

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

RELATÓRIO SEMESTRAL PESQUISA DE SATISFAÇÃO TRANSPARÊNCIA PASSIVA

2º SEMESTRE 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 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 julho a 31 de dezembro de 2025.

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

Por se tratar de pesquisa de participação voluntária, os resultados expressam a percepção dos usuários que optaram por responder ao instrumento e, portanto, devem ser compreendidos como indicadores de percepção, não sendo automaticamente generalizáveis à totalidade dos requerentes ou dos pedidos de acesso à informação atendidos no período.

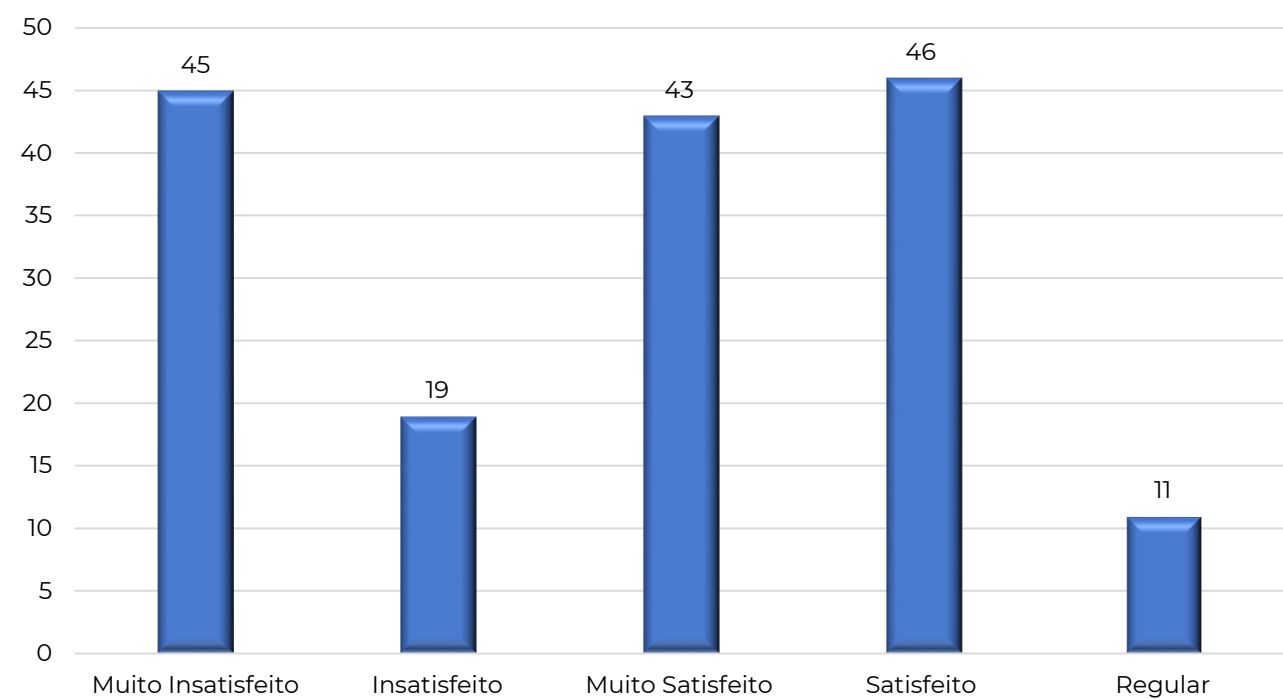
A análise dos resultados considera as diferentes dimensões que compõem a experiência do usuário, distinguindo, sempre que pertinente, os aspectos relacionados à utilização do Portal e-SIC daqueles associados ao conteúdo, qualidade, suficiência, clareza e tempestividade das respostas produzidas pelos órgãos e entidades municipais. Essa diferenciação permite localizar com maior precisão os aspectos favoravelmente avaliados e aqueles que apresentam oportunidades de aprimoramento.

Os resultados são analisados de forma integrada à série histórica da Pesquisa de Satisfação e aos demais indicadores de monitoramento da Transparência Passiva, possibilitando identificar tendências, variações e padrões relevantes para a gestão.

Nesse contexto, a Pesquisa de Satisfação constitui um importante instrumento de escuta e apoio à tomada de decisão, contribuindo para o acompanhamento da experiência dos usuários, o direcionamento das ações de orientação e capacitação e o aprimoramento contínuo do Serviço de Informação ao Cidadão.

Visão Geral da Pesquisa

No 2º semestre de 2025, a satisfação geral voltou a superar a insatisfação, indicando uma percepção mais favorável dos respondentes em relação ao atendimento do SIC.



Leitura gerencial

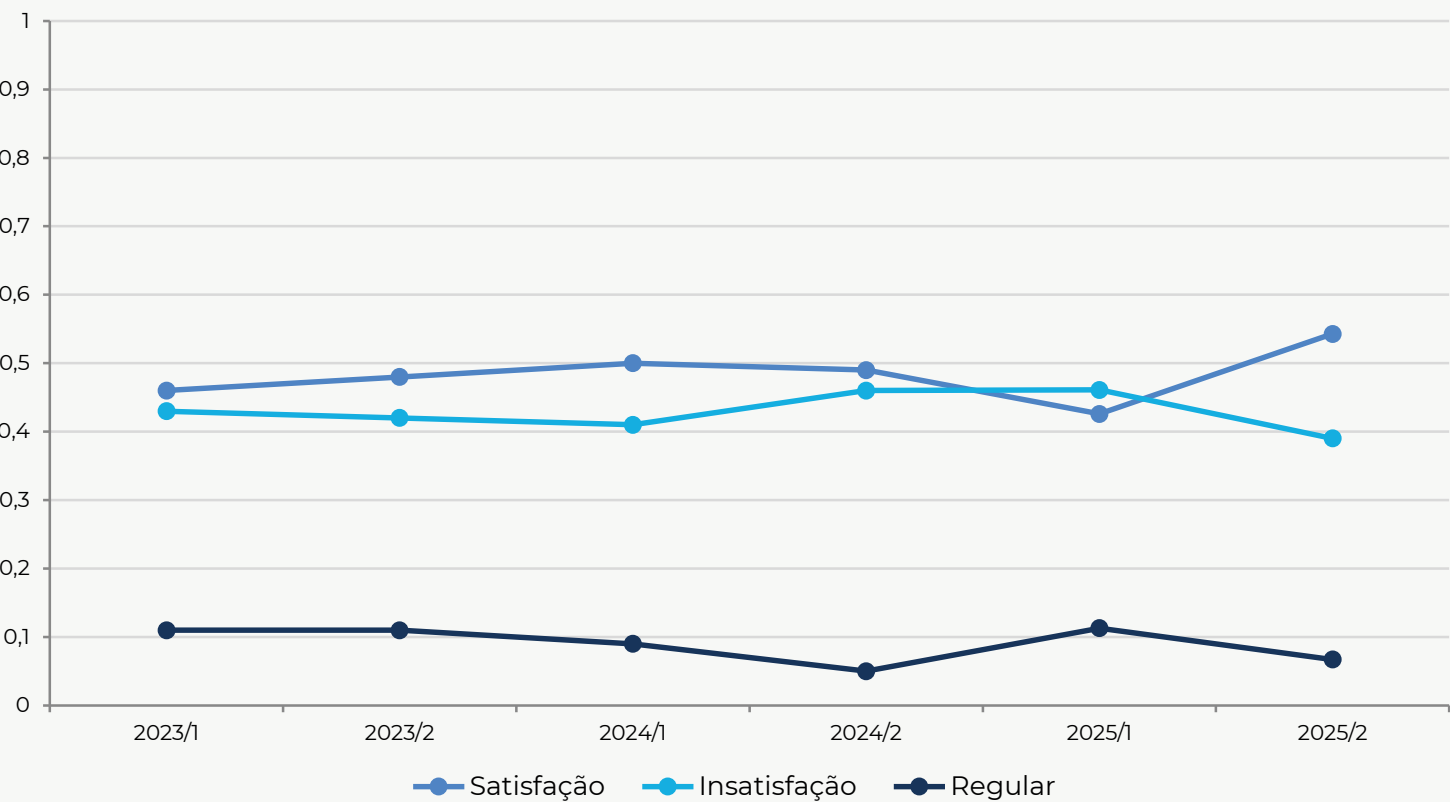
No 2º semestre de 2025, foram registradas 164 avaliações válidas, das quais 54% expressaram percepção positiva sobre o atendimento, considerando conjuntamente as categorias “Satisfeito” e “Muito Satisfeito”. As avaliações negativas corresponderam a 39,0%, enquanto 6,7% classificaram a experiência como regular.

O resultado demonstra predominância das avaliações favoráveis, com diferença de 15,3 pontos percentuais entre satisfação e insatisfação.

Os indicadores convergem para uma leitura favorável do período: a pesquisa apresenta predominância de avaliações positivas e o ITP mantém desempenho elevado, com evolução de 9,44 para 9,60. A análise conjunta reforça a importância de combinar a percepção do usuário com indicadores objetivos da Transparência Passiva.

Evolução da Satisfação Geral

O 2º semestre de 2025 apresenta uma evolução favorável da percepção dos usuários, com o maior índice de satisfação e o menor nível de insatisfação da série histórica analisada.



Variação x 2025/1

+11,7 p.p.

Satisfação geral

Variação x 2024/2

+5,3 p.p.

Satisfação geral

Insatisfação x 2025/1

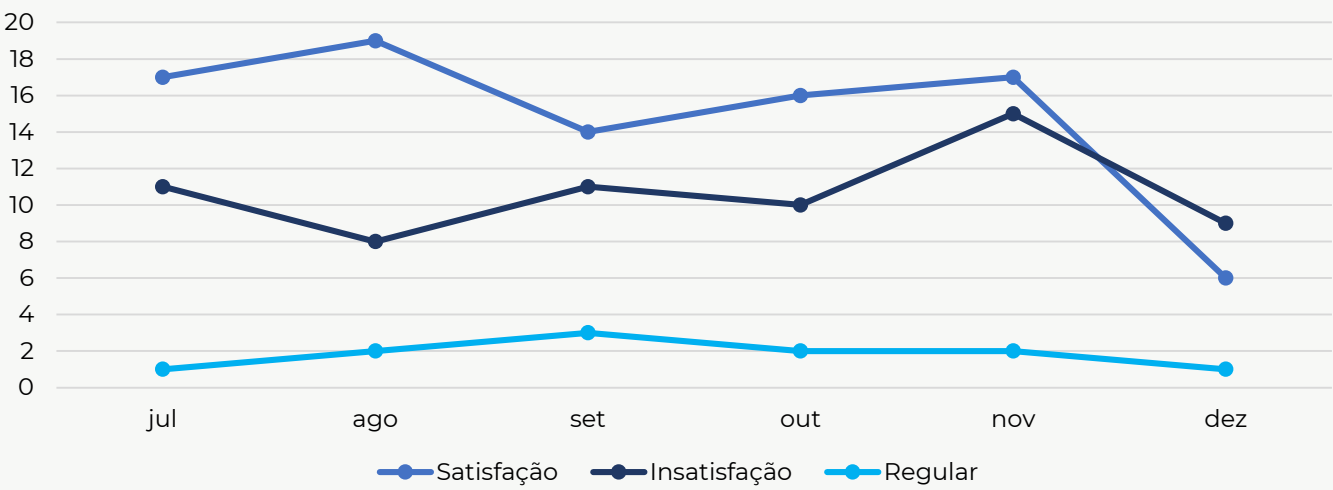
-7,1 p.p.

Movimento de redução

Após a redução observada no 1º semestre, os resultados do 2º semestre indicam uma mudança positiva na percepção dos usuários. A satisfação avançou de 42,6% para 54,3%, crescimento de 11,7 pontos percentuais, enquanto a insatisfação recuou de 46,1% para 39,0%, redução de 7,1 pontos percentuais. O resultado posiciona o 2º semestre de 2025 como o período de maior satisfação da série histórica analisada e restabelece uma diferença favorável entre satisfação e insatisfação.

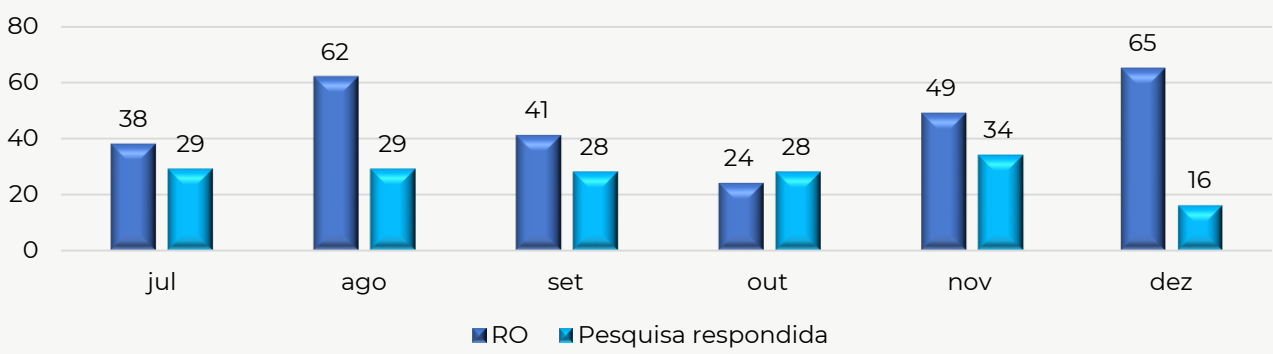
Comportamento Mensal da Satisfação

A análise mensal evidencia predominância da satisfação ao longo de grande parte do semestre, com destaque para agosto, que apresentou o maior número de avaliações positivas. Em novembro, observa-se maior aproximação entre avaliações positivas e negativas e, em dezembro, inversão desse comportamento, com a menor base de respondentes do semestre (16 avaliações), simultaneamente ao maior número de Recursos de Ofício (65). A combinação desses fatores necessita de acompanhamento do período e o aprofundamento da análise por órgão, tema e características dos pedidos, sem que os dados permitam estabelecer relação causal entre RO e satisfação.



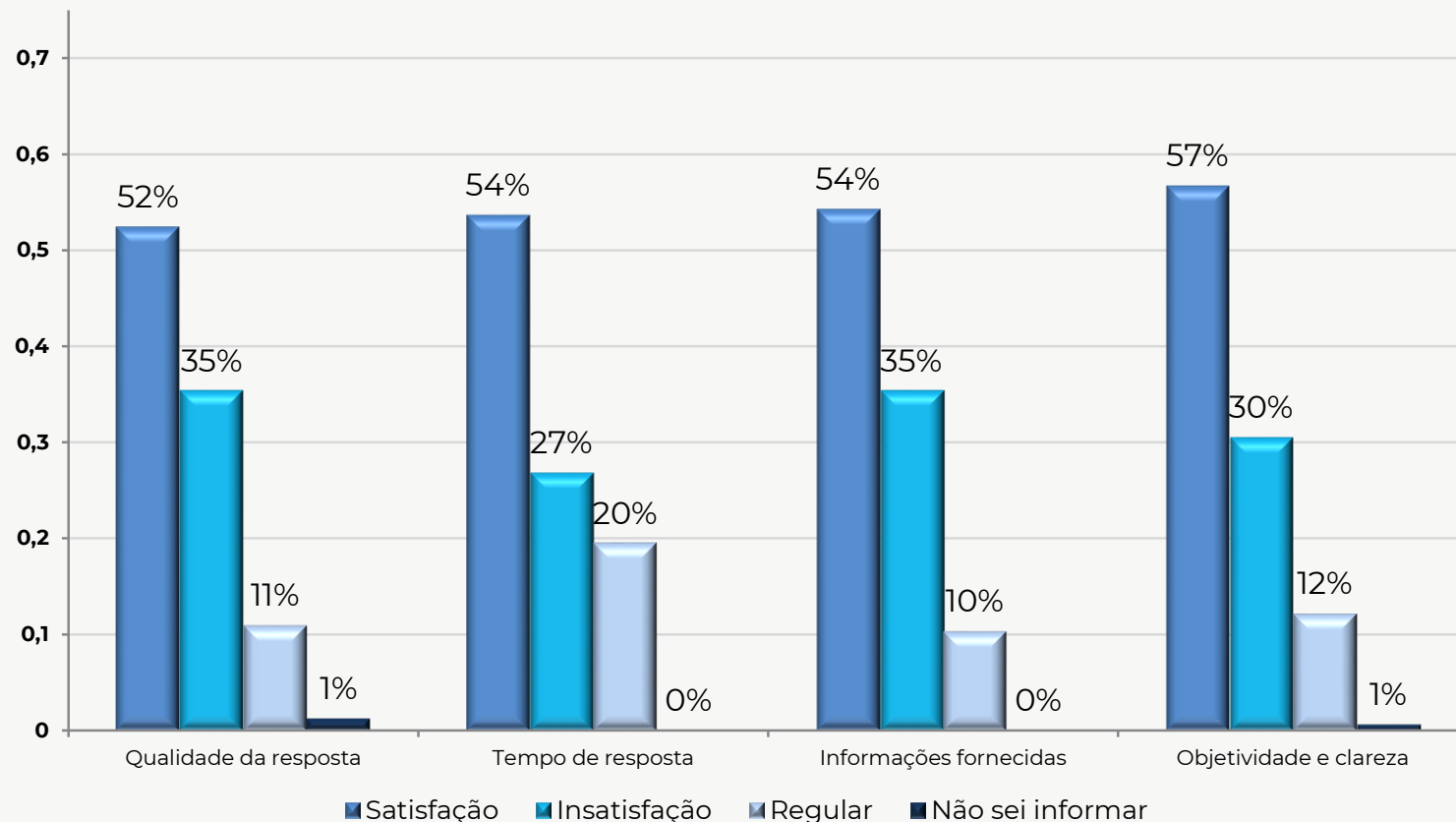
Destaques do período

O volume de Recursos de Ofício, isoladamente, não apresenta associação direta com a satisfação: agosto registrou 62 RO e concentrou a melhor avaliação do semestre, enquanto dezembro apresentou 65 RO e maior proporção de avaliações negativas. O resultado indica a necessidade de considerar outras características dos pedidos e das respostas na interpretação da experiência do usuário.



Avaliação dos Aspectos do Atendimento

A avaliação dos aspectos do atendimento apresenta resultados predominantemente favoráveis em todas as dimensões analisadas, com satisfação superior à insatisfação e destaque para objetividade e clareza das respostas.



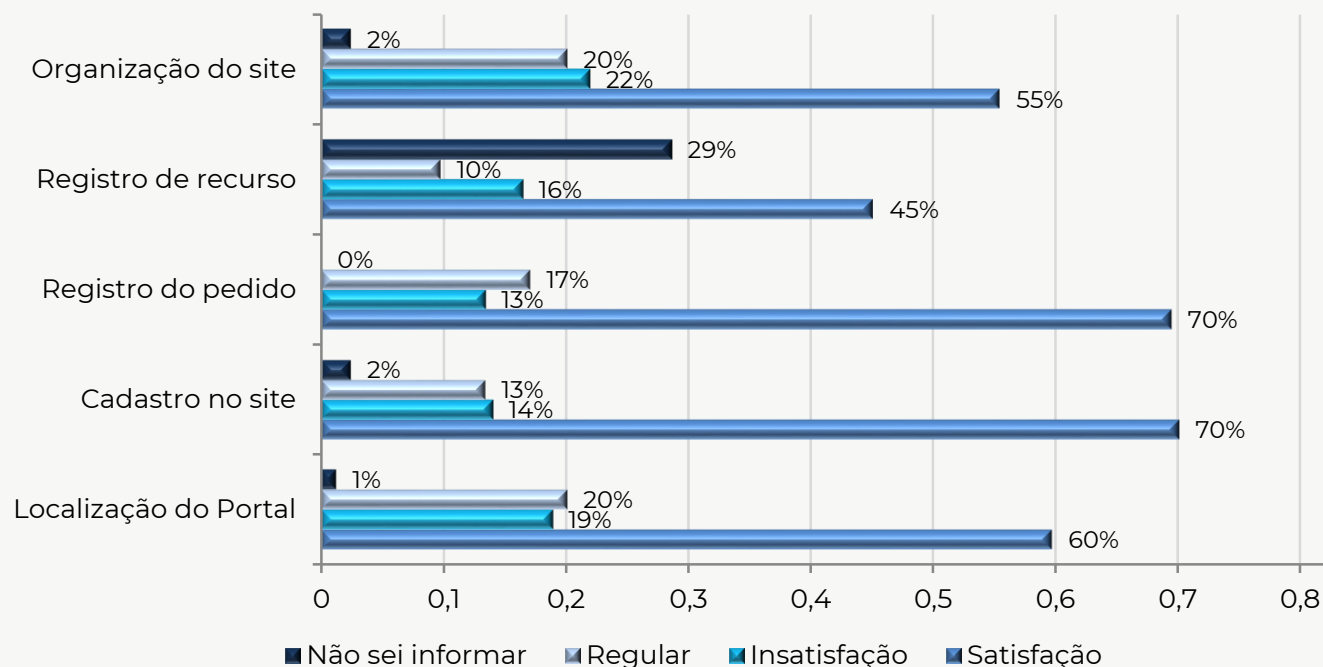
Principal insight

A percepção favorável é consistente nas quatro dimensões avaliadas. Objetividade e clareza apresentam o maior índice de satisfação (57%), enquanto o tempo de resposta combina 54% de satisfação com o menor percentual de insatisfação (27%). Qualidade da resposta e informações fornecidas também mantêm saldo positivo, indicando uma avaliação predominantemente favorável dos aspectos relacionados ao atendimento.

A comparação semestral evidencia avanço em todos os aspectos avaliados, com ganhos mais expressivos em objetividade e clareza e nas informações fornecidas. O movimento reforça a melhora observada na satisfação geral e indica evolução não apenas na percepção global, mas também em atributos específicos da experiência do usuário.

Avaliação do Portal e-SIC

A avaliação do Portal e-SIC apresenta resultados amplamente favoráveis, com satisfação predominante em todas as funcionalidades analisadas e destaque para as etapas de cadastro e registro do pedido, ambas com 70% de satisfação.



Cadastro no site

70%

Satisfação

Registro do pedido

70%

Satisfação

Registro de recurso

29%

Não sei informar

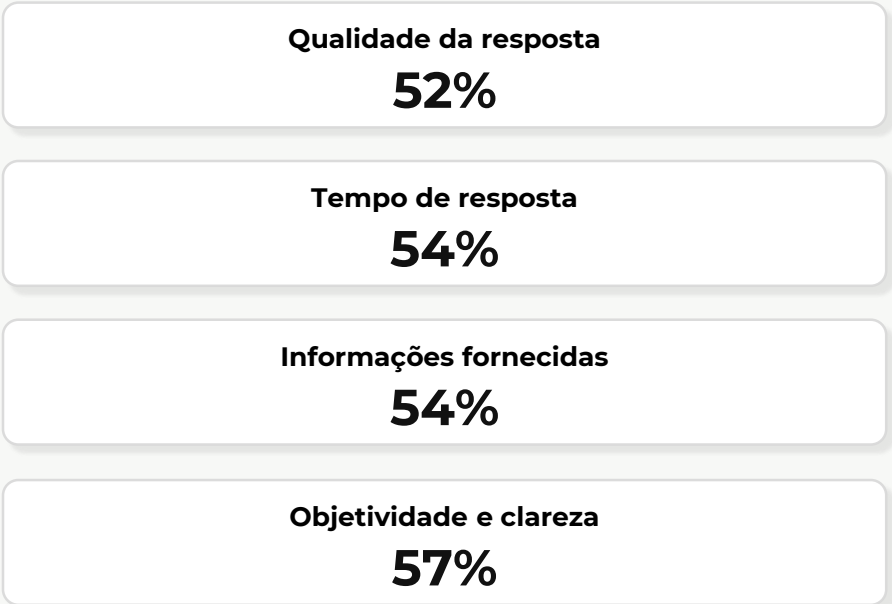
As funcionalidades centrais do Portal mantêm elevada percepção positiva e apresentam evolução em relação ao 1º semestre. Cadastro e registro do pedido alcançam 70% de satisfação, enquanto localização e organização do Portal também permanecem majoritariamente favoráveis. O avanço ocorre em todas as dimensões avaliadas, indicando fortalecimento da experiência de utilização do e-SIC.

No registro de recurso, 29% declararam não saber avaliar a funcionalidade. Por se tratar de uma etapa utilizada apenas por parte dos usuários, o resultado deve ser interpretado considerando a experiência específica daqueles que efetivamente recorreram.

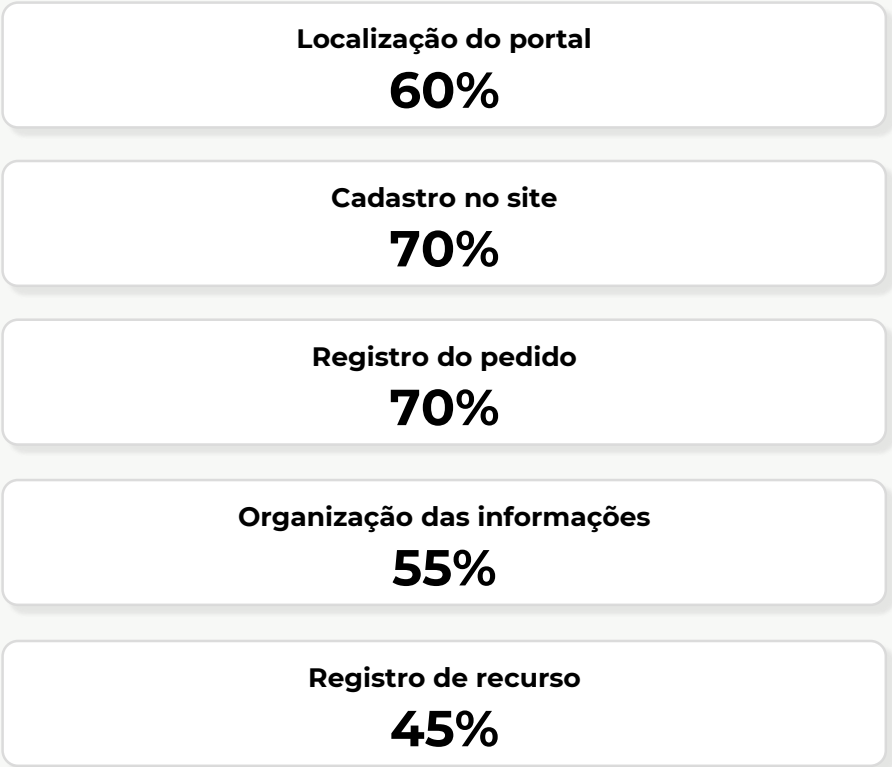
Experiência do usuário: resposta ao pedido x Portal e-SIC

A análise comparativa evidencia resultados favoráveis nas duas dimensões da experiência do usuário, com destaque para as funcionalidades do Portal e-SIC e avanço consistente na avaliação dos aspectos relacionados às respostas aos pedidos.

RESPOSTA AO PEDIDO



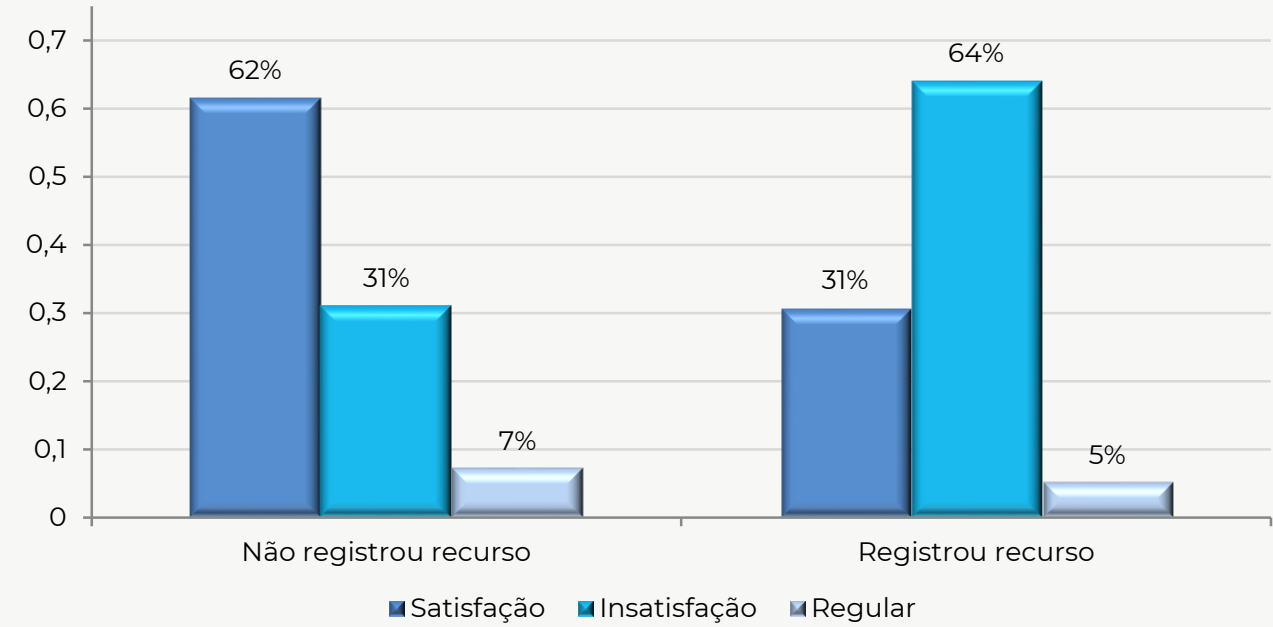
PORTAL e-SIC



As funcionalidades centrais do Portal mantêm os maiores índices de satisfação, enquanto a avaliação das respostas apresenta evolução em todas as dimensões em relação ao 1º semestre de 2025, sendo todos os resultados acima de 50%. A leitura separada dessas experiências permite identificar fortalezas e direcionar com maior precisão as oportunidades de aprimoramento.

Registro de Recursos

A maioria dos respondentes (76%) não registrou recurso. Entre aqueles que utilizaram a via recursal, a 1ª instância concentrou a maior parcela dos registros (56%), indicando menor participação nas etapas subsequentes. Entre os respondentes que não recorreram, a satisfação (62%) é o dobro da insatisfação (31%).



Leitura do fluxo recursal

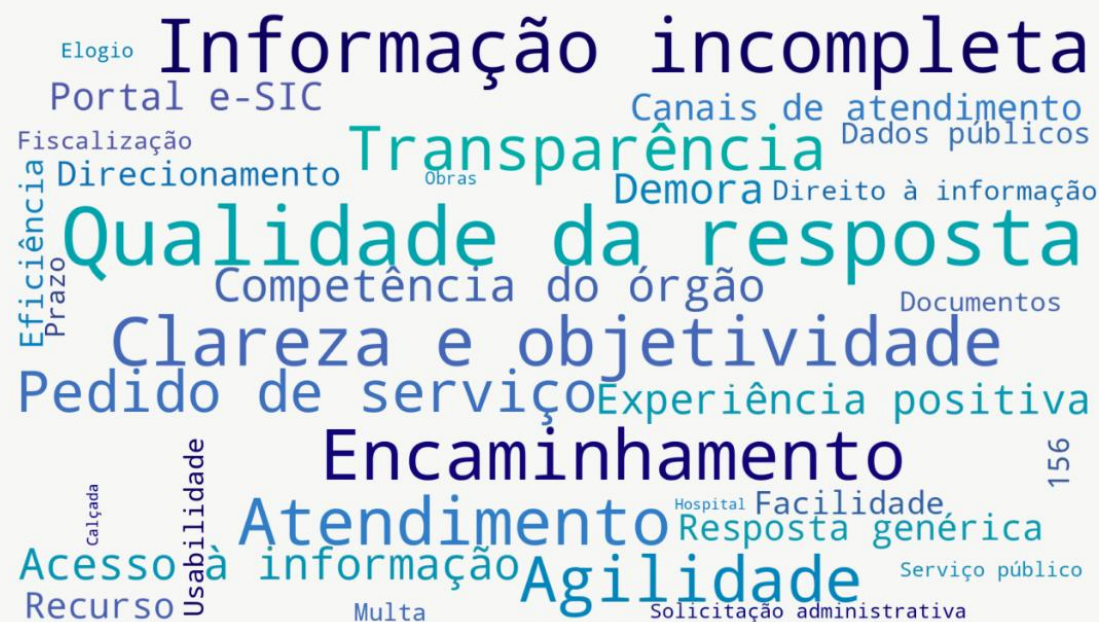
A satisfação é significativamente maior entre os respondentes que não utilizaram a via recursal. Entre aqueles que recorreram, observa-se maior concentração de avaliações negativas, indicando que o recurso tende a estar associado a experiências anteriores menos favoráveis com o atendimento.

O dado não estabelece relação causal entre recurso e insatisfação. A via recursal constitui mecanismo de garantia e revisão previsto na LAI e, para fins gerenciais, permite identificar situações que podem demandar aprofundamento quanto: resposta inicial, órgão, assunto ou etapa do atendimento.

Comentários abertos

Os comentários abertos ampliam a compreensão dos resultados e evidenciam que parte relevante das manifestações refere-se a encaminhamentos, competência dos órgãos ou à expectativa de solução de demandas próprias de outros serviços públicos. A distinção é importante para localizar adequadamente as oportunidades de melhoria.

Também foram identificadas 20 ocorrências de experiências positivas, com referências à agilidade, facilidade, precisão das respostas e relevância do SIC como instrumento de transparência.



Codificação temática qualitativa dos relatos: o tamanho indica recorrência relativa dos temas

Comentários abertos

71

43,3% dos respondentes

**Encaminhamento /
competência**

22

Ocorrências temáticas

Experiências positivas

20

Ocorrências temáticas

Resposta / conteúdo

38

Ocorrências temáticas

Fora do escopo / serviços

22

Ocorrências temáticas

Os comentários podem conter mais de um tema; por isso, o total de ocorrências temáticas é superior ao número de comentários analisados.

Considerações Finais

Os resultados do 2º semestre de 2025 demonstram uma percepção mais favorável dos usuários respondentes em relação ao SIC, com satisfação geral de 54% e melhora expressiva frente ao semestre anterior. A análise por dimensão mostra que as funcionalidades essenciais do Portal e-SIC permanecem como ponto forte da experiência, especialmente o cadastro no site e o registro do pedido.

Nos aspectos relacionados ao atendimento, todas as dimensões avaliadas registraram satisfação superior à insatisfação, com destaque para objetividade e clareza, informações fornecidas, tempo de resposta e qualidade da resposta. Esses resultados indicam avanço importante e oferecem base para ações direcionadas de aprimoramento, especialmente nos casos em que os comentários apontam dúvidas sobre suficiência da informação, encaminhamento, competência ou acesso a dados específicos.

A leitura dos comentários abertos reforça a necessidade de interpretar a satisfação global de forma contextualizada. Parte das manifestações se refere a demandas, serviços, órgãos ou canais que extrapolam o funcionamento do e-SIC, enquanto também há registros positivos sobre rapidez, precisão, facilidade de uso e relevância do SIC como instrumento de transparência pública.

Ao longo do semestre, a DTP manteve ações de monitoramento, orientação técnica, reuniões com órgãos, revisão de manuais, elaboração de orientações, participação na Rede LAI, articulação com a PRODAM e definição de ações decorrentes da própria pesquisa. Assim, a pesquisa se consolida não apenas como medida de percepção, mas como instrumento de gestão, aprendizado e melhoria contínua da política municipal de acesso à informação.

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



PREFEITURA DE
SÃO PAULO