banco de Dados do Serviço de Informação ao Cidadão - SMS – acesso 28/05/2024

## VI. Pedidos por áreas da SMS no ano 2023

Os pedidos de informação direcionados à Secretaria Municipal da Saúde são encaminhados para as respectivas Secretarias-Executivas/Assessorias/Coordenadorias, elencadas no Decreto nº 59.685/2020, para análise e resposta.

Na Tabela 01 são apresentados a quantidade de pedidos de informação encaminhados para as Secretarias-Executivas/Assessorias/Coordenadorias no ano de 2023.

**Tabela 1 - Quantidade de Pedidos de acesso à informação via sistema e-SIC, conforme Secretarias-Executivas/Assessorias/Coordenadorias da Secretaria Municipal da Saúde - ano 2023.**

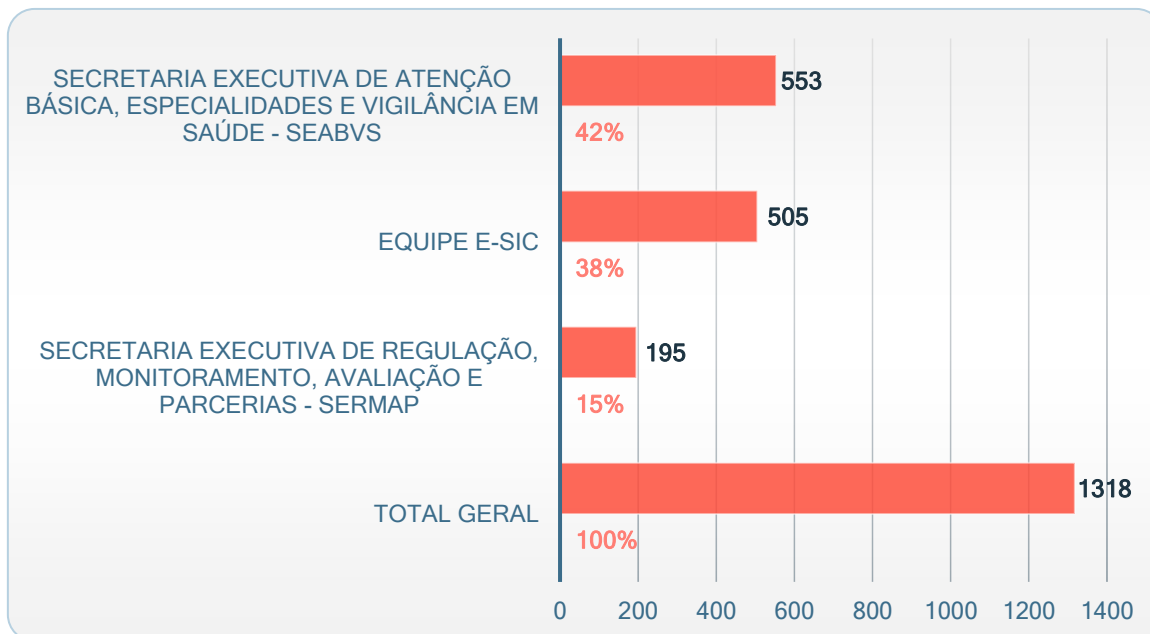
Áreas SMS	Quantidade de Pedidos	%
Secretaria Executiva de Atenção Básica, Especialidades e Vigilância em Saúde - SEABEVS	553	42%
Equipe e-SIC	205	16%
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias - SERMAP	195	15%
Secretaria Executiva de Gestão Administrativa - SEGA	152	12%
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar - SEAH	45	3%
Assessoria Parlamentar e Gestão Participativa	33	3%
Assessoria de Comunicação	7	1%
Coordenadoria Jurídica	6	0%
Assessoria de Planejamento	6	0%
Unidade de Coordenação de Projetos - UCP	5	0%
Controladoria Geral do Município	3	0%
Gabinete do Secretário	1	0%
Vários	107	8%
<b>TOTAL</b>	<b>1318</b>	<b>100%</b>

Banco de Dados do Serviço de Informação ao Cidadão - SMS – acesso 28/05/2024

No Gráfico 4, verifica-se as três áreas mais demandadas no ano de 2023 em relação ao total de pedidos encaminhados para as Secretarias-Executivas/Assessorias/Coordenadorias de SMS:

- Secretaria Executiva de Atenção Básica, Especialidades e Vigilância em Saúde – SEABEVS;
- Equipe do SIC/SMS;
- Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias – SERMAP;

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

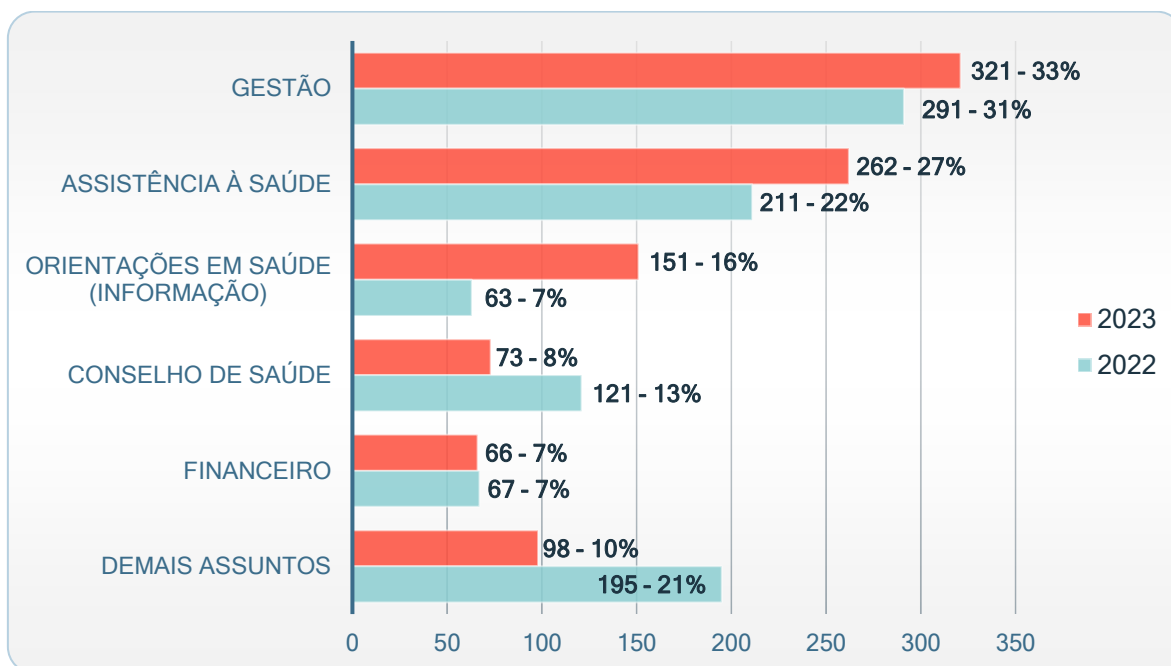


Banco de Dados do Serviço de Informação ao Cidadão - SMS – acesso 28/05/2024

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 no Gráfico 3 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.



**Gráfico 5 - Assuntos mais demandados por pedidos SMS – comparativo do ano de 2022 e 2023.**



Banco de Dados do Serviço de Informação ao Cidadão-SMS – acesso 28/05/2024

No Gráfico 5 observa-se que os pedidos de informações sobre o assunto “Orientações em Saúde (informação)” tiveram um aumento de (16%) no ano de 2023 em relação aos 8% do ano de 2022.

O assunto “Orientações à Saúde (informação)” abrange os assuntos voltados para solicitações de informações do SUS em SMS.

## VII. 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.

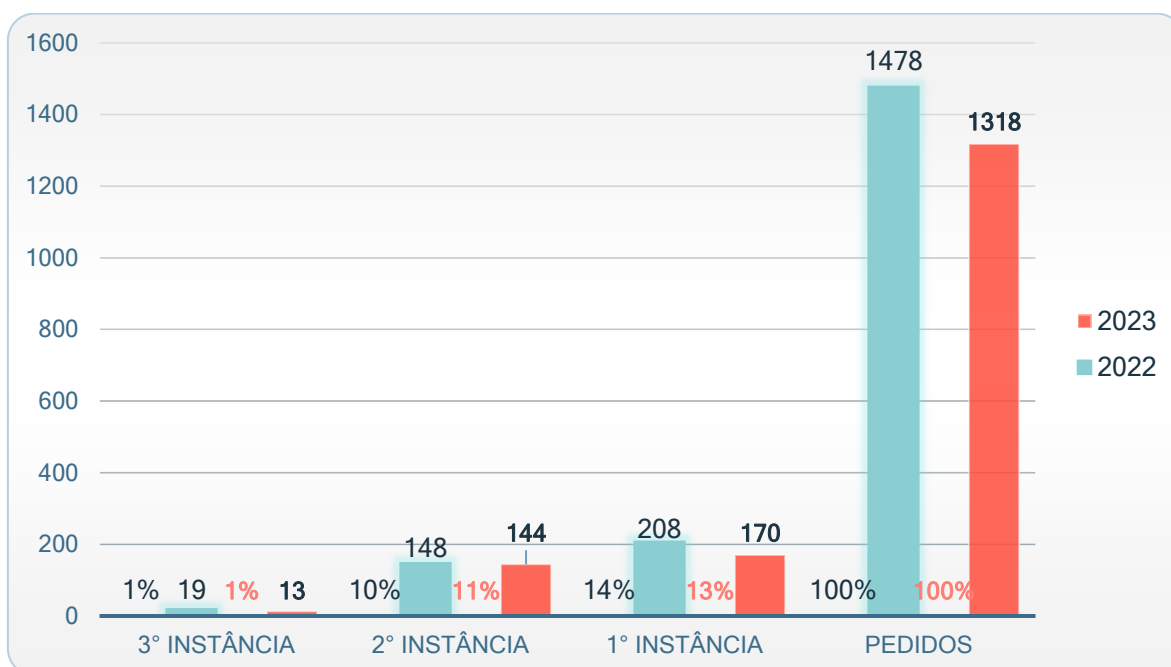
Conforme gráfico 6, no ano de 2022, na Secretaria Municipal da Saúde, dos 1.478 pedidos, 208 (14%) solicitações foram levadas à primeira instância

## RELATÓRIO GERENCIAL ANUAL SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SMS – PMSP – 2023

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.

Já no ano de 2023, dos 1.318 pedidos, 170 (13%) solicitações foram levadas à primeira instância recursal, 144 (11%) foram levadas à análise da Ouvidoria Geral do Município, em segunda instância recursal e 13 (1%) solicitações passaram para análise da terceira e última instância de recurso na CMAI.

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



Banco de Dados do Serviço de Informação ao Cidadão - SMS – acesso 28/05/2024

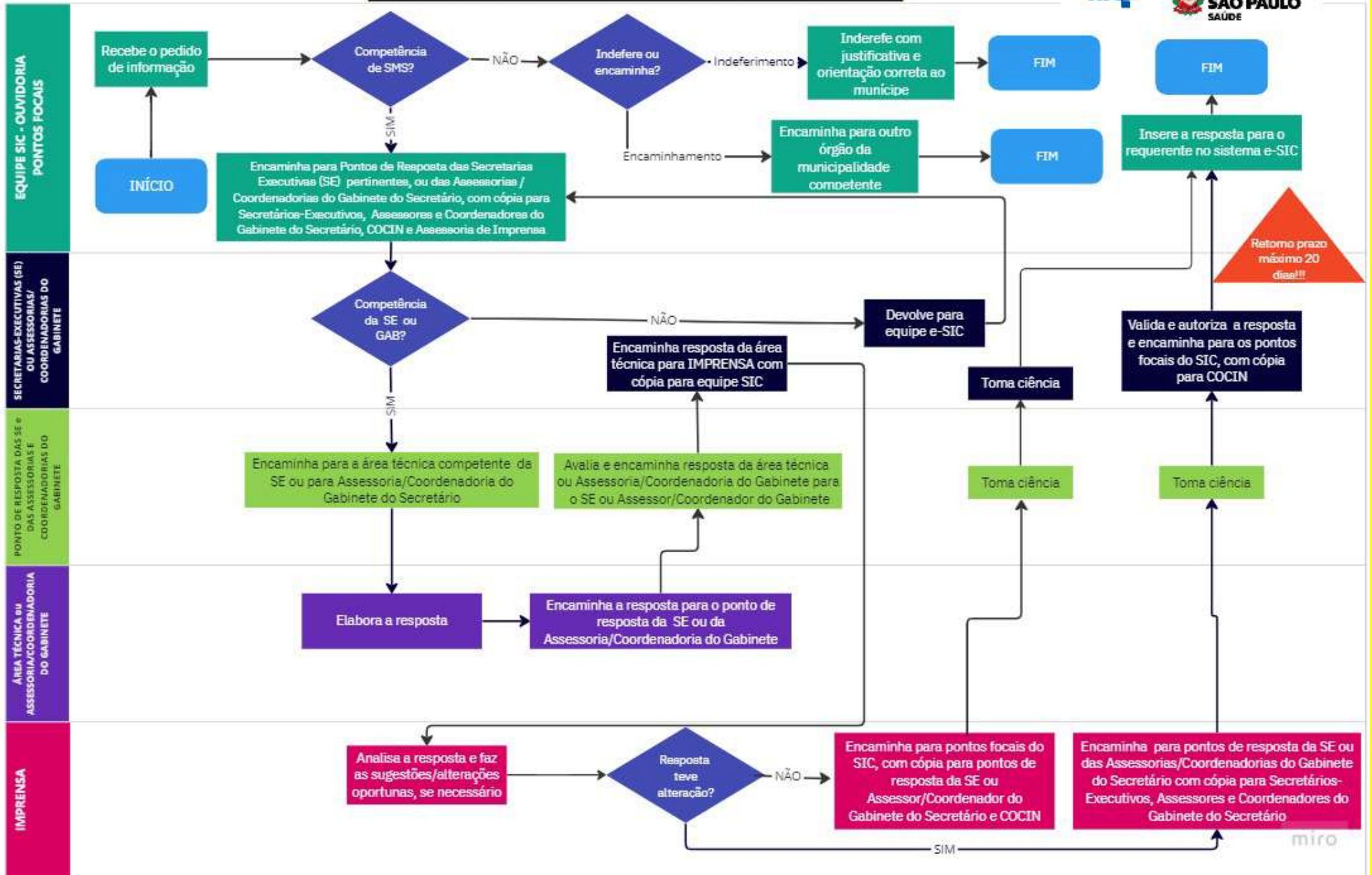
## VIII. FLUXOGRAMA DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO DE SMS

No mês de setembro de 2023, foi implantado pelo Secretário Municipal da Saúde um novo fluxo interno de encaminhamento dos Pedidos de Informação em SMS. Neste fluxo os pedidos de informação são encaminhados diretamente às Secretário(a)s Executivo(a)s/Coordenadorias/Assessorias, que os remetem as suas respectivas áreas técnicas para análise e elaboração das respostas ao cidadão/cidadã. A Assessoria de Comunicação foi incluída no referido fluxo como parte integrante na melhoria e transparência das informações transmitidas ao cidadão/cidadã.

RELATÓRIO GERENCIAL ANUAL SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SMS – PMSP – 2023



FLUXOGRAMA DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO -SIC- SMS



## IX. CONCLUSÃO

O Relatório anual 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 ano 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.

É possível acessar o site pelo link [https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/conselho\\_municipal/index.php?p=6025](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, a quantidade de solicitações de documentos e informações sobre o tema Conselho de Saúde junto à SMS tende a diminuir.

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.

## X. ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 - Quantidade de Pedidos de acesso à informação via sistema e-SIC, conforme Secretarias-Executivas/Assessorias/Coordenadorias da Secretaria Municipal da Saúde - ano 2023.....	15
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

## XI. 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 – ano de 2023.....	12
Gráfico 2 - Série Histórica de Pedidos de acesso à informação via sistema e-SIC - Secretaria Municipal da Saúde – de 2012 a 2023. ....	13
Gráfico 3 - Quantidade de Pedidos de acesso à informação via sistema e-SIC, conforme status “atendido”, “encaminhado” e “indeferido” – Secretaria Municipal da Saúde – ano 2023. ....	14
Gráfico 4 - As três áreas mais demandadas em relação ao total de pedidos encaminhados para SMS – ano de 2023.....	16
Gráfico 5 - Assuntos mais demandados por pedidos SMS – comparativo do ano de 2022 e 2023. ....	17
Gráfico 6 - Recursos por instâncias - comparativo do ano de 2022 em relação ao ano de 2023. ....	18