

Ouvidoria Geral do
Município de São Paulo

RELATÓRIO
Pesquisa De Satisfação - Sic

Transparência Passiva – 1º Sem/2024



CIDADE DE
SÃO PAULO
CONTROLADORIA
GERAL DO MUNICÍPIO

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

Luan Vinicius de Souza

Rodrigo da Silva Rocha (estagiário)

Diretora de Relatórios e Estatísticas

Sheila de Fátima Batista Malta

Bianca Marli Siqueira de Freitas (substituta)

Equipe da Divisão de Relatórios e Estatísticas

Marcio Henrique Ramires dos Santos

Thaina Batalha Mench

Imprensa

Jornalista

Tonys Fagner Pereira da Silva

Diagramação

Thiago Henrique Pereira

e-SIC

Sistema Eletrônico de
Informação ao Cidadão

Lista de Tabelas

<i>Tabela 1</i> - Pedidos registrados e pesquisas respondidas (2023/1 e 2024/1)	10
<i>Tabela 2</i> - Pedidos registrados e pesquisas respondidas (2023/1, 2023/2 e 2024/1).....	11
<i>Tabela 3</i> – Grau de satisfação do requerente (2023/1, 2023/2 e 2024/1).....	13
<i>Tabela 4</i> - Variação no grau de insatisfação (2023/1 e 2024/1).....	15
<i>Tabela 5</i> – Satisfação Geral (2023/1, 2023/2 e 2024/1)	15
<i>Tabela 6</i> – Satisfação geral com o atendimento do pedido (2024/1).....	16
<i>Tabela 7</i> - Satisfação geral x Registro de Recurso geral (2024/1).....	18
<i>Tabela 8</i> – Abertura de recursos de 1ª, 2ª e 3ª instância (2023/1 e 2024/1)	19
<i>Tabela 9</i> - Avaliação da qualidade da resposta (2023/1, 2023/2 e 2024/1).....	20
<i>Tabela 10</i> - Grau de satisfação quanto à qualidade da resposta (2024/1)	21
<i>Tabela 11</i> - Relação entre registro de recursos e avaliação de qualidade de resposta (2024/1)..	22
<i>Tabela 12</i> - Relação geral entre satisfação com qualidade de resposta quando registrados recursos (2024/1).....	22
<i>Tabela 13</i> - Variação no grau de satisfação com o tempo de resposta (2023/1 e 2024/1).....	23
<i>Tabela 14</i> - Grau de satisfação quanto ao tempo de resposta (2024/1).....	24
<i>Tabela 15</i> - Relação entre satisfação com tempo de resposta e registro de recursos (2024/1) ...	25
<i>Tabela 16</i> - Grau de satisfação geral com os pedidos com recursos	25
<i>Tabela 17</i> - Variação no grau de satisfação quanto às informações fornecidas no atendimento (2023/1 e 2024/1)	26
<i>Tabela 18</i> - Grau de satisfação com base nas informações fornecidas (2024/1)	27
<i>Tabela 19</i> – Grau de satisfação com respostas fornecidas com relação ao registro de recursos (2024/1)	28
<i>Tabela 20</i> – Grau de satisfação com os pedidos com recursos (2024/1)	28
<i>Tabela 21</i> – Avaliação de objetividade e clareza de resposta (2023/1 e 2024/1).....	29
<i>Tabela 22</i> – Grau de satisfação quanto à objetividade e clareza de resposta (2024/1).....	30
<i>Tabela 23</i> – Satisfação com a objetividade e clareza de resposta com relação ao registro de recursos (2024/1).....	31
<i>Tabela 24</i> - Grau de satisfação geral com a objetividade e clareza de resposta com relação ao registro de recursos (2024/1).....	31
<i>Tabela 25</i> - Variação na satisfação com a facilidade de localização do portal (2023/1 e 2024/1)	33
<i>Tabela 26</i> - Satisfação geral quanto à facilidade de localização do portal.....	34

<i>Tabela 27 - Variação na satisfação quanto à facilidade em realizar cadastro no site (2023/1 e 2024/1).....</i>	<i>34</i>
<i>Tabela 28 - Satisfação geram com a facilidade de realizar cadastro no site (2024/1)</i>	<i>35</i>
<i>Tabela 29 - Variação na satisfação quanto à facilidade em registrar pedido de informação (2023/1 e 2024/1).....</i>	<i>36</i>
<i>Tabela 30 - Satisfação geral quanto à facilidade em registrar pedidos de informação (2024/1)...</i>	<i>37</i>
<i>Tabela 31 - Variação na satisfação quanto à facilidade em registrar recurso (2023/1 e 2024/1)..</i>	<i>37</i>
<i>Tabela 32 - Satisfação geral quanto à facilidade em registrar recurso (2024/1)</i>	<i>38</i>
<i>Tabela 33 - Satisfação geral quanto à facilidade de registrar recurso em relação ao registro de recursos (2024/1).....</i>	<i>39</i>
<i>Tabela 34 - Variação na satisfação quanto à organização das informações no site (2023/1 e 2024/1).....</i>	<i>40</i>
<i>Tabela 35 - Grau de satisfação geral quanto à organização das informações no site (2024/1)....</i>	<i>41</i>

Lista de Gráficos

<i>Gráfico 1– Respostas à pesquisa de satisfação (2023/1 e 2024/1)</i>	<i>11</i>
<i>Gráfico 2 – Evolução de pedidos registrados e pesquisas respondidas (2023/1, 2023/2 e 2024/1).....</i>	<i>12</i>
<i>Gráfico 3 - Pedidos finalizados e pesquisas respondidas (2024/1).....</i>	<i>12</i>
<i>Gráfico 4 – Respostas recebidas x Pedidos finalizados.....</i>	<i>13</i>
<i>Gráfico 5 - Comparação dos graus de satisfação e insatisfação (2023/1, 2023/2 e 2024/1)</i>	<i>14</i>
<i>Gráfico 6 – Grau de satisfação geral (2024/1)</i>	<i>15</i>
<i>Gráfico 7 – Evolução no grau de satisfação (2023/1, 2023/2 e 2024/1).....</i>	<i>16</i>
<i>Gráfico 8 – Recursos registrados em pedidos com resposta à pesquisa (2024/1)</i>	<i>17</i>
<i>Gráfico 9 – Satisfação geral x Registro de Recurso geral.....</i>	<i>17</i>
<i>Gráfico 10 – Relação geral abertura de recurso x resposta à pesquisa (2023/1, 2023/2 e 2024/1).....</i>	<i>18</i>
<i>Gráfico 11 - Abertura de recursos de 1ª, 2ª e 3ª instância (2024/1).....</i>	<i>19</i>
<i>Gráfico 12 – Evolução das fases recursais ao longo dos semestres (2023/1, 2023/2 e 2024/1) ..</i>	<i>20</i>
<i>Gráfico 13 – Avaliação da qualidade de resposta (2024/1).....</i>	<i>21</i>
<i>Gráfico 14 - Evolução da satisfação em relação à qualidade de resposta em pedidos com registro recursal (2023/1, 2023/2 e 2024/1)</i>	<i>23</i>

<i>Gráfico 15 - Avaliação da satisfação quanto ao tempo de resposta (2024/1)</i>	24
<i>Gráfico 16 - Evolução da satisfação com o tempo de resposta de pedidos que registraram recurso (2023/1, 2023/2 e 2024/1)</i>	26
<i>Gráfico 17 - Satisfação com as informações fornecidas no atendimento (2024/1)</i>	27
<i>Gráfico 18 - Evolução da Satisfação com informações fornecidas em relação à abertura de recursos (2023/1, 2023/2 e 2024/1)</i>	29
<i>Gráfico 19 - Avaliação de objetividade e clareza de resposta (2024/1)</i>	30
<i>Gráfico 20 – Evolução da satisfação quanto à objetividade e clareza de respostas em aberturas de recurso (2023/1, 2023/2 e 2024/1)</i>	32
<i>Gráfico 21 - Satisfação com a facilidade de localizar o portal (2024/1)</i>	33
<i>Gráfico 22 - Satisfação com a facilidade de realizar cadastro no site (2024/1)</i>	35
<i>Gráfico 23 - Grau de satisfação quanto à facilidade em registrar pedido de informação (2024/1)</i>	36
<i>Gráfico 24 - Satisfação quanto à facilidade em registrar recurso (2024/1)</i>	38
<i>Gráfico 25 - Satisfação com a organização das informações no site (2024/1)</i>	40
<i>Gráfico 26 - Variação no Índice de Transparência Passiva (2023/1, 2023/2 e 2024/1)</i>	43
<i>Gráfico 27 - Variação na quantidade de pedidos registrados (2023/1, 2023/2 e 2024/1)</i>	44
<i>Gráfico 28 - Variação geral nos graus de satisfação com os pedidos (2023/1, 2023/2 e 2024/1)</i>	46
<i>Gráfico 29 – Variação geral nos graus de satisfação com o sistema e-SIC (2023/1, 2023/2 e 2024/1)</i>	48

Lista de Figura

<i>Figura 1 - Nuvem de Palavras Frequentes (comentários)</i>	49
--	----

Lista de Siglas

CGM – Controladoria Geral do Município

DTP - Divisão de Transparência Passiva

E-SIC – Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão

ITP - Índice de Transparência Passiva

LAI – Lei de Acesso à Informação

OGM – Ouvidoria Geral do Município

SIC – Serviço de Informação ao Cidadão

Sumário

Lista de Tabelas	3
Lista de Gráficos	4
Lista de Figura	5
Lista de Siglas	5
Transparência Passiva.....	7
Avaliação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).....	7
Objetivos.....	8
Metodologia	9
Análise dos dados estatísticos.....	10
Sobre a avaliação do Serviço de Informação ao Cidadão	14
Qual é sua satisfação com o atendimento do seu pedido?	14
Você registrou recurso para seu pedido de acesso à informação?	16
Seu pedido foi até qual etapa de atendimento?	19
Avaliação dos aspectos do atendimento:	20
Qualidade da resposta	20
Tempo de resposta.....	23
Informações fornecidas no atendimento.....	26
Objetividade e clareza da resposta enviada	29
Avaliação dos aspectos do Portal e-SIC?.....	32
Facilidade de localização do portal	33
Facilidade em realizar o cadastro no site	34
Facilidade em registrar pedido de informação.....	36
Facilidade em registrar recurso	37
Organização das informações no site	39
Considerações.....	42

Transparência Passiva

Avaliação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) (disponível através do link: <https://esic.prefeitura.sp.gov.br>) é o canal oficial para solicitar acesso à informação pública em todos os órgãos da Prefeitura de São Paulo, centralizando todos os pedidos registrados em um único sistema.

A Transparência Passiva, uma divisão da Ouvidoria Geral do Município (OGM), é responsável por monitorar o funcionamento do SIC, além de oferecer suporte e orientação aos órgãos para assegurar que o atendimento esteja em conformidade com a Lei de Acesso à Informação (LAI) e com o Decreto Municipal 53.623/12. Esta divisão também avalia a qualidade do atendimento dos órgãos por meio do Indicador de Transparência Passiva (ITP) e de outros controles internos.

Criado em 2017, o ITP integra o Índice de Integridade da Controladoria Geral do Município (CGM), que faz parte do Programa de Metas Municipal 2021-2024. Este índice avalia a integridade municipal com base em nove indicadores, incluindo a transparência passiva.

Para promover a participação, transparência e defesa dos usuários dos serviços públicos, conforme estabelecido pela Lei Federal nº 13.460/2017 e pelo Decreto Municipal nº 58.426/2018, a Divisão de Transparência Passiva desenvolveu uma Pesquisa de Satisfação do Usuário do SIC. O objetivo é avaliar a eficiência do SIC e identificar áreas de melhoria no acesso às informações na cidade de São Paulo.

A avaliação da transparência passiva é realizada através do acompanhamento do SIC, utilizando o ITP para medir a satisfação com o atendimento e o funcionamento do sistema e-SIC. O ITP já analisa o cumprimento dos prazos legais e a quantidade de pedidos registrados. Contudo, para obter uma visão mais abrangente da satisfação dos cidadãos, a Pesquisa de Satisfação complementa essa avaliação indireta, levando em conta a experiência direta do usuário com a ferramenta e-SIC.

Os dados obtidos a partir da Pesquisa de Satisfação e do ITP são usados para direcionar ações específicas para melhorar o atendimento e a qualidade do SIC. Essa abordagem integrada permite uma análise mais precisa das necessidades dos usuários e usuárias, servindo de orientação para as capacitações e melhorias contínuas do serviço..

Objetivos

O objetivo deste relatório é avaliar o funcionamento do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) com base na satisfação dos usuários e usuárias, identificando áreas para o planejamento de estratégias que promovam melhorias e aperfeiçoamento do serviço na cidade de São Paulo. Este processo está alinhado com a Lei Federal nº 13.460/2017 e o Decreto Municipal nº 58.426/2018, que estabelecem que os órgãos responsáveis pela prestação de serviços públicos devem avaliar sua atuação considerando os seguintes aspectos:

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

Ao obter e analisar as percepções dos usuários e usuárias do SIC, será possível, a partir dos resultados, aprimorar o treinamento e monitoramento das equipes (Pontos Focais), melhorar o atendimento aos pedidos, otimizar o cumprimento dos prazos e revisar os procedimentos adotados. Essas ações visam garantir um serviço mais eficiente e eficaz, refletindo diretamente na qualidade do atendimento ao cidadão e cidadã.

Metodologia

A Divisão de Transparência Passiva implementou uma pesquisa de satisfação para avaliar a prestação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), incluindo o sistema e-SIC, que atua como um sistema descentralizado e o repositório central para os pedidos de acesso à informação na Prefeitura de São Paulo. A pesquisa foi criada utilizando o Forms, uma ferramenta do Microsoft Office 365 adquirida pela Prefeitura.

A pesquisa mantém a mesma estrutura e perguntas dos semestres anteriores, permitindo uma avaliação e comparação consistentes ao longo do tempo. O formulário eletrônico contém cinco questões fechadas, objetivas e obrigatórias, além de um campo para contribuições adicionais. A participação é opcional e não requer identificação pessoal. A pesquisa é dividida em dois eixos principais:

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

Destinada a pessoas que registraram pedidos de acesso à informação no município de São Paulo, a pesquisa é enviada por e-mail após a conclusão (finalização) do pedido, abrangendo todos os registros a partir de 2023. O objetivo é avaliar a satisfação dos requerentes em relação a cada pedido registrado.

Os dados coletados são disponibilizados e a Divisão de Transparência Passiva é responsável pela análise dos dados disponibilizados, visando entender o grau de satisfação e insatisfação dos usuários do SIC e identificar áreas que necessitam de melhorias. Isso inclui a geração de gráficos e tabelas para uma avaliação mais detalhada.

Análise dos dados estatísticos

A Pesquisa de Satisfação é uma ferramenta de gestão essencial que permite avaliar as expectativas dos usuários e usuárias em relação aos serviços prestados pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). Ao promover a participação social, essa pesquisa não apenas fortalece o controle social, mas também serve como um canal de comunicação entre a sociedade e a administração pública. A melhoria na qualidade do SIC reflete uma gestão mais transparente, na qual os cidadãos e cidadãs reconhecem que suas solicitações de acesso à informação estão sendo atendidas de forma eficaz. Nos casos de indeferimento, os motivos e a fundamentação legal são comunicados de forma clara. A análise dos dados coletados é essencial para embasar decisões e implementar melhorias contínuas.

Durante o primeiro semestre de 2024, foram registrados 3.928 pedidos de acesso à informação, dos quais 3.314 foram finalizados, resultando em uma taxa de 84%. Após a finalização, os cidadãos recebem uma notificação por e-mail com o status do pedido e um link para participar da pesquisa. É importante ressaltar que, devido aos prazos de atendimento e recursos, o número total de pedidos registrados pode não coincidir com os pedidos finalizados.

Dentre os pedidos finalizados, 193 tiveram a pesquisa respondida, representando apenas 6% desse total. Em comparação com o mesmo período do ano anterior, as porcentagens permaneceram inalteradas.

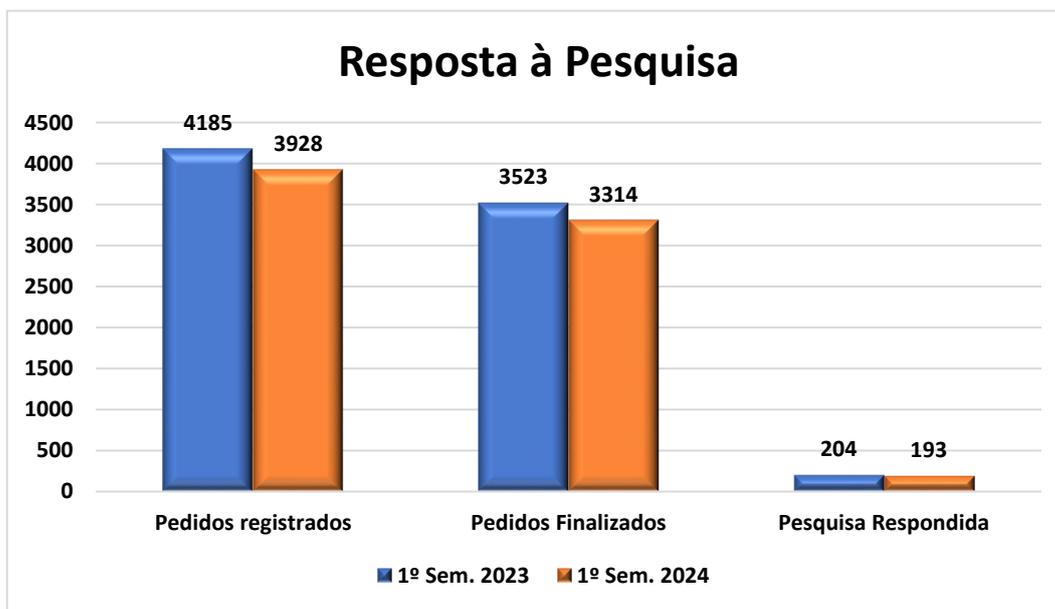
Na sequência são apresentados levantamentos gráficos, com o objetivo de facilitar a visualização dos resultados da pesquisa. Alguns números com uma ou mais casas decimais podem aparecer arredondados, de forma a facilitar a visualização.

Tabela 1 - Pedidos registrados e pesquisas respondidas (2023/1 e 2024/1)

Indicador	2023/1	2024/1
Pedidos Registrados	4185	3928
Pedidos Finalizados	3523 (84%)	3314 (84%)
Pesquisa Respondida	204 (6%)	193 (6%)

Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024.

Gráfico 1– Respostas à pesquisa de satisfação (2023/1 e 2024/1)



Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024.

Desde a sua implementação no primeiro semestre de 2023, não houve nenhuma alteração significativa nas porcentagens.

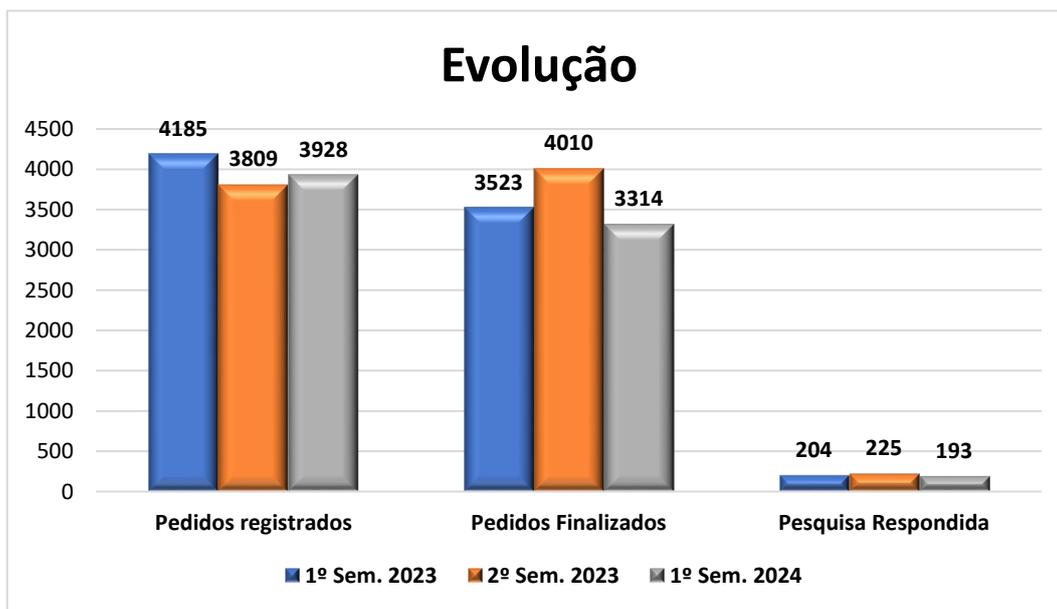
Tabela 2 - Pedidos registrados e pesquisas respondidas (2023/1, 2023/2 e 2024/1)

Indicador	2023/1	2023/2 ¹	2024/1
Pedidos Registrados	4185	3809	3928
Pedidos Finalizados	3.523 (84%)	4.010 (89%)	3.314 (84%)
Pesquisa Respondida	204 (6%)	225 (6%)	193 (6%)

Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024.

¹ No segundo semestre, foram registrados 3.809. Dos pedidos registrados no segundo semestre de 2023, 3.398 foram finalizados, ou seja, 89% do total registrado no período.

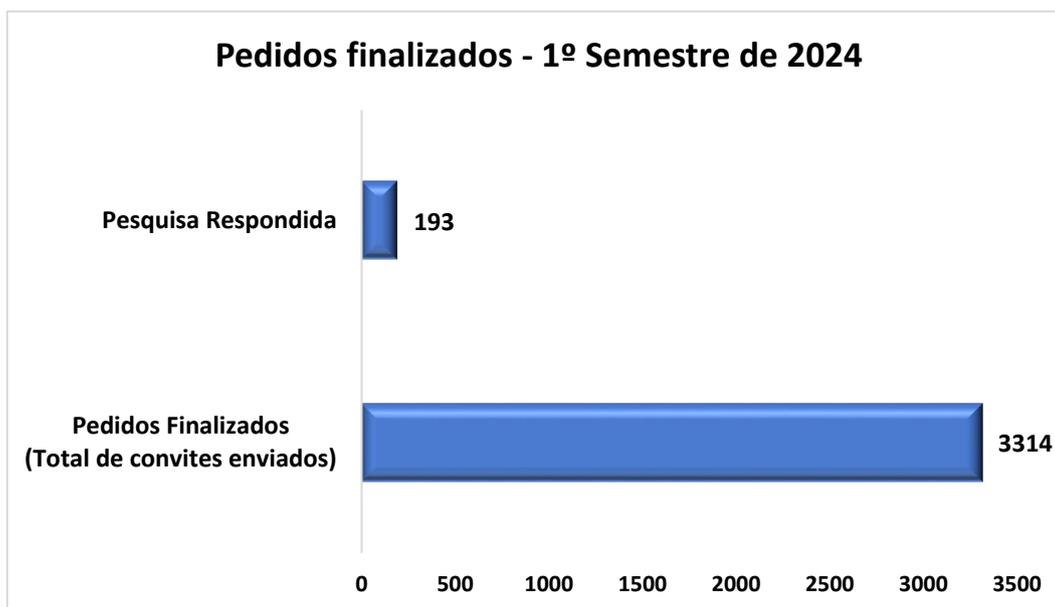
Gráfico 2 – Evolução de pedidos registrados e pesquisas respondidas (2023/1, 2023/2 e 2024/1)



Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024.

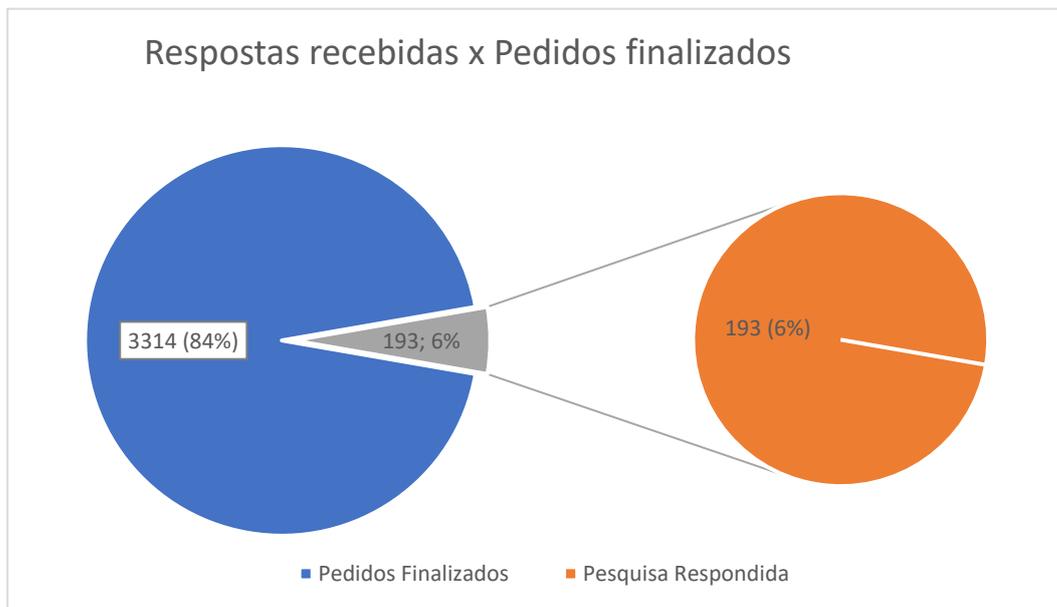
Com base nestas figuras, é possível fazer comparações entre as pesquisas realizadas. A representatividade da amostra permanece estável, uma vez que a participação na pesquisa é opcional e depende da iniciativa do respondente.

Gráfico 3 - Pedidos finalizados e pesquisas respondidas (2024/1)



Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024.

Gráfico 4 – Respostas recebidas x Pedidos finalizados



Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024.

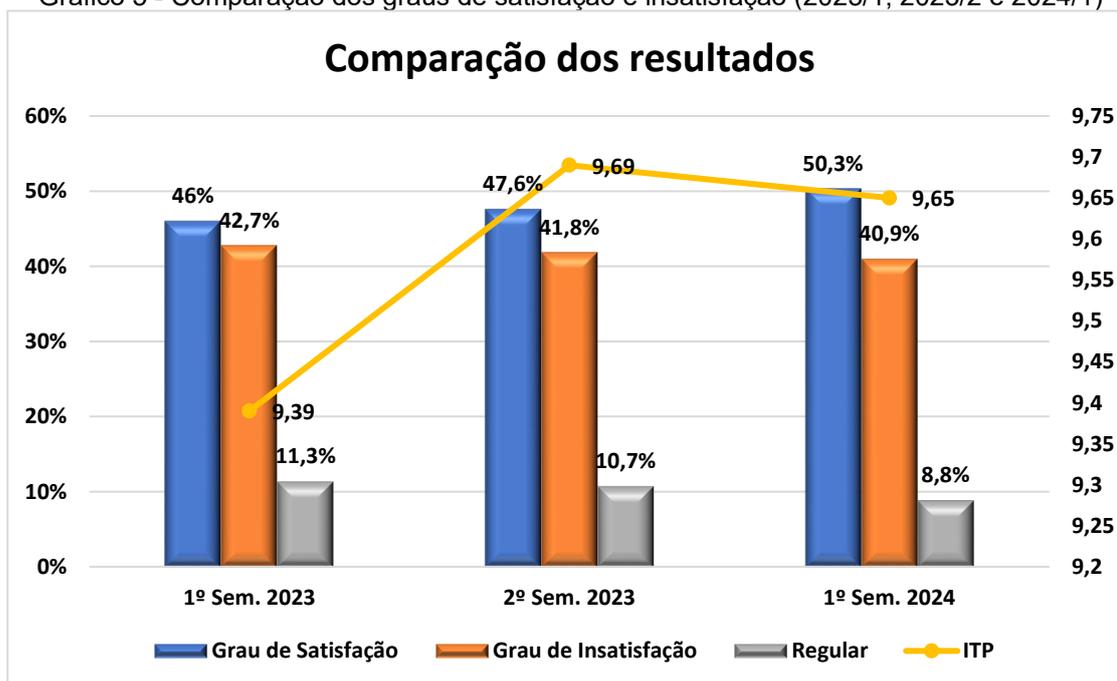
Comparando os dados gerais, é possível verificar que as tendências observadas na pesquisa são consistentes com os resultados do ITP, que é um indicador de desempenho.

Tabela 3 – Grau de satisfação do requerente (2023/1, 2023/2 e 2024/1)

Indicador	2023/1	2023/2	2024/1
Grau de Satisfação	46%	47,6%	50,3%
Grau de Insatisfação	42,7%	41,8%	40,9%
Regular	11,3%	10,7%	8,8%
ITP	9,39	9,69	9,65

Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024.

Gráfico 5 - Comparação dos graus de satisfação e insatisfação (2023/1, 2023/2 e 2024/1)



Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024.

Sobre a avaliação do Serviço de Informação ao Cidadão

Considerando que esse é o segundo ano de aplicação da pesquisa, as análises foram realizadas comparado ao mesmo período do ano anterior (1º semestre de 2023) e os dois últimos resultados (1º e 2º semestre de 2023). A divisão em subgrupos auxilia identificar se há variações significativas e se a amostra reflete essas variações.

Qual é sua satisfação com o atendimento do seu pedido?

O primeiro contato com um questionário pode influenciar significativamente a disposição das pessoas em respondê-lo. Para criar um ambiente mais livre e incentivar respostas sinceras sobre o serviço do SIC, a pesquisa começa com uma pergunta geral sobre o atendimento. Esse formato busca obter respostas mais espontâneas e refletir o impacto inicial do serviço.

No primeiro semestre de 2024, ao avaliar o atendimento com base nas respostas recebidas, observou-se que 50,3% dos pedidos foram considerados satisfatórios, 40,9% insatisfatórios e 8,8% regulares.

Tabela 4 - Variação no grau de insatisfação (2023/1 e 2024/1)

SATISFAÇÃO GERAL	2023/1	2024/1	Varição
GRAU DE SATISFAÇÃO	46%	50,3%	+ 4,3%
GRAU DE INSATISFAÇÃO	42,7%	40,9%	- 1,8%
REGULAR	11,3%	8,8%	- 2,5%

Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024.

Gráfico 6 – Grau de satisfação geral (2024/1)



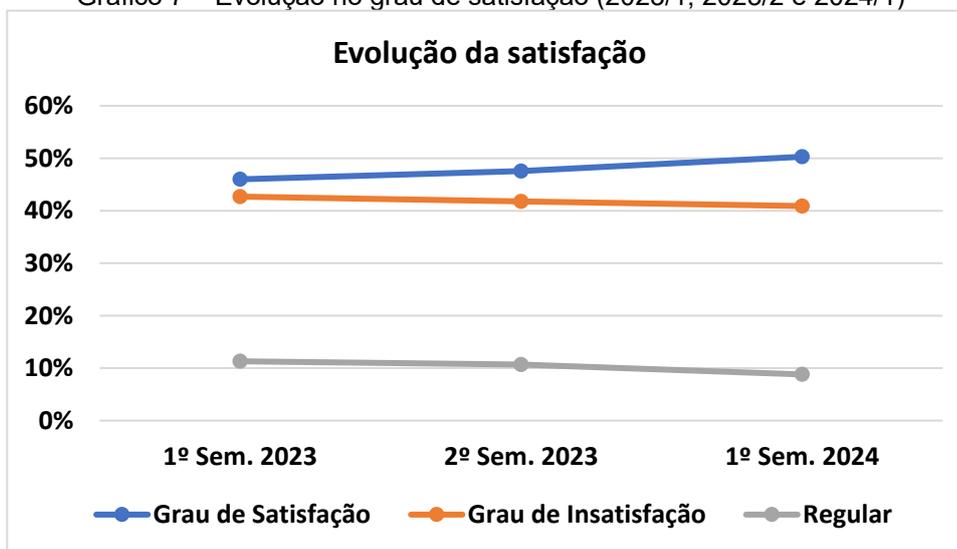
Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024.

Tabela 5 – Satisfação Geral (2023/1, 2023/2 e 2024/1)

SATISFAÇÃO GERAL	2023/1	2023/2	2024/1
GRAU DE SATISFAÇÃO	46%	47,56%	50,3%
GRAU DE INSATISFAÇÃO	42,7%	41,78%	40,9%
REGULAR	11,3%	10,67%	8,8%

Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024.

Gráfico 7 – Evolução no grau de satisfação (2023/1, 2023/2 e 2024/1)



Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024.

Ao analisar separadamente o grau de satisfação dos pedidos que tiveram a pesquisa respondida no primeiro semestre de 2024, constatou-se que 30,6% foram classificados como muito satisfatórios e 19,7% como satisfatórios. Quanto ao grau de insatisfação, 34,2% foram considerados muito insatisfatórios e 6,7% insatisfatórios.

Tabela 6 – Satisfação geral com o atendimento do pedido (2024/1)

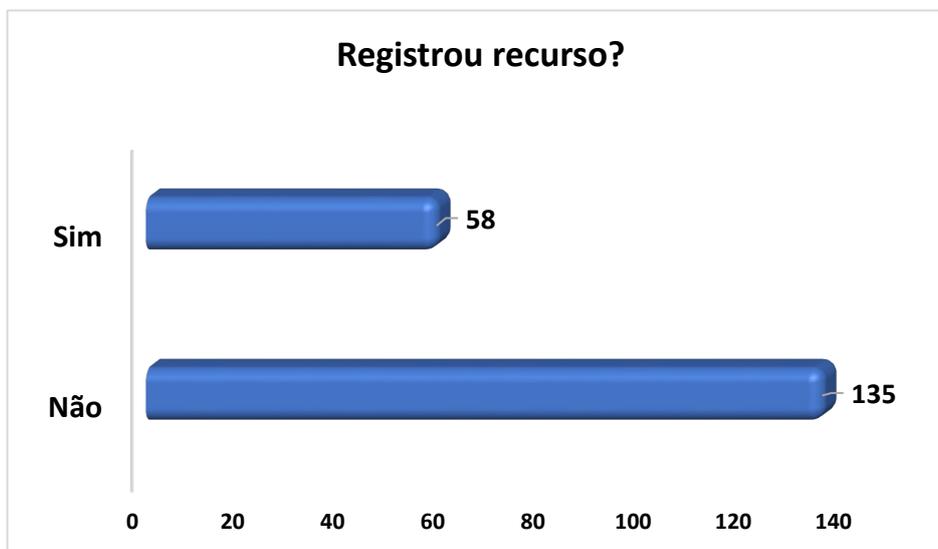
SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO DO PEDIDO	Total	Porcentagem (%)
Muito Satisfeito	59	30,6%
Satisfeito	38	19,7%
Muito Insatisfeito	66	34,2%
Insatisfeito	13	6,7%
Regular	17	8,8%
TOTAL	193	100%

Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024.

Você registrou recurso para seu pedido de acesso à informação?

Dos 193 pedidos que tiveram a avaliação respondida, 70% (135) não registraram recursos e 30% (58) registraram recurso (seja em 1ª, 2ª ou 3ª instância).

Gráfico 8 – Recursos registrados em pedidos com resposta à pesquisa (2024/1)

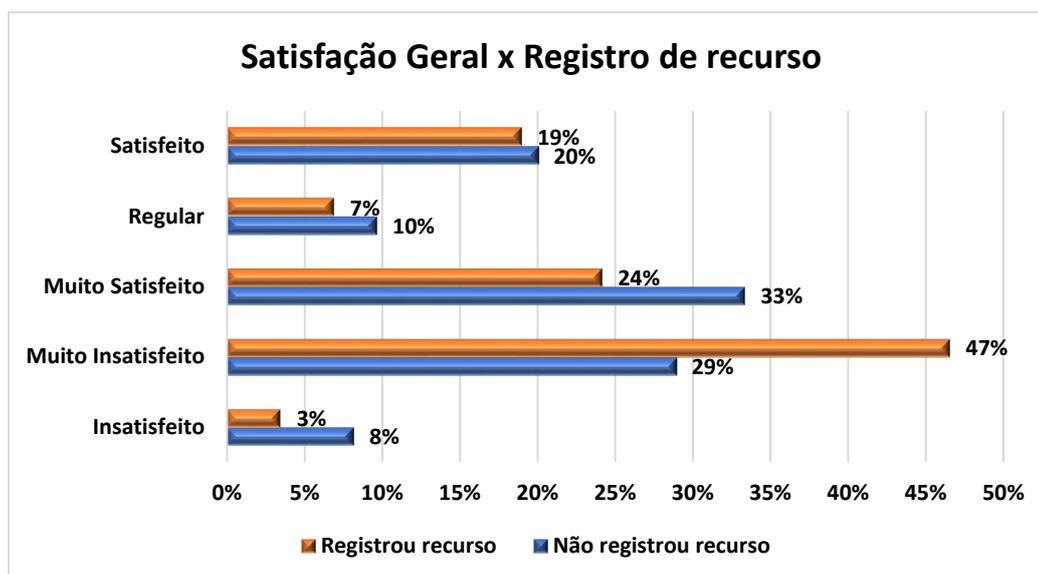


Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024.

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, 47% avaliaram o atendimento do pedido como muito insatisfatório e 3% como insatisfatório; 24% avaliaram o atendimento do pedido como muito satisfatório, 19% como satisfatório e 7% avaliaram como regular. Dos pedidos que não tiveram recursos, 33% avaliaram o atendimento do pedido como muito satisfatório e 20% como satisfatório.

Gráfico 9 – Satisfação geral x Registro de Recurso geral



Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024.

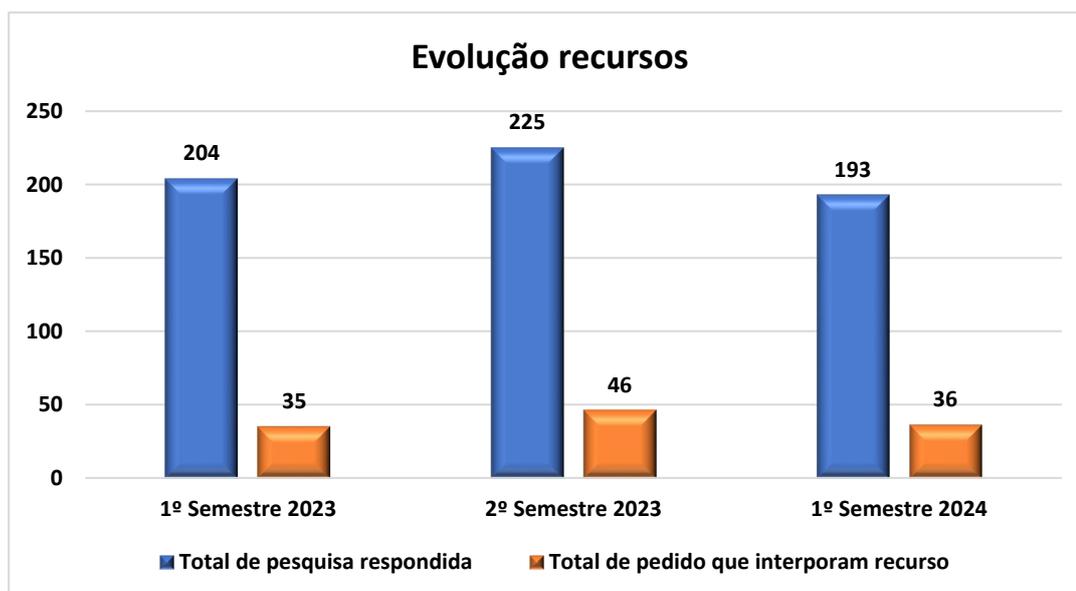
Tabela 7 - Satisfação geral x Registro de Recurso geral (2024/1)

Grau de Satisfação Geral	Não registrou recurso	%	Registrou Recurso	%	Total Geral
Insatisfeito	11	8%	2	3%	13
Muito Insatisfeito	39	29%	27	47%	66
Muito Satisfeito	45	33%	14	24%	59
Satisfeito	13	10%	4	7%	17
Regular	27	20%	11	19%	38
Total Geral	135	100%	58	100%	193

Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024.

Considerando que um mesmo pedido de acesso à informação pública pode passar pelas três fases recursais, o objetivo é concentrar a análise apenas nos pedidos que registraram recurso na 1ª instância, excluindo aqueles que foram analisados nas 2ª e 3ª instâncias, uma vez que já passaram pela 1ª instância recursal. Dessa forma, é possível comparar quantos pedidos, dentre os que responderam à pesquisa, registraram recurso:

Gráfico 10 – Relação geral abertura de recurso x resposta à pesquisa (2023/1, 2023/2 e 2024/1)



Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024.

Seu pedido foi até qual etapa de atendimento?

Dos pedidos que registraram recursos, 36 (62%) foram para a primeira instância recursal, 13 (22%) para a segunda instância recursal e 9 (16%) para a terceira instância recursal, encerrando assim a instância administrativa. Em comparação com o primeiro semestre de 2023, observou-se um aumento de 11% no registro de recursos na primeira instância e de 1% na terceira instância, enquanto houve uma redução de 12% nos registros em 2ª instância recursal.

Gráfico 11 - Abertura de recursos de 1ª, 2ª e 3ª instância (2024/1)



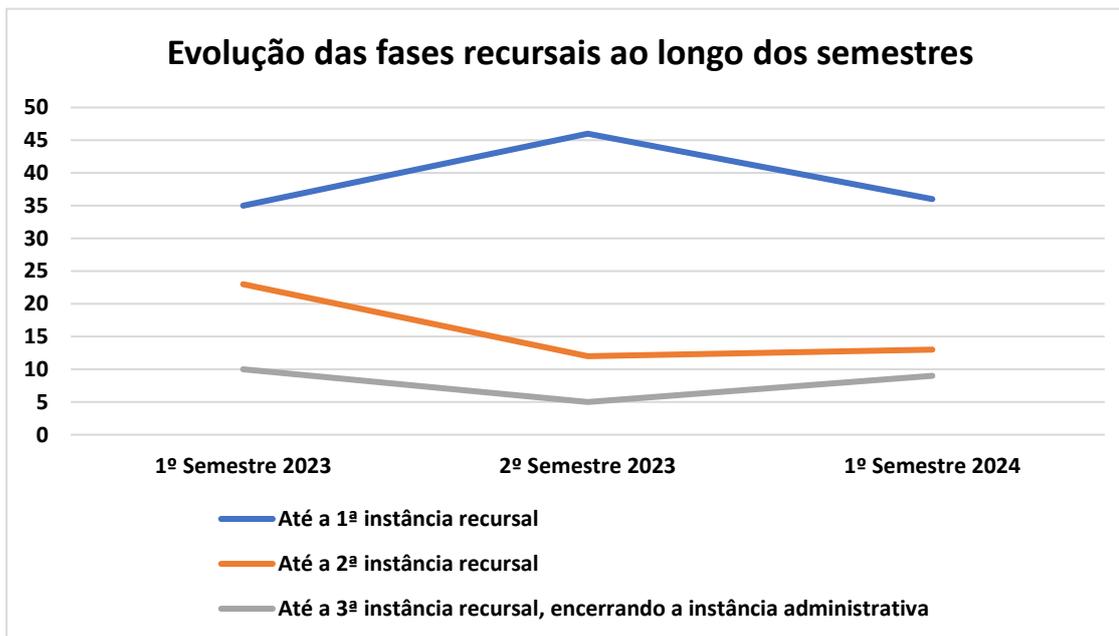
Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024.

Tabela 8 – Abertura de recursos de 1ª, 2ª e 3ª instância (2023/1 e 2024/1)

Recursos	1º Semestre 2023		1º Semestre 2024		Variação (%)
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Até a 1ª instância recursal	35	51%	36	62%	11%
Até a 2ª instância recursal	23	34%	13	22%	-12%
Até a 3ª instância recursal, encerrando a instância administrativa	10	15%	9	16%	1%

Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024.

Gráfico 12 – Evolução das fases recursais ao longo dos semestres (2023/1, 2023/2 e 2024/1)



Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024.

Avaliação dos aspectos do atendimento:

A quarta questão compreendeu quatro tópicos, voltadas à análise de diferentes aspectos que poderiam impactar o nível de satisfação e a qualidade do atendimento.

Qualidade da resposta

Em relação à qualidade das respostas, 49% foram consideradas satisfatórias, 40% insatisfatórias (mantendo o mesmo índice que o 1º semestre de 2023) e 10% regulares. Além disso, 1% dos pedidos foram classificados como “Não sei informar” quanto à qualidade da resposta.

Tabela 9 - Avaliação da qualidade da resposta (2023/1, 2023/2 e 2024/1)

Qualidade da resposta	1º Semestre 2023	1º Semestre 2024	Varição (%)
GRAU DE SATISFAÇÃO	43%	49%	6%
GRAU DE INSATISFAÇÃO	40%	40%	0%
REGULAR	16%	10%	-6%
NÃO SOUBERAM INFORMAR	1%	1%	0%

Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024.

Gráfico 13 – Avaliação da qualidade de resposta (2024/1)



Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024.

Ao analisar separadamente o grau de satisfação quanto às respostas, 30% foram consideradas muito satisfatórias e 19% como satisfatórias. Considerando o grau de insatisfação, 26% foram consideradas muito insatisfatórias e 15% foram insatisfatórias.

Tabela 10 - Grau de satisfação quanto à qualidade da resposta (2024/1)

QUALIDADE DA RESPOSTA	Total	%
Muito Satisfeito	58	30%
Satisfeito	37	19%
Muito Insatisfeito	50	26%
Insatisfeito	28	15%
Regular	19	10%
Não souberam informar	1	1%
TOTAL	193	100%

Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024.

É possível observar que, dos 58 pedidos que tramitaram nas fases recursais, 38% das respostas foram consideradas muito insatisfatórias.

Tabela 11 - Relação entre registro de recursos e avaliação de qualidade de resposta (2024/1)

Qualidade da resposta	Registrou Recursos	
Muito Satisfeito	11	19%
Satisfeito	11	19%
Muito Insatisfeito	22	38%
Insatisfeito	9	16%
Regular	5	9%
Total	58	100%

Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024.

Em relação à qualidade da resposta dos pedidos que tiveram interposição de recursos, o grau de insatisfação corresponde a 53%, o grau de satisfação é de 38% e 9% desses pedidos foram considerados regulares.

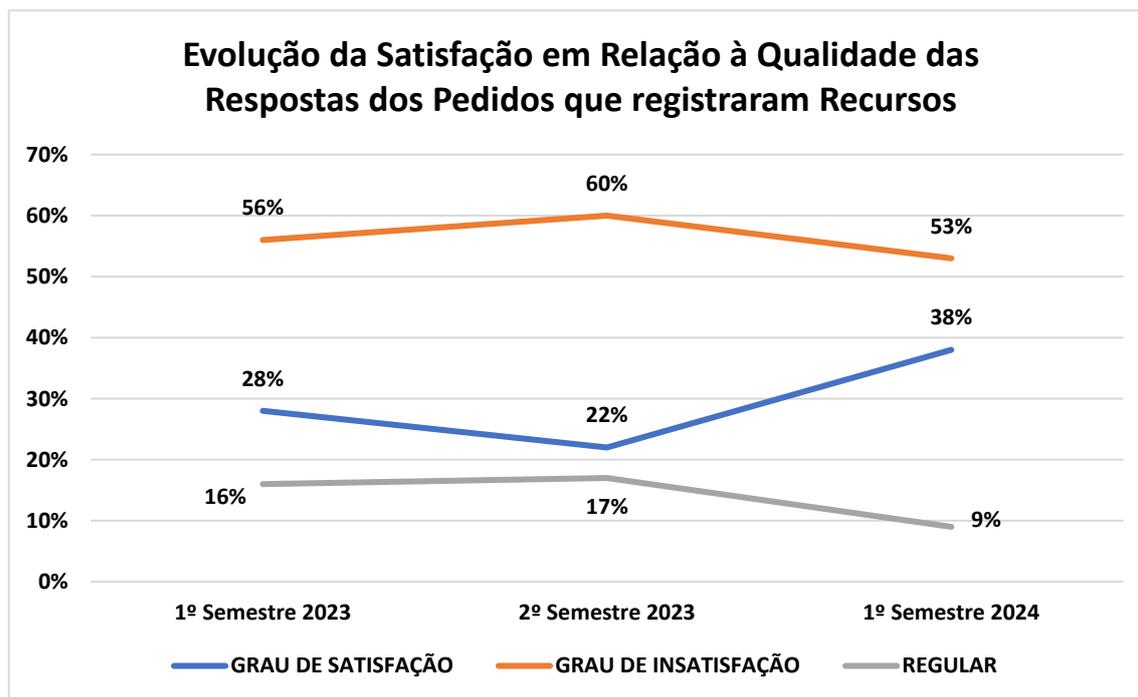
Tabela 12 - Relação geral entre satisfação com qualidade de resposta quando registrados recursos (2024/1)

Grau de satisfação com a qualidade da resposta x recursos	
GRAU DE SATISFAÇÃO	38%
GRAU DE INSATISFAÇÃO	53%
REGULAR	9%

Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024.

Desde sua implementação, o primeiro semestre de 2024 obteve o maior índice de satisfação entre os registros de recursos e o menor índice de insatisfação.

Gráfico 14 - Evolução da satisfação em relação à qualidade de resposta em pedidos com registro recursal (2023/1, 2023/2 e 2024/1)



Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024.

Tempo de resposta

Avaliando o tempo de resposta, unidade também mensurada no ITP (Indicador de Transparência Passiva), 54% dos pedidos avaliados foram satisfatórios, 27% foram insatisfatórios e 19% foram regulares. Não houve pedido classificado como “Não sei informar” quanto ao tempo de resposta.

Tabela 13 - Variação no grau de satisfação com o tempo de resposta (2023/1 e 2024/1)

Tempo de resposta	1º Semestre 2023	1º Semestre 2024	Varição
GRAU DE SATISFAÇÃO	43%	54%	11%
GRAU DE INSATISFAÇÃO	40%	27%	-13%
REGULAR	16%	19%	3%
NÃO SOUBERAM INFORMAR	1%	0%	-1%

Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024.

Gráfico 15 - Avaliação da satisfação quanto ao tempo de resposta (2024/1)



Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024.

Ao analisar separadamente o grau de satisfação, observamos que 28% das respostas foram classificadas como "muito satisfatórias" e 26% como "satisfatórias". Em contrapartida, no que diz respeito à insatisfação, 17% foram considerados "muito insatisfatórios" e 10% "insatisfatórios".

Tabela 14 - Grau de satisfação quanto ao tempo de resposta (2024/1)

TEMPO DE RESPOSTA	Total	%
Muito Satisfeito	54	28%
Satisfeito	50	26%
Muito Insatisfeito	33	17%
Insatisfeito	19	10%
Regular	37	19%
TOTAL	193	100%

Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024.

É possível observar que, no caso dos pedidos com recursos, 38% classificou o tempo de resposta como muito insatisfatório.

Tabela 15 - Relação entre satisfação com tempo de resposta e registro de recursos (2024/1)

Tempo de resposta	Registro de recursos	
Muito Satisfeito	10	17%
Satisfeito	16	28%
Muito Insatisfeito	15	26%
Insatisfeito	9	16%
Regular	8	14%
Total	58	100%

Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024.

Em relação ao tempo de resposta dos pedidos com recursos, o grau de insatisfação corresponde a 41%, o grau de satisfação é de 45% e 14% foram considerados regulares.

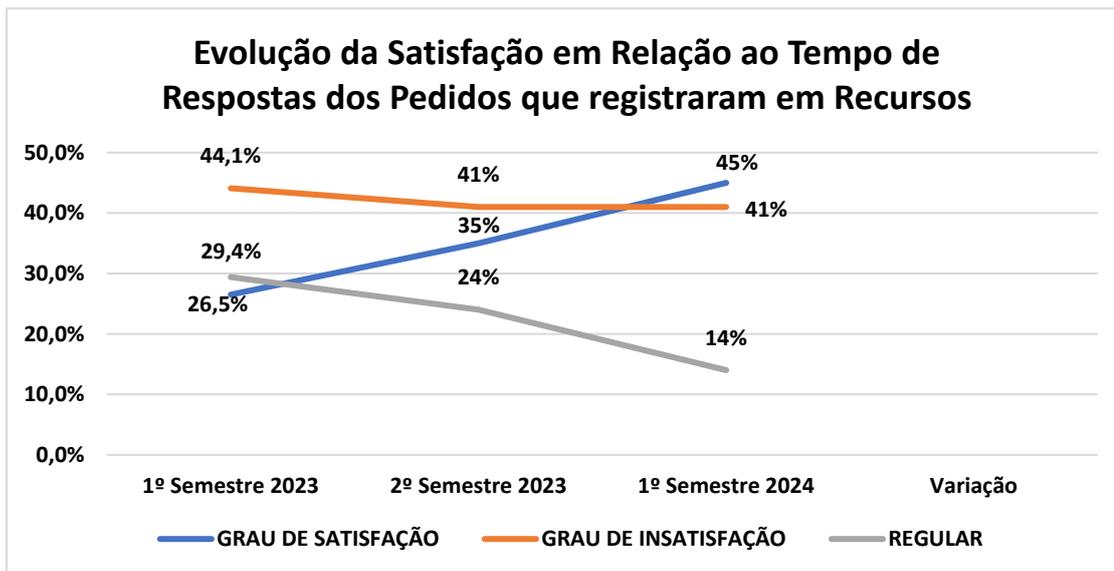
Tabela 16 - Grau de satisfação geral com os pedidos com recursos

GRAU DE SATISFAÇÃO	45%
GRAU DE INSATISFAÇÃO	41%
REGULAR	14%

Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024.

O primeiro semestre de 2024 obteve o maior índice de satisfação entre os registros de recursos e teve uma baixa variação no índice de insatisfação em relação ao semestre anterior.

Gráfico 16 - Evolução da satisfação com o tempo de resposta de pedidos que registraram recurso (2023/1, 2023/2 e 2024/1)



Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024.

Informações fornecidas no atendimento

Considerando o grau de satisfação das informações fornecidas durante o atendimento, 49% dos pedidos foram satisfatórios, 39% foram insatisfatórios e 11% foram regulares. Do total, 1% dos pedidos foram classificados como “Não sei informar” quanto às informações fornecidas no atendimento.

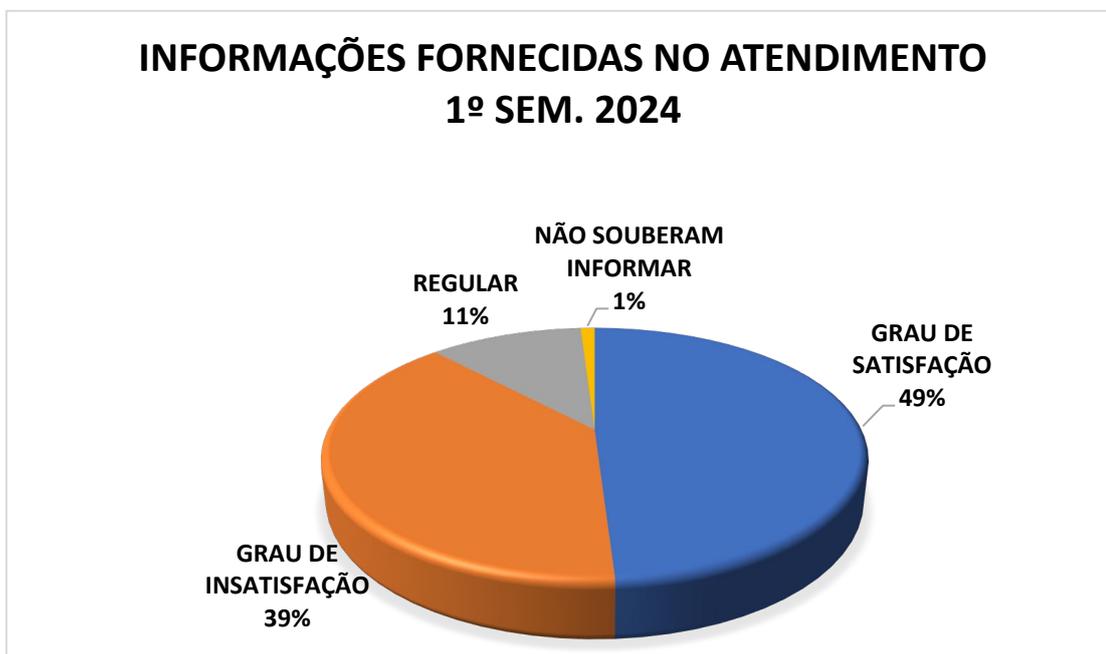
Esse aspecto está intimamente ligado à transparência, pois avalia se o(a) cidadão(ã) obteve a solicitação requerida.

Tabela 17 - Variação no grau de satisfação quanto às informações fornecidas no atendimento (2023/1 e 2024/1)

Informações fornecidas no atendimento	1º Semestre 2023	1º Semestre 2024	Variação
GRAU DE SATISFAÇÃO	45%	49%	4%
GRAU DE INSATISFAÇÃO	39%	39%	0%
REGULAR	14%	11%	-3%
NÃO SOUBERAM INFORMAR	2%	1%	-1%

Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024.

Gráfico 17 - Satisfação com as informações fornecidas no atendimento (2024/1)



Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024.

Ao analisar separadamente o grau de satisfação das informações fornecidas durante o atendimento, 27% dos pedidos foram muito satisfatórios e 22% foram satisfatórios. Considerando o grau de insatisfação, 26% foram muito insatisfatórios e 13% foram insatisfatórios.

Tabela 18 - Grau de satisfação com base nas informações fornecidas (2024/1)

INFORMAÇÕES FORNECIDAS NO ATENDIMENTO	Total	Porcentagem (%)
Muito Satisfeito	52	27%
Satisfeito	42	22%
Muito Insatisfeito	51	26%
Insatisfeito	25	13%
Regular	22	11%
Não souberam informar	1	1%

Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024.

É possível observar que, no caso dos pedidos com recursos, 41% foram muito insatisfatórios em relação à qualidade das informações fornecidas.

Tabela 19 – Grau de satisfação com respostas fornecidas com relação ao registro de recursos (2024/1)

Informações fornecidas no atendimento	Registrou Recursos	
	Muito Satisfeito	11
Satisfeito	11	19%
Muito Insatisfeito	24	41%
Insatisfeito	7	12%
Regular	5	9%
Total	58	100%

Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024.

Em relação às informações fornecidas no atendimento dos pedidos com recursos, o grau de insatisfação corresponde a 53%, o grau de satisfação é de 38% e 9% foram considerados regulares.

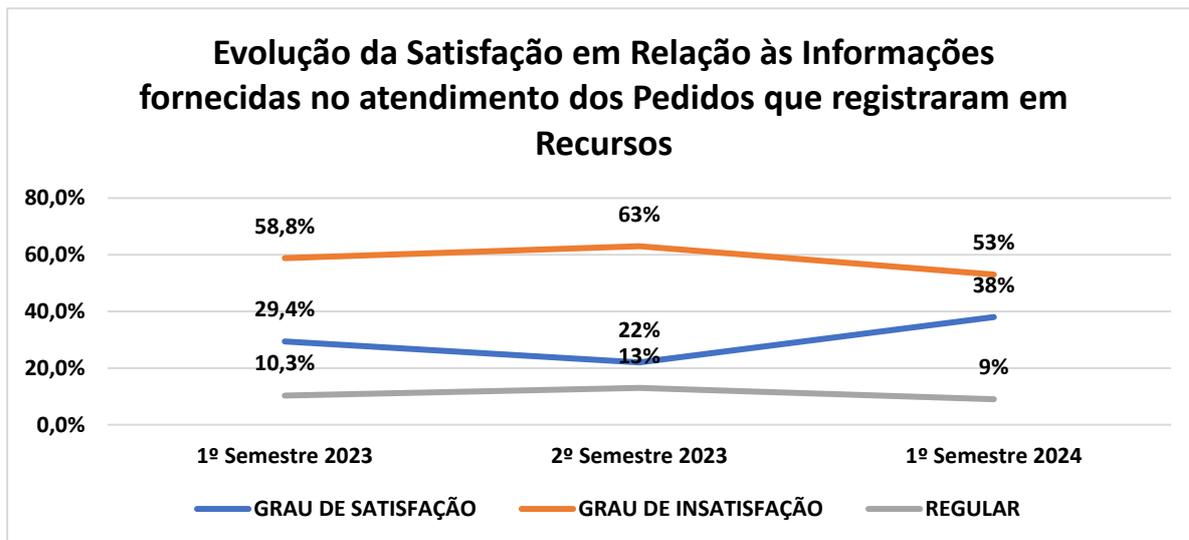
Tabela 20 – Grau de satisfação com os pedidos com recursos (2024/1)

GRAU DE SATISFAÇÃO	38%
GRAU DE INSATISFAÇÃO	53%
REGULAR	9%
TOTAL	100%

Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024.

O primeiro semestre de 2024 apresentou o maior índice de satisfação nos registros de recursos, além de uma redução no índice de insatisfação em comparação com o semestre anterior.

Gráfico 18 - Evolução da Satisfação com informações fornecidas em relação à abertura de recursos (2023/1, 2023/2 e 2024/1)



Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024.

Objetividade e clareza da resposta enviada

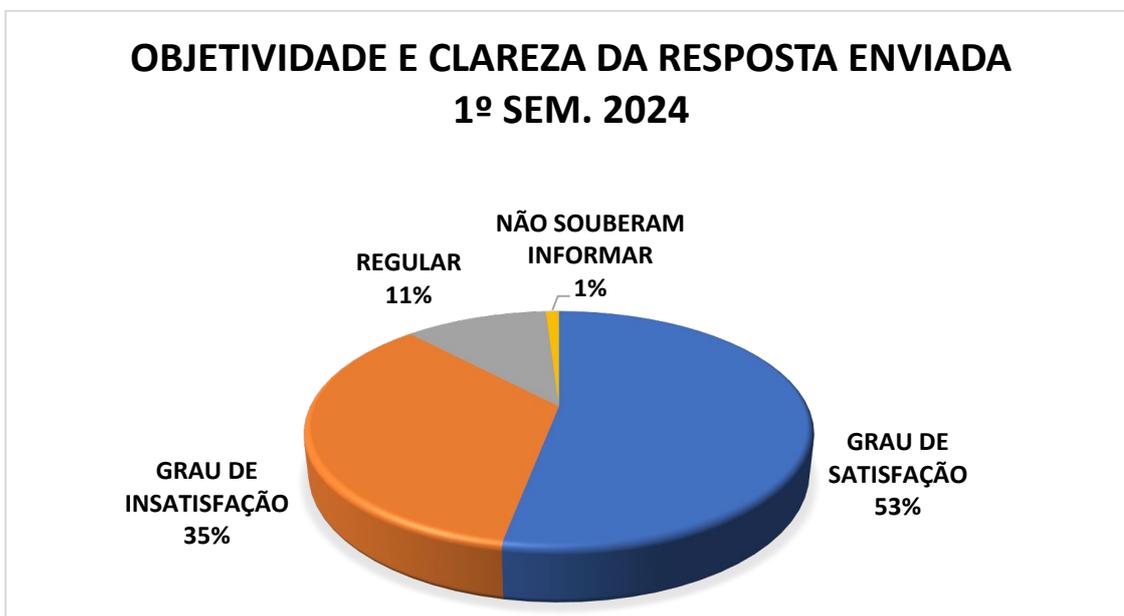
Avaliando a objetividade e clareza na resposta enviada, no geral, 53% dos pedidos foram satisfatórios, 35% foram insatisfatórios e 11% foram regulares. Do total, 1% dos pedidos foram classificados como “Não sei informar” quanto à objetividade e clareza das respostas enviadas.

Tabela 21 – Avaliação de objetividade e clareza de resposta (2023/1 e 2024/1)

Objetividade e clareza da resposta enviada	2023/1	2024/1	Varição
GRAU DE SATISFAÇÃO	46%	53%	7%
GRAU DE INSATISFAÇÃO	42%	35%	-7%
REGULAR	11%	11%	0%
NÃO SOUBERAM INFORMAR	1%	1%	0%

Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024.

Gráfico 19 - Avaliação de objetividade e clareza de resposta (2024/1)



Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024.

Ao analisar separadamente o grau de satisfação, 28% dos pedidos foram muito satisfatórios e 25% foram satisfatórios. Considerando o grau de insatisfação, 26% foram muito insatisfatórios e 9% foram insatisfatórios.

Tabela 22 – Grau de satisfação quanto à objetividade e clareza de resposta (2024/1)

OBJETIVIDADE E CLAREZA DA RESPOSTA ENVIADA	Total	%
Muito Satisfeito	54	28%
Satisfeito	48	25%
Muito Insatisfeito	50	26%
Insatisfeito	18	9%
Regular	22	11%
Não sei informar	1	1%
TOTAL	193	100%

Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024.

É possível observar que, no caso de pedidos com recursos, 34% foram muito insatisfatórios quanto à objetividade e clareza na resposta enviada.

Tabela 23

Tabela 23 – Satisfação com a objetividade e clareza de resposta com relação ao registro de recursos (2024/1)

Objetividade e clareza da resposta enviada	Registrou Recursos	
Muito Satisfeito	12	21%
Satisfeito	13	22%
Muito Insatisfeito	20	34%
Insatisfeito	6	10%
Regular	7	12%
Total	58	100%

Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024.

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 7% foram considerados regulares.

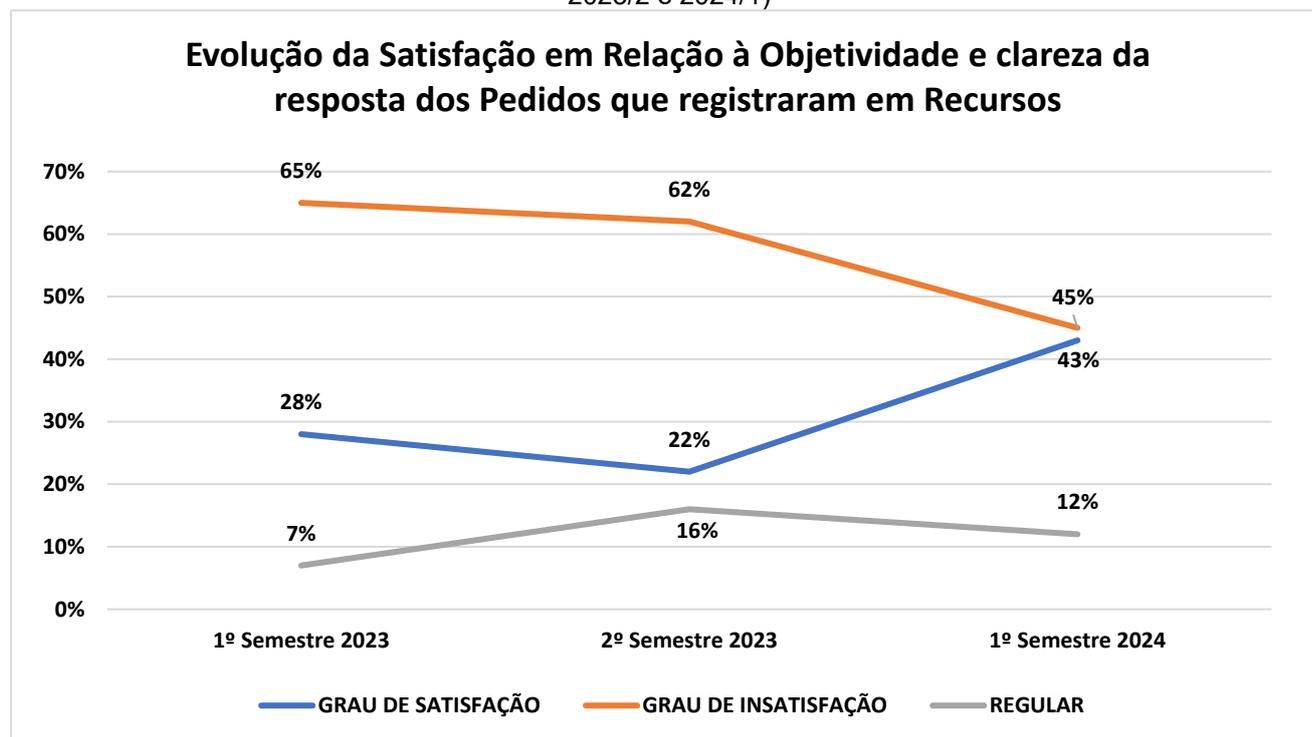
Tabela 24 - Grau de satisfação geral com a objetividade e clareza de resposta com relação ao registro de recursos (2024/1)

Grau de satisfação com os pedidos com recursos	
GRAU DE SATISFAÇÃO	43%
GRAU DE INSATISFAÇÃO	45%
REGULAR	12%

Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024.

Assim como nas subcategorias anteriores, o primeiro semestre de 2024 apresentou o maior índice de satisfação nos registros de recursos, além de uma redução no índice de insatisfação em comparação com o semestre anterior.

Gráfico 20 – Evolução da satisfação quanto à objetividade e clareza de respostas em aberturas de recurso (2023/1, 2023/2 e 2024/1)



Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024.

Avaliação dos aspectos do Portal e-SIC?

De acordo com os artigos 76 e 81 do Decreto nº 53.623, de 12 de dezembro de 2012, cabe à Ouvidoria Geral do Município, por meio da Divisão de Transparência Passiva, coordenar as ações de transparência passiva no âmbito municipal. Entre as atribuições dessa divisão estão o acompanhamento da implementação da Lei de Acesso à Informação (Lei Federal 12.527/11) e do seu Decreto Municipal regulamentador (Decreto Municipal 53.623/12), além de garantir o funcionamento do sistema e-SIC de acordo com os parâmetros legais.

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) é o canal pelo qual qualquer pessoa, física ou jurídica, pode solicitar informações públicas dos órgãos da Cidade de São Paulo. Todos os pedidos são registrados no Sistema e-SIC (Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão), que gera um número de protocolo para acompanhamento, permitindo registrar recursos e monitorar o andamento da solicitação.

A quinta questão apresenta cinco subquestões destinadas a analisar aspectos da satisfação dos usuários do SIC em relação ao sistema e-SIC, referido aqui como Portal e-SIC.

Facilidade de localização do portal

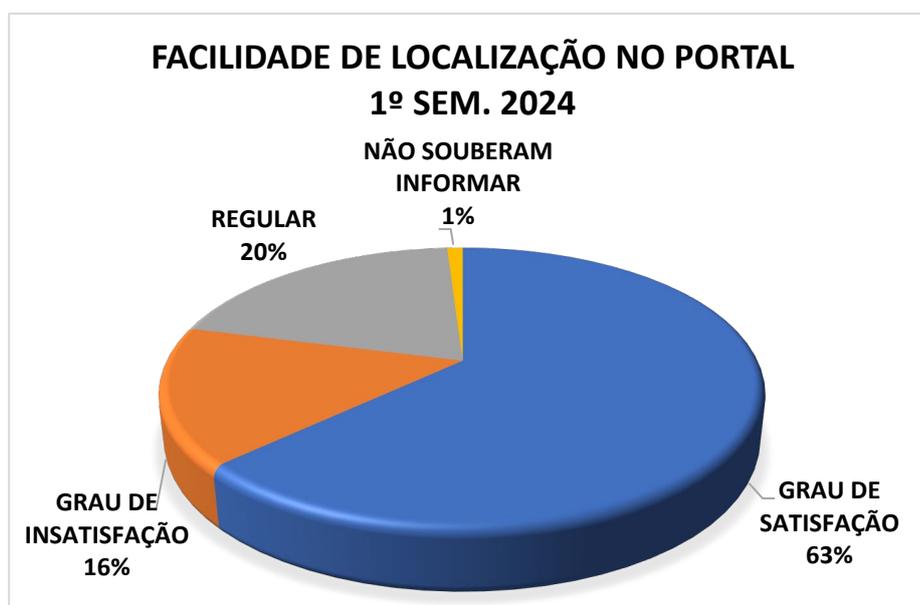
Considerando a localização, 63% das respostas indicam que o requerente está satisfeito com a facilidade de localização do portal, 16% apontam insatisfação do requerente e 20% demonstram que o requerente considera regular a localização do portal. Do total, 1% das respostas receberam a classificação “Não sei informar” quanto à facilidade de localização do portal.

Tabela 25 - Variação na satisfação com a facilidade de localização do portal (2023/1 e 2024/1)

Facilidade de localização do portal	1º Semestre 2023	1º Semestre 2024	Variação
GRAU DE SATISFAÇÃO	65%	63%	-2%
GRAU DE INSATISFAÇÃO	15%	16%	1%
REGULAR	19%	20%	1%
NÃO SOUBERAM INFORMAR	1%	1%	0%

Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024.

Gráfico 21 - Satisfação com a facilidade de localizar o portal (2024/1)



Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024.

Ao analisar separadamente o grau de satisfação, observamos que 28% das respostas indicam que os requerentes estão muito satisfeitos com a facilidade de localização do portal, enquanto 35%

expressam que estão satisfeitos. Em relação ao grau de insatisfação, 8% dos respondentes se declararam muito insatisfeitos e, de forma semelhante, 8% informaram estar insatisfeitos.

Tabela 26 - Satisfação geral quanto à facilidade de localização do portal

FACILIDADE DE LOCALIZAÇÃO DO PORTAL	Total	Porcentagem (%)
Muito Satisfeito	55	28%
Satisfeito	67	35%
Muito Insatisfeito	15	8%
Insatisfeito	16	8%
Regular	39	20%
Não souberam informar	1	1%
TOTAL	193	100%

Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024.

Facilidade em realizar o cadastro no site

Avaliando a facilidade em realizar o cadastro no site, 75% das respostas indicam que o requerente está satisfeito, 10% sinalizam insatisfação do requerente e 15% demonstram que o requerente considera regular a facilidade no cadastro.

Tabela 27 - Variação na satisfação quanto à facilidade em realizar cadastro no site (2023/1 e 2024/1)

Facilidade em realizar o cadastro no site	2023/1	2024/1	Variação (%)
GRAU DE SATISFAÇÃO	76%	75%	-1%
GRAU DE INSATISFAÇÃO	11%	10%	-1%
REGULAR	12%	15%	3%
NÃO SOUBERAM INFORMAR	1%	0%	-1%

Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024.

Gráfico 22 - Satisfação com a facilidade de realizar cadastro no site (2024/1)



Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024.

Ao analisar separadamente o grau de satisfação, 32% das respostas indicam que o requerente está muito satisfeito com a facilidade em realizar o cadastro e 42% demonstram que o requerente está satisfeito. Considerando o grau de insatisfação, 8% sinalizam que o requerente está muito insatisfeito e 3% apontam que o requerente está insatisfeito.

Tabela 28 - Satisfação geram com a facilidade de realizar cadastro no site (2024/1)

FACILIDADE EM REALIZAR O CADASTRO NO SITE	Total	Porcentagem (%)
Muito Satisfeito	62	32%
Satisfeito	82	42%
Muito Insatisfeito	15	8%
Insatisfeito	5	3%
Regular	29	15%
TOTAL	193	100%

Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024.

Facilidade em registrar pedido de informação

Avaliando a facilidade em registrar pedido de informação, 73% das respostas indicam que o requerente está satisfeito, 12% apresentam a insatisfação do requerente e 15% demonstram que o requerente considera regular.

Tabela 29 - Variação na satisfação quanto à facilidade em registrar pedido de informação (2023/1 e 2024/1)

Facilidade em registrar pedido de informação	2023/1	2024/1	Varição (%)
GRAU DE SATISFAÇÃO	77%	73%	-4%
GRAU DE INSATISFAÇÃO	12%	12%	0%
REGULAR	11%	15%	4%

Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024.

Gráfico 23 - Grau de satisfação quanto à facilidade em registrar pedido de informação (2024/1)



Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024.

Ao analisar separadamente o grau de satisfação, 38% das respostas indicam que o requerente está satisfeito com a facilidade em registrar pedido de informação e 35% demonstram que o requerente está muito satisfeito. Considerando o grau de insatisfação, 8% sinalizam que o requerente está muito insatisfeito e 4% apontam que o requerente está insatisfeito.

Tabela 30 - Satisfação geral quanto à facilidade em registrar pedidos de informação (2024/1)

FACILIDADE EM REGISTRAR PEDIDO DE INFORMAÇÃO	Total	Porcentagem (%)
Muito Satisfeito	68	35%
Satisfeito	73	38%
Muito Insatisfeito	15	8%
Insatisfeito	8	4%
Regular	29	15%
TOTAL	193	100%

Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024.

Facilidade em registrar recurso

Avaliando a facilidade em registrar recursos, 55% das respostas indicam que o requerente está satisfeito, 13% demonstram insatisfação do requerente e 12% apontam que o requerente considera regular. Do total, 20% das respostas foram classificadas como “Não sei informar” quanto à facilidade em registrar recurso.

Tabela 31 - Variação na satisfação quanto à facilidade em registrar recurso (2023/1 e 2024/1)

Facilidade em registrar recurso	2023/1	2024/1	Variação
GRAU DE SATISFAÇÃO	56%	55%	-1%
GRAU DE INSATISFAÇÃO	15%	13%	-2%
REGULAR	9%	12%	3%
NÃO SOUBERAM INFORMAR	20%	20%	0%

Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024.

Gráfico 24 - Satisfação quanto à facilidade em registrar recurso (2024/1)



Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024.

Ao analisar separadamente o grau de satisfação, 26% das respostas indicam que o requerente está muito satisfeito com a facilidade em registrar recurso e 29% demonstram que o requerente está satisfeito. Considerando o grau de insatisfação, 9% sinalizam que o requerente está muito insatisfeito e 5% apontam que o requerente está insatisfeito.

Tabela 32 - Satisfação geral quanto à facilidade em registrar recurso (2024/1)

FACILIDADE EM REGISTRAR RECURSO	Total	Porcentagem (%)
Muito Satisfeito	50	26%
Satisfeito	56	29%
Muito Insatisfeito	17	9%
Insatisfeito	9	5%
Regular	23	12%
Não souberam informar	38	20%
TOTAL	193	100%

Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024.

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.

Ao analisar o grau de insatisfação com o atendimento do pedido (questão 1) e a insatisfação em relação à facilidade de registrar um recurso, não é possível afirmar que exista uma correlação entre essas insatisfações. Contudo, observa-se que o grau de insatisfação com o atendimento do pedido (questão 1) é mais elevado entre os pedidos em que não houve registro de recursos.

Tabela 33 - Satisfação geral quanto à facilidade de registrar recurso em relação ao registro de recursos (2024/1)

Satisfação Geral		Facilidade em registrar recurso					Total Geral
			Insatisfeito	Muito Satisfeito	Satisfeito	Regular	
Não registraram recurso	Muito Insatisfeito	9	5	5	6	14	39
	Insatisfeito	1		2	4	4	11
	Muito Satisfeito			31	13	1	45
	Satisfeito			9	16	2	27
	Regular		1	3	8	1	13
Registraram recurso	Muito Insatisfeito	4	1	4	13	5	27
	Insatisfeito	1	1				2
	Muito Satisfeito			8	6		14
	Satisfeito			4	5	2	11
	Regular			2	2		4

Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024.

Organização das informações no site

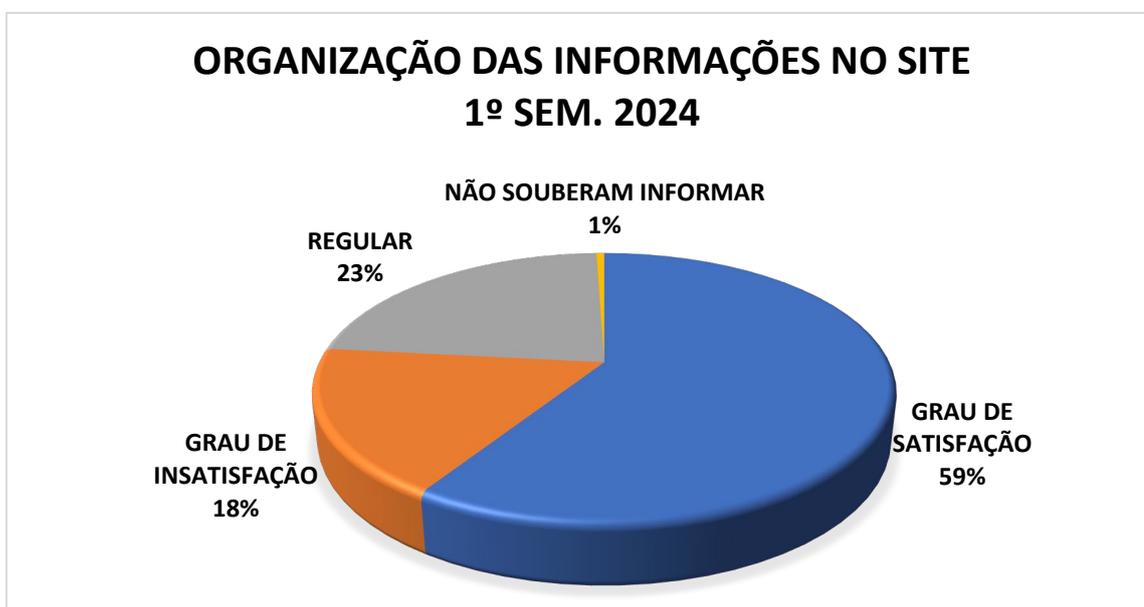
Avaliando a organização das informações no site, 59% das respostas indicam que o requerente está satisfeito, 18% demonstram insatisfação do requerente e 23% sinalizam que o requerente considera regular. Do total, 1% das respostas foram classificadas como "Não sei informar" quanto à organização das informações no site.

Tabela 34 - Variação na satisfação quanto à organização das informações no site (2023/1 e 2024/1)

Organização das informações no site	1º Semestre 2023	1º Semestre 2024	Varição
GRAU DE SATISFAÇÃO	64%	59%	-5%
GRAU DE INSATISFAÇÃO	17%	18%	1%
REGULAR	18%	23%	5%
NÃO SOUBERAM INFORMAR	1%	1%	0%

Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024.

Gráfico 25 - Satisfação com a organização das informações no site (2024/1)



Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024.

Ao analisar separadamente o grau de satisfação, 27% das respostas indicam que o requerente está muito satisfeito e 32% demonstram que o requerente está satisfeito com a organização das informações no site. Considerando o grau de insatisfação, 11% sinalizam que o requerente está muito insatisfeito e 6% apontam que o requerente está insatisfeito.

Tabela 35 - Grau de satisfação geral quanto à organização das informações no site (2024/1)

ORGANIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES NO SITE	Total	Porcentagem (%)
Muito Satisfeito	53	27%
Satisfeito	61	32%
Muito Insatisfeito	22	11%
Insatisfeito	12	6%
Regular	44	23%
Não souberam informar	1	1%
TOTAL	193	100%

Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024.

Considerações

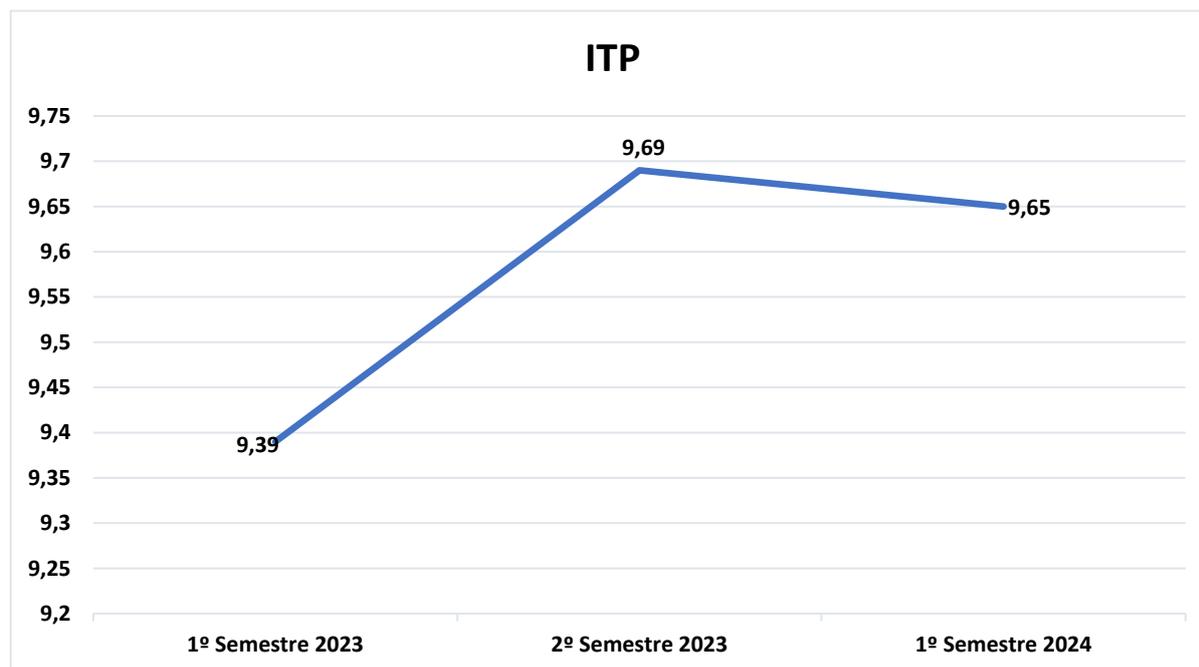
Em consonância com os princípios de participação, transparência, proteção e defesa dos usuários dos serviços públicos, conforme estabelecido na Lei Federal nº 13.460/2017 e no Decreto Municipal nº 58.426/2018, baseando nos dados produzidos e evidenciados dos resultados das avaliações realizadas em 2023, a Divisão de Transparência Passiva implementou diversas ações para orientar sobre boas práticas no atendimento aos pedidos de acesso à informação e garantir o cumprimento da legislação.

A pesquisa de satisfação dos usuários do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) permite uma análise indireta das questões abordadas por meio do Indicador de Transparência Passiva (ITP). Este indicador avalia a qualidade do atendimento aos pedidos de informação, considerando o cumprimento de prazos, a qualidade das respostas e a quantidade de recursos registrados. Assim, o ITP reflete a satisfação dos cidadãos, uma vez que leva em conta a experiência do usuário com a ferramenta e-SIC.

Os dados mostram que, embora tenha ocorrido uma leve redução de 0,04 no ITP do segundo semestre de 2023 para o primeiro semestre de 2024, houve um aumento de 0,26 pontos quando comparamos o primeiro semestre de 2023 com o mesmo período em 2024. Esse aumento corresponde à média de todos os órgãos da Administração Direta, indicando uma evolução na transparência passiva e no atendimento aos pedidos de informação.

As tendências de satisfação e insatisfação são consistentes com os resultados do ITP, indicando que as melhorias na qualidade do serviço refletem positivamente na percepção do cliente.

Gráfico 26 - Variação no Índice de Transparência Passiva (2023/1, 2023/2 e 2024/1)



Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024.

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 Informação ao Cidadão na cidade de São Paulo

Como a participação na pesquisa de satisfação é opcional e requer que a pessoa acesse seu e-mail cadastrado e clique em um link externo, a amostra obtida pode ser influenciada por diversos fatores que afetam sua representatividade. Após um ano de aplicação da pesquisa, identificamos alguns fatores que podem impactar a representatividade da amostra:

- **Taxa de resposta:** a taxa de resposta de 6% dos pedidos finalizados indica que a maioria dos cidadãos ou cidadãs não respondeu à pesquisa. Isso pode ser uma limitação, pois uma taxa de resposta baixa pode não refletir com precisão as opiniões de todos os(as) usuários(as);
- **Acesso ao e-mail:** precisar acessar um e-mail e clicar em um link externo pode afetar a participação. Algumas pessoas podem não ter recebido o e-mail, podem não ter acesso fácil a ele, ou podem ter desconsiderado a mensagem;
- **Motivação para responder:** devido à natureza facultativa da pesquisa há uma tendência de que apenas aqueles que estão especialmente motivados (seja por uma

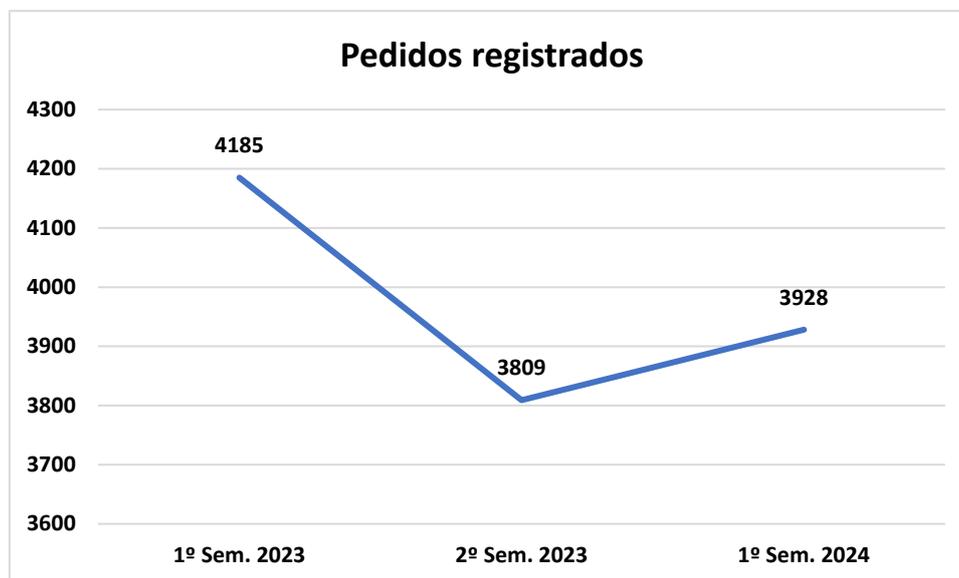
experiência muito positiva ou negativa) respondam. Isso pode introduzir um viés, pois a amostra pode não representar todas as experiências de forma equilibrada;

- **Diversidade da amostra:** é importante considerar se a amostra de respostas representa adequadamente a diversidade de usuários e usuárias do SIC, incluindo diferentes tipos de solicitações e perfis de usuários. Se a amostra for dominada por um grupo específico, pode não refletir a experiência geral.

Mesmo com essas observações, consideramos que a pesquisa deve ser analisada no contexto dos dados disponíveis, tendo em vista que pode fornecer informações importantes, mesmo havendo baixa taxa de resposta. Considerar esses fatores ajuda a interpretar os resultados da pesquisa com mais precisão e a planejar ações de melhoria com base nestes dados disponíveis.

A quantidade de pedidos registrados, apesar de uma redução no segundo semestre de 2023 seguida por um leve aumento no primeiro semestre de 2024 sugere uma flutuação no registro de pedidos e, conseqüentemente, nas finalizações. No entanto, as percentagens de finalização e resposta permanecem consistentes.

Gráfico 27 - Variação na quantidade de pedidos registrados (2023/1, 2023/2 e 2024/1)



Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024.

Como possíveis ações, propõe-se realizar campanhas de engajamento que enfatizem a importância da Pesquisa de Satisfação e promovam a inserção da pesquisa diretamente no

sistema e-SIC. Essa abordagem simplificará e aumentará a confiabilidade do processo, pois eliminará a necessidade de clicar em links adicionais, facilitando a participação dos(as) usuários(as).

Analisando o grau de satisfação referente ao atendimento do pedido, é possível observar uma melhora na percepção dos(as) usuários(as) em relação aos serviços, o que pode estar relacionado a melhorias implementadas. Esses dados demonstram um crescimento contínuo na satisfação, com melhorias notáveis em várias áreas, especialmente no tempo de resposta e na objetividade das respostas enviadas.

A Satisfação Geral apresentou um aumento consistente, passando de 46% no 1º semestre de 2023 para 50,3% no 1º semestre de 2024. Isso indica uma melhoria geral na percepção dos(as) usuários(as) em relação ao serviço, o que é um sinal positivo para a Administração Pública.

Embora tenha havido um aumento de 5 pontos percentuais do 1º para o 2º semestre de 2023 (de 43% para 48%), a qualidade da resposta manteve-se praticamente estável no 1º semestre de 2024, alcançando 49%. Isso sugere que, embora os usuários tenham percebido uma melhoria, a qualidade das respostas precisa de atenção contínua. A atualização da Rede Info Aberta, em fevereiro de 2024 pode ter impactado neste resultado.

Com relação ao Tempo de Resposta, este indicador mostrou um crescimento notável, passando de 43% para 54% entre o 1º semestre de 2023 e o 1º semestre de 2024. Essa melhoria significativa no tempo de resposta é um fator crucial, pois impacta diretamente a satisfação do(a) usuário(a) e a eficiência do serviço.

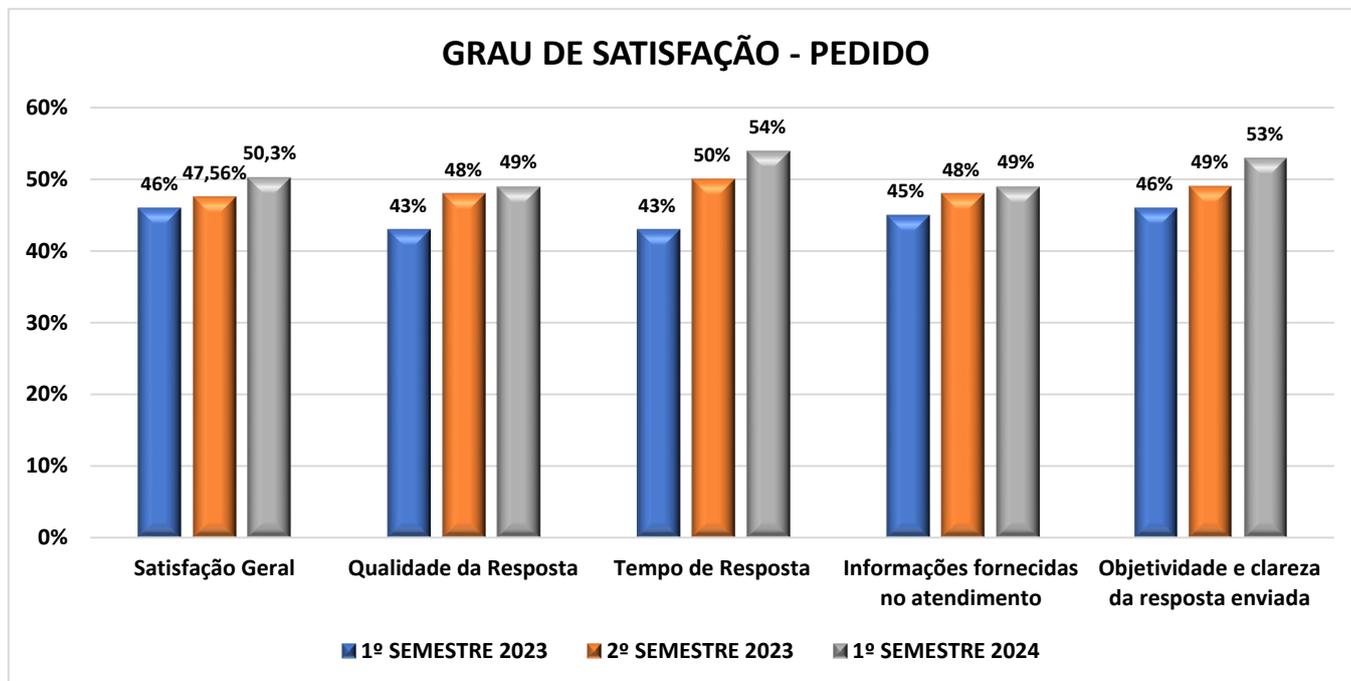
A porcentagem de satisfação com as informações fornecidas também aumentou, de 45% no 1º semestre de 2023 para 49% no 1º semestre de 2024. Embora o crescimento seja mais modesto, ainda é um sinal positivo de que os(as) usuários(as) estão percebendo melhorias.

O indicador de Objetividade e Clareza da Resposta registrou um aumento significativo, subindo de 46% para 53%. A melhoria na objetividade e clareza é vital para garantir que os(as) usuários(as) compreendam as informações recebidas, o que pode contribuir para um aumento na satisfação geral.

Em que pese o aumento no grau de satisfação, há espaço para aprimoramento contínuo, principalmente na qualidade das respostas e informações fornecidas.

Como possíveis ações estão capacitação específica para os pontos focais a revisão dos processos, a fim de manter e potencializar essa evolução positiva.

Gráfico 28 - Variação geral nos graus de satisfação com os pedidos (2023/1, 2023/2 e 2024/1)



Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024.

Em relação ao sistema e-SIC, houve um aumento no grau de satisfação geral. No entanto, os dados também revelam flutuações na satisfação dos usuários. Embora alguns aspectos tenham apresentado melhorias, a facilidade de localização do portal e a facilidade de registrar pedidos de informação mostraram pouca evolução, permanecendo praticamente iguais. Isso indica a necessidade de ações focadas em aprimorar a usabilidade do portal, incluindo uma nova revisão do Manual do Usuário, análise de feedback dos usuários e possíveis revisões na interface e nos processos, a fim de garantir uma experiência mais fluida e satisfatória.

A satisfação com a facilidade de localização do portal apresentou uma queda no 2º semestre de 2023 (de 65% para 60%), mas teve uma leve recuperação no 1º semestre de 2024, alcançando 63%. Essa flutuação pode indicar necessidade de melhorias na visibilidade e acessibilidade do portal.

A porcentagem de satisfação com o cadastro no site apresentou uma queda significativa no 2º semestre de 2023, reduzindo-se de 76% para 70%. No entanto, houve uma recuperação para 75% no 1º semestre de 2024. Essa oscilação sugere que a experiência de cadastro pode ser

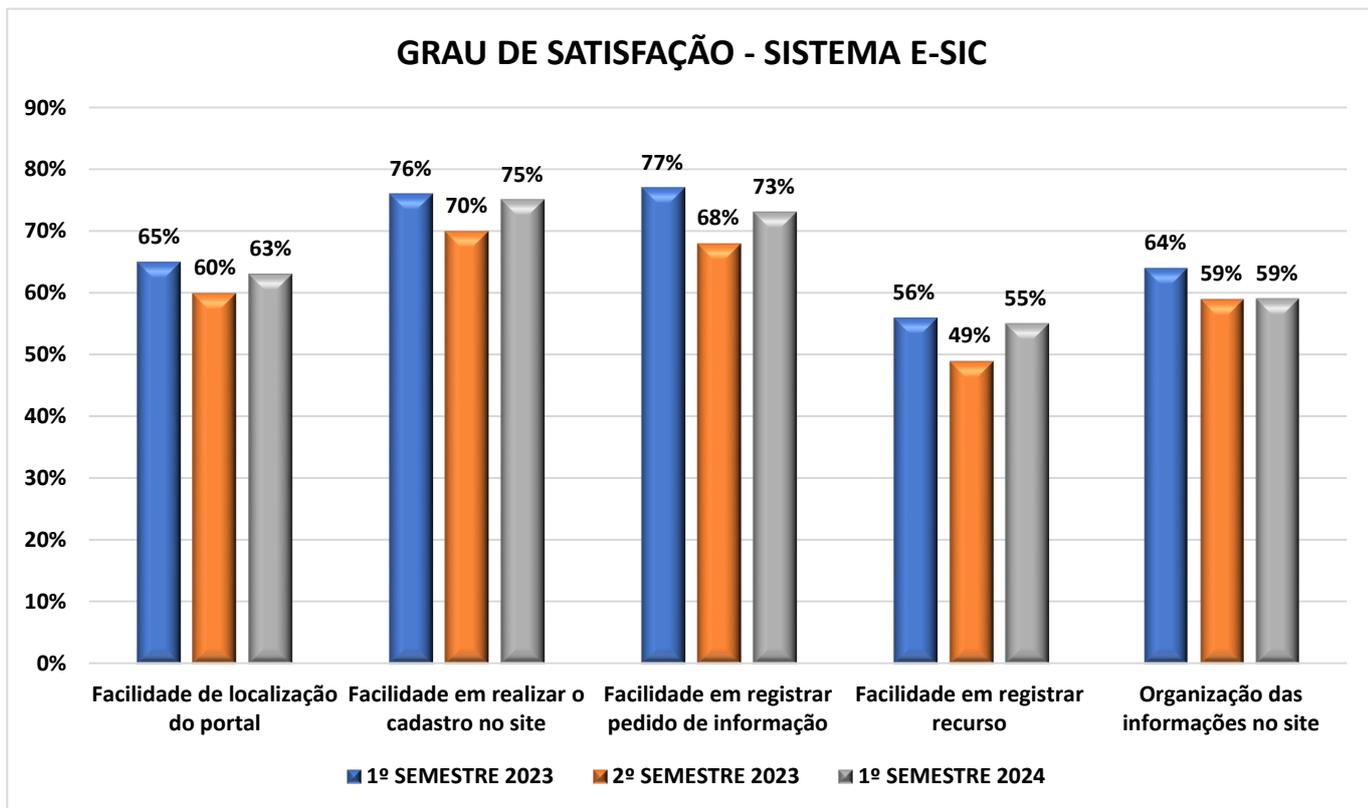
influenciada por diversas variáveis, incluindo a familiaridade do usuário com o sistema, mesmo considerando que o e-SIC é projetado para ser intuitivo.

A satisfação em relação à facilidade de registrar pedidos de informação caiu de 77% para 68% entre o 1º e o 2º semestre de 2023, mas subiu para 73% no 1º semestre de 2024. Essa redução inicial pode indicar problemas temporários na usabilidade do sistema ou reflexos de atualizações e melhorias, como a introdução do Termo de Uso e Privacidade, que podem ter causado estranheza aos usuários no início, mas que já foram superados.

Notamos que a facilidade em registrar recursos teve uma queda de 56% para 49% no 2º semestre de 2023, mas voltou a subir para 55% no 1º semestre de 2024. A recuperação é um sinal positivo. Quanto à organização das informações no site, no 1º semestre de 2023 a porcentagem era 64%, caindo para 59% em ambos os semestres subsequentes. A manutenção desse valor sugere uma certa estagnação que pode ser trabalhada.

Como possíveis ações, propõe-se realizar campanhas de engajamento que enfatizem as fases recursais, análise de feedback dos usuários e possíveis revisões na interface e nos processos, atualizando o design do sistema, com o objetivo de melhorar a visibilidade e acessibilidade do portal, incluindo uma nova revisão do Manual do Usuário.

Gráfico 29 – Variação geral nos graus de satisfação com o sistema e-SIC (2023/1, 2023/2 e 2024/1)



Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024.

A sexta e última questão consiste em um espaço para contribuições adicionais, como comentários ou sugestões. Para facilitar a análise dos dados coletados no 1º semestre de 2024, identificamos os termos mais comuns e significativos, proporcionando uma rápida compreensão do conteúdo dos feedbacks, avaliações e comentários.

Para gerar a nuvem de palavras, catalogamos as palavras centrais que refletem o texto e utilizamos a ferramenta gratuita e online WordClouds. O tamanho de cada palavra na nuvem indica sua frequência ou relevância dentro do conjunto de dados analisado. É importante ressaltar que a nuvem de palavras serve como uma ferramenta auxiliar para uma compreensão rápida do que foi inserido nesse campo, facilitando a análise qualitativa das contribuições dos usuários.

