

GUIA RÁPIDO PARA

Pontos Focais do e-SIC na Prefeitura de São Paulo



Atendimento ao Cidadão na Lei de Acesso à Informação (LAI)

Olá, servidor(a)!

Este guia objetivo vai te ajudar a navegar pelos principais pontos da Lei de Acesso à Informação ([LAI - Lei Federal nº 12.527/2011/Decreto Municipal nº 53.623/2012](#)) no dia a dia da Prefeitura de São Paulo.



ÍNDICE

1. O que é a LAI e quais seus princípios? 4
2. O Sistema e-SIC e o Fluxo na Prefeitura de SP 4
3. Papéis e Responsabilidades no seu Órgão 5
4. Canais de Entrada do Pedido (Art. 14) 5
5. O que é (e o que NÃO é) Pedido de Informação? 6
6. Prazos e Qualidade da Resposta (Art. 18 e 19) 7
7. Boas Práticas para o Dia a Dia 8
8. Quando e Como Negar o Acesso?
(Fundamentos Legais) 9
9. Fluxo dos Pedidos e Recursos na Prefeitura de SP 11
10. Para Saber Mais: Acompanhando os
Dados da LAI em São Paulo 13
11. Precisando de Ajuda? Fale com a Gente! 16



1. O que é a LAI e quais seus princípios?

A LAI garante a qualquer pessoa o direito de acessar informações públicas. Na administração pública, a regra é clara:

A publicidade é a regra. O sigilo é a exceção.

Esse direito é exercido de duas formas:

- **Transparência Ativa:** Informações que o poder público já divulga por iniciativa própria, sem precisar de pedido (ex.: Portal da Transparência, diário oficial, sites).
- **Transparência Passiva:** Informações que o cidadão solicita quando não as encontra nos canais oficiais. É aí que entra o nosso trabalho, por meio do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e do sistema e-SIC.

2. O Sistema e-SIC e o Fluxo na Prefeitura de SP

O e-SIC é o sistema eletrônico oficial para registrar, tramitar e responder todos os pedidos de informação.

- O cidadão faz o pedido.
- O órgão tem o prazo legal para responder.
- Se o pedido for negado, não respondido, se a resposta for incompleta ou contraditória para o cidadão, ele pode recorrer. Em São Paulo, o fluxo é:
 1. **1ª Instância de Recurso:** Autoridade Máxima do órgão que recebeu o pedido.
 2. **2ª Instância de Recurso:** Controladoria Geral do Município (CGM), por meio da Ouvidoria Geral.
 3. **3ª Instância de Recurso:** Comissão Municipal de Acesso à Informação (CMAI).

3. Papéis e Responsabilidades no seu Órgão

Conforme o Decreto Municipal nº 53.623/2012:

- **Chefe de Gabinete:** É o responsável formal por assinar e transmitir a resposta inicial ao pedido de informação. (Art. 18, §1º)
- **Autoridade Máxima do Órgão:** É quem decide o recurso em 1ª instância (chamado de “pedido de revisão” no decreto) e assina as respostas nas instâncias superiores de recurso (CGM e CMAI). (Art. 24)
- **Áreas técnicas:** as áreas que detêm a informação devem responder o pedido dentro do prazo solicitado
- **Ponto Focal do SIC (VOCÊ!):** É a figura estratégica que articula internamente, controla prazos, consolida as respostas das áreas técnicas e garante a qualidade e o cumprimento da lei. Você é a memória do processo no seu órgão.

4. Canais de Entrada do Pedido (Art. 14)

Os pedidos só são oficiais quando entram por um destes canais. Todos devem ser registrados no e-SIC.

- **e-SIC (portal online):** Principal canal. O prazo começa a contar no 1º dia útil após o registro.
- **SIC Presencial:** Atendimento presencial. O servidor deve auxiliar no cadastro do pedido no sistema.
- **Carta (Correspondência Física):** Ao receber, envie uma cópia digitalizada via processo SEI! para CGM/DTP, para inserção do pedido no sistema e-SIC. A resposta deve ser inserida no e-SIC pelo órgão respondente e enviada por carta registrada (com AR).

ATENÇÃO:

Não são aceitos pedidos por telefone ou e-mail – Oriente o cidadão a usar os canais oficiais.

5. O que é (e o que NÃO é) Pedido de Informação?

- **É pedido de informação quando:** se pede acesso a dados, documentos, contratos, gastos, agendas, processos administrativos sob guarda da Prefeitura.

Atenção: pedidos de vistas, consultas ou cobrança de andamento de processos não fazem parte do escopo do SIC, conforme a súmula CMAI nº 01/2021. Indique os canais oficiais para essas solicitações conforme a legislação específica (ex: Lei Municipal 14.141/2006), lembrando que o cidadão pode acompanhar o trâmite do processo SEI pelo Portal de Processos.

NÃO é pedido de informação e deve ser orientado para a o canal 156 ou a Ouvidoria:

- Reclamação, Denúncia, Sugestão, Elogio.
- Solicitação de serviço (ex.: “preciso que tapem um buraco na rua” – solicitação aos órgãos finalísticos via canais do 156).
- **Atenção a pedidos mistos:** Ex.: “Reclamo do barulho da obra e quero saber o valor do contrato.” **Responda a parte informacional (o valor) e oriente sobre o canal correto para a reclamação (Ouvidoria).**

6. Prazos e Qualidade da Resposta (Art. 18 e 19)

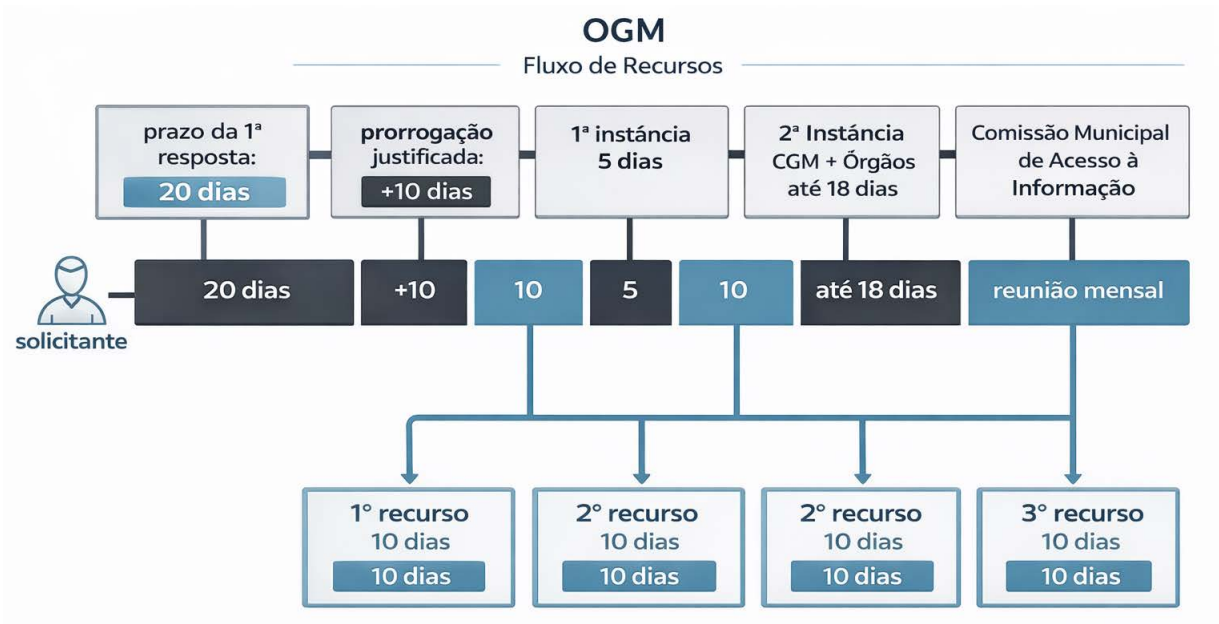
Resposta inicial: 20 dias

Prorrogação: Pode ser prorrogada por +10 dias, desde que justificada antes do fim do prazo inicial.

Atenção: o prazo é contado em dias corridos, mas só é iniciado e encerrado em dias úteis.

Regras de Ouro para uma boa resposta:

- **Linguagem cidadã:** Seja claro, direto e evite jargões técnicos. Explique como se o cidadão não fosse da área;
- **Primariedade:** Forneça a informação na fonte, com o detalhamento solicitado. Anexe o documento original sempre que possível. Se precisar ocultar (tarjar) dados pessoais, faça isso no próprio documento;
- **Compleitude:** Se a informação for parcialmente sigilosa, forneça a parte não sigilosa (certidão, extrato ou cópia tarjada) (Art. 16, §3º);
- **Fundamentação:** Se for negar o acesso, explique o motivo concreto com base na lei. Não basta citar o número do artigo; explique o porquê.
- **Assinatura:** A resposta deve conter a assinatura do Chefe de Gabinete ou da Autoridade Máxima.



7. Boas Práticas para o Dia a Dia

- **Competência do órgão:** Se o tema não for da sua área, encaminhe o pedido via sistema para o órgão competente. O cidadão recebe esta informação automaticamente por e-mail e ela fica visível no sistema.
- **Transparência Ativa (Art. 20):** Se a informação já está publicada, não diga apenas “está no site”. Envie o link direto ou explique o passo a passo para encontrá-la.
- **Pedidos duplicados:** Se o cidadão enviar o mesmo pedido, responda apenas o primeiro. Nos demais, informe o número do protocolo respondido e anexe a resposta já dada.
- **LGPD e Dados Pessoais:** A LGPD veio para reforçar a proteção de dados, não para negar acesso. Proteja dados pessoais (nome, CPF, RG, endereço etc) e sensíveis (saúde, religião, gênero etc): anonimize antes de publicar. Você pode tarjar, suprimir (retirar) ou mascarar (substituir os caracteres) a informação. Nomes de agentes públicos no exercício da função, via de regra, são públicos. (Arts. 61-67)
- **Urbanidade:** Inicie a resposta com “Prezado(a) requerente”.
- **Monitore os prazos!** Acompanhe o e-SIC diariamente.

8. Quando e Como Negar o Acesso? (Fundamentos Legais)

Negar acesso é **exceção**. Deve ser sempre justificado com clareza e respeito.

8.1. Informação Pessoal ou Sensível (Art. 62)

- **Quando:** A informação se refere à intimidade, vida privada, honra e imagem de uma pessoa. Dados como CPF, RG, prontuário médico de uma pessoa física;
- **Como fazer:** Forneça o documento tarjando (ocultando) os dados pessoais. Apenas negue integralmente se o documento inteiro versar sobre a intimidade de alguém.

8.2. Informação Sigilosa (Classificada) (Art. 30-35)

- **Quando:** Informação classificada como Ultrassecreta (25 anos), Secreta (15 anos) ou Reservada (5 anos) pela autoridade competente (atualmente, a CMAI);
- **Como fazer:** Informe ao cidadão o grau de sigilo, o dispositivo legal que a fundamenta, a autoridade classificadora e como pedir a desclassificação. (Art. 22).

8.3. Sigilo Legal (Art. 9º)

- **Quando:** Outras leis impõem sigilo, como bancário, fiscal, segredo de justiça ou segredo industrial;
- **Como fazer:** Justifique com base na lei específica (ex.: Lei Complementar 105/2001 para sigilo bancário).

8.4. Pedidos que Exigem Criação ou Consolidação de Informação (Art. 16, §1º e §2º)

A LAI garante acesso à informação EXISTENTE, não à criação de uma nova.

- **Quando:** O cidadão pede algo como: “Faça uma planilha comparando todos os contratos de 2010 a 2020” ou “Elabore um relatório analítico sobre os gastos com saúde”. A administração não é obrigada a consolidar e nem a analisar dados.
- **Como fazer:** Explique que a informação pode ser fornecida na forma em que se encontra (ex.: os contratos um a um, digitalizados).
- Indique, se souber, onde o cidadão pode encontrar os dados brutos para fazer sua própria análise (ex.: “os contratos estão publicados no Diário Oficial e podem ser consultados no link X”).

8.5. Informação Inexistente (Art. 18, §2º, III)

- **Quando:** O órgão não produziu e não tem a guarda da informação solicitada.
- **Como fazer:** Comunique claramente que a informação não existe. Se souber de outros entes (municipais, estaduais ou federais) que possam tê-la, indique.

9. Fluxo dos Pedidos e Recursos na Prefeitura de SP

Fluxo Resumido:

1. Cidadão faz o Pedido Inicial no e-SIC;
2. Ponto Focal recebe, articula com as áreas internas e consolida a resposta;
3. Chefe de Gabinete assina a Resposta Inicial.

Se o cidadão não concordar ou o órgão não responder.

4. Cidadão pode entrar com Pedido de Revisão (recurso de 1ª instância) para a Autoridade Máxima do órgão. (5 dias para responder).

Se a Autoridade Máxima negar ou não responder.

5. Cidadão pode entrar com Recurso para a CGM (2ª instância). (5 dias para responder, prorrogáveis)

Se a CGM negar ou não responder.

6. Cidadão pode entrar com Recurso para a CMAI (3ª e última instância administrativa).



ATENÇÃO:

Se o órgão não responder no prazo inicial, MESMO SE o cidadão não recorrer, será gerado um “Recurso de Ofício” de 2ª Instância para a CGM, que irá apurar a omissão.

10. Para Saber Mais: Acompanhando os Dados da LAI em São Paulo

Quer saber como está o desempenho do seu órgão ou da Prefeitura como um todo no cumprimento da LAI? A Controladoria Geral do Município (CGM) disponibiliza publicamente diversos relatórios e bases de dados. Explorar esse material é uma ótima forma de aprendizado e de autoavaliação para o seu trabalho como ponto focal.

Relatórios Anuais da LAI

Todo ano, a CGM publica um relatório completo com um balanço da transparência no município. É como um “raio-X” do acesso à informação no ano anterior. Vale a pena consultar para:

- **Comparar seu órgão:** Veja a quantidade de pedidos recebidos, atendidos e indeferidos pelo seu órgão em comparação com os demais
- **Entender as tendências:** Descubra quais são os assuntos mais solicitados, os tipos de resposta mais comuns e o perfil dos cidadãos que usam o e-SIC;
- **Acompanhar os prazos:** Confira as estatísticas sobre cumprimento de prazos e os motivos mais frequentes para negativa de acesso.

[Você pode acessar o conjunto completo de dados e os relatórios em PDF aqui](#)

[Conheça o relatório publicado mais recente](#)

A Ouvidoria também disponibiliza relatórios mensais, semestrais e os resultados da Pesquisa de satisfação – SIC. [Saiba mais.](#)

Conhecendo a Base de Dados do e-SIC

Além dos relatórios prontos, a Prefeitura também disponibiliza os dados brutos do sistema e-SIC em formato aberto no Portal de Dados Abertos. Isso permite pesquisas e análises ainda mais detalhadas.

- **Base de Dados do e-SIC:** Aqui você pode encontrar informações como o teor dos pedidos e respostas (com proteção de dados pessoais), os órgãos destinatários e os prazos. É uma ferramenta poderosa para quem quer se aprofundar;
-
- **Classificação Temática dos Pedidos:** Os pedidos são classificados por assunto, o que ajuda a identificar quais temas são mais demandados pela população.

Explore esses dados para entender melhor as necessidades de informação da sociedade. [Acesse a base aqui.](#)

Outros Canais de Transparência Ativa

Lembre-se: antes de um pedido chegar ao e-SIC, ele pode ser respondido pela Transparência Ativa. Conhecer os portais da Prefeitura te ajuda a orientar melhor o cidadão e até mesmo a responder pedidos de forma mais rápida. Alguns dos principais são:

- [Portal da Transparência](#)
- [Portal de Dados Abertos](#)
- [GeoSampa \(dados georreferenciados\)](#)

Acompanhando o Desempenho do Seu Órgão: IGI

Além de atender aos pedidos, você pode acompanhar como seu órgão está se saindo na avaliação da CGM por meio do **Índice de Governança e de Integridade (IGI)**.

Criado pela Controladoria Geral do Município, o IGI monitora e avalia o desempenho dos órgãos da Administração Direta em temas como transparência, atendimento ao cidadão, conformidade e integridade.

Para você, ponto focal, o indicador mais importante é o de Transparência Passiva - ITP, que avalia justamente o desempenho do seu órgão no atendimento dos pedidos de acesso à informação registrados no e-SIC.

O IGI é composto por nove indicadores e está vinculado a instrumentos estratégicos como o **Programa de Metas e a Bonificação por Resultados**.

Quer saber a nota do seu órgão? A mensuração do IGI (semestral) e seu histórico estão disponíveis para consulta. Acesse:

https://prefeitura.sp.gov.br/web/controladoria_geral/w/a_cgm/310750

Aprofunde seu Conhecimento!

O Centro de Formação em Controle Interno (CFCI) oferece o curso livre **Pedidos de Acesso à Informação Pública**. Faça o seu login na plataforma e acesse em: <https://www.cfciead.prefeitura.sp.gov.br/course/view.php?id=60>

11. Precisando de Ajuda? Fale com a Gente!

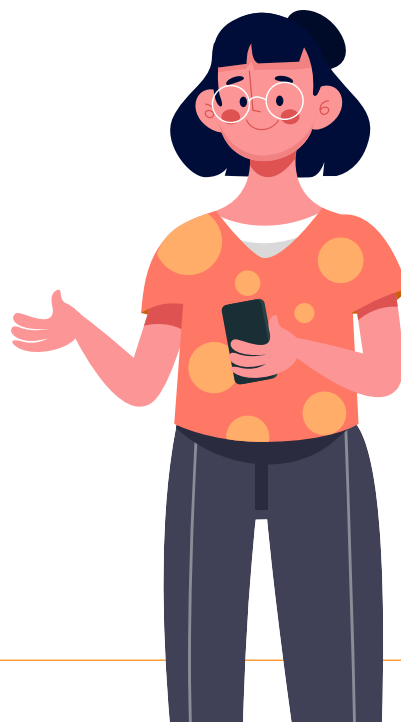
Ser ponto focal do e-SIC é uma função desafiadora e extremamente importante. Sabemos que, no dia a dia, podem surgir dúvidas sobre casos concretos, prazos, competências ou a melhor forma de aplicar a lei, mas você não está sozinho!

A **Controladoria Geral do Município (CGM)**, por meio da **Ouvidoria Geral do Município (OGM)** é o seu suporte técnico e institucional.

Em caso de dúvidas no desempenho das suas funções como ponto focal do e-SIC, conte com o apoio da nossa equipe:

- **E-mail:** transparenciapassiva@prefeitura.sp.gov.br
- **Telefone:** (11) 3334-7122
- **WhatsApp:** (11) 9 9750-9233

Lembre-se: Seu trabalho é fundamental para garantir a transparência e fortalecer a confiança do cidadão na administração pública.





PREFEITURA DE
SÃO PAULO
CONTROLADORIA
GERAL DO MUNICÍPIO