

# Relatório da Divisão de Transparência Passiva

---

Ouvidoria Geral do Município  
Abril/2020

---

**e-SIC**  
Sistema Eletrônico de  
Informação ao Cidadão

  
**CIDADE DE  
SÃO PAULO**  
CONTROLADORIA  
GERAL DO MUNICÍPIO

# 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 Transparência Passiva, divisão da Ouvidoria Geral, 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 a 30 de abril de 2020**.

## 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
→ <b>Em tramitação</b> são todos os pedidos registrados no referido período, desconsiderando eventuais mudanças devido aos encaminhamentos internos via sistema.
→ Os <b>pedidos atendidos</b> são os pedidos de acesso à informação que foram atendidos pelas Pastas em seus exatos termos.
→ Os <b>pedidos indeferidos</b> são aqueles recusados pela Pasta e justificados com base legal ao munícipe.
→ <b>Congelado</b> 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 <b>encaminhamento deferido</b> .
Após a negativa de competência do órgão consultado o determinado pedido tem o <b>encaminhamento indeferido</b> .
→ <b>1ª Instância em tramitação</b> são os pedidos de informação que tiveram recurso de 1º instância registrados naquele mês.
Os recursos de <b>1ª instância deferidos</b> são os recursos atendidos em seus termos pela Pasta.
Os recursos de <b>1ª instância indeferidos</b> são aqueles negados e justificados com base legal pela Pasta ao munícipe.
→ Os pedidos que não recebem atendimento dentre o prazo de 20 dias ou na 1ª Instância recursal são reportados automaticamente para a 2ª Instância por meio do <b>Recurso de Ofício (RO)</b> .
→ <b>2ª Instância em tramitação</b> são os pedidos de informação que tiveram recurso de 2º instância registrados naquele mês.
Os recursos de <b>2ª instância deferidos</b> são recursos atendidos pela Pasta de origem após análise da CGM.
Os recursos de <b>2ª instância indeferidos</b> são recursos analisados e negados pela CGM, devidamente justificados com base legal ao munícipe.
→ <b>3ª Instância em tramitação</b> são os pedidos de informação que tiveram recurso de 3º instância registrados naquele mês.
Os recursos de <b>3ª instância deferidos</b> são recursos atendidos nos seus termos pela Comissão Municipal de Acesso à Informação (CMAI).
Os recursos de <b>3ª instância indeferidos</b> são aqueles negados pela Comissão Municipal de Acesso à informação (CMAI) e justificados ao munícipe.

No mês de **Abril** de 2020 entraram **em tramitação 737** pedidos de acesso à informação.

Neste período, **458** pedidos foram **atendidos** e **76** foram **indeferidos**. Em relação às instâncias recursais, **47** pedidos de informação tiveram recurso de **1ª instância** registrado, tendo sido **29 deferidos** e **7 indeferidos**. Em sequência, **85** pedidos tiveram recurso de **2ª Instância** registrado, tendo sido **58 deferidos** e **12 indeferidos** pela OGM após análise. Por fim, **7** pedido teve recurso de **3ª Instância** registrado, de modo que **4** foram **deferidos** e **3** foi **indeferidos**, no período. Observou-se que dos pedidos que tiveram 2ª instância recursal registrada, **77** 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.

Situação	Abril/ 2020
<b>Pedidos registrados</b>	<b>737</b>
<b>Decisões iniciais</b>	<b>534</b>
Atendidos	458
Indeferidos	76
<b>1ª instância: solicitações</b>	<b>47</b>
<b>1ª instância: decisões</b>	<b>36</b>
Deferidos	29
Indeferidos	7
<b>2ª instância: solicitações</b>	<b>85</b>
<b>2ª instância: decisões</b>	<b>70</b>
Deferidos	58
Indeferidos	12
<b>3ª instância: solicitações</b>	<b>7</b>
<b>3ª instância: decisões</b>	<b>7</b>
Deferidos	4
Indeferidos	3
<b>Recurso de Ofício (RO)</b>	<b>77</b>

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.

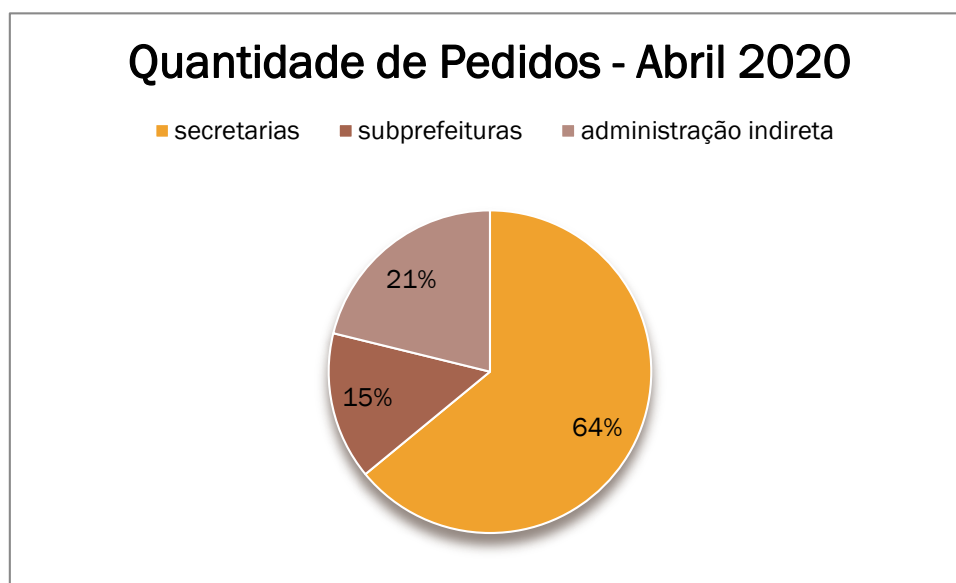
### Quantidade de Pedidos por órgão

A seguir está planilha com a quantidade de pedidos divididos por órgão no mês de Abril/2020:

ÓRGÃO	Quantidade de Pedidos
SMS - Secretaria Municipal da Saúde	84
SF - Secretaria Municipal da Fazenda	47
SME - Secretaria Municipal de Educação	47
SMADS - Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	42
SPTrans - São Paulo Transportes S/A	39
CGM - Controladoria Geral do Município	35
SMT - Secretaria Municipal de Mobilidade e Transportes	34
SFMSP - Serviço Funerário	33
AHM - Autarquia Hospitalar	30
CET - Companhia de Engenharia de Tráfego	21
SEHAB - Secretaria Municipal de Habitação	21
SMDHC - Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania	20
SG - Secretaria Municipal de Gestão	17
SMSUB - Secretaria Municipal das Subprefeituras	16
SVMA - Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	12
SEL - Secretaria Municipal de Licenciamento	11
SGM - Secretaria do Governo Municipal	11
SIURB - Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	11
PGM - Procuradoria Geral do Município	9
SMDET - Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Trabalho	9
Casa Civil	8
SMDU - Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano	8
Subprefeitura Jabaquara	8
Subprefeitura Pinheiros	8
SMIT - Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia	7
AMLURB - Autoridade Municipal de Limpeza Urbana	6
COHAB - Companhia Metropolitana de Habitação	6
Prodam-Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Munic.SP	6
SMSU - Secretaria Municipal de Segurança Urbana	6
Subprefeitura Lapa	6
Subprefeitura Santo Amaro	6

HSPM - Hospital do Servidor Público Municipal	5
SERS - Secretaria Especial de Relações Sociais	5
SMC - Secretaria Municipal de Cultura	5
Subprefeitura Ipiranga	5
Subprefeitura Itaquera	5
Subprefeitura São Miguel Paulista	5
Subprefeitura Campo Limpo	4
Subprefeitura Freguesia / Brasilândia	4
Subprefeitura Guaianases	4
Subprefeitura Itaim Paulista	4
Subprefeitura Santana/Tucuruvi	4
Subprefeitura São Mateus	4
Subprefeitura Vila Maria/Vila Guilherme	4
São Paulo Parcerias S/A	3
Subprefeitura Butantã	3
Subprefeitura Cidade Ademar	3
Subprefeitura M' Boi Mirim	3
Subprefeitura Mooca	3
Subprefeitura Parelheiros	3
Subprefeitura Pirituba/Jaraguá	3
Subprefeitura Sé	3
IPREM - Instituto de Previdência Municipal de São Paulo	2
SEME - Secretaria Municipal de Esportes e Lazer	2
SMPED - Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência	2
SP OBRAS - São Paulo Obras	2
Subprefeitura Capela do Socorro	2
Subprefeitura Casa Verde/Cachoeirinha	2
Subprefeitura Ermelino Matarazzo	2
Subprefeitura Jaçanã/Tremembé	2
Subprefeitura Penha	2
Subprefeitura Vila Mariana	2
SECOM - Secretaria Especial de Comunicação	1
SMJ - Secretaria Municipal de Justiça	1
SMTUR - Secretaria Municipal de Turismo	1
SP URBANISMO - São Paulo Urbanismo	1
SPDA - Companhia São Paulo de Desenvolvimento e Mobilização de Ativos	1
SPTURIS - São Paulo Turismo S/A	1
Subprefeitura Aricanduva/Formosa/Carrão	1
Subprefeitura Cidade Tiradentes	1
Subprefeitura Perus	1
Subprefeitura Sapopemba	1
Subprefeitura Vila Prudente	1
<b>Total</b>	<b>737</b>

Órgão	Quantidade de Pedidos
<b>Administração Direta</b>	<b>581</b>
Secretarias	472
Subprefeituras	109
<b>Administração Indireta</b>	<b>156</b>



### Classificação dos Pedidos

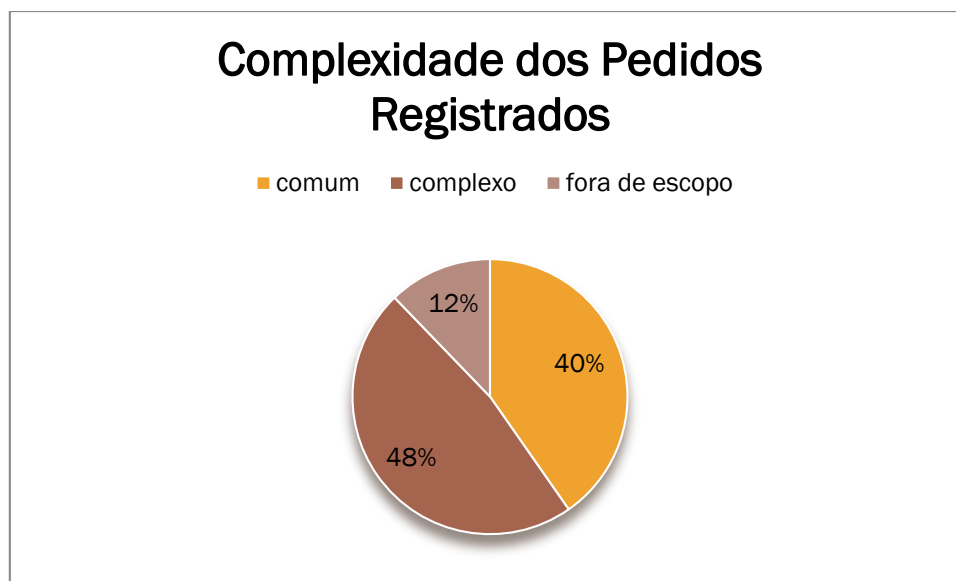
Os pedidos de informação registrados no e-SIC são avaliados de acordo com (1) a complexidade dos pedidos registrados, se são solicitações de informações comuns, complexas ou fora do escopo do e-SIC, (2) o tema da solicitação e (3) a natureza das informações solicitadas, se foi solicitada uma informação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

No mês de Abril **297** dos pedidos solicitavam informações consideradas comuns, que não exigem grandes trabalhos de análise e consolidação de informação para o pleno atendimento. Em sequência, **350** dos pedidos eram relacionados a informações complexas, que demandam mais trabalho de análise e consolidação das informações pelos órgãos. Por fim, **90** 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	297
Complexo	350
Fora de Escopo	90



Quanto à natureza das informações solicitadas, a grande maioria dos pedidos de informação solicitavam informações de natureza pública, foram **690 pedidos**, contra **47** que eram relacionados a informações de natureza pessoal.



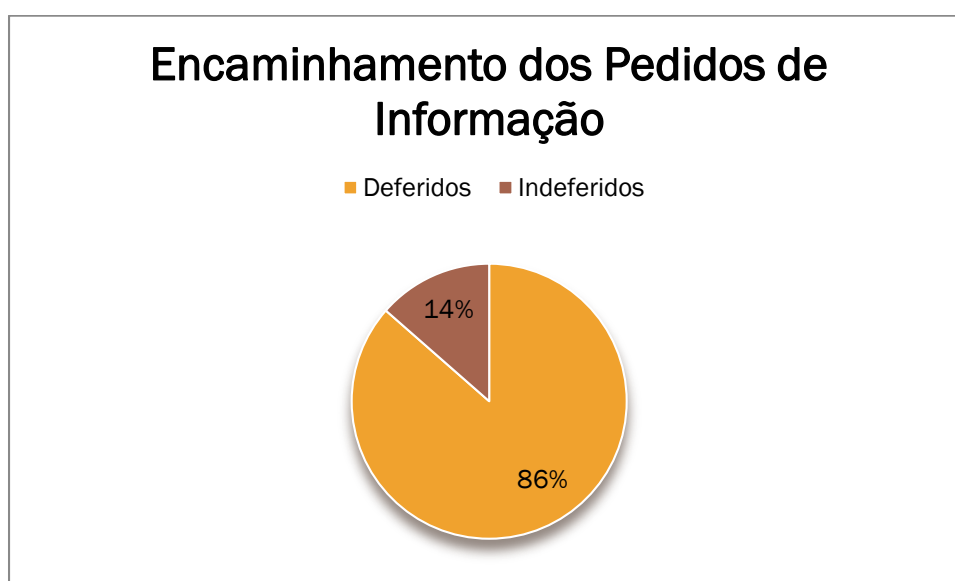
Por fim, a fim de conhecer as melhor as demandas registradas no Sistema e-SIC é feita a classificação dos pedidos de acordo com sua temática. Segue abaixo os 10 principais temas solicitados neste mês:

<b>Temas – Subtema</b>	<b>Quantidade</b>
Administração – Documentos	<b>106</b>
Saúde - Epidemias	<b>81</b>
Administração - Funcionalismo	<b>80</b>
Fora de Escopo – Solicitação de Serviços	<b>39</b>
Fora de Escopo – Reclamação	<b>33</b>
Proteção Social – Serviço Funerário	<b>32</b>
Proteção Social – Dados Demográficos	<b>25</b>
Economia e Finanças – Administração Financeira	<b>24</b>
Proteção Social – Assistência e Desenvolvimento Social	<b>21</b>
Transportes – Ônibus Municipais	<b>20</b>

### **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 mês de Abril foram solicitados **192** encaminhamentos, sendo **166** deferidos e **26** indeferidos.



## **Ações**

### **1ª Capacitação sobre LAI e Sistema e-SIC de 2020 – ONLINE**

No dia 28 de abril foi realizada a primeira capacitação sobre a LAI e o Sistema e-SIC para os servidores que atuam como pontos focais em seus órgãos ou que lidam com os pedidos de acesso à informação. Tendo em vista as medidas de isolamento social, a capacitação foi realizada online por meio da Plataforma Microsoft Teams e contou com participação de 33 servidores de secretarias, subprefeituras e entidades da administração indireta.