

Ouvidoria Geral

do Município de São Paulo

Relatório

Pesquisa de Satisfação - SIC

Transparência Passiva – 2º Sem/2023

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 de Transparência Passiva
Liliane Aparecida Carrillo da Silva

Equipe da Divisão de Transparência Passiva
Giselle de Melo dos Santos
Luan Vinicius de Souza
Rodrigo da Silva Rocha (estagiário)

Diretora de Relatórios e Estatísticas
Sheila de Fátima Batista Malta

Equipe da Divisão de Relatórios e Estatísticas
Marcio Henrique Ramires dos Santos

Diagramação
Matheus Henrique Sanches Santos (Com supervisão de Marília Miquelin de Oliveira)

Transparência Passiva

Avaliação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) é o canal por meio do qual os cidadãos e as cidadãs realizam pedidos de acesso à informação aos diversos órgãos da Prefeitura de São Paulo. Nele se concentram todos os pedidos registrados.

A Transparência Passiva, divisão da Ouvidoria Geral do Município, é responsável pelo monitoramento dos pedidos de acesso à informação, suporte e orientações aos órgãos quanto ao atendimento correto dos pedidos de acordo com a Lei de Acesso à Informação (LAI) e o Decreto Municipal 53.623/12, além da avaliação qualitativa dos órgãos quanto ao adequado atendimento dos pedidos de informação, junto à Assessoria Técnica da Ouvidoria Geral, como o Indicador de Transparência Passiva (ITP). O ITP foi criado em 2017 para compor o Índice de Integridade da Controladoria Geral do Município (CGM), constante no Plano de Metas Municipal 2017-2020, índice que busca medir a integridade municipal a partir de nove indicadores, sendo a transparência passiva um deles.

Em consonância com os princípios de participação, transparência, proteção e defesa dos usuários dos serviços públicos, conforme estabelecido na Lei Federal nº 13.460/2017 e no Decreto Municipal nº 58.426/2018, esta Divisão elaborou a Pesquisa de Satisfação do Usuário do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) com o objetivo de compor a avaliação do SIC e buscar informações que possibilitem a melhoria no acesso às informações na cidade de São Paulo.

Ao construir a avaliação da transparência passiva através da prestação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), buscou-se estabelecer quais aspectos seriam analisados para mensurar a satisfação quanto ao atendimento ao pedido e-SIC e ao funcionamento do sistema e-SIC, bem como o que se espera com essa avaliação. A Divisão de Transparência Passiva já acompanha a qualidade do atendimento dos pedidos de informação por meio do Indicador de Transparência Passiva (ITP), o cumprimento dos prazos definidos na legislação e a quantidade de pedidos de informação registrados mensal e anualmente. Dessa forma, o ITP é uma avaliação indireta da satisfação dos(as) cidadãos(ãs), que considera elementos que dependem da experiência do usuário e uso da ferramenta e-SIC para mensurar a qualidade das respostas. A partir disso, é possível inferir alguns aspectos e os dados do ITP são utilizados para a realização de capacitações e orientações aos pontos focais voltadas à qualidade de atendimento. Comparando as informações geradas pelo ITP e pela Pesquisa de Satisfação, direcionando com precisão as ações que visam a compreender a satisfação dos(as) cidadãos(ãs) em relação ao atendimento dos pedidos de informação e colher insumos para a melhoria e aperfeiçoamento contínuo do SIC.

Objetivos

O presente relatório tem por objetivo avaliar o funcionamento do SIC, baseando-se no grau de satisfação dos(as) usuários(as), bem como colher insumos para planejamento de estratégias que visam a melhorias e aperfeiçoamento do Serviço de Informação ao Cidadão na cidade de São Paulo, em consonância com a Lei Federal nº 13.460/2017 e o Decreto Municipal nº 58.426/2018, que dispõem que os órgãos prestadores de serviços públicos devem avaliar sua prestação de acordo com os seguintes aspectos:

- I. Satisfação do usuário com o serviço prestado;
- II. Qualidade do atendimento prestado ao usuário;
- III. Cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;
- IV. Quantidade de manifestações de usuários;
- V. Medidas adotadas para a melhoria e o aperfeiçoamento da prestação do serviço.

Ao obter informações sobre como pensam os usuários do SIC é possível, a partir dos resultados, aprimorar o treinamento e monitoramento, em especial ao atendimento do pedido, prazos e procedimentos, entre outras ações.

Metodologia

A Divisão de Transparência Passiva implementou a pesquisa de satisfação para mensurar a prestação do Serviço de Informação ao Cidadão, incluindo o sistema e-SIC, que é um sistema descentralizado e o repositório único dos pedidos de acesso à informação registrados na Prefeitura de São Paulo., através de um questionário foi inserido no Forms, ferramenta oficial da Microsoft Office 365, adquirida pela Prefeitura de São Paulo.

Foi mantida a mesma pesquisa, com as mesmas perguntas, viabilizando a avaliação e comparação entre os semestres. A pesquisa foi estruturada em um formulário eletrônico - Forms, é composta por 5 questões fechadas, objetivas e obrigatórias, além de, no final, haver um campo que permite que o(a) cidadão(ã) deixe sua contribuição. A pesquisa não é obrigatória e não é necessário se identificar. A pesquisa é composta por 2 eixos:

- Satisfação com o atendimento do pedido de informação;
- Satisfação com o Portal e-SIC.

A Pesquisa de Satisfação do Usuário do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) é destinada aos(às) cidadãos(ãs) que registraram pedidos de acesso à informação ao município de São Paulo. Assim, após a finalização do pedido, é enviado um e-mail com o link da pesquisa para todos os pedidos registrados a partir de 2023. Dessa forma, busca-se avaliar a satisfação do requerente em relação a todos os pedidos que registrar.

Os dados obtidos pela Pesquisa foram disponibilizados pela Divisão de Relatórios e Estatísticas. A Divisão de Transparência Passiva realizou a análise desses dados para compreender o grau de satisfação e insatisfação dos usuários do SIC, incluindo a necessidade de gerar novos gráficos e tabelas.

Análise dos dados estatísticos

A Pesquisa de Satisfação é um instrumento de gestão que possibilita avaliar as expectativas dos usuários em relação aos serviços prestados. A pesquisa se dá através da participação social, exercendo controle social, constituindo mais um canal de comunicação. O aumento da qualidade na prestação do SIC equivale a uma gestão mais transparente, onde os(as) cidadãos(ãs) compreendem que, de fato, têm atendido a sua solicitação de pedido de acesso à informação na cidade de São Paulo e que, em casos de indeferimento, fiquem claros os motivos, bem como a fundamentação legal. Com a produção de informações, será possível subsidiar tomadas de decisões e implementação de melhorias.

Alguns números com uma ou mais casas decimais podem aparecer arredondados para facilitar a visualização.

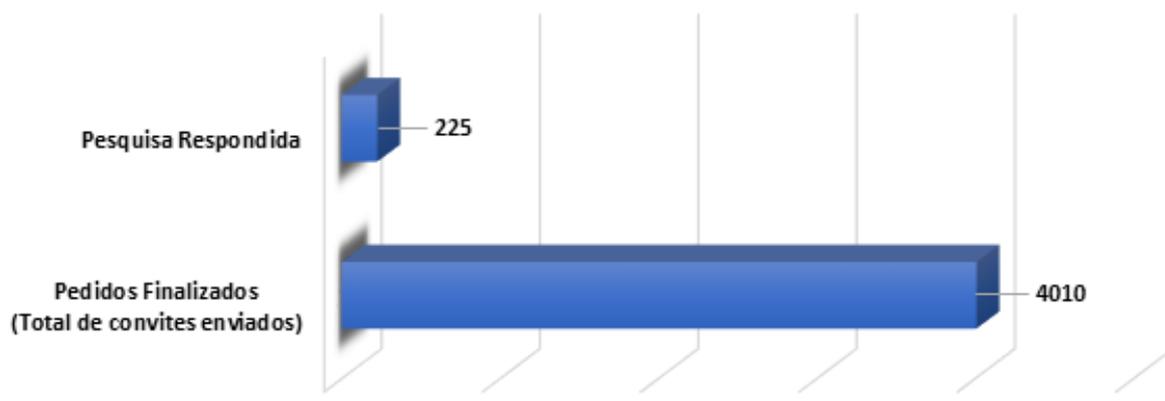
O período de aplicação da Pesquisa e dos dados obtidos compreendeu o segundo semestre de 2023. No segundo semestre, foram registrados 3.809, 9% a menos que no primeiro semestre, onde foram registrados 4.185 pedidos de acesso à informação. Dos pedidos registrados no segundo semestre de 2023, 3.398 foram finalizados, ou seja, 89% do total registrado no período.

Quando o protocolo é finalizado, o(a) cidadão(ã) recebe, pelo e-mail cadastrado no sistema, uma notificação sobre o status do pedido e o link para realização da pesquisa. No segundo semestre, foram finalizados 4.010 pedidos, incluindo pedidos que foram registrados no primeiro semestre de 2023. Do total de pedidos finalizados no semestre, 225 tiveram pesquisa respondida, o que corresponde a 6%. Ressalta-se que, em virtude dos prazos de atendimento e prazos recursais, o número total de pedidos registrados não coincidirá com o número total de pedidos finalizados.

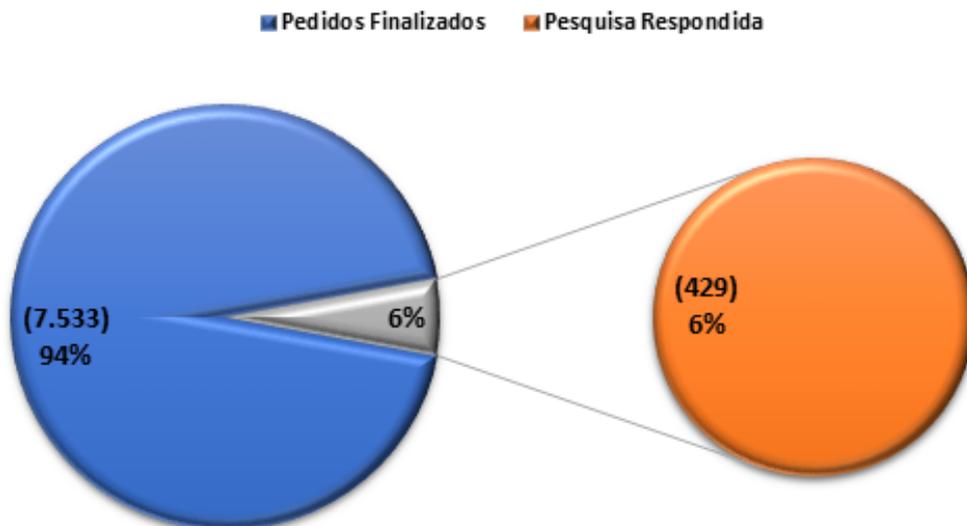
	1º SEMESTRE		2º SEMESTRE 2023	
Pedidos Registrados	4.185		3.809	
Pedidos Finalizados	3.523	84%	4.010	89%
Pesquisa Respondida	204	6%	225	6%

Considerando que a resposta à pesquisa de satisfação é facultativa, sendo necessário para resposta acessar ao e-mail cadastrado no sistema e clicar em um link externo para responder, a amostra é representativa:

PEDIDOS REGISTRADOS 2º SEMESTRE/2023 = 3.809



RESPOSTAS RECEBIDAS X PEDIDOS FINALIZADOS (EM 2023)



Sobre a avaliação do Serviço de Informação ao Cidadão

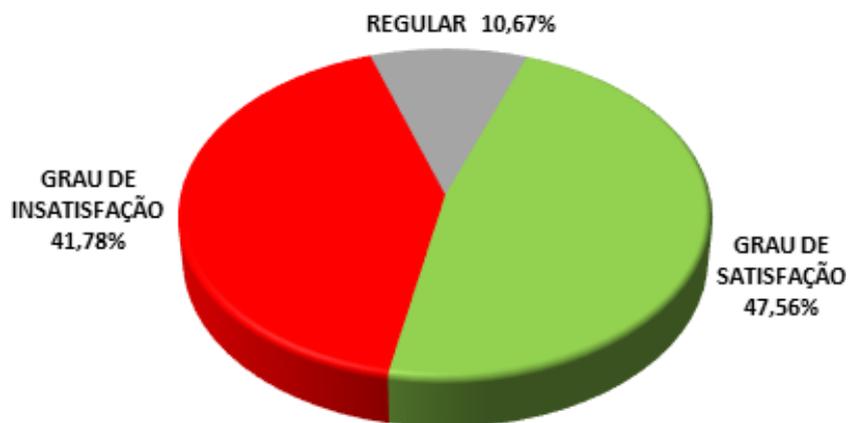
1. Qual é sua satisfação com o atendimento do seu pedido?

O primeiro contato com o questionário influencia a vontade do(a) cidadão(ã) em respondê-lo ou não. Buscando proporcionar uma situação de liberdade, estimulando os respondentes a apresentarem francamente suas opiniões quanto ao serviço SIC, a pesquisa inicia com uma questão genérica sobre o atendimento. Com isso, busca-se respostas mais espontâneas que possam demonstrar qual o primeiro impacto ao ser questionado sobre o serviço prestado.

Em uma avaliação geral sobre o atendimento, dos pedidos que tiveram a pesquisa respondida no segundo semestre de 2023, 47,56% indicaram foram satisfatórios, 41,78% foram insatisfatórios e 10,67% foram regulares.

SATISFAÇÃO GERAL	1º SEMESTRE 2023	2º SEMESTRE 2023	Varição
GRAU DE SATISFAÇÃO	46%	47,56%	1,56%
GRAU DE INSATISFAÇÃO	42,7%	41,78%	- 0,92%
REGULAR	11,3%	10,67%	- 0,63%

SATISFAÇÃO GERAL



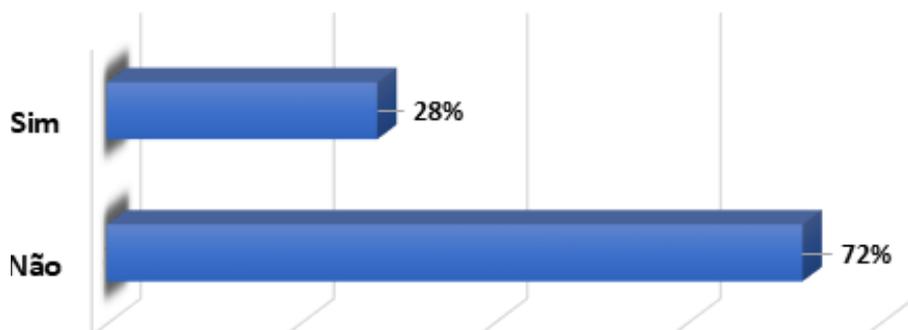
Ao analisar separadamente o grau de satisfação, dos pedidos que tiveram a pesquisa respondida no segundo semestre de 2023, 28,44% foram muito satisfatórios e 19,11% foram satisfatórios. Quanto ao grau de insatisfação, 29,33% foram muito insatisfeitos e 12,44% foram insatisfeitos.

SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO DO SEU PEDIDO	Total	%
Muito Satisfeito	64	28,44%
Satisfeito	43	19,11%
Muito Insatisfeito	66	29,33%
Insatisfeito	28	12,44%
Regular	24	10,67%

2. Você registrou recurso para seu pedido de acesso à informação?

Desses 225 pedidos que tiveram a avaliação respondida, 72% (162) não registraram recursos e 28% (63) registraram recurso.

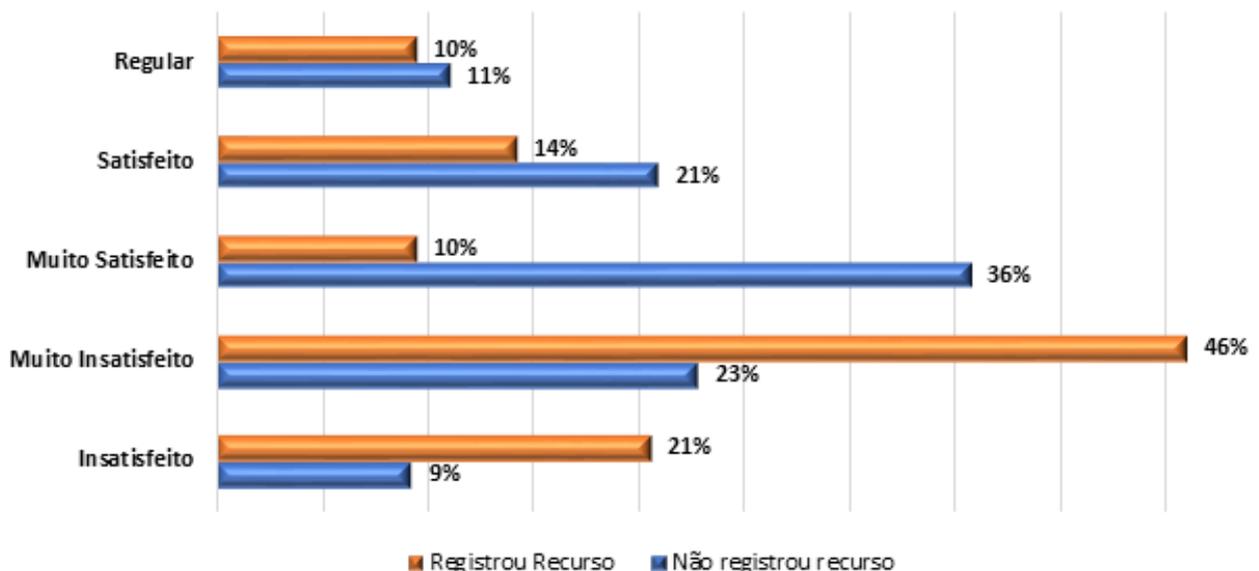
REGISTROU RECURSO?



A maior concentração de quem registrou recursos está dentre aquelas pessoas que indicaram que, de forma geral, estão muito insatisfeitas com o atendimento do pedido.

Do total de pedidos que tiveram registros de recursos, 46% avaliaram o atendimento do pedido como muito insatisfatório e 21% como insatisfatório; 10% avaliaram o atendimento do pedido como muito satisfatório, 14% como satisfatório e 10% avaliaram como regular. Dos pedidos que não tiveram recursos, 36% avaliaram o atendimento do pedido como muito satisfatório e 21% como satisfatório.

Satisfação Geral x Registro de recurso

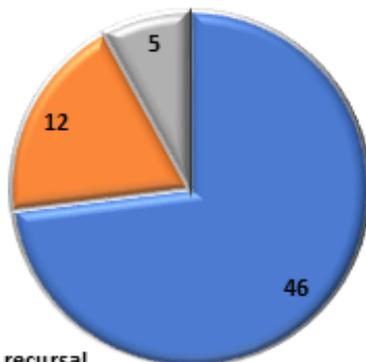


Grau de Satisfação Geral	Não registrou recurso	%	Registrou Recurso	%	Total Geral
Insatisfeito	15	9%	13	21%	28
Muito Insatisfeito	37	23%	29	46%	66
Muito Satisfeito	58	36%	6	10%	64
Satisfeito	34	21%	9	14%	43
Regular	18	11%	6	10%	24
Total Geral	162	100%	63	100%	225

3. Seu pedido foi até qual etapa de atendimento?

Ao comparar com o primeiro semestre de 2023, é possível observar que houve uma diminuição de 7% nos registros de recursos. Dos pedidos que tiveram recursos, 46 (73%) foram até a primeira instância recursal, 12 (19%) foram até a segunda instância recursal e 5 (8%) foram até a terceira instância recursal, encerrando a instância administrativa. Se comparado ao semestre anterior, houve um aumento de 22% no registro de recursos em primeira instância e redução de 15% e 7%, respectivamente, nos registros de recursos em segunda e terceira instância.

Recursos



■ Até a 1ª instância recursal

■ Até a 2ª instância recursal

■ Até a 3ª instância recursal, encerrando a instância administrativa

Recursos	1º Semestre 2023	%	2º Semestre 2023	%	Variação
Até a 1ª instância recursal	35	51%	46	73%	22%
Até a 2ª instância recursal	23	34%	12	19%	- 15%
Até a 3ª instância recursal, encerrando a instância administrativa	10	15%	5	8%	- 7%

4. Como você avalia esses aspectos do atendimento:

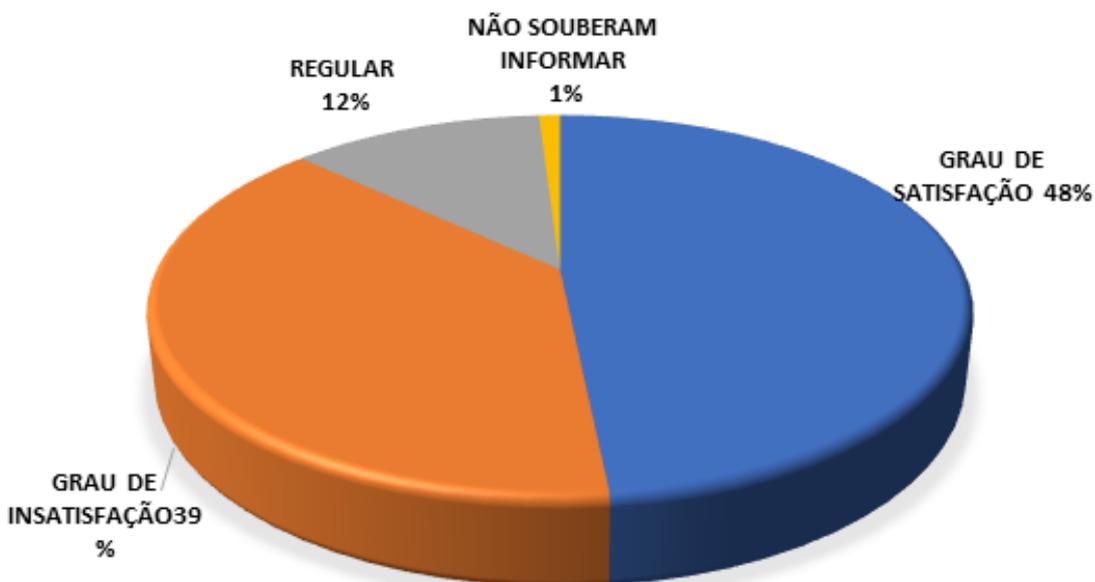
A quarta questão apresentava quatro subquestões que visavam a analisar alguns aspectos que poderiam impactar no grau de satisfação do atendimento.

4.1 Qualidade da resposta

Em relação à qualidade das respostas, 48% foram satisfatórios, 39% foram insatisfatórios e 12% foram regulares. Do total, 1% dos pedidos foram classificados como “Não sei informar” quanto à qualidade da resposta.

Qualidade da resposta	1º Semestre 2023	2º Semestre 2023	Variação
GRAU DE SATISFAÇÃO	43%	48%	5%
GRAU DE INSATISFAÇÃO	40%	39%	- 1%
REGULAR	16%	12%	- 4%
NÃO SOUBERAM INFORMAR	1%	1%	0

QUALIDADE DA RESPOSTA



Ao analisar separadamente o grau de satisfação quanto às respostas, 26% foram muito satisfatórios e 22% foram satisfatórios. Considerando o grau de insatisfação, 29% foram muito insatisfatórios e 10% foram insatisfatórios

QUALIDADE DA RESPOSTA	1º Semestre 2023	%	2º Semestre 2023	%	Varição
Muito Satisfeito	48	23%	59	26%	3%
Satisfeito	40	20%	50	22%	2%
Muito Insatisfeito	58	28%	65	29%	1%
Insatisfeito	24	12%	22	10%	- 2%
Regular	32	16%	27	12%	- 4%
Não souberam informar	2	1%	2	1%	0

É possível observar que, no caso dos pedidos que tiveram recursos, 41% das respostas foram muito insatisfatórias, mantendo o índice do semestre anterior.

Qualidade de resposta	Registrou Recursos	
Insatisfeito	12	19%
Muito Insatisfeito	26	41%
Muito Satisfeito	7	11%
Regular	11	17%
Satisfeito	7	11%
Total	63	100%

Em relação à qualidade da resposta dos pedidos com recursos, o grau de insatisfação corresponde a 60%, o grau de satisfação é de 22% e 17% desses pedidos foram considerados regulares.

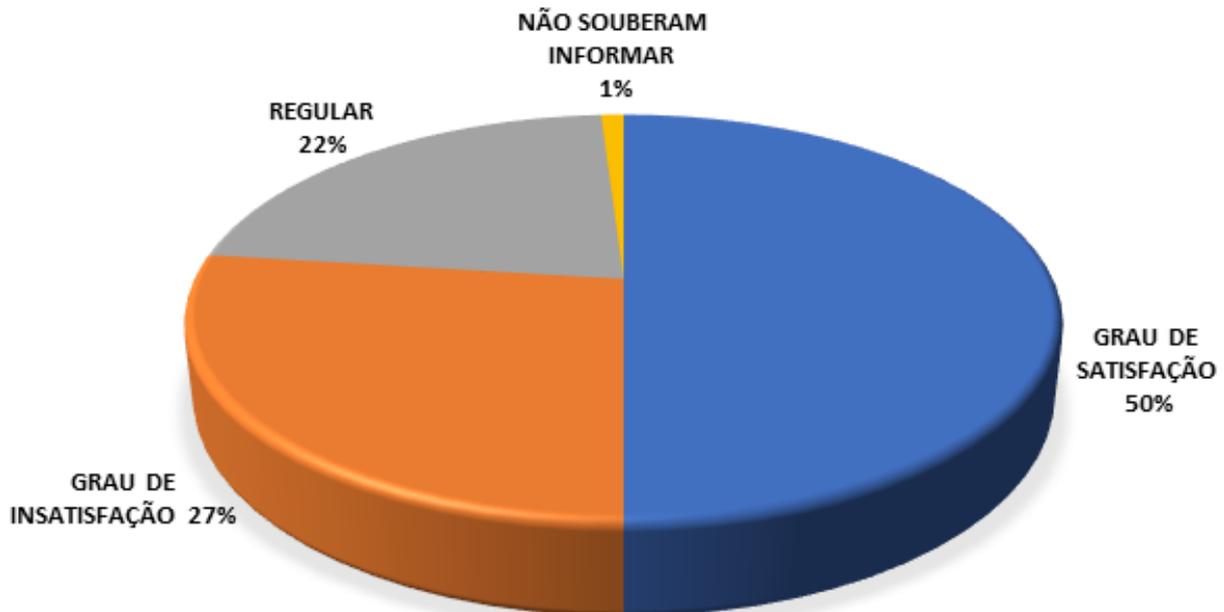
Grau de satisfação com os pedidos com recursos	
GRAU DE SATISFAÇÃO	22%
GRAU DE INSATISFAÇÃO	60%
REGULAR	22%

4.2 Tempo de resposta

Avaliando o tempo de resposta, unidade também mensurada no ITP (Indicador de Transparência Passiva), 50% dos pedidos avaliados foram satisfatórios, 27% foram insatisfatórios e 22% foram regulares. Do total, 1% dos pedidos foram classificados como “Não sei informar” quanto ao tempo de resposta.

Tempo de resposta	1º Semestre 2023	2º Semestre 2023	Variação
GRAU DE SATISFAÇÃO	43%	50%	7%
GRAU DE INSATISFAÇÃO	29%	27%	- 2%
REGULAR	27%	22%	- 5%
NÃO SOUBERAM INFORMAR	1%	1%	0

TEMPO DA RESPOSTA



Ao analisar separadamente o grau de satisfação, 23% foram muito satisfatórios e 27% foram satisfatórios. Considerando o grau de insatisfação, 19% foram muito insatisfatórios e 8% foram insatisfatórios.

TEMPO DE RESPOSTA	1º Semestre 2023	%	2º Semestre 2023	%	Variação
Muito Satisfeito	45	22%	52	23%	1%
Satisfeito	43	21%	61	27%	6%
Muito Insatisfeito	37	18%	42	19%	1%
Insatisfeito	23	11%	17	8%	- 3%
Regular	54	27%	50	22%	- 5%
Não souberam informar	2	1%	3	1%	0

É possível observar que, no caso dos pedidos com recursos, 22% foram muito insatisfatórios quanto ao tempo de resposta.

Tempo de resposta	Registrou Recursos	
Insatisfeito	12	19%
Muito Insatisfeito	14	22%
Muito Satisfeito	6	10%
Regular	15	24%
Satisfeito	16	25%
Total	63	100%

Em relação ao tempo de resposta dos pedidos com recursos, o grau de insatisfação corresponde a 41%, o grau de satisfação é de 35% e 24% foram considerados regulares.

Grau de satisfação com os pedidos com recursos	
GRAU DE SATISFAÇÃO	35%
GRAU DE INSATISFAÇÃO	41%
REGULAR	24%

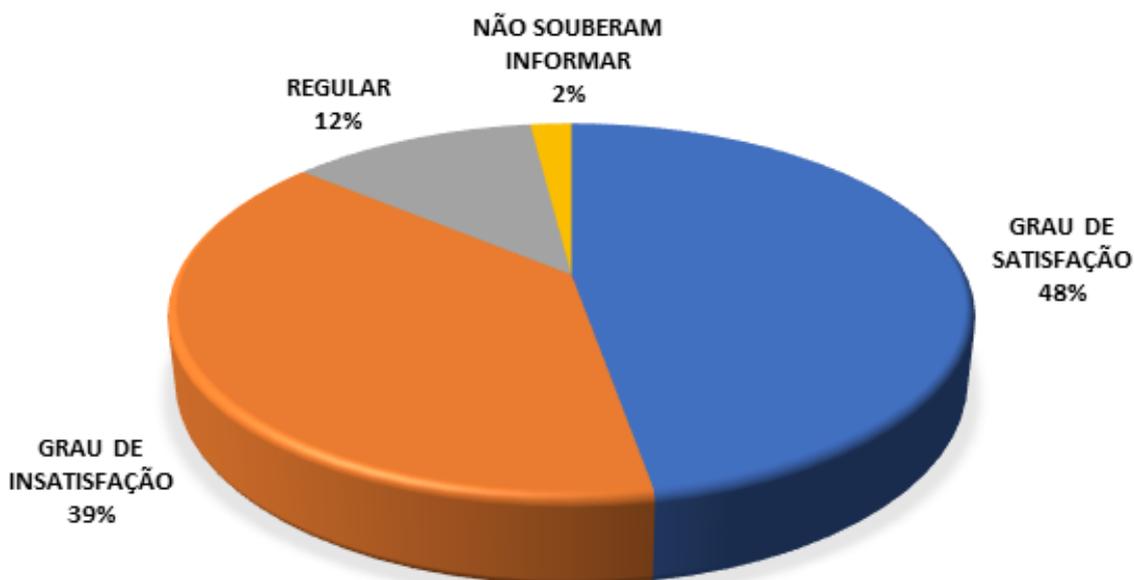
4.3 Informações fornecidas no atendimento

Considerando o grau de satisfação das informações fornecidas durante o atendimento, 48% dos pedidos foram satisfatórios, 39% foram insatisfatórios e 12% foram regulares. Do total, 2% dos pedidos foram classificados como “Não sei informar” quanto às informações fornecidas no atendimento.

Esse aspecto está intimamente ligado à transparência, pois avalia se o(a) cidadão(ã) obteve a solicitação requerida.

Informações fornecidas no atendimento	1º Semestre 2023	2º Semestre 2023	Variação
GRAU DE SATISFAÇÃO	45%	48%	3%
GRAU DE INSATISFAÇÃO	39%	39%	0
REGULAR	14%	12%	-2%
NÃO SOUBERAM INFORMAR	2%	2%	0

INFORMAÇÕES FORNECIDAS NO ATENDIMENTO



Ao analisar separadamente o grau de satisfação das informações fornecidas durante o atendimento, 28% dos pedidos foram muito satisfatórios e 12% foram satisfatórios. Considerando o grau de insatisfação, 25% foram muito insatisfatórios e 12% foram insatisfatórios.

TEMPO DE RESPOSTA	1º Semestre 2023	%	2º Semestre 2023	%	Variação
Muito Satisfeito	47	23%	62	28%	5%
Satisfeito	44	22%	26	12%	- 10%
Muito Insatisfeito	58	28%	56	25%	- 3%
Insatisfeito	23	11%	51	23%	12%
Regular	28	14%	26	12%	- 2%
Não souberam informar	4	2%	4	2%	0

É possível observar que, no caso dos pedidos com recursos, 40% foram muito insatisfatórios em relação à qualidade das informações fornecidas.

Informações fornecidas no atendimento	Registrou Recursos	
Insatisfeito	15	24%
Muito Insatisfeito	25	40%
Muito Satisfeito	5	8%
Não souberam informar	1	2%
Regular	8	13%
Satisfeito	9	14%
Total	63	100%

Em relação às informações fornecidas no atendimento dos pedidos com recursos, o grau de insatisfação corresponde a 63%, o grau de satisfação é de 22% e 13% foram considerados regulares.

Grau de satisfação com os pedidos com recursos	
GRAU DE SATISFAÇÃO	22%
GRAU DE INSATISFAÇÃO	63%
REGULAR	13%

4.4 Objetividade e clareza da resposta enviada

Avaliando a objetividade e clareza na resposta enviada, no geral, 49% dos pedidos foram satisfatórios, 37% foram insatisfatórios e 12% foram regulares. Do total, 2% dos pedidos foram classificados como “Não sei informar” quanto à objetividade e clareza das respostas enviadas.

Objetividade e clareza da resposta enviada	1º Semestre 2023	2º Semestre 2023	Variação
GRAU DE SATISFAÇÃO	46%	49%	3%
GRAU DE INSATISFAÇÃO	42%	37%	- 5%
REGULAR	11%	12%	1%
NÃO SOUBERAM INFORMAR	1%	2%	1%

OBJETIVIDADE E CLAREZA DA RESPOSTA ENVIADA



Ao analisar separadamente o grau de satisfação, 28% dos pedidos foram muito satisfatórios e 21% foram satisfatórios. Considerando o grau de insatisfação, 28% foram muito insatisfatórios e 9% foram insatisfatórios.

OBJETIVIDADE E CLAREZA DA RESPOSTA ENVIADA	1º Semestre 2023	%	2º Semestre 2023	%	Variação
Muito Satisfeito	50	25%	62	28%	3%
Satisfeito	42	21%	47	21%	0
Muito Insatisfeito	62	30%	63	28%	- 2%
Insatisfeito	24	12%	20	9%	- 3%
Regular	23	11%	28	12%	1%
Não souberam informar	3	1%	5	2%	1%

É possível observar que, no caso de pedidos com recursos, 46% foram muito insatisfatórios quanto à objetividade e clareza na resposta enviada.

Objetividade e clareza da resposta enviada	Registrou Recursos	
Insatisfeito	10	16%
Muito Insatisfeito	29	46%
Muito Satisfeito	6	10%
Regular	10	16%
Satisfeito	8	13%
Total	63	100%

Em relação à objetividade e clareza na resposta enviada, o grau de insatisfação com os pedidos com recursos corresponde a 62%, o grau de satisfação é de 22% e 16% foram considerados regulares

Grau de satisfação com os pedidos com recursos	
GRAU DE SATISFAÇÃO	22%
GRAU DE INSATISFAÇÃO	62%
REGULAR	16%

5. Como você avalia esses aspectos do Portal e-SIC?

Conforme estabelecem os artigos 76 e 81 do Decreto nº 53.623, de 12 de dezembro de 2012, cabe a Ouvidoria Geral do Município, através da Divisão de Transparência Passiva, a coordenação das ações de transparência passiva no âmbito municipal. Entre as atribuições da Divisão de Transparência Passiva está o acompanhamento da implementação da Lei de Acesso à Informação (Lei Federal 12.527/11) e de seu Decreto Municipal regulamentador (Decreto Municipal 53.623/12), bem como garantir o funcionamento do sistema e-SIC dentro dos parâmetros legalmente exigidos.

O Serviço de Informação ao Cidadão – SIC é o canal por onde qualquer pessoa, seja pessoa física ou jurídica, pode solicitar informações públicas aos órgãos da Cidade de São Paulo. Todos os pedidos de informação são registrados no Sistema e-SIC (Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão), que gera um número de protocolo para acompanhamento, possibilita registrar recursos e acompanhar sua solicitação.

A quinta questão apresenta 5 subquestões que visavam analisar alguns aspectos da satisfação do(a) usuário(a) do SIC quanto ao sistema e-SIC (denominado aqui como Portal e-SIC).

5.1 Facilidade de localização do portal

Considerando a localização, 60% das respostas indicam que o requerente está satisfeito com a facilidade de localização do portal, 18% apontam insatisfação do requerente e 22% demonstram que o requerente considera regular a localização do portal. Do total, 0,4% das respostas receberam a classificação “Não sei informar” quanto à facilidade de localização do portal

Facilidade de localização do portal	1º Semestre 2023	2º Semestre 2023	Variação
GRAU DE SATISFAÇÃO	65%	60%	- 5%
GRAU DE INSATISFAÇÃO	15%	18%	3%
REGULAR	19%	22%	3%
NÃO SOUBERAM INFORMAR	1%	0,4%	- 0,6%

FACILIDADE DE LOCALIZAÇÃO NO PORTAL



Ao analisar separadamente o grau de satisfação, 24% das respostas indicam que o requerente está muito satisfeito com a facilidade de localização do portal e 36% demonstram que o requerente está satisfeito. Considerando o grau de insatisfação, 10% sinalizam que o requerente está muito insatisfeito e 8% apontam que o requerente está insatisfeito.

FACILIDADE DE LOCALIZAÇÃO DO PORTAL	1º Semestre 2023	%	2º Semestre 2023	%	Varição
Muito Satisfeito	48	23%	54	24%	1%
Satisfeito	85	42%	80	36%	- 6%
Muito Insatisfeito	18	9%	23	10%	1%
Insatisfeito	12	6%	17	8%	2%
Regular	39	19%	50	22%	3%
Não souberam informar	2	1%	1	0,4%	- 0,6%

5.2 Facilidade em realizar o cadastro no site

Avaliando a facilidade em realizar o cadastro no site, 70% das respostas indicam que o requerente está satisfeito, 16% sinalizam insatisfação do requerente e 14% demonstram que o requerente considera regular a facilidade no cadastro. Do total, 0,4% das respostas receberam a classificação “Não sei informar” quanto à facilidade em realizar o cadastro no site.

Facilidade em realizar o cadastro no site	1º Semestre 2023	2º Semestre 2023	Variação
GRAU DE SATISFAÇÃO	76%	70%	- 6%
GRAU DE INSATISFAÇÃO	11%	16%	5%
REGULAR	12%	14%	2%
NÃO SOUBERAM INFORMAR	1%	0,4%	-0,6%

FACILIDADE EM REALIZAR O CADASTRO NO SITE



Ao analisar separadamente o grau de satisfação, 29% das respostas indicam que o requerente está muito satisfeito com a facilidade em realizar o cadastro e 40% demonstram que o requerente está satisfeito. Considerando o grau de insatisfação, 10% sinalizam que o requerente está muito insatisfeito e 5% apontam que o requerente está insatisfeito.

FACILIDADE EM REALIZAR O CADASTRO NO SITE	1º Semestre 2023	%	2º Semestre 2023	%	Varição
Muito Satisfeito	58	28,4%	66	29%	1%
Satisfeito	98	48%	91	40%	- 8%
Muito Insatisfeito	13	6,4%	23	10%	4%
Insatisfeito	9	4,4%	12	5%	1%
Regular	25	12,3%	32	14%	2%
Não souberam informar	1	0,5%	1	0,4%	0

5.3 Facilidade em registrar pedido de informação

Avaliando a facilidade em registrar pedido de informação, 68% das respostas indicam que o requerente está satisfeito, 16% apresentam a insatisfação do requerente e 15% demonstram que o requerente considera regular. Do total, 0,4% das respostas receberam a classificação “Não sei informar” quanto à facilidade em realizar o cadastro no site.

Facilidade em registrar pedido de informação	1º Semestre 2023	2º Semestre 2023	Varição
GRAU DE SATISFAÇÃO	77%	68%	- 9%
GRAU DE INSATISFAÇÃO	12%	16%	4%
REGULAR	11%	15%	4%
NÃO SOUBERAM INFORMAR	0%	0,4%	0,4%

FACILIDADE EM REGISTRAR PEDIDO DE INFORMAÇÃO



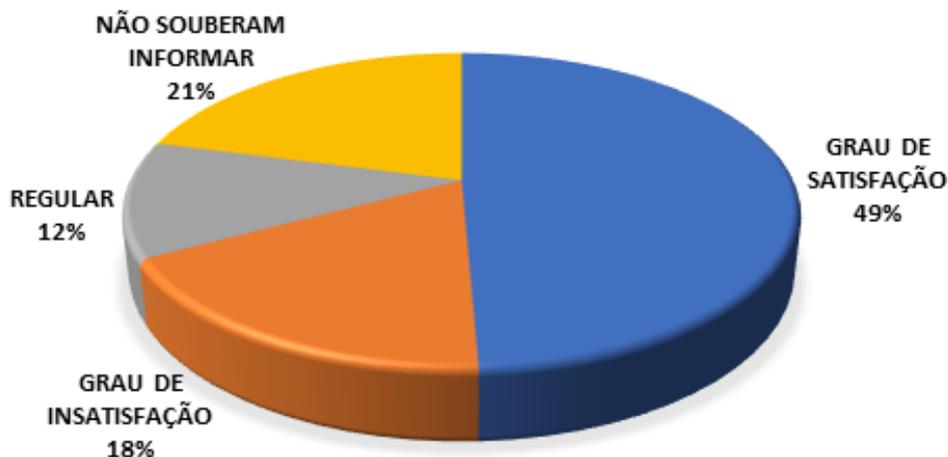
FACILIDADE EM REGISTRAR PEDIDO DE INFORMAÇÃO	1º Semestre 2023	%	2º Semestre 2023	%	Varição
Muito Satisfeito	63	31%	69	31%	0
Satisfeito	94	46%	84	37%	- 9%
Muito Insatisfeito	13	6%	23	10%	4%
Insatisfeito	12	6%	14	6%	0
Regular	22	11%	34	15%	4%
Não souberam informar	0	0	1	0,4%	0,4%

5.4 Facilidade em registrar recurso

Avaliando a facilidade em registrar recursos, 49% das respostas indicam que o requerente está satisfeito, 18% demonstram insatisfação do requerente e 12% apontam que o requerente considera regular. Do total, 21% das respostas foram classificadas como “Não sei informar” quanto à facilidade em registrar recurso.

Facilidade em registrar recurso	1º Semestre 2023	2º Semestre 2023	Varição
GRAU DE SATISFAÇÃO	56%	49%	-7%
GRAU DE INSATISFAÇÃO	15%	18%	3%
REGULAR	9%	12%	3%
NÃO SOUBERAM INFORMAR	20%	21%	1%

FACILIDADE EM REGISTRAR RECURSO



Ao analisar separadamente o grau de satisfação, 24% das respostas indicam que o requerente está muito satisfeito com a facilidade em registrar recurso e 26% demonstram que o requerente está satisfeito. Considerando o grau de insatisfação, 12% sinalizam que o requerente está muito insatisfeito e 6% apontam que o requerente está insatisfeito.

FACILIDADE EM REGISTRAR RECURSO	1º Semestre 2023	%	2º Semestre 2023	%	Varição
Muito Satisfeito	37	18%	53	24%	6%
Satisfeito	78	38%	58	26%	-12%
Muito Insatisfeito	17	8%	26	12%	4%
Insatisfeito	13	7%	14	6%	-1%
Regular	18	9%	27	12%	3%
Não souberam informar	41	20%	47	21%	1%

Considerando o grau de insatisfação com o atendimento do pedido (questão 1) e o grau de insatisfação em relação à facilidade em registrar recurso, não é possível afirmar que a insatisfação dos respondentes no atendimento do pedido tem correlação com o grau de insatisfação com a facilidade em registrar recurso. Porém, o grau de insatisfação com o atendimento do pedido (questão 1) é maior nos pedidos em que não houve registro de recursos.

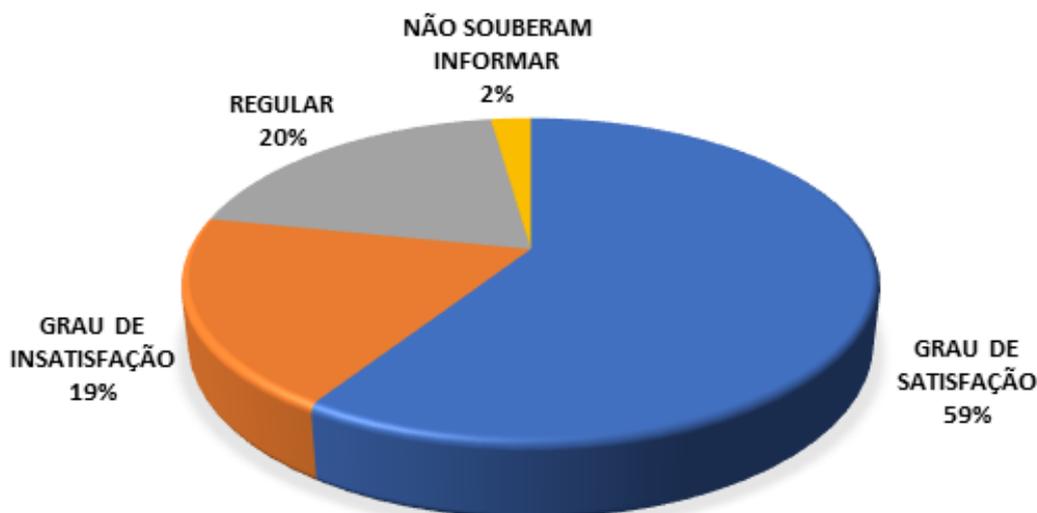
	Satisfação Geral	Facilidade em registrar recurso						Total Geral
		Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Muito Satisfeito	Não sei informar	Regular	Satisfeito	
Não registraram recurso	Insatisfeito	1	1	1	3	1	8	15
	Muito Insatisfeito	17	2	3	3	5	7	37
	Muito Satisfeito			38	8	1	11	58
	Regular		1		3	6	8	18
	Satisfeito	1		2	14	4	13	34
Registraram recurso	Insatisfeito	1	5	1	5	1		13
	Muito Insatisfeito	6	5	4	10	4		29
	Muito Satisfeito			4	1	1		6
	Regular				4	2		6
	Satisfeito				7	2		9
Total Geral		26	14	53	58	27	47	225

5.5 Organização das informações no site

Avaliando a organização das informações no site, 59% das respostas indicam que o requerente está satisfeito, 19% demonstram insatisfação do requerente e 20% sinalizam que o requerente considera regular. Do total, 2% das respostas foram classificadas como "Não sei informar" quanto à organização das informações no site.

Organização das informações no site	1º Semestre 2023	2º Semestre 2023	Variação
GRAU DE SATISFAÇÃO	64%	59%	-5%
GRAU DE INSATISFAÇÃO	17%	19%	2%
REGULAR	18%	20%	2%
NÃO SOUBERAM INFORMAR	1%	2%	1%

ORGANIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES NO SITE



Ao analisar separadamente o grau de satisfação, 23% das respostas indicam que o requerente está muito satisfeito e 36% demonstram que o requerente está satisfeito com a organização das informações no site. Considerando o grau de insatisfação, 13% sinalizam que o requerente está muito insatisfeito e 6% apontam que o requerente está insatisfeito.

ORGANIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES NO SITE	1º Semestre 2023	%	2º Semestre 2023	%	Variação
Muito Satisfeito	46	23%	51	23%	0
Satisfeito	84	41%	82	36%	-5%
Muito Insatisfeito	16	8%	30	13%	5%
Insatisfeito	18	9%	13	6%	-3%
Regular	37	18%	44	20%	2%
Não souberam informar	3	1%	5	2%	1%

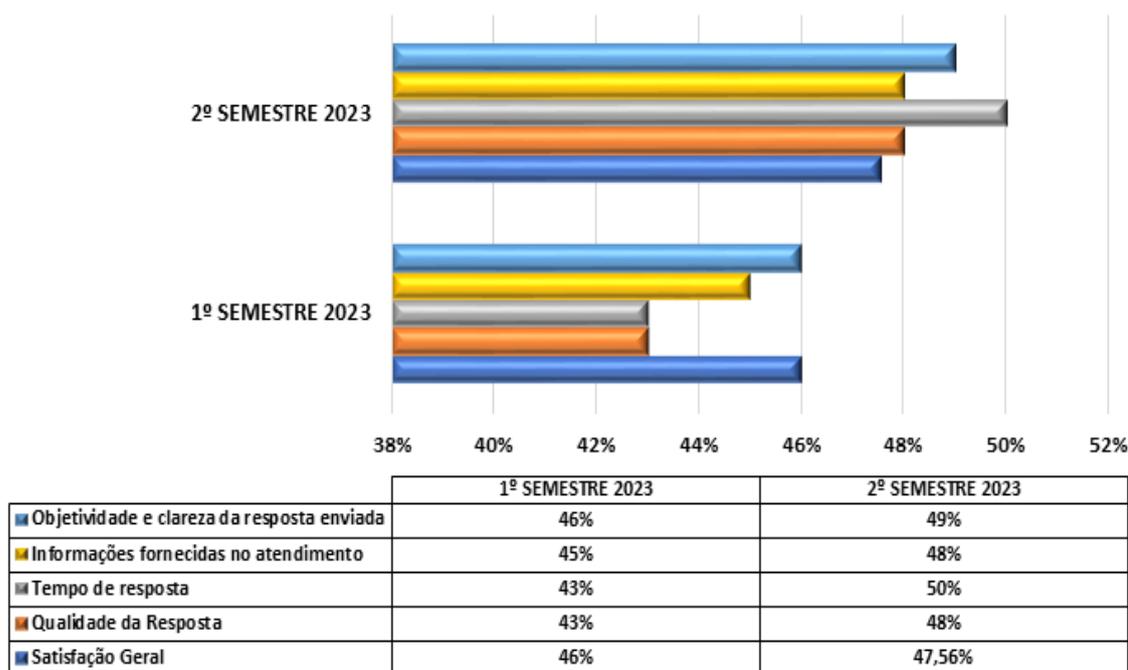
Considerações

Em consonância com os princípios de participação, transparência, proteção e defesa dos usuários dos serviços públicos, conforme estabelecido na Lei Federal nº 13.460/2017 e no Decreto Municipal nº 58.426/2018, baseando nos dados produzidos e evidenciados dos resultados das avaliações realizadas no primeiro semestre de 2023, a Divisão de Transparência Passiva realizou diversas ações com o objetivo de orientar quanto às boas práticas de atendimento aos pedidos de acesso à informação, bem como o cumprimento legal, as principais atividades estão descritas no relatório do 2º Semestre, disponível em https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/controladoria_geral/Relat%C3%B3rio_DTP_2_semestre_2023_publicacao_28_03_2024.pdf.

As questões analisadas na pesquisa de satisfação do usuário do Serviço de Informação ao cidadão – SIC são indiretamente analisadas através da medição do Indicador de Transparência Passiva – ITP. A Divisão de Transparência Passiva já acompanha a qualidade do atendimento dos pedidos de informação por meio do Indicador de Transparência Passiva (ITP): como cumprimento dos prazos, resposta e quantidade de recursos. Dessa forma, sabendo que o ITP é um reflexo de uma avaliação, mesmo que indireta, da satisfação dos(as) cidadãos(ãs), já que considera elementos que dependem da experiência do usuário e uso da ferramenta e-SIC para mensurar a qualidade das respostas, notamos que assim como na avaliação direta do usuário, houve um aumento na nota geral de 0,30 pontos, saindo de 9,39 no primeiro semestre para 9,69 no segundo semestre. Esse valor corresponde a média de todos os órgãos da Administração Direta.

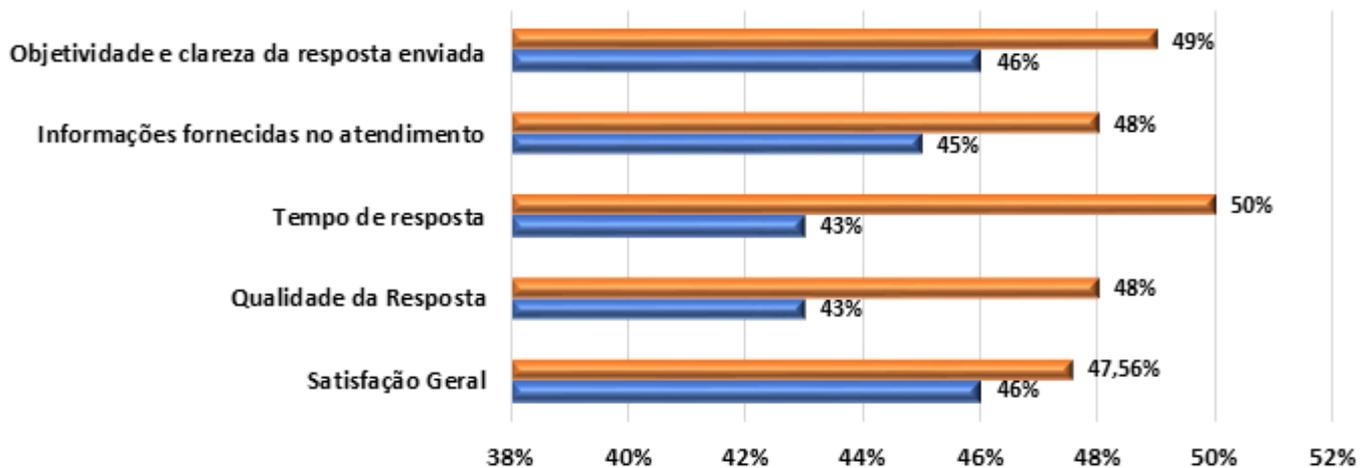
Comparando as informações geradas pelo ITP e pela Pesquisa de Satisfação, é possível verificar a qualidade, relevância e representatividade dos dados colhidos na Pesquisa, que servirão para elaborar, fundamentar e planejar estratégias que visam o aperfeiçoamento do Serviço de

GRAU DE SATISFAÇÃO - PEDIDO



Relatórios disponíveis em: https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/controladoria_geral/a_cgm/index.php?p=310750

GRAU DE SATISFAÇÃO - PEDIDO

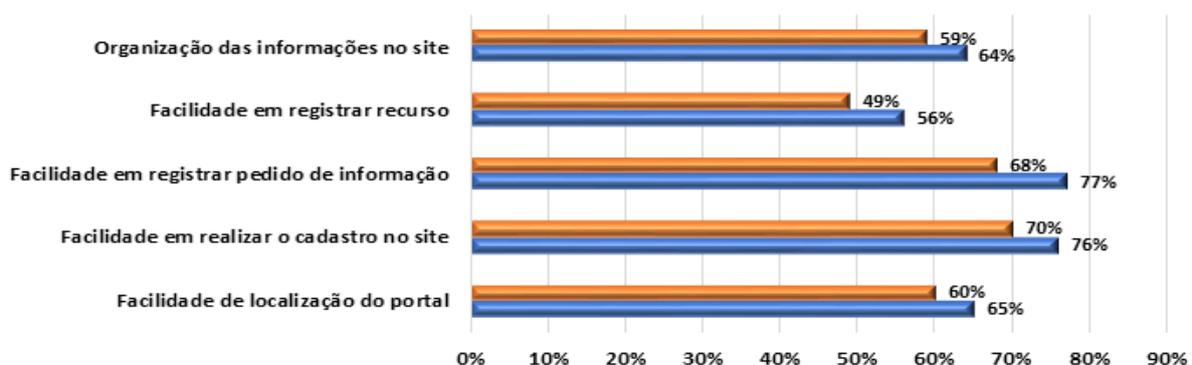


	Satisfação Geral	Qualidade da Resposta	Tempo de resposta	Informações fornecidas no atendimento	Objetividade e clareza da resposta enviada
2º SEMESTRE 2023	47,56%	48%	50%	48%	49%
1º SEMESTRE 2023	46%	43%	43%	45%	46%

Em relação ao sistema e-SIC houve uma diminuição no grau de satisfação, considerando que houve uma significativa melhoria ao inserir o Termo de Uso e Política de Privacidade no sistema e-SIC, que foi um avanço à prestação do serviço público na garantia da privacidade e da proteção de dados pessoais, conforme dispõe o Decreto Municipal nº 59.767/2020 e a Instrução Normativa CGM nº 01/2022.

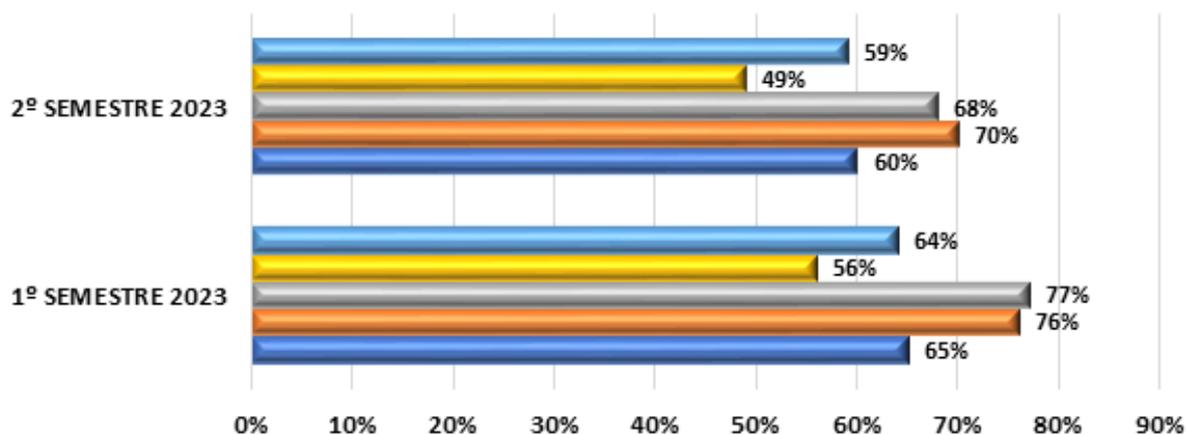
Essa mudança, que ocorreu no final do primeiro semestre de 2023, pode ter causado uma estranheza aos usuários, impactando na sua insatisfação.

GRAU DE SATISFAÇÃO - SISTEMA E-SIC



	Facilidade de localização do portal	Facilidade em realizar o cadastro no site	Facilidade em registrar pedido de informação	Facilidade em registrar recurso	Organização das informações no site
2º SEMESTRE 2023	60%	70%	68%	49%	59%
1º SEMESTRE 2023	65%	76%	77%	56%	64%

GRAU DE SATISFAÇÃO - SISTEMA E-SIC



	1º SEMESTRE 2023	2º SEMESTRE 2023
■ Organização das informações no site	64%	59%
■ Facilidade em registrar recurso	56%	49%
■ Facilidade em registrar pedido de informação	77%	68%
■ Facilidade em realizar o cadastro no site	76%	70%
■ Facilidade de localização do portal	65%	60%