

Ouvidoria Geral

do Município de São Paulo

Relatório Semestral

Transparência Passiva

1º semestre 2024

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

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

Imprensa

Jornalista

Liliane Rossi

Diagramação

Matheus Henrique Sanches Santos (estagiário - com supervisão de Marília

Miquelin)



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 janeiro a junho de 2024 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 1º semestre de 2024, com recorte temporal no período de 01 de janeiro a 30 de junho de 2024, 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 2023 está disponível para consulta através do link https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/controladoria_geral/Relatorio_LAI_2023_publicacao_27_05_2024.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
<input type="checkbox"/> Em tramitação são todos os pedidos registrados no referido período, desconsiderando eventuais mudanças devido aos encaminhamentos internos via sistema.
<input type="checkbox"/> Os pedidos atendidos são os pedidos de acesso à informação respondidos na fase inicial de tramitação em seus exatos termos.
<input type="checkbox"/> Os pedidos indeferidos são aqueles recusados pelo Chefe de Gabinete na fase inicial de tramitação com justificativa da base legal ao município.
<input type="checkbox"/> Os recursos de 1ª instância indeferidos são aqueles negados pela Autoridade Máxima e justificados com base legal pela Pasta ao município.
<input type="checkbox"/> 2ª Instância em tramitação são os pedidos de informação que tiveram recurso de 2º 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 município.
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 primeiro semestre de 2024 entraram em tramitação 3.928 pedidos de acesso à informação.

Neste período, 2.817 pedidos foram atendidos e 811 indeferidos. Em relação às instâncias recursais, 432 pedidos de informação tiveram recurso de 1ª instância registrado, tendo sido 222 deferidos e 113 indeferidos.

Em sequência, 267 pedidos tiveram recurso de 2ª Instância registrado, com 145 recursos deferidos e 125 indeferidos pela CGM, após apreciação da Ouvidoria Geral.

Por fim, 47 pedidos tiveram recurso de 3ª Instância registrado, 36 foram indeferidos e 7 deferidos no período.

Situação	2º semestre/ 2023
PEDIDOS REGIS-TRADOS	3.928
DECISÕES INICIAIS	3.628
Atendidos	2.817
Indeferidos	811
1ª instância: solicitações	432
1ª instância: decisões	335
Deferidos	222
Indeferidos	113
2ª instância: solicitações	267
2ª instância: decisões	270
Deferidos	145
Indeferidos	125
3ª instância: solicitações	47
3ª instância: decisões	43
Deferidos	7
Indeferidos	36
Recurso de Ofício (RO)	183

Observou-se que dos pedidos que tiveram 2ª instância recursal registrada, 183 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

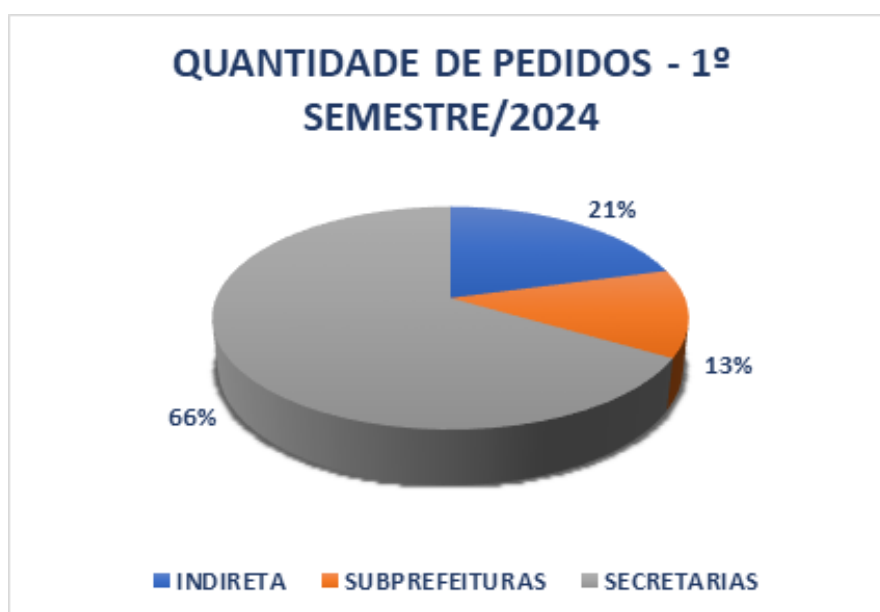
A seguir planilha com a quantidade de pedidos de cada órgão no 1º semestre de 2024:

ÓRGÃO	Quantidade de Protocolos
SMS - Secretaria Municipal da Saúde	668
SF - Secretaria Municipal da Fazenda	254
CET - Companhia de Engenharia de Tráfego	252
SPTrans - São Paulo Transportes S/A	231
SME - Secretaria Municipal de Educação	224
SMSUB - Secretaria Municipal das Subprefeituras	216
SEGES - Secretaria Executiva de Gestão	114
SMUL - Secretaria Municipal de Urbanismo e Licenciamento	138
SMADS - Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	109
SMT - Secretaria Municipal de Mobilidade e Trânsito	97
COHAB - Companhia Metropolitana de Habitação	89
SVMA - Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	88
SMC - Secretaria Municipal de Cultura	86
SEHAB - Secretaria Municipal de Habitação	85
SP Regula - Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de São Paulo	76
SMIT - Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia	64
SMDHC - Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania	61
Subprefeitura Butantã	59
SEME - Secretaria Municipal de Esportes e Lazer	59
SIURB - Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	58
SMSU - Secretaria Municipal de Segurança Urbana	56
PGM - Procuradoria Geral do Município	53
SP OBRAS - São Paulo Obras	49
Subprefeitura Pinheiros	47
CGM - Controladoria Geral do Município	46
Casa Civil	41
SGM - Secretaria de Governo Municipal	40
Subprefeitura Itaquera	34
Subprefeitura Santo Amaro	29
Subprefeitura Ipiranga	22
Subprefeitura São Mateus	20
Subprefeitura Vila Mariana	20
Subprefeitura Santana/Tucuruvi	18
Subprefeitura Lapa	18
SMDET - Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Trabalho	18
Subprefeitura São Miguel Paulista	17
Subprefeitura Ermelino Matarazzo	17
FTMSP - Fundação Theatro Municipal de São Paulo	15

Subprefeitura Pirituba/Jaraguá	15
Subprefeitura Jabaquara	15
SMPED - Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência	15
Prodam-Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Munic.SP	14
Subprefeitura Mooca	14
SPTURIS - São Paulo Turismo S/A	13
SMJ - Secretaria Municipal de Justiça	13
IPREM - Instituto de Previdência Municipal de São Paulo	13
HSPM - Hospital do Servidor Público Municipal	12
SP URBANISMO - São Paulo Urbanismo	12
Subprefeitura Cidade Tiradentes	11
ADE SAMPA - Agência São Paulo de Desenvolvimento	11
Subprefeitura Jaçanã/Tremembé	10
Subprefeitura Campo Limpo	10
Subprefeitura Aricanduva/Formosa/Carrão	9
Subprefeitura Sé	9
Subprefeitura Casa Verde/Cachoeirinha	9
São Paulo Parcerias S/A	9
Subprefeitura Freguesia / Brasilândia	9
SMTUR - Secretaria Municipal de Turismo	9
Subprefeitura Perus	9
Subprefeitura M'Boi Mirim	8
Subprefeitura Capela do Socorro	8
Subprefeitura Vila Prudente	8
Subprefeitura Parelheiros	8
Subprefeitura Guaianases	8
Subprefeitura Vila Maria/Vila Guilherme	7
SPDA - Companhia São Paulo de Desenvolvimento e Mobilização de Ativos	7
Subprefeitura Sapopemba	6
FPETC_ Fundação Paulistana de Educação, Tecnologia e Cultura	6
Subprefeitura Itaim Paulista	6
SECOM - Secretaria Especial de Comunicação	6
Subprefeitura Cidade Ademar	6
SP CINE - Empresa de Cinema e Audiovisual de São Paulo	6
Subprefeitura Penha	5
SMRI - Secretaria Municipal de Relações Internacionais	2
SERI - Secretaria Executiva de Relações Institucionais	2
Total de pedidos registrados – 1º semestre de 2024	3.928

Quantidade de pedidos da Administração Direta e Indireta – 1º semestre 2024

Órgãos	nº pedidos	%
Administração Direta	3.113	79%
Secretarias	2.613	66%
Subprefeituras	500	13%
Administração Indireta	815	21%
TOTAL	3.928	100%

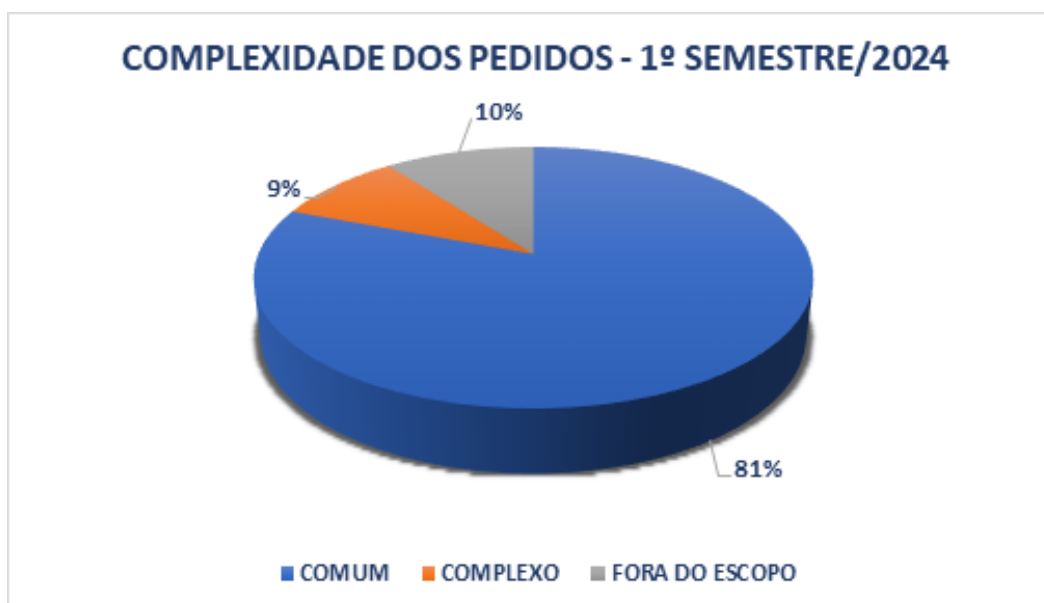


Classificação dos Pedidos

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 1º semestre de 2024, 3.175 pedidos trataram de informações comuns, disponíveis nos portais institucionais sem a exigência de trabalho de análise para o pleno atendimento. Em sequência, 348 dos protocolos foram relacionados como pedidos complexos, que demandaram maior análise e consolidação de dados e por fim, 405 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.

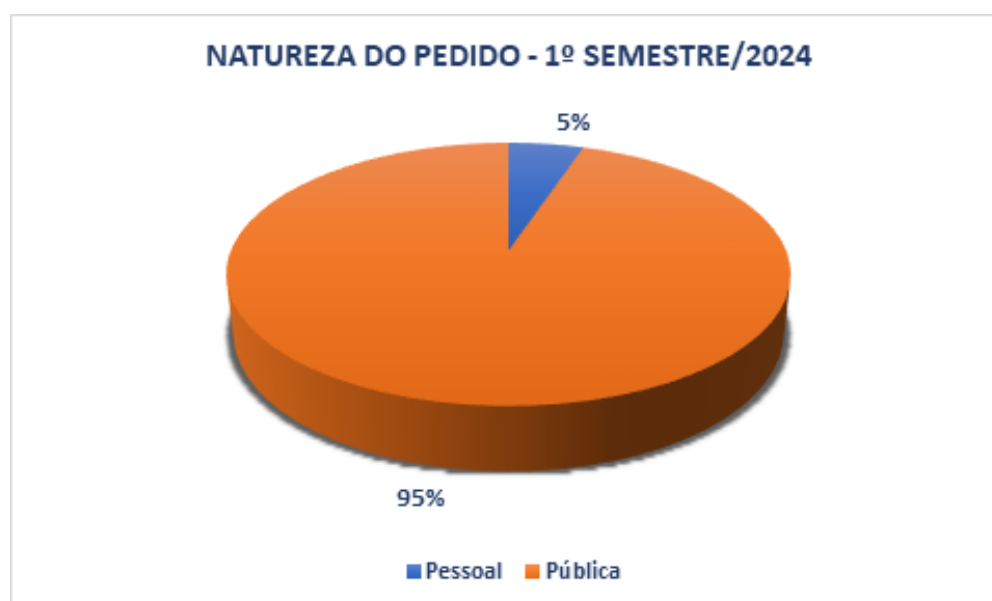
VCGE	TOTAL	%
Comum	3.175	81%
Complexo	348	9%
Fora de Escopo	405	10%
TOTAL	3.928	100%



Natureza das Informações

Quanto à natureza das informações solicitadas, foram 3.727 pedidos de natureza pública, e 201 de natureza pessoal/particular.

Natureza	TOTAL	%
Pública	3.727	95%
Pessoal	201	5%
TOTAL	3.928	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:

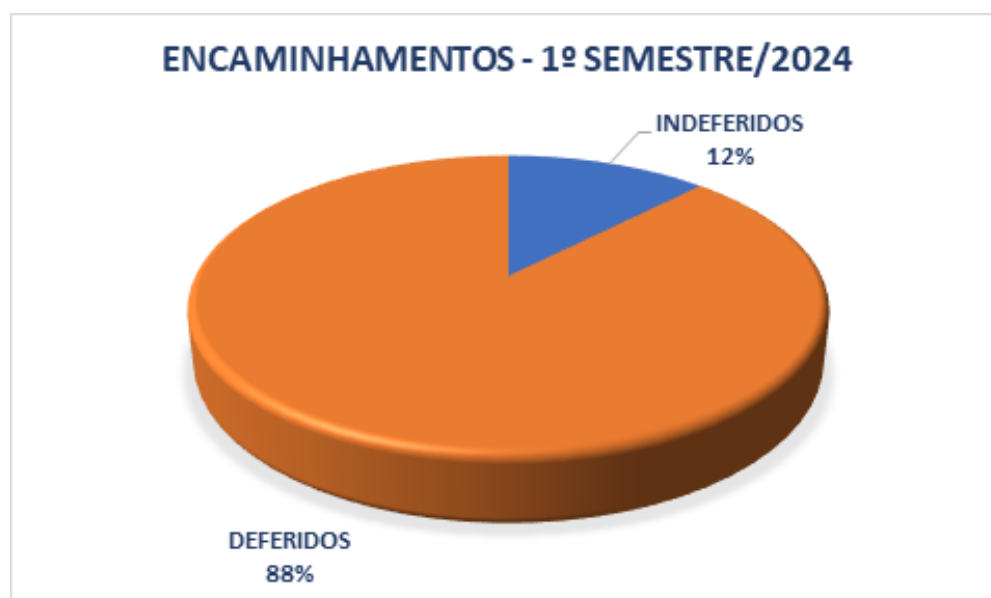
Temas – Subtema	Quantidade
Administração	983
Saúde	481
Fora de Escopo	443
Transportes	402
Economia e Finanças	299
Urbanismo	273
Habitação	153
Proteção Social	152
Educação	132
Infraestrutura e Fomento	128
Comércio e Serviços	127
Meio Ambiente	92
Comunicações	81
Segurança e Ordem Pública	59
Cultura	37
Planejamento e Gestão	34
Saneamento	25
Esporte e Lazer	12
Abastecimento	5
Trabalho	5
Agropecuária, Pesca e Extrativismo	2
Pesquisa e Desenvolvimento	1
Previdência Social	1
Defesa Nacional	1
TOTAL	3.928

Encaminhamentos 1º Semestre de 2024

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 1º semestre de 2024 foram solicitados 706 encaminhamentos, sendo 619 deferidos e 87 indeferidos. Observamos que houve um aumento de 4,7 % no número de transferências em relação ao 2º semestre de 2023 (674) confirmando o efetivo alinhamento da Divisão com os órgãos da administração para o melhor atendimento ao e-SIC.

Encaminhamentos	Quantidade	%
Deferido	619	96%
Indeferido	87	14%



Principais Ações – Janeiro a Junho/2024

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 2024, 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.

Janeiro

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 janeiro/2024 indicamos a seguir as principais ações a cada mês que foram desenvolvidas neste período:

- Acompanhamento do relatório mensal dezembro;
- Acompanhamento da Pesquisa de Satisfação;
- Conferência do relatório semestral – 2º semestre de 2023;
- Reuniões com a Prodam – demandas de melhorias em andamento e questões de rotina de atendimento;
- Capacitação específica para Pontos Focais;
- Acompanhamento junto à Prodam do funcionamento do sistema e-SIC;
- Acompanhamento de automatização das planilhas e controles utilizados;
- Alinhamentos das ações para 1º semestre de 2024.

Fevereiro

Considerando o desenvolvimento das atividades de rotina, no mês de fevereiro/2024 indicamos a seguir uma apresentação das principais ações desenvolvidas:

- Reunião com a Prodam – demandas de melhorias em andamento e questões de rotina de atendimento;
- Revisão Fluxo de trabalho;
- Atualização pesquisa de satisfação – 2024;
- Acompanhamento do relatório mensal janeiro;
- Levantamento informações para revisão manual;
- • Elaboração de projeto para o Premia Sampa;
- Acompanhamento das melhorias em andamento.

Março

Considerando o desenvolvimento das atividades de rotina, no mês de março/2024 indicamos a seguir uma apresentação das principais ações desenvolvidas:

- Acompanhamento da Pesquisa de Satisfação;
- Acompanhamento do relatório mensal fevereiro;
- Cadastro novos pontos focais e orientações;
- Início de atualização de curso EAD;
- Acompanhamento junto à Prodam do funcionamento do sistema e-SIC;
- Reunião curso de Capacitação EAD, ofertado através do CFCI;
- Atualização de capacitação por demanda específica para pontos focais;
- Atualização acessibilidade e-SIC;
- Elaboração e acompanhamento do Premia Sampa;
- Reunião com a Prodam – demandas de melhorias em andamento e questões de rotina de atendimento.

Abril

Considerando o desenvolvimento das atividades de rotina, no mês de abril/2024 indicamos a seguir uma apresentação das principais ações desenvolvidas:

- Planejamento do 3º bimestre;
- Atualização e preparação para curso de Capacitação EAD, ofertado através do CFCI;
- 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;
- Reunião planejamento Virada ODS;
- Início elaboração Relatório LAI - anual.

Maiο

Considerando o desenvolvimento das atividades de rotina, no mês de maio/2024 indicamos a seguir uma apresentação das principais ações desenvolvidas:

- Curso de Capacitação, ofertado através do CFCI;
- Orientações técnicas quanto aos indeferimentos;
- Curso mediação Conselheiros Tutelares;
- Entrega relatório anual da LAI;
- Acompanhamento do relatório mensal outubro;
- Acompanhamento da Pesquisa de Satisfação;
- Elaboração de relatórios de monitoramentos internos e acompanhamento de prazos;
- Acompanhamento junto à Prodam do funcionamento do sistema e-SIC;
- Realização de capacitação sob demanda específica para pontos focais;

Reunião Prefeitura Rio de Janeiro - experiências a respeito do funcionamento e-SIC;

- Curso mediação Conselheiros Tutelares;
- Testes 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.

Junho

Considerando o desenvolvimento das atividades de rotina, no mês de junho/2024 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;
- Reunião curso de Capacitação EAD, ofertado através do CFCI;
- Acompanhamento do relatório mensal novembro;
- Virada ODS;

Conclusão

Os Relatórios Mensais e Semestrais da Divisão de Transparência Passiva 2024 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.