



# Pedidos de Informação Pública: Ferramenta da Cidadania

Coordenadoria de Promoção da  
Integridade



**CIDADE DE  
SÃO PAULO**  
CONTROLADORIA  
GERAL DO MUNICÍPIO

# ***Pedido de Informação Pública: ferramenta de cidadania***

Você concorda com o título do curso?

Por que?



# **Constituição Federal 1988**

**Art. 5º** Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

**XXXIII** - todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo **da lei**, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado;





# Lei de Acesso à Informação (LAI) *Lei Federal 12.527/2011*

Lei que regulamenta o direito ao acesso à informações públicas previsto na Constituição Federal de 1988.

Abrange todos os órgãos e entidades federais, estaduais e municipais; todos os poderes (Executivo, Legislativo e Judiciário), toda a Administração pública (direta, indireta e demais entidades controladas direta ou indiretamente pelos governos) e entidades sem fins lucrativos que recebem recursos públicos para realização de ações de interesse público.



## **Decreto Municipal 53.623/2012**

*Regulamenta a LAI no município de São Paulo*

- ✓ Estabelece os limites do acesso à informações públicas no município;
- ✓ Estabelece os agentes públicos responsáveis pelo atendimento aos pedidos de acesso à informações;
- ✓ Institui o portal institucional para divulgação ativa das informações;
- ✓ Estabelece os fluxos, procedimentos, prazos e recursos da transparência passiva;
- ✓ Determina o procedimento para classificação das informações como sigilosas;



## Lei 15.764 / 2013

A Controladoria Geral do Município - CGM tem por finalidade promover o controle interno dos órgãos municipais e das entidades da Administração Pública Municipal Indireta, atuar como o órgão central do Sistema de Controle Interno, do Sistema de Corregedorias e do Sistema de Ouvidorias, 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, correição e ouvidoria, **bem como atuar na defesa do usuário do serviço público** municipal e executar atividades compatíveis e correlatas com a sua área de atuação.





# Estrutura da Controladoria Geral do Município

Decreto 59.796/2020

## Controladoria Geral do Município

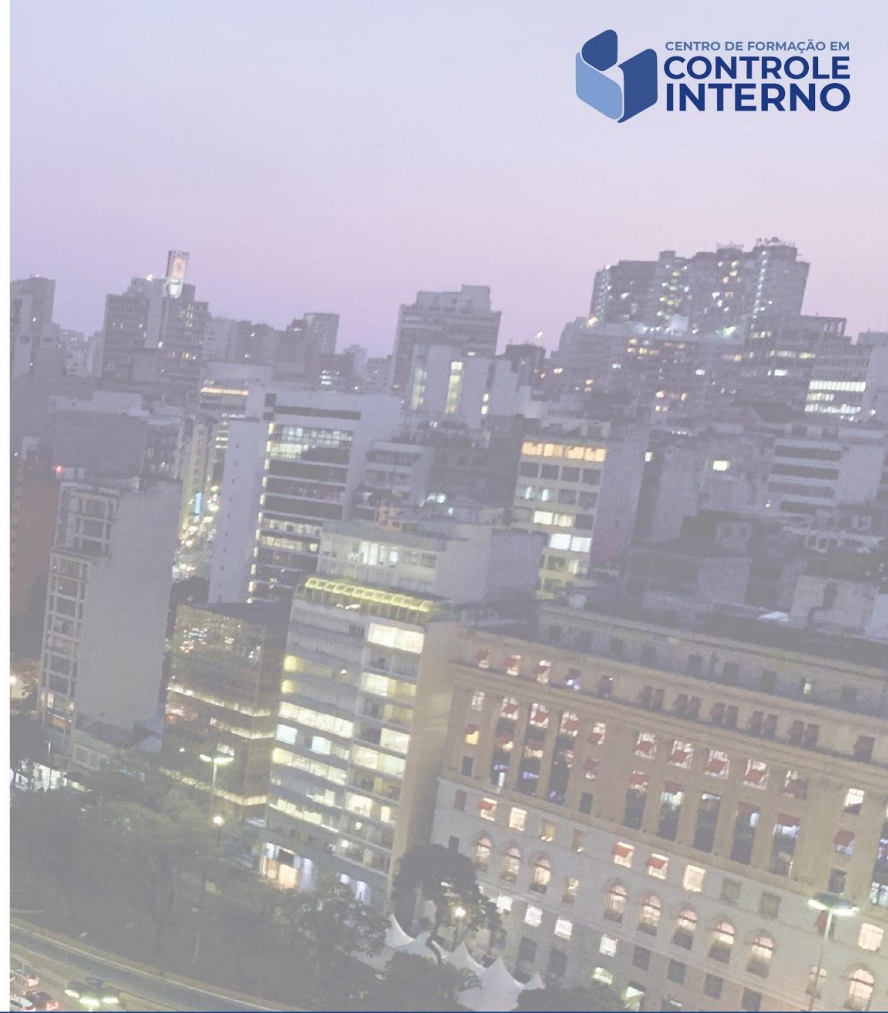
Auditoria

Corregedoria

Ouvidoria

Coordenadoria de Proteção  
de Integridade

Coordenadoria de Defesa do  
Usuário



## Decreto 59.796 / 2020

Art. 28. A Ouvidoria Geral do Município - OGM tem as seguintes atribuições:

X - **coordenar as ações de transparência passiva no âmbito municipal e orientar os responsáveis pelos Serviços de Informação ao Cidadão – SIC, nos termos dos artigos 76 e 81 do [Decreto nº 53.623, de 12 de dezembro de 2012](#)**;





# Estrutura da Ouvidoria Geral do Município



## Transparência Passiva

Acolhimento, tratamento e atendimento aos pedidos de acesso à informação feitos por qualquer interessado, independente da motivação.

### Lei Federal nº 12.527/2011

Art. 10: Qualquer interessado poderá apresentar pedido de acesso a informações aos órgãos e entidades referidos no art. 1º desta Lei, por qualquer meio legítimo, devendo o pedido conter a identificação do requerente e a especificação da informação requerida.

### Decreto Municipal nº 53.623/2012

Art. 14: Qualquer pessoa, natural ou jurídica, devidamente identificada, poderá formular pedido de acesso à informação.

§1º. Serão admitidos pedidos de acesso à informação por correspondência física, presencialmente nos SICs ou via sistema eletrônico disponibilizado pelos órgãos ou entidades referidos no 'caput' do artigo 12 deste decreto.



## A Divisão de Transparência Passiva

- ✓ Coordenação o **Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)**, acompanhando a implementação da Lei de Acesso à Informação (Lei Federal 12.527/11) e seu Decreto Municipal regulamentador (Decreto Municipal 53.623/12);
- ✓ Garantia do funcionamento do sistema e-SIC dentro dos parâmetros legalmente exigidos;
- ✓ Capacitações e orientações aos agentes públicos que operam o Sistema Eletrônico de Acesso à informação;
- ✓ Acompanhamento das respostas dadas pelos órgãos da administração direta e indireta, avaliando-as continuamente;
- ✓ Avaliações de prazo e qualidade das respostas dadas aos pedidos de informação.





# Transparência Passiva

Principais atividades da Divisão:

1. Operacionalização dos procedimentos para efetivação dos encaminhamentos (transferências) dos protocolos solicitados pelos órgãos. A CGM/SP através da OGM garante este tipo de procedimento com aproveitamento do protocolo inicial para atendimento posterior por outro órgão após consulta prévia;
2. Elaboração de dados estatísticos sobre o número de protocolos registrados e os respectivos atendimentos conforme as fases de tramitação;
3. Avaliação da qualidade das respostas para aferição do ITP (Índice de Transparência Passiva) que integra o Índice de Integridade da Controladoria Geral [https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/controladoria\\_geral/programa\\_de\\_integridade/index.php?p=280182](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/controladoria_geral/programa_de_integridade/index.php?p=280182)



# Canais de Registro do Pedido e-SIC

## SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO

Controladoria  
Geral do  
Município

SECRETARIAS

PREFEITURAS  
REGIONAIS

ADMINISTRAÇÃO  
INDIRETA

*e-SIC Formulário  
Eletrônico*

*SIC Presencial*

*SIC Cartas*

**e-SIC**

- <http://esic.prefeitura.sp.gov.br/Account/Login.aspx> [Acesso munícipe]
- <http://esicadmin.prefeitura.sp.gov.br/Account/Login.aspx>. [ Acesso Servidor no período de pandemia]. Vide OT nº 03

**SIC Presencial**

- Disponibilização de um computador ao munícipe
- Formulário para preenchimento do munícipe

**SIC Cartas**

- Recebimento de cartas ou ofícios em que há solicitação de informação, com base na LAI, devem ser encaminhadas à Divisão de Transparência Passiva para inserção no sistema e-SIC

# Canais de Registro do Pedido e-SIC/2020

Canal de Entrada	Quantidade	% sobre o Total de pedidos
Portal eletrônico e-SIC	9805	99,51%
Presencialmente	17	0,17%
Carta	31	0,32%
<b>TOTAL</b>	<b>9.853</b>	<b>100%</b>



# O Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão e-SIC

- ✓ O Sistema e-SIC foi implementado em agosto 2012, foi desenvolvido pela da Empresa de Tecnologia da Prefeitura de São Paulo;
- ✓ Permite que o munícipe se cadastre e, além de registrar pedidos, possa acompanhar sua tramitação e registrar recursos;
- ✓ Plataforma que concentra todos os pedidos de informação, inclusive os registrados por carta ou presencialmente;
- ✓ Sistema descentralizado;
- ✓ Permite o registro de até 03 recursos por pedido;
- ✓ Contabilização automática dos prazos de atendimento;
- ✓ Possibilidade de encaminhamento, interno dos pedidos entre os órgãos da Prefeitura

# O Sistema eletrônico de Informação ao Cidadão e-SIC

## Módulo do Múnicipe

The screenshot shows a web browser window with the URL `esic.prefeitura.sp.gov.br/default.aspx`. The page header includes the logo for `prefeitura.sp.gov.br` and the `PREFEITURA DE SÃO PAULO` logo. The main content area features the `Portal da TransParência` logo and a navigation menu for the `Sistema e-SIC`. The menu items are: `> Início`, `> Registrar Pedido`, `> Consultar Pedido`, `> Dados Cadastrais`, and `> Sair`. A welcome message reads: `Bem-vindo ao e-SIC!` followed by a paragraph explaining the system's purpose: `Olá, você está cadastrado no e-SIC – Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão. O objetivo do e-SIC é facilitar o exercício do direito fundamental de acesso às informações públicas. Por meio deste sistema, você faz o seu pedido e acompanha todo o trâmite.` The footer contains the text `Copyright | SAC` and the `PREFEITURA DE SÃO PAULO` logo.

# O Sistema eletrônico de Informação ao Cidadão e-SIC

## Módulo do Servidor

The screenshot shows the Administrator interface of the e-SIC system. At the top left is a blue button labeled 'CARTILHA E-SIC'. In the top right corner, there are three navigation buttons: 'Inicio', 'Trocar senha', and 'Sair'. The user's role, 'Administrador', is displayed in the center. Below the navigation bar, there is a section titled 'Comunicados Importante:' containing a list of messages with a 'Ver Mais...' link for each. To the right of this section are two main menu icons: 'Gestão de Pedidos' (with a person and speech bubble icon) and 'Relatórios' (with a pie chart icon). Callout boxes provide instructions: one points to the 'CARTILHA E-SIC' button, another to the navigation buttons, a third to the 'Comunicados Importante:' list, and a fourth to the 'Gestão de Pedidos' and 'Relatórios' icons.

Clicar sobre o item para efetuar o download

Botões para navegação

Clicar sobre cada um dos ícones funcionais para carregar os demais itens que permitem o tratamento dos protocolos dos pedidos de informações

Clicar sobre o item para visualizar o conteúdo dos comunicados importantes



# Monitoramento da Aplicação da LAI

## Prazos

- ✓ Acompanhamento semanal dos pedidos que se encontram em tramitação com monitoramento dos prazos de atendimento.

## Qualidade

- ✓ Agilidade – Atendimento dentro do prazo de acordo com a classificação do pedido (Comum, Complexo ou Fora de Escopo);
- ✓ Aspectos Formais – Saudação formal ao munícipe, assinatura da Chefia de Gabinete e ausência de dados pessoais.

## Relatório Mensal

- Quantidade de pedidos registrados;
- Quantidade de pedidos por status;
- Classificações dos pedidos por complexidade, tema e natureza da informação solicitada;
- Encaminhamentos dos pedidos via sistema para outros órgãos.

## Índice de Transparência Passiva (ITP)

- Avaliação dos órgãos quanto:
  - *Qualidade das respostas dadas aos pedidos de informação*

# Acompanhamento Junto aos Órgãos

## Gestores do Sistema e-SIC

- **272** servidores gestores do Sistema e-SIC\*;
- **64** órgãos cadastrados (administração direta = secretarias e subprefeituras);
- Orientação diária por e-mail, telefone e whatsapp;
- Análises de competências para orientação quanto aos encaminhamentos

25/06/2021

## Capacitações

- Promoção de capacitações constantes para pontos focais, gestores do e-SIC, assessores de comunicação e assessores jurídicos
- 04 eventos formativos em 2020
- + de 94 servidores capacitados



# Classificação Temática dos Pedidos de Informação

- ✓ Instrumento de gestão pública;  
Conhecimento das demandas oriundas do e-SIC;
- ✓ Fonte de dados para atualizar os canais de transparência ativa;
- ✓ Acesse:
- ✓ Faça o filtro do tipo de informação desejada por órgão ou tema;
- ✓ Conheça as maiores demandas dos pedidos de informação;
- ✓ <http://dados.prefeitura.sp.gov.br/dataset/classificacao-tematica-dos-pedidos-de-acesso-a-informacao>

# Classificação Temática dos Pedidos de Informação

## Os 10 temas de 2020

Subtema	Tema - VCGE	Quantidade	%Total
Contatos	Administração	34	0,55
Documentos	Administração	973	15,84
Fiscalização do Estado	Administração	35	0,57
Funcionalismo	Administração	1387	22,58
Outros em administração	Administração	133	2,17
Parcerias e Convênios	Administração	74	1,20
Relatórios de avaliação e execução de políticas públicas	Administração	111	1,81
Licenças	Comércio e serviços	164	2,67
Portais	Comunicações	33	0,54

**TRANSPARÊNCIA**

**INTEGRIDADE**

**PARTICIPAÇÃO  
SOCIAL**

**INOVAÇÃO**

## Composição

- ✓ Autoridade Máxima
- ✓ Chefia de Gabinete
- ✓ Ponto Focal e-SIC
- ✓ Assessoria Jurídica
- ✓ Assessoria de Comunicação
- ✓ Ponto Focal de Governo Aberto

## Autoridade Máxima

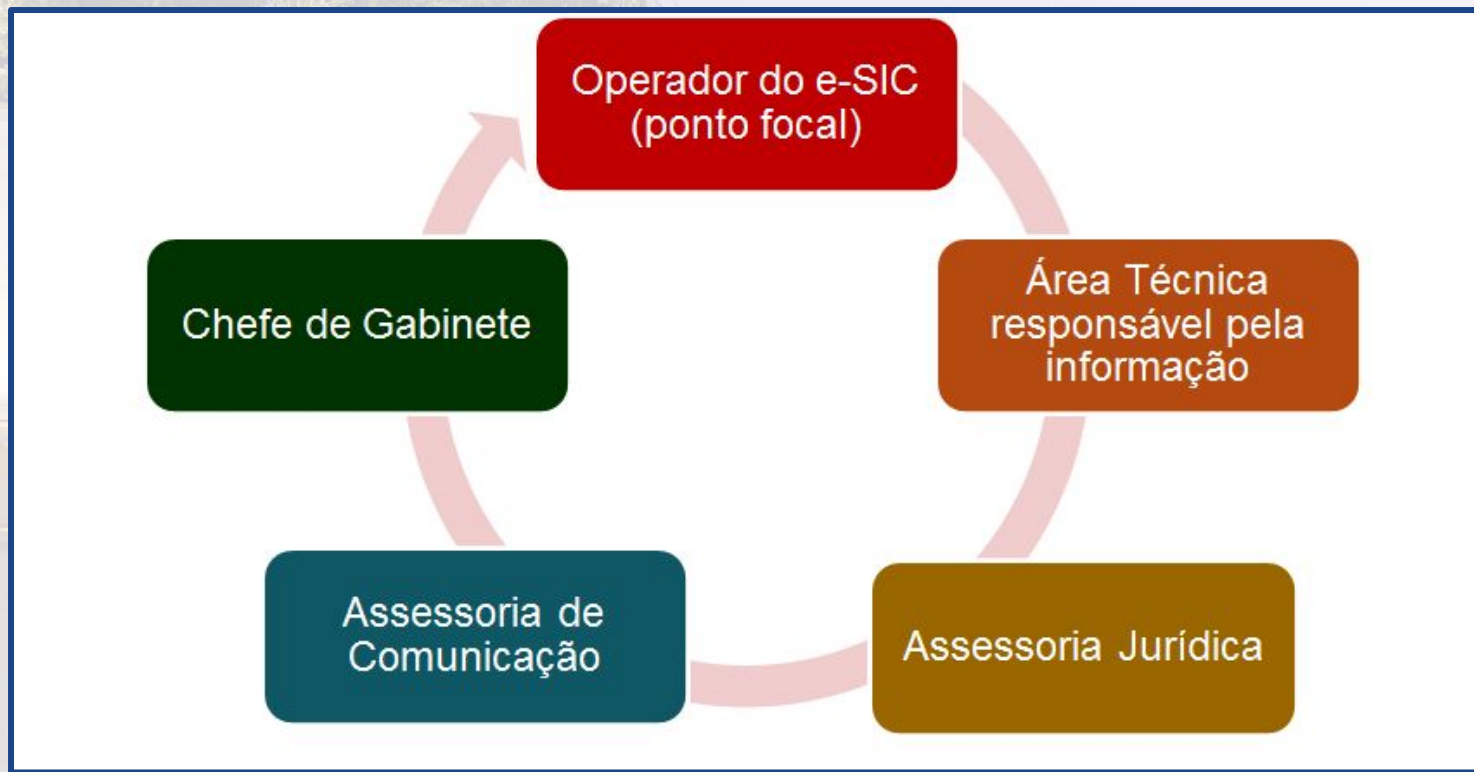
- Garantir que o órgão cumpra todos os deveres em relação à Lei de Acesso à Informação;
- Conscientizar toda a equipe de servidores em relação à Lei de Acesso à Informação, principalmente os setores técnicos em relação ao atendimento das demandas surgidas por meio dos pedidos de acesso à informação;
- Providenciar recursos material, financeiro e humano para a implantação do SIC Presencial;
- Responder à Coordenadoria de Promoção da Integridade da Controladoria Geral do Município, quando necessário;
- Transmitir as informações de seus órgãos aos interessados, sendo responsável pelo atendimento dos recursos do e-SIC de 1ª, 2ª e 3ª Instâncias.

## Chefia de Gabinete

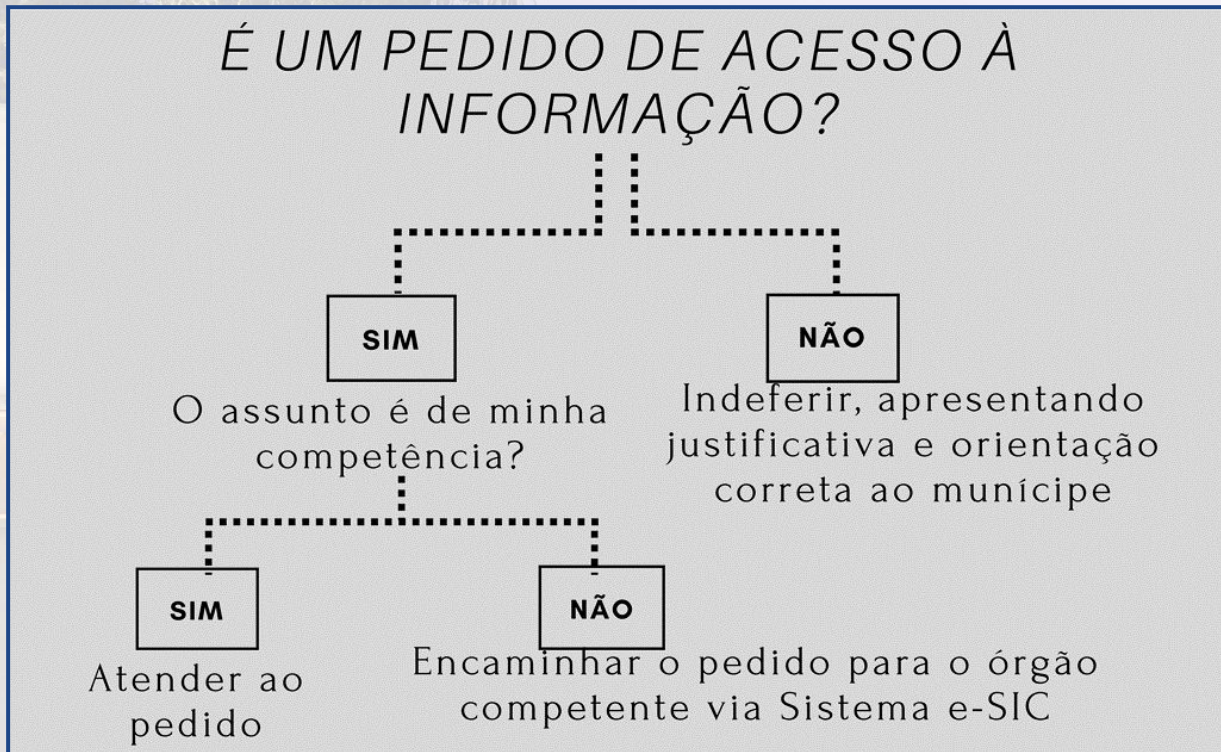
- Coordenar a equipe de Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, inclusive as/os servidores responsáveis pelo SIC Presencial;
- Transmitir as informações de seus órgãos aos interessados, sendo responsável pelo atendimento dos pedidos de acesso à informação em relação ao fluxo inicial;
- Consultar a área jurídica do seu órgão quando necessário, em especial quando o órgão negar o provimento de alguma informação;
- Enviar à Comissão Municipal de Acesso à Informação o Termo de Classificação em determinado grau de sigilo, com o rol de informações sob a responsabilidade do órgão que devem ser classificadas como informação reservada.



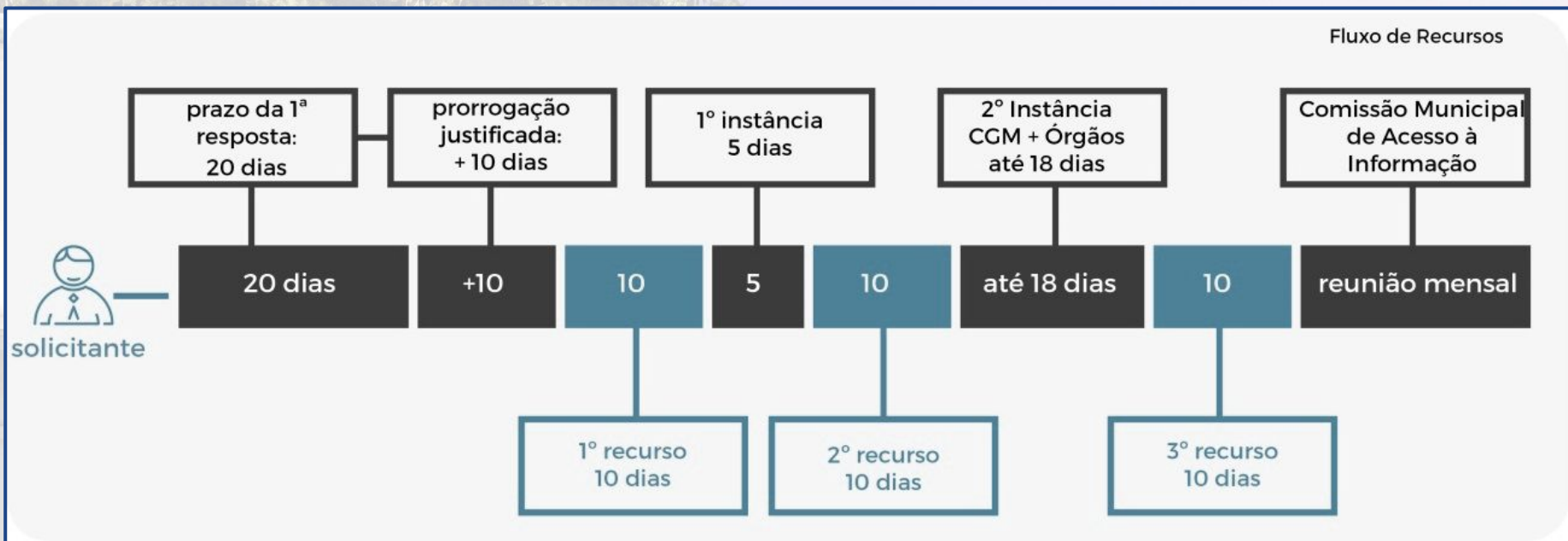
# Sugestão de fluxo interno para a resposta de pedido de acesso à informação



# Fluxo de atendimento dos pedidos de acesso à informação



# Prazos de atendimento e Instâncias Recursais



# Atendimento na Pandemia

A Controladoria Geral do Município estabeleceu que na situação de emergência imposta a cidade de São Paulo, **não haveria o descumprimento de lei quanto a transparência pública** pois é de sua atribuição o cumprimento da LAI (Lei de Acesso à Informação-12.527/11) na PMSP.

Para cumprimento da solicitação a Prodam responsável técnica pelo Sistema e-SIC, fez a adequação do sistema para a internet permitindo a continuidade do atendimento aos pedidos de informação pública em regime de teletrabalho para todos os órgãos da prefeitura.

A CGM elaborou Orientação Técnica nº 03 com informações sobre o atendimento dos pedidos de Informação durante o Estado de Emergência que foi publicada no Portal da CGM para consulta dos pontos focais do e-SIC diante das regras de transição.

[Nº 03 - Orientação Técnica - Atendimentos dos pedidos de acesso à informação durante Estado de Emergência](#)



# Atendimento na Pandemia

Na oportunidade os órgãos da administração municipal receberam as seguintes orientações:

1. Fica suspenso todo o atendimento presencial para acolhimento e registro dos pedidos de acesso à informação – SIC Presencial, enquanto perdurar o estado de emergência. A fim de evitar a presença física de pessoas e aglomerações, será disponibilizada apenas a opção online.
2. Os prazos de atendimento e de recursos dos pedidos de informação serão mantidos, conforme estabelecido na Lei nº 12.527/2011 e no Decreto nº 53.623/2012.

3. Caso o servidor designado como gestor do Sistema e-SIC (ponto focal) tenha sido afastado de suas atividades por férias ou licença médica ou esteja engajado diretamente em ações de enfrentamento da pandemia causada pelo coronavírus é necessário que a Chefia de Gabinete indique outro servidor para substituição, conforme § 1º do Decreto Municipal nº 53.623/2012.

4. Caso o órgão ou entidade municipal não possa atender aos pedidos de informação, porque a resposta depende de acesso presencial a sistemas ou informações, os servidores envolvidos encontram-se em regime de teletrabalho impossibilitando acesso aos dados, deverão atender o pedido de informação consignando suas razões/justificativas, no prazos estabelecidos pelo artigo 18, §2º e artigo 19, do Decreto nº 53.623/2012.

# Atendimento na Pandemia

5. A Ouvidoria Geral do Município, por meio da Divisão de Transparência Passiva, orientará todos os servidores com acesso ao Módulo Administrativo do Sistema e-SIC para que seja efetuado o atendimento aos pedidos de acesso à informação e o cumprimento dos prazos estabelecidos.



# Atendimento na Pandemia/OGM

Considerando suas atribuições no acolhimento de reclamações, elogios, sugestões e denúncias, a **Ouvidoria Geral** viabilizou o pedido de informação em oito unidades de atendimento Descomplicas - SP Butantã, Santana/Tucuruvi, Campo Limpo, São Miguel Paulista, Jabaquara, São Mateus, Capela do Socorro e Penha. Contudo.

Contudo, diante da situação de emergência na cidade de São Paulo estabelecida pelo Decreto 59.283/2020 as unidades de atendimento presencial foram temporariamente suspensas, sem prejuízo da continuidade da prestação de serviços em regime de teletrabalho.



# Transparência COVID

Demonstrando seu compromisso com a disseminação do conhecimento sobre transparência pública e promoção do controle social, a CGM criou em 2020 a página Transparência COVID:

[https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/controladoria\\_geral/transparencia\\_covid19/](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/controladoria_geral/transparencia_covid19/)

# Relatório da LAI 2020

O Relatório Anual da LAI 2020 do Município de São Paulo apresentou os dados estatísticos dos pedidos de acesso referentes a 2020 e manteve a tendência de crescimento do registro com aumento de 12% em relação a 2019.

Em números absolutos foram 9.853 pedidos de informação em 2020, contra 8.778 em 2019.

No período de 2012-2020, foram registrados 49.243 pedidos de acesso à informação através do Sistema e-SIC. Os pedidos de informação atendidos tiveram uma queda de 6,9% em relação ao ano de 2019. A primeira e segunda instâncias recursais também apresentaram um crescimento de solicitações, com aumento de 13% e 57% respectivamente

# Relatório da LAI 2020

Houve um aumento também nas solicitações apresentadas na terceira instância recursal, de 111 recursos em 2019 para 117 recursos em 2020, o que representa 5,40% a mais de pedidos de acesso à informação apresentados à CMAI – Comissão Municipal de Acesso à Informação, última instância administrativa na Prefeitura de São Paulo.

Trata-se de uma sinalização que demonstra o interesse do cidadão em solicitar maiores esclarecimentos quanto as resoluções oferecidas nas instâncias recursais anteriores, pelos órgãos da administração municipal.

# Relatório da LAI 2020

Situação	2020	2019
Pedidos registrados	9.853	8778
Decisões iniciais	8.362	8168
Atendidos	7.505	7531
Indeferidos	857	637
1ª instância: solicitações	1.041	918
1ª instância: decisões	796	730
Deferidos	613	610
Indeferidos	183	120
2ª instância: solicitações	1.255	930
2ª instância: decisões	999	942
Deferidos	857	800
Indeferidos	142	142
3ª instância: solicitações	117	111
3ª instância: decisões	99	112
Deferidos	47	70
Indeferidos	52	42



# Relatório da LAI 2020/Órgãos

Em 2020 os órgãos mais demandados pelo e-SIC foram:

1. SMS – Secretaria Municipal da Saúde com 988 protocolos registrados o que representou 10,03 pontos percentuais do total de pedidos registrados no ano;
2. SME – Secretaria Municipal da Educação com 848 protocolos registrados o que representou 8,61 pontos percentuais do total de pedidos registrados no ano
3. SF – Secretaria Municipal da Fazenda com 540 protocolos registrados o que representou 5,48 pontos percentuais do total de pedidos registrados no ano

# Relatório da LAI 2020/Órgãos

4. SPTRANS – São Paulo Transportes S/A com 488 protocolos registrados o que representou 04,95% do total de pedidos registrados no ano;

5. CET – Companhia de Engenharia de Tráfego com 401 protocolos registrados o que representou 04,07% do total de pedidos registrados no ano.

Para consulta:

[https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/controladoria\\_geral/Relatorio\\_LAI\\_2020\\_publicacao\\_27\\_05\\_2021.pdf](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/controladoria_geral/Relatorio_LAI_2020_publicacao_27_05_2021.pdf).

O Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC) da Prefeitura de São Paulo permite que os órgãos encaminhem, via sistema, pedidos de acesso à informação que não são de sua competência para o órgão competente.

Essa funcionalidade permite que o protocolo registrado seja reaproveitado, quando a informação solicitada é de competência da municipalidade.

O procedimento de operacionalização dos encaminhamentos (transferências) dos protocolos solicitados pelos órgãos é atribuição da DTP.

# OGM/ 2ª instância recursal

É atribuição da Ouvidoria Geral do Município a análise dos recursos de 2ª instância (artigo 25 do Decreto 53.623/12).

Devido ao número expressivo de negativas de atendimento conforme artigo 16 do Decreto 53.623/12 que justificavam o indeferimento dos pedidos conforme trabalho adicional, a OGM estabeleceu novo procedimento para atendimento dos recursos em 2ª instância.



# OGM/ 2ª instância recursal

O sistema viabiliza o envio do recurso “2ª instância encaminhada para o órgão para complemento” com pedido de esclarecimentos aos órgãos sobre questões técnicas de ordem operacional, que poderiam facultar a disponibilização de informações aos solicitantes nesta fase de tramitação do pedido de informação.

# 2ª instância recursal/CMAI

As orientações e manifestações da OGM quanto a 2ª instância oportunizaram no início de 2021 a publicação no Portal de Transparência de 05 Súmulas elaboradas pela CMAI para atendimento dos pedidos e-SIC na PMSP, considerando o pedido de vistas e andamento de processos administrativos, canal específico para denúncia, atendimento dos protocolos registrados para a Ouvidoria Geral, atendimento dos protocolos registrados para o Portal SP156 e indeferimento nos casos de inovação na 2ª fase recursal.

# Boas práticas para atendimento

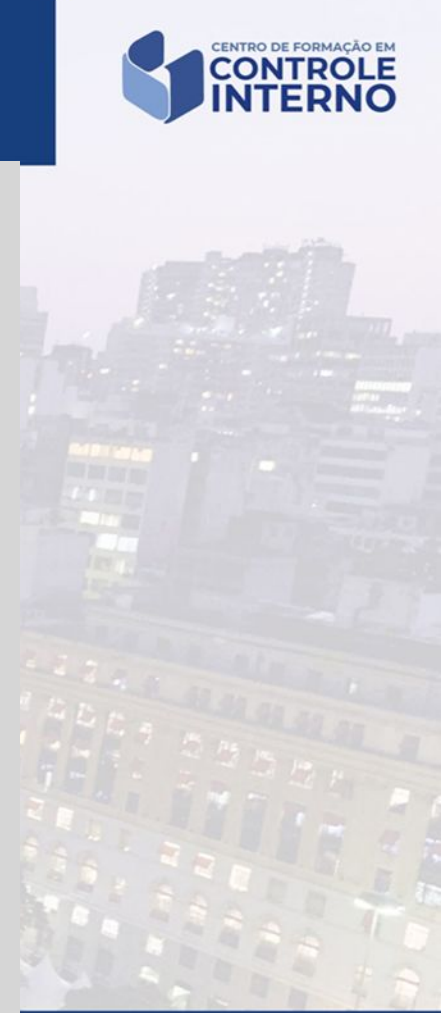
Orientações de boas práticas para atendimento dos pedidos de acesso pelos órgãos da administração municipal:

1. Observar a publicidade como preceito geral e do sigilo como exceção Artigo 03 do Decreto 53.623/12;
2. O Chefe de Gabinete é o responsável legal pela equipe e-SIC com atribuição para definição dos procedimentos internos necessários para atendimento dos pedidos que tramitam via e-SIC de responsabilidade de sua pasta.
3. A CGM propôs desde o início a formação de equipe e-SIC (pontos focais) formada por servidores das áreas técnicas, assessoria jurídica e assessoria de comunicação;
4. Monitorar os prazos de atendimento dos protocolos registrados com acesso ao sistema diariamente;
5. Não questionar sobre os motivos da solicitação do pedido de informação



# Boas práticas para atendimento

6. Identificar inicialmente se o pedido de acesso é um pedido de informação pública ou possui canal de atendimento específico como o Portal SP156 (fora do escopo do e-SIC-art. 5º), sendo que o pedido deve ser indeferido.
7. Consultar a legislação sobre o tema abordado, se necessário;
8. Analisar e revisar o texto da resposta. Não pode conter dados e informações pessoais. Fazer o tratamento se for o caso, com a ocultação destas informações para posterior disponibilização;
9. Identificar se o pedido é de competência de outro órgão municipal. No caso de solicitação de assunto diverso da sua pasta proceder com consulta aos portais institucionais e encaminhar o pedido via sistema. A DTP pode ser acionada para pesquisa do órgão competente para transferência do pedido via sistema;
10. Elaborar o texto com os dados/informações enviadas pelas áreas técnicas com uma resposta elaborada de forma clara e objetiva para entendimento do cidadão;





# Boas práticas para atendimento

11. Nos casos de registro de solicitações de informação de caráter pessoal e não de informação pública, esclarecer sobre as hipóteses de indeferimento conforme artigo 05 do Decreto 53.623/12 que descreve as situações que tratam de informação pública e nos casos de pedidos de informação pessoal conforme disposto nos artigos 61 a 67 do Decreto 53.623/12 que dispõe sobre a garantia de sua proteção para disponibilização somente nos casos em que houver consentimento da pessoa a que se referirem. Nestes casos o pedido deve ser indeferido;
12. Se a informação pedida para envio via sistema demandar um tamanho que exceda a capacidade operacional do e-SIC (30MB), orientar o cidadão a comparecer na unidade de forma presencial para a retirada das informações (artigo 18, § 2º inciso II do Decreto 53.623/12) e/ou consultar o sistema operacional do órgão onde constam as informações pedidas com acompanhamento do servidor responsável;
13. O sistema e-SIC aceita diversos formatos de arquivo (texto, imagem, vídeo, áudio, mapas), inclusive arquivos em formato compactado: .zip ou .rar. Os anexos devem conter no máximo 30Mb ;



# Boas práticas para atendimento

14. Em caso de anexos maiores de 30Mb: oferecer a disponibilização de forma ativa (Transparência Ativa) com publicação das informações no site institucional do órgão ou verificação da possibilidade de disponibilização no Portal de Dados Abertos (Divisão de Transparência Ativa da Controladoria);
15. Avaliar a necessidade interna de otimizar e melhorar os sistemas operacionais para viabilizar a extração de relatórios e documentos de interesse público;
16. Disponibilizar documentos em formato editável (artigo 11 inciso III);



# Para mais informações...



*Decreto*

Arquivo Público do Estado

*coordenar acesso normas procedimentos*



Direito à Informação

*O que é a Lei de  
Acesso à Informação?*

## Vídeo “Serviço de Informações ao Cidadão – SIC”

Acesse em:

[https://www.youtube.com/watch?v=\\_54x54Kj8-c](https://www.youtube.com/watch?v=_54x54Kj8-c)

## Vídeo “O que é a Lei de Acesso à Informação?”

Acesse em:

<https://www.youtube.com/watch?v=HiVKTkkl3nE>



Buscar no Portal da Transparência

BUSCAR



Entenda o Portal ▾ Orçamento ▾ Funcionalismo Administração Municipal ▾ Acesso à Informação ▾ Controle Social ▾



## Notícias

Mais notícias →



### Índice de Transparência Ativa em 2020

Prefeitura de São Paulo fecha 2020 com ampliação no Índice de Transparência Ativa dos sites institucionais ...ler mais

### 8 anos da Lei de Acesso à Informação

LAI completa 8 anos com aumento de 8% nos pedidos de informação no Município de São Paulo...ler mais





**Portal de Transparência**

**<http://transparencia.prefeitura.sp.gov.br/>**

# Ficou com dúvida?

No caso de dúvidas quanto aos pedidos registrados no sistema e-SIC entrar em contato com a Divisão de Transparência Passiva:

[transparenciapassiva@prefeitura.sp.gov.br](mailto:transparenciapassiva@prefeitura.sp.gov.br)  
**3334-7409**

Obrigada



CENTRO DE FORMAÇÃO EM  
**CONTROLE  
INTERNO**

Coordenadoria de Promoção da  
Integridade



**CIDADE DE  
SÃO PAULO**  
CONTROLADORIA  
GERAL DO MUNICÍPIO