

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

RELATÓRIO MENSAL TRANSPARÊNCIA PASSIVA

SETEMBRO DE 2025



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

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

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

Equipe da Divisão de Relatórios e Estatística

Bianca Marli Siqueira de Freitas

Marcio Henrique Ramires dos Santos

Thaina Batalha Mench

Assessoria de Comunicação

Jornalista

Wagner Luiz Taques da Rocha

Diagramação

Marília Miquelin

Apresentação

A Ouvidoria Geral do Município tem como missão o acolhimento e tratamento de demandas dos munícipes, seja pelo acolhimento de reclamações, elogios, sugestões e denúncias, como pelo recebimento e monitoramento dos pedidos de acesso à informação pública.

A Ouvidoria Geral do Município por meio da Divisão de Transparência Passiva é responsável pelo gerenciamento do Sistema [Sistema e-SIC](#) (Sistema eletrônico de informação ao Cidadão) , 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.

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, consolida todas as informações das áreas envolvidas considerando os dados estatísticos produzidos pela Ouvidoria Geral. O Relatório Anual de 2024 está disponível para consulta através do link: https://prefeitura.sp.gov.br/documents/d/controladoria_geral/relatorio_lei_de_acesso_a_informacao_2025-2-pdf

Quantidade Total de Pedidos

Em setembro de 2025 foram registrados **735** pedidos de acesso à informação, 500 pedidos foram **atendidos** e 146 foram **indeferidos** na fase inicial. Em comparação com o mês anterior houve um aumento de **15,38%** considerando que em agosto de 2025 foram registrados 637 pedidos de informação. Totalizando **5839** protocolos no ano de **2025**.

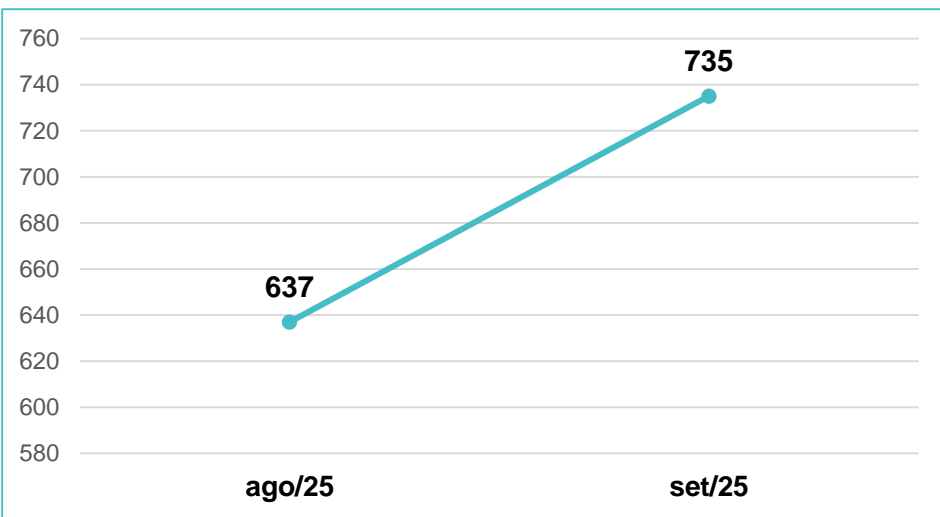
Em comparação ao mês de setembro de 2024, que registrou 647 pedidos, setembro de 2025 apresentou aumento de **13,60%**.

 **735**
Pedidos

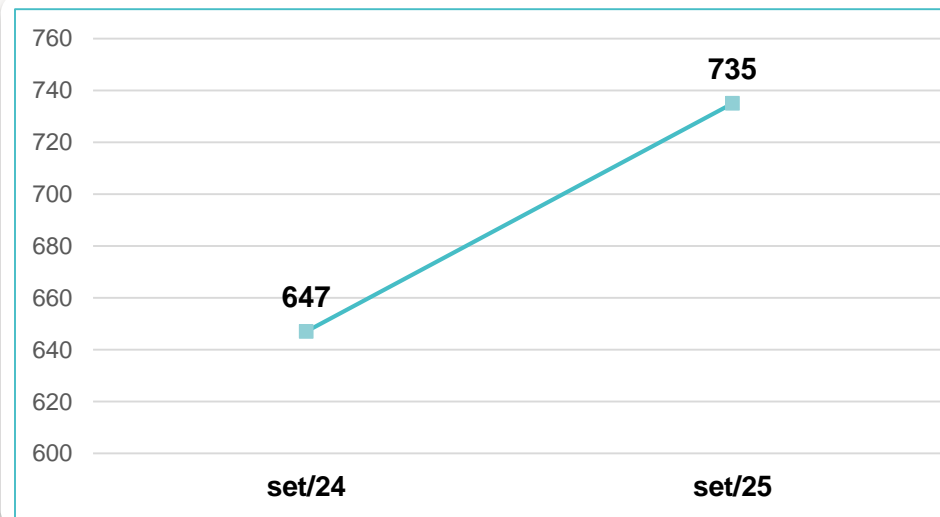
 **500**
Atendidos

 **146**
Indeferidos

Agosto/2025 X
Setembro/2025



Setembro/2024 X
Setembro/2025



Quantidade de Pedidos por Status

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://capital.sp.gov.br/web/ouvidoria/w/transparencia_passiva/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.




Em relação às instâncias recursais, elas estão indicadas na tabela conforme as fases de tramitação.

ETAPA	DETALHAMENTO	jan/25	fev/25	mar/25	abr/25	mai/25	jun/25	jul/25	ago/25	set/25	Total
PEDIDOS INICIAIS	Pedidos registrados	590	610	650	776	600	554	687	637	735	5839
	Decisões iniciais	409	527	584	602	643	544	587	586	646	5128
	↳ Atendidos	322	408	465	480	517	455	447	461	500	4055
	↳ Indeferidos	87	119	119	122	126	89	140	125	146	1073
RECURSOS - 1ª INSTÂNCIA	Solicitações	53	78	79	148	118	48	76	67	92	759
	Decisões	35	62	55	65	72	49	48	59	59	504
	↳ Deferidos	24	41	33	40	47	36	34	34	33	322
	↳ Indeferidos	11	21	22	25	25	13	14	25	26	182
RECURSOS - 2ª INSTÂNCIA	Solicitações	30	42	67	130	164	53	56	79	55	50
	Recurso de Ofício (RO)	20	26	62	114	152	37	38	62	41	552
	Decisões	34	31	33	89	134	123	49	73	59	625
	↳ Deferidos	20	16	20	50	73	96	33	40	29	377
	↳ Indeferidos	14	15	13	39	61	27	16	33	30	248
RECURSOS - 3ª INSTÂNCIA	Solicitações	16	8	6	23	60	32	12	11	25	193
	Decisões	0	28	9	11	9	13	20	49	37	176
	↳ Deferidos	0	17	6	5	0	8	7	46	14	103
	↳ Indeferidos	0	11	3	6	9	5	13	3	23	73

Pedidos Indeferidos

Os pedidos indeferidos na fase inicial são aqueles recusados pelos órgãos e justificados com base legal ao(à) requerente.

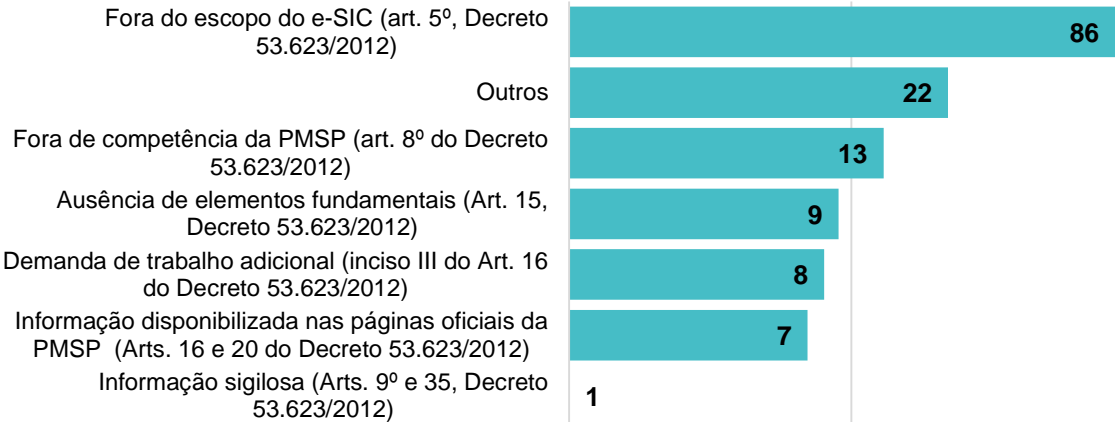
58,9% dos pedidos analisados foram classificados como fora do escopo do e-SIC, pois tratavam de demandas que não se enquadram como pedidos de acesso à informação. Esse percentual inclui solicitações de serviços públicos, denúncias, reclamações, elogios e consultas a processos administrativos. Além disso, também abrange pedidos que não são de competência da Prefeitura de São Paulo.

 **58,9%**
Fora do Escopo

 **15,1%**
Outros

 **8,9%**
Fora da Competência

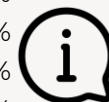
Pedidos Indeferidos (Setembro de 2025)



Pedidos Indeferidos SET/2025)	Quantidade	% do Total de Pedidos
Fora do escopo do e-SIC (art. 5º, Decreto 53.623/2012)	86	58,9%
Outros	22	15,1%
Fora de competência da PMSP (art. 8º do Decreto 53.623/2012)	13	8,9%
Ausência de elementos fundamentais (Art. 15, Decreto 53.623/2012)	9	6,2%
Demanda de trabalho adicional (inciso III do Art. 16 do Decreto 53.623/2012)	8	5,5%
Informação disponibilizada nas páginas oficiais da PMSP (Arts. 16 e 20 do Decreto 53.623/2012)	7	4,8%
Informação sigilosa (Arts. 9º e 35, Decreto 53.623/2012)	1	0,7%
Total	146	100,0%

Quantidade de Pedidos por Órgãos

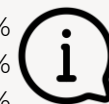
Ordem Numérica	Lista de Órgãos Setembro de 2025	Quantidade	% do Total de Pedidos
1	SMUL - Secretaria Municipal de Urbanismo e Licenciamento	107	14,6%
2	SMS - Secretaria Municipal da Saúde	90	12,2%
3	CET - Companhia de Engenharia de Tráfego	58	7,9%
4	SME - Secretaria Municipal de Educação	44	6,0%
5	SPTrans - São Paulo Transporte S/A	38	5,2%
6	SF - Secretaria Municipal da Fazenda	32	4,4%
7	SMC - Secretaria Municipal de Cultura e Economia Criativa	30	4,1%
8	SEHAB - Secretaria Municipal de Habitação	26	3,5%
9	SEGES - Secretaria Municipal de Gestão	24	3,3%
10	SVMA - Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	22	3,0%
11	SMSU - Secretaria Municipal de Segurança Urbana	21	2,9%
12	SMSUB - Secretaria Municipal das Subprefeituras	20	2,7%
13	SIURB - Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	18	2,4%
14	Subprefeitura São Mateus	18	2,4%
15	SP OBRAS - São Paulo Obras	14	1,9%
16	COHAB - Companhia Metropolitana de Habitação	13	1,8%
17	SMIT - Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia	13	1,8%
18	SEME - Secretaria Municipal de Esportes e Lazer	10	1,4%
19	SEPLAN - Secretaria Municipal de Planejamento e Eficiência	10	1,4%
20	CGM - Controladoria Geral do Município	10	1,4%
21	SMDET - Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Trabalho	9	1,2%
22	PGM - Procuradoria Geral do Município	8	1,1%
23	SMDHC - Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania	8	1,1%
24	SMADS - Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	7	1,0%
25	Subprefeitura Pinheiros	6	0,8%
26	Casa Civil	6	0,8%
27	Subprefeitura Vila Mariana	5	0,7%
28	SGM - Secretaria de Governo Municipal	5	0,7%



A tabela a mostra o total de manifestações por órgão e sua participação percentual no período analisado.

Quantidade de Pedidos por Órgãos

Ordem Numérica	Lista de Órgãos Setembro de 2025	Quantidade	% do Total de Pedidos
31	SECOM - Secretaria Especial de Comunicação	4	0,5%
32	Subprefeitura Mooca	4	0,5%
33	Subprefeitura Ipiranga	4	0,5%
34	SP Regula - Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de São Paulo	4	0,5%
35	Subprefeitura Vila Prudente	3	0,4%
36	Subprefeitura São Miguel Paulista	3	0,4%
37	Subprefeitura Butantã	3	0,4%
38	Subprefeitura Santo Amaro	3	0,4%
39	Subprefeitura Cidade Ademar	2	0,3%
40	Subprefeitura Vila Maria/Vila Guilherme	2	0,3%
41	SP URBANISMO - São Paulo Urbanismo	2	0,3%
42	Subprefeitura Jabaquara	2	0,3%
43	Subprefeitura Lapa	2	0,3%
44	Subprefeitura Freguesia / Brasilândia	2	0,3%
45	SMRI - Secretaria Municipal de Relações Internacionais	1	0,1%
46	Subprefeitura Itaquera	1	0,1%
47	SMPED - Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência	1	0,1%
48	Subprefeitura Santana/Tucuruvi	1	0,1%
49	Subprefeitura Campo Limpo	1	0,1%
50	SP CINE - Empresa de Cinema e Audiovisual de São Paulo	1	0,1%
51	SMTUR - Secretaria Municipal de Turismo	1	0,1%
52	IPREM - Instituto de Previdência Municipal de São Paulo	1	0,1%
53	Subprefeitura M' Boi Mirim	1	0,1%
54	Subprefeitura Itaim Paulista	1	0,1%
55	SPTURIS - São Paulo Turismo S/A	1	0,1%
56	Subprefeitura Penha	1	0,1%
57	Subprefeitura Aricanduva/Formosa/Carrão	1	0,1%
58	Subprefeitura Perus	1	0,1%
59	SPDA - Companhia São Paulo de Desenvolvimento e Mobilização de Ativos	1	0,1%



A numeração é utilizada para organização e não representa um ranking, pois diferentes órgãos podem ter recebido o mesmo número de pedidos.

Quantidade de Pedidos por Órgãos

A tabela e o gráfico a seguir apresentam a distribuição total de manifestações por órgão, segmentadas por Secretarias Municipais, Subprefeituras e Administração Indireta. Essa categorização permite visualizar a concentração das demandas entre os diferentes níveis da administração pública.

Ao registrar um pedido de informação, o(a) requerente indica para qual órgão direcionará o pedido.

Órgãos (Setembro de 2025)

Órgãos (Setembro/2025)	Quantidade	% do Total de Pedidos
Secretarias	531	72,2%
Administração Indireta	133	18,1%
Subprefeituras	71	9,7%
Total Geral	735	100,00%

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.

Encaminhamentos Setembro de 2025)



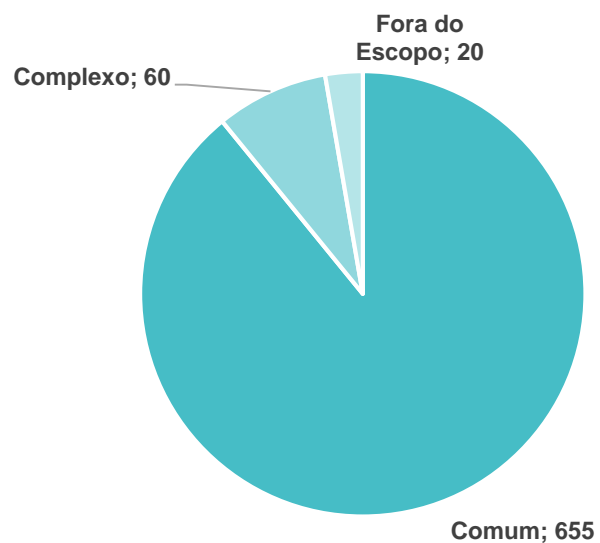
Encaminhamentos (Setembro de 2025)	Quantidade	% do Total de Pedidos
Encaminhamento Deferido	169	62,1%
Encaminhamento Indeferido	103	37,9%
Total Geral	272	100,0%

Classificação

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

- **Solicitação comum;**
- **Solicitação complexa** (demandaram mais trabalho e consolidação de informação para elaboração da resposta);
- **Solicitação fora do escopo do e-SIC** (que possui canal de atendimento específico ou trata de solicitação de informação pessoal).

Complexidade Setembro de 2025)



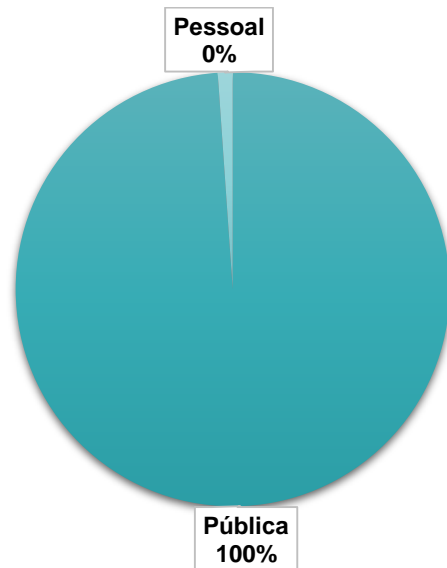
Complexidade (Setembro de 2025)	Quantidade	% do Total de Pedidos
Comum	655	89,1%
Complexo	60	8,2%
Fora do Escopo	20	2,7%
Total Geral	735	100%

Natureza dos Pedidos

Os pedidos de informação são classificados de acordo com sua **natureza em públicos ou pessoais**.

Pedidos de natureza pública referem-se a informações de interesse coletivo ou geral, que podem ser acessadas por qualquer cidadão(ã). Já os pedidos de natureza pessoal estão relacionados a dados específicos do(a) requerente.

Natureza (Setembro de 2025)

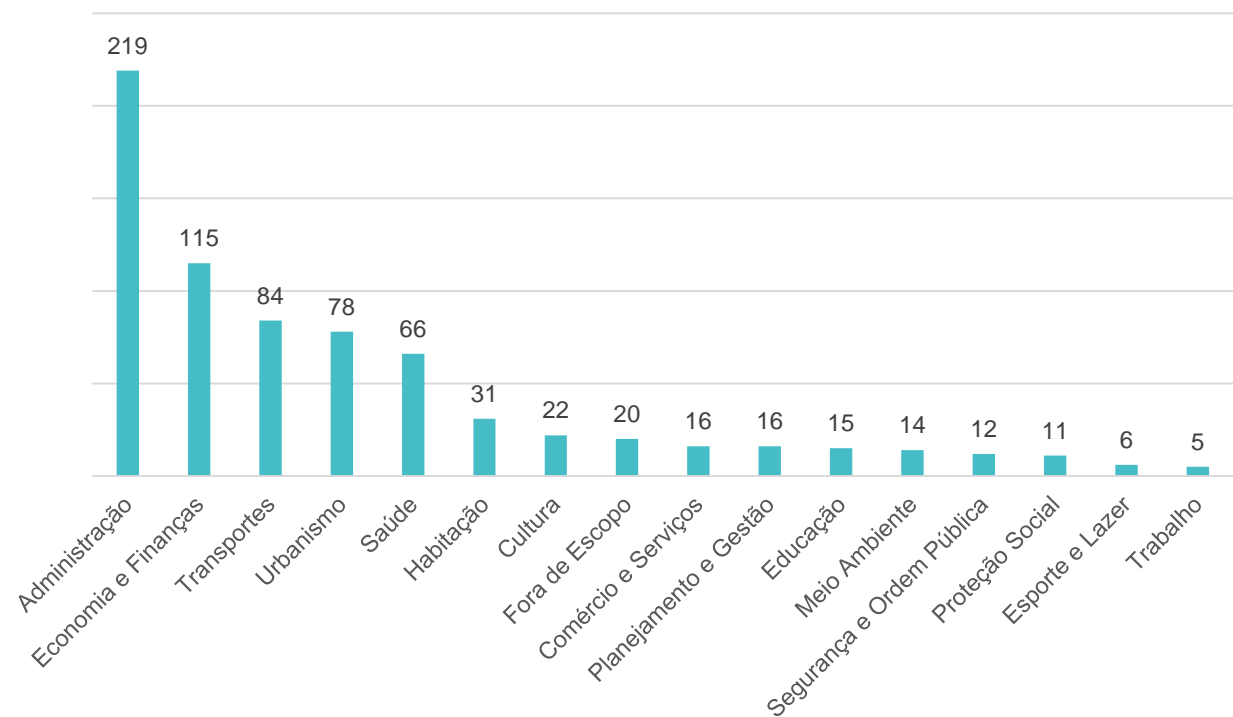


Natureza (Setembro de 2025)	Quantidade	% do Total de Pedidos
Pública	732	100%
Pessoal	3	0%
Total Geral	735	100%

Temas dos Pedidos

Com o objetivo de identificar os assuntos mais demandados via Sistema e-SIC, a Divisão de Transparência Passiva realiza a análise dos pedidos registrados. Esses pedidos são organizados e classificados de forma temática, abrangendo temas e subtemas. Abaixo, **estão listados os temas** identificados nos pedidos de informação:

Temas (Setembro de 2025)



Tema (Setembro de 2025)	Quantidade	% do Total de Pedidos
Administração	219	29,8%
Economia e Finanças	115	15,6%
Transportes	84	11,4%
Urbanismo	78	10,6%
Saúde	66	9,0%
Habitação	31	4,2%
Cultura	22	3,0%
Fora de Escopo	20	2,7%
Comércio e Serviços	16	2,2%
Planejamento e Gestão	16	2,2%
Educação	15	2,0%
Meio Ambiente	14	1,9%
Segurança e Ordem Pública	12	1,6%
Proteção Social	11	1,5%
Esporte e Lazer	6	0,8%
Trabalho	5	0,7%
Comunicações	5	0,7%
Total	735	100,0%



PREFEITURA DE
SÃO PAULO