

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

**RELATÓRIO SEMESTRAL
PESQUISA DE SATISFAÇÃO
TRANSPARÊNCIA PASSIVA
1º SEMESTRE DE 2026**



**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

Período de referência: 1º de janeiro a 30 de junho de 2026

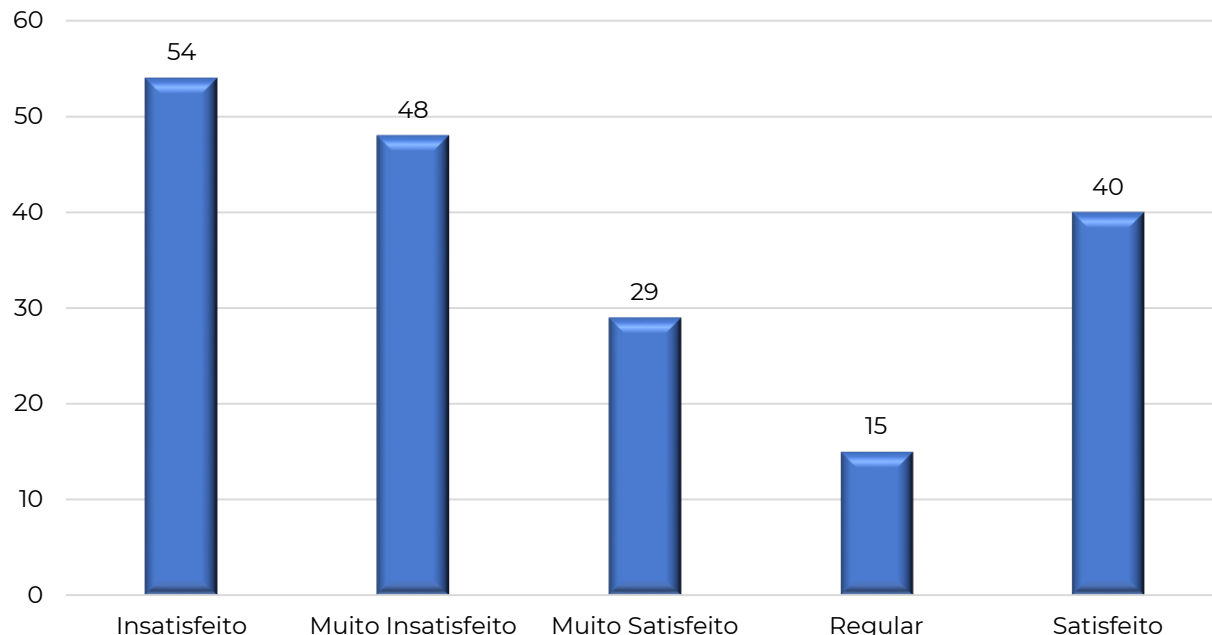
Os dados apresentados neste relatório correspondem às respostas registradas na Pesquisa de Satisfação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), referentes ao 1º semestre de 2026.

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

A partir do 1º semestre de 2026, foi incorporado à metodologia da pesquisa um tratamento mais qualificado da base, com a conferência de duplicidades por número de protocolo que continham o mesmo comentário, assegurando que cada pedido seja contabilizado uma única vez. O aprimoramento buscou também ampliar a compreensão dos resultados, permitindo analisar o percurso do pedido e contextualizar as razões associadas às avaliações de satisfação e insatisfação. Para isso, sempre que disponíveis, foram considerados de forma integrada o pedido formulado, a resposta fornecida, a utilização da via recursal e os comentários registrados pelo usuário. Essa abordagem permite distinguir diferentes fatores que podem influenciar a percepção do usuário e qualificar a utilização dos resultados como subsídio ao monitoramento e ao aprimoramento da Transparência Passiva. Após o tratamento da base, foram consideradas 186 avaliações válidas, do total de 198 resposta, correspondentes a protocolos distintos.

Por se tratar de pesquisa voluntária, os resultados expressam a percepção dos usuários que optaram por responder ao instrumento e devem ser compreendidos como indicadores de percepção e sinais gerenciais, de forma complementar aos demais dados de monitoramento da Transparência Passiva.

Visão Geral da Pesquisa



Pedidos registrados

5.757

maior volume da série

Pesquisa enviada

5.264

finalizados ou encerrados

Avaliações válidas

186

pedidos únicos

Satisfação geral

37%

69 respostas positivas

Insatisfação geral

55%

102 respostas negativas

Comentários abertos

119

64% dos respondentes

ITP 2026/1

9,58

maior índice do IGI

ITP 2025/1

9,44

referência anterior

Variação ITP

+0,14

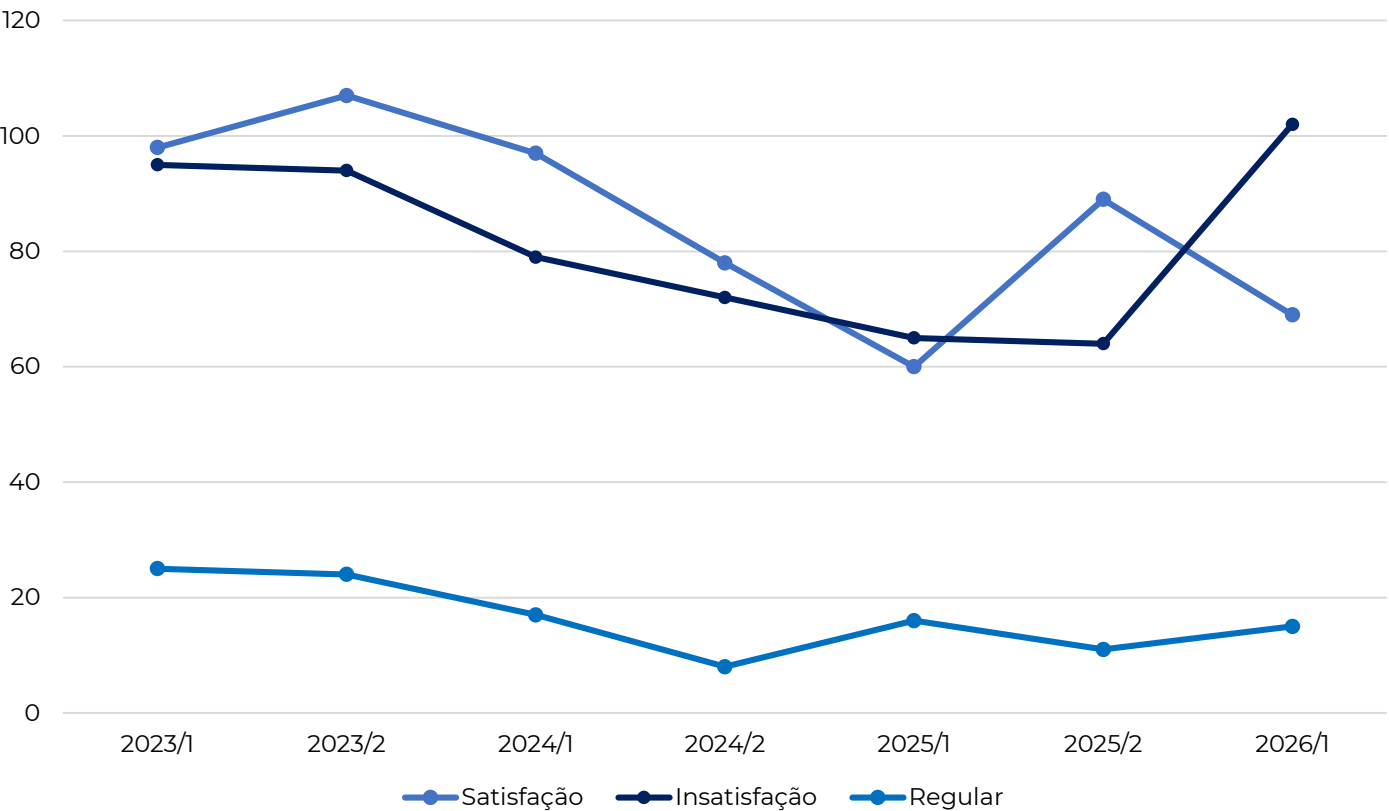
avanco no período

A análise individual das avaliações evidenciou elevada concentração das manifestações negativas em um mesmo requerente, responsável por 36% dos registros de insatisfação, associados majoritariamente a pedidos direcionados ao mesmo órgão. Embora se tratem de protocolos distintos e, portanto, de avaliações válidas, essa concentração deve ser considerada na interpretação dos resultados, uma vez que o volume de respostas negativas não corresponde, na mesma proporção, ao número de usuários distintos insatisfeitos.

O resultado indica uma experiência reiteradamente negativa de um mesmo usuário em uma relação específica com determinado órgão, cuja relevância gerencial deve ser preservada, mas que não pode ser automaticamente generalizada para o conjunto dos usuários do SIC.

Evolução da Satisfação Geral

A evolução da satisfação no 1º semestre de 2026 reforça a importância de uma leitura além do indicador agregado. A análise pedido a pedido permite compreender as diferentes experiências dos usuários e identificar concentrações por período, natureza da demanda e núcleos temáticos, qualificando a interpretação dos resultados.



Satisfação
37%
-17,2 p.p. vs. 2025/2

Insatisfação
55%
+15,8 p.p. vs. 2025/2

Regular
8%
15 avaliações

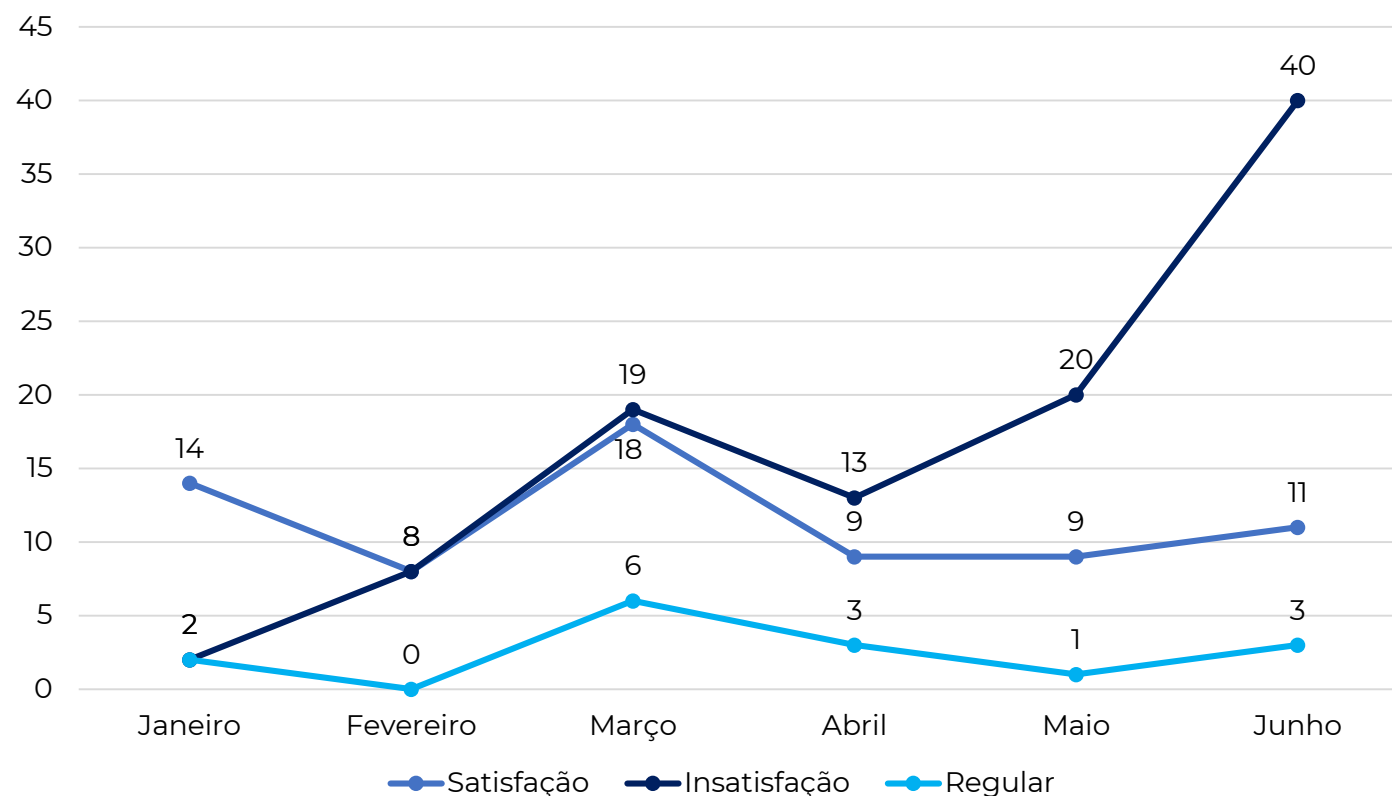
ITP
9,58
patamar elevado

Concentração
36% — avaliações negativas associadas ao mesmo requerente e temas similares;
25% — avaliações negativas relacionadas ao núcleo temático CMDCA/FUNCAD.

Natureza da demanda
20% — reclamação/solicitação de serviço;
14% — objeto não caracterizado como pedido de acesso à informação;
11% — objeto parcialmente relacionado à LAI.

Comportamento Mensal da Satisfação

A percepção dos usuários varia ao longo do semestre, com resultado amplamente favorável em janeiro e concentração das avaliações negativas no período final, especialmente em junho.



Janeiro

78%

14 satisfeitos em 18

Junho

74%

40 insatisfeitos em 54
avaliações

Jan - Mai

58 × 62

satisfação × insatisfação

Junho concentra

39%

das avaliações negativas do
semestre

A análise pedido a pedido indica que parte dessa concentração está associada a requerentes e núcleos temáticos recorrentes, aspecto aprofundado nos slides seguintes.

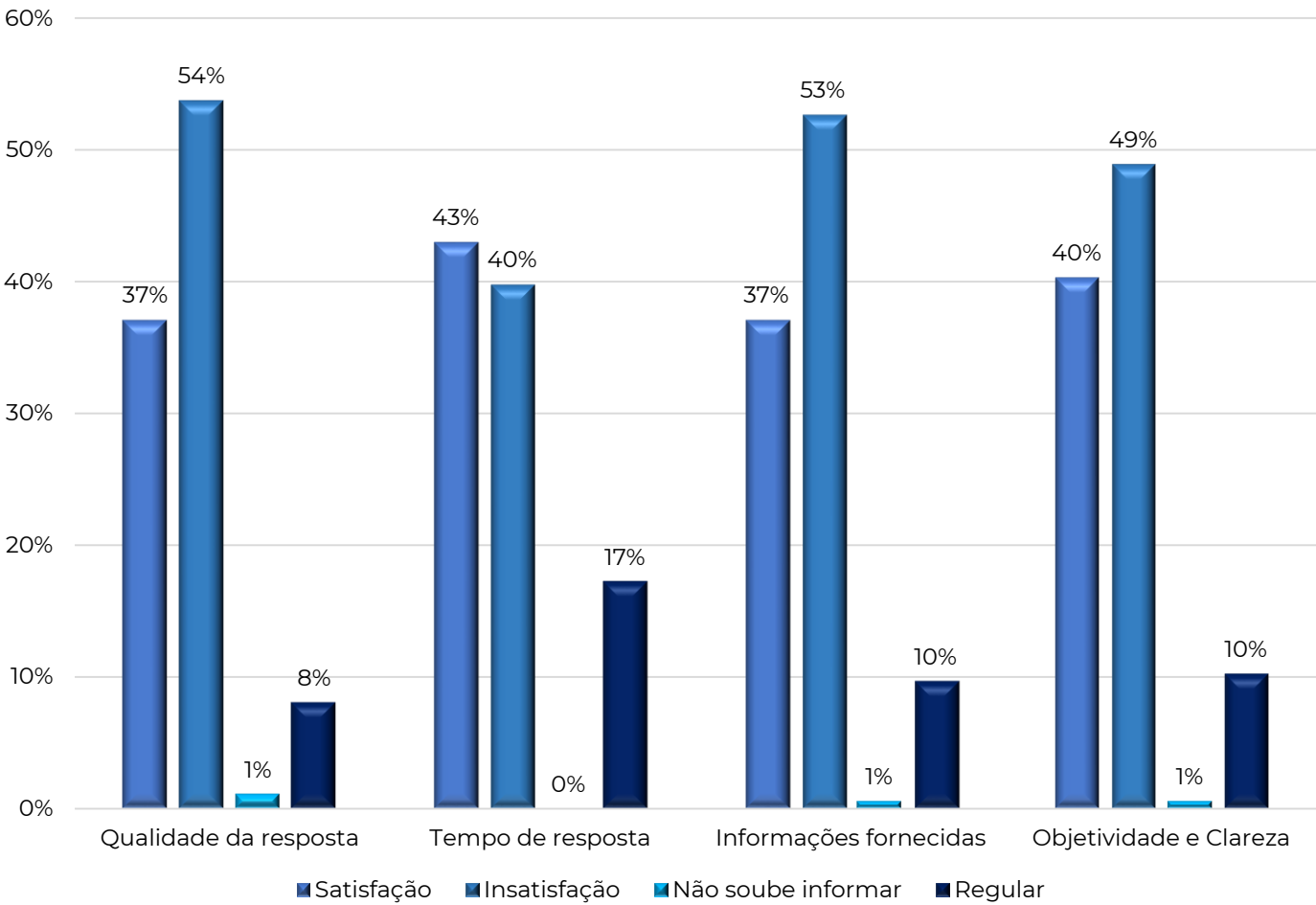
Entre janeiro e maio, as percepções permaneceram relativamente equilibradas:

- 58 satisfeitos (grau de satisfação);
- 62 insatisfeitos (grau de insatisfação);
- 12 regulares.

A análise por pedido contribui para compreender esse movimento ao identificar recorrências por requerente, órgão e núcleo temático, permitindo contextualizar o resultado mensal e diferenciar situações específicas de tendências mais amplas na experiência dos usuários

Avaliação dos Aspectos do Atendimento

A avaliação por dimensão permite identificar diferentes aspectos da experiência do usuário. Os resultados relacionados ao conteúdo das informações oferecem subsídios importantes para orientar o aprimoramento contínuo da qualidade das respostas.



Tempo de resposta
43%
melhor saldo entre as dimensões analisadas

Qualidade
54%
principal ponto de atenção

Informações
53%
insatisfação

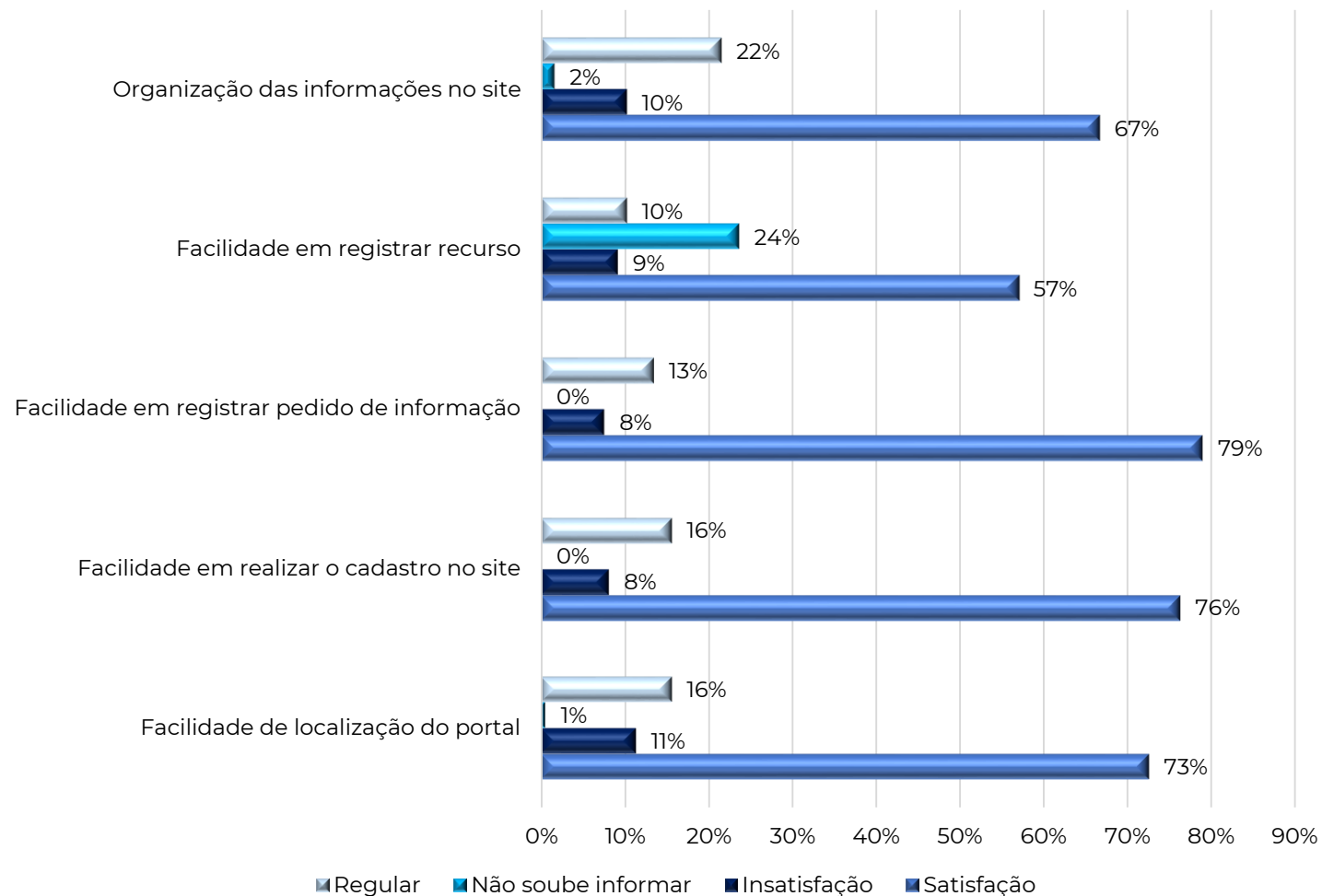
Clareza
49%
insatisfação

Os resultados revelam aspectos positivos da experiência do usuário, com destaque para o tempo de resposta, que apresenta o melhor desempenho relativo. E para objetividade e clareza, que registram percepções mais equilibradas.

Os atributos relacionados à qualidade e à suficiência das informações indicam oportunidades de aprimoramento e ajudam a direcionar ações de orientação e qualificação das respostas. A análise pedido a pedido amplia essa compreensão ao considerar a natureza de cada demanda, o conteúdo solicitado e as expectativas do usuário, permitindo uma atuação mais precisa e alinhada às diferentes experiências identificadas na pesquisa.

Avaliação do Portal e-SIC

A experiência com o Portal e-SIC é predominantemente positiva, com avaliações favoráveis em todas as funcionalidades analisadas e destaque para as etapas de cadastro e registro do pedido.



Registro do pedido
79,0%
maior índice

Cadastro
76,3%
142 avaliações positivas

Localização
72,6%
135 avaliações positivas

Organização
66,7%
124 avaliações positivas

A avaliação do Portal e-SIC revela uma experiência digital amplamente favorável. As funcionalidades relacionadas ao acesso e à utilização do sistema apresentam satisfação expressiva, especialmente no registro do pedido (79,0%), cadastro (76,3%) e localização do Portal (72,6%). Os resultados indicam que, para a maioria dos respondentes, o sistema oferece condições adequadas para acessar e utilizar o serviço. A facilidade para registrar recurso também apresenta avaliação majoritariamente positiva entre os usuários que se posicionaram sobre essa funcionalidade.

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

40%

Tempo de resposta

49%

Informações fornecidas

40%

Objetividade e clareza

44%

PORTAL e-SIC

Organização das informações

67%

Registro de recurso

57%

Registro do pedido

79%

Cadastro no site

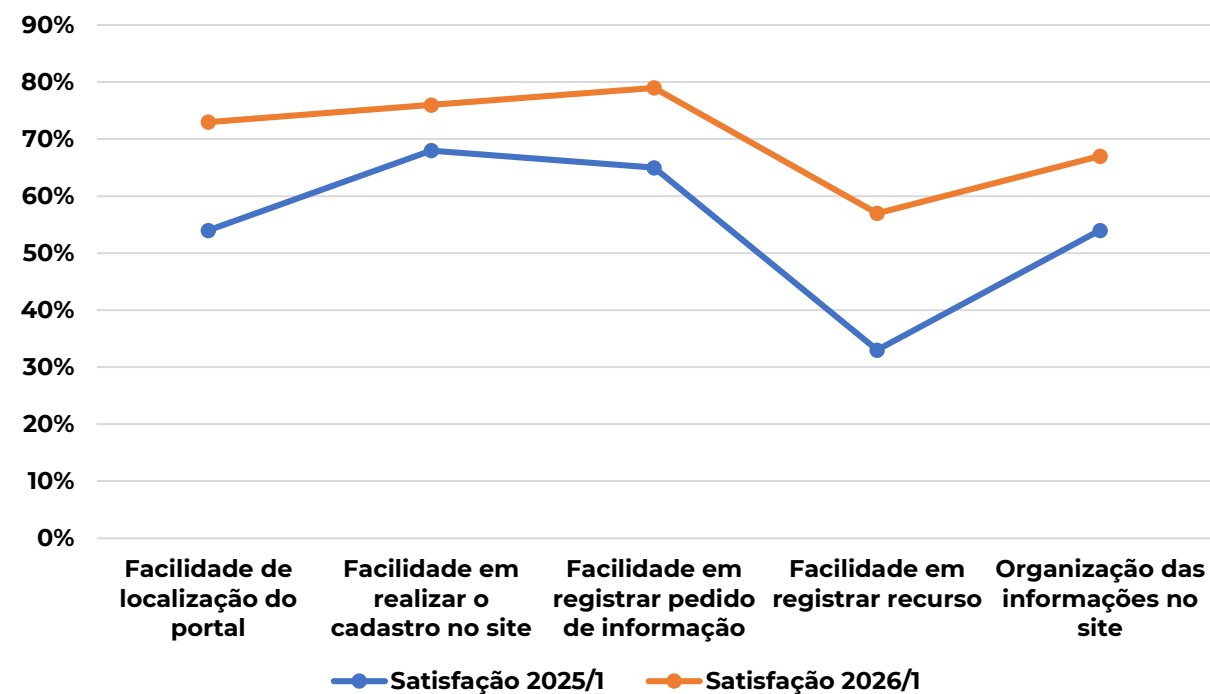
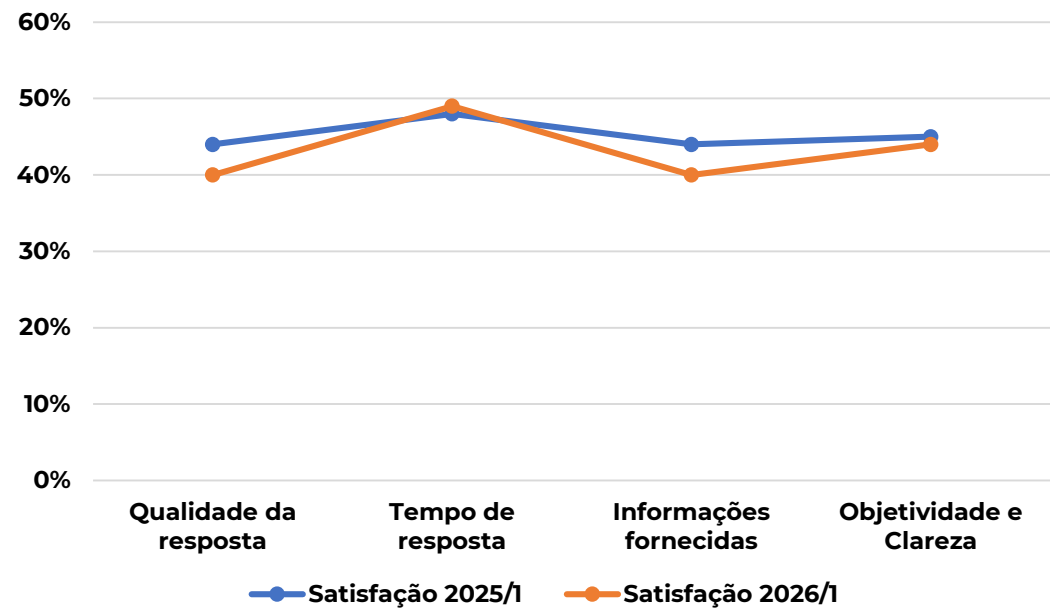
76%

Localização do portal

73%

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

A comparação com o 1º semestre de 2025 evidencia avanços importantes na experiência dos usuários com o Portal e-SIC e relativa estabilidade na percepção sobre o atendimento dos pedidos. A leitura conjunta das dimensões permite reconhecer os resultados positivos e, ao mesmo tempo, identificar oportunidades para tornar a experiência do cidadão cada vez mais clara, acessível e efetiva.



Registro de Recursos

O recurso integra as garantias previstas na LAI e oferece ao cidadão a possibilidade de revisão da resposta recebida. A análise do fluxo recursal contribui para identificar experiências que demandam maior atenção e oportunidades de aprimoramento do atendimento.

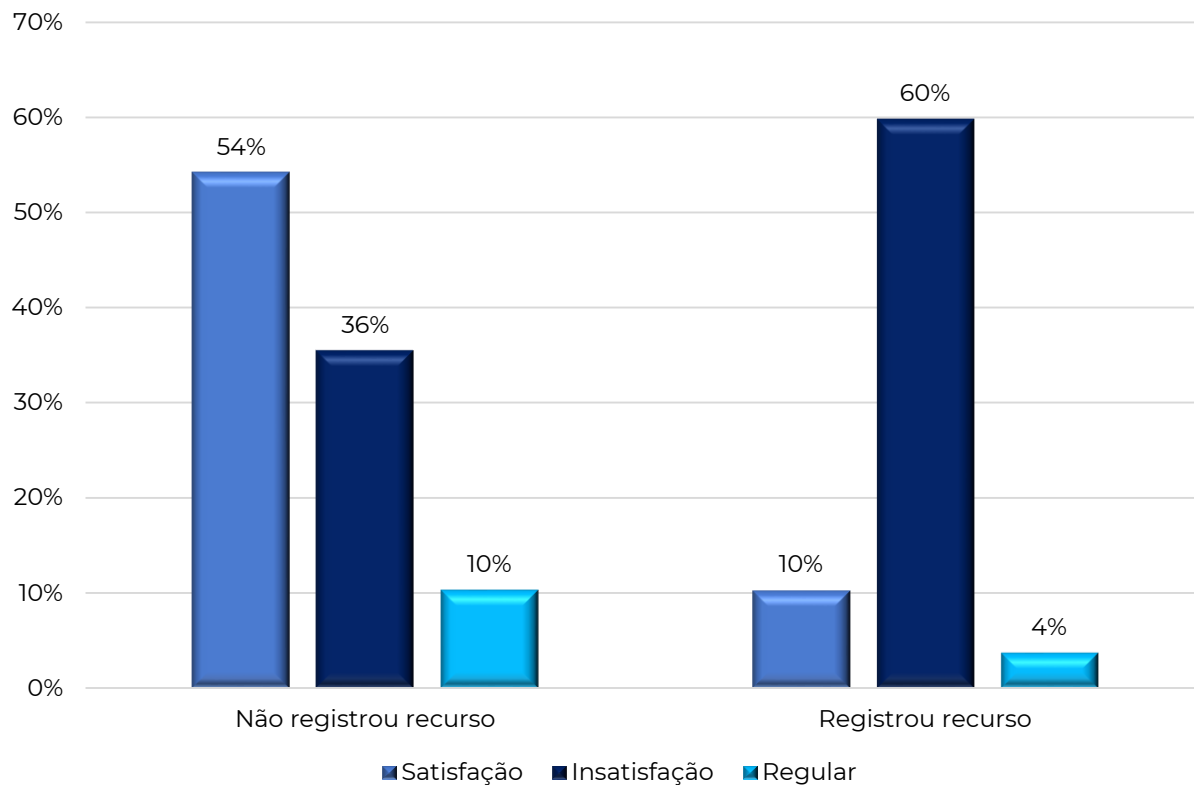
**Não registraram
recurso**
58%
107 respondentes

Registraram recurso
42%
79 respondentes

1ª instância
54%
43 dos 79

2ª instância
33%
26 dos 79

3ª instância
13%
10 dos 79

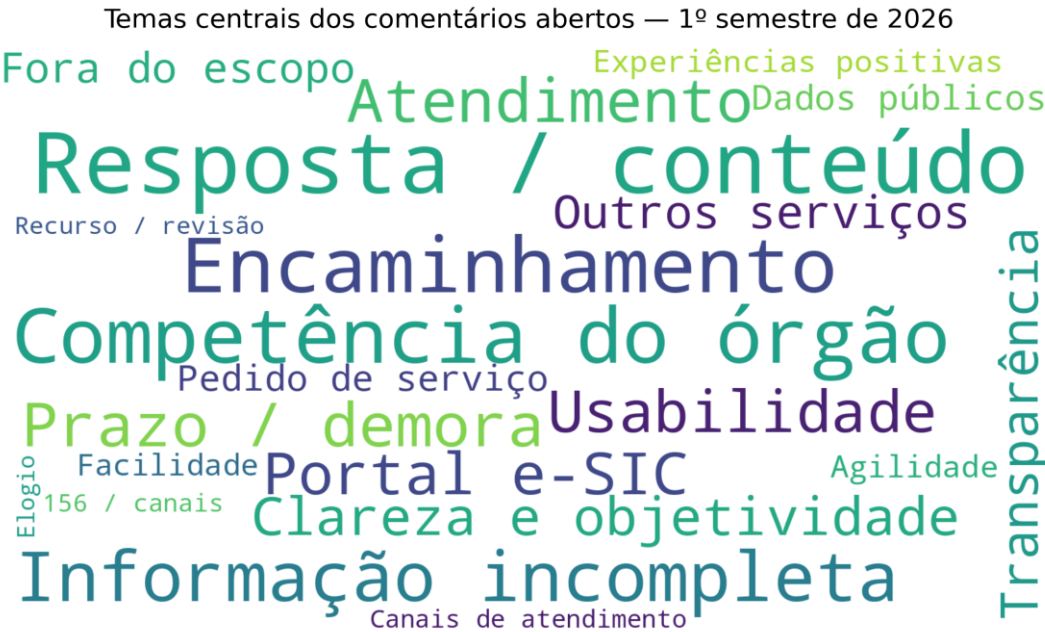


A maioria dos respondentes (58%) não registrou recurso e, nesse grupo, predomina a satisfação com a experiência (54%). Entre os usuários que recorreram, observa-se um comportamento compatível com a própria natureza do fluxo recursal, acionado quando o cidadão busca a revisão ou complementação da resposta recebida.

A redução progressiva do número de registros entre a 1ª, 2ª e 3ª instâncias demonstra que a maior parte das manifestações não avança por todo o fluxo recursal, sinalizando que as etapas anteriores desempenham papel relevante na revisão, complementação e qualificação das respostas ao cidadão.

Comentários abertos

Os comentários abertos complementam os indicadores quantitativos e aproximam a análise da experiência concreta dos usuários, permitindo reconhecer aspectos positivos, compreender expectativas e identificar oportunidades de aprimoramento relacionadas às respostas, aos fluxos e aos diferentes serviços públicos.



Codificação temática qualitativa dos relatos; o tamanho indica recorrência relativa dos temas.

Comentários 128 65% dos respondentes	Textos distintos 100 após normalização	Repetições 28 Textos idênticos
Resposta/conteúdo 72 ocorrências temáticas	Encaminhamento 57 ocorrências temáticas	Solicitações de serviços ou reclamações 26 ocorrências temáticas

A escuta dos comentários amplia a compreensão da experiência do usuário para além da avaliação geral. Os relatos destacam principalmente aspectos relacionados ao conteúdo das respostas e aos encaminhamentos, ao mesmo tempo em que registram experiências positivas com agilidade, facilidade de acesso e atendimento.

Também aparecem manifestações relacionadas à competência dos órgãos e a demandas de outros serviços públicos, demonstrando que a percepção registrada na pesquisa pode incorporar diferentes etapas da relação do cidadão com a Administração. Essa leitura permite localizar melhor cada experiência e transformar os relatos em subsídios para orientação, qualificação das respostas e aprimoramento contínuo dos fluxos de atendimento.

Nota: um comentário pode conter mais de um tema; por isso, as ocorrências temáticas superam o número de comentários analisados.

Da escuta à ação

A escuta dos usuários, combinada aos indicadores do e-SIC, orienta um ciclo contínuo de monitoramento, apoio técnico e aprimoramento, transformando evidências em ações voltadas à qualidade do acesso à informação.

MONITORAR

Entender onde estão as necessidades

- Monitoramento contínuo dos prazos legais, com alertas de vencimentos e pendências aos órgãos;
- Acompanhamento de indicadores operacionais e gerenciais do e-SIC, identificando tendências e oportunidades de atuação preventiva;
- Análise sistemática da Pesquisa de Satisfação, agora aprofundada por pedido, percurso e experiência do usuário;
- Desenvolvimento de painel gerencial em **Power BI**, ampliando a capacidade de acompanhamento e decisão baseada em dados;
- Publicação do Boletim Mensal da Transparência Passiva, fortalecendo a circulação de informações e o acompanhamento dos resultados.

ORIENTAR

Apoiar respostas mais qualificadas

- Elaboração de Orientações Técnicas para uniformizar entendimentos e apoiar a aplicação da LAI;
- Reuniões técnicas com órgãos e entidades para esclarecimento de procedimentos, alinhamento de fluxos e análise de situações concretas;
- Apoio aos Pontos Focais e áreas técnicas na condução dos pedidos e na qualificação das respostas;
- Análise técnica para subsidiar decisões de 2ª instância recursal, fortalecendo consistência e segurança dos entendimentos;
- Classificação temática dos pedidos pela VCGE, qualificando as bases e a compreensão das demandas dos cidadãos.

CAPACITAR

Fortalecer quem atende para melhorar a experiência de quem solicita

- Desenvolvimento de capacitações específicas para os Pontos Focais, equipes técnicas e gestores;
- Realização dos Fóruns de Transparência Passiva, fortalecendo a Rede InfoAberta e promovendo troca de experiências, alinhamento de procedimentos e disseminação de boas práticas;
- Atuação na Rede LAI nacional e na RTA, incorporando experiências, estudos e boas práticas ao aprimoramento da política municipal;
- Produção e compartilhamento de orientações a partir das dificuldades identificadas no acompanhamento dos pedidos.

APRIMORAR

Transformar aprendizados em melhorias

- Atuação conjunta com a PRODAM e áreas envolvidas no aprimoramento do e-SIC, buscando evolução das funcionalidades e da jornada digital do usuário;
- Estudos para aperfeiçoamento dos fluxos de atendimento e comunicação institucional;
- Aperfeiçoamento dos procedimentos de proteção de dados pessoais, conciliando transparência, acesso à informação e LGPD.
- Desenvolvimento contínuo de estudos, indicadores e soluções de inteligência institucional para apoiar decisões e melhorias.

Considerações Finais

Os resultados da Pesquisa de Satisfação do SIC no 1º semestre de 2026 oferecem uma leitura mais ampla sobre a experiência dos usuários e reforçam a importância de compreender essa experiência para além de um indicador agregado. Embora a avaliação geral apresente maior criticidade no período, o aprofundamento dos dados evidencia percepções distintas entre as dimensões avaliadas e permite reconhecer, com maior precisão, tanto os avanços alcançados quanto as oportunidades de aprimoramento.

A análise comparativa revela resultados especialmente positivos na experiência com o Portal e-SIC, que apresentou evolução da satisfação em todas as funcionalidades avaliadas em relação ao 1º semestre de 2025, indicando uma jornada digital cada vez mais acessível aos usuários. Nos aspectos relacionados ao atendimento dos pedidos, observa-se maior estabilidade entre os períodos, com destaque para o tempo de resposta e percepções mais equilibradas quanto à objetividade e clareza.

O aprofundamento metodológico adotado neste semestre também permitiu avançar na compreensão dos resultados. A análise pedido a pedido, a identificação de recorrências, a natureza das demandas, o percurso recursal e a leitura qualitativa dos comentários possibilitaram contextualizar as avaliações e compreender que a experiência registrada na pesquisa pode envolver diferentes momentos da relação do cidadão com a Administração Pública, desde o uso do Portal e o conteúdo da resposta até encaminhamentos, competências institucionais e expectativas relacionadas a outros serviços ou reclamações.

Os comentários abertos tiveram papel relevante nesse processo de escuta. Mais do que complementar os indicadores quantitativos, permitiram reconhecer experiências positivas e compreender, a partir da perspectiva dos próprios usuários, aspectos que podem ser aperfeiçoados.

Nesse contexto, os resultados da pesquisa não se encerram na mensuração da satisfação. Eles integram um ciclo contínuo de escuta, análise e ação, que orienta o monitoramento dos indicadores, o apoio técnico aos órgãos, a elaboração de orientações, a capacitação dos Pontos Focais e equipes, o aperfeiçoamento dos fluxos e a evolução do próprio e-SIC. As ações desenvolvidas ao longo do semestre demonstram o compromisso em transformar as experiências relatadas pelos usuários em aprendizado institucional e oportunidades concretas de melhoria.

Esse trabalho ocorre, ainda, em um cenário de crescente volume e complexidade das demandas. Nesse contexto, o ITP de 9,58, maior resultado entre os indicadores que compõem o IGI no período, constitui um importante indicador do fortalecimento da política municipal de acesso à informação e evidencia a consistência do trabalho desenvolvido em articulação com os órgãos e entidades municipais.

Assim, a pesquisa reafirma seu valor não apenas como instrumento de avaliação, mas como ferramenta de gestão e escuta do cidadão. Reconhecer os avanços, acolher as diferentes experiências e compreender com maior profundidade os pontos que ainda podem evoluir permite orientar decisões baseadas em evidências e fortalecer uma Transparência Passiva cada vez mais acessível, qualificada e comprometida com o direito de acesso à informação.

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

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO • DIVISÃO DE TRANSPARÊNCIA PASSIVA