Ouvidoria Geral
do Município de São Paulo

Relatório Semestral Transparência Passiva

2º semestre 2023

CIDADE DE
SÃO PAULO
CONTROLADORIA GERAL
DO MUNICÍPIO

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
Luan Vinícius de Souza
Giselle Melo
Rodrigo Rocha da Silva (estagiário)

Diretora de Relatórios e Estatística
Sheila de Fátima Batista Malta

Equipe da Divisão de Relatórios e Estatística
Marcio Henrique Ramires dos Santos
Thaina Batalha Mench (estagiária)

Imprensa

Jornalista
Liliane Rossi

Diagramação
Matheus Henrique Sanches Santos (estagiário - com supervisão de Marília Miquelin)

e-SIC
Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão

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 julho a dezembro 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 2º semestre de 2023, com recorte temporal no período de 01 de julho a 31 de dezembro 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 faz a conferência dos dados disponibilizados pela Diretoria da Divisão de Relatórios e Estatísticas para a elaboração final, complementando-o.

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

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 justificação 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 2° 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 segundo semestre de 2023 entraram em tramitação 3.809 pedidos de acesso à informação.

Neste período, 2.891 pedidos foram atendidos e 836 indeferidos. Em relação às instâncias recursais, 429 pedidos de informação tiveram recurso de 1ª instância registrado, tendo sido 236 deferidos e 119 indeferidos.

Em sequência, 336 pedidos tiveram recurso de 2ª Instância registrado, com 186 recursos deferidos e 154 indeferidos pela CGM, após apreciação da Ouvidoria Geral.

Por fim, 66 pedidos tiveram recurso de 3ª Instância registrado, 77 foram indeferidos e 0 deferidos no período.

Situação	2º semestre/ 2023
Pedidos Registrados	3.809
Decisões Iniciais	3.727
Atendidos	2.891
Indeferidos	836
1ª instância: solicitações	429
1ª instância: decisões	355
Deferidos	236
Indeferidos	119
2ª instância: solicitações	336
2ª instância: decisões	340
Deferidos	186
Indeferidos	154
3ª instância: solicitações	66
3ª instância: decisões	77
Deferidos	0
Indeferidos	77
Recurso de Ofício (RO)	214

Observou-se que dos pedidos que tiveram 2ª instância recursal registrada, 214 foram reportados automaticamente à Ouvidoria Geral por Recurso de Ofício (RO), visto 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.

Na última instância, o recurso é dirigido à CMAI- Comissão Municipal de Acesso à Informação, espaço colegiado nos termos do artigo 52 do Decreto 53.623/12, encerrando assim, a instância administrativa.

Em cada instância recursal, portanto, há uma quantidade de decisões deferidas e indeferidas dentro daquele mês, havendo a possibilidade de análise de pedidos de acesso à informação registrados nos meses anteriores. O detalhamento completo dos dados estatísticos apresentados pode ser obtido ao consultar os relatórios publicados na página da Controladoria Geral do Município, disponível em https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/ouvidoria/transparencia_passiva/index.php?p=261543

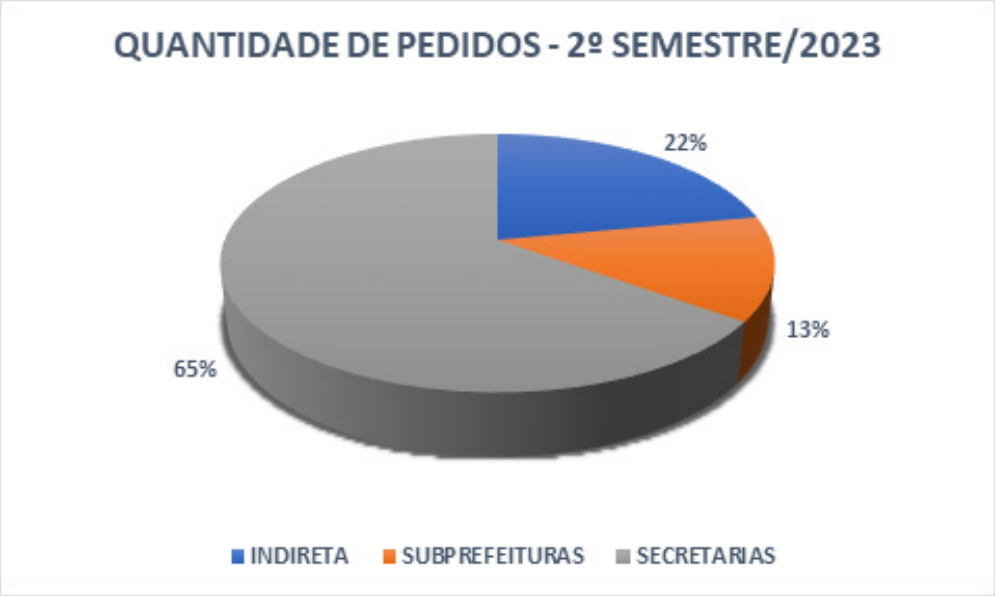
Quantidade de Pedidos por Órgãos

ÓRGÃO	Quantidade de Protocolos
SMS - Secretaria Municipal da Saúde	651
CET - Companhia de Engenharia de Tráfego	326
SPTrans - São Paulo Transportes S/A	255
SME - Secretaria Municipal de Educação	213
SF - Secretaria Municipal da Fazenda	198
SMSUB - Secretaria Municipal das Subprefeituras	175
SMC - Secretaria Municipal de Cultura	130
SMUL - Secretaria Municipal de Urbanismo e Licenciamento	116
SEGES - Secretaria Executiva de Gestão	105
SMT - Secretaria Municipal de Mobilidade e Transportes	96
SEHAB - Secretaria Municipal de Habitação	94
SMADS - Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	87
COHAB - Companhia Metropolitana de Habitação	74
PGM - Procuradoria Geral do Município	72
SVMA - Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	69
SMSU - Secretaria Municipal de Segurança Urbana	69
SIURB - Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	63
SGM - Secretaria de Governo Municipal	61
SP Regula - Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de São Paulo	59
SMDHC - Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania	44
SP OBRAS - São Paulo Obras	39
Subprefeitura Sé	37
SMIT - Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia	36
CGM - Controladoria Geral do Município	34
Subprefeitura Pinheiros	31
SEME - Secretaria Municipal de Esportes e Lazer	31
Subprefeitura Vila Mariana	30
Subprefeitura Butantã	27
Casa Civil	24
SFMSP - Serviço Funerário	22
SECOM - Secretaria Especial de Comunicação	20
Subprefeitura Ermelino Matarazzo	20
Subprefeitura Santana/Tucuruvi	19
SMDET - Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Trabalho	19
Subprefeitura Penha	19
Subprefeitura Ipiranga	18
Subprefeitura Lapa	18
Subprefeitura São Mateus	17

Subprefeitura Santo Amaro	17
Subprefeitura Aricanduva/Formosa/Carrão	17
SMTUR - Secretaria Municipal de Turismo	17
Subprefeitura Mooca	16
Subprefeitura Casa Verde/Cachoeirinha	16
Subprefeitura Campo Limpo	16
Subprefeitura Pirituba/Jaraguá	15
Subprefeitura Cidade Ademar	14
Subprefeitura Itaquera	14
SMPED - Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência	14
Subprefeitura Vila Prudente	13
Subprefeitura Parelheiros	13
Subprefeitura M' Boi Mirim	12
Subprefeitura São Miguel Paulista	12
IPREM - Instituto de Previdência Municipal de São Paulo	11
Prodam-Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Munic.SP	11
Subprefeitura Freguesia / Brasilândia	11
Subprefeitura Guaianases	11
SP URBANISMO - São Paulo Urbanismo	11
Subprefeitura Jaçanã/Tremembé	10
Subprefeitura Itaim Paulista	10
Subprefeitura Capela do Socorro	10
Subprefeitura Sapopemba	10
Subprefeitura Cidade Tiradentes	10
Subprefeitura Vila Maria/Vila Guilherme	9
SMJ - Secretaria Municipal de Justiça	9
SPTURIS - São Paulo Turismo S/A	8
Subprefeitura Perus	8
Subprefeitura Jabaquara	8
FTMSP - Fundação Theatro Municipal de São Paulo	8
SMRI - Secretaria Municipal de Relações Internacionais	8
ADE SAMPA - Agência São Paulo de Desenvolvimento	6
SERI – Secretaria Executiva de Relações Institucionais	4
HSPM - Hospital do Servidor Público Municipal	3
São Paulo Parcerias S/A	3
SP CINE - Empresa de Cinema e Audiovisual de São Paulo	3
SPDA - Companhia São Paulo de Desenvolvimento e Mobilização de Ativos	2
FPETC_ Fundação Paulistana de Educação, Tecnologia e Cultura	1
Total de pedidos registrados – 2º semestre de 2023	3.809

Quantidade de pedidos da Administração Direta e Indireta – 2º semestre 2023

Órgãos	nº pedidos	%
Administração Direta	2.967	78%
Secretarias	2.459	65%
Subprefeituras	508	13%
Administração Indireta	842	22%
TOTAL	3.809	100%

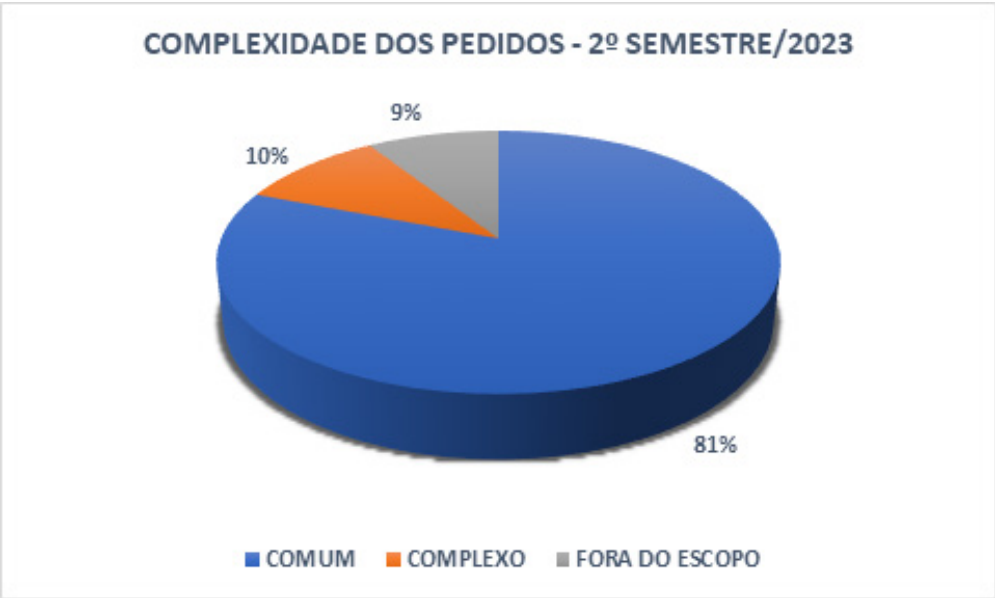


Classificação dos Pedidos

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 2º semestre de 2023, 3.103 pedidos trataram de informações comuns, disponíveis nos portais institucionais sem a exigência de trabalho de análise para o pleno atendimento. Em sequência, 372 dos protocolos foram relacionados como pedidos complexos, que demandaram maior análise e consolidação de dados e por fim, 334 das solicitações registradas no e-SIC foram classificados 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.

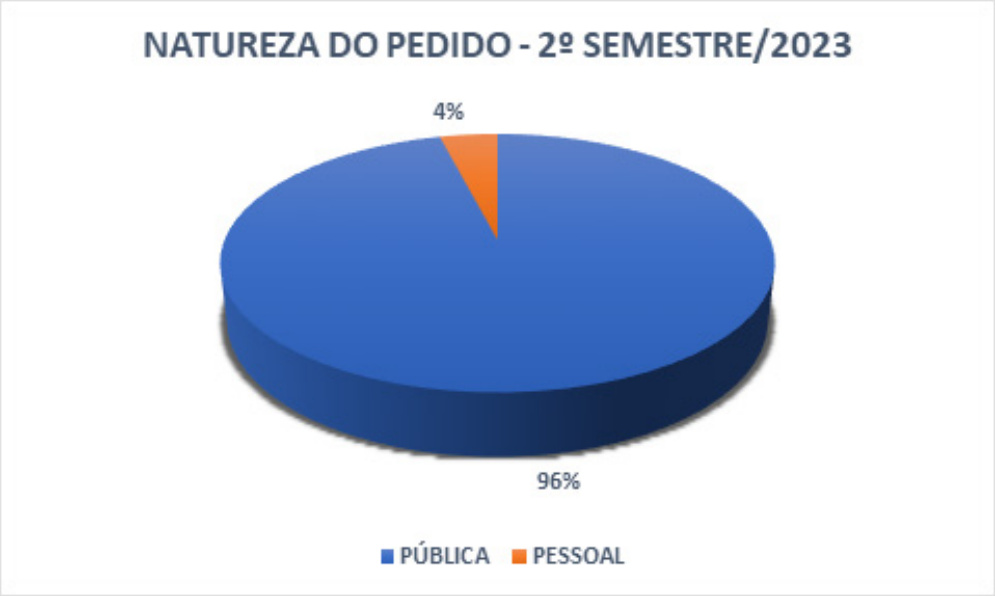
VCGE	TOTAL	%
Comum	3.103	81%
Complexo	372	10%
Fora de Escopo	334	9%
TOTAL	3.809	100%



Natureza das Informações

Quanto à natureza das informações solicitadas, foram 3.644 pedidos de natureza pública, e 165 de natureza pessoal/particular.

Natureza	TOTAL	%
Pública	3.644	96%
Pessoal	165	4%
TOTAL	3.809	100%



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:

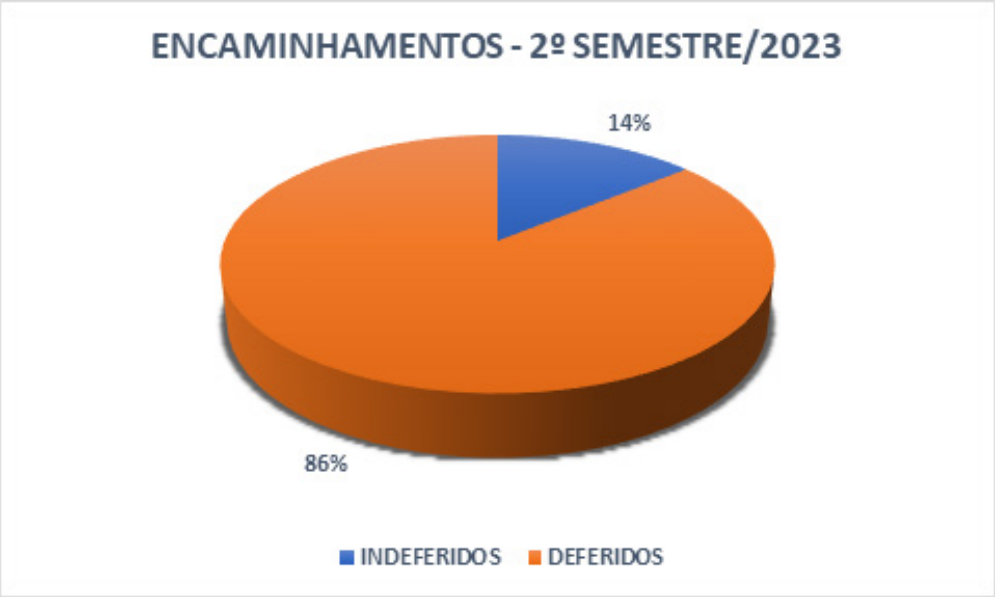
Temas – Subtema	Quantidade
Administração	987
Transportes	449
Fora de Escopo	440
Saúde	440
Urbanismo	314
Economia e Finanças	223
Habitação	154
Proteção Social	118
Educação	110
Infraestrutura e Fomento	90
Cultura	88
Comércio e Serviços	67
Segurança e Ordem Pública	60
Meio Ambiente	59
Pesquisa e Desenvolvimento	58
Comunicações	53
Planejamento e Gestão	41
Esporte e Lazer	28
Saneamento	18
Trabalho	9
Abastecimento	1
Agropecuária, Pesca e Extrativismo	1
Energia	1
TOTAL	3.809

Encaminhamentos 2º 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 2º semestre de 2023 foram solicitados 674 encaminhamentos, sendo 578 deferidos e 96 indeferidos. Observamos que houve uma queda de 2,3 % no número de transferências em relação ao 1º semestre de 2023 (690) confirmando o efetivo alinhamento da Divisão com os órgãos da administração para o melhor atendimento ao e-SIC.

Encaminhamentos	Quantidade	%
Deferido	578	96%
Indeferido	96	14%



Principais Ações – Julho a Dezembro/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);
- Notificações quanto ao vencimento;
- Elaboração do Boletim Mensal da Divisão de Transparência Passiva.

Julho

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

julho/2023

indicamos a seguir as principais ações a cada mês que foram desenvolvidas neste período:

- Acompanhamento do relatório mensal junho;
- Acompanhamento da Pesquisa de Satisfação;
- Conferência do relatório semestral – 1º semestre de 2023;
- Reunião com a Prodam – demandas de melhorias em andamento e questões de rotina de atendimento;
- Curso de Capacitação, ofertado através do CFCI;
- Capacitação específica para Pontos Focais;
- Acompanhamento junto à Prodam do funcionamento do sistema e-SIC;
- Alinhamentos das ações para 2º semestre de 2023.

- base e-SIC;
- Acompanhamento das melhorias em andamento.

•Agosto

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

- Reunião com a Prodam – demandas de melhorias em andamento e questões de rotina de atendimento;
- Fórum do Direito de Acesso Informação Pública da cidade de São Paulo;
- Curso de Capacitação, ofertado através do CFCI;
- Acompanhamento do relatório mensal julho;
- Acompanhamento junto à Prodam do funcionamento do sistema e-SIC;
- Acompanhamento da Pesquisa de Satisfação;
- Acompanhamento da solicitação de implementação de Inteligência Artificial para anonimização direta na base e-SIC;
- Acompanhamento das melhorias em andamento.
- Acompanhamento da Pesquisa de Satisfação;
- Acompanhamento da solicitação de implementação de Inteligência Artificial para anonimização direta na base e-SIC;
- Acompanhamento das melhorias em andamento.

Setembro

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

- Acompanhamento da Pesquisa de Satisfação;
- Acompanhamento do relatório mensal agosto;
- Organização do Fórum do Direito de Acesso Informação Pública da cidade de São Paulo;
- Acompanhamento junto à Prodam do funcionamento do sistema e-SIC;
- Curso de Capacitação, ofertado através do CFCI;
- Realização de capacitação por demanda específica para pontos focais;
- Reunião com a Prodam – demandas de melhorias em andamento e questões de rotina de atendimento.

Outubro

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

- Planejamento do 4º trimestre;
- Curso de Capacitação, ofertado através do CFCI;
- Organização do Fórum do Direito de Acesso Informação Pública da cidade de São Paulo;
- Curso de Gestão de Risco;
- Realização de capacitação por demanda específica para pontos focais;
- Acompanhamento do relatório mensal setembro;
- Acompanhamento da Pesquisa de Satisfação;
- Acompanhamento das Metas da ODS;
- Acompanhamento dos índices;
- Acompanhamento junto à Prodam do funcionamento do sistema e-SIC;
- Elaboração de relatórios de monitoramentos internos e acompanhamento de prazos.

Novembro

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

- Curso de Capacitação, ofertado através do CFCI;
- Reorganização das atividades e planejamento para 2024;
- Acompanhamento do relatório mensal outubro;
- Acompanhamento da Pesquisa de Satisfação;
- Elaboração de relatórios de monitoramentos internos e acompanhamento de prazos;
- Fórum do Direito de Acesso Informação Pública da cidade de São Paulo;
- Acompanhamento junto à Prodam do funcionamento do sistema e-SIC;
- Realização de capacitação sob demanda específica para pontos focais;

- Acompanhamento das Metas da ODS;
- Acompanhamento junto à Prodam do funcionamento do sistema e-SIC;
- Revisão e organização das atividades a serem realizadas em 2024

Dezembro

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

- Curso de Capacitação, ofertado através do CFCI;
- Elaboração de relatórios de monitoramentos internos e acompanhamento de prazos;
- Acompanhamento da Pesquisa de Satisfação;
- Acompanhamento do relatório mensal novembro;
- Estudo de viabilização de automatização dos controles e planilhas;

- Acompanhamento das Metas da ODS;
- Acompanhamento junto à Prodam do funcionamento do sistema e-SIC;
- Revisão e organização das atividades a serem realizadas em 2024.

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.