

# Ouvidoria Geral

## do Município de São Paulo

### **Relatório Semestral**

#### **Transparência Passiva**

1º Semestre de 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

**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**

Imprensa

Jornalista

**Liliane Rossi**

Diagramação

**Marcello Gadotti Neto**

# Apresentação

---

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 (SIC).

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) viabiliza o registro dos pedidos para os órgãos da administração municipal. É possível registrar um pedido de informação de três formas: eletronicamente, presencialmente ou por carta, garantindo aos cidadãos e as cidadãs o acesso às informações públicas custodiadas pelo governo municipal.

Integra a Ouvidoria Geral do Município, a Divisão de Transparência Passiva que, conforme disposto no artigo 08, inciso IV do Decreto 59.496/20 <https://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/decreto-59496-de-8-de-junho-de-2020>, é responsável pelo gerenciamento do Sistema e-SIC (no qual são registrados todos os pedidos de acesso à informação recebidos pelos órgãos da administração direta e indireta na cidade de São Paulo), pelo monitoramento dos registros, a tramitações e as respostas aos pedidos de acesso de acordo com a LAI – Lei 12.527/2011 e o Decreto Municipal 53.623/2012, além de dar suporte técnico aos pontos focais de cada órgão, com o objetivo de cumprir a legislação e oportunizar ao cidadão o recebimento das informações solicitadas de maneira efetiva.

O Relatório Semestral da Transparência Passiva demonstra a consolidação dos números de protocolos registrados via e-SIC no período de janeiro a junho de 2023 indicando o fluxo, a natureza pública ou pessoal, os temas mais solicitados e os dados estatísticos separados por órgãos. Em complemento indicamos as principais ações desenvolvidas pela divisão nos meses pertinentes ao período considerado.



# Dados Estatísticos

Os dados apresentados neste relatório correspondem aos pedidos registrados no 1º semestre de 2023, com recorte temporal no período de 01 de janeiro a 30 de junho de 2023, extraídos do banco de dados Access, disponibilizado pela PRODAM.

A Diretoria da Divisão de Relatórios e Estatísticas da Ouvidoria Geral do Município realiza a extração de dados, aplicando os filtros necessários para subsidiar a elaboração deste relatório, compilando as informações para sua estruturação, considerando o número de protocolos registrados e o fluxo de atendimento, conforme Decreto 53.623/12. Numa atuação compartilhada, a Diretoria da Divisão de Transparência Passiva fará a conferência dos dados disponibilizados pela Diretoria da Divisão de Relatórios e Estatísticas para a elaboração final.

Esses procedimentos subsidiam a elaboração do Relatório Anual da LAI em cumprimento ao 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 incluindo 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

O pedido de acesso à informação registrado no sistema e-SIC percorre um fluxo de diversos status de tramitação, dependendo das manifestações dos requerentes, considerando o atendimento inicial no prazo de 20 dias prorrogável com justificativa por mais 10 dias, conforme estabelece o Decreto Municipal 53.623/12.

A LAI faculta ao cidadão a possibilidade de interposição de até 03 recursos às respostas apresentadas, em cumprimento ao Decreto Municipal 53.623/12, todos com o prazo de 10 dias.

A seguir indicamos os status de atendimento dos pedidos de informação definidos pela legislação com tramitação pelo Sistema e-SIC :

## Exemplos de Status dos Pedidos de Informação

—> Em tramitação são todos os pedidos registrados no referido período, desconsiderando eventuais mudanças devido aos encaminhamentos internos via sistema.

—> Os pedidos atendidos são os pedidos de acesso à informação respondidos na fase inicial de tramitação em seus exatos termos.

—> Os pedidos indeferidos são aqueles recusados pelo Chefe de Gabinete na fase inicial de tramitação com justificativa da base legal ao munícipe.

—> Os recursos de 1ª instância indeferidos são aqueles negados pela Autoridade Máxima e justificados com base legal pela Pasta ao munícipe.

—> 2ª Instância em tramitação são os pedidos de informação que tiveram recurso de 2º instância registrados considerando que a competência de análise das manifestações dos órgãos demandados é da Ouvidoria Geral do Município.

Os recursos de 3ª instância deferidos são recursos atendidos nos seus termos pela Comissão Municipal de Acesso à Informação (CMAI).

Os recursos de 3ª instância indeferidos são aqueles negados pela Comissão Municipal de Acesso à informação (CMAI) e justificados ao munícipe.

O Recurso de Ofício (RO) é recurso automático, obrigatório, que acontece quando não há resposta inicial ou quando não há resposta em 1ª instância, ocorre quando não há resposta e o(a) requerente não registra recurso.\*

**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.**

No primeiro semestre de 2023 entraram **em tramitação 4.185** pedidos de acesso à informação.

Neste período, 3.082 pedidos foram **atendidos e 797 indeferidos**. Em relação às instâncias recursais, **457** pedidos de informação tiveram recurso de **1ª instância** registrado, tendo sido **255 deferidos e 102 indeferidos**.

Em sequência, 317 pedidos tiveram recurso de **2ª Instância** registrado, com **180 recursos deferidos e 140 indeferidos** pela CGM, após apreciação da Ouvidoria Geral.

Por fim, **53** pedidos tiveram recurso de **3ª Instância** registrado, **87** foram **indeferidos** e **7** **deferidos** no período.

Situação	1º semestre/ 2023
Pedidos registrados	4.185
Decisões iniciais	3.879
Atendidos	3.082
Indeferidos	797
1ª instância: solicitações	457
1ª instância: decisões	357
Deferidos	255
Indeferidos	102
2ª instância: solicitações	317
2ª instância: decisões	320
Deferidos	180
Indeferidos	140
3ª instância: solicitações	53
3ª instância: decisões	94
Deferidos	7
Indeferidos	87
Recurso de Ofício (RO)	229

# Quantidade de Pedidos por Órgãos

A seguir planilha com a quantidade de pedidos de cada órgão no 1º semestre de 2023:

Órgão	Quantidade De Protocolos
SMS - Secretaria Municipal da Saúde	643
CET - Companhia de Engenharia de Tráfego	351
SPTrans - São Paulo Transportes S/A	308
SME - Secretaria Municipal de Educação	303
SF - Secretaria Municipal da Fazenda	277
SMSUB - Secretaria Municipal das Subprefeituras	200
SMT - Secretaria Municipal de Mobilidade e Transportes	131
SEGES - Secretaria Executiva de Gestão	120
SMUL - Secretaria Municipal de Urbanismo e Licenciamento	111
SMADS - Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	108
SMC - Secretaria Municipal de Cultura	97
SVMA - Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	90
COHAB - Companhia Metropolitana de Habitação	90
SIURB - Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	87
SP Regula - Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de São Paulo	74
SEHAB - Secretaria Municipal de Habitação	74
SMSU - Secretaria Municipal de Segurança Urbana	63
SGM - Secretaria de Governo Municipal	57
PGM - Procuradoria Geral do Município	51
SP OBRAS - São Paulo Obras	51
CGM - Controladoria Geral do Município	49
Subprefeitura São Mateus	37
Subprefeitura Butantã	36
SMDHC - Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania	35
Subprefeitura Sé	35
SMIT - Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia	33
Subprefeitura Vila Mariana	27
Subprefeitura Pinheiros	26
Casa Civil	26
IPREM - Instituto de Previdência Municipal de São Paulo	24
Prodram-Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Munic.SP	24
SEME - Secretaria Municipal de Esportes e Lazer	23
Subprefeitura Ipiranga	21
Subprefeitura Santo Amaro	20
Subprefeitura Pirituba/Jaraguá	20
SMDDET - Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Trabalho	19
Subprefeitura Mooca	19
HSPM - Hospital do Servidor Público Municipal	18
Subprefeitura Santana/Tucuruvi	18

# Quantidade de Pedidos por Órgãos

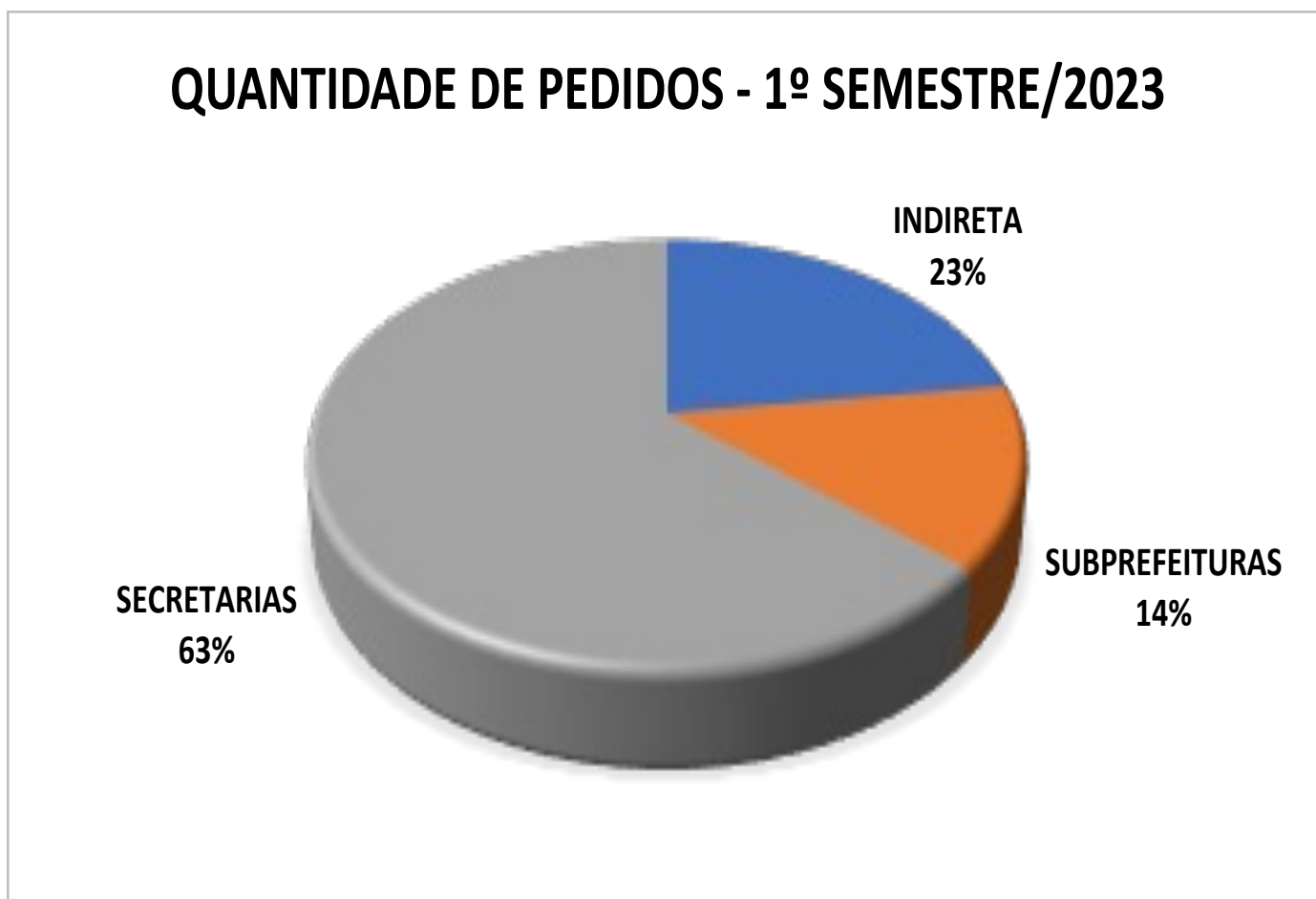
Órgão	Quantidade De Protocolos
Subprefeitura Jaçanã/Tremembé	17
Subprefeitura Cidade Ademar	17
Subprefeitura Itaquera	16
SFMSP - Serviço Funerário	15
Subprefeitura Itaim Paulista	15
Subprefeitura Aricanduva/Formosa/Carrão	15
Subprefeitura Lapa	15
Subprefeitura M' Boi Mirim	14
SECOM - Secretaria Especial de Comunicação	14
Subprefeitura Vila Maria/Vila Guilherme	14
Subprefeitura Penha	14
Subprefeitura São Miguel Paulista	14
SMPED - Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência	14
Subprefeitura Capela do Socorro	13
SPTURIS - São Paulo Turismo S/A	12
Subprefeitura Perus	12
Subprefeitura Casa Verde/Cachoeirinha	12
Subprefeitura Campo Limpo	11
Subprefeitura Jabaquara	11
Subprefeitura Vila Prudente	11
Subprefeitura Ermelino Matarazzo	10
Subprefeitura Freguesia / Brasilândia	10
Subprefeitura Parelheiros	10
Subprefeitura Sapopemba	9
SMTUR - Secretaria Municipal de Turismo	8
Subprefeitura Guaianases	8
Subprefeitura Cidade Tiradentes	8
SP URBANISMO - São Paulo Urbanismo	8
FTMSP - Fundação Theatro Municipal de São Paulo	7
São Paulo Parcerias S/A	7
ADE SAMPA - Agência São Paulo de Desenvolvimento	5
SPDA - Companhia São Paulo de Desenvolvimento e Mobilização de Ativos	5
SMJ - Secretaria Municipal de Justiça	5
SP CINE - Empresa de Cinema e Audiovisual de São Paulo	5
SERI – Secretaria Executiva de Relações Institucionais	3
SMRI - Secretaria Municipal de Relações Internacionais	3
FPETC_ Fundação Paulistana de Educação, Tecnologia e Cultura	2
<b>Total de pedidos registrados – 1º semestre de 2023*</b>	<b>4.185</b>



\*Quantidade de pedidos da Administração Direta e Indireta – 1º semestre 2023

Órgãos	Nº Pedidos	%
Administração Direta	3.228	77%
Secretarias	2659	63%
Subprefeituras	569	14%
Administração Indireta	957	23%
<b>TOTAL</b>	<b>4.185</b>	<b>100%</b>

## Classificação, natureza e temas dos Pedidos



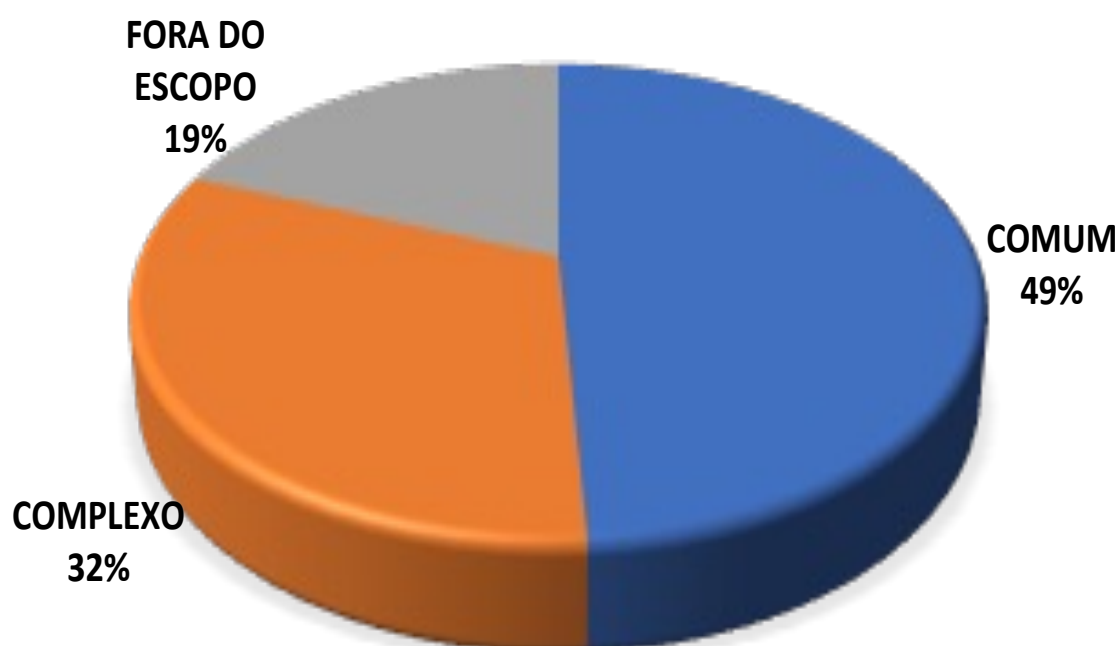
# Classificação dos Pedidos

Os pedidos de informação registrados no e-SIC são avaliados de acordo com a complexidade dos pedidos registrados, sendo comuns, complexos ou fora do escopo do e-SIC, e de acordo com o tema da solicitação e a natureza das informações solicitadas, consideradas como públicas ou de natureza pessoal/particular.

No 1º semestre de 2023, 2.055 pedidos trataram de informações comuns, disponíveis nos portais institucionais sem a exigência de trabalho de análise para o pleno atendimento. Em sequência, 1.333 dos protocolos foram relacionados como pedidos complexos, que demandaram maior análise e consolidação de dados e por fim, 797 das solicitações registradas no e-SIC foram classificadas como fora do escopo do e-SIC, ou seja, os pedidos versaram sobre solicitações de serviços, denúncias, reclamações, elogios, consulta a processos, além dos pedidos fora de competência do Município de São Paulo.

VCGE	TOTAL	%
Comum	2055	49%
Complexo	1333	32%
Fora de Escopo	797	19%
<b>Total</b>	<b>4.185</b>	<b>100%</b>

## COMPLEXIDADE DOS PEDIDOS - 1º SEMESTRE/2023

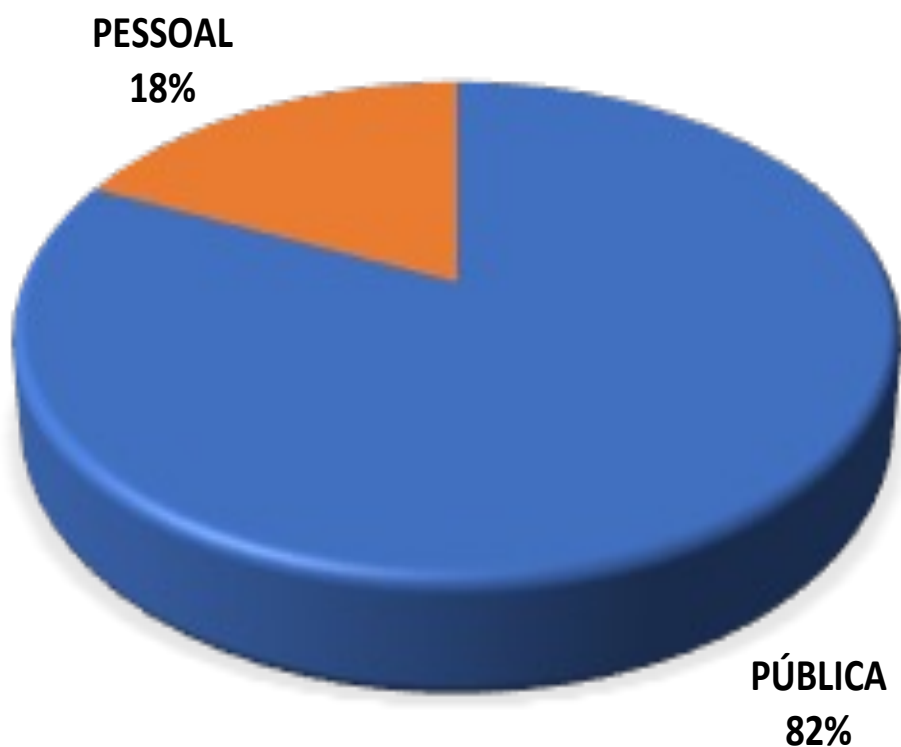


# Classificação das Informações

Quanto à natureza das informações solicitadas, foram 3.429 pedidos de natureza pública, e 756 de natureza pessoal/particular.:

Natureza	Total	%
Pública	3429	82%
Pessoal	756	18%
Total	4.185	100%

## NATUREZA DO PEDIDO - 1ºSEMESTRE/2023



# Temas e Subtemas

Para conhecimento dos assuntos mais demandados via Sistema e-SIC a Divisão de Transparência Passiva avalia os pedidos registrados e classifica de forma temática, com temas e subtemas conforme tabela a seguir:

<b>Temas – Subtema</b>	<b>Quantidade</b>
Administração	1032
Fora de Escopo	810
Transportes	492
Saúde	407
Urbanismo	296
Economia e Finanças	238
Proteção Social	134
Habitação	113
Educação	109
Esporte e Lazer	93
Comércio e Serviços	75
Comunicações	73
Cultura	69
Meio Ambiente	60
Saneamento	57
Segurança e Ordem Pública	39
Infraestrutura e Fomento	33
Planejamento e Gestão	24
Trabalho	13
Abastecimento	7
Previdência Social	3
Energia	3
Pesquisa e Desenvolvimento	3
Agropecuária, Pesca e Extrativismo	1
Relações Internacionais	1
<b>Total</b>	<b>4.185</b>

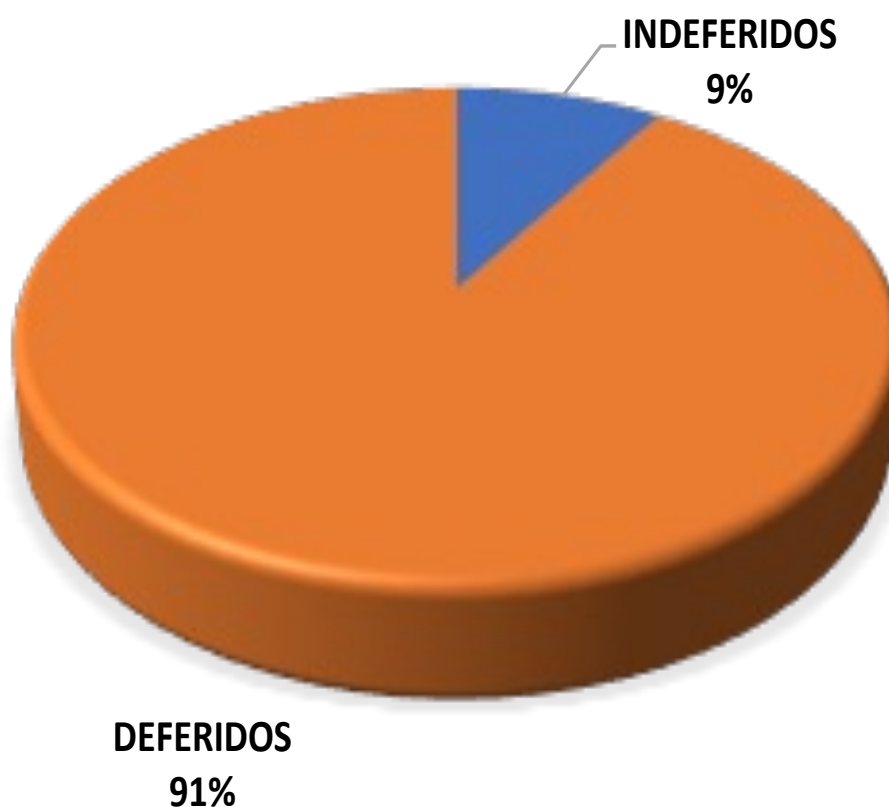
# Encaminhamentos 1º Semestre de 2023

Vale ressaltar que, no município de São Paulo, se o protocolo e-SIC for encaminhado para o órgão inadequado, via sistema será redirecionado para avaliação da competência de outro órgão. 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.

No 1º semestre de 2023 foram solicitados 690 encaminhamentos, sendo 627 deferidos e 63 indeferidos. Observamos que houve um aumento de 2 % no número de transferências em relação ao 2º semestre de 2022 (681) confirmando o efetivo alinhamento da Divisão com os órgãos da administração para o melhor atendimento ao e-SIC.

Encaminhamentos	Quantidade	%
Deferido	627	91%
Indeferido	63	9%
<b>TOTAL</b>	<b>690</b>	<b>100%</b>

## ENCAMINHAMENTOS - 1º SEMESTRE/2023



# Principais Ações – Janeiro a Junho/2023

No decorrer do semestre as tarefas rotineiras de competência da Divisão de Transparência Passiva se mantiveram contínuas, tais como as orientações aos pontos focais dos órgãos, análise dos pedidos de redirecionamento “congelados”, monitoramento dos prazos de atendimento dos pedidos de informação pelos órgãos, atualização de cadastro dos pontos focais e atualização da Planilha Qualitativa 2023, entre outras.

Diariamente, são desenvolvidas atividades como:

- *Anonimização/ocultação de dados pessoais da base de dados do sistema e-sic;*
- *Levantamento de informações e subsídios para elaboração de minutas de 2ª instância;*
- *Suporte aos pontos focais de diversos órgãos quanto às decisões iniciais e recursos em 1ª Instância;*
- *Suporte nas respostas dos pedidos direcionados à Controladoria Geral do Município;*
- *Classificação VCGE dos pedidos recebidos na Prefeitura de São Paulo;*
- *Orientações às secretarias da Administração Direta e Indireta, quanto aos atendimentos de pedidos de acesso à informação;*
- *Consultas e encaminhamentos de pedidos para órgãos competentes (que detêm as informações ou arquivos).*
- *Elaboração do Boletim Mensal da Divisão de Transparência Passiva.*

## Janeiro

Considerando as atividades desenvolvidas pela da Divisão de Transparência Passiva com relação a apreciação dos recursos de 2ª instância pela Ouvidoria Geral e apoio técnico às respostas dos pedidos registrados para a Controladoria Geral do Município, no mês de janeiro/2023 indicamos a seguir as principais ações a cada mês que foram desenvolvidas neste período:

- *Acompanhamento do relatório mensal dezembro;*
- *Conferência do relatório semestral – 2º semestre de 2022;*
- *Reunião com a Prodam – demandas de melhorias em andamento e questões de rotina de atendimento;*
- *Acompanhamento e alinhamento das necessidades para implantação de Pesquisa de Satisfação e respectiva regra de negócios da PRODAM;*
- *Elaboração e envio dos processos para atualização da Rede Info;*
- *Reunião com a Divisão de Transparência Ativa e Dados Abertos, da Coordenadoria de Promoção da Integridade (COPI) – tema: anonimização dos pedidos respondidos (referência: ano 2022);*
- *Alinhamentos das ações para 2023, conforme retorno da Pesquisa com os Pontos Focais;*

## Fevereiro

Considerando o desenvolvimento das atividades de rotina, no mês de fevereiro/2023 indicamos a seguir uma apresentação das principais ações desenvolvidas:

- *Levantamento de estudos e subsídio para elaboração da Pesquisa de Satisfação;*
- *Curso de Capacitação, ofertado através do CFCI – Centro de Formação de Controle Interno;*
- *Devolutiva dos testes/homologação para a Prodam, discussão de possíveis soluções e alinhamento de ações internas para implantação da Pesquisa de Satisfação;*
- *Alinhamento das propostas para o evento “Duas décadas de Ouvidoria”;*
- *Reunião com a Prodam sobre implementação do Termo de Uso e Privacidade;*

## Março

Considerando o desenvolvimento das atividades de rotina, no mês de março/2023 indicamos a seguir uma apresentação das principais ações desenvolvidas:

- *Implantação da Pesquisa de Satisfação e acompanhamento no ambiente de produção, com resgate do acesso aos usuários do sistema e-sic a partir de janeiro/2023;*
- *Reunião com a Divisão de Transparência Ativa e Dados Abertos, da Coordenadoria de Promoção da Integridade (COPI) e Assessoria de Imprensa do Gabinete da Controladoria Geral do Município – tema: relatório anual de 2022;*
- *Curso de Capacitação, ofertado através do CFCI;*
- *Realização de capacitação por demanda específica para pontos focais;*

## Abril

Considerando o desenvolvimento das atividades de rotina, no mês de abril/2023 indicamos a seguir uma apresentação das principais ações desenvolvidas:

- *Curso de Capacitação, ofertado através do CFCI;*
- *Realização de capacitação por demanda específica para pontos focais;*
- *Acompanhamento da solicitação de implementação de Inteligência Artificial para anonimização direta na base e-SIC;*
- *Atualização de informações junto ao portal institucional – capacitações realizadas;*
- *Elaboração de esboço do relatório LAI (pedidos de informação pública);*
- *Acompanhamento junto à Prodam do funcionamento do sistema e-SIC;*
- *Entrega da planilha anonimizada (pedido e resposta inicial – referência: ano 2022) a serem inseridos no Portal da Transparência;*
- *Reunião sobre o Selo de Integridade liderado por CGM/COPI;*
- *Elaboração de relatórios de monitoramentos internos e acompanhamento de prazos.*

## Maio

Considerando o desenvolvimento das atividades de rotina, no mês de maio/2023 indicamos a seguir uma apresentação das principais ações desenvolvidas:

- *Entrega final do relatório anual da LAI;*
- *Curso de Capacitação, ofertado através do CFCI;*
- *Elaboração de relatórios de monitoramentos internos e acompanhamento de prazos;*
- *Acompanhamento junto à Prodam do funcionamento do sistema e-SIC;*
- *Reunião sobre o atendimento presencial do SIC junto ao atendimento presencial da Ouvidoria Geral;*
- *Realização de capacitação sob demanda específica para pontos focais;*
- *Realização de testes de homologação do Termo de Uso e Privacidade e alinhamento com a Prodam dos ajustes necessários;*

## Junho

Considerando o desenvolvimento das atividades de rotina, no mês de junho/2023 indicamos a seguir uma apresentação das principais ações desenvolvidas:

- *Entrega final dos testes realizados e implantação do Termo de Uso e Privacidade;*
- *Curso de Capacitação, ofertado através do CFCI;*
- *Elaboração de relatórios de monitoramentos internos e acompanhamento de prazos;*
- *Acompanhamento junto à Prodam do funcionamento do sistema e-SIC;*
- *Análise dos indicadores do 1º semestre de 2023 e reunião balanço e melhorias nas atividades da DTP junto à equipe.*

## Conclusão:

Os Relatórios Mensais e Semestrais da Divisão de Transparência Passiva 2023 têm como objetivo informar as principais ações desenvolvidas de acordo com o eixo da transparência pública que consolidou o modelo de governança, considerando os indicadores do e-SIC como insumos para a melhoria da prestação dos serviços públicos.

Os planos de ação, as orientações, recomendações e diversas ações sugeridas aos órgãos da administração, complementam e contribuem para a melhoria contínua das respostas aos munícipes, considerando o e-SIC como norteadora ferramenta de gestão.

A atuação da Ouvidoria Geral no acolhimento das manifestações, dado o seu tratamento, acompanhamento e propositura de ações de melhoria, é fundamental para o fortalecimento da Ética e a Promoção da Integridade na Administração dentro de sua competência. E neste processo, a consolidação da política de transparência aliada a participação social através do e-SIC, se constitui em estratégia para a manutenção e aprimoramento da prestação de contas da administração pública municipal.