

# Ouvidoria Geral

## do Município de São Paulo

### **Relatório Mensal**

#### **Transparência Passiva**

Julho/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**

**Guilherme Yamaguchi Piza (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 (estagiária)**

Imprensa

Jornalista

**Liliane Rossi**

Diagramação

**Marcello Gadotti Neto**



Sistema Eletrônico de  
Informação ao Cidadão

# Transparência Passiva

## Relatório de Julho/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 julho de 2023, 706 pedidos de acesso à informação. No mês, 515 pedidos foram atendidos e 154 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 julho de 2023 foram registrados 706 pedidos de acesso à informação, 515 pedidos foram atendidos e 154 foram indeferidos na fase inicial. Em comparação com o mês anterior houve um aumento de 6,65% considerando que em junho/2023 foram registrados 662 pedidos de informação. Totalizando 4.891 protocolos no ano de 2023, sendo a média mensal 699 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						706	662	736	799	728	532	728
<b>Decisões iniciais</b>												
Decisões iniciais						669	650	832	609	648	560	580
Atendidos						515	518	640	491	527	435	471
Indeferidos						154	132	192	118	121	125	109
<b>1ª instância</b>												
Solicitações						66	81	89	76	80	51	80
Decisões						53	69	66	63	50	46	63
Deferidos						40	55	51	48	30	24	47
Indeferidos						13	14	15	15	20	22	16
<b>2ª instância</b>												
Solicitações						48	64	60	43	65	48	37
Decisões						53	59	60	56	59	33	53
Deferidos						29	32	41	33	36	11	27
Indeferidos						24	27	19	23	23	22	26
Recurso de Ofício (RO)						29	45	52	25	57	35	15
Encaminhado para o órgão para complemento						6	21	24	17	27	10	3
<b>3ª instância</b>												
Solicitações						6	12	6	7	9	11	8
Decisões						5	7	10	18	21	3	35
Deferidos						0	0	0	0	1	3	3
Indeferidos						5	7	10	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 julho/2023:

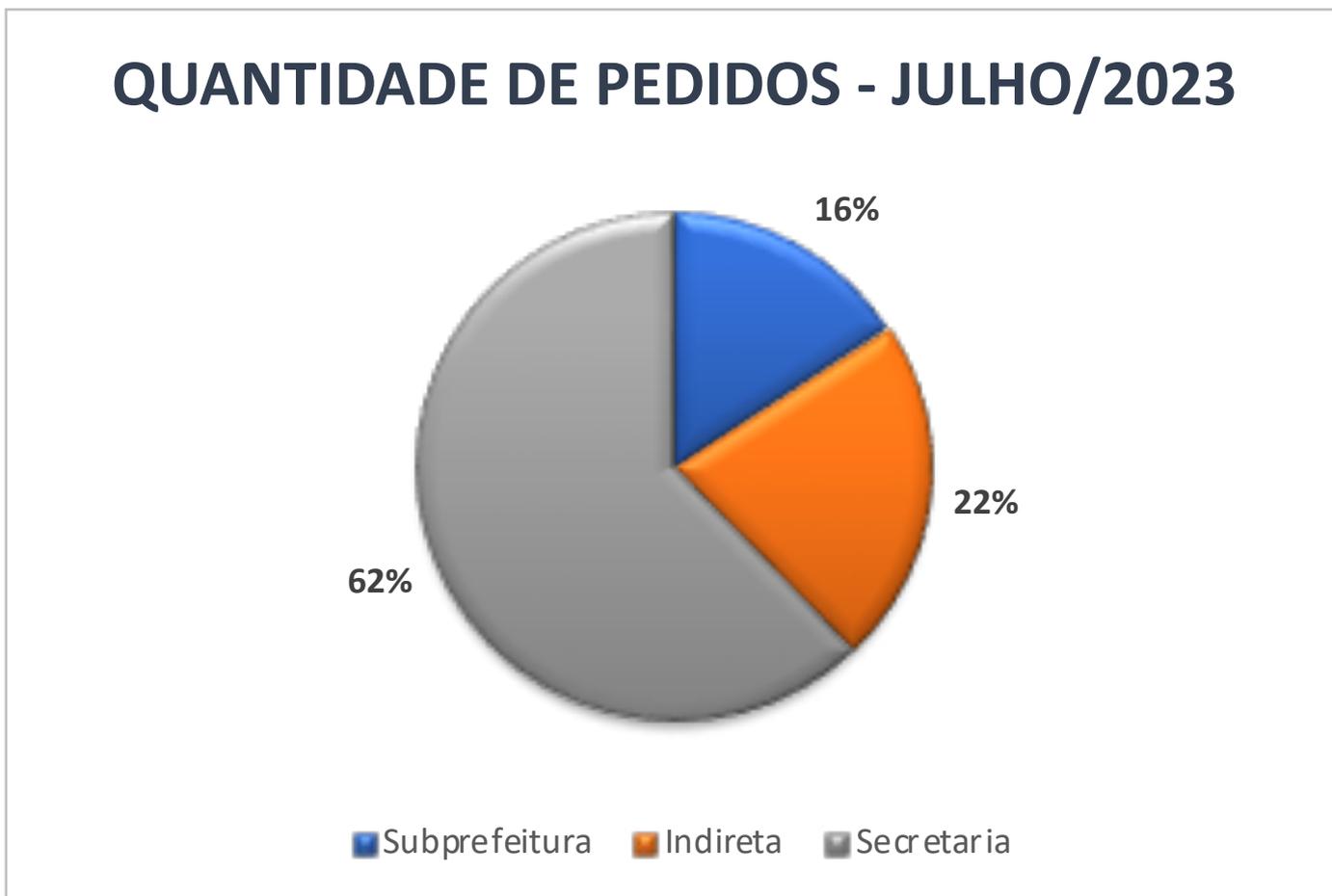
ÓRGÃO	Quantidade de Protocolos
SMS - Secretaria Municipal da Saúde	124
SME - Secretaria Municipal de Educação	60
CET - Companhia de Engenharia de Tráfego	54
SPTrans - São Paulo Transportes S/A	54
SMC - Secretaria Municipal de Cultura	38
SMSUB - Secretaria Municipal das Subprefeituras	33
SF - Secretaria Municipal da Fazenda	32
SMT - Secretaria Municipal de Mobilidade e Transportes	19
SMSU - Secretaria Municipal de Segurança Urbana	19
SVMA - Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	18
SP Regula - Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de São Paulo	14
SEGES - Secretaria Executiva de Gestão	14
COHAB - Companhia Metropolitana de Habitação	14
SMADS - Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	13
SEHAB - Secretaria Municipal de Habitação	12
PGM - Procuradoria Geral do Município	10
SP OBRAS - São Paulo Obras	10
SMUL - Secretaria Municipal de Urbanismo e Licenciamento	9
Subprefeitura Pinheiros	8
SEME - Secretaria Municipal de Esportes e Lazer	7
SGM - Secretaria de Governo Municipal	7
Subprefeitura Butantã	6
Subprefeitura Sé	6
Subprefeitura Aricanduva/Formosa/Carrão	6
SMIT - Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia	5
Subprefeitura Cidade Ademar	5
Subprefeitura Santana/Tucuruvi	5
SIURB - Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	4
Subprefeitura Vila Mariana	4
SECOM - Secretaria Especial de Comunicação	4
SFMSP - Serviço Funerário	4
Subprefeitura Penha	4
Subprefeitura Santo Amaro	4
Subprefeitura Capela do Socorro	4
Subprefeitura São Miguel Paulista	4
SMDET - Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Trabalho	4
Subprefeitura Itaquera	4

# Quantidade de Pedidos por Órgãos

ÓRGÃO	Quantidade de Protocolos
Subprefeitura Lapa	3
Subprefeitura Jaçanã/Tremembé	3
Subprefeitura M' Boi Mirim	3
Subprefeitura Mooca	3
Subprefeitura São Mateus	3
Subprefeitura Freguesia / Brasilândia	3
Subprefeitura Sapopemba	3
Subprefeitura Casa Verde/Cachoeirinha	3
Subprefeitura Vila Prudente	3
Subprefeitura Jabaquara	3
Subprefeitura Guaianases	3
Subprefeitura Ermelino Matarazzo	2
Subprefeitura Vila Maria/Vila Guilherme	2
Subprefeitura Ipiranga	2
Subprefeitura Campo Limpo	2
CGM - Controladoria Geral do Município	2
Prodam-Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Munic.SP	2
SMDHC - Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania	2
Subprefeitura Parelheiros	2
Subprefeitura Itaim Paulista	2
Subprefeitura Perus	2
Subprefeitura Cidade Tiradentes	2
Subprefeitura Pirituba/Jaraguá	2
SMRI - Secretaria Municipal de Relações Internacionais	1
IPREM - Instituto de Previdência Municipal de São Paulo	1
Casa Civil	1
SP CINE - Empresa de Cinema e Audiovisual de São Paulo	1
SP URBANISMO - São Paulo Urbanismo	1
SMPED - Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência	1
SPTURIS - São Paulo Turismo S/A	1
<b>TOTAL</b>	<b>706</b>

# Quantidade de Pedidos por Órgãos

Ao analisarmos os dados, é possível verificar que 62% dos pedidos registrados, em julho/2023, foram direcionados às Secretarias Municipais, 22% direcionados à Administração Indireta e 16% às Subprefeituras:



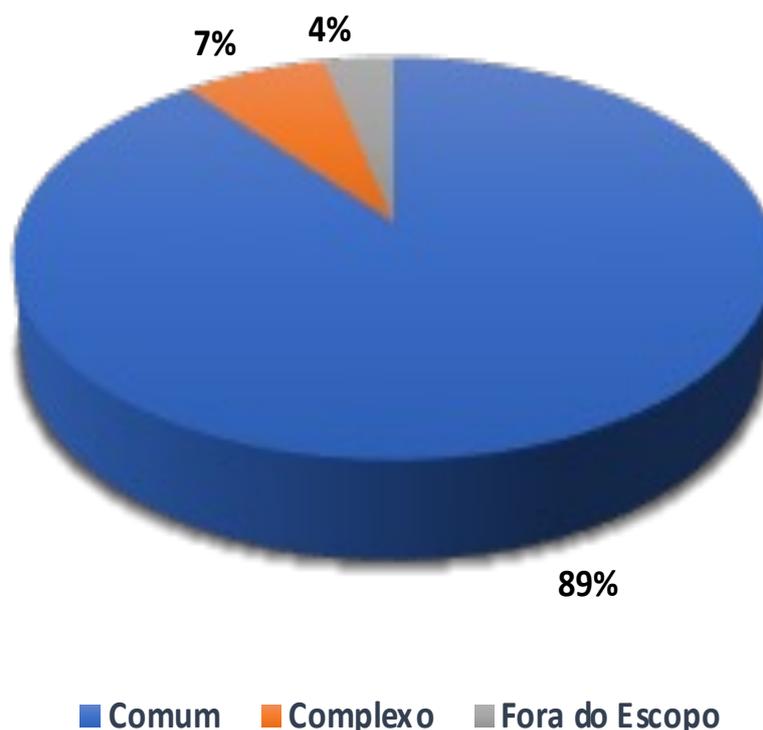
# Classificação, natureza e temas dos Pedidos

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	630
Complexo	51
Fora de Escopo	25

## COMPLEXIDADE DO PEDIDO - JULHO/2023

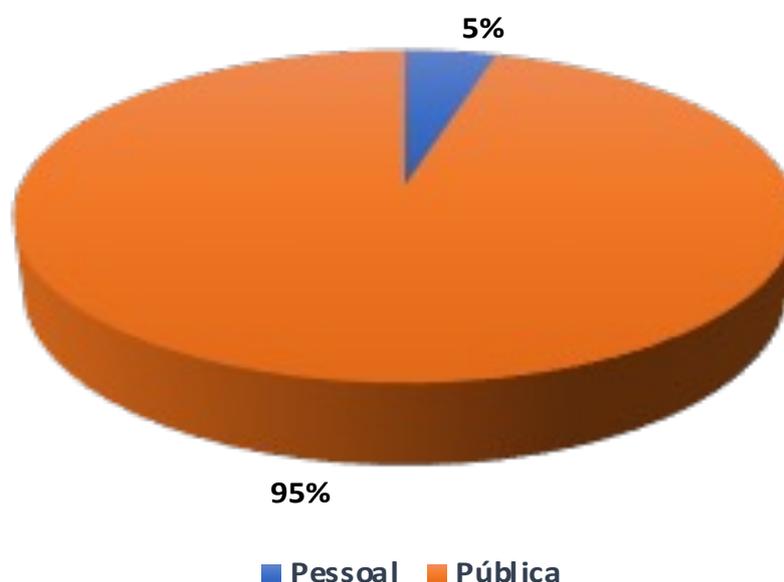


# Classificação, natureza e temas dos Pedidos

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

Natureza	Quantidade
Pública	674
Pessoal	32

## NATUREZA DO PEDIDO - JULHO/2023



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	193
Transportes	92
Saúde	84
Fora do Escopo	84
Cultura	36
Pesquisa e Desenvolvimento	33
Infraestrutura e Fomento	32
Economia e Finanças	31
Educação	21
Urbanismo	20

# 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 julho foram solicitados 104 encaminhamentos, sendo 93 deferidos e 11 indeferidos.

## Encaminhamentos - Julho/2023

