

Relatório da Divisão de Transparência Passiva

Ouvidoria Geral do Município
2º Semestre de 2018

Apresentação

A Ouvidoria Geral do Município 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 registrados para o município de São Paulo.

O Sistema de Informação ao Cidadão (SIC) é o canal que concentra os pedidos de acesso à informação destinados aos mais diversos órgãos da Prefeitura de São Paulo. É possível registrar um pedido de informação de três modos: eletronicamente, presencialmente ou por carta, garantindo que uma diversidade de públicos possa acessar esse serviço.

A Divisão de Transparência Passiva, departamento da Ouvidoria, é responsável pelo monitoramento dos pedidos de acesso à informação, suporte e orientações aos órgãos quanto ao atendimento correto dos pedidos, de acordo com a Lei de Acesso à Informação (LAI) e o Decreto Municipal 53.623/12, e avaliação qualitativa dos órgãos quanto ao adequado atendimento dos pedidos de informação.

O Relatório Mensal da Transparência Passiva tem por objetivo proporcionar transparência sobre a transparência, fornecendo informações sobre os pedidos de acesso à informação registrados, bem como seus fluxos e tramitações. Garantir aos munícipes maior conhecimento sobre o Sistema de Informação ao Cidadão é garantir que esse direito seja apropriado por mais pessoas e difundido como um importante instrumento de participação social.

METODOLOGIA

Os dados apresentados são extraídos de um banco de dados gerado a partir do Sistema eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC) do município de São Paulo. Os dados são analisados pela Divisão de Transparência Passiva, da Ouvidoria Geral do Município, visando conhecer as demandas registradas ao município e monitorar o atendimento dos princípios da Lei de Acesso à Informação (LAI) pelos órgãos no atendimento das solicitações de informações.

No momento de registro do pedido de acesso à informação, o solicitante escolhe o órgão ao qual direcionar o questionamento e pode acompanhar toda a tramitação do seu pedido. Além disso, é possível ainda o registro de até 03 recursos às respostas apresentadas, garantindo o direito do munícipe ao acesso à informação.

A classificação de complexidade, natureza e temática dos pedidos de informação é uma rotina da Divisão que tem por objetivo ter um conhecimento mais qualificado as solicitações registradas servindo como fonte de informação tanto para a população quanto para os gestores públicos mapearem suas maiores demandas.

O sistema e-SIC do município de São Paulo oferece ainda a possibilidade de encaminhamento de um pedido de informação à outro órgão do município que seja competente pela informação solicitada. Essa funcionalidade garante que o protocolo seja aproveitado e o solicitante obtenha a informação requerida.

Por fim, são apresentadas as ações mensais da Divisão de Transparência Passiva no intuito de monitorar a implementação da Lei de Acesso à Informação junto aos órgãos, prestar assessoria e disseminar os princípios da Lei de Acesso à Informação.

Para a confecção deste relatório é feito o recorte temporal que compreende o período de 01 de Julho a 31 de Dezembro de 2018.

Lista atual dos órgãos cadastrados no e-SIC

ÓRGÃOS CADASTRADOS NO SISTEMA e-SIC
ADMINISTRAÇÃO DIRETA
Casa Civil
CGM - Controladoria Geral do Município
PGM - Procuradoria Geral do Município
SECOM - Secretaria Especial de Comunicação
SEHAB - Secretaria Municipal de Habitação
SEME - Secretaria Municipal de Esportes e Lazer
SERS - Secretaria Especial de Relações Sociais
SF - Secretaria Municipal da Fazenda
SG - Secretaria Municipal de Gestão
SGM - Secretaria do Governo Municipal
SIURB - Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras
SMADS - Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social
SMC - Secretaria Municipal de Cultura
SMDE - Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico
SMDHC - Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania
SMDP - Secretaria Municipal de Desestatização e Parcerias
SME - Secretaria Municipal de Educação
SMIT - Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia
SMJ - Secretaria Municipal de Justiça
SMPED - Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência
SMRI - Secretaria Municipal de Relações Internacionais
SMS - Secretaria Municipal da Saúde
SMSU - Secretaria Municipal de Segurança Urbana
SMSUB - Secretaria Municipal das Subprefeituras
SMT - Secretaria Municipal de Mobilidade e Transportes
SMTUR - Secretaria Municipal de Turismo
SMUL - Secretaria Municipal de Urbanismo e Licenciamento
SVMA - Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente
SUBPREFEITURAS
Subprefeitura Aricanduva/Formosa/Carrão
Subprefeitura Butantã
Subprefeitura Campo Limpo
Subprefeitura Capela do Socorro
Subprefeitura Casa Verde/Cachoeirinha
Subprefeitura Cidade Ademar
Subprefeitura Cidade Tiradentes

Subprefeitura Ermelino Matarazzo
Subprefeitura Freguesia / Brasilândia
Subprefeitura Guaianases
Subprefeitura Ipiranga
Subprefeitura Itaim Paulista
Subprefeitura Itaquera
Subprefeitura Jabaquara
Subprefeitura Jaçanã/Tremembé
Subprefeitura Lapa
Subprefeitura M' Boi Mirim
Subprefeitura Mooca
Subprefeitura Parelheiros
Subprefeitura Penha
Subprefeitura Perus
Subprefeitura Pinheiros
Subprefeitura Pirituba/Jaraguá
Subprefeitura Santana/Tucuruvi
Subprefeitura Santo Amaro
Subprefeitura São Mateus
Subprefeitura São Miguel Paulista
Subprefeitura Sapopemba
Subprefeitura Sé
Subprefeitura Vila Maria/Vila Guilherme
Subprefeitura Vila Mariana
Subprefeitura Vila Prudente
ADMINISTRAÇÃO INDIRETA
AHM - Autarquia Hospitalar
AMLURB - Autoridade Municipal de Limpeza Urbana
CET - Companhia de Engenharia de Tráfego
COHAB - Companhia Metropolitana de Habitação
FTMSP - Fundação Theatro Municipal de São Paulo
Fundação Paulista de Educação, Tecnologia e Cultura
HSPM - Hospital do Servidor Público Municipal
IPREM - Instituto de Previdência Municipal de São Paulo
Prodam-Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Munic.SP
São Paulo Parcerias S/A
SFMSP - Serviço Funerário
SP OBRAS - São Paulo Obras
SP URBANISMO - São Paulo Urbanismo
SPDA - Companhia São Paulo de Desenvolvimento e Mobilização de Ativos
SPSEC - Companhia Paulista de Securitização

SPTans - São Paulo Transportes S/A

SPTURIS - São Paulo Turismo S/A

Quantidade de Pedidos por Status

O pedido de acesso à informação registrado no sistema e-SIC pode ter diversos status de tramitação dado que um mesmo pedido pode ter seu prazo inicial de atendimento de 20 dias prorrogado por mais 10 dias, ou o protocolo pode ser encaminhado via Sistema para o órgão competente, além da possibilidade de interposição de até 03 recursos às respostas apresentadas. A seguir há um resumo dos possíveis status de um pedido de informação para melhor compreensão:

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 que foram atendidos pelas Pastas em seus exatos termos.
→ Os pedidos indeferidos são aqueles recusados pela Pasta e justificados com base legal ao munícipe.
→ Congelado são os pedidos de tiveram solicitação de encaminhamento via Sistema para outro órgão e estão aguardando a análise e tratativas da Divisão de Transparência Passiva
Verificada a competência do órgão quanto a determinado pedido de informação o pedido tem o encaminhamento deferido .
Após a negativa de competência do órgão consultado o determinado pedido tem o encaminhamento indeferido .
→ 1ª Instância em tramitação são os pedidos de informação que tiveram recurso de 1º instância registrados naquele mês.
Os recursos de 1ª instância deferidos são os recursos atendidos em seus termos pela Pasta.
Os recursos de 1ª instância indeferidos são aqueles negados e justificados com base legal pela Pasta ao munícipe.
→ Os pedidos que não recebem atendimento dentro o prazo de 20 dias ou na 1ª Instância recursal são reportados automaticamente para a 2ª Instância por meio do Recurso de Ofício (RO) .
→ 2ª Instância em tramitação são os pedidos de informação que tiveram recurso de 2º instância registrados naquele mês.
Os recursos de 2ª instância deferidos são recursos atendidos pela Pasta de origem após análise da CGM.
Os recursos de 2ª instância indeferidos são recursos analisados e negados pela CGM, devidamente justificados com base legal ao munícipe.
→ 3ª Instância em tramitação são os pedidos de informação que tiveram recurso de 3º instância registrados naquele mês.
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.

No segundo semestre de 2018 entraram **em tramitação 3957** pedidos de acesso à informação.

Neste período, **3403** pedidos foram **atendidos** e **429** foram **indeferidos**. Em relação às instâncias recursais, **361** pedidos de informação tiveram recurso de **1ª instância** registrado, tendo sido **236 deferidos** e **69 indeferidos**. Em sequência, **360** pedidos tiveram recurso de **2ª Instância** registrado, tendo sido **235 deferidos** e **105 indeferidos** pela CGM após análise. Por fim, **86** pedidos tiveram recurso de **3ª Instância** registrado, de modo que **63** foram **deferidos** e **67** foram **indeferidos**. Observou-se que dos pedidos que tiveram 2ª instância recursal registrada, **287** entraram automaticamente nesta instância por **Recurso de Ofício (RO)**, dado que não foram atendidos dentro do prazo inicial de 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias ou não tiveram resposta ao recurso de 1ª Instância registrado.

É importante destacar que nesse recorte de período, há pedidos que apesar de terem sido registrados no mês anterior tiveram seu atendimento inicial ou em instâncias recursais no mês seguinte de acordo com os prazos de atendimento estabelecidos no Decreto Municipal 53.623/12.

Situação	2º Semestre de 2018
Pedidos registrados	3957
Decisões iniciais	3832
Atendidos	3403
Indeferidos	429
1ª instância: solicitações	361
1ª instância: decisões	305
Deferidos	236
Indeferidos	69
2ª instância: solicitações	360
2ª instância: decisões	340
Deferidos	235

Indeferidos	105
3ª instância: solicitações	86
3ª instância: decisões	130
Deferidos	63
Indeferidos	67
Recurso de Ofício (RO)	287

Quantidade de Pedidos por órgão

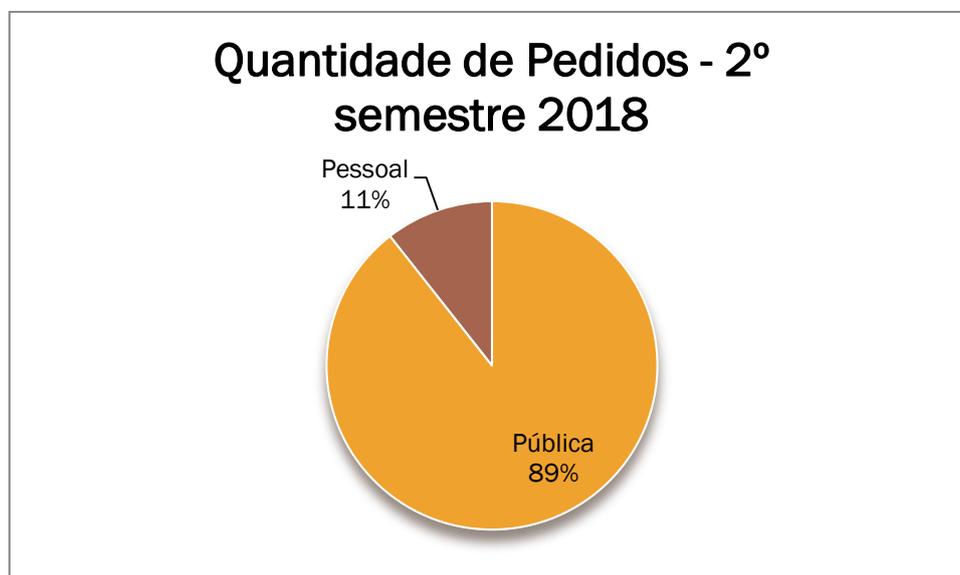
A seguir está planilha com a quantidade de pedidos divididos por órgão no segundo semestre de 2018:

Órgão	Quantidade de Pedidos
SMS - Secretaria Municipal da Saúde	300
SME - Secretaria Municipal de Educação	293
SMT - Secretaria Municipal de Mobilidade e Transportes	293
SPTTrans - São Paulo Transportes S/A	253
CET - Companhia de Engenharia de Tráfego	227
SF - Secretaria Municipal da Fazenda	201
SMSUB - Secretaria Municipal das Subprefeituras	140
SG - Secretaria Municipal de Gestão	127
COHAB – Companhia Metropolitana de Habitação	123
SIURB – Secretaria Municipal de Infraestrutura e Obras	116
AHM – Autarquia Hospitalar	103
SVMA – Secretaria Municipal do Verde e Meio Ambiente	96
SMUL – Secretaria Municipal de Urbanismo e Licenciamento	89
SMH - Secretaria Municipal de Habitação	88
SMDHC - Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania	85
SMC – Secretaria Municipal da Cultura	78
SMADS – Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	70
AMLURB - Autoridade Municipal de Limpeza Urbana	66
SMSU - Secretaria Municipal de Segurança Urbana	59
PGM – Procuradoria Geral do Município	51
CGM - Controladoria Geral do Município	48
SMIT – Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia	47
Subprefeitura de Pinheiros	45
Subprefeitura da Mooca	35
Subprefeitura da Sé	34
Subprefeitura do Campo Limpo	31
Subprefeitura do Butantã	28

SP TURIS – São Paulo Turismo S/A	27
SP OBRAS – São Paulo Obras	26
Subprefeitura de Itaquera	26
Subprefeitura de Pirituba/ Jaraguá	26
Subprefeitura de Santo Amaro	26
Casa Civil	25
SMDE – Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico	25
Subprefeitura da Lapa	25
SEME – Secretaria Municipal de Esportes e Lazer	23
Subprefeitura da Capela do Socorro	23
Subprefeitura de Itaim Paulista	23
SFMSP – Serviço Funerário	22
Subprefeitura de Jabaquara	22
SERS – Secretaria Especial de Relações Sociais	20
Subprefeitura de Vila Maria/ Vila Guilherme	20
Subprefeitura da Vila Mariana	20
Subprefeitura de Santana/ Tucuruvi	20
Subprefeitura de Vila Prudente	20
Prodam – Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Munic.SP	19
Subprefeitura de Sapopemba	19
Subprefeitura da Penha	18
Subprefeitura de São Mateus	18
Subprefeitura do Ipiranga	18
SGM – Secretaria do Governo Municipal	17
Subprefeitura de Casa Verde/ Cachoeirinha	17
Subprefeitura de Guaianases	17
SMPED – Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência	16
SP URBANISMO – São Paulo Urbanismo S/A	16
Subprefeitura de Cidade Ademar	16
Subprefeitura de M´Boi Mirim	16
Subprefeitura de São Miguel Paulista	16
Subprefeitura do Jaçanã/ Tremembé	16
Subprefeitura Perus	15
HSPM - Hospital do Servidor Público Municipal	14
IPREM – Instituto de Previdência Municipal de São Paulo	14
SMJ - Secretaria Municipal de Justiça	14
Subprefeitura de Cidade Tiradentes	13
Subprefeitura de Freguesia / Brasilândia	13
SMDP - Secretaria Municipal de Desestatização e Parcerias	12
Subprefeitura de Aricanduva/ Formosa/ Carrão	12
SECOM – Secretaria Especial de Comunicação	11
Subprefeitura de Parelheiros	11
Subprefeitura Ermelino Matarazzo	10
Fundação Paulistana de Educação, Tecnologia e Cultura	7
SMRI – Secretaria Municipal de Relações Internacionais	7
SP PARCERIAS S/A	7

FTMSP – Fundação Theatro Municipal de São Paulo	6
SMTUR - Secretaria Municipal de Turismo	3
SPDA – Companhia São Paulo de Desenvolvimento e Mobilização de Ativos	2
SPSEC – Companhia Paulistana de Securitização	2
TOTAL	3957

Órgão	Quantidade de Pedidos
Administração Direta	3957
Secretarias	2354
Prefeituras Regionais	669
Administração Indireta	934



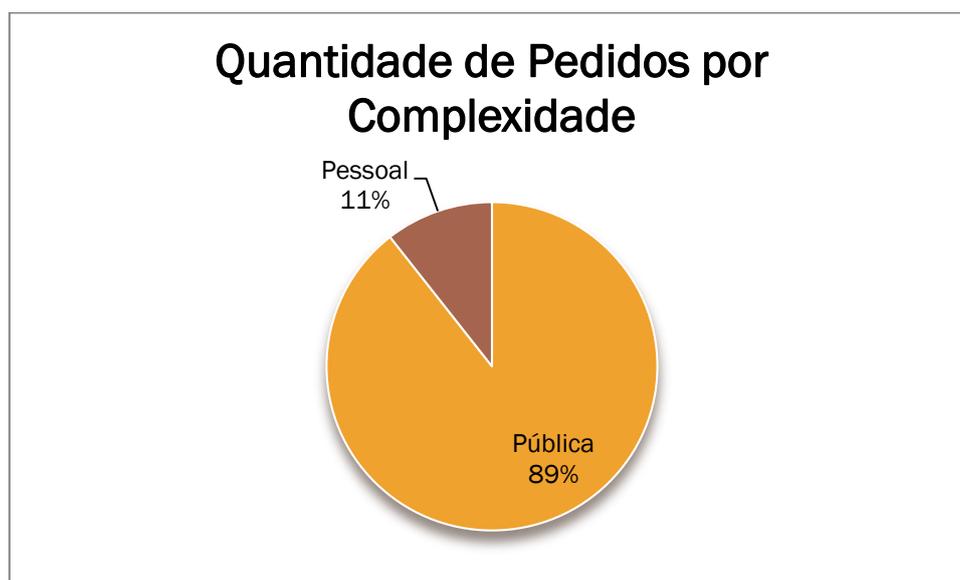
Classificação dos Pedidos

Os pedidos de informação registrados no e-SIC são avaliados de acordo com (1) a complexidade dos pedidos registrados, se são solicitações de informações comuns, complexas ou fora do escopo do e-SIC, (2) o tema da solicitação e (3) a natureza das informações solicitadas, se foi solicitada uma informação pública ou uma informação pessoal.

No segundo semestre cerca de 67% dos pedidos solicitavam informações consideradas comuns, que não exigem grandes trabalhos de análise e consolidação de informação para o pleno atendimento. Em sequência, cerca de 25% dos pedidos eram relacionados a informações complexas, que demandam mais trabalho de análise e

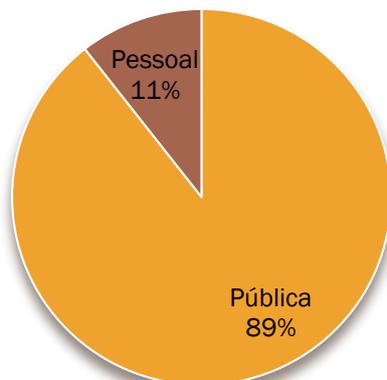
consolidação das informações pelos órgãos. Por fim, 8% das solicitações registradas no e-SIC na verdade não eram de competência do e-SIC municipal, seja por serem solicitações de serviços, denúncias, reclamações, elogios ou por não serem de competência da Prefeitura Municipal de São Paulo.

Categoria	Quantidade
Comum	2665
Complexo	973
Fora de Escopo	319



Quanto à natureza das informações solicitadas, a grande maioria dos pedidos de informação no mês de junho solicitavam informações de natureza pública, cerca de 89%, contra 11% dos pedidos que eram relacionados às informações de natureza pessoal.

Natureza da Informação Solicitada



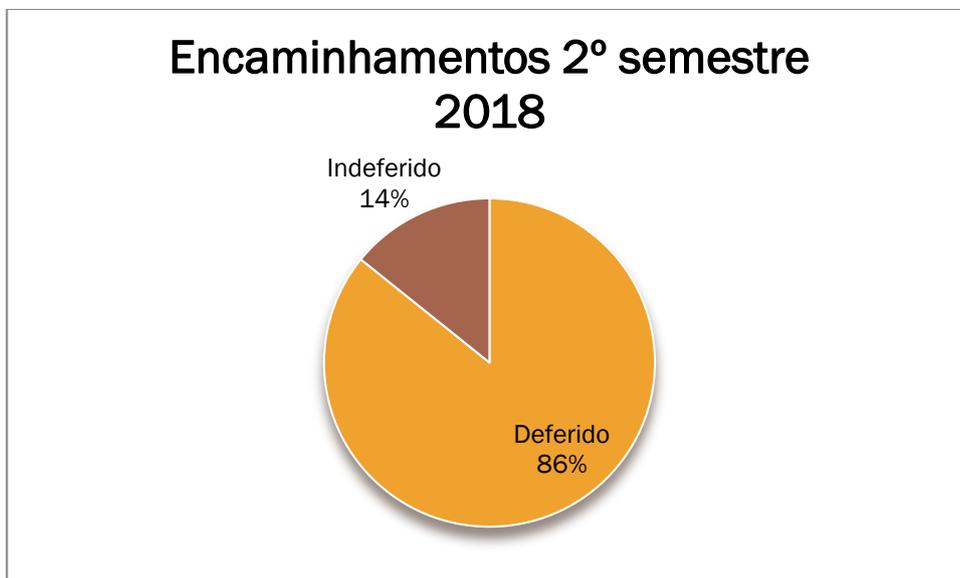
Por fim, a fim de conhecer as melhor as demandas registradas no Sistema e-SIC é feita a classificação dos pedidos de acordo com sua temática. Segue abaixo os 10 principais temas solicitados neste semestre:

Classificação temática	Quantidade
Administração - Documentos	503
Administração - Funcionalismo	450
Economia – Administração Financeira	367
Transportes - Multas	174
Comércio e Serviços – Regularização de Estabelecimentos	137
Urbanismo – Serviços Urbanos	134
Urbanismo – Vias e Logradouros	119
Fora de Escopo – Solicitação de Serviço	113
Saúde – Atendimentos	99
Habitação – Habitação Social	98

Encaminhamentos

O Sistema e-SIC apresenta a possibilidade que um pedido de informação seja encaminhado, via sistema, de um órgão para outro dentro da Prefeitura de São Paulo. A solicitação de encaminhamento é feita pelo órgão que recebeu a demanda originalmente e é mediado pela Divisão de Transparência Passiva que é responsável por consultar o órgão que irá receber a demanda e ser responsável pelo deferimento ou indeferimento deste encaminhamento.

No segundo semestre de 2018 foram solicitados 839 encaminhamentos, sendo 720 deferidos e 119 indeferidos.



Ações

Capacitações

No segundo semestre de 2018 a Divisão de Transparência Passiva promoveu 05 capacitações para servidores municipais sobre a Lei de Acesso à Informação, Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) e operacionalização do Sistema e-SIC no município de São Paulo. Segue abaixo a descrição:

Data	Público	Nº de Participantes
04/07/2018	Pontos Focais de e-SIC	16
07/08/2018	Servidores da AMLURB e ILUME	04
12/09/2018	Chefias de Gabinete	12
10/10/2018	Pontos Focais de e-SIC	24
15/10/2018	Servidores da SMADS	03

Promoção e participação em Eventos Externos

Durante o primeiro semestre de 2018 a Divisão de Transparência Passiva promoveu e participou de eventos externos com o objetivo de divulgar o trabalho em

transparência passiva e promover contato com parceiros que trabalham nessa temática.

Segue abaixo lista de eventos que a Divisão participou ou promoveu:

Nome	Descrição	Data	Local
Reunião do Fórum de Gestão Compartilhada com o CIGA-SP	Participação da Diretora da Divisão de Transparência Passiva na reunião do Fórum de Gestão Compartilhada com o Comitê Intersecretarial de Governo Aberto (CIGA-SP). Por evento desta reunião foram definidos o calendário com as etapas de construção do 2º Plano Municipal de Governo Aberto, discutidas questões operacionais do Fórum e do CIGA-SP e, ao final, a reunião contou com a participação do Controlador Geral do Município, Sr. Gustavo Ungaro, o Secretário Municipal de Justiça, Sr. Rubens Naman Rizek Junior e o Secretário Municipal de Relações Internacionais, Sr. Julio Serson. Por ocasião deste evento, os membros das organizações da sociedade civil do Fórum tiveram a oportunidade de apresentar uma carta aos Controlador e Secretários presentes, falando sobre as expectativas do trabalho em governo aberto desenvolvido pela Prefeitura de São Paulo. [http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/controladoria_geral/noticias/?p=259917]	04/07/2018	Auditório 7º andar - Ed. Matarazzo
Reunião com servidores da Saúde que estão estruturando o COCIN-SMS	Por solicitação da Secretaria da Saúde, foi realizada uma conversa com servidores da SMS que estão envolvidos na estruturação do COCIN-SMS sobre os procedimentos de transparência passiva para a determinação adequada de fluxos neste novo departamento. Os servidores da saúde tinham como objetivo conhecer o que a CGM espera no âmbito da transparência passiva.	03/08/2018	Ouvidoria Geral do Município - Ed. Conde Prates - 19º andar
Reunião com a equipe da Ouvidoria Geral do Município de Santos	Reunião com a equipe da Ouvidoria Geral do Município de Santos sobre os procedimentos, atendimentos, prazos e formas de acompanhamento das solicitações registradas na Ouvidoria e no Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) realizados em ambos os municípios. A OGM-SP apresentou seus procedimentos de Ouvidoria, acolhimento e tratamento das demandas, produção de relatórios e estatísticas e registro e monitoramento dos pedidos de informação.	22/08/2018	Ouvidoria Geral do Município - Ed. Conde Prates - 19º andar
Capacitação aos servidores designados como coordenadores de COCIN	Capacitação sobre Lei de Acesso à Informação e Sistema e-SIC aos servidores designados como responsáveis pelas áreas de COCIN em seus órgãos. Estavam presentes 09 órgãos: SMDHC, SF, SMS, Subprefeitura Vila Maria/Vila Guilherme, SEME, SIURB, SMSU, SMRI e SMADS.	24/10/2018	Sala de Reuniões - Controladoria Geral do Município - Viaduto do Chá, 2 - 10º andar.