

Relatório da Divisão de Transparência Passiva

Ouvidoria Geral do Município
Dezembro/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 a 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 dezembro 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
→ 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 dentre 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 mês de **Dezembro** de 2019 entraram **em tramitação 350** pedidos de acesso à informação.

Neste período, **430** pedidos foram **atendidos** e **38** foram **indeferidos**. Em relação às instâncias recursais, **44** pedidos de informação tiveram recurso de **1ª instância** registrado, tendo sido **29 deferidos** e **9 indeferidos**. Em sequência, **51** pedidos tiveram recurso de **2ª Instância** registrado, tendo sido **38 deferidos** e **5 indeferidos** pela CGM após análise. Por fim, **1** pedido teve recurso de **3ª Instância** registrado, de modo que **3** foram **deferidos** e **8** foi **indeferido**. Observou-se que dos pedidos que tiveram 2ª instância recursal registrada, **42** 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	Dezembro/ 2019
Pedidos registrados	350
Decisões iniciais	468
Atendidos	430
Indeferidos	38
1ª instância: solicitações	44
1ª instância: decisões	38
Deferidos	29
Indeferidos	9
2ª instância: solicitações	51
2ª instância: decisões	43
Deferidos	38
Indeferidos	5
3ª instância: solicitações	1
3ª instância: decisões	11
Deferidos	3
Indeferidos	8
Recurso de Ofício (RO)	42

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.

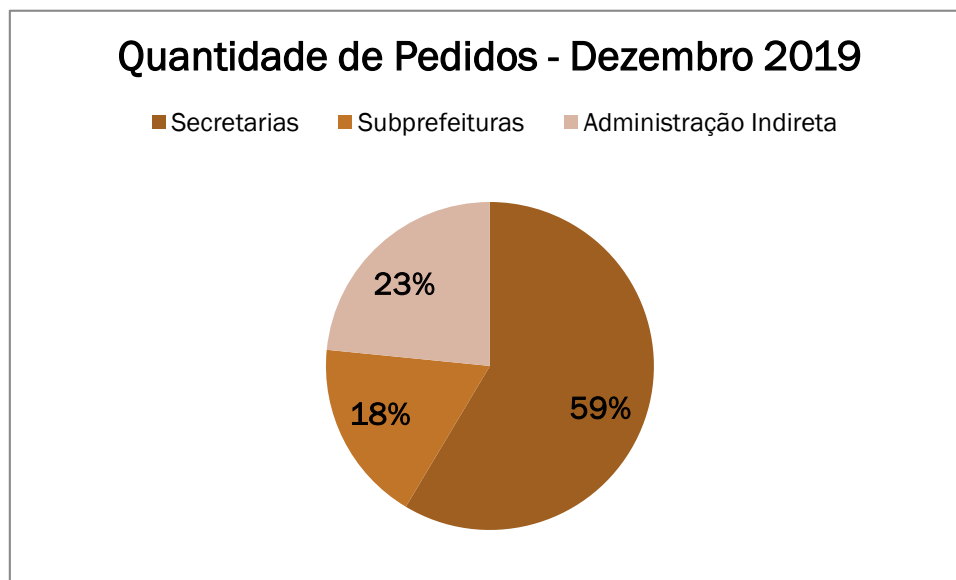
Quantidade de Pedidos por órgão

A seguir está planilha com a quantidade de pedidos divididos por órgão no mês de Dezembro/2019:

Órgão	Quantidade de Pedidos
CET - Companhia de Engenharia de Tráfego	33
SME - Secretaria Municipal de Educação	32
SMS - Secretaria Municipal da Saúde	30
SPTrans - São Paulo Transportes S/A	23
SMT - Secretaria Municipal de Mobilidade e Transportes	19
SF - Secretaria Municipal da Fazenda	16
SEHAB - Secretaria Municipal de Habitação	13
SG - Secretaria Municipal de Gestão	11
SVMA - Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	11
SMC - Secretaria Municipal de Cultura	9
Subprefeitura Itaim Paulista	9
AMLURB - Autoridade Municipal de Limpeza Urbana	7
SIURB - Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	7
CGM - Controladoria Geral do Município	6
PGM - Procuradoria Geral do Município	6
SMSUB - Secretaria Municipal das Subprefeituras	6
AHM - Autarquia Hospitalar	5
SGM - Secretaria do Governo Municipal	5
SMIT - Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia	5
SMSU - Secretaria Municipal de Segurança Urbana	5
Subprefeitura Pinheiros	5
SECOM - Secretaria Especial de Comunicação	4
SMDU - Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano	4
SP OBRAS - São Paulo Obras	4
SP URBANISMO - São Paulo Urbanismo	4
Subprefeitura Ipiranga	4
Subprefeitura Jabaquara	4
SEL - Secretaria Municipal de Licenciamento	3
SMDHC - Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania	3

Subprefeitura Campo Limpo	3
Subprefeitura Cidade Tiradentes	3
Subprefeitura M' Boi Mirim	3
Subprefeitura Sé	3
COHAB - Companhia Metropolitana de Habitação	2
Prodam-Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Munic.SP	2
SEME - Secretaria Municipal de Esportes e Lazer	2
SMADS - Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	2
SMDDET - Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Trabalho	2
SMPED - Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência	2
Subprefeitura Casa Verde/Cachoeirinha	2
Subprefeitura Cidade Ademar	2
Subprefeitura Mooca	2
Subprefeitura Perus	2
Subprefeitura Santana/Tucuruvi	2
Subprefeitura Vila Maria/Vila Guilherme	2
Subprefeitura Vila Prudente	2
Casa Civil	1
IPREM - Instituto de Previdência Municipal de São Paulo	1
SFMSP - Serviço Funerário	1
SMTUR - Secretaria Municipal de Turismo	1
Subprefeitura Capela do Socorro	1
Subprefeitura Ermelino Matarazzo	1
Subprefeitura Freguesia / Brasilândia	1
Subprefeitura Guaianases	1
Subprefeitura Itaquera	1
Subprefeitura Jaçanã/Tremembé	1
Subprefeitura Lapa	1
Subprefeitura Parelheiros	1
Subprefeitura Penha	1
Subprefeitura Pirituba/Jaraguá	1
Subprefeitura Santo Amaro	1
Subprefeitura São Mateus	1
Subprefeitura São Miguel Paulista	1
Subprefeitura Sapopemba	1
Subprefeitura Vila Mariana	1
TOTAL	350

Órgão	Quantidade de Pedidos
Administração Direta	268
Secretarias	205
Subprefeituras	63
Administração Indireta	82



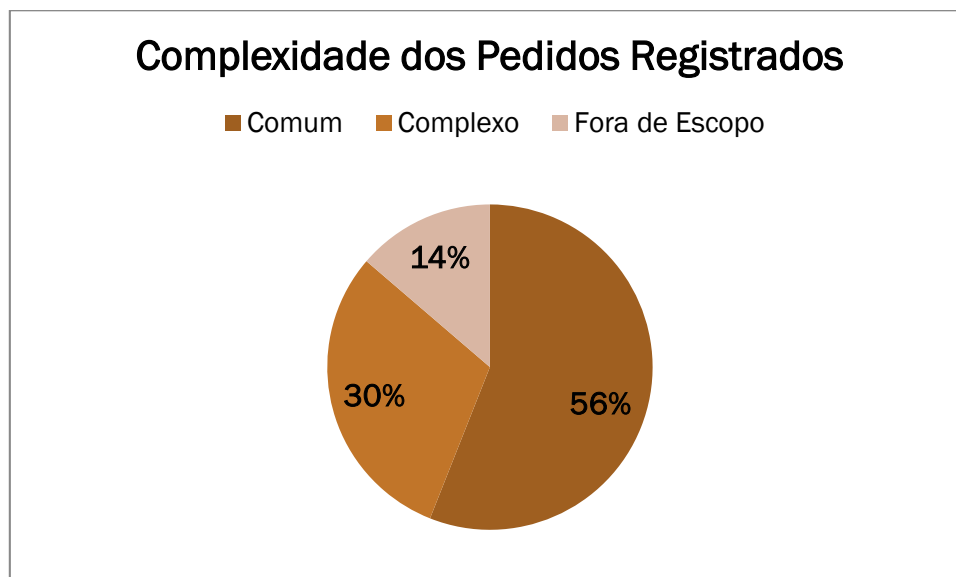
Classificação dos Pedidos

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.

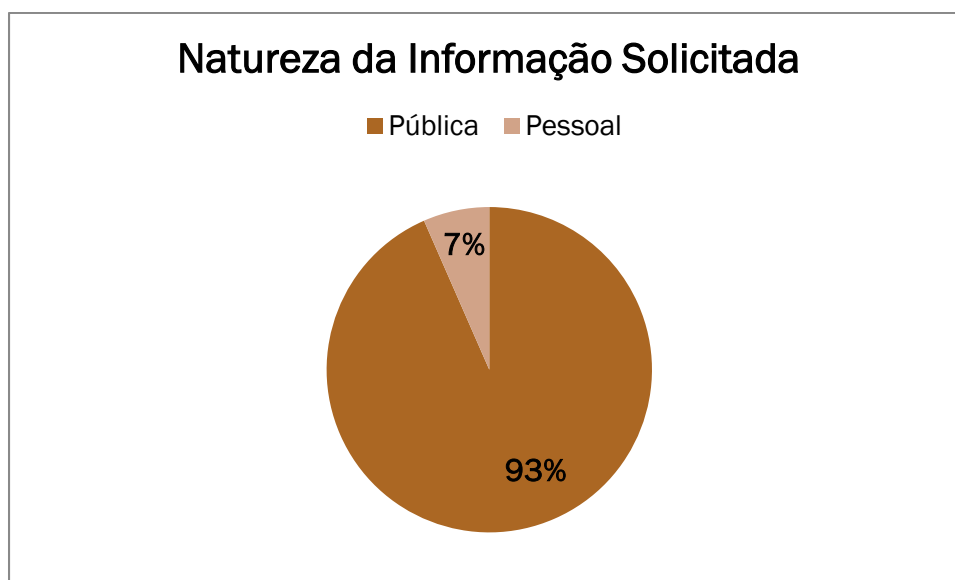
No mês de Dezembro **196** dos pedidos solicitavam informações consideradas comuns, que não exigem grandes trabalhos de análise e consolidação de informação para o pleno atendimento. Em sequência, **106** dos pedidos eram relacionados a informações complexas, que demandam mais trabalho de análise e consolidação das informações pelos órgãos. Por fim, **46** 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	196
Complexo	106
Fora de Escopo	48



Quanto à natureza das informações solicitadas, a grande maioria dos pedidos de informação solicitavam informações de natureza pública, foram **327 pedidos**, contra **23** que eram relacionados a informações de natureza pessoal.



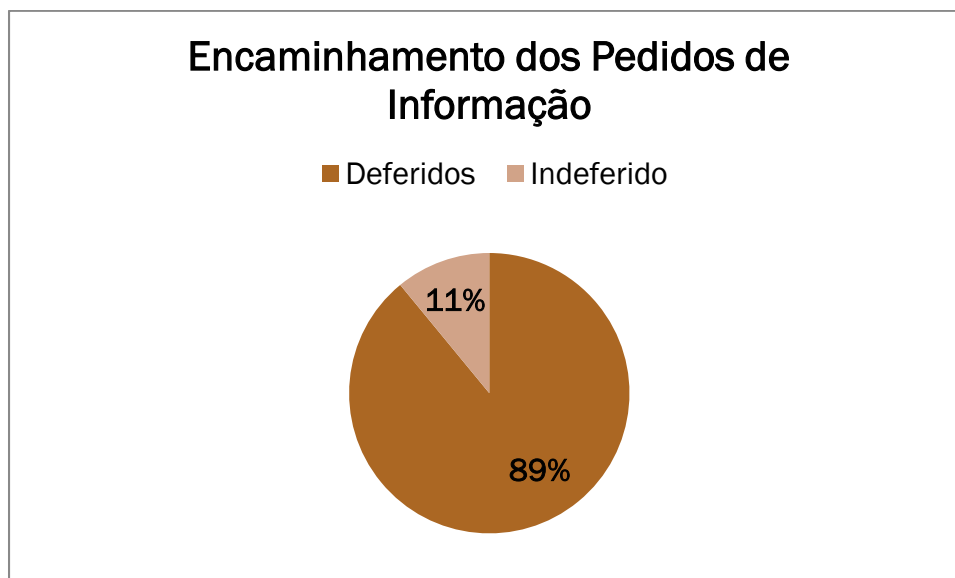
Por fim, a fim de conhecer as melhor as demandas registradas no Sistema e-SIC é feita a classificação dos pedidos de acordo com sua temática. Segue abaixo os 10 principais temas solicitados neste mês:

Tema - Subtema	Quantidade
Administração - Documentos	35
Administração - Funcionalismo	30
Fora de Escopo - Reclamação	25
Esportes e Lazer - Equipamentos Esportivos	30
Economia e Finanças - Tributos	30
Transportes - Trânsito	14
Fora de Escopo - Solicitação de Serviços	17
Transportes - Outros em Transportes	11
Habitação - Habitação Social	14
Economia e Finanças - Administração Financeira	13

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 Dezembro foram solicitados **73** encaminhamentos, sendo **65** deferidos e **8** indeferidos.



Ações

Encontro de Encerramento do ano com os Pontos Focais do e-SIC

No dia 12 de Dezembro foi realizado um encontro para encerramento das atividades do ano de 2019 junto aos servidores que atuam como pontos focais do Sistema e-SIC. O encontro teve por objetivo apresentar um balanço da transparência passiva no ano de 2019, reunir os servidores que atuam como pontos focais e realizar uma avaliação em conjunto que contribuirá para o planejamento das atividades da Divisão de Transparência Passiva para o ano de 2020. Estavam presentes 21 servidores de secretarias, subprefeituras e órgãos da administração indireta.

Avaliação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) – Servidores

No mês de dezembro foi elaborada uma pesquisa de avaliação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) destinada aos servidores que atuam como pontos focais gestores do Sistema e-SIC. A pesquisa teve por objetivo:

- Promover a participação dos servidores que atuam com acesso à informação nos seus órgãos
- Avaliar o SIC pela perspectiva do usuário do Sistema e-SIC
- Buscar insumos para o planejamento das ações de promoção e garantia do acesso à informação.
- Fortalecer a capilaridade do acesso à informação na Cidade de São Paulo.

A pesquisa foi enviada via e-mail institucional dos servidores cadastrados e estava organizada em torno de 4 eixos:

- I. **Conhecendo o Ponto Focal:** perguntas com o objetivo de conhecer o ponto focal e-SIC e sua atuação dentro do órgão.
- II. **Conhecimento quanto ao SIC:** perguntas com objetivo de que os servidores possam avaliar o seu conhecimento sobre o SIC e quais seriam as melhores formas de melhorar este conhecimento.
- III. **Utilização e Satisfação com o Sistema e-SIC:** perguntas com o objetivo de que os servidores avaliem a utilização e operação do Sistema e-SIC.
- IV. **Conhecimento quanto ao acesso à informação:** perguntas com o objetivo de avaliar o conhecimento e relacionamento do servidor com acesso à informação em seu órgão.