

# Relatório da Divisão de Transparência Passiva

---

Ouvidoria Geral do Município  
Agosto/2019

---

**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 31 de agosto de 2019**.

## 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 dentro 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 **Agosto** de 2019 entraram **em tramitação 747** pedidos de acesso à informação.

Neste período, **693** pedidos foram **atendidos** e **49** foram **indeferidos**. Em relação às instâncias recursais, **76** pedidos de informação tiveram recurso de **1ª instância** registrado, tendo sido **62 deferidos** e **9 indeferidos**. Em sequência, **82** pedidos tiveram recurso de **2ª Instância** registrado, tendo sido **109 deferidos** e **14 indeferidos** pela CGM após análise. Por fim, **24** pedidos tiveram recurso de **3ª Instância** registrado, de modo que **11** foram **deferidos** e **9** foi **indeferido**. Observou-se que dos pedidos que tiveram 2ª instância recursal registrada, **66** 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	Agosto/ 2019
<b>Pedidos registrados</b>	<b>747</b>
<b>Decisões iniciais</b>	<b>742</b>
Atendidos	693
Indeferidos	49
<b>1ª instância: solicitações</b>	<b>76</b>
<b>1ª instância: decisões</b>	<b>71</b>
Deferidos	62
Indeferidos	9
<b>2ª instância: solicitações</b>	<b>82</b>
<b>2ª instância: decisões</b>	<b>123</b>
Deferidos	109
Indeferidos	14
<b>3ª instância: solicitações</b>	<b>24</b>
<b>3ª instância: decisões</b>	<b>20</b>
Deferidos	11
Indeferidos	9
<b>Recurso de Ofício (RO)</b>	<b>66</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 Agosto/2019:

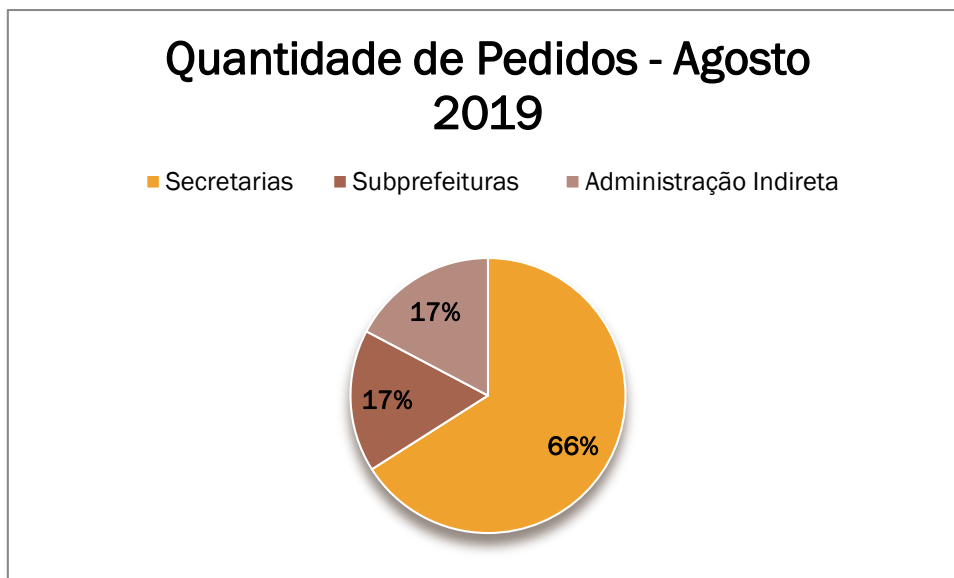
Órgão	Quantidade de Pedidos
SME - Secretaria Municipal de Educação	74
SMS - Secretaria Municipal da Saúde	57
CET - Companhia de Engenharia de Tráfego	47
SPTrans - São Paulo Transportes S/A	38
SG - Secretaria Municipal de Gestão	37
SF - Secretaria Municipal da Fazenda	34
SMADS - Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	27
SMT - Secretaria Municipal de Mobilidade e Transportes	27
SEL - Secretaria Municipal de Licenciamento	23
SMSUB - Secretaria Municipal das Subprefeituras	23
SVMA - Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	23
SEHAB - Secretaria Municipal de Habitação	22
CGM - Controladoria Geral do Município	20
SMC - Secretaria Municipal de Cultura	18
SGM - Secretaria do Governo Municipal	17
SIURB - Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	17
SMSU - Secretaria Municipal de Segurança Urbana	17
Subprefeitura Sé	12
SMDHC - Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania	11
Subprefeitura Pirituba/Jaraguá	11
Casa Civil	10
Subprefeitura Pinheiros	10
AHM - Autarquia Hospitalar	9

<b>PGM - Procuradoria Geral do Município</b>	9
<b>AMLURB - Autoridade Municipal de Limpeza Urbana</b>	6
<b>Prodam-Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Munic.SP</b>	6
<b>SMJ - Secretaria Municipal de Justiça</b>	6
<b>Subprefeitura Butantã</b>	6
<b>Subprefeitura Vila Mariana</b>	6
<b>SMIT - Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia</b>	5
<b>SP OBRAS - São Paulo Obras</b>	5
<b>Subprefeitura Campo Limpo</b>	5
<b>Subprefeitura Lapa</b>	5
<b>Subprefeitura Sapopemba</b>	5
<b>COHAB - Companhia Metropolitana de Habitação</b>	4
<b>SECOM - Secretaria Especial de Comunicação</b>	4
<b>SMDU - Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano</b>	4
<b>Subprefeitura Itaquera</b>	4
<b>Subprefeitura Jabaquara</b>	4
<b>Subprefeitura Santo Amaro</b>	4
<b>Subprefeitura São Miguel Paulista</b>	4
<b>Subprefeitura Vila Prudente</b>	4
<b>SFMSP - Serviço Funerário</b>	3
<b>SMDET - Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Trabalho</b>	3
<b>Subprefeitura Capela do Socorro</b>	3
<b>Subprefeitura Casa Verde/Cachoeirinha</b>	3
<b>Subprefeitura Cidade Tiradentes</b>	3
<b>Subprefeitura Freguesia / Brasilândia</b>	3
<b>Subprefeitura Guaianases</b>	3
<b>Subprefeitura M' Boi Mirim</b>	3
<b>Subprefeitura São Mateus</b>	3
<b>Fundação Paulistana de Educação, Tecnologia e Cultura</b>	2
<b>São Paulo Parcerias S/A</b>	2
<b>SEME - Secretaria Municipal de Esportes e Lazer</b>	2
<b>SMPED - Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência</b>	2
<b>SP URBANISMO - São Paulo Urbanismo</b>	2

SPDA - Companhia São Paulo de Desenvolvimento e Mobilização de Ativos	2
Subprefeitura Aricanduva/Formosa/Carrão	2
Subprefeitura Cidade Ademar	2
Subprefeitura Ermelino Matarazzo	2
Subprefeitura Ipiranga	2
Subprefeitura Itaim Paulista	2
Subprefeitura Jaçanã/Tremembé	2
Subprefeitura Mooca	2
Subprefeitura Parelheiros	2
Subprefeitura Penha	2
Subprefeitura Perus	2
Subprefeitura Santana/Tucuruvi	2
Subprefeitura Vila Maria/Vila Guilherme	2
HSPM - Hospital do Servidor Público Municipal	1
IPREM - Instituto de Previdência Municipal de São Paulo	1
SERS - Secretaria Especial de Relações Sociais	1
SPTURIS - São Paulo Turismo S/A	1
<b>TOTAL</b>	<b>747</b>

Órgão	Quantidade de Pedidos
<b>Administração Direta</b>	<b>618</b>
Secretarias	<b>493</b>
Subprefeituras	<b>125</b>
<b>Administração Indireta</b>	<b>129</b>



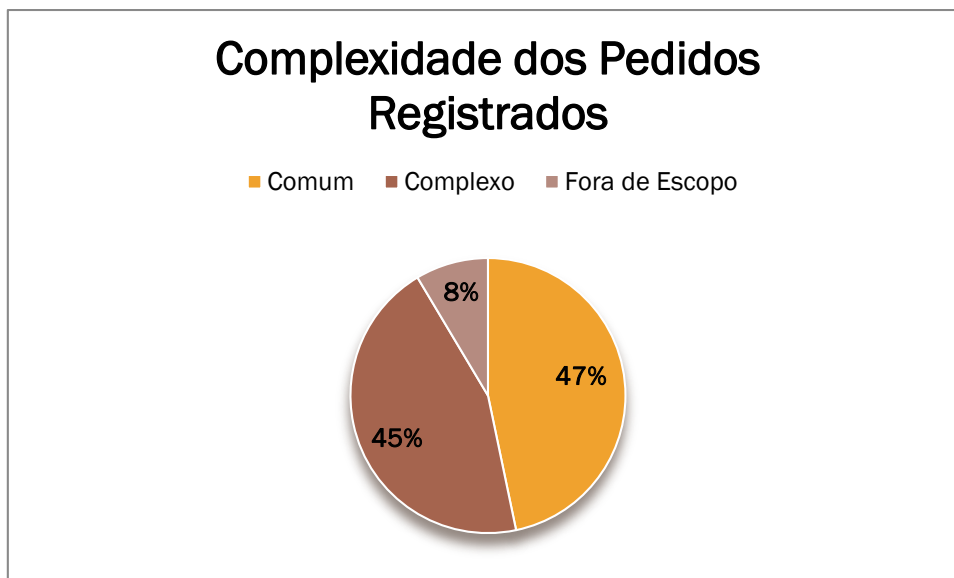


### Classificação dos Pedidos

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 Agosto **349** dos pedidos solicitavam informações consideradas comuns, que não exigem grandes trabalhos de análise e consolidação de informação para o pleno atendimento. Em sequência, **334** dos pedidos eram relacionados a informações complexas, que demandam mais trabalho de análise e consolidação das informações pelos órgãos. Por fim, **64** 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	<b>349</b>
Complexo	<b>334</b>
Fora de Escopo	<b>64</b>



Quanto à natureza das informações solicitadas, a grande maioria dos pedidos de informação solicitavam informações de natureza pública, foram **694 pedidos**, contra **53** 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:

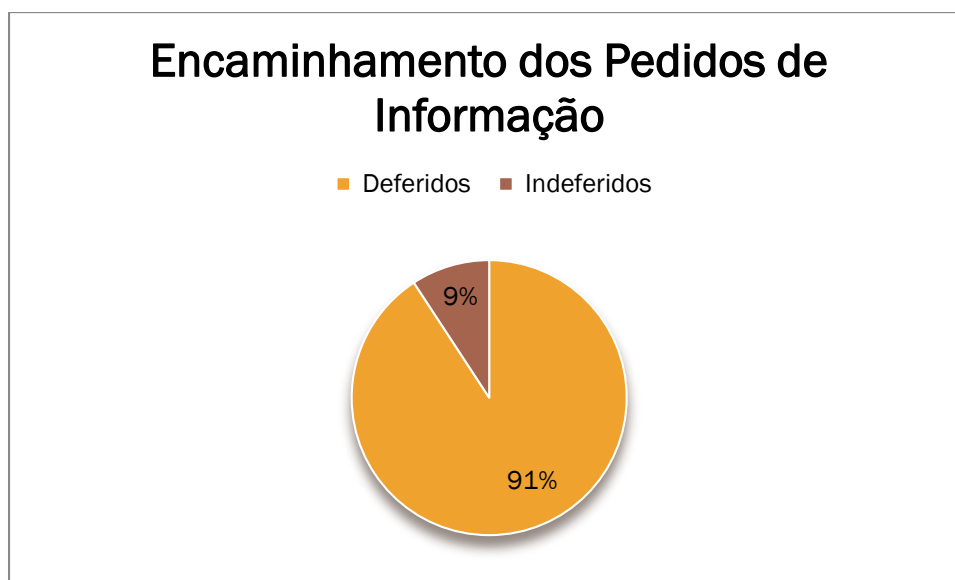
Temas – Subtema	Quantidade
Administração - Documentos	<b>94</b>
Administração – Funcionalismo	<b>63</b>

Urbanismo – Serviços Urbanos	<b>54</b>
Comércio e Serviços – Regularização de Estabelecimentos	<b>41</b>
Transportes – Outros em Transportes	<b>34</b>
Administração – Parcerias e Convênios	<b>28</b>
Economia e Finanças – Tributos	<b>25</b>
Fora de Escopo – Solicitação de Serviços	<b>20</b>
Fora de Escopo – Não Compreensível	<b>19</b>
Economia e Finanças – Administração Financeira	<b>19</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 Agosto foram solicitados **260** encaminhamentos, sendo **236** deferidos e **24** indeferidos.



## Ações

### Atendimento do SIC Presencial

Realização de capacitação no dia 07 de agosto de 2019 junto a servidoras da Ouvidoria da Autarquia Hospitalar Municipal (AHM) para apresentação dos

procedimentos quanto o atendimento presencial do SIC, além de apresentação do Sistema e-SIC Módulo Balcão.

### **Transparência Passiva e Índice de Transparência Passiva (ITP) na mitigação de riscos**

Apresentação dos aspectos da Transparência Passiva e critérios de avaliação do Índice de Transparência Passiva como insumos para elaboração dos Programas de Integridade por evento do lançamento do novo Programa de Integridade e Boas Práticas (PIBP) da Controladoria Geral do Município. O evento ocorreu em 29 de agosto de 2019 e reuniu representantes de 27 órgãos e entidades municipais que aderiram ao programa e irão desenvolver seus próprios Programas de Integridade e Boas Práticas.