

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

**RELATÓRIO MENSAL
TRANSPARÊNCIA PASSIVA**

ABRIL 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 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, 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

Quantidade Total de Pedidos

Em abril de 2025 foram registrados **776** pedidos de acesso à informação, 480 pedidos foram **atendidos** e 122 foram **indeferidos** na fase inicial. Em comparação com o mês anterior houve um aumento de **19,38%** considerando que em março de 2025 foram registrados 650 pedidos de informação. Totalizando **2626** protocolos no ano de **2025**.

Em comparação ao mês de abril de 2024, que registrou 882 pedidos, abril de 2025 apresentou uma redução de **-12,02%**.



776
Pedidos

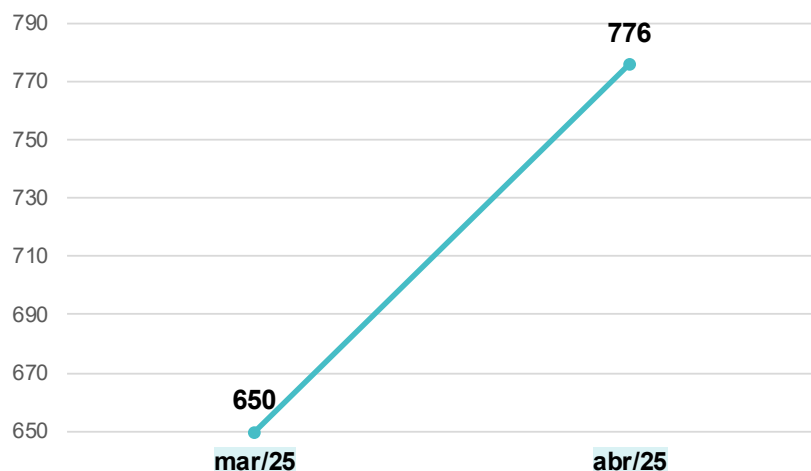


480
Atendidos

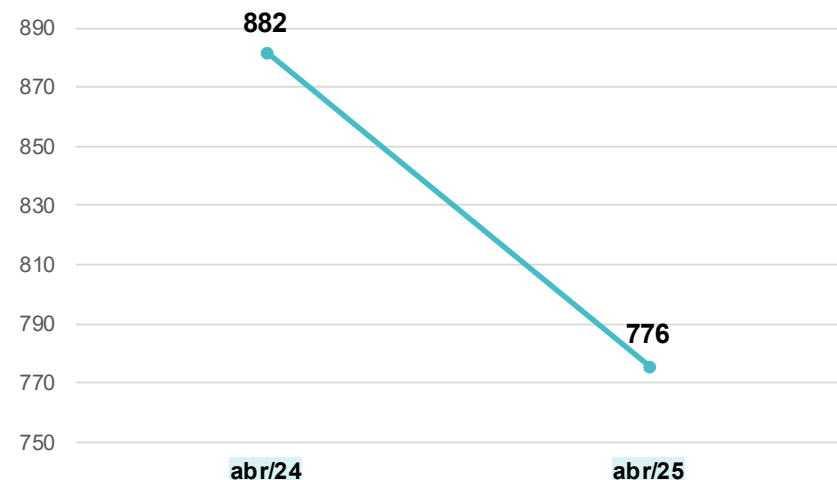


122
Indeferidos

Março/2025 X Abril/2025



Abril/2024 X Abril /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	Total
PEDIDOS INICIAIS	Pedidos registrados	590	610	650	776	2626
	Decisões iniciais	409	527	584	602	2122
	↳ Atendidos	322	408	465	480	1675
	↳ Indeferidos	87	119	119	122	447
RECURSOS - 1ª INSTÂNCIA	Solicitações	53	78	79	148	358
	Decisões	35	62	55	65	217
	↳ Deferidos	24	41	33	40	138
	↳ Indeferidos	11	21	22	25	79
RECURSOS - 2ª INSTÂNCIA	Solicitações	30	42	67	130	269
	Recurso de Ofício (RO)	20	26	62	114	222
	Decisões	34	31	33	89	187
	↳ Deferidos	20	16	20	50	106
	↳ Indeferidos	14	15	13	39	81
RECURSOS - 3ª INSTÂNCIA	Solicitações	16	8	6	23	53
	Decisões	0	28	9	11	48
	↳ Deferidos	0	17	6	5	28
	↳ Indeferidos	0	11	3	6	20

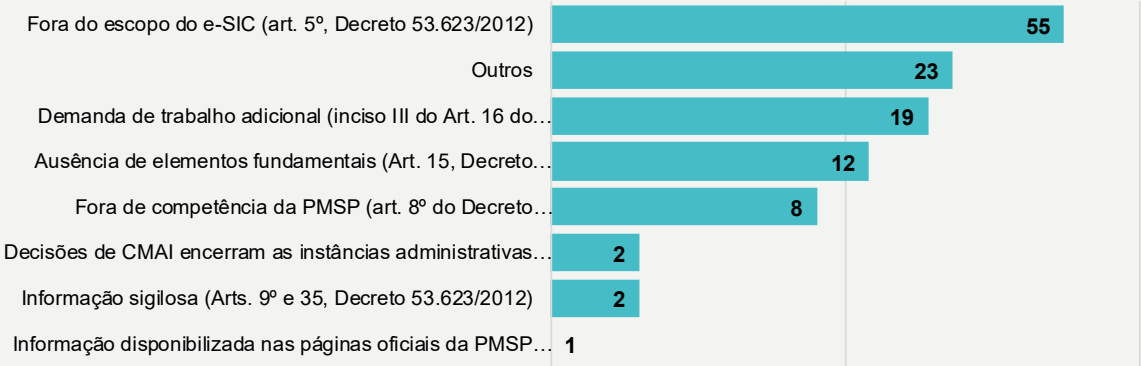
Pedidos Indeferidos

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

45,1% 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.



Pedidos Indeferidos (Abril de 2025)



Pedidos Indeferidos (ABR/2025)	Quantidade	% do Total de Pedidos
Fora do escopo do e-SIC (art. 5º, Decreto 53.623/2012)	55	45,1%
Outros	23	18,9%
Demanda de trabalho adicional (inciso III do Art. 16 do Decreto 53.623/2012)	19	15,6%
Ausência de elementos fundamentais (Art. 15, Decreto 53.623/2012)	12	9,8%
Fora de competência da PMSP (art. 8º do Decreto 53.623/2012)	8	6,6%
Decisões de CMAI encerram as instâncias administrativas (Art. 53º, IV, Decreto 53.623/2012)	2	1,6%
Informação sigilosa (Arts. 9º e 35, Decreto 53.623/2012)	2	1,6%
Informação disponibilizada nas páginas oficiais da PMSP (Arts. 16 e 20 do Decreto 53.623/2012)	1	0,8%
Total	122	100,0%

Quantidade de Pedidos por Órgãos

Ordem Numérica	Lista de Órgãos Abril de 2025)	Quantidade	% do Total de Pedidos
1	SMS - Secretaria Municipal da Saúde	143	18,4%
2	CET - Companhia de Engenharia de Tráfego	51	6,6%
3	SMUL - Secretaria Municipal de Urbanismo e Licenciamento	39	5,0%
4	SPTTrans - São Paulo Transportes S/A	39	5,0%
5	SME - Secretaria Municipal de Educação	38	4,9%
6	SMSU - Secretaria Municipal de Segurança Urbana	32	4,1%
7	SF - Secretaria Municipal da Fazenda	30	3,9%
8	SMC - Secretaria Municipal de Cultura e Economia Criativa	24	3,1%
9	SMT - Secretaria Municipal de Mobilidade Urbana e Transporte	24	3,1%
10	SGM - Secretaria de Governo Municipal	21	2,7%
11	SMDHC - Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania	20	2,6%
12	SMSUB - Secretaria Municipal das Subprefeituras	20	2,6%
13	SIURB - Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	19	2,4%
14	SEME - Secretaria Municipal de Esportes e Lazer	18	2,3%
15	SVMA - Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	17	2,2%
16	SMADS - Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	14	1,8%
17	SEGES - Secretaria Municipal de Gestão	13	1,7%
18	SP Regula - Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de São Paulo	13	1,7%
19	SEHAB - Secretaria Municipal de Habitação	12	1,5%
20	SMDDET - Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Trabalho	11	1,4%
21	Subprefeitura São Mateus	10	1,3%
22	Subprefeitura Sé	10	1,3%
23	Subprefeitura Pirituba/Jaraguá	9	1,2%
24	PGM - Procuradoria Geral do Município	8	1,0%
25	Subprefeitura Vila Prudente	8	1,0%
26	COHAB - Companhia Metropolitana de Habitação	7	0,9%
27	Casa Civil	5	0,6%
28	PRODAM - Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Munic.SP	5	0,6%
29	SMIT - Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia	5	0,6%
30	Subprefeitura Cidade Tiradentes	5	0,6%
31	Subprefeitura Parelheiros	5	0,6%
32	Subprefeitura Pinheiros	5	0,6%
33	Subprefeitura Santana/Tucuruvi	5	0,6%
34	CGM - Controladoria Geral do Município	4	0,5%



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 (Abril de 2025)	Quantidade	% do Total de Pedidos
35	IPREM - Instituto de Previdência Municipal de São Paulo	4	0,5%
36	SECOM - Secretaria Especial de Comunicação	4	0,5%
37	SPDA - Companhia São Paulo de Desenvolvimento e Mobilização de Ativos	4	0,5%
38	Subprefeitura Casa Verde/Cachoeirinha	4	0,5%
39	Subprefeitura Guaianases	4	0,5%
40	Subprefeitura Itaquera	4	0,5%
41	Subprefeitura Santo Amaro	4	0,5%
42	Subprefeitura Vila Maria/Vila Guilherme	4	0,5%
43	Subprefeitura Vila Mariana	4	0,5%
44	HSPM - Hospital do Servidor Público Municipal	3	0,4%
45	SP OBRAS - São Paulo Obras	3	0,4%
46	Subprefeitura Butantã	3	0,4%
47	Subprefeitura Ipiranga	3	0,4%
48	Subprefeitura Penha	3	0,4%
49	Subprefeitura São Miguel Paulista	3	0,4%
50	SMPED - Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência	2	0,3%
51	Subprefeitura Aricanduva/Formosa/Carrão	2	0,3%
52	Subprefeitura Campo Limpo	2	0,3%
53	Subprefeitura Capela do Socorro	2	0,3%
54	Subprefeitura Cidade Ademar	2	0,3%
55	Subprefeitura Ermelino Matarazzo	2	0,3%
56	Subprefeitura Freguesia / Brasilândia	2	0,3%
57	Subprefeitura Itaim Paulista	2	0,3%
58	Subprefeitura Jabaquara	2	0,3%
59	Subprefeitura Jaçanã/Tremembé	2	0,3%
60	Subprefeitura Lapa	2	0,3%
61	Subprefeitura M' Boi Mirim	2	0,3%
62	Subprefeitura Mooca	2	0,3%
63	Subprefeitura Perus	2	0,3%
64	Subprefeitura Sapopemba	2	0,3%
65	SMJ - Secretaria Municipal de Justiça	1	0,1%
66	SP CINE - Empresa de Cinema e Audiovisual de São Paulo	1	0,1%
67	SP URBANISMO - São Paulo Urbanismo	1	0,1%
	Total	776	100,0%

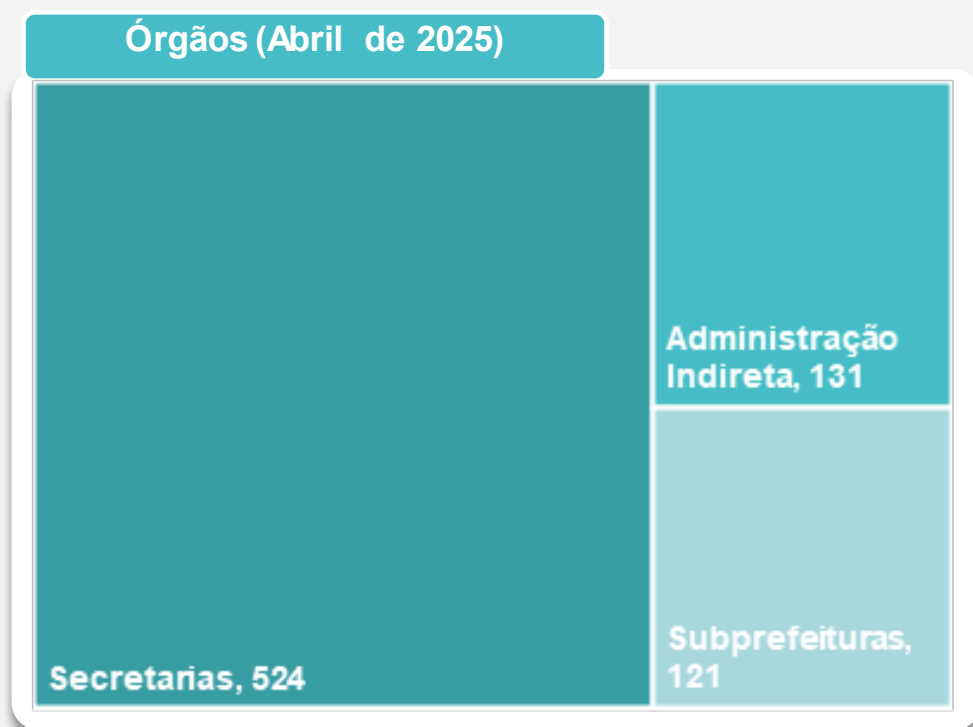


A numeração é utilizada para organização e não representa um *ranking*, pois diferentes órgãos podem ter recebido o mesmo número de pedidos.

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.

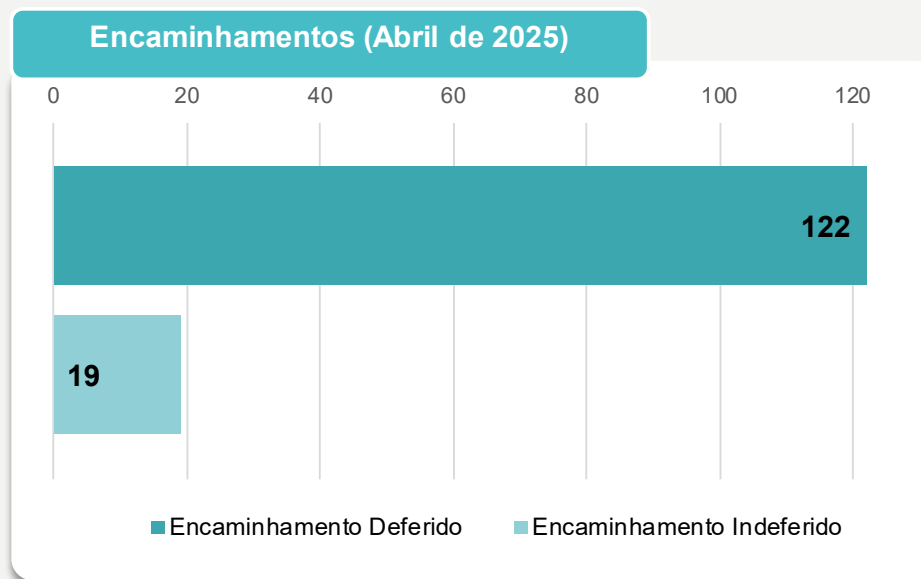


Órgãos (Abril/2025)	Quantidade	% do Total de Pedidos
Secretarias	524	67,5%
Administração Indireta	131	16,9%
Subprefeituras	121	15,6%
Total Geral	776	100,00%

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.



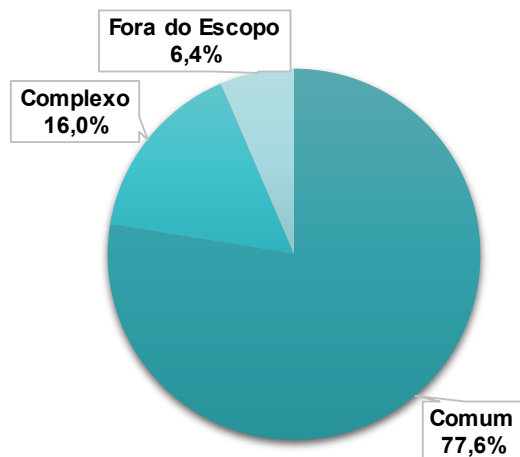
Encaminhamentos Abril de 2025	Quantidade	% do Total de Pedidos
Encaminhamento Deferido	122	86,5%
Encaminhamento Indeferido	19	13,5%
Total Geral	141	100,0%

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 (Abril de 2025)

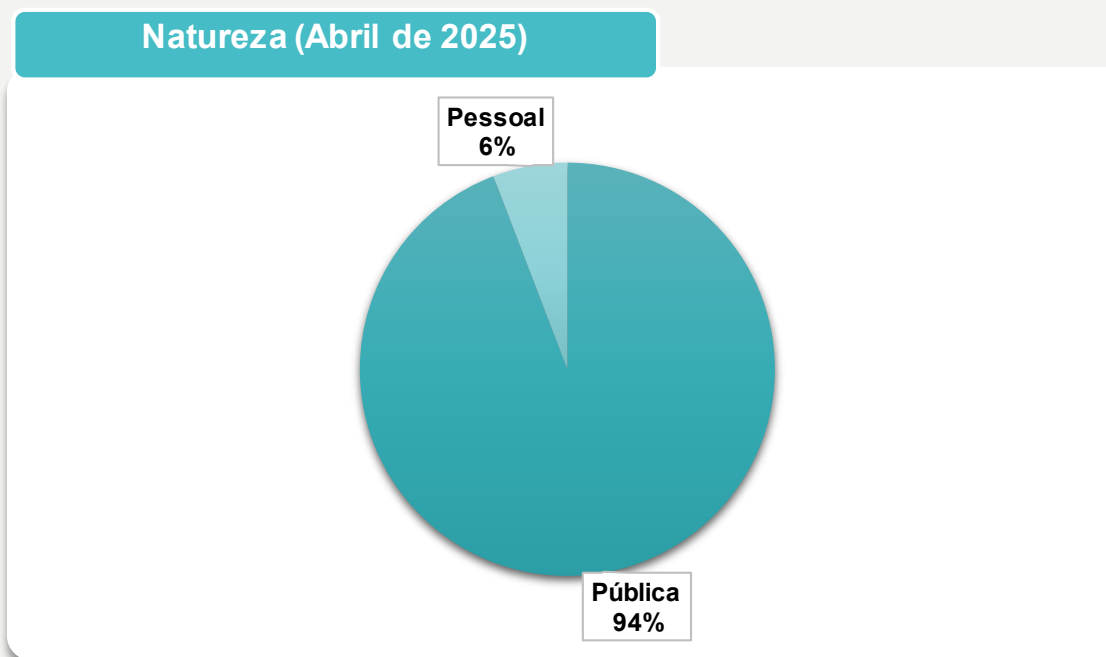


Complexidade (Abril de 2025)	Quantidade	% do Total de Pedidos
Comum	602	77,6
Complexo	124	16,0
Fora do Escopo	50	6,4
Total Geral	776	100%

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.

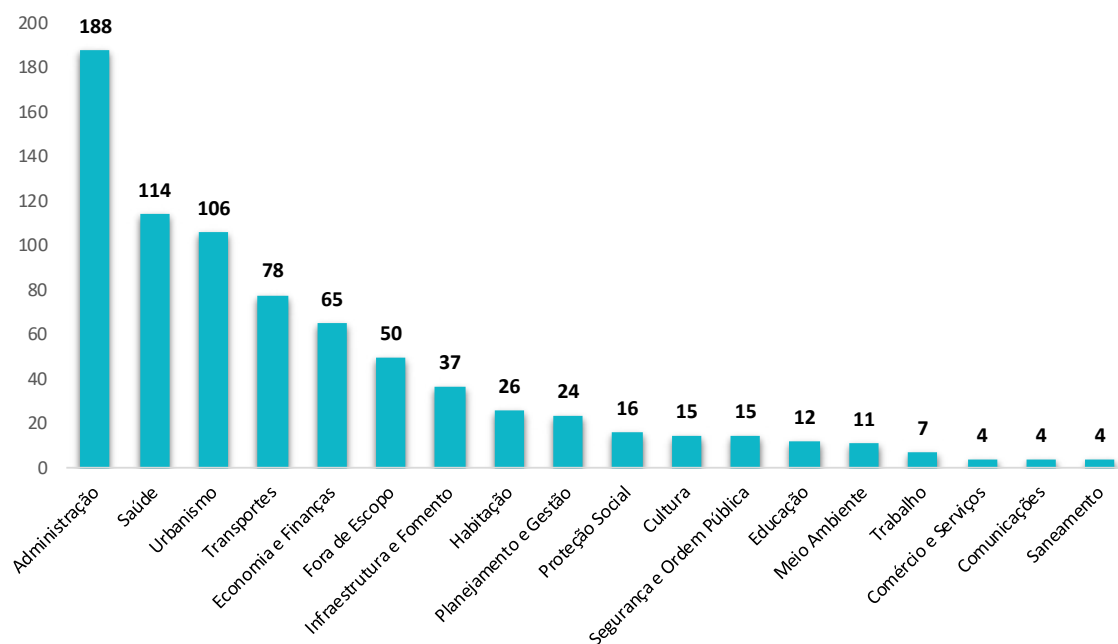


Natureza (Abril de 2025)	Quantidade	% do Total de Pedidos
Pública	731	94%
Pessoal	45	6%
Total Geral	776	100%

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 (Abril de 2025)



Tema (Abril de 2025)	Quantidade	% do Total de Pedidos
Administração	188	24,2%
Saúde	114	14,7%
Urbanismo	106	13,7%
Transportes	78	10,1%
Economia e Finanças	65	8,4%
Fora de Escopo	50	6,4%
Infraestrutura e Fomento	37	4,8%
Habitação	26	3,4%
Planejamento e Gestão	24	3,1%
Proteção Social	16	2,1%
Cultura	15	1,9%
Segurança e Ordem Pública	15	1,9%
Educação	12	1,5%
Meio Ambiente	11	1,4%
Trabalho	7	0,9%
Comércio e Serviços	4	0,5%
Comunicações	4	0,5%
Saneamento	4	0,5%
Total	776	100,0%



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**