



OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

RELATÓRIO SEMESTRAL PESQUISA DE SATISFAÇÃO TRANSPARÊNCIA PASSIVA

1º SEMESTRE DE 2025



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Ficha Técnica

Prefeito Municipal

Ricardo Nunes

Controlador Geral do Município

Daniel Falcão

Chefe de Gabinete

Marcos Augusto Carboni

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

Henrique Ribeiro de Almeida (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

Transparência Passiva e avaliação do Serviço de Informação ao Cidadão

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) é o canal destinado ao registro e acompanhamento dos pedidos de acesso à informação dirigidos aos órgãos e entidades da Prefeitura de São Paulo, nos termos da Lei Federal nº 12.527/2011 e do Decreto Municipal nº 53.623/2012.

No Município de São Paulo, os pedidos são registrados por meio do sistema e-SIC, que funciona como canal central para o cidadão, enquanto o tratamento e a produção das respostas ocorrem de forma descentralizada pelos órgãos responsáveis pelas informações solicitadas.

À Divisão de Transparência Passiva (DTP), da Ouvidoria Geral do Município (OGM), compete coordenar e acompanhar as ações relacionadas à transparência passiva, apoiar e orientar os órgãos municipais e monitorar o atendimento aos pedidos.

Nesse contexto, a Pesquisa de Satisfação do SIC constitui fonte complementar de informação gerencial. Sua análise permite conhecer a percepção dos usuários e distinguir aspectos relacionados ao conteúdo das respostas daqueles ligados à utilização do Portal e-SIC, qualificando a definição de ações de melhoria.

Dados estatísticos

Os dados apresentados neste relatório correspondem às respostas registradas na Pesquisa de Satisfação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), referentes ao período de 1º de janeiro a 30 de junho de 2025.

A pesquisa é disponibilizada aos usuários após a finalização ou encerramento do atendimento e contempla a avaliação geral, aspectos da resposta recebida, utilização do Portal e-SIC, registro de recursos e campo aberto para comentários e sugestões.

No período analisado, foram consideradas 141 avaliações válidas. Por se tratar de pesquisa de participação voluntária, os resultados expressam a percepção dos usuários respondentes e não devem ser automaticamente generalizados para a totalidade dos requerentes.

Os resultados são, portanto, tratados como indicadores de percepção e sinais gerenciais, de forma complementar aos demais dados de monitoramento da transparência passiva. Sempre que pertinente, a análise diferencia a experiência com o Portal e-SIC da qualidade e do conteúdo das respostas produzidas pelos órgãos e entidades municipais.

A pesquisa é voluntária e representa a percepção dos usuários que optaram por avaliá-lo, constituindo um importante instrumento de escuta e identificação de oportunidades de aprimoramento. Sua interpretação conjunta com os indicadores operacionais permite uma leitura mais abrangente da experiência do cidadão.

Visão Geral da Pesquisa

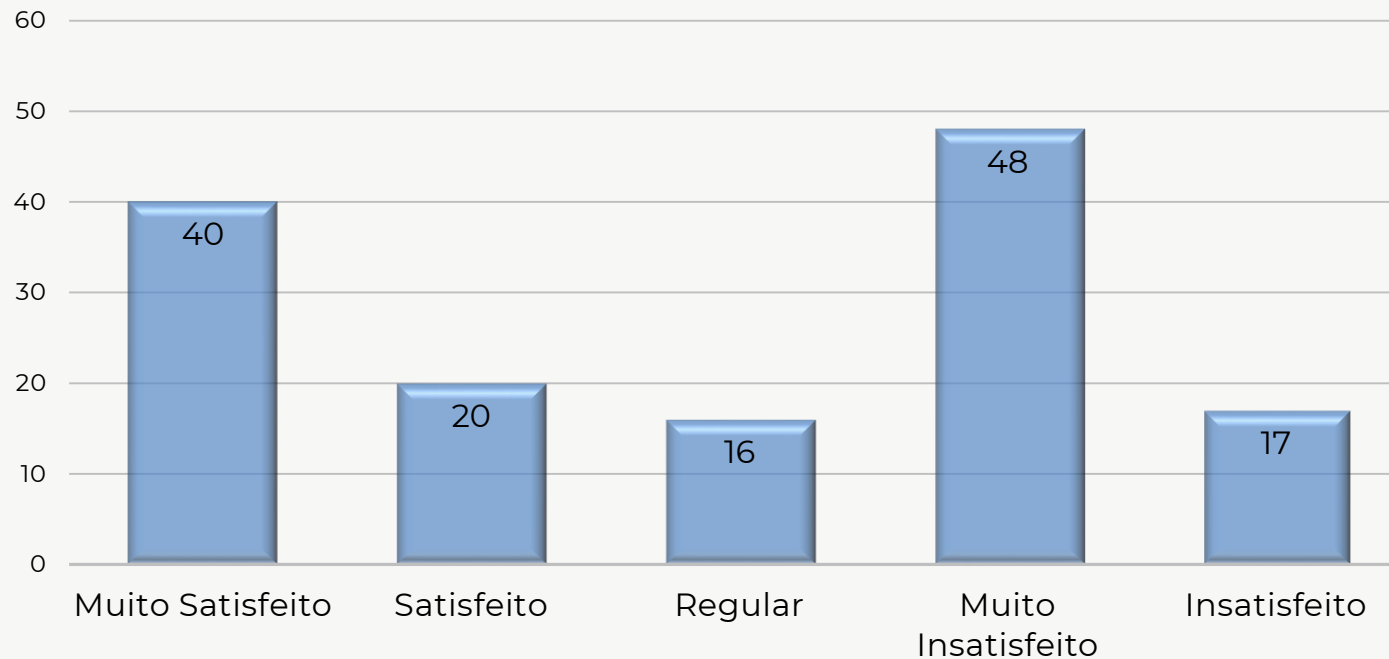
No 1º semestre de 2025, a pesquisa reuniu 141 avaliações válidas. A distribuição das respostas evidencia uma percepção polarizada, com concentração nos extremos da escala.



Leitura gerencial

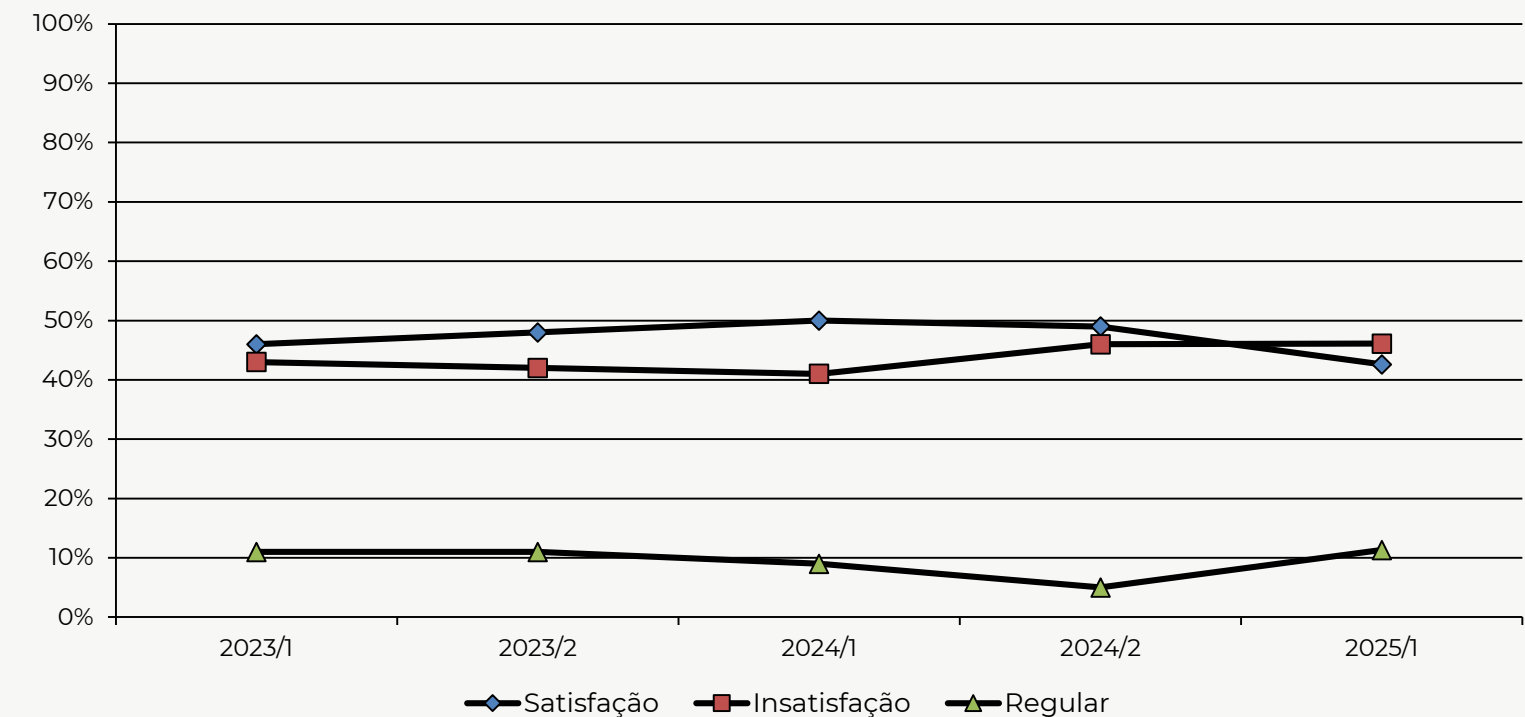
A distribuição das avaliações revela uma percepção polarizada, com concentração tanto de usuários muito satisfeitos quanto muito insatisfeitos, indicando que a experiência com o SIC não ocorre de forma uniforme.

Nesse cenário, o índice de satisfação geral, isoladamente, não é suficiente para compreender o resultado, sendo necessário identificar em quais dimensões da experiência estão os pontos de atenção, como qualidade, clareza, prazo, recursos e utilização do sistema, permitindo transformar os resultados da pesquisa em subsídios para ações mais direcionadas de aprimoramento da Transparência Passiva.



Evolução da Satisfação Geral

A série histórica evidencia diferentes movimentos na percepção dos usuários ao longo dos semestres. No 1º semestre de 2025, embora tenha sido observada redução de 7,4 p.p. na satisfação geral em comparação ao mesmo período de 2024, os resultados devem ser analisados considerando as características da pesquisa e o contexto mais amplo do atendimento.



Pedidos registrados

3.780

1ºSemestre

Variação x 2024/1

-7,4 p.p.

Satisfação geral

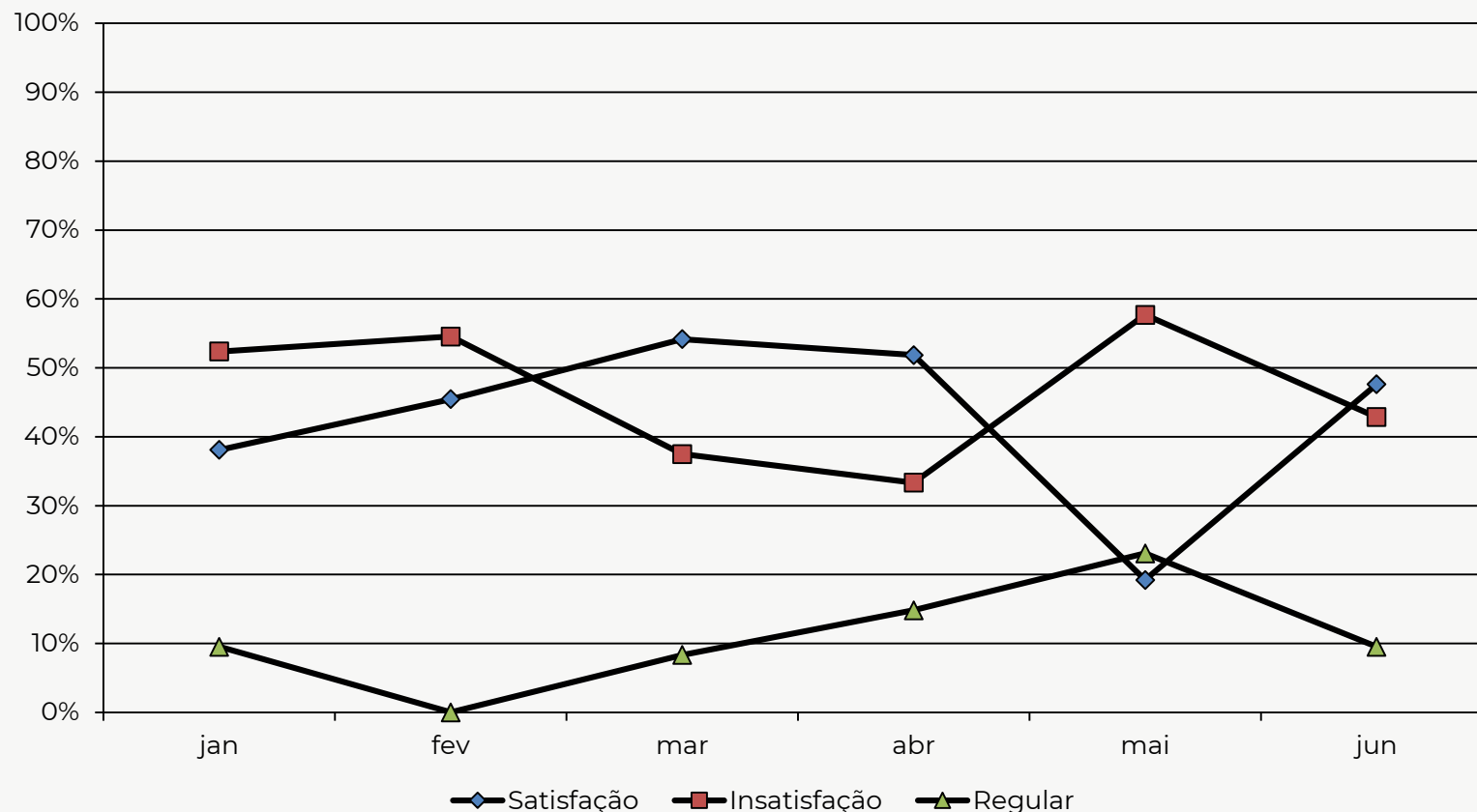
Variação x 2024/1

+5,1 p.p.

Insatisfação geral

A redução observada merece atenção e acompanhamento, considerando as características da pesquisa, especialmente seu caráter voluntário e a participação reduzida frente ao universo de atendimentos realizados. Os resultados refletem a percepção dos usuários que optaram por participar e constituem um importante sinal para a gestão, devendo ser interpretados em conjunto com os demais indicadores da Transparência Passiva para uma compreensão mais ampla da qualidade do serviço e o direcionamento de ações de aprimoramento.

Comportamento Mensal da Satisfação



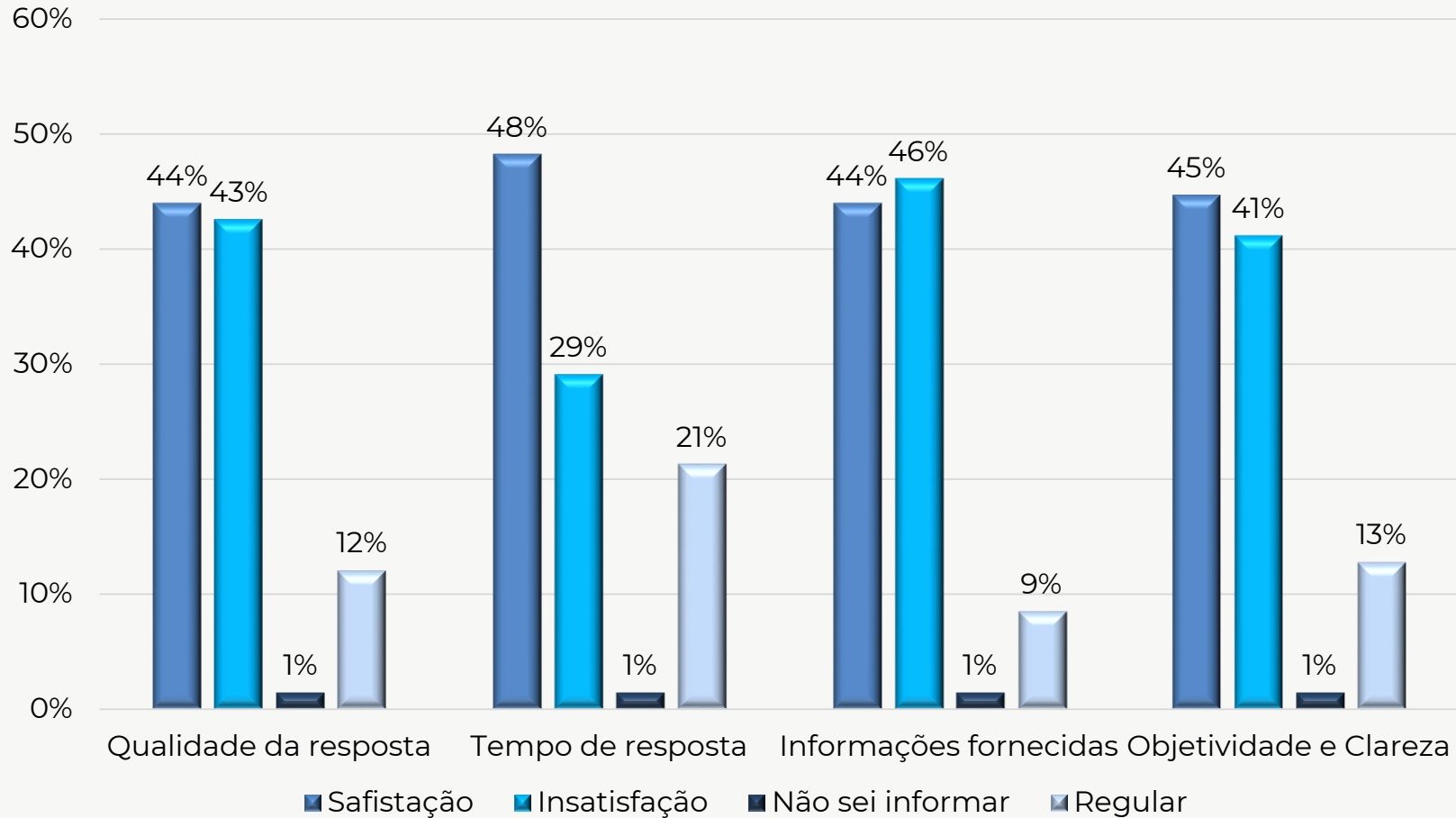
Março e abril registraram os melhores resultados do semestre, com satisfação de 54,2% e 51,9%, respectivamente.

O comportamento mensal demonstra que a percepção dos usuários não permaneceu uniforme ao longo do período, apresentando oscilações que recomendam análise conjunta com o volume, a natureza e o fluxo dos pedidos.

A redução observada em maio ocorreu simultaneamente a maior concentração de Recursos de Ofício e solicitações em instâncias recursais. Embora os dados não permitam estabelecer causalidade, a coincidência reforça a importância do monitoramento integrado dos indicadores para identificação de situações que demandem atuação específica.

Avaliação dos Aspectos do Atendimento

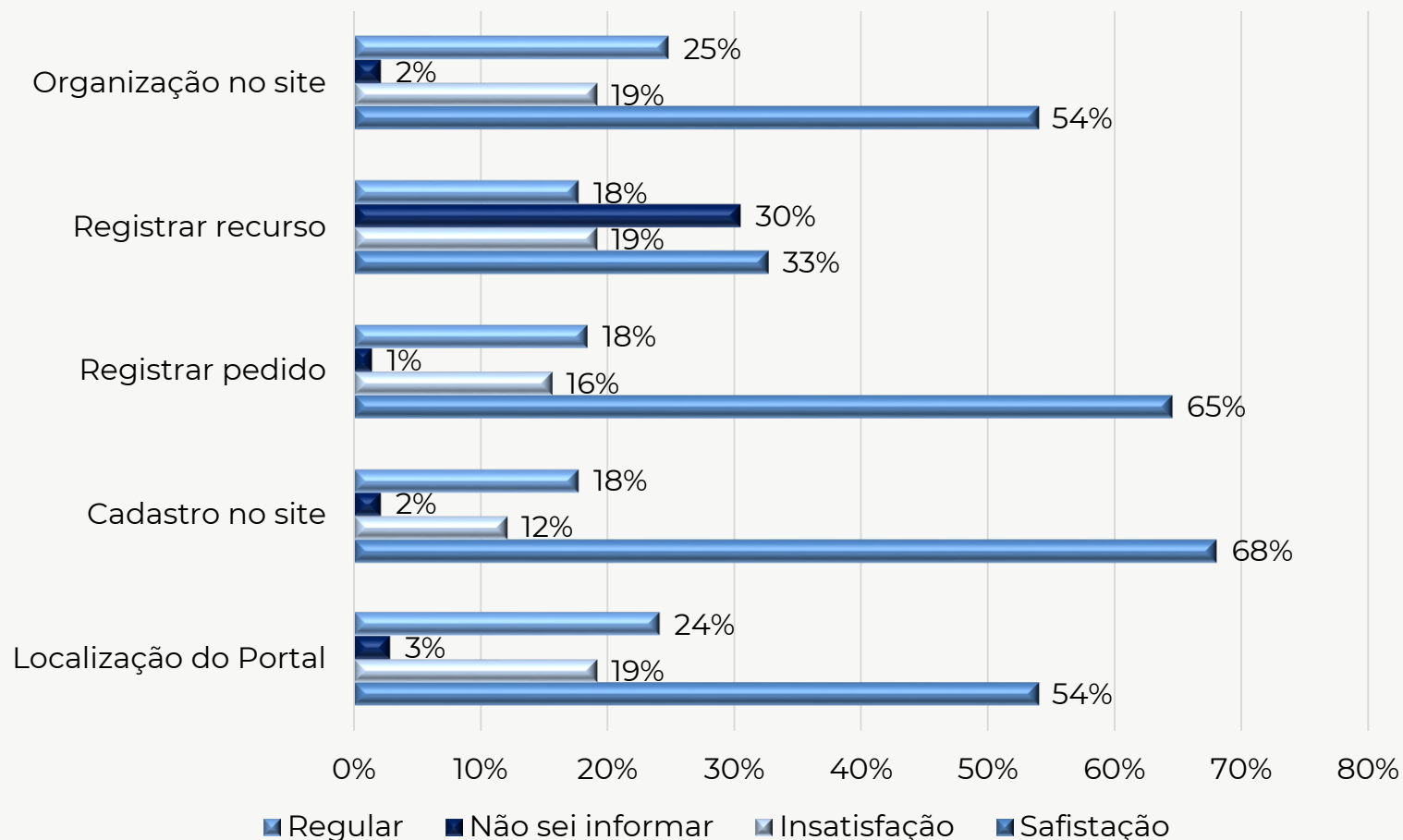
A avaliação dos aspectos do atendimento apresenta resultados favoráveis na maioria das dimensões analisadas, com destaque para o tempo de resposta e oportunidades de aprimoramento quanto às informações fornecidas.



A avaliação dos aspectos do atendimento revela resultados predominantemente favoráveis em três das quatro dimensões analisadas. O tempo de resposta apresenta o melhor desempenho, com 48% de satisfação frente a 29% de insatisfação. Qualidade da resposta e objetividade e clareza também registram avaliações positivas superiores às negativas. A qualidade das informações é o aspecto que apresenta maior equilíbrio entre satisfação (44%) e insatisfação (46%), indicando oportunidade de acompanhamento e aprimoramento.

Avaliação do Portal e-SIC

As etapas essenciais para acesso ao serviço apresentam percepção predominantemente positiva. O cadastro no site alcançou 68% de satisfação e o registro do pedido, 65%, indicando boa experiência dos usuários nas funcionalidades necessárias para ingresso e formalização das solicitações.



Cadastro no site

68%

Satisfação

Registro do pedido

65%

Satisfação

Os resultados de localização e organização do Portal, ambos com 54% de satisfação, também mantêm predominância de avaliações favoráveis, ao mesmo tempo em que indicam espaço para aprimoramentos de usabilidade e organização das informações.

Experiência do usuário: atendimento do pedido x Portal e-SIC

A análise comparativa evidencia percepções distintas entre as dimensões avaliadas, com resultados mais favoráveis nas funcionalidades do Portal e-SIC e oportunidades de aprimoramento nos aspectos relacionados ao atendimento dos pedidos.

ATENDIMENTO DO PEDIDO

Qualidade da resposta

44%

Tempo de resposta

48%

Informações fornecidas

44%

Objetividade e clareza

45%

PORTAL e-SIC

Organização das informações

54%

Registro de recurso

33%

Registro do pedido

65%

Cadastro no site

68%

Localização do portal

54%

Registro de Recursos

Dos 141 respondentes, 70% informaram não ter registrado recurso, enquanto 30% utilizaram a via recursal. Entre os que recorreram, a maior concentração ocorreu na 1ª instância (55%), com redução progressiva nas etapas subsequentes. A análise dos recursos, associada aos níveis de satisfação, contribui para identificar experiências que demandam maior aprofundamento.

Registraram recurso

30%

42 respondentes

1ª instância

55%

23 dos 42 recursos

2ª instância

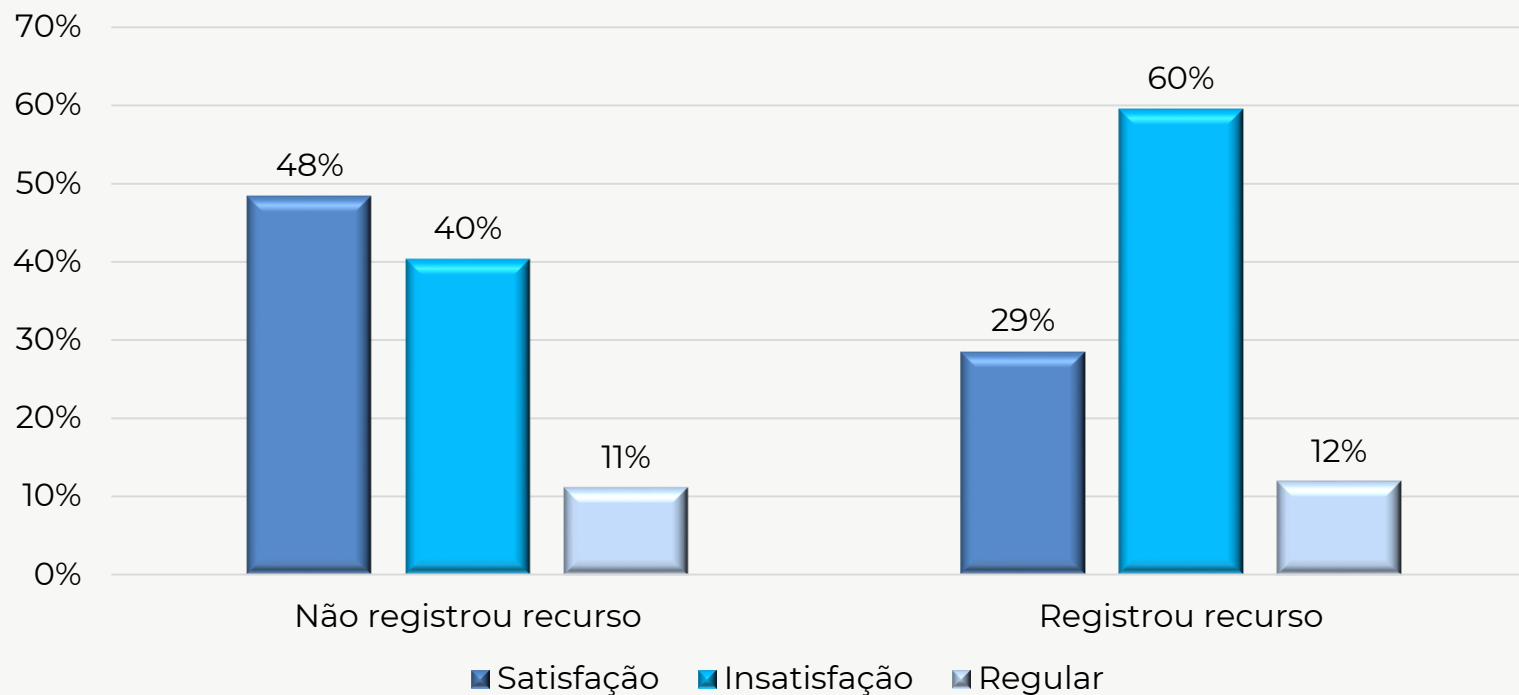
26%

11 dos 42 recursos

3ª instância

19%

8 dos 42 recursos



Considerações Finais

Os resultados do 1º semestre de 2025 demonstram que a experiência dos usuários com o SIC apresenta aspectos positivos importantes, especialmente nas funcionalidades essenciais do Portal e-SIC, como cadastro e registro de pedidos. A análise por dimensão também permite identificar, de forma mais precisa, oportunidades de aprimoramento relacionadas à qualidade, suficiência e clareza das informações fornecidas, oferecendo subsídios para direcionar as ações de melhoria.

As variações observadas na satisfação ao longo do semestre devem ser compreendidas em conjunto com os demais indicadores da Transparência Passiva e com as características da própria pesquisa, de participação voluntária. Nesse contexto, seus resultados constituem um importante instrumento de escuta e apoio à gestão, permitindo reconhecer experiências positivas, identificar pontos que demandam maior atenção e acompanhar sua evolução.

Ao longo do período, a DTP manteve ações de monitoramento de indicadores e prazos, orientação e suporte técnico aos órgãos, capacitação dos Pontos Focais, elaboração de orientações técnicas, revisão de manuais, atuação da Rede LAI e acompanhamento das melhorias do e-SIC junto à PRODAM, iniciativas que contribuem para qualificar o atendimento e fortalecer a política municipal de acesso à informação.

Assim, mais do que produzir um índice de satisfação, a pesquisa amplia a capacidade da gestão de compreender a experiência do usuário e transformá-la em ações de aprimoramento contínuo, fortalecendo uma Transparência Passiva cada vez mais orientada por evidências, pela escuta do cidadão e pela qualificação do serviço prestado.

Pesquisa de satisfação como instrumento de gestão, aprendizado e melhoria contínua.



PREFEITURA DE
SÃO PAULO