

# Ouvidoria Geral

## do Município de São Paulo

# Relatório Mensal

## Transparência Passiva

Abril/2022



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

# Ficha Técnica

Prefeito Municipal

**Ricardo Nunes**

Controlador Geral do Município

**Daniel Falcão**

Chefe de Gabinete

**Thalita Abdala Aris**

Ouvidora Geral do Município

**Maria Lumena Balaben Sampaio**

Diretora da Divisão de Transparência Passiva

**Liliane Aparecida Carrillo da Silva**

Equipe da Divisão de Transparência Passiva

**Sérgio H. Forini**

**Giselle Melo**

Diretora de Relatórios e Estatística

**Sheila de Fátima Batista Malta**

Imprensa

Jornalista

**Liliane Rossi**

Diagramação

**Marcello Gadotti Neto**



Sistema Eletrônico de  
Informação ao Cidadão

# Transparência Passiva

## Relatório de Abril/2022

A Ouvidoria Geral do Município tem como missão o acolhimento e tratamento de demandas dos munícipes, seja pelo acolhimento de reclamações, elogios, sugestões e denúncias, como pelo recebimento e monitoramento dos pedidos de acesso à informação pública (e-sic).

A Ouvidoria Geral do Município por meio da Divisão de Transparência Passiva é responsável pelo gerenciamento do Sistema e-SIC, com atribuição de monitorar o registro, a tramitação e o atendimento dos pedidos de acesso de acordo com a LAI – Lei 12.527/2011 e o Decreto Municipal 53.623/2012. O monitoramento da tramitação dos protocolos consiste em dar suporte técnico e orientação aos pontos focais do e-SIC de cada órgão (servidores habilitados para operar o sistema) para atendimento dos pedidos com respostas adequadas, cumprimento dos prazos legais, oportunizando ao cidadão o recebimento das informações pedidas assim como as indicações dos canais de atendimento da Prefeitura de São Paulo.

Como desdobramento dessa atividade, é feita a avaliação qualitativa dos pedidos, que considera o tempo de resposta dos órgãos, a tramitação dos recursos e os aspectos formais como a assinatura do responsável pela disponibilização da informação. Este relatório tem como objetivo proporcionar uma visão geral do número absoluto de atendimentos, seu fluxo, a natureza pública ou pessoal, os temas mais solicitados, a operacionalização das transferências dos protocolos de um órgão para outro pela competência, assim como a indicação de dados estatísticos referentes a cada status de tramitação separados por órgãos.

A Divisão de Transparência Passiva recebeu, em Abril de 2022, 715 pedidos de acesso à informação. Destes, 521 pedidos foram atendidos e 97 foram indeferidos na fase inicial. O relatório é extraído da base de dados do sistema e-sic, gerenciado pela Prodam.

# Dados Estatísticos

Os dados apresentados são extraídos de um banco de dados disponibilizados pela empresa responsável pelo sistema e-SIC, a PRODAM.

A Diretora da Divisão de Relatórios da Ouvidoria Geral do Município realiza a extração de dados, aplicando os filtros necessários para subsidiar a elaboração dos relatórios mensais e compila as informações para apresentação, considerando o número de protocolos registrados e o fluxo de atendimento, conforme Decreto 53.623/12. A Diretora da Divisão de Transparência Passiva compõe, com os dados disponibilizados, este relatório.

Os dados estatísticos produzidos pela Divisão de Transparência Passiva e Divisão de Relatórios da Ouvidoria Geral subsidiam a elaboração do Relatório Anual da LAI (artigo 51, inciso III do Decreto 53.623/12). A Controladoria Geral, por meio da Coordenadoria de Promoção de Integridade (COPI), consolida todas as informações das áreas envolvidas considerando os dados estatísticos produzidos pela Ouvidoria Geral. O Relatório Anual de 2020 está disponível para consulta através do link:

[https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/controladoria\\_geral/RelatorioLAI\\_2020\\_publicacao\\_27\\_05\\_2021.pdf](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/controladoria_geral/RelatorioLAI_2020_publicacao_27_05_2021.pdf).

# Quantidade de Pedidos por Status

Em Abril de 2022 foram registrados 715 pedidos de acesso à informação. Destes, 521 pedidos foram atendidos e 97 foram indeferidos na fase inicial. Em comparação com o mês anterior houve uma queda de 10,51% considerando que em mar/2022 foram registrados 799 pedidos de informação. Totalizando 2760 protocolos no ano de 2022, sendo a média mensal 690 protocolos.

Em relação às instâncias recursais, constam na tabela abaixo com as indicações por fases de tramitação:

Situação				
	Abr-22	Mar-22	Fev-22	Jan-22
Pedidos registrados				
Total	715	799	621	625
Decisões iniciais				
Total	618	707	579	319
Atendidos	521	592	464	236
Indeferidos	97	115	115	83
1ª instância				
Solicitações	71	88	57	42
Decisões	63	56	47	21
Deferidos	54	50	31	16
Indeferidos	9	6	16	5
2ª instância				
Solicitações	51	75	55	6
Decisões	50	74	41	3
Deferidos	20	26	12	0
Indeferidos	30	48	29	3
Recurso de Ofício (RO)	39	63	38	3
Encaminhado para o órgão para complemento	13	13	20	1
3ª instância				
Solicitações	6	11	17	0
Decisões	16	1	0	0
Deferidos	0	0	0	0
Indeferidos	16	1	0	0

Ao realizar o cadastro via sistema, o cidadão (ã) registra a solicitação de informação pública conforme disposto no artigo 5º do Decreto 53.623/12 e orientação da Carta de Serviços <https://sp156.prefeitura.sp.gov.br/portal/servicos/informacao?conteudo=932>. Inicia-se o fluxo de tramitação do pedido e-SIC que estabelece o prazo inicial de 20 dias prorrogáveis por mais 10 dias (artigos 18 e 19 do Decreto 53.623/12). Não sendo satisfatória a resposta há a possibilidade de registro de 03 instâncias recursais, sendo a última dirigida à CMAI- Comissão Municipal de Acesso à Informação, espaço colegiado nos termos do artigo 52 do Decreto 53.623/12.

# Quantidade de Pedidos por Órgãos

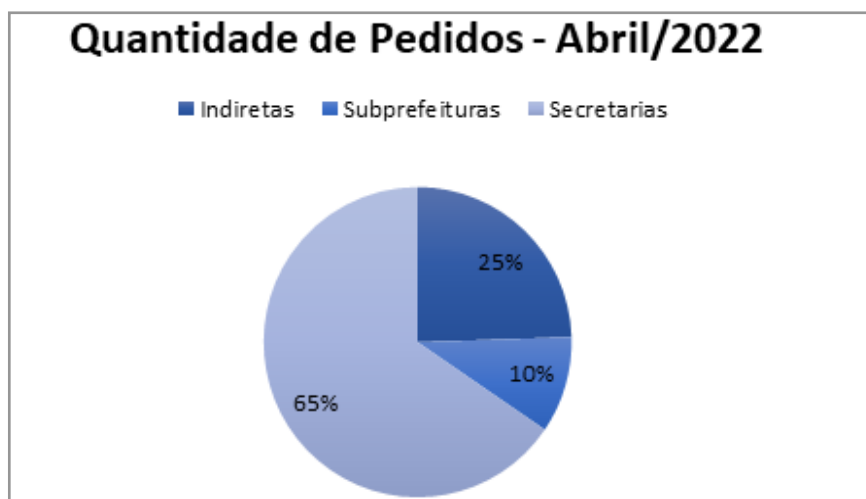
Abaixo, a quantidade de pedidos registrados por órgão para o mês de Abril/2022:

ÓRGÃO	Quantidade de Protocolos
SMS - Secretaria Municipal da Saúde	200
SPTrans - São Paulo Transportes S/A	84
CET - Companhia de Engenharia de Tráfego	50
SF - Secretaria Municipal da Fazenda	35
SMSUB - Secretaria Municipal das Subprefeituras	28
SME - Secretaria Municipal de Educação	28
SMT - Secretaria Municipal de Mobilidade e Transportes	22
SMADS - Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	17
SMUL - Secretaria Municipal de Urbanismo e Licenciamento	13
SVMA - Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	13
SIURB - Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	13
COHAB - Companhia Metropolitana de Habitação	12
SEHAB - Secretaria Municipal de Habitação	12
SMDHC - Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania	10
AMLURB - Autoridade Municipal de Limpeza Urbana	9
CGM - Controladoria Geral do Município	9
SEGES - Secretaria Executiva de Gestão	9
Casa Civil	8
Secretaria Municipal de Urbanismo e Licenciamento	8
SMIT - Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia	8
SMC - Secretaria Municipal de Cultura	7
Subprefeitura São Mateus	7
SGM - Secretaria de Governo Municipal	6
IPREM - Instituto de Previdência Municipal de São Paulo	6
Subprefeitura Pinheiros	5
Subprefeitura Capela do Socorro	5
SMSU - Secretaria Municipal de Segurança Urbana	5
SECOM - Secretaria Especial de Comunicação	4
Subprefeitura Penha	4
Subprefeitura Mooca	4
SP OBRAS - São Paulo Obras	4
Subprefeitura Santana/Tucuruvi	4
Subprefeitura Butantã	7
Subprefeitura Santana/Tucuruvi	6
Subprefeitura Sé	6
Subprefeitura Butantã	4
Subprefeitura Sé	4
SPTURIS - São Paulo Turismo S/A	3
São Paulo Parcerias S/A	3
Subprefeitura Aricanduva/Formosa/Carrão	3
Subprefeitura Casa Verde/Cachoeirinha	3
Subprefeitura Ipiranga	3
SMPED - Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência	2
Subprefeitura Perus	2
SEME - Secretaria Municipal de Esportes e Lazer	2
SERI – Secretaria Executiva de Relações Institucionais	2

# Quantidade de Pedidos por Órgãos

ÓRGÃO	Quantidade de Protocolos
PGM - Procuradoria Geral do Município	2
Subprefeitura Jaçanã/Tremembé	2
Subprefeitura Sapopemba	2
Subprefeitura Campo Limpo	2
Subprefeitura Jabaquara	2
Subprefeitura Cidade Tiradentes	2
Subprefeitura Guaianases	2
SP Regula - Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de São Paulo	2
Subprefeitura Vila Maria/Vila Guilherme	1
HSPM - Hospital do Servidor Público Municipal	1
SFMSP - Serviço Funerário	1
Subprefeitura Lapa	1
FPETC_ Fundação Paulistana de Educação, Tecnologia e Cultura	1
IPREM - Instituto de Previdência Municipal de São Paulo	2
Subprefeitura M' Boi Mirim	1
Subprefeitura Vila Prudente	1
SMDET - Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Trabalho	1
Subprefeitura Santo Amaro	1
Subprefeitura Parelheiros	1
Subprefeitura São Miguel Paulista	1
SP URBANISMO - São Paulo Urbanismo	1
Subprefeitura Itaim Paulista	1
Subprefeitura Cidade Ademar	1
Subprefeitura Vila Mariana	1
FTMSP - Fundação Theatro Municipal de São Paulo	1
SMJ - Secretaria Municipal de Justiça	1
Subprefeitura Pirituba/Jaraguá	1
Subprefeitura Ermelino Matarazzo	1
Total	715

Ao analisarmos os dados, é possível verificar que 60% dos pedidos registrados, em Março/2022, foram direcionados às Secretarias Municipais, 18% direcionados à Administração Indireta e 22% às Subprefeituras:

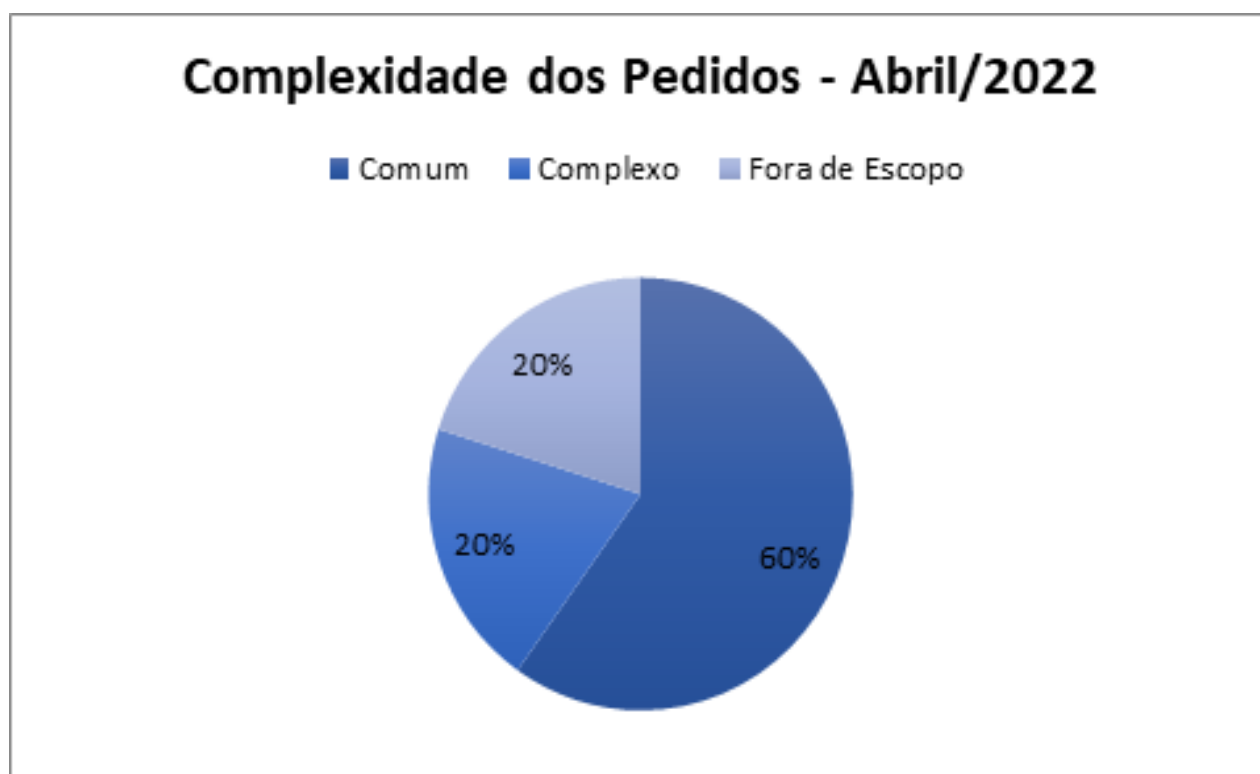


# Classificação, natureza e temas dos Pedidos

Para conhecimento do tipo de informação solicitada via e-SIC, os pedidos registrados são classificados de acordo com as seguintes características:

1. – solicitação comum;
2. – solicitação complexa;
3. – solicitação fora do escopo do e-SIC (que possui canal de atendimento específico ou trata de solicitação de informação pública ou informação pessoal).

<b>Categoria</b>	<b>Quantidade</b>
Comum	428
Complexo	143
Fora de Escopo	144

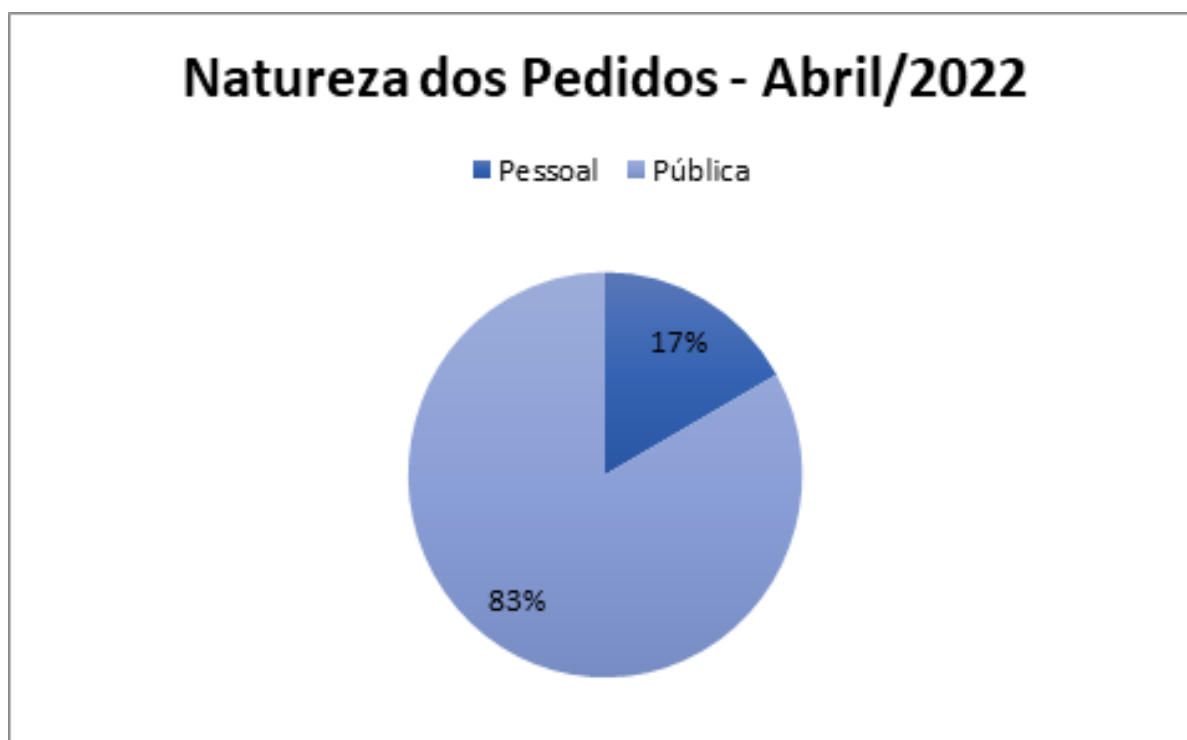




# Classificação, natureza e temas dos Pedidos

Quanto à natureza das informações solicitadas, considera-se pedido de informação de natureza pública ou pessoal, sendo:

Natureza	Quantidade
Pública	595
Pessoal	120



A classificação por tema e subtema apresentam os assuntos mais demandados registrados pelo e-SIC para atendimento de todos os órgãos da administração municipal. Segue os 10 principais temas solicitados neste mês

Temas – Subtema	Quantidade
Administração - Documentos	66
Fora de Escopo – Fora de Competência	57
Fora de Escopo – Solicitação de Serviços	53
Saúde – Equipamentos de Saúde	43
Saúde – Outros em Saúde	39
Transportes – Ônibus Municipais	36
Saúde – Atendimentos	26
Urbanismo – Serviços Urbanos	25
Administração Funcionalismo	24
Fora do Escopo - Reclamação	22

# Encaminhamentos

Trata-se de pedidos de acesso à informação direcionados à um órgão que, ao reconhecer que a informação não é de sua competência, encaminha para outro possível órgão que entenda que tenha as informações solicitadas, através do sistema e-sic. Essa operacionalização de “encaminhamento” do pedido inicial é uma característica do sistema e-sic no Município de São Paulo.

Essa transferência é avaliada e mediada pela Divisão de Transparência Passiva que é responsável por consultar o órgão que receberá a demanda sendo responsável pelo deferimento ou indeferimento deste encaminhamento. Vale ressaltar que nos casos de não aceite do órgão, a Divisão avalia as justificativas oferecidas e se elas encontram respaldo na legislação vigente para nova verificação. O objetivo é diagnosticar o órgão competente para resolução da demanda e resposta ao cidadão.

No mês de Abril foram solicitados 118 encaminhamentos, sendo 98 deferidos e 20 indeferidos.

