



Pedidos de Informação Pública: Ferramenta da Cidadania

Coordenadoria de Promoção da
Integridade



**CIDADE DE
SÃO PAULO**
CONTROLADORIA
GERAL DO MUNICÍPIO

Pedido de Informação Pública: ferramenta de cidadania

Você concorda com o título do curso?

Por que?



Referências no mundo

- Primeiro marco legal sobre acesso à informação: **Suécia em 1766.**
- América Latina: Colômbia (1888).
- FOIA (Freedom of Information Act): Estados Unidos (1966).
- Em 2014, o Paraguai foi o centésimo país a promulgar lei de acesso à informação.
- Em 1994, existiam apenas 15 leis de acesso à informação no mundo. Em 2015, mais de 100 países.
- Argentina: Lei de Acesso à Informação promulgada em 14/09/2016, após 15 anos de tramitação.

<http://informacaopublica.org.br/?p=324> ABRAJI



A origem do que hoje chamamos de **Ouvidoria Pública remete à Suécia**, onde, em **1809, foi criada a figura do *Ombudsman***, com o objetivo de receber e encaminhar as queixas dos cidadãos relacionadas a serviços públicos.

Nessa época, criou-se a palavra ombudsman que, em sueco, significa “representante do povo”.

O *Ombudsman* era o funcionário responsável por receber críticas e sugestões da população, com a missão é agir no interesse da população junto ao Parlamento.

<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/conheca-a-ouvidoria/historia-das-ouvidorias>

Constituição Federal 1988

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

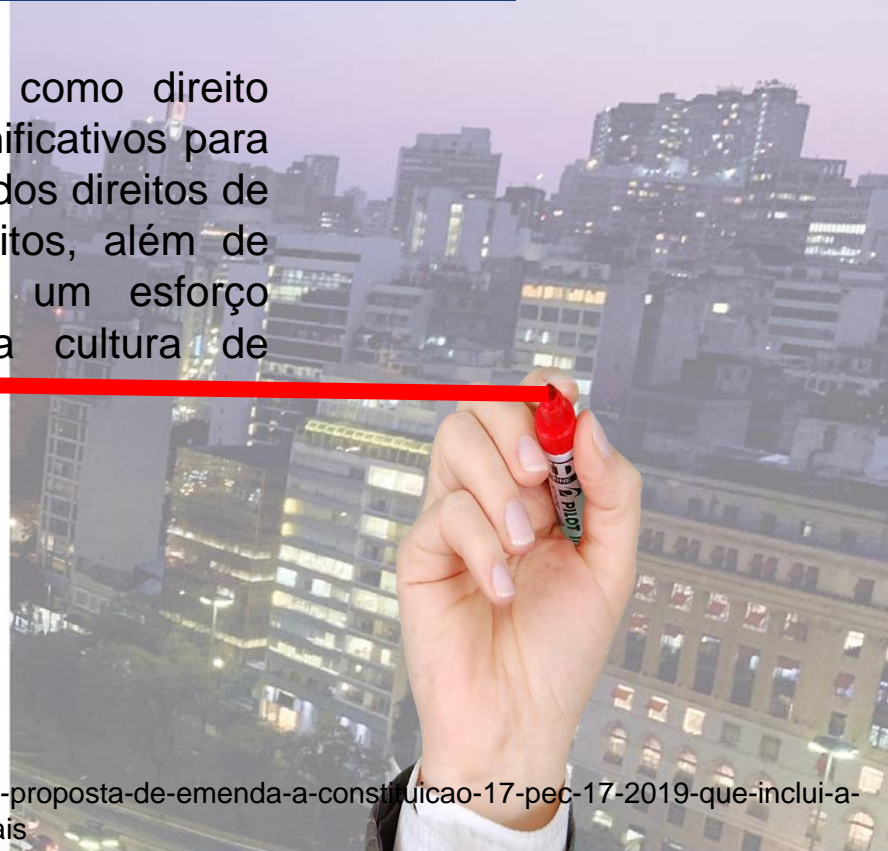
XXXIII - todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo **da lei**, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado;



X - são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação;

TRANSPARÊNCIA E PRIVACIDADE

A constitucionalização da proteção de dados como direito fundamental e cláusula pétrea traz avanços significativos para os titulares de dados pessoais e para a garantia dos direitos de privacidade, proteção de dados, e outros direitos, além de deixar ainda mais clara a necessidade de um esforço multissetorial para o fortalecimento de uma cultura de privacidade e proteção de dados no País.



<https://www.gov.br/anpd/pt-br/assuntos/noticias/senado-federal-aprova-proposta-de-emenda-a-constituicao-17-pec-17-2019-que-inclui-a-protecao-de-dados-pessoais-no-rol-de-direitos-e-garantias-fundamentais>

[...] proteção de dados pessoais da **LGPD** não colide com o acesso à informação pública previsto pela **LAI**. Em vez disso, a primeira refina as previsões da segunda, em muito alicerçada pelo Código de Defesa do Consumidor e pela Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público. Nesse passo, há que se reconhecer que o cidadão tem, por meio do espaço público das Ouvidorias, controle e participação, obtendo informações do Poder Público e, ao mesmo tempo, manifestando-se em eventuais desvios, falhas, incorreções e condutas funcionais que venham a comprometer os direitos que lhe são garantidos.

As Ouvidorias assumiram um papel social relevante no cenário brasileiro, evoluem à medida que, pela credibilidade alcançada ao longo dos anos, têm o reconhecimento e a legitimidade conferidos pelas novas dinâmicas da relação do cidadão com a Administração Pública e Privada, com destaque à proteção dos dados pessoais

<http://revista.abonacional.org.br/files/revista-abo-n3-2020.pdf>

Lei de Acesso à Informação (LAI) *Lei Federal 12.527/2011*

Lei que regulamenta o direito ao acesso à informações públicas previsto na Constituição Federal de 1988.

Abrange todos os órgãos e entidades federais, estaduais e municipais; todos os poderes (Executivo, Legislativo e Judiciário), toda a Administração pública (direta, indireta e demais entidades controladas direta ou indiretamente pelos governos) e entidades sem fins lucrativos que recebem recursos públicos para realização de ações de interesse público.

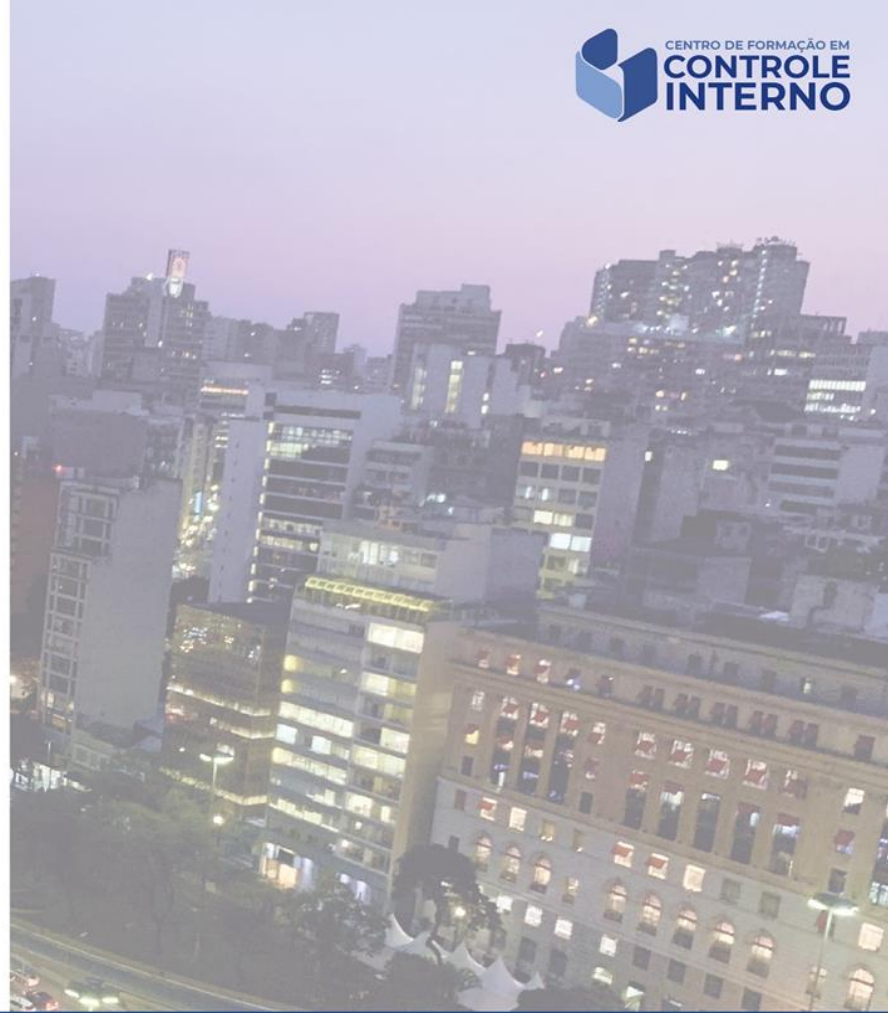


10 anos

Decreto Municipal 53.623/2012

Regulamenta a LAI no município de São Paulo

- ✓ Estabelece os limites do acesso à informações públicas no município;
- ✓ Estabelece os agentes públicos responsáveis pelo atendimento aos pedidos de acesso à informações;
- ✓ Institui o portal institucional para divulgação ativa das informações;
- ✓ Estabelece os fluxos, procedimentos, prazos e recursos da transparência passiva;
- ✓ Determina o procedimento para classificação das informações como sigilosas;



Lei 15.764 / 2013

A Controladoria Geral do Município - CGM tem por finalidade promover o controle interno dos órgãos municipais e das entidades da Administração Pública Municipal Indireta, atuar como o órgão central do Sistema de Controle Interno, do Sistema de Corregedorias e do Sistema de Ouvidorias, dar suporte ao Prefeito no combate à corrupção, na promoção da moralidade, da ética e **da transparência no setor público**, no incentivo ao controle social da gestão municipal e nas atividades de auditoria, correição e ouvidoria, **bem como atuar na defesa do usuário do serviço público** municipal e executar atividades compatíveis e correlatas com a sua área de atuação.



Estrutura da Controladoria Geral do Município

Decreto 59.796/2020

Controladoria Geral do Município

Auditoria

Corregedoria

Ouvidoria

Coordenadoria de Proteção
de Integridade

Coordenadoria de Defesa
do
Usuário



Decreto 59.796 / 2020

Art. 28. A Ouvidoria Geral do Município - OGM tem as seguintes atribuições:

X - coordenar as ações de transparência passiva no âmbito municipal e orientar os responsáveis pelos Serviços de Informação ao Cidadão – SIC, nos termos dos artigos 76 e 81 do Decreto nº 53.623, de 12 de dezembro de 2012;



**A promoção da Transparência Ativa é de responsabilidade de COPI –
Coordenadoria de Promoção da
Integridade**

Art. 18 , III

Estrutura da Ouvidoria Geral do Município



Transparência Passiva

Acolhimento, tratamento e atendimento aos pedidos de acesso à informação feitos por qualquer interessado, independente da motivação.

Lei Federal nº 12.527/2011

Art. 10: Qualquer interessado poderá apresentar pedido de acesso a informações aos órgãos e entidades referidos no art. 1º desta Lei, por qualquer meio legítimo, devendo o pedido conter **a identificação do requerente** e a especificação da informação requerida.

Decreto Municipal nº 53.623/2012

Art. 14: Qualquer pessoa, natural ou jurídica, devidamente **identificada**, poderá formular pedido de acesso à informação.

§1º. Serão admitidos pedidos de acesso à informação por correspondência física, presencialmente nos SICs ou via sistema eletrônico disponibilizado pelos órgãos ou entidades referidos no 'caput' do artigo 12 deste decreto.



Direito: Visão Sistêmica

LAI – o escopo é o *output* da informação, o modo pelo qual é acessada por terceiros ou disponível ao cidadão

LGPD – tutela prioritariamente , o *input* da informação , a forma como deve ser tratar os dados pessoais desde o primeiro instante do seu ciclo de vida.

Basco, Bruno Bartelle – RT. 2020.p.189

E a Defesa do Usuário do Serviço Público ?

Lei Federal 13.460/2017

Decreto Municipal 58.426/2018

XVIII - propiciar o acesso e a obtenção de informações relativas ao usuário, constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do “caput” do artigo 5º da Constituição Federal e na [Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#);

XIX - proteger informações pessoais, nos termos da [Lei Federal nº 12.527, de 2011](#);

ANONIMIZAÇÃO

✓ “utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis no momento do tratamento, por meio dos quais um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo;” art.5º XI – LGPD

✓ Formas:

✓ Generalização (oculta o elemento identificador como nº da casa)

✓ Supressão (tarja e/ou xxx)

✓ Mascaramento (oculta parte da informação, exemplo: número do cartão de crédito)



A Divisão de Transparência Passiva

- ✓ Coordenação do **Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)**, acompanhando a implementação da Lei de Acesso à Informação (Lei Federal 12.527/11) e seu Decreto Municipal regulamentador (Decreto Municipal 53.623/12);
- ✓ Garantia do funcionamento do sistema e-SIC dentro dos parâmetros legalmente exigidos;
- ✓ Capacitações e orientações aos agentes públicos que operam o Sistema Eletrônico de Acesso à informação;
- ✓ Acompanhamento das respostas dadas pelos órgãos da administração direta e indireta, avaliando-as continuamente;
- ✓ Avaliações de prazo e qualidade das respostas dadas aos pedidos de informação.



Transparência Passiva

Principais atividades da Divisão:

1. Operacionalização dos procedimentos para efetivação dos encaminhamentos (transferências) dos protocolos solicitados pelos órgãos. A CGM/SP através da OGM garante este tipo de procedimento com aproveitamento do protocolo inicial para atendimento posterior por outro órgão após consulta prévia;
2. Elaboração de dados estatísticos sobre o número de protocolos registrados e os respectivos atendimentos conforme as fases de tramitação;
3. Avaliação da qualidade das respostas para aferição do ITP (Índice de Transparência Passiva) que integra o Índice de Integridade da Controladoria Geral https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/controladoria_geral/programa_de_integridade/index.php?p=280182



Canais de Registro do Pedido e-SIC

SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO



e-SIC

- <http://esic.prefeitura.sp.gov.br/Account/Login.aspx> [Acesso munícipe]
- <http://esicadmin.prefeitura.sp.gov.br/Account/Login.aspx>. [Acesso Servidor no período de pandemia]. Vide OT n° 05

SIC Presencial

- Disponibilização de um computador ao munícipe
- Formulário para preenchimento do munícipe

SIC Cartas

- Recebimento de cartas ou ofícios em que há solicitação de informação, com base na LAI, devem ser encaminhadas à Divisão de Transparência Passiva para inserção no sistema e-SIC

Canais de Registro do Pedido e-SIC/2020

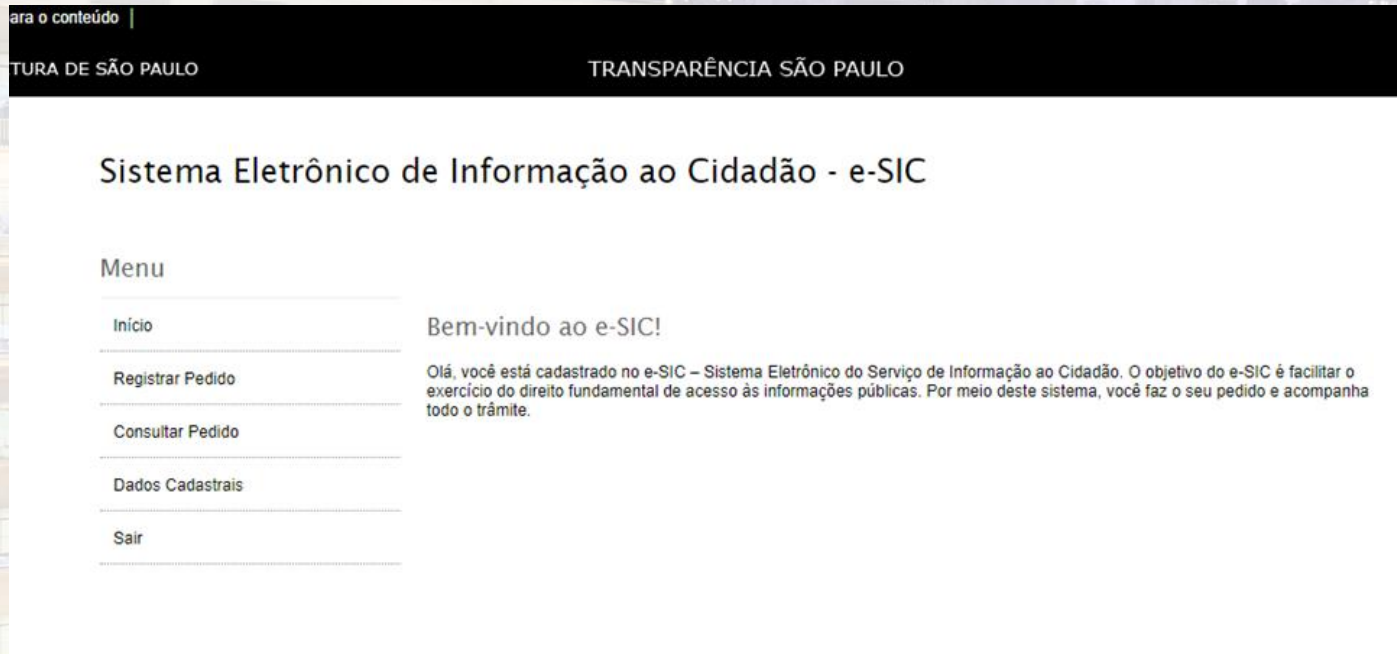
Canal de Entrada	Quantidade	% sobre o Total de pedidos
Portal eletrônico e-SIC	9805	99,51%
Presencialmente	17	0,17%
Carta	31	0,32%
TOTAL	9.853	100%

O Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão e-SIC

- ✓ O Sistema e-SIC foi implementado em agosto 2012, foi desenvolvido pela da Empresa de Tecnologia da Prefeitura de São Paulo;
- ✓ Permite que o munícipe se cadastre e, além de registrar pedidos, possa acompanhar sua tramitação e registrar recursos;
- ✓ Plataforma que concentra todos os pedidos de informação, inclusive os registrados por carta ou presencialmente;
- ✓ Sistema descentralizado;
- ✓ Permite o registro de até 03 recursos por pedido;
- ✓ Contabilização automática dos prazos de atendimento;
- ✓ Possibilidade de encaminhamento interno dos pedidos iniciais entre os órgãos da Prefeitura

O Sistema eletrônico de Informação ao Cidadão e-SIC

Módulo do Munícipe



Para o conteúdo |

TURMA DE SÃO PAULO

TRANSPARÊNCIA SÃO PAULO

Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão - e-SIC

Menu

Início	Bem-vindo ao e-SIC!
Registrar Pedido	Olá, você está cadastrado no e-SIC – Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão. O objetivo do e-SIC é facilitar o exercício do direito fundamental de acesso às informações públicas. Por meio deste sistema, você faz o seu pedido e acompanha todo o trâmite.
Consultar Pedido	
Dados Cadastrais	
Sair	

O Sistema eletrônico de Informação ao Cidadão e-SIC

Módulo do Múncipe

DE SÃO PAULO

TRANSPARÊNCIA SÃO PAULO

Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão - e-SIC

Menu

Início

Registrar Pedido

Consultar Pedido

Dados Cadastrais

Sair

Registrar Pedido

Os rótulos dos campos abaixo indicados com (*) são de preenchimento obrigatório

Interessado:

Gostaria de ter a minha identidade preservada neste pedido, conforme o disposto no art. 10, § 7º da Lei nº 13.460/2017. Atenção: Informamos que caso opte por preservar sua identidade, apenas a Controladoria Geral do Município terá acesso aos seus dados pessoais.

Data de abertura:

11/08/2021

Órgão: (*)

Selecione

Prazo de atendimento:

31/08/2021


Forma de recebimento da resposta:

E-mail

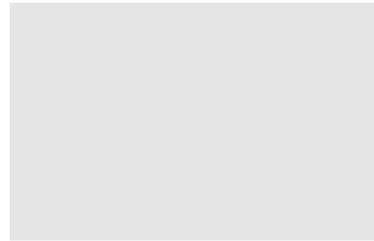
O Sistema eletrônico de Informação ao Cidadão e-SIC

Módulo do Muniícipe

Forma de recebimento da resposta:

E-mail 

Descrição da solicitação: (*)



Caracteres restantes: 6000

Prezada e Prezado, a transparência pública é importante para toda a coletividade, por isso a pergunta e a resposta desse pedido de informação será divulgada, preservando-se dados pessoais e sigilosos (caso houver). Diante disso, solicitamos que informe se seu pedido de informação contém dados pessoais/ sigilosos.

- Não, meu pedido de informação não contém dados pessoais ou sigilosos.
 Sim, Meu pedido de informação contém dados pessoais ou sigilosos.

Atenção: A escolha de uma das opções é obrigatória.

IMPORTANTE: Dados pessoais serão preservados também no texto da pergunta.

[Enviar](#)

O Sistema eletrônico de Informação ao Cidadão e-SIC

Módulo do Servidor

The screenshot shows the user interface of the e-SIC system. At the top left is a blue button labeled 'CARTILHA E-SIC'. In the center, the user is logged in as 'Administrador'. At the top right, there are three navigation buttons: 'Inicio', 'Trocar senha', and 'Sair'. Below the navigation bar, there is a section titled 'Comunicados Importante:' containing a list of messages with a 'Ver Mais...' link for each. To the right of this section are two main menu icons: 'Gestão de Pedidos' and 'Relatórios'. Callout boxes provide instructions: one points to the 'CARTILHA E-SIC' button, another to the 'Inicio', 'Trocar senha', and 'Sair' buttons, a third to the 'Ver Mais...' link in the 'Comunicados' section, and a fourth to both the 'Gestão de Pedidos' and 'Relatórios' icons.

Clicar sobre o item para efetuar o download

Botões para navegação

Clicar sobre cada um dos ícones funcionais para carregar os demais itens que permitem o tratamento dos protocolos dos pedidos de informações

Clicar sobre o item para visualizar o conteúdo dos comunicados importantes

O Sistema eletrônico de Informação ao Cidadão e-SIC

Módulo do Servidor

[vá para o menu](#) | [vá para o conteúdo](#)

PORTAL DA PREFEITURA DE SÃO PAULO

TRANSPARÊNCIA SÃO PAULO



CARTILHA
e-SIC

Sistema
e-SIC

[Voltar](#)

[Início](#)

[Trocar senha](#)

[Sair](#)

Comunicados importantes

Atualização dos links de acesso ao Sistema e-SIC	22/04/2021
Indisponibilidade do Sistema	29/04/2019
ATENÇÃO - Instabilidade do Sistema e-SIC - 03/03/2019	01/03/2019
Atualização das cartilhas e-SIC	11/12/2018

[Comunicados anteriores...](#)



Gestão de Pedidos



Balcão



Carta



Operacional

Prazos

- ✓ Acompanhamento semanal dos pedidos que se encontram em tramitação.

Qualidade

- ✓ Agilidade – Atendimento dentro do prazo de acordo com a classificação do pedido (Comum, Complexo ou Fora de Escopo);
- ✓ Aspectos Formais – Saudação formal ao munícipe, assinatura da Chefia de Gabinete e ausência de dados pessoais.

Relatório Mensal

- Quantidade de pedidos registrados;
- Quantidade de pedidos por status;
- Classificações dos pedidos por complexidade, tema e natureza da informação solicitada;
- Encaminhamentos dos pedidos via sistema para outros órgãos.

Índice de Transparência Passiva (ITP)

- Avaliação dos órgãos quanto:
 - *Qualidade das respostas dadas aos pedidos de informação*

Gestores do Sistema e-SIC

- **272** servidores gestores do Sistema e-SIC*;
- **64** órgãos cadastrados (administração direta = secretarias e subprefeituras);
- Orientação diária por e-mail, telefone e whatsapp;
- Análises de competências para orientação quanto aos encaminhamentos

25/06/2021

Capacitações

- Promoção de capacitações constantes para pontos focais, gestores do e-SIC, assessores de comunicação e assessores jurídicos
- 04 eventos formativos em 2020
- + de 94 servidores capacitados

Classificação Temática dos Pedidos de Informação

- ✓ Instrumento de gestão pública;
Conhecimento das demandas oriundas do e-SIC;
- ✓ Fonte de dados para atualizar os canais de transparência ativa;
- ✓ Acesso:
- ✓ Faça o filtro do tipo de informação desejada por órgão ou tema;
- ✓ Conheça as maiores demandas dos pedidos de informação;
- ✓ <http://dados.prefeitura.sp.gov.br/dataset/classificacao-tematica-dos-pedidos-de-acesso-a-informacao>

Classificação Temática dos Pedidos de Informação

Os 10 temas de 2020

Subtema	Tema - VCGE	Quantidade	%Total
Contatos	Administração	34	0,55
Documentos	Administração	973	15,84
Fiscalização do Estado	Administração	35	0,57
Funcionalismo	Administração	1387	22,58
Outros em administração	Administração	133	2,17
Parcerias e Convênios	Administração	74	1,20
Relatórios de avaliação e execução de políticas públicas	Administração	111	1,81
Licenças	Comércio e serviços	164	2,67
Portais	Comunicações	33	0,54

TRANSPARÊNCIA

INTEGRIDADE

**PARTICIPAÇÃO
SOCIAL**

INOVAÇÃO

Composição

Lei 17.274/2020 – art.81

- ✓ Autoridade Máxima
- ✓ Chefia de Gabinete
- ✓ Ponto Focal e-SIC
- ✓ Assessoria Jurídica
- ✓ Assessoria de Comunicação
- ✓ Ponto Focal de Governo Aberto

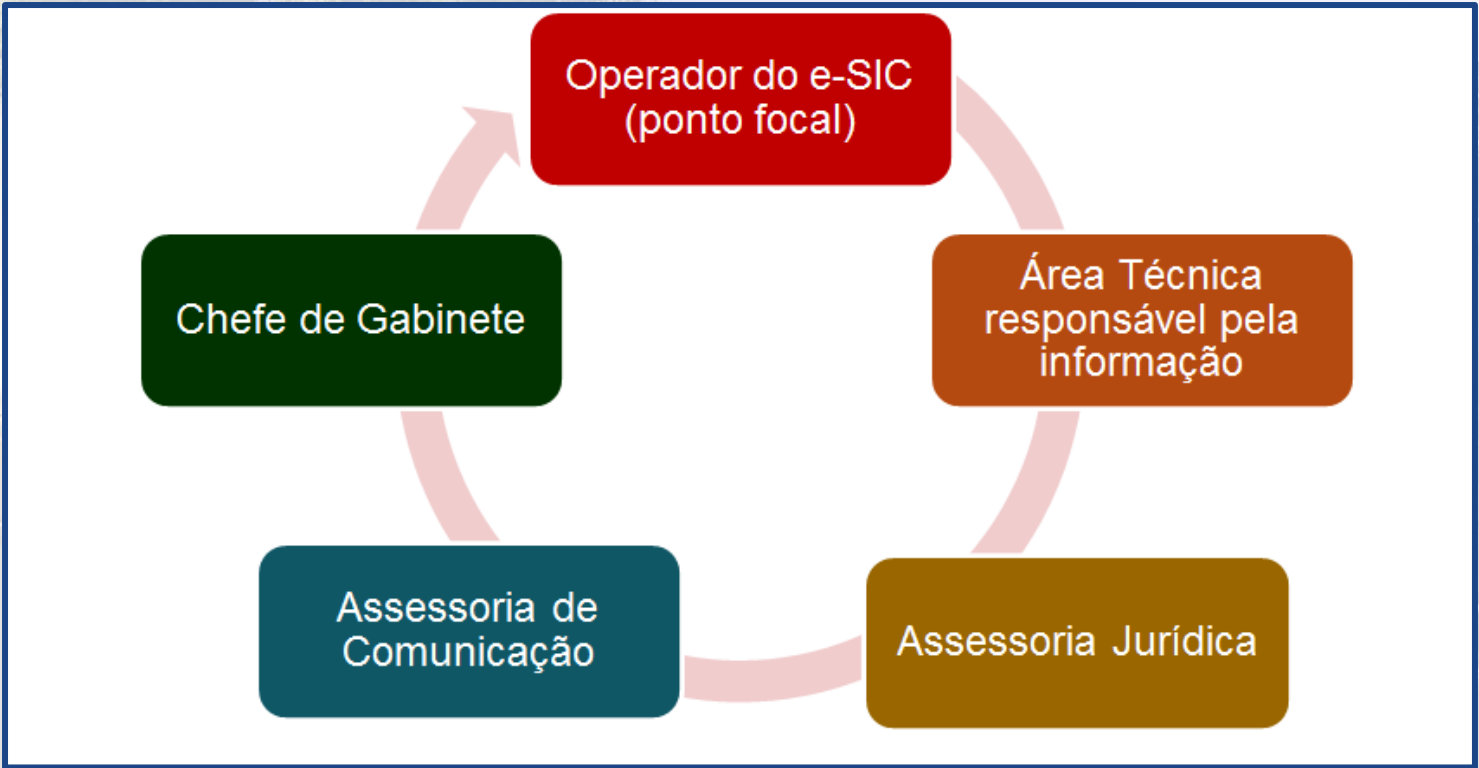
Autoridade Máxima

- Garantir que o órgão cumpra todos os deveres em relação à Lei de Acesso à Informação;
- Conscientizar toda a equipe de servidores em relação à Lei de Acesso à Informação, principalmente os setores técnicos em relação ao atendimento das demandas surgidas por meio dos pedidos de acesso à informação;
- Providenciar recursos material, financeiro e humano para a implantação do SIC Presencial;
- Responder à Coordenadoria de Promoção da Integridade da Controladoria Geral do Município, quando necessário;
- Transmitir as informações de seus órgãos aos interessados, sendo responsável pelo atendimento dos recursos do e-SIC de 1ª, 2ª e 3ª Instâncias.

Chefia de Gabinete

- Coordenar a equipe de Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, inclusive as/os servidores responsáveis pelo SIC Presencial;
- Transmitir as informações de seus órgãos aos interessados, sendo responsável pelo atendimento dos pedidos de acesso à informação em relação ao fluxo inicial;
- Consultar a área jurídica do seu órgão quando necessário, em especial quando o órgão negar o provimento de alguma informação;
- Enviar à Comissão Municipal de Acesso à Informação o Termo de Classificação em determinado grau de sigilo, com o rol de informações sob a responsabilidade do órgão que devem ser classificadas como informação reservada.

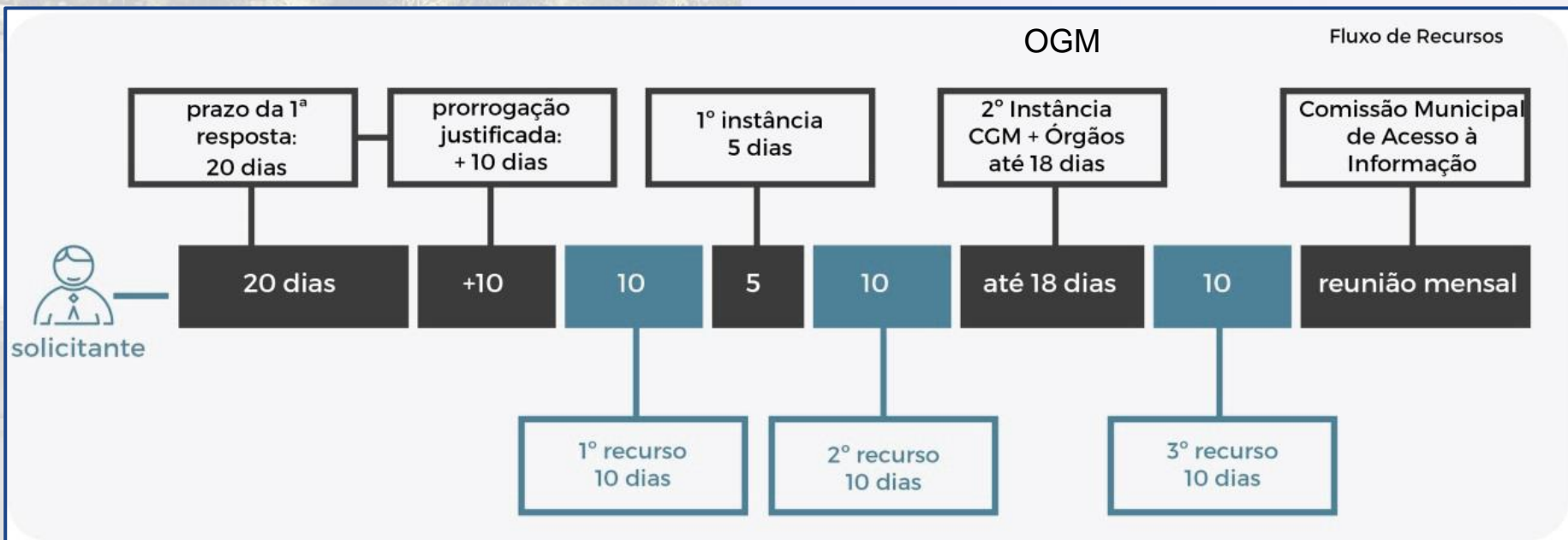
Sugestão de fluxo interno para a resposta de pedido de acesso à informação



Fluxo de atendimento dos pedidos de acesso à informação



Prazos de atendimento e Instâncias Recursais



A Controladoria Geral do Município estabeleceu que na situação de emergência imposta a cidade de São Paulo, **não haveria o descumprimento de lei quanto a transparência pública** pois é de sua atribuição o cumprimento da LAI (Lei de Acesso à Informação- 12.527/11) na PMSP.

Para cumprimento da solicitação a Prodam responsável técnica pelo Sistema e-SIC, fez a adequação do sistema para a internet permitindo a continuidade do atendimento aos pedidos de informação pública em regime de teletrabalho.

A CGM elaborou Orientação Técnica nº 05 para “Atendimento dos pedidos de Informação durante o Estado de Emergência” que foi publicada no Portal da CGM para consulta dos pontos focais do e-SIC diante das regras de transição. * (MP 928/20 – STF)

A orientação nº 05 conferiu **enfrentamento a Medida Provisória 928/20 de Março 2020** que suspendia os prazos de atendimento dos pedidos de informação no regime de teletrabalho, e os órgãos da administração municipal receberam as seguintes orientações:

1. Fica suspenso todo o atendimento presencial para acolhimento e registro dos pedidos de acesso à informação – SIC Presencial, enquanto perdurar o estado de emergência. A fim de evitar a presença física de pessoas e aglomerações, será disponibilizada apenas a opção online.
2. Os prazos de atendimento e de recursos dos pedidos de informação serão mantidos, conforme estabelecido na Lei nº 12.527/2011 e no Decreto nº 53.623/2012.

3. Caso o servidor designado como gestor do Sistema e-SIC (ponto focal) tenha sido afastado de suas atividades por férias ou licença médica ou esteja engajado diretamente em ações de enfrentamento da pandemia causada pelo coronavírus é necessário que a Chefia de Gabinete indique outro servidor para substituição, conforme § 1º do Decreto Municipal nº 53.623/2012.

4. Caso o órgão ou entidade municipal não possa atender aos pedidos de informação, porque a resposta depende de acesso presencial a sistemas ou informações, os servidores envolvidos encontram-se em regime de teletrabalho impossibilitando acesso aos dados, deverão atender o pedido de informação consignando suas razões/justificativas, no prazos estabelecidos pelo artigo 18, §2º e artigo 19, do Decreto nº 53.623/2012.

5. A Ouvidoria Geral do Município, por meio da Divisão de Transparência Passiva, orientará todos os servidores com acesso ao Módulo Administrativo do Sistema e-SIC para que seja efetuado o atendimento aos pedidos de acesso à informação e o cumprimento dos prazos estabelecidos.

6. https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/controladoria_geral/RelatorioLAI_2020_publicacao_27_05_2021.pdf

Considerando suas atribuições no acolhimento de reclamações, elogios, sugestões e denúncias, a **Ouvidoria Geral** viabilizou o pedido de informação em oito unidades de atendimento Descomplicadas - SP Butantã, Santana/Tucuruvi, Campo Limpo, São Miguel Paulista, Jabaquara, São Mateus, Capela do Socorro e Penha. Contudo.

Contudo, diante da situação de emergência na cidade de São Paulo estabelecida pelo Decreto 59.283/2020 as unidades de atendimento presencial foram temporariamente suspensas, sem prejuízo da continuidade da prestação de serviços em regime de teletrabalho.

Transparência COVID

Demonstrando seu compromisso com a disseminação do conhecimento sobre transparência pública e promoção do controle social, a CGM criou em 2020 a página Transparência COVID:

https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/controladoria_geral/transparencia_covi_d19/

Relatório da LAI 2020

O Relatório Anual da LAI 2020 do Município de São Paulo apresentou os dados estatísticos dos pedidos de acesso referentes a 2020 e manteve a tendência de crescimento do registro com aumento de 12% em relação a 2019.

Em números absolutos foram 9.853 pedidos de informação em 2020, contra 8.778 em 2019.

No período de 2012-2020, foram registrados 49.243 pedidos de acesso à informação através do Sistema e-SIC. Os pedidos de informação atendidos tiveram uma queda de 6,9% em relação ao ano de 2019. A primeira e segunda instâncias recursais também apresentaram um crescimento de solicitações, com aumento de 13% e 57% respectivamente

Relatório da LAI 2020

Houve um aumento também nas solicitações apresentadas na terceira instância recursal, de 111 recursos em 2019 para 117 recursos em 2020, o que representa 5,40% a mais de pedidos de acesso à informação apresentados à CMAI – Comissão Municipal de Acesso à Informação, última instância administrativa na Prefeitura de São Paulo.

Trata-se de uma sinalização que demonstra o interesse do cidadão em solicitar maiores esclarecimentos quanto as resoluções oferecidas nas instâncias recursais anteriores, pelos órgãos da administração municipal.

Relatório da LAI 2020

Detalhamento do fluxo anual dos pedidos

	2020	2019
Pedidos registrados	9.853	8.778
Decisões iniciais	8.362	8.168
Atendidos	7.505	7.531
Indeferidos	857	637
1ª instância: solicitações	1.041	918
1ª instância: decisões	796	730
Deferidos	613	610

1 São os casos em que as solicitações entram em tramitação em um ano e são atendidas no ano seguinte

2 Acesso em maio 2021.

Relatório da LAI 2020

Detalhamento do fluxo anual dos pedidos

	2020	2019
Indeferidos	183	120
2ª instância: solicitações	1.255	930
2ª instância: decisões	999	942
Deferidos	857	800
Indeferidos	142	142
3ª instância: solicitações	117	111
3ª instância: decisões	99	112
Deferidos	47	70
Indeferidos	52	42

Relatório da LAI 2020/Órgãos

Em 2020 os órgãos mais demandados pelo e-SIC foram:

1. **SMS – Secretaria Municipal da Saúde** com 988 protocolos registrados o que representou 10,03% do total de pedidos registrados no ano;
2. **SME – Secretaria Municipal da Educação** com 848 protocolos registrados o que representou 08,61% do total de pedidos registrados no ano
3. **SF – Secretaria Municipal da Fazenda** com 540 protocolos registrados o que representou 05,48% do total de pedidos registrados no ano

Relatório da LAI 2020/Órgãos

4. SPTRANS – São Paulo Transportes S/A com 488 protocolos registrados o que representou 04,95% do total de pedidos registrados no ano;

5. CET – Companhia de Engenharia de Tráfego com 401 protocolos registrados o que representou 04,07% do total de pedidos registrados no ano.

Para consulta:

https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/controladoria_geral/Relatorio_LAI_2020_publicacao_27_05_2021.pdf.

O Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC) da Prefeitura de São Paulo permite que os órgãos encaminhem, via sistema, pedidos de acesso à informação que não são de sua competência para o órgão competente, uma única vez no pedido inicial.

Essa funcionalidade permite que o protocolo registrado seja reaproveitado, quando a informação solicitada é de competência da municipalidade.

O procedimento de operacionalização dos encaminhamentos (transferências) dos protocolos solicitados pelos órgãos é atribuição da DTP.

A Divisão faz consulta ao órgão demandado para confirmação do aceite de competência do pedido através do envio de e-mail para todos os pontos focais cadastrados no sistema e após a resposta por e-mail é registrado via sistema o “deferimento” ou “indeferimento” da transferência do pedido, dependendo da justificativa enviada.

No caso de “indeferimento” o pedido sai do status “congelado” e volta a tramitar conforme prazo inicial. No caso dos “deferimentos” (aceites de transferência) o pedido tem a sua data de registro alterada com novo prazo de atendimento por mais 20 dias, prorrogáveis por mais 10 (artigos 18 e 19 do Decreto 53.623/12).

OGM/ 2ª instância recursal

De acordo com o artigo 06, inciso III da Portaria **91/2018/CGM-G** é atribuição da Ouvidoria Geral do Município a análise dos recursos de 2ª instância (artigo 25 do Decreto 53.623/12). Devido ao número expressivo de negativas de atendimento conforme artigo 16 do Decreto 53.623/12 que justificavam o indeferimento dos pedidos conforme trabalho adicional, a OGM estabeleceu novo procedimento para atendimento dos recursos em 2ª instância.

OGM/ 2ª instância recursal

Na oportunidade foi determinado o envio via sistema *“2ª instância encaminhada para o órgão para complemento”* com pedido de esclarecimentos aos órgãos sobre questões técnicas de ordem operacional, que poderiam facultar a disponibilização de informações aos solicitantes nesta fase de tramitação do pedido de informação.

Em 2020 a OGM ofereceu tratamento a diversos temas que chegaram a 2ª instância recursal e desta forma várias questões foram abordadas e referendadas pela CMAI – Comissão Municipal de Acesso à Informação.

O órgão colegiado considerou a avaliação prestada em sede de 2ª instância pela Ouvidoria Geral, com base nos esclarecimentos técnicos repassados pelos órgãos e em alguns casos definiu sobre procedimentos, indeferindo os pedidos por perda de objeto, análise do escopo inicial, entre outras questões que auxiliaram na celeridade dos julgamentos.

Foram observadas as questões técnicas e procedimentais de fácil resolução orientando o cidadão sobre as formas de acesso as informações pedidas assim como a indicação dos canais de atendimento da PMSP em conformidade com as garantidas preconizadas pelo Decreto Municipal 53.623/12.

As orientações e manifestações da OGM quanto a 2ª instância oportunizaram no início de 2021 a publicação no Portal de Transparência de 05 Súmulas com as orientações para atendimento dos pedidos e-SIC na PMSP, sendo elas:

- 1. SÚMULA 01/2021:** PROCEDIMENTO ESPECÍFICO – COBRANÇA DE ANDAMENTOS – PEDIDO DE VISTAS/CONSULTA – PROCESSO ADMINISTRATIVO – O e-SIC não é o canal adequado para a cobrança de andamentos bem como para pedido de vistas/consulta de processos administrativos. O órgão ou a entidade deverá orientar o interessado a buscar a informação por intermédio do canal ou procedimento adequado, indicando os prazos e as condições para sua utilização, sendo o recurso indeferido;
- 2. SÚMULA 02/2021:** PROCEDIMENTO ESPECÍFICO – DENÚNCIA OU RECLAMAÇÃO – O e-SIC não é o canal adequado para a realização de denúncia ou reclamação. O órgão ou a entidade deverá orientar o interessado a buscar a informação por intermédio do canal ou procedimento adequado junto à Ouvidoria Geral do Município (OGM), sendo o recurso indeferido

2ª instância recursal/CMAI

3. SÚMULA 03/2021: PROCEDIMENTO ESPECÍFICO – PROTOCOLOS ABERTOS PELA OUVIDORIA – O e-SIC não é o canal adequado para solicitação de respostas em protocolos abertos juntos à Ouvidoria Geral do Município (OGM). O órgão ou a entidade deverá orientar o interessado a buscar a informação por intermédio do canal ou procedimento adequado junto à Ouvidoria Geral do Município (OGM), sendo o recurso indeferido;

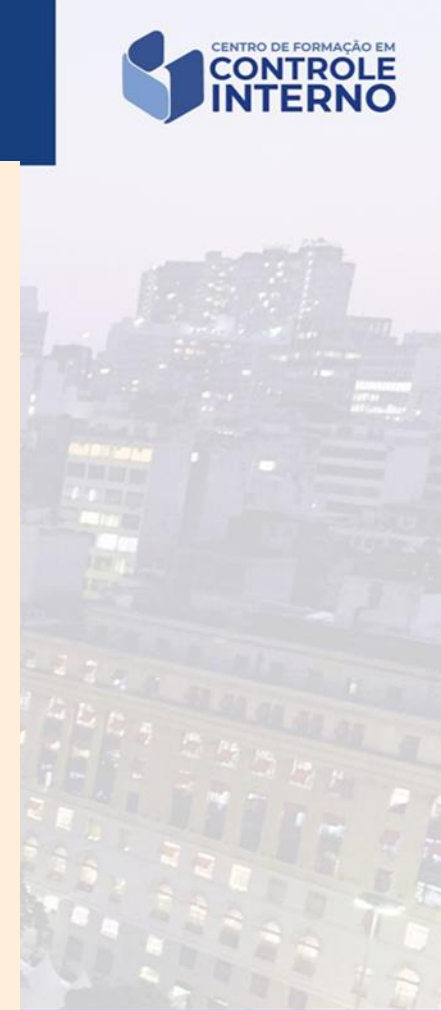
4 SÚMULA 04/2021: PROCEDIMENTO ESPECÍFICO – SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS/CONSULTAS PROTOCOLOS – SP156 – O e-SIC não é o canal adequado para a solicitação de serviços ou consultas de protocolos realizados por meio do canal SP156. O órgão ou a entidade deverá orientar o interessado a buscar a informação por intermédio do canal ou procedimento adequado sendo o recurso indeferido;

5 SÚMULA 05/21: INOVAÇÃO EM FASE RECURSAL – O órgão ou a entidade demandado deverá indeferir o recurso que contenha matéria estranha ao objeto do pedido inicial, devendo o órgão ou entidade, sempre que não conhecer da matéria estranha, indicar ao interessado a necessidade de formulação de novo pedido para apreciação da inovação pelas instâncias administrativas iniciais

Boas práticas para atendimento

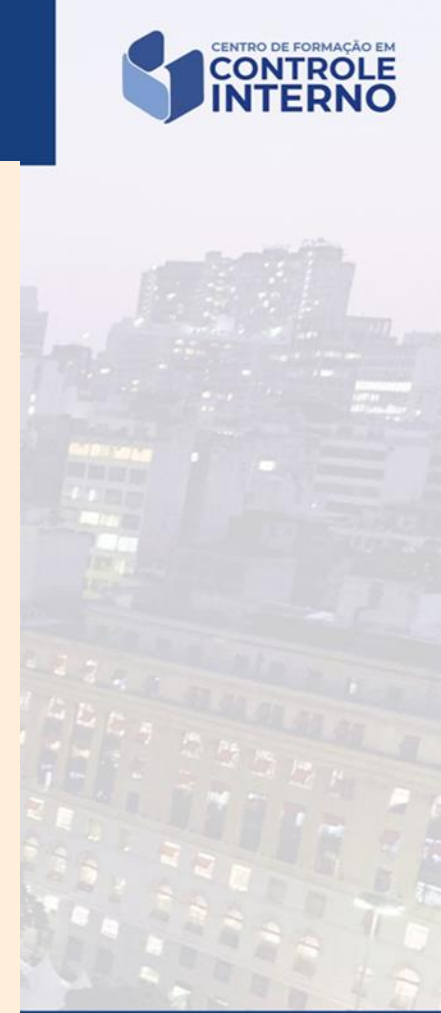
Orientações de boas práticas para atendimento dos pedidos de acesso pelos órgãos da administração municipal:

1. Observar a publicidade como preceito geral e do sigilo como exceção Artigo 03 do Decreto 53.623/12;
2. O Chefe de Gabinete é o responsável legal pela equipe e-SIC com atribuição para definição dos procedimentos internos necessários para atendimento dos pedidos que tramitam via e-SIC de responsabilidade de sua pasta.
3. A CGM propôs desde o início a formação de equipe e-SIC (pontos focais) formada por servidores das áreas técnicas, assessoria jurídica e assessoria de comunicação;
4. Monitorar os prazos de atendimento dos protocolos registrados com acesso ao sistema diariamente;
5. Não questionar sobre os motivos da solicitação do pedido de informação



Boas práticas para atendimento

6. Identificar inicialmente se o pedido de acesso é um pedido de informação pública ou possui canal de atendimento específico como o Portal SP156 (fora do escopo do e-SIC-art. 5º), sendo que o pedido deve ser indeferido.
7. Consultar a legislação sobre o tema abordado, se necessário;
8. Analisar e revisar o texto da resposta. Não pode conter dados e informações pessoais. Fazer o tratamento se for o caso, com a ocultação destas informações para posterior disponibilização;
9. Identificar se o pedido é de competência de outro órgão municipal. No caso de solicitação de assunto diverso da sua pasta proceder com consulta aos portais institucionais e encaminhar o pedido via sistema. A DTP pode ser acionada para pesquisa do órgão competente para transferência do pedido via sistema;
10. Elaborar o texto com os dados/informações enviadas pelas áreas técnicas com uma resposta elaborada de forma clara e objetiva para entendimento do cidadão;



Boas práticas para atendimento

11. Nos casos de registro de solicitações de informação de caráter pessoal e não de informação pública, esclarecer sobre as hipóteses de indeferimento conforme artigo 05 do Decreto 53.623/12 que descreve as situações que tratam de informação pública e nos casos de pedidos de informação pessoal conforme disposto nos artigos 61 a 67 do Decreto 53.623/12 que dispõe sobre a garantia de sua proteção para disponibilização somente nos casos em que houver consentimento da pessoa a que se referirem. Nestes casos o pedido deve ser indeferido;

12. Se a informação pedida para envio via sistema demandar um tamanho que exceda a capacidade operacional do e-SIC (30MB), orientar o cidadão a comparecer na unidade de forma presencial para a retirada das informações (artigo 18, § 2º inciso II do Decreto 53.623/12) e/ou consultar o sistema operacional do órgão onde constam as informações pedidas com acompanhamento do servidor responsável;

13. O sistema e-SIC aceita diversos formatos de arquivo (texto, imagem, vídeo, áudio, mapas), inclusive arquivos em formato compactado: .zip ou .rar. Os anexos devem conter no máximo 30Mb ;



Boas práticas para atendimento

14. Em caso de anexos maiores de 30Mb: oferecer a disponibilização de forma ativa (Transparência Ativa) com publicação das informações no site institucional do órgão ou verificação da possibilidade de disponibilização no Portal de Dados Abertos (Divisão de Transparência Ativa da Controladoria);
15. Avaliar a necessidade de otimizar e melhorar os sistemas operacionais para viabilizar a extração de relatórios e documentos de interesse público;
16. Disponibilizar documentos em formato editável (artigo 11 inciso III);
17. Estudar sobre as hipóteses de indeferimento, como:
 - Ausência de elementos fundamentais (art. 15)
 - Demanda de trabalho adicional (art. 16)
 - Fora de competência da PMSP (art. 8º)
 - Fora do escopo do e-SIC (art. 5º)
 - Informação sigilosa (arts. 9º e 35)
 - Outros
18. Registrar o nome do responsável legal pela informação (Chefe de Gabinete ou Autoridade Máxima);



Para mais informações...



Decreto

Arquivo Público do Estado

coordenar acesso normas procedimentos



Direito à Informação

*O que é a Lei de
Acesso à Informação?*

Vídeo “Serviço de Informações ao Cidadão – SIC”

Acesse em:

https://www.youtube.com/watch?v=_54x54Kj8-c

Vídeo “O que é a Lei de Acesso à Informação?”

Acesse em:

<https://www.youtube.com/watch?v=HiVKTkkl3nE>

Ficou com dúvida?

No caso de dúvidas dos pontos focais da PMSP quanto aos pedidos registrados no sistema e-SIC entre em contato com a Divisão de Transparência Passiva:

transparenciapassiva@prefeitura.sp.gov.br
3334-7409

Obrigada



CENTRO DE FORMAÇÃO EM
**CONTROLE
INTERNO**

Coordenadoria de Promoção da
Integridade



**CIDADE DE
SÃO PAULO**
CONTROLADORIA
GERAL DO MUNICÍPIO