

# Ouvidoria Geral

## do Município de São Paulo

### **Relatório Mensal**

#### **Transparência Passiva**

Abril/2024



**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

**Luan Vinícius de Souza**

**Rodrigo Rocha da Silva (estagiário)**

Diretora de Relatórios e Estatística

**Sheila de Fátima Batista Malta**

Equipe da Divisão de Relatórios e Estatística

**Marcio Henrique Ramires dos Santos**

**Thaina Batalha Mench**

Imprensa

Jornalista

**Liliane Rossi**

Diagramação

**Matheus Henrique Sanches Santos (estagiário - com supervisão de Marília**

**Miquelin)**



Sistema Eletrônico de  
Informação ao Cidadão

# Transparência Passiva

## Relatório de Abril/2024

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 2024, 882 pedidos de acesso à informação. No mês, 616 pedidos foram atendidos e 183 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 2022 está disponível para consulta através do link: [https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/controladoria\\_geral/Relat%C3%B3rioLAI\\_2022\\_publicacao\\_26\\_05\\_2023.pdf](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/controladoria_geral/Relat%C3%B3rioLAI_2022_publicacao_26_05_2023.pdf)

# Quantidade de Pedidos por Status

Em abril de 2024 foram registrados 882 pedidos de acesso à informação, 616 pedidos foram atendidos e 183 foram indeferidos na fase inicial. Em comparação com o mês anterior houve um aumento de 39% considerando que em março/2023 foram registrados 634 pedidos de informação. Totalizando 2.768 protocolos no ano de 2024, sendo a média mensal 692 protocolos.

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

Situação	Dez/24	Nov/24	Out/24	Set/24	Ago/24	Jul/24	Jun-24	Mai-24	Abr-24	Mar-24	Fev-24	Jan-24
<b>Pedidos registrados</b>												
Total									882	634	688	564
<b>Decisões iniciais</b>												
Decisões iniciais									799	589	588	497
Atendidos									616	435	461	388
Indeferidos									183	154	127	109
<b>1ª instância</b>												
Solicitações									105	78	57	44
Decisões									74	50	46	30
Deferidos									46	40	28	20
Indeferidos									28	10	18	10
<b>2ª instância</b>												
Solicitações									82	43	25	32
Decisões									48	38	20	46
Deferidos									15	19	10	28
Indeferidos									33	19	10	18
Recurso de Ofício (RO)									62	34	11	29
Encaminhado para o órgão para complemento									4	11	4	4
<b>3ª instância</b>												
Solicitações									15	6	5	3
Decisões									3	3	12	3
Deferidos									3	0	0	3
Indeferidos									0	3	12	0

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 /2024:

ÓRGÃO	Quantidade de Protocolos
SMS - Secretaria Municipal da Saúde	158
SME - Secretaria Municipal de Educação	85
SPTrans - São Paulo Transportes S/A	54
CET - Companhia de Engenharia de Tráfego	50
SMSUB - Secretaria Municipal das Subprefeituras	45
SF - Secretaria Municipal da Fazenda	33
SEME - Secretaria Municipal de Esportes e Lazer	30
SMADS - Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	27
SMDHC - Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania	26
SEGES - Secretaria Executiva de Gestão	26
SMC - Secretaria Municipal de Cultura	25
SMUL - Secretaria Municipal de Urbanismo e Licenciamento	22
CGM - Controladoria Geral do Município	20
SMT - Secretaria Municipal de Mobilidade e Trânsito	18
SP Regula - Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de São Paulo	18
COHAB - Companhia Metropolitana de Habitação	17
SVMA - Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	17
SEHAB - Secretaria Municipal de Habitação	17
Subprefeitura Butantã	16
SIURB - Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	12
SMJ - Secretaria Municipal de Justiça	11
SMSU - Secretaria Municipal de Segurança Urbana	10
Casa Civil	9
SMDDET - Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Trabalho	8
SMIT - Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia	8
Prodram-Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Munic.SP	7
SGM - Secretaria de Governo Municipal	7
Subprefeitura Itaquera	7
SP OBRAS - São Paulo Obras	7
Subprefeitura São Miguel Paulista	6
SMPED - Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência	5
PGM - Procuradoria Geral do Município	5
Subprefeitura Pinheiros	5
Subprefeitura Sé	4
Subprefeitura Ermelino Matarazzo	4
Subprefeitura Ipiranga	4
Subprefeitura Aricanduva/Formosa/Carrão	4
SP URBANISMO - São Paulo Urbanismo	3

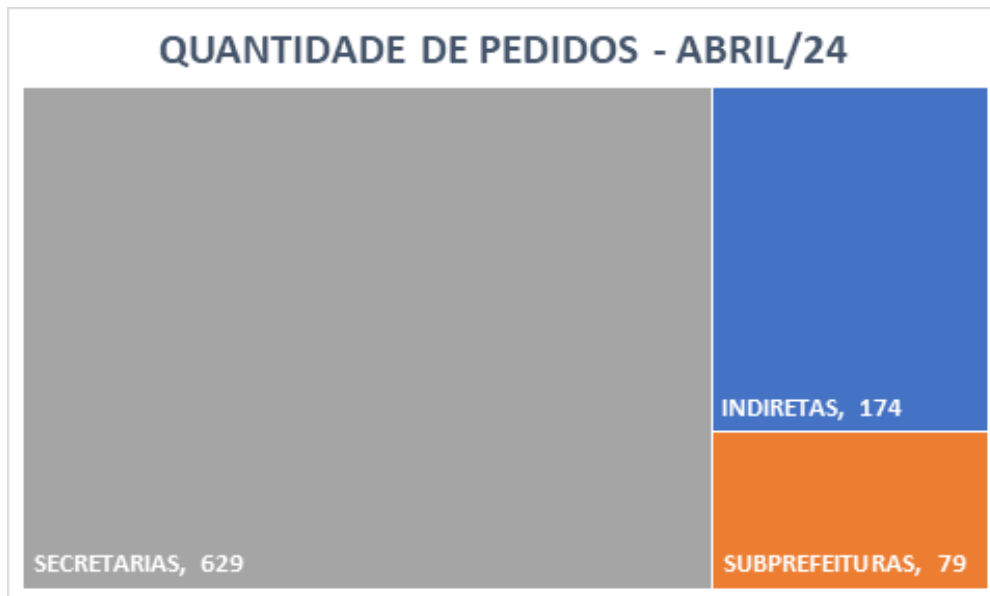
# Quantidade de Pedidos por Órgãos

ÓRGÃO	Quantidade de Protocolos
Subprefeitura Santo Amaro	3
SPDA - Companhia São Paulo de Desenvolvimento e Mobilização de Ativos	3
FTMSP - Fundação Theatro Municipal de São Paulo	3
Subprefeitura São Mateus	3
SPTURIS - São Paulo Turismo S/A	3
SMTUR - Secretaria Municipal de Turismo	3
Subprefeitura Lapa	3
São Paulo Parcerias S/A	2
Subprefeitura Mooca	2
Subprefeitura Campo Limpo	2
ADE SAMPA - Agência São Paulo de Desenvolvimento	2
Subprefeitura Perus	2
Subprefeitura Itaim Paulista	2
Subprefeitura Santana/Tucuruvi	2
Subprefeitura Jaçanã/Tremembé	2
FPETC_ Fundação Paulistana de Educação, Tecnologia e Cultura	2
SECOM - Secretaria Especial de Comunicação	2
Subprefeitura Penha	2
Subprefeitura Vila Mariana	1
Subprefeitura M'Boi Mirim	1
Subprefeitura Casa Verde/Cachoeirinha	1
Subprefeitura Pirituba/Jaraguá	1
IPREM - Instituto de Previdência Municipal de São Paulo	1
Subprefeitura Parelheiros	1
SP CINE - Empresa de Cinema e Audiovisual de São Paulo	1
Subprefeitura Guaianases	1
HSPM - Hospital do Servidor Público Municipal	1
TOTAL	882



# Quantidade de Pedidos por Órgãos

Ao analisarmos os dados, é possível verificar que 71% dos pedidos registrados, em abril/2024, foram direcionados às Secretarias Municipais, 20% direcionados à Administração Indireta e 9% às Subprefeituras:



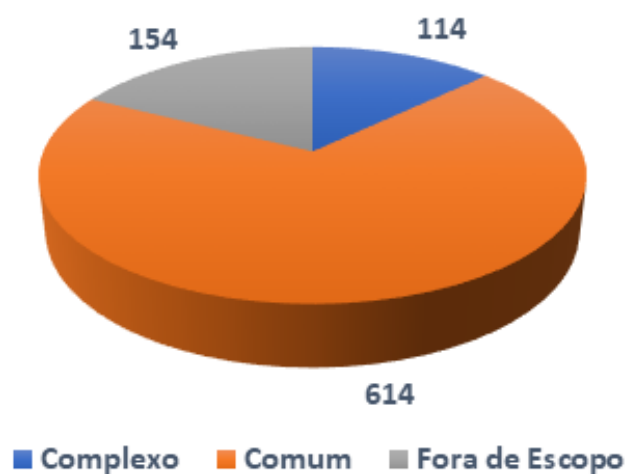
# Classificação, natureza e temas dos Pedidos

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;
- 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	614
Complexo	114
Fora de Escopo	154

COMPLEXIDADE DOS PEDIDOS - ABRIL/24

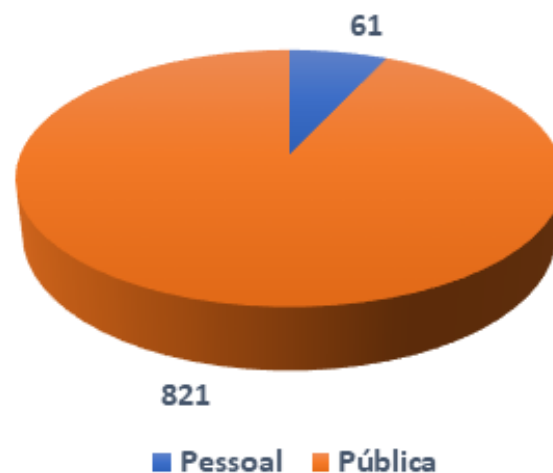


# Classificação, natureza e temas dos Pedidos

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

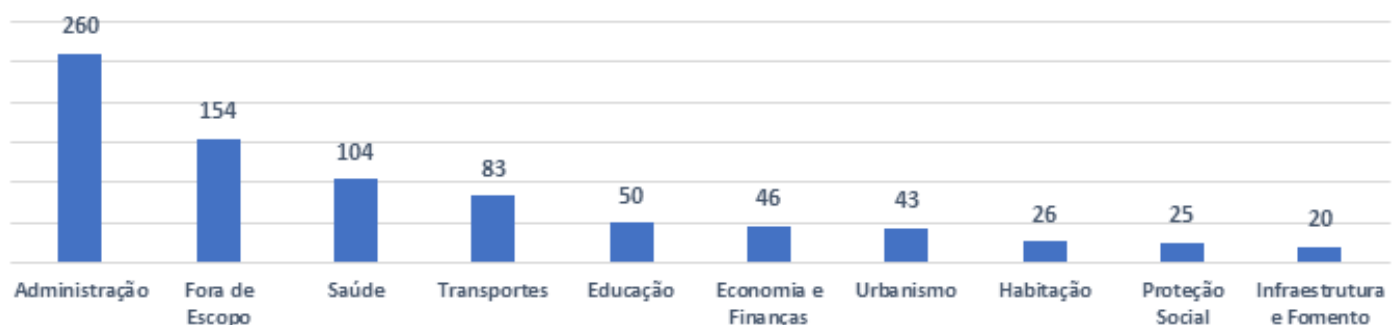
Natureza	Quantidade
Pública	821
Pessoal	61

NAUREZA DOS PEDIDOS - ABRIL/24



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:

CLASSIFICAÇÃO TEMÁTICA - ABRIL/24



# 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 142 encaminhamentos, sendo 115 deferidos e 27 indeferidos.

