

# Ouvidoria Geral

## do Município de São Paulo

### **Relatório Mensal**

#### **Transparência Passiva**

#### **Agosto/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)**

# Transparência Passiva

## Relatório de Agosto/2024

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 (e-sic).

A Ouvidoria Geral do Município por meio da Divisão de Transparência Passiva é responsável pelo gerenciamento do Sistema e-SIC, com atribuição de monitorar o registro, a tramitação e o atendimento dos pedidos de acesso de acordo com a LAI – Lei 12.527/2011 e o Decreto Municipal 53.623/2012. O monitoramento da tramitação dos protocolos consiste em dar suporte técnico e orientação aos pontos focais do e-SIC de cada órgão (servidores habilitados para operar o sistema) para atendimento dos pedidos com respostas adequadas, cumprimento dos prazos legais, oportunizando ao cidadão o recebimento das informações pedidas assim como as indicações dos canais de atendimento da Prefeitura de São Paulo.

Como desdobramento dessa atividade, é feita a avaliação qualitativa dos pedidos, que considera o tempo de resposta dos órgãos, a tramitação dos recursos e os aspectos formais como a assinatura do responsável pela disponibilização da informação. Este relatório tem como objetivo proporcionar uma visão geral do número absoluto de atendimentos, seu fluxo, a natureza pública ou pessoal, os temas mais solicitados, a operacionalização das transferências dos protocolos de um órgão para outro pela competência, assim como a indicação de dados estatísticos referentes a cada status de tramitação separados por órgãos.

A Divisão de Transparência Passiva recebeu, em agosto de 2024, 652 pedidos de acesso à informação. No mês, 453 pedidos foram atendidos e 162 foram indeferidos na fase inicial. O relatório é extraído da base de dados do sistema e-sic, gerenciado pela Prodam.

# Dados Estatísticos

Os dados apresentados são extraídos de um banco de dados disponibilizados pela empresa responsável pelo sistema e-SIC, a PRODAM.

A Diretora da Divisão de Relatórios e Estatísticas da Ouvidoria Geral do Município realiza a extração de dados, aplicando os filtros necessários para subsidiar a elaboração dos relatórios mensais e compila as informações para apresentação, considerando o número de protocolos registrados e o fluxo de atendimento, conforme Decreto 53.623/12. A Diretora da Divisão de Transparência Passiva confere os dados, disponibilizados pela Diretora da Divisão de Relatórios e Estatísticas, que compõem este relatório.

Os dados estatísticos produzidos pela Divisão de Relatórios e Estatísticas da Ouvidoria Geral subsidiam a elaboração do Relatório Anual da LAI (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 considerando 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](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/controladoria_geral/Relatorio_LAI_2023_publicacao_27_05_2024.pdf)

# Quantidade de Pedidos por Status

Em agosto de 2024 foram registrados 652 pedidos de acesso à informação, 453 pedidos foram atendidos e 162 foram indeferidos na fase inicial. Em comparação com o mês anterior houve um aumento de 8,67% considerando que em julho/2024 foram registrados 600 pedidos de informação. Totalizando 5.180 protocolos no ano de 2024, sendo a média mensal 648 protocolos.

Em relação às instâncias recursais, constam na tabela abaixo com as indicações por fases de tramitação:

Situação	Dez/24	Nov/24	Out/24	Set/24	Ago/24	Jul/24	Jun-24	Mai-24	Abr-24	Mar-24	Fev-24	Jan-24
<b>Pedidos registrados</b>												
Total					652	600	604	556	882	634	688	564
<b>Decisões iniciais</b>												
Decisões iniciais					615	612	532	623	799	589	588	497
Atendidos					453	478	429	488	616	435	461	388
Indeferidos					162	134	103	135	183	154	127	109
<b>1ª instância</b>												
Solicitações					87	81	64	84	105	78	57	44
Decisões					67	74	59	76	74	50	46	30
Deferidos					47	38	44	44	46	40	28	20
Indeferidos					20	36	15	32	28	10	18	10
<b>2ª instância</b>												
Solicitações					55	44	36	49	82	43	25	32
Decisões					45	52	32	86	48	38	20	46
Deferidos					27	18	22	51	15	19	10	28
Indeferidos					18	34	10	35	33	19	10	18
Recurso de Ofício (RO)					37	14	24	23	62	34	11	29
Encaminhado para o órgão para complemento					9	2	13	11	4	11	4	4
<b>3ª instância</b>												
Solicitações					9	17	4	14	15	6	5	3
Decisões					7	15	11	11	3	3	12	3
Deferidos					4	1	1	0	3	0	0	3
Indeferidos					3	14	10	11	0	3	12	0

Em cada instância recursal 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. É 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. 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](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/ouvidoria/transparencia_passiva/index.php?p=261543).

Ao realizar o cadastro via sistema, o cidadão (ã) registra a solicitação de informação pública conforme disposto no artigo 5º do Decreto 53.623/12 e orientação da Carta de Serviços <https://sp156.prefeitura.sp.gov.br/portal/servicos/informacao?conteudo=932>. Inicia-se o fluxo de tramitação do pedido e-SIC que estabelece o prazo inicial de 20 dias prorrogáveis por mais 10 dias (artigos 18 e 19 do Decreto 53.623/12). Não sendo satisfatória a resposta há a possibilidade de registro de 03 instâncias recursais, sendo a última dirigida à CMAI- Comissão Municipal de Acesso à Informação, espaço colegiado nos termos do artigo 52 do Decreto 53.623/12.

# Quantidade de Pedidos por Órgãos

Abaixo, a quantidade de pedidos registrados por órgão para o mês de Agosto/2024:

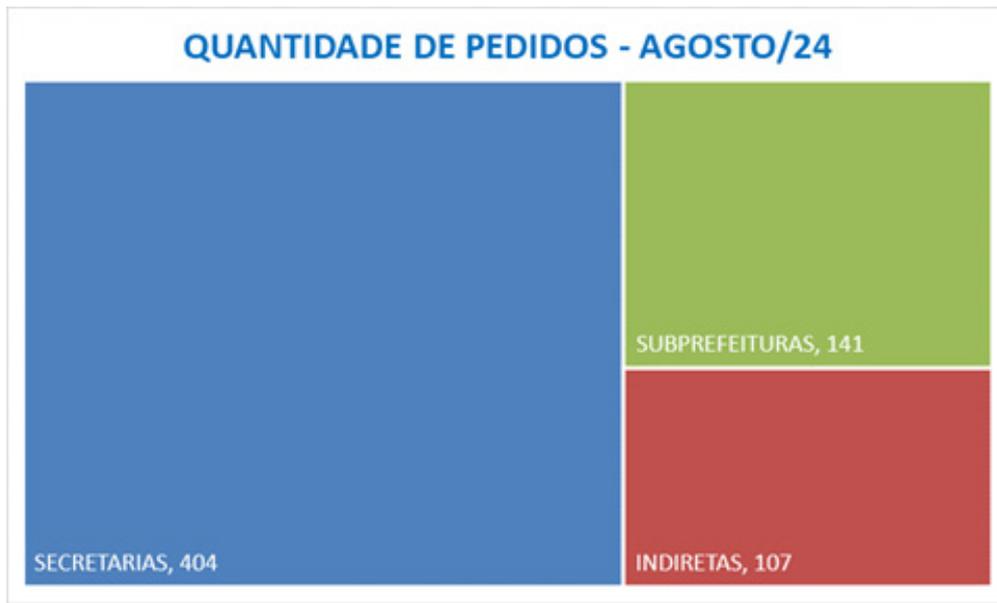
ÓRGÃO	Quantidade de Protocolos
SMS - Secretaria Municipal da Saúde	107
Subprefeitura Sé	64
SME - Secretaria Municipal de Educação	45
CET - Companhia de Engenharia de Tráfego	32
COHAB - Companhia Metropolitana de Habitação	30
SMC - Secretaria Municipal de Cultura	28
SPTrans - São Paulo Transportes S/A	25
SF - Secretaria Municipal da Fazenda	24
SMUL - Secretaria Municipal de Urbanismo e Licenciamento	24
SEGES - Secretaria Executiva de Gestão	22
SMADS - Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	20
SEHAB - Secretaria Municipal de Habitação	16
SIURB - Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	14
SMT - Secretaria Municipal de Mobilidade e Trânsito	14
Subprefeitura Butantã	14
SMSUB - Secretaria Municipal das Subprefeituras	13
Subprefeitura São Mateus	12
SVMA - Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	12
PGM - Procuradoria Geral do Município	11
SMSU - Secretaria Municipal de Segurança Urbana	11
CGM - Controladoria Geral do Município	8
SEME - Secretaria Municipal de Esportes e Lazer	7
SP Regula - Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de São Paulo	7
SMDHC - Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania	6
SMPED - Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência	5
SP OBRAS - São Paulo Obras	5
Subprefeitura Itaquera	5
Subprefeitura Santana/Tucuruvi	5
SERI - Secretaria Executiva de Relações Institucionais	4
SMIT - Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia	4
SECOM - Secretaria Especial de Comunicação	3
SMDDET - Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Trabalho	3
Subprefeitura Ipiranga	3
Subprefeitura Jaçanã/Tremembé	3
Subprefeitura M'Boi Mirim	3
Subprefeitura Parelheiros	3
Subprefeitura Pirituba/Jaraguá	3
Subprefeitura Santo Amaro	3

# Quantidade de Pedidos por Órgãos

IPREM - Instituto de Previdência Municipal de São Paulo	2
PRODAM - Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Munic.SP	2
SGM - Secretaria de Governo Municipal	2
Subprefeitura Campo Limpo	2
Subprefeitura Ermelino Matarazzo	2
Subprefeitura Itaim Paulista	2
Subprefeitura Lapa	2
Subprefeitura Pinheiros	2
Subprefeitura São Miguel Paulista	2
Subprefeitura Vila Prudente	2
ADE SAMPA - Agência São Paulo de Desenvolvimento	1
Casa Civil	1
FPETC_ Fundação Paulistana de Educação, Tecnologia e Cultura	1
HSPM - Hospital do Servidor Público Municipal	1
SPDA - Companhia São Paulo de Desenvolvimento e Mobilização de Ativos	1
Subprefeitura Capela do Socorro	1
Subprefeitura Casa Verde/Cachoeirinha	1
Subprefeitura Cidade Ademar	1
Subprefeitura Freguesia / Brasilândia	1
Subprefeitura Guaianases	1
Subprefeitura Jabaquara	1
Subprefeitura Penha	1
Subprefeitura Perus	1
Subprefeitura Vila Maria/Vila Guilherme	1
TOTAL	652

# Quantidade de Pedidos por Órgãos

Ao analisarmos os dados, é possível verificar que 62% dos pedidos registrados, em agosto/2024, foram direcionados às Secretarias Municipais, 16% direcionados à Administração Indireta e 22% às Subprefeituras:



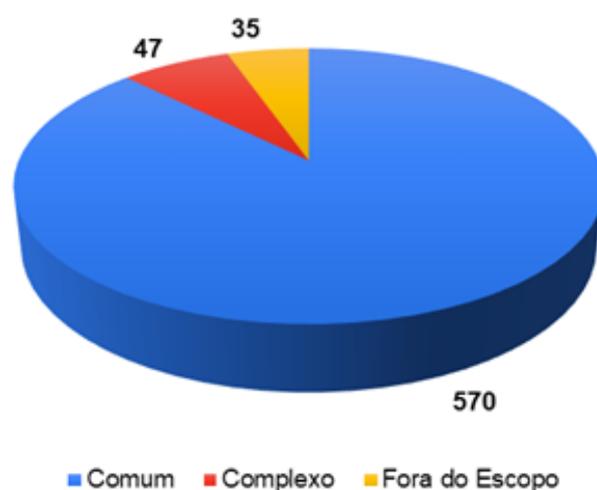
# Classificação, natureza e temas dos Pedidos

Para conhecimento do tipo de informação solicitada via e-SIC, os pedidos registrados são classificados de acordo com as seguintes características:

1. – Solicitação comum;
  2. – Solicitação complexa;
- Solicitação fora do escopo do e-SIC (que possui canal de atendimento específico ou trata

Categoria	Quantidade
Comum	570
Complexo	47
Fora de Escopo	35

**COMPLEXIDADE DO PEDIDO - AGOSTO/24**

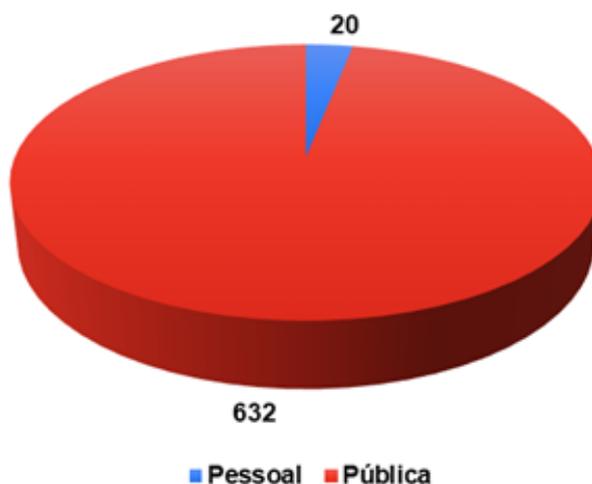


# Classificação, natureza e temas dos Pedidos

Quanto à natureza das informações solicitadas, considera-se pedido de informação de natureza pública ou pessoal, sendo: e natureza pública ou pessoal, sendo:

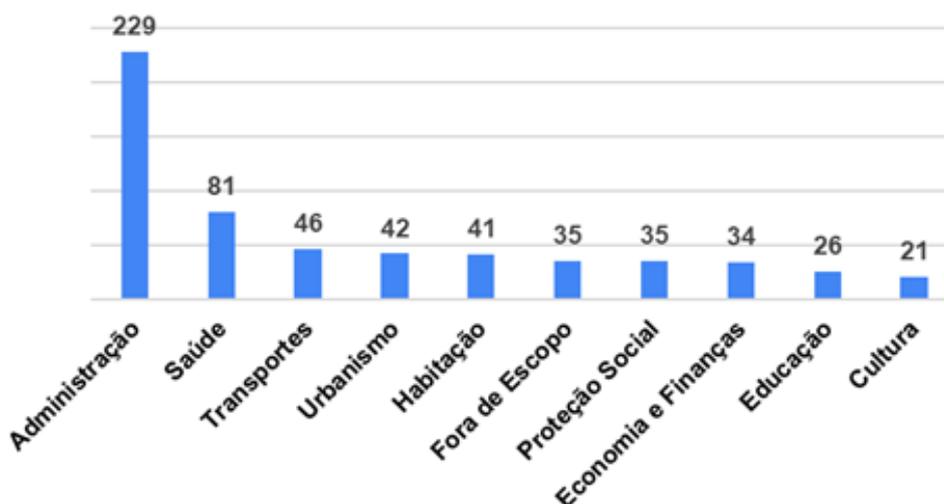
Natureza	Quantidade
Pública	632
Pessoal	20

**NATUREZA DO PEDIDO - AGOSTO/24**



A classificação por tema e subtema apresentam os assuntos mais demandados registrados pelo e-SIC para atendimento de todos os órgãos da administração municipal. Segue os 10 principais temas solicitados neste mês:

**CLASSIFICAÇÃO TEMÁTICA - AGOSTO/24**



# Encaminhamentos

Trata-se de pedidos de acesso à informação direcionados à um órgão que, ao reconhecer que a informação não é de sua competência, encaminha para outro possível órgão que entenda que tenha as informações solicitadas, através do sistema e-sic. Essa operacionalização de “encaminhamento” do pedido inicial é uma característica do sistema e-sic no Município de São Paulo.

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. Vale ressaltar que nos casos de não aceite do órgão, a Divisão avalia as justificativas oferecidas e se elas encontram respaldo na legislação vigente para nova verificação. O objetivo é diagnosticar o órgão competente para resolução da demanda e resposta ao cidadão.

No mês de agosto foram solicitados 91 encaminhamentos, sendo 79 deferidos e 12 indeferidos.

## ENCAMINHAMENTOS - AGOSTO/24

