

# RELATÓRIO GERENCIAL ANUAL • SIC

Serviço de  
Informação  
ao Cidadão

2024

**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



SERMAP

Secretaria Executiva  
Regulação, Monitoramento,  
Avaliação e Parcerias



**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/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 Gerencial Anual 2024 | Ano IV, nº 1, junho de 2025. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2023, 26 págs.

**Prefeito do Município de São Paulo**  
Ricardo Nunes

**Secretário Municipal da Saúde**  
Luiz Carlos Zamarco

**Secretário Adjunto**  
Maurício Serpa

**Chefe de Gabinete**  
Luiz Artur Vieira Caldeira

**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  
Fernanda Ferlin Scholz

**Elaboração – Equipe Técnica do Serviço de Informação ao Cidadão**  
Estatísticas – Leonardo Vicente Oguchi  
Diagramação – Núcleo de Gestão do Conhecimento da Divisão de Ouvidoria

## Sumário

<b>APRESENTAÇÃO</b>	<b>6</b>
<b>I. INTRODUÇÃO</b>	<b>9</b>
<b>II. BASE LEGAL</b>	<b>9</b>
<b>III. DADOS ESTATÍSTICOS PEDIDOS E-SIC – SMS - ANO 2024</b>	<b>10</b>
<b>IV. SÉRIE HISTÓRICA 2012 A 2024</b>	<b>12</b>
<b>V. STATUS DOS PEDIDOS – ANO 2024</b>	<b>14</b>
<b>VI. PEDIDOS POR ÁREAS DA SMS - 2024</b>	<b>15</b>
<b>VII. RECURSOS</b>	<b>18</b>
<b>VIII. ATIVIDADES DE FORMAÇÃO E CAPACITAÇÃO</b>	<b>20</b>
<b>IX. FLUXOGRAMA DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO DE SMS</b>	<b>22</b>
<b>X. CONCLUSÃO</b>	<b>24</b>
<b>XI. ÍNDICE DE TABELAS</b>	<b>26</b>
<b>XII. ÍNDICE DE GRÁFICOS</b>	<b>26</b>

**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 – 2024

## 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 por meio 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 2024.

Neste documento será 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 da SMS, demonstração das Secretarias Executivas/Assessorias/Coordenadorias mais demandadas e os assuntos mais frequentes.

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. 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.

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 por meio 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 se referem 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/SMS.G. O SIC está ligado à Divisão de Ouvidoria do SUS e à

Coordenadoria de Controle Interno (COCIN) e pertence à Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias (SERMAP).

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

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|Diretora da Divisão de Ouvidoria do SUS**



## I. INTRODUÇÃO

O Serviço de Informação ao Cidadão – Transparência Passiva de SMS está localizado na sede da Secretaria Municipal da Saúde (SMS), sob gestão da Divisão de Ouvidoria do SUS e da Coordenadoria de Controle Interno (COCIN), pertencendo à Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias (SERMAP). 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 munícipe 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 melhoria 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 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) e no Decreto Municipal nº 53.623/2012. 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:

[https://capital.sp.gov.br/web/saude/acesso\\_a\\_informacao/](https://capital.sp.gov.br/web/saude/ acesso_a_informacao/)

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 integrada à Ouvidoria Geral do Município.

### **III. DADOS ESTATÍSTICOS PEDIDOS E-SIC – SMS - ANO 2024**

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.

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 do SUS 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, 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;

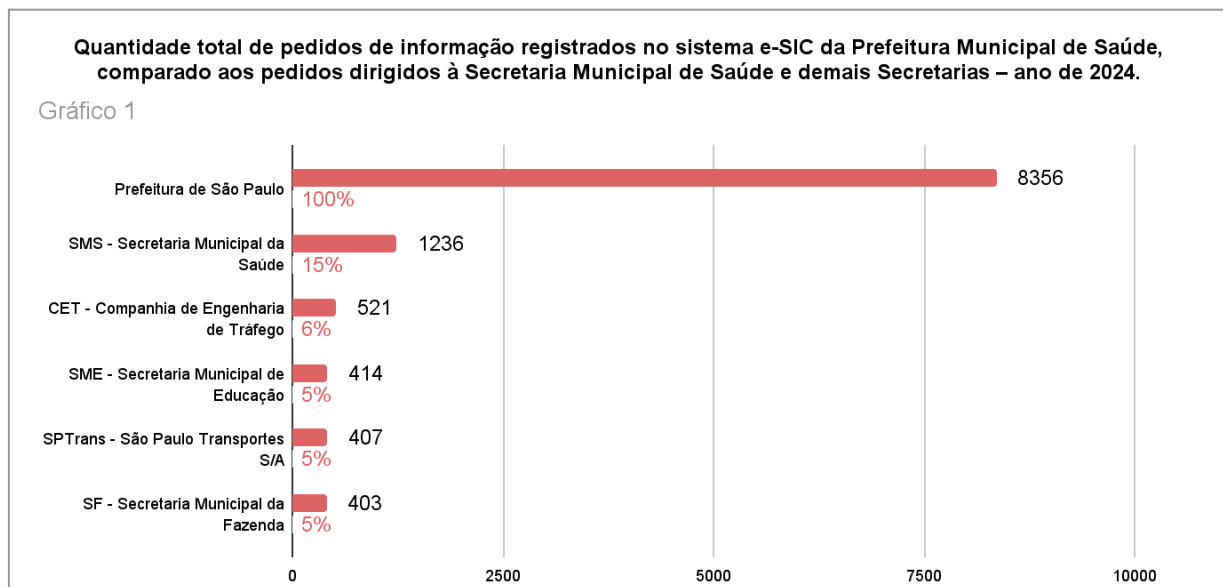
- Quantificação de perguntas contidas nos protocolos registrados no sistema e-SIC;
- Tipificação dos pedidos de informação ao cidadão no Banco de Dados do SIC/SMS, utilizando como base as tipologias estabelecidas pelo Sistema OuvidorSUS<sup>1</sup>. A Ouvidoria-Geral do SUS, órgão vinculado ao Ministério 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. A motivação para considerar todos os status dos pedidos se dá pelo fato da equipe do SIC/SMS recepcionar e analisar todos os referidos pedidos. Baseado nesta metodologia, em 2024, o total de pedidos de informação que foram direcionados para a Secretaria Municipal da Saúde e computados no Banco de Dados de SMS foi de 1.255.

Conforme o Relatório da Lei de Acesso à Informação da Controladoria Geral do Município do ano de 2024, conforme gráfico 1, a SMS recebeu 1.236 pedidos de informação, representando cerca de 15% do total dos pedidos

<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.

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” e os de status “indeferidos”.



Fonte: Relatório da Lei de Acesso à Informação da Controladoria Geral do Município de São Paulo – Ano 2024

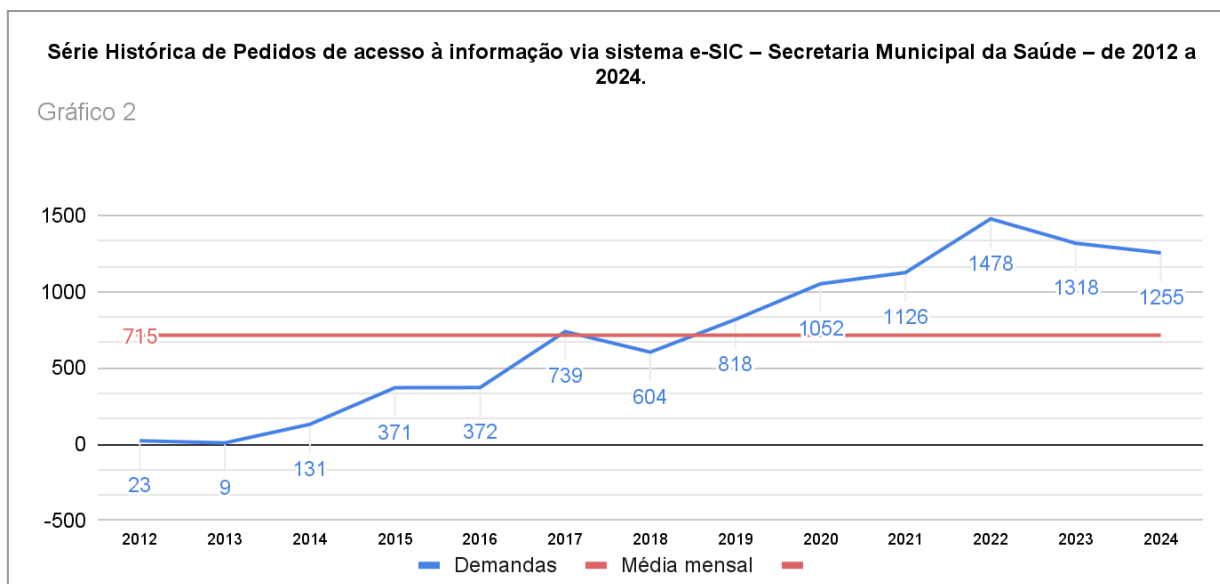
## IV. SÉRIE HISTÓRICA 2012 A 2024

Conforme gráfico 2, entre os 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. No ano de 2023 foram registrados 1.318 pedidos de informação, evidenciando pela primeira vez dentro da série histórica um decréscimo na quantidade de pedidos junto à SMS. No ano de 2024 o número de pedidos continuou em declínio, passando para 1.255.

Uma hipótese para o decréscimo dos pedidos de informação pode ser a melhora na atuação da SMS na transparência e disponibilização das

informações oferecidas ao cidadão do município de São Paulo, conforme demonstra o relatório do segundo semestre de 2024 do Índice da Transparência Ativa no Município de São Paulo, disponibilizado no site: [relatorio-final-ita\\_dezembro-2024-21022025-pdf](#) .

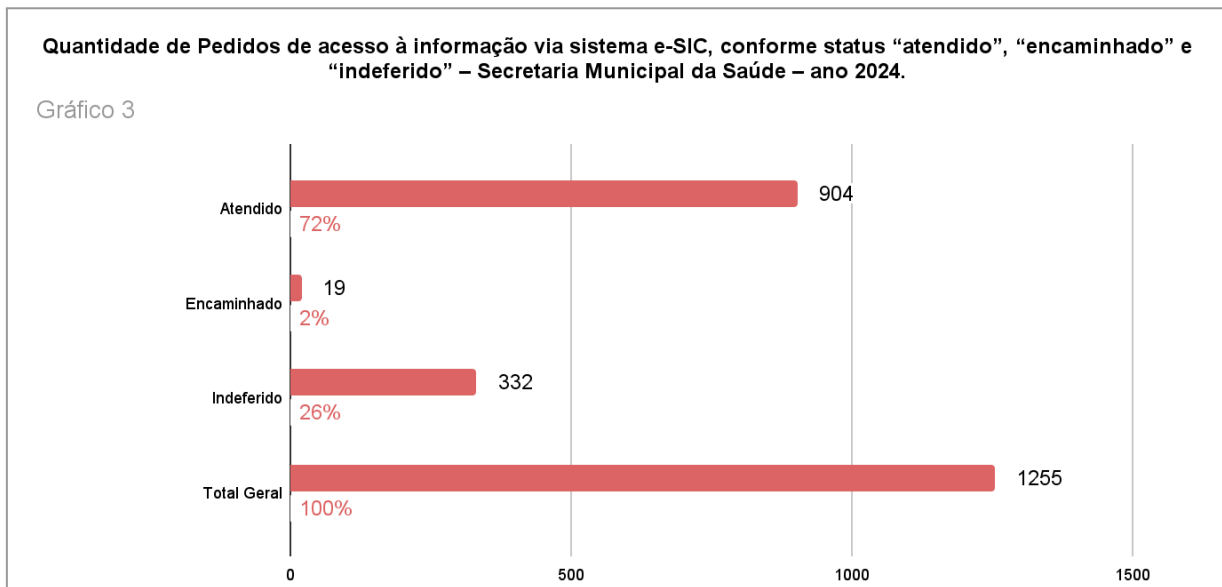
O objetivo principal do indicador é avaliar o nível de Transparência Ativa nos portais institucionais de órgãos e entidades que compõem a Administração Pública Municipal, ou seja, medir o alinhamento: (i) dos parâmetros previstos em lei (conformidade legal); (ii) das recomendações internas da Controladoria Geral do Município (CGM) e da Secretaria Especial de Comunicação (SECOM); (iii) do grau de integração das informações disponibilizadas de maneira ativa.



Fonte: Banco de Dados do Serviço de Informação ao Cidadão – SMS – 17/02/2025.

## V. STATUS DOS PEDIDOS – ANO 2024

No ano de 2024, foram registrados 1.255 pedidos de informação no sistema e-SIC direcionados à Secretaria Municipal da Saúde. Desse total, 904 (72%) foram atendidos/respondidos; 19 (2%) foram encaminhados para outros órgãos e 332 (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.



Fonte: Sistema de Informação ao Cidadão – e-SIC e Banco de Dados do Serviço de Informação ao Cidadão – SMS – 17/02/2025.

## VI. PEDIDOS POR ÁREAS DA SMS - 2024

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.

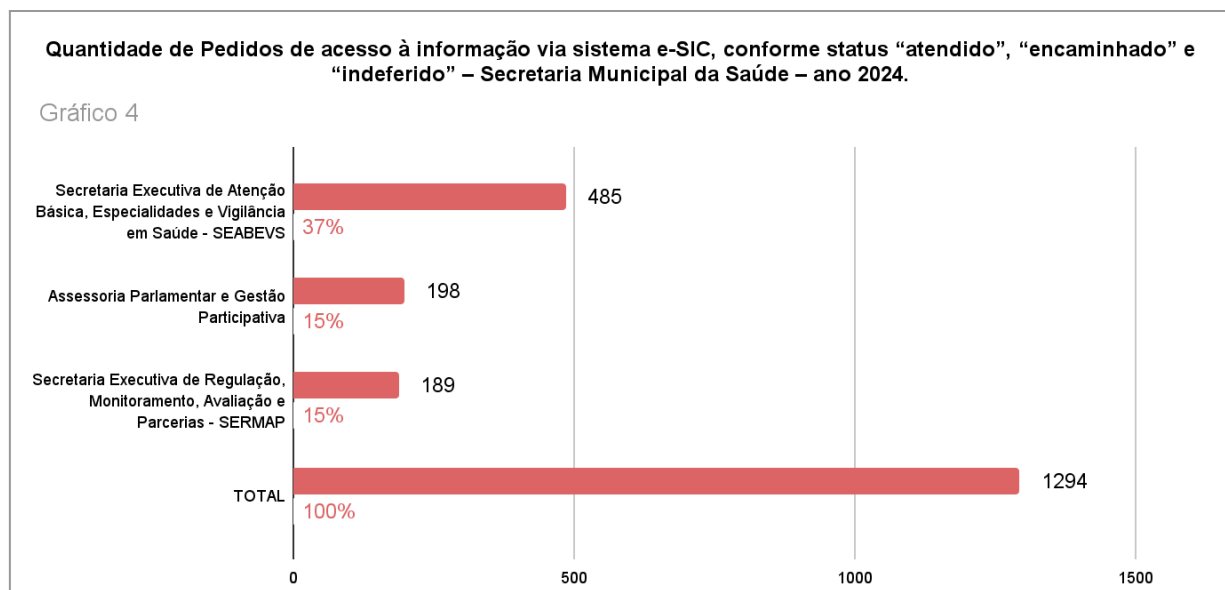
Na Tabela 01 é apresentada a quantidade de pedidos de informação encaminhados para as Secretarias Executivas/Assessorias/Coordenadorias no ano de 2024, totalizando 1.294 pedidos. Este total está em número maior que 1.255, tendo em vista que um mesmo pedido de informação pode ser encaminhado para mais de uma área técnica para análise.

**Tabela 1 – Quantidade de Pedidos de acesso à informação via sistema e-SIC, conforme Secretarias-Executivas/Assessorias/Coordenadorias da Secretaria Municipal da Saúde – ano 2024.**

<b>Áreas SMS</b>	<b>Quantidade de Pedidos</b>
Secretaria Executiva de Atenção Básica, Especialidades e Vigilância em Saúde – SEABEVS	485
Assessoria Parlamentar e Gestão Participativa	198
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias – SERMAP	189
Secretaria Executiva de Gestão Administrativa – SEGA	147
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar – SEAH	110
Equipe e-SIC	101
Demais Áreas	64
<b>TOTAL</b>	<b>1294</b>

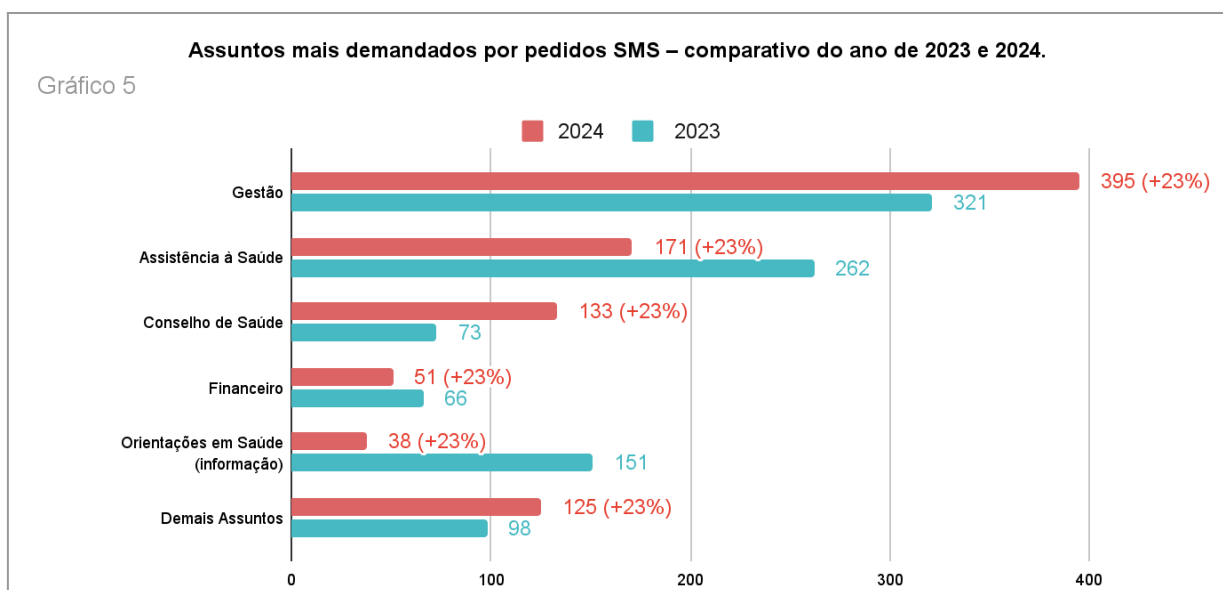
Banco de Dados do Serviço de Informação ao Cidadão – SMS – 17/02/2025.





Fonte: Banco de Dados do Serviço de Informação ao Cidadão – SMS – 17/02/2025.

- No Gráfico 4, verifica-se as três áreas mais demandadas no ano de 2024 em relação ao total de pedidos encaminhados para as Secretarias-Executivas/Assessorias/Coordenadorias de SMS:
  - A Secretaria Executiva de Atenção Básica, Especialidades e Vigilância em Saúde (SEABEVS) teve 485 pedidos, representando 37% do total dos pedidos direcionados para SMS;
  - A Assessoria Parlamentar e Gestão Participativa teve 198 pedidos, representando 15% do total dos pedidos direcionados para SMS;
  - A Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias (SERMAP) teve 189 pedidos, representando 15% do total dos pedidos direcionados para SMS.



Fonte: Banco de Dados do Serviço de Informação ao Cidadão – SMS – 17/02/2025.

No Gráfico 5 observa-se que os pedidos de informações sobre o assunto “Gestão” tiveram um aumento de 23% no ano de 2024 em relação ao ano de 2023.

O assunto “Gestão”, segundo o Manual de Tipificação do Ouvidor/SUS, envolve temas referentes à gerência necessária ao funcionamento do Sistema Único de Saúde (SUS), abrangendo neste âmbito a responsabilidade das esferas de governo que, por meio da habilitação de gestão, assumem o compromisso de garantir e aperfeiçoar o funcionamento do sistema de saúde, incluindo, com eficiência e qualidade, ações e serviços de saúde.

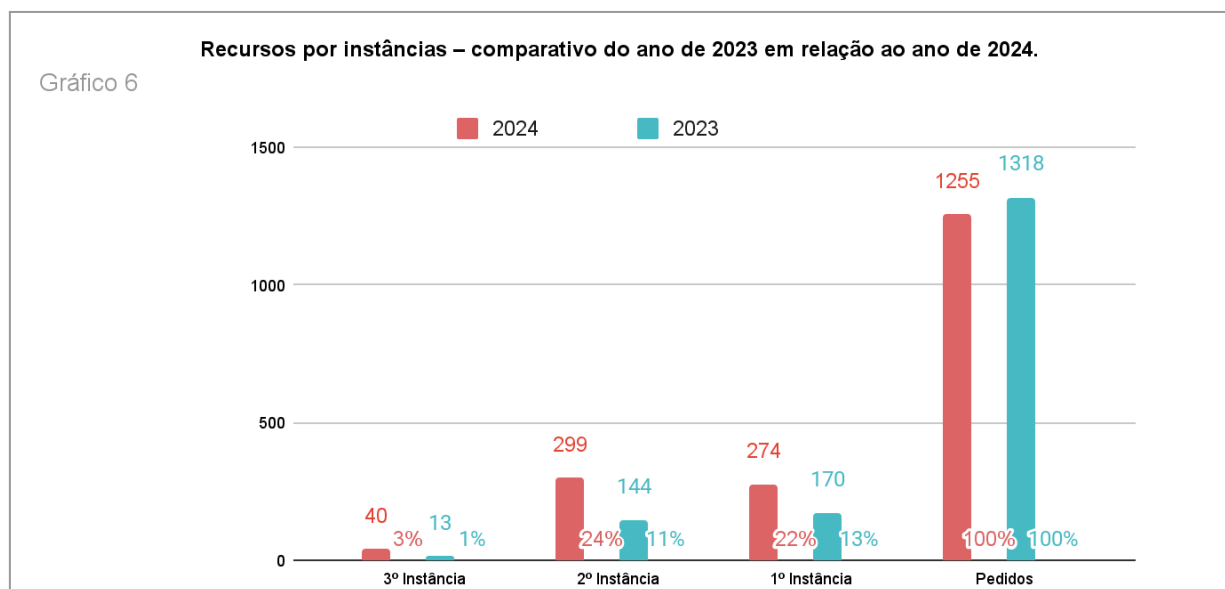
## VII. RECURSOS

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, em 2024, do total de 1.255 pedidos de informação direcionados para SMS, 274 foram contestados em primeira instância, acarretando um aumento de 104 recursos em relação ao ano de 2023.

Com relação ao recurso de segunda instância, foram levados à análise da Ouvidoria Geral do Município, 299 recursos. Um aumento de 155 recursos de segunda instância em relação ao ano de 2023.

Foram para análise da Comissão Municipal de Acesso à Informação (CMAI) 40 recursos de terceira instância, um aumento de 27 recursos em relação ao ano de 2023.



Fonte: Banco de Dados do Serviço de Informação ao Cidadão – SMS – 17/02/2025.

## VIII. ATIVIDADES DE FORMAÇÃO E CAPACITAÇÃO

No ano de 2024 foram realizadas atividades de capacitação a fim de melhor qualificar os pontos focais do sistema e-sic de SMS. No dia 23 de abril de

2024, aconteceu o **II Fórum de Pontos de Resposta do Serviço de Informação ao Cidadão da SMS**, para alinhamento quanto ao prazo para devolução de respostas aos Pedidos de Informação ao Serviço de Informação ao Cidadão da Secretaria Municipal da Saúde (SIC/SMS). O Fórum abordou questões sobre os fluxos de trabalho do SIC na SMS, gestão dos prazos de respostas, qualificação das respostas fornecidas ao cidadão/cidadã. Idealizado e organizado pela equipe do SIC/SMS, teve a participação dos Pontos Focais do SIC/SMS, Pontos de Resposta do SIC das Secretarias Executivas/Assessorias/Coordenadorias de SMS, representante da Chefia de Gabinete, Assessoria de Comunicação, representante da COCIn, da Divisão da Ouvidoria do SUS e da Diretora da Divisão de Ouvidoria.

Nos dias 14 e 16 de maio de 2024, ocorreu a primeira turma do **Curso Rede de Ouvidoria SUS e Serviço de Informação ao Cidadão da Secretaria Municipal da Saúde**, coordenado pelo Centro de Formação em Controle Interno (CFCI), vinculado à Coordenação de Promoção da Integridade da Controladoria Geral do Município de São Paulo. Com carga horária de 09 horas, na modalidade presencial, aconteceu na UNINOVE, campus Barra Funda, tendo como público-alvo os ouvidores da Rede de Ouvidorias SUS. A primeira turma teve a participação de 41 alunos. Nos dias 18 e 20 de junho de 2024 foi realizada a segunda turma do Curso Rede de Ouvidorias SUS e Serviço de Informação ao Cidadão da Secretaria Municipal da Saúde, com a participação de 53 alunos. O evento também ocorreu na UNINOVE – Campus Barra Funda. Em 17 de julho de 2024, o SIC/SMS participou da Reunião geral da equipe da Divisão de Ouvidoria do SUS, sobre fluxos e processos de trabalho, coordenada pela ouvidora e diretora Rosane Fretes Fava.

#### **Participação da equipe e-SIC/SMS em reuniões com áreas técnicas da SMS**

Vale destacar duas reuniões onde houve participação da equipe e-SIC. No dia 05 de setembro de 2024, o SIC/SMS realizou reunião com os novos

integrantes da Divisão de Ouvidoria e novo ponto focal da Assessoria Parlamentar e Gestão Participativa, onde foram abordados o conceito de transparência passiva, o processo de solicitação de acesso à informação e a dimensão da Lei de Acesso à Informação. Coordenaram a atividade o Coordenador de Controle Interno e os pontos focais do sistema e-SIC, da Divisão de Ouvidoria do SUS.

No dia 20 de dezembro de 2024 aconteceu a Reunião entre Ouvidoria Geral do Município (OGM) e Divisão de Ouvidoria do SUS, com o objetivo alinhar os relatórios do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC, abordando diferenças nos quantitativos do Relatório Anual de Transparência Passiva, o uso do banco de dados da Ouvidoria SUS/PMSP, e o tratamento interno dos relatórios. Foram discutidas as necessidades da Ouvidoria SUS, possíveis melhorias na elaboração e análise de dados, integração das ouvidorias setoriais e otimização da extração de dados específicos do sistema, com destaque para recursos de ofício.

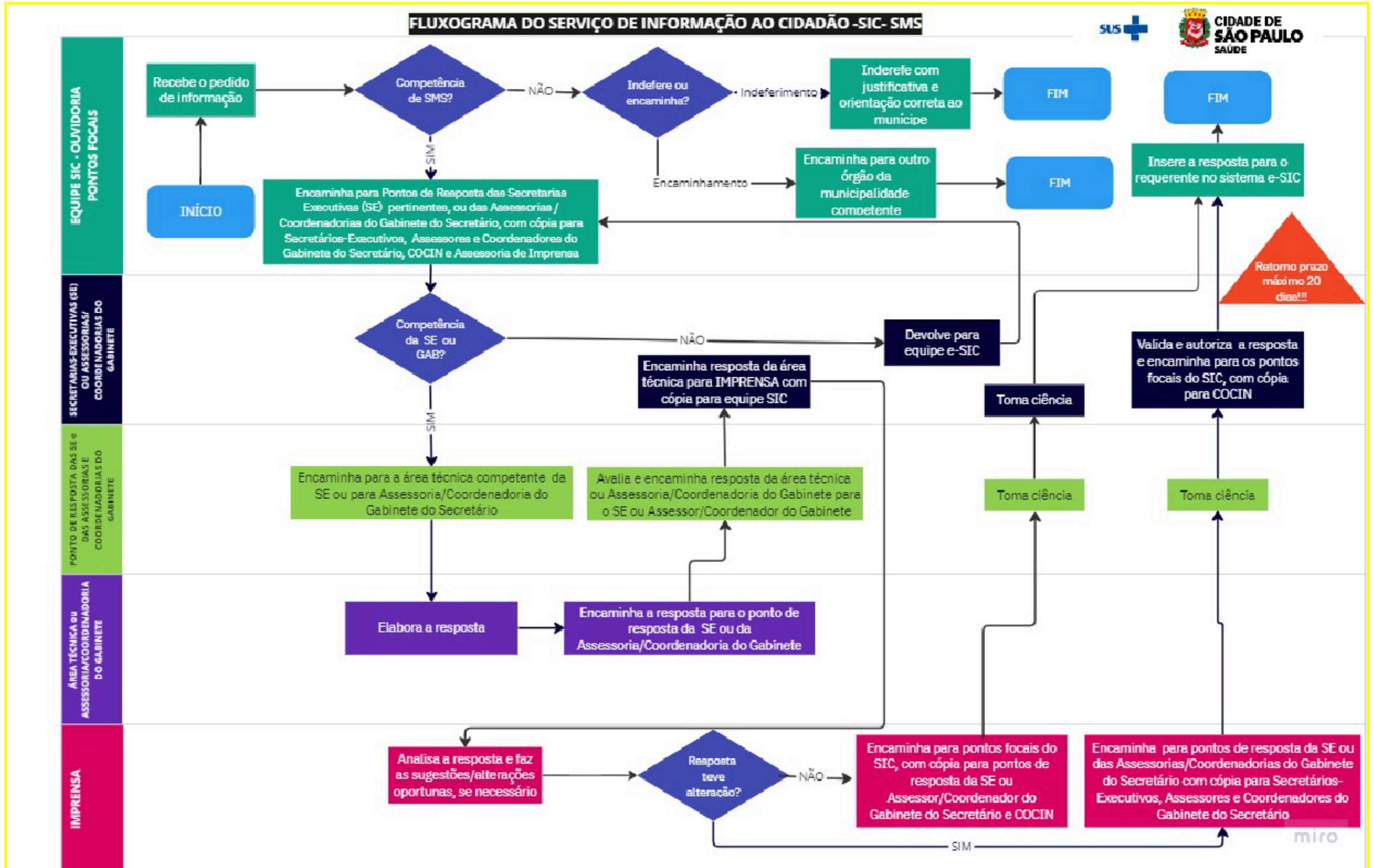
Todos os eventos com participação do SIC/SMS estão registrados nos Boletins Ouvidoria em Dados, disponíveis no link: <https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=323017>.

## **IX. 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 às suas respectivas áreas

técnicas para análise e elaboração das respostas ao cidadão/cidadã. A Assessoria de Comunicação (ASCOM/SMS) 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 – 2024



## X. 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 do SUS e 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 do SUS 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 2024. Um dos fatores que pode ter contribuído para essa queda foi a publicização das Atas de Reuniões dos Conselhos Gestores da Secretaria Municipal da Saúde no site da SMS. 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.

Presume-se também que o decréscimo dos pedidos de informação se dá por uma melhora na atuação da SMS na transparência e disponibilização das informações oferecidas ao cidadão do município de São Paulo, conforme demonstra o relatório do segundo semestre de 2024 do Índice da Transparência Ativa no Município de São Paulo.



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.

## XI. 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 2024.	15
--	----

## XII. 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 2024.	12
Gráfico 2 - Série Histórica de Pedidos de acesso à informação via sistema e-SIC – Secretaria Municipal da Saúde – de 2012 a 2024.	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 2024.	14
Gráfico 4 - As três áreas mais demandadas em relação ao total de pedidos encaminhados para SMS – ano de 2024.	16
Gráfico 5 - Assuntos mais demandados por pedidos SMS – comparativo do ano de 2023 e 2024.	17
Gráfico 6 - Recursos por instâncias – comparativo do ano de 2023 em relação ao ano de 2024.	18