

# Ouvidoria Geral

## do Município de São Paulo

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

# 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 Vinicius de Souza**

**Rodrigo da Silva Rocha (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

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

**Miquelin)**

# Transparência Passiva

## Relatório de Novembro/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 novembro de 2023, 637 pedidos de acesso à informação. No mês, 442 pedidos foram atendidos e 198 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 novembro de 2023 foram registrados 637 pedidos de acesso à informação, 442 pedidos foram atendidos e 198 foram indeferidos na fase inicial. Em comparação com o mês anterior houve uma queda de 11,8% considerando que em outubro/2023 foram registrados 723 pedidos de informação. Totalizando 7.553 protocolos no ano de 2023, sendo a média mensal 687 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                                     |        | 637    | 723    | 666    | 636    | 706    | 662    | 736    | 799    | 728    | 532    | 728    |
| <b>Decisões iniciais</b>                  |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
| Decisões iniciais                         |        | 640    | 652    | 645    | 599    | 669    | 650    | 832    | 609    | 648    | 560    | 580    |
| Atendidos                                 |        | 442    | 515    | 542    | 466    | 515    | 518    | 640    | 491    | 527    | 435    | 471    |
| Indeferidos                               |        | 198    | 137    | 103    | 133    | 154    | 132    | 192    | 118    | 121    | 125    | 109    |
| <b>1ª instância</b>                       |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
| Solicitações                              |        | 73     | 110    | 83     | 50     | 66     | 81     | 89     | 76     | 80     | 51     | 80     |
| Decisões                                  |        | 62     | 94     | 68     | 36     | 53     | 69     | 66     | 63     | 50     | 46     | 63     |
| Deferidos                                 |        | 35     | 50     | 49     | 30     | 40     | 55     | 51     | 48     | 30     | 24     | 47     |
| Indeferidos                               |        | 27     | 44     | 19     | 6      | 13     | 14     | 15     | 15     | 20     | 22     | 16     |
| <b>2ª instância</b>                       |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
| Solicitações                              |        | 34     | 86     | 39     | 64     | 48     | 64     | 60     | 43     | 65     | 48     | 37     |
| Decisões                                  |        | 36     | 78     | 40     | 55     | 53     | 59     | 60     | 56     | 59     | 33     | 53     |
| Deferidos                                 |        | 20     | 24     | 18     | 31     | 29     | 32     | 41     | 33     | 36     | 11     | 27     |
| Indeferidos                               |        | 16     | 54     | 22     | 24     | 24     | 27     | 19     | 23     | 23     | 22     | 26     |
| Recurso de Ofício (RO)                    |        | 21     | 35     | 27     | 50     | 29     | 45     | 52     | 25     | 57     | 35     | 15     |
| Encaminhado para o órgão para complemento |        | 7      | 16     | 20     | 15     | 6      | 21     | 24     | 17     | 27     | 10     | 3      |
| <b>3ª instância</b>                       |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
| Solicitações                              |        | 10     | 31     | 7      | 6      | 6      | 12     | 6      | 7      | 9      | 11     | 8      |
| Decisões                                  |        | 11     | 14     | 0      | 2      | 5      | 7      | 10     | 18     | 21     | 3      | 35     |
| Deferidos                                 |        | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 1      | 3      | 3      |
| Indeferidos                               |        | 11     | 14     | 0      | 2      | 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 novembro /2023:

| ÓRGÃO   | Quantidade de Protocolos |
|---|--------------------------|
| SMS - Secretaria Municipal da Saúde   | 111                      |
| CET - Companhia de Engenharia de Tráfego                                      | 61                       |
| SMSUB - Secretaria Municipal das Subprefeituras                               | 37                       |
| SPTTrans - São Paulo Transportes S/A  | 37                       |
| SF - Secretaria Municipal da Fazenda  | 37                       |
| SME - Secretaria Municipal de Educação  | 28                       |
| SMC - Secretaria Municipal de Cultura   | 26                       |
| SMT - Secretaria Municipal de Mobilidade e Transportes                        | 21                       |
| SEHAB - Secretaria Municipal de Habitação                                     | 21                       |
| SEGES - Secretaria Executiva de Gestão  | 15                       |
| SMUL - Secretaria Municipal de Urbanismo e Licenciamento                      | 21                       |
| SVMA - Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente                       | 12                       |
| PGM - Procuradoria Geral do Município   | 11                       |
| COHAB - Companhia Metropolitana de Habitação                                  | 11                       |
| Subprefeitura Sé  | 10                       |
| SMSU - Secretaria Municipal de Segurança Urbana                               | 10                       |
| SMIT - Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia                          | 10                       |
| SGM - Secretaria de Governo Municipal   | 9                        |
| SMDHC - Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania                  | 9                        |
| SMADS - Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social          | 9                        |
| CGM - Controladoria Geral do Município  | 9                        |
| Casa Civil  | 8                        |
| SP OBRAS - São Paulo Obras  | 7                        |
| SIURB - Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras                 | 7                        |
| Subprefeitura Ipiranga  | 6                        |
| SP Regula - Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de São Paulo | 6                        |
| SP URBANISMO - São Paulo Urbanismo  | 6                        |
| Subprefeitura Penha   | 5                        |
| SMTUR - Secretaria Municipal de Turismo                                       | 4                        |
| Subprefeitura Pinheiros   | 4                        |
| SEME - Secretaria Municipal de Esportes e Lazer                               | 4                        |
| Subprefeitura Campo Limpo   | 4                        |
| SMDDET - Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Trabalho         | 3                        |
| Subprefeitura Lapa  | 3                        |
| ProdAm-Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Munic.SP          | 3                        |
| Subprefeitura São Mateus  | 3                        |
| Subprefeitura Pirituba/Jaraguá  | 2                        |
| Subprefeitura Butantã   | 2                        |

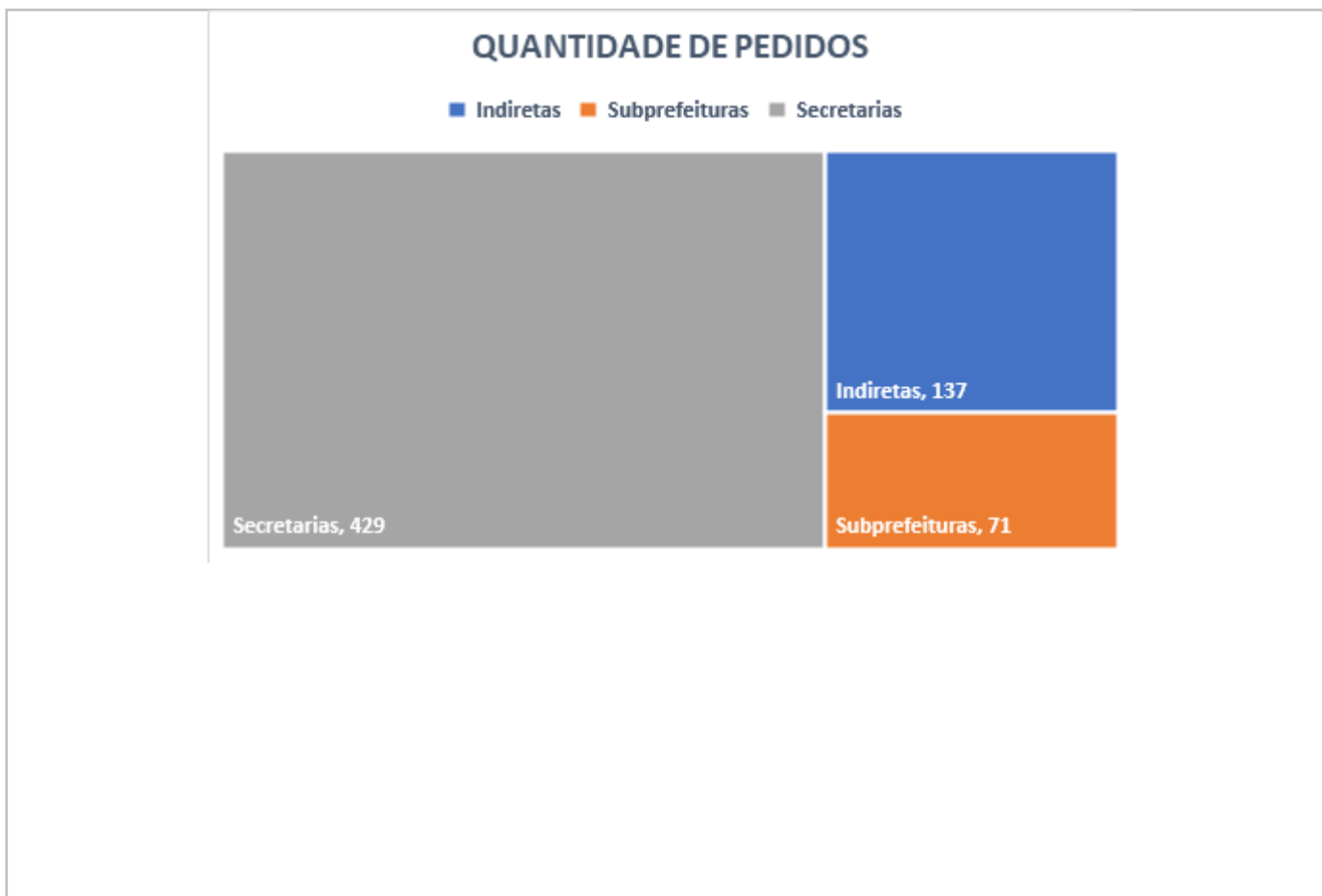
# Quantidade de Pedidos por Órgãos

| ÓRGÃO  | Quantidade de Protocolos |
|--|--------------------------|
| SMJ - Secretaria Municipal de Justiça                  | 2                        |
| SECOM - Secretaria Especial de Comunicação             | 2                        |
| Subprefeitura Mooca                                    | 2                        |
| HSPM - Hospital do Servidor Público Municipal          | 2                        |
| Subprefeitura Santana/Tucuruvi                         | 2                        |
| Subprefeitura Guaianases                               | 2                        |
| Subprefeitura Vila Prudente                            | 2                        |
| Subprefeitura Santo Amaro                              | 2                        |
| Subprefeitura Cidade Ademar                            | 2                        |
| Subprefeitura São Miguel Paulista                      | 2                        |
| Subprefeitura Cidade Tiradentes                        | 2                        |
| Subprefeitura Freguesia / Brasilândia                  | 2                        |
| SMPED - Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência | 2                        |
| Subprefeitura Vila Maria/Vila Guilherme                | 1                        |
| Subprefeitura Capela do Socorro                        | 1                        |
| SFMSP - Serviço Funerário                              | 1                        |
| Subprefeitura Casa Verde/Cachoeirinha                  | 1                        |
| Subprefeitura Sapopemba                                | 1                        |
| Subprefeitura M'Boi Mirim                              | 1                        |
| Subprefeitura Jabaquara                                | 1                        |
| SPTURIS - São Paulo Turismo S/A                        | 1                        |
| FTMSP - Fundação Theatro Municipal de São Paulo        | 1                        |
| Subprefeitura Parelheiros                              | 1                        |
| Subprefeitura Itaquera                                 | 1                        |
| Subprefeitura Aricanduva/Formosa/Carrão                | 1                        |
| SMRI - Secretaria Municipal de Relações Internacionais | 1                        |
| Subprefeitura Perus                                    | 1                        |
| Subprefeitura Vila Mariana                             | 1                        |
| Subprefeitura Ermelino Matarazzo                       | 1                        |
| Subprefeitura Jaçanã/Tremembé                          | 1                        |
| ADE SAMPA - Agência São Paulo de Desenvolvimento       | 1                        |
| Subprefeitura Itaim Paulista                           | 1                        |
| TOTAL  | 637                      |



# Quantidade de Pedidos por Órgãos

Ao analisarmos os dados, é possível verificar que 67% dos pedidos registrados, em novembro/2023, foram direcionados às Secretarias Municipais, 22% direcionados à Administração Indireta e 11% às Subprefeituras:

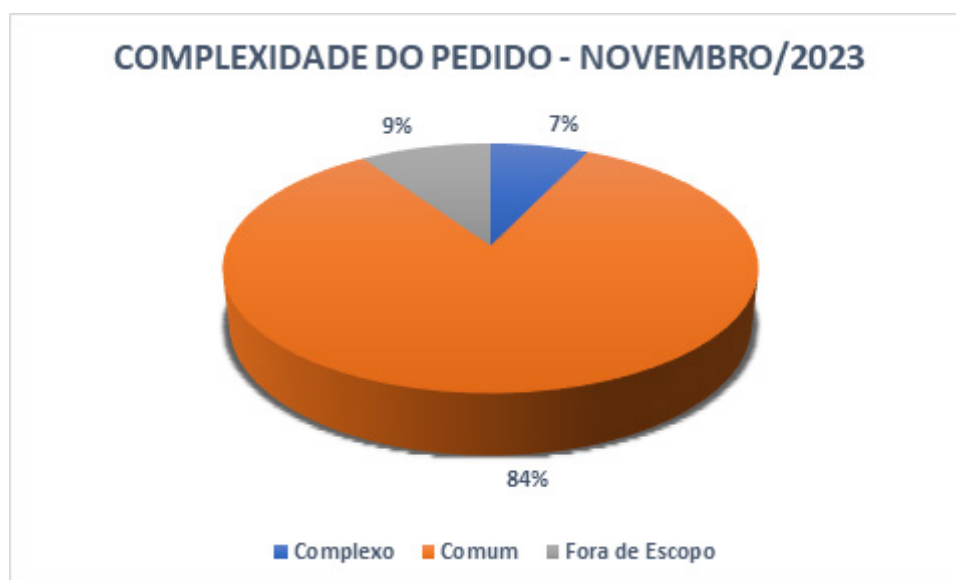


# Classificação, natureza e temas dos Pedidos

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).

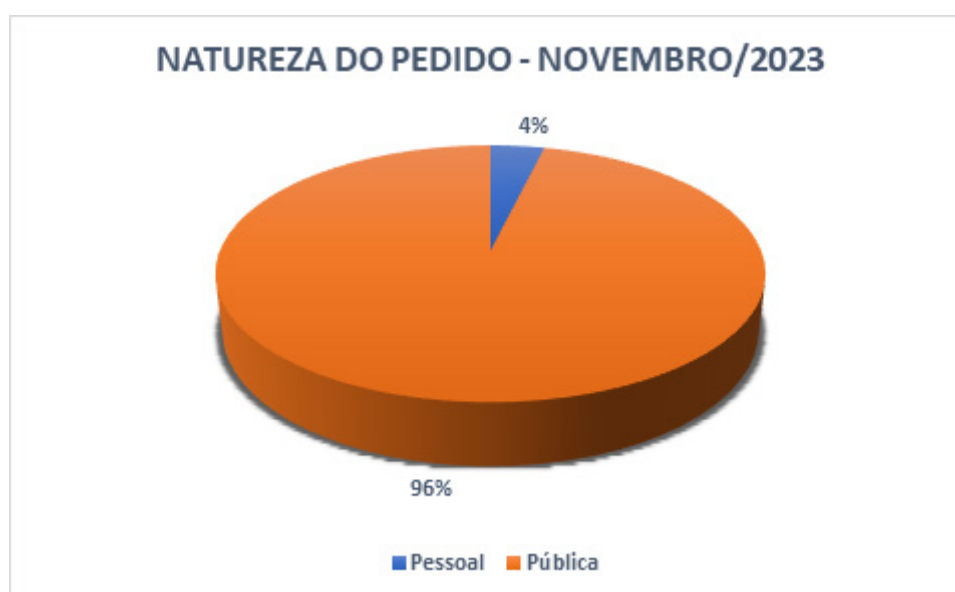
| Categoria      | Quantidade |
|----------------|------------|
| Comum          | 532        |
| Complexo       | 45         |
| Fora de Escopo | 60         |



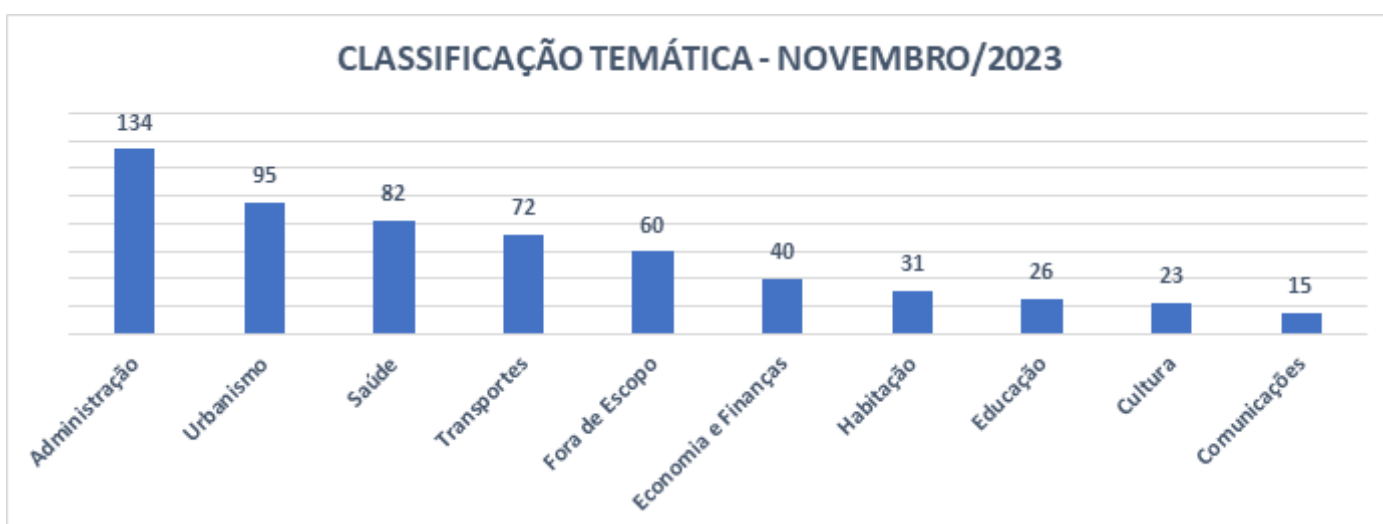
# Classificação, natureza e temas dos Pedidos

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

| Natureza | Quantidade |
|----------|------------|
| Pública  | 613        |
| Pessoal  | 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:



# 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 novembro foram solicitados 101 encaminhamentos, sendo 92 deferidos e 9 indeferidos.

