

# Ouvidoria Geral do Município de São Paulo

## **Relatório Mensal** **Transparência Passiva** Abril/2023



**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

**Giselle Melo**

**Carolina Marques Santos**

Diretora de Relatórios e Estatística

**Sheila de Fátima Batista Malta**

Equipe da Divisão de Relatórios e Estatística

**Marcio Henrique Ramires dos Santos**

**Sergio Henrique Forini**

Imprensa

Jornalista

**Liliane Rossi**

Diagramação

**Marcello Gadotti Neto**



Sistema Eletrônico de  
Informação ao Cidadão

# Transparência Passiva

## Relatório de abril/2023

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 2023, 799 pedidos de acesso à informação. No mês, 491 pedidos foram atendidos e 118 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 e Estatísticas 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 confere os dados, disponibilizados pela Diretora da Divisão de Relatórios e Estatísticas, que compõem este relatório.

Os dados estatísticos produzidos pela Divisão de Relatórios e Estatísticas 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 2021 está disponível para consulta através do link

[https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/controladoria\\_geral/Rel-LAI-2021\\_Publicacao\\_27\\_05\\_2022.pdf](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/controladoria_geral/Rel-LAI-2021_Publicacao_27_05_2022.pdf)

# Quantidade de Pedidos por Status

Em abril de 2023 foram registrados 799 pedidos de acesso à informação, 491 pedidos foram atendidos e 118 foram indeferidos na fase inicial. Em comparação com o mês anterior houve um aumento de 9,75% considerando que em março/2023 foram registrados 728 pedidos de informação. Totalizando 2.787 protocolos no ano de 2023, sendo a média mensal 697 protocolos.

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

Situação	Dez/23	Nov/23	Out/23	Set/23	Ago/23	Jul/23	Jun-23	Mai-23	Abr-23	Mar-23	Fev-23	Jan-23
<b>Pedidos registrados</b>												
Total									799	728	532	728
<b>Decisões iniciais</b>												
Decisões iniciais									609	648	560	580
Atendidos									491	527	435	471
Indeferidos									118	121	125	109
<b>1ª instância</b>												
Solicitações									76	80	51	80
Decisões									63	50	46	63
Deferidos									48	30	24	47
Indeferidos									15	20	22	16
<b>2ª instância</b>												
Solicitações									43	65	48	37
Decisões									56	59	33	53
Deferidos									33	36	11	27
Indeferidos									23	23	22	26
Recurso de Ofício (RO)									25	57	35	15
Encaminhado para o órgão para complemento									17	27	10	3
<b>3ª instância</b>												
Solicitações									7	9	11	8
Decisões									18	21	3	35
Deferidos									0	1	3	3
Indeferidos									18	20	0	32

Em cada instância recursal há uma quantidade de decisões deferidas e indeferidas dentro daquele mês, havendo a possibilidade de análise de pedidos de acesso à informação registrados nos meses anteriores. É importante salientar que, em virtude dos prazos de atendimento e prazos recursais, o número total de solicitações não coincidirá com o número total de decisões recursais. O detalhamento completo dos dados estatísticos apresentados pode ser obtido ao consultar os relatórios publicados na página da Controladoria Geral do Município, disponível em

[https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/ouvidoria/transparencia\\_passiva/index.php?p=261543](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/ouvidoria/transparencia_passiva/index.php?p=261543).

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/2023:

ÓRGÃO	Quantidade de Protocolos
SMS - Secretaria Municipal da Saúde	121
CET - Companhia de Engenharia de Tráfego	74
SPTrans - São Paulo Transportes S/A	50
SMADS - Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	45
SME - Secretaria Municipal de Educação	43
SMSUB - Secretaria Municipal das Subprefeituras	37
SF - Secretaria Municipal da Fazenda	37
SMT - Secretaria Municipal de Mobilidade e Transportes	26
SEHAB - Secretaria Municipal de Habitação	22
SEGES - Secretaria Executiva de Gestão	21
SMUL - Secretaria Municipal de Urbanismo e Licenciamento	20
SGM - Secretaria de Governo Municipal	18
SMSU - Secretaria Municipal de Segurança Urbana	17
SIURB - Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	17
SP OBRAS - São Paulo Obras	14
SVMA - Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	14
SMC - Secretaria Municipal de Cultura	14
Subprefeitura São Mateus	13
COHAB - Companhia Metropolitana de Habitação	12
SMDHC - Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania	12
SP Regula - Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de São Paulo	12
CGM - Controladoria Geral do Município	11
PGM - Procuradoria Geral do Município	8
Subprefeitura Sé	7
Subprefeitura Pinheiros	6
Subprefeitura Pirituba/Jaraguá	6
Casa Civil	6
HSPM - Hospital do Servidor Público Municipal	5
SMIT - Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia	5
IPREM - Instituto de Previdência Municipal de São Paulo	5
Subprefeitura Vila Maria/Vila Guilherme	4
SP CINE - Empresa de Cinema e Audiovisual de São Paulo	4
Subprefeitura Butantã	4
SEME - Secretaria Municipal de Esportes e Lazer	4
Subprefeitura Vila Mariana	4
Subprefeitura Aricanduva/Formosa/Carrão	4
SMTUR - Secretaria Municipal de Turismo	3

# Quantidade de Pedidos por Órgãos

ÓRGÃO	Quantidade de Protocolos
ADE SAMPA - Agência São Paulo de Desenvolvimento	3
SMPED - Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência	3
Subprefeitura Ipiranga	3
SPTURIS - São Paulo Turismo S/A	3
Subprefeitura Itaquera	3
Subprefeitura São Miguel Paulista	3
Subprefeitura Jaçanã/Tremembé	3
São Paulo Parcerias S/A	3
Subprefeitura Mooca	3
SP URBANISMO - São Paulo Urbanismo	3
Subprefeitura Cidade Ademar	3
SERI – Secretaria Executiva de Relações Institucionais	2
Subprefeitura Capela do Socorro	2
Subprefeitura Santo Amaro	2
Prodam-Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Munic.SP	2
Subprefeitura Casa Verde/Cachoeirinha	2
Subprefeitura Itaim Paulista	2
Subprefeitura Santana/Tucuruvi	2
Subprefeitura M' Boi Mirim	2
Subprefeitura Campo Limpo	2
Subprefeitura Parelheiros	2
Subprefeitura Sapopemba	2
<b>Subprefeitura Ermelino Matarazzo</b>	<b>2</b>
<b>SMDET - Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Trabalho</b>	<b>2</b>
<b>Subprefeitura Perus</b>	<b>2</b>
<b>Subprefeitura Penha</b>	<b>2</b>
<b>AMLURB - Autoridade Municipal de Limpeza Urbana</b>	<b>1</b>
<b>SPDA - Companhia São Paulo de Desenvolvimento e Mobilização de Ativos</b>	<b>1</b>
<b>Subprefeitura Vila Prudente</b>	<b>1</b>
<b>Subprefeitura Lapa</b>	<b>1</b>
<b>Subprefeitura Jabaquara</b>	<b>1</b>
<b>Subprefeitura Freguesia / Brasilândia</b>	<b>1</b>
<b>SFMSP - Serviço Funerário</b>	<b>1</b>
<b>SMRI - Secretaria Municipal de Relações Internacionais</b>	<b>1</b>
<b>SECOM - Secretaria Especial de Comunicação</b>	<b>1</b>
<b>Subprefeitura Guaianases</b>	<b>1</b>
<b>Subprefeitura Cidade Tiradentes</b>	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>799</b>



# Quantidade de Pedidos por Órgãos

Ao analisarmos os dados, é possível verificar que 64% dos pedidos registrados, em abril/2023, foram direcionados às Secretarias Municipais, 24% direcionados à Administração Indireta e 12% às Subprefeituras:



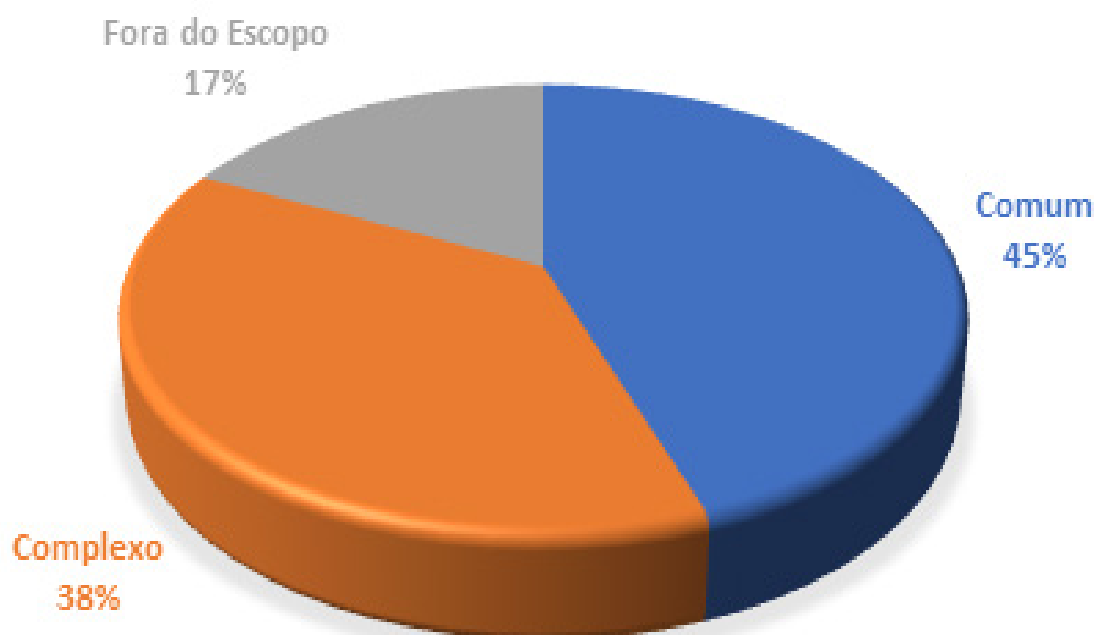
# Classificação, natureza e temas dos Pedidos

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).

Categoria	Quantidade
Comum	357
Complexo	301
Fora de Escopo	141

## COMPLEXIDADE DOS PEDIDOS - ABRIL/2023



# 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	672
Pessoal	127



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
Fora do Escopo – Solicitações de Serviço	103
Administração - Funcionalismo	94
Administração - Documentos	82
Urbanismo – Serviços Urbanos	32
Saúde Outros em Saúde	25
Saúde – Equipamentos de Saúde	25
Saúde - atendimentos	23
Habituação – Outros em Habitação	21
Economia e Finanças	20
Proteção Social	19

# 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 120 encaminhamentos, sendo 108 deferidos e 12 indeferidos.

