

# Ouvidoria Geral do Município de São Paulo

## Relatório Mensal Transparência Passiva - Março/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**

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 Estatísticas  
**Marcio Henrique Ramires dos Santos**  
**Sergio Henrique Forini**

Imprensa

Jornalista  
**Liliane Rossi**

Diagramação  
**Marcello Gadotti Neto**

# Transparência Passiva

## Relatório de Março/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 março de 2023, 728 pedidos de acesso à informação. No mês, 527 pedidos foram atendidos e 121 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 março de 2023 foram registrados 728 pedidos de acesso à informação, 527 pedidos foram atendidos e 121 foram indeferidos na fase inicial. Em comparação com o mês anterior houve um aumento de 36,84% considerando que em fevereiro/2023 foram registrados 532 pedidos de informação. Totalizando 1.988 protocolos no ano de 2023, sendo a média mensal 663 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>										728	532	728
<b>Decisões iniciais</b>										648	560	580
Atendidos										527	435	471
Indeferidos										121	125	109
<b>1ª instância: solicitações</b>										80	51	80
<b>1ª instância: decisões</b>										50	46	63
Deferidos										30	24	47
Indeferidos										20	22	16
<b>2ª instância: solicitações</b>										65	48	37
<b>2ª instância: decisões</b>										59	33	53
Deferidos										36	11	27
Indeferidos										23	22	26
<b>Recurso de Ofício (RO)</b>										57	35	15
<b>2ª instância: Encaminhado para o órgão para complemento</b>										27	10	3

<b>3ª instância: solicitações</b>										<b>9</b>	<b>11</b>	<b>8</b>
<b>3ª instância: decisões</b>										<b>21</b>	<b>3</b>	<b>35</b>
Deferidos										1	3	3
Indeferidos										20	0	32

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

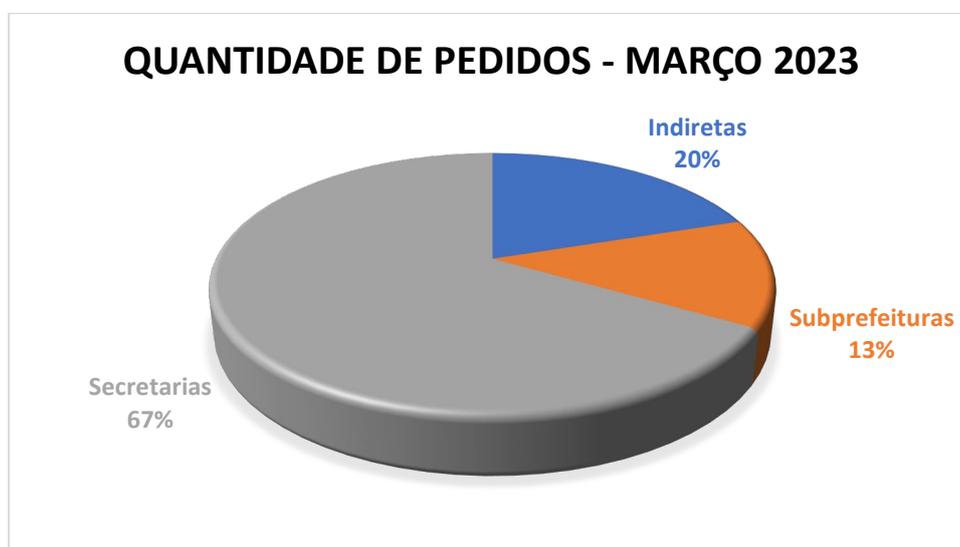
Abaixo, a quantidade de pedidos registrados por órgão para o mês de março/2023:

<b>ÓRGÃO</b>	<b>Quantidade de Protocolos</b>
SMS - Secretaria Municipal da Saúde	89
SME - Secretaria Municipal de Educação	79
SF - Secretaria Municipal da Fazenda	66
CET - Companhia de Engenharia de Tráfego	53
SPTrans - São Paulo Transportes S/A	34
SMSUB - Secretaria Municipal das Subprefeituras	32
SVMA - Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	26
SEGES - Secretaria Executiva de Gestão	23
SMUL - Secretaria Municipal de Urbanismo e Licenciamento	23
SMT - Secretaria Municipal de Mobilidade e Transportes	22
COHAB - Companhia Metropolitana de Habitação	18
SEHAB - Secretaria Municipal de Habitação	17
SIURB - Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	17
SMSU - Secretaria Municipal de Segurança Urbana	15
SMC - Secretaria Municipal de Cultura	14
SMADS - Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	14
SP OBRAS - São Paulo Obras	10
PGM - Procuradoria Geral do Município	9

SP Regula - Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de São Paulo	9
Subprefeitura Butantã	8
SMIT - Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia	7
Subprefeitura Ipiranga	7
CGM - Controladoria Geral do Município	7
Subprefeitura São Mateus	6
Subprefeitura Lapa	6
SMDHC - Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania	6
Prodam-Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Munic.SP	6
Subprefeitura Vila Mariana	6
Subprefeitura Sé	5
Subprefeitura Pinheiros	5
SEME - Secretaria Municipal de Esportes e Lazer	5
Subprefeitura Mooca	5
Subprefeitura Santana/Tucuruvi	4
IPREM - Instituto de Previdência Municipal de São Paulo	4
SGM - Secretaria de Governo Municipal	4
Subprefeitura Jaçanã/Tremembé	4
Subprefeitura Pirituba/Jaraguá	4
Subprefeitura Casa Verde/Cachoeirinha	4
Casa Civil	3
Subprefeitura Penha	3
HSPM - Hospital do Servidor Público Municipal	3
Subprefeitura Vila Maria/Vila Guilherme	3
Subprefeitura Perus	3
SFMSP - Serviço Funerário	3
Subprefeitura Cidade Tiradentes	3
SMPED - Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência	3
Subprefeitura São Miguel Paulista	2
Subprefeitura Santo Amaro	2
Subprefeitura Guaianases	2
Subprefeitura Itaquera	2
SPTURIS - São Paulo Turismo S/A	2
Subprefeitura Capela do Socorro	2
Subprefeitura Vila Prudente	2
Subprefeitura Parelheiros	2
Subprefeitura M' Boi Mirim	1
FTMSP - Fundação Theatro Municipal de São Paulo	1
Subprefeitura Sapopemba	1
SMTUR - Secretaria Municipal de Turismo	1
SMRI - Secretaria Municipal de Relações Internacionais	1
Subprefeitura Ermelino Matarazzo	1
Subprefeitura Jabaquara	1
SECOM - Secretaria Especial de Comunicação	1

Subprefeitura Aricanduva/Formosa/Carrão	1
Subprefeitura Freguesia / Brasilândia	1
Subprefeitura Campo Limpo	1
SMDET - Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Trabalho	1
Subprefeitura Cidade Ademar	1
SP URBANISMO - São Paulo Urbanismo	1
SPDA - Companhia São Paulo de Desenvolvimento e Mobilização de Ativos	1
<b>TOTAL</b>	<b>728</b>

Ao analisarmos os dados, é possível verificar que 67% dos pedidos registrados, em março/2023, foram direcionados às Secretarias Municipais, 20% direcionados à Administração Indireta e 13% às Subprefeituras:



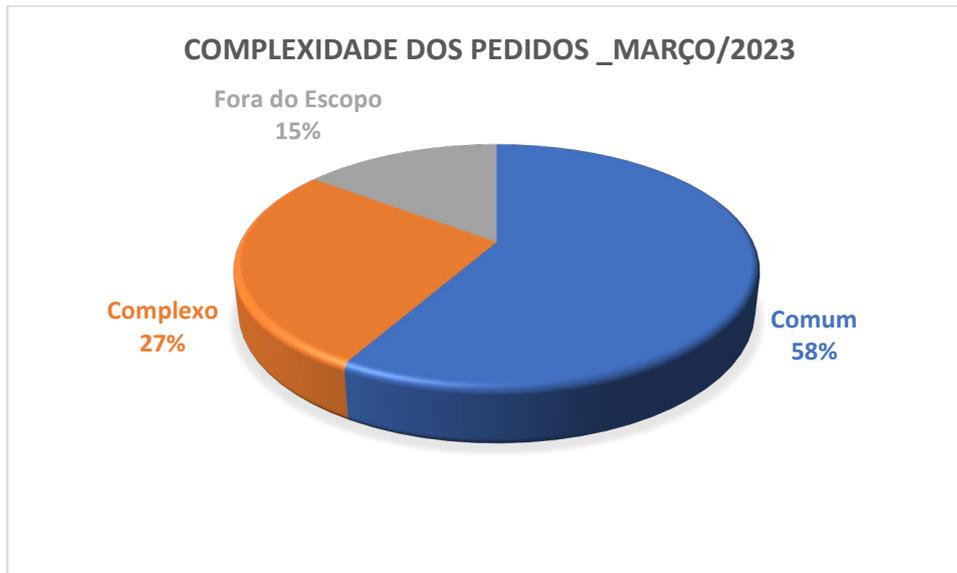
## Classificação, natureza e temas dos Pedidos

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;

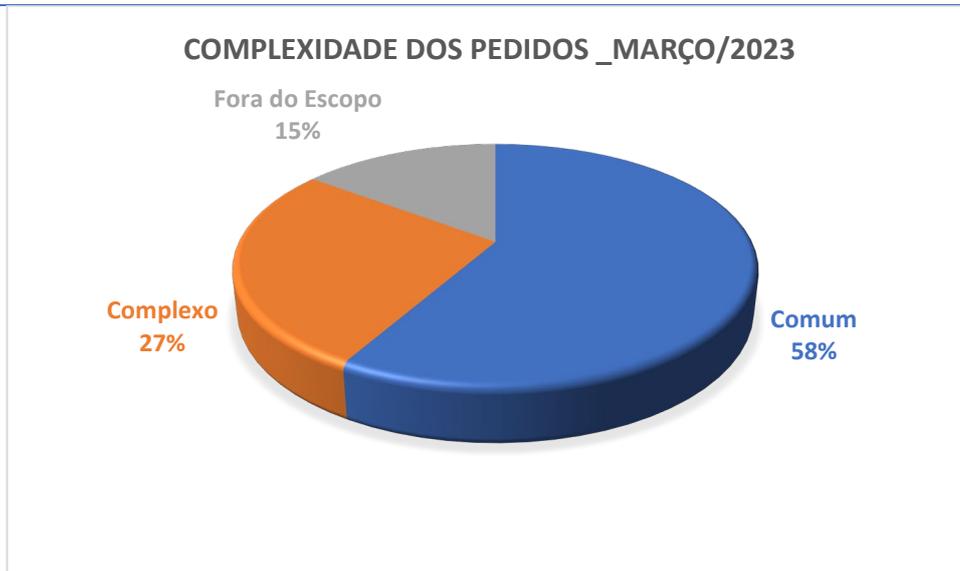
3. – Solicitação fora do escopo do e-SIC (que possui canal de atendimento específico ou trata de solicitação de informação pública ou informação pessoal).

<b>Categoria</b>	<b>Quantidade</b>
Comum	424
Complexo	197
Fora de Escopo	107



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

<b>Natureza</b>	<b>Quantidade</b>
Pública	617
Pessoal	111



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:

<b>Temas – Subtema</b>	<b>Quantidade</b>
<b>Administração - Documentos</b>	<b>100</b>
<b>Fora do Escopo – Solicitações de Serviço</b>	<b>84</b>
<b>Administração - Funcionalismo</b>	<b>74</b>
<b>Urbanismo – Serviços Urbanos</b>	<b>47</b>
<b>Economia e Finanças – Administração Financeira</b>	<b>36</b>
<b>Transportes - Multas</b>	<b>26</b>
<b>Saúde – Equipamentos de Saúde</b>	<b>24</b>
<b>Transportes – Outros em Transportes</b>	<b>20</b>
<b>Saúde Outros em Saúde</b>	<b>18</b>
<b>Habitação – habitação Social</b>	<b>16</b>

## 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 março foram solicitados 116 encaminhamentos, sendo 110 deferidos e 6 indeferidos.

### ENCAMINHAMENTOS - MARÇO 2023

