

**OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO**

**RELATÓRIO MENSAL  
TRANSPARÊNCIA PASSIVA**

**ABRIL 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

## **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

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](https://prefeitura.sp.gov.br/documents/d/controladoria_geral/relatorio_lei_de_acesso_a_informacao_2025-2-pdf)

# Quantidade Total de Pedidos

Em abril de 2026 foram registrados **916** pedidos de acesso à informação, 567 pedidos foram **atendidos** e 174 foram **indeferidos** na fase inicial. Em comparação com o mês anterior houve uma redução de 5% considerando que em março de 2026 foram registrados 964 pedidos de informação. Totalizando **3.669** protocolos no ano de **2026**.

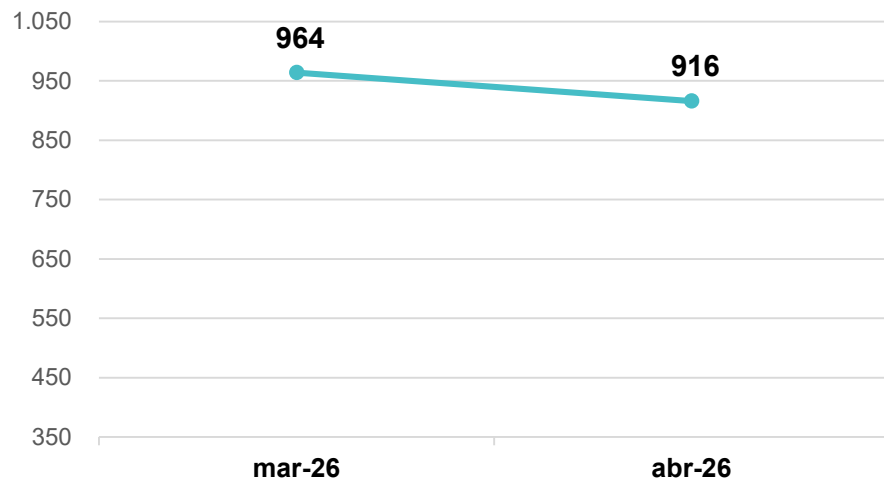
Em comparação ao mês de abril de 2025, que registrou 776 pedidos, abril de 2026 apresentou aumento de 18%.

 **916**  
Pedidos

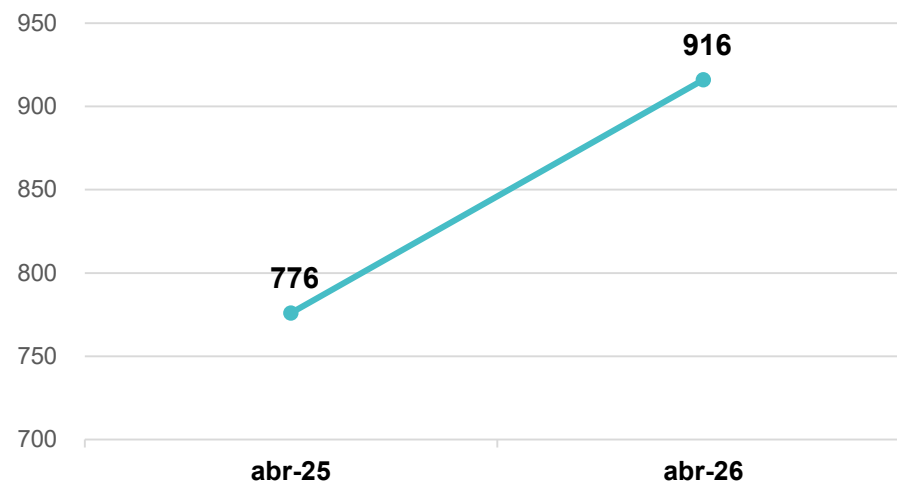
 **567**  
Atendidos

 **174**  
Indeferidos

Março/2026 X Abril/2026



Abril/2025 X Abril/2026



# 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](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	abr/26	mar/26	fev/26	jan/26	Total
<b>PEDIDOS INICIAIS</b>	<b>Pedidos registrados</b>	<b>916</b>	<b>964</b>	<b>830</b>	<b>959</b>	<b>3669</b>
	<b>Decisões iniciais</b>	<b>741</b>	<b>864</b>	<b>880</b>	<b>798</b>	<b>3283</b>
	↳ Atendidos	567	643	636	633	<b>2479</b>
	↳ Indeferidos	174	221	244	165	<b>804</b>
<b>RECURSOS - 1ª INSTÂNCIA</b>	<b>Solicitações</b>	<b>116</b>	<b>122</b>	<b>168</b>	<b>83</b>	<b>489</b>
	<b>Decisões</b>	<b>92</b>	<b>105</b>	<b>145</b>	<b>65</b>	<b>407</b>
	↳ Deferidos	60	63	66	46	<b>235</b>
	↳ Indeferidos	32	42	79	19	<b>172</b>
<b>RECURSOS - 2ª INSTÂNCIA</b>	<b>Solicitações</b>	<b>69</b>	<b>91</b>	<b>75</b>	<b>71</b>	<b>306</b>
	Recurso de Ofício (RO)	<b>45</b>	<b>57</b>	<b>26</b>	<b>50</b>	<b>178</b>
	<b>Decisões</b>	<b>57</b>	<b>84</b>	<b>67</b>	<b>71</b>	<b>279</b>
	↳ Deferidos	29	44	18	43	<b>134</b>
	↳ Indeferidos	28	40	49	28	<b>145</b>
<b>RECURSOS - 3ª INSTÂNCIA</b>	<b>Solicitações</b>	<b>20</b>	<b>30</b>	<b>17</b>	<b>25</b>	<b>92</b>
	<b>Decisões</b>	<b>25</b>	<b>15</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>60</b>
	↳ Deferidos	15	5	6	4	<b>30</b>
	↳ Indeferidos	10	10	3	7	<b>30</b>

# Pedidos Indeferidos

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

**71,8%** 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.



**71,8%**  
Fora do Escopo

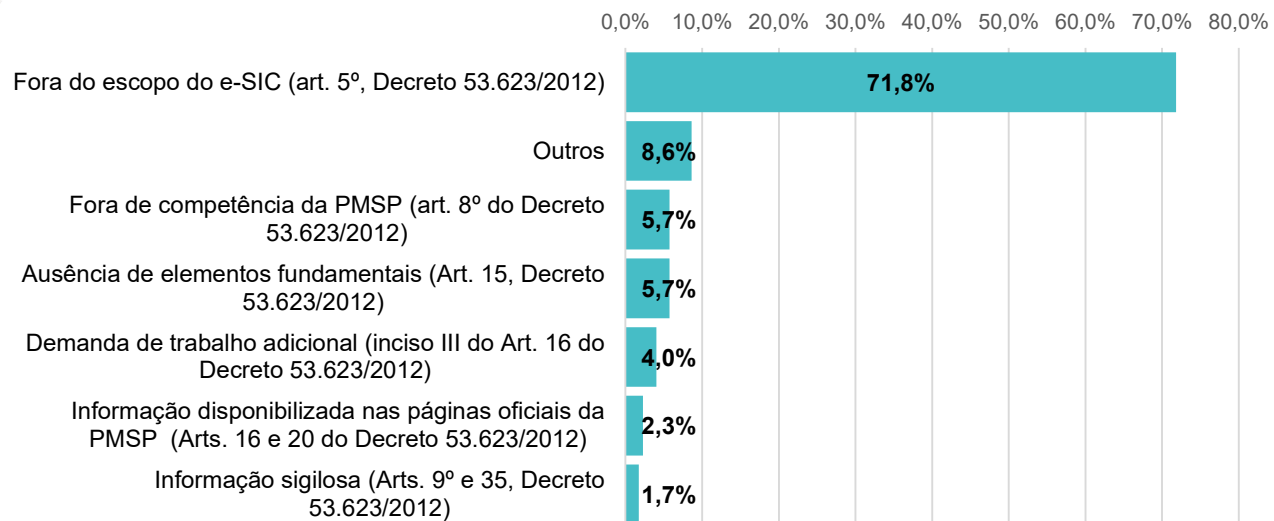


**8,6%**  
Outros



**5,7%**  
Fora de competência da  
PMSP

## Pedidos Indeferidos (abril de 2026)



Pedidos Indeferidos (abril de 2026)	Quantidade	% do Total de Pedidos
Fora do escopo do e-SIC (art. 5º, Decreto 53.623/2012)	125	71,8%
Outros	15	8,6%
Fora de competência da PMSP (art. 8º do Decreto 53.623/2012)	10	5,7%
Ausência de elementos fundamentais (Art. 15, Decreto 53.623/2012)	10	5,7%
Demanda de trabalho adicional (inciso III do Art. 16 do Decreto 53.623/2012)	7	4,0%
Informação disponibilizada nas páginas oficiais da PMSP (Arts. 16 e 20 do Decreto 53.623/2012)	4	2,3%
Informação sigilosa (Arts. 9º e 35, Decreto 53.623/2012)	3	1,7%
<b>Total</b>	<b>174</b>	<b>100,0%</b>

# Quantidade de Pedidos por Órgãos

Ordem Numérica	Lista de Órgãos (abril de 2026)	Quantidade	% do Total de Pedidos
1	CET - Companhia de Engenharia de Tráfego	97	10,6%
2	SMS - Secretaria Municipal da Saúde	79	8,6%
3	SMUL - Secretaria Municipal de Urbanismo e Licenciamento	57	6,2%
4	SMDHC - Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania	54	5,9%
5	SEME - Secretaria Municipal de Esportes e Lazer	53	5,8%
6	SIURB - Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	50	5,5%
7	SME - Secretaria Municipal de Educação	49	5,3%
8	SMSUB - Secretaria Municipal das Subprefeituras	47	5,1%
9	SPTTrans - São Paulo Transporte S/A	42	4,6%
10	SF - Secretaria Municipal da Fazenda	41	4,5%
11	SEHAB - Secretaria Municipal de Habitação	29	3,2%
12	COHAB - Companhia Metropolitana de Habitação	26	2,8%
13	SMSU - Secretaria Municipal de Segurança Urbana	20	2,2%
14	SEGES - Secretaria Municipal de Gestão	19	2,1%
15	SVMA - Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	18	2,0%
16	CGM - Controladoria Geral do Município	14	1,5%
17	SP Regula - Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de São Paulo	13	1,4%
18	SMC - Secretaria Municipal de Cultura e Economia Criativa	13	1,4%
19	SMT - Secretaria Municipal de Mobilidade Urbana e Transporte	12	1,3%
20	SMADS - Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	11	1,2%
21	Subprefeitura São Mateus	11	1,2%
22	Casa Civil	10	1,1%
23	SGM - Secretaria de Governo Municipal	7	0,8%
24	SPTURIS - São Paulo Turismo S/A	7	0,8%
25	PGM - Procuradoria Geral do Município	7	0,8%
26	SP OBRAS - São Paulo Obras	7	0,8%
27	SMDDET - Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Trabalho	6	0,7%
28	Subprefeitura Jabaquara	6	0,7%
29	Subprefeitura Vila Mariana	6	0,7%
30	SEPLAN - Secretaria Municipal de Planejamento e Eficiência	6	0,7%
31	SMTUR - Secretaria Municipal de Turismo	6	0,7%
32	SMIT - Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia	6	0,7%
33	SP URBANISMO - São Paulo Urbanismo	5	0,5%



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

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

Ordem Numérica	Lista de Órgãos (abril de 2026)	Quantidade	% do Total de Pedidos
34	Subprefeitura Cidade Ademar	5	0,5%
35	Subprefeitura Pinheiros	4	0,4%
36	Subprefeitura Aricanduva/Formosa/Carrão	4	0,4%
37	Subprefeitura Guaianases	4	0,4%
38	SECOM - Secretaria Especial de Comunicação	4	0,4%
39	Subprefeitura Mooca	4	0,4%
40	Subprefeitura Jaçanã/Tremembé	4	0,4%
41	Subprefeitura Lapa	3	0,3%
42	Subprefeitura Sé	3	0,3%
43	Subprefeitura Sapopemba	3	0,3%
44	Subprefeitura Santana/Tucuruvi	3	0,3%
45	Subprefeitura Perus	3	0,3%
46	Subprefeitura Santo Amaro	3	0,3%
47	FTMSP - Fundação Theatro Municipal de São Paulo	3	0,3%
48	SP PARCERIAS - São Paulo Parcerias S/A	3	0,3%
49	Subprefeitura São Miguel Paulista	2	0,2%
50	SMPED - Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência	2	0,2%
51	Subprefeitura Vila Maria/Vila Guilherme	2	0,2%
52	ADE SAMPA - Agência São Paulo de Desenvolvimento	2	0,2%
53	HSPM - Hospital do Servidor Público Municipal	2	0,2%
54	Subprefeitura M' Boi Mirim	2	0,2%
55	Subprefeitura Itaim Paulista	2	0,2%
56	Subprefeitura Campo Limpo	2	0,2%
57	Subprefeitura Vila Prudente	2	0,2%
58	Subprefeitura Casa Verde/Cachoeirinha	2	0,2%
59	Subprefeitura Ermelino Matarazzo	2	0,2%
60	Subprefeitura Penha	1	0,1%
61	PRODAM - Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Munic.SP	1	0,1%
62	Subprefeitura Itaquera	1	0,1%
63	Subprefeitura Ipiranga	1	0,1%
64	IPREM - Instituto de Previdência Municipal de São Paulo	1	0,1%
65	Subprefeitura Parelheiros	1	0,1%
66	Subprefeitura Freguesia / Brasilândia	1	0,1%
<b>Total</b>		<b>916</b>	<b>100,0%</b>

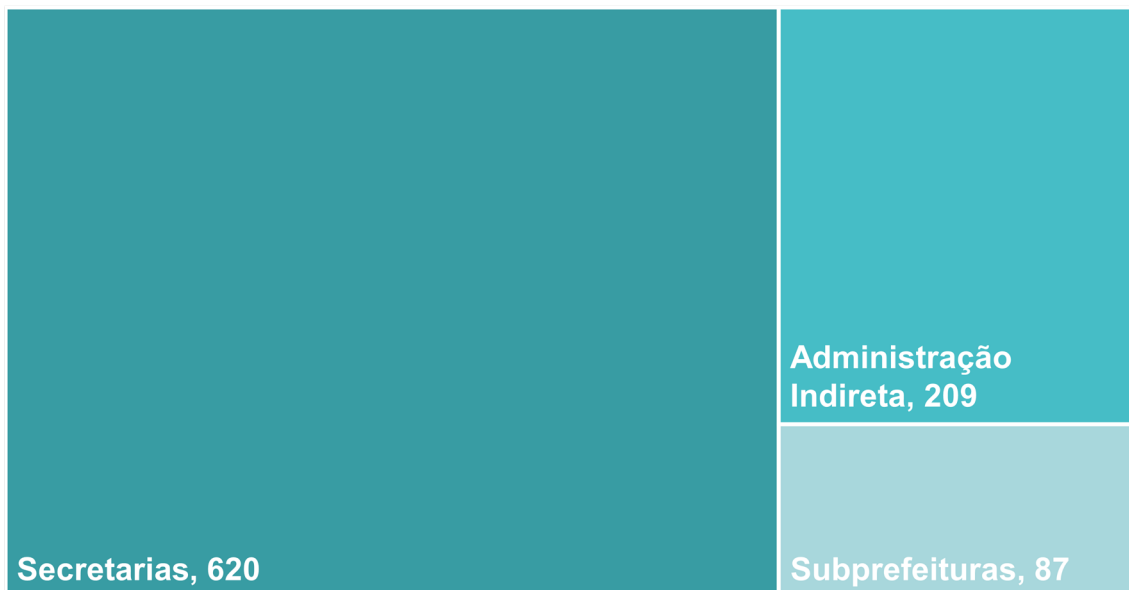
# Quantidade de Pedidos por Órgãos

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 de 2026)

■ Secretarias ■ Administração Indireta ■ Subprefeituras



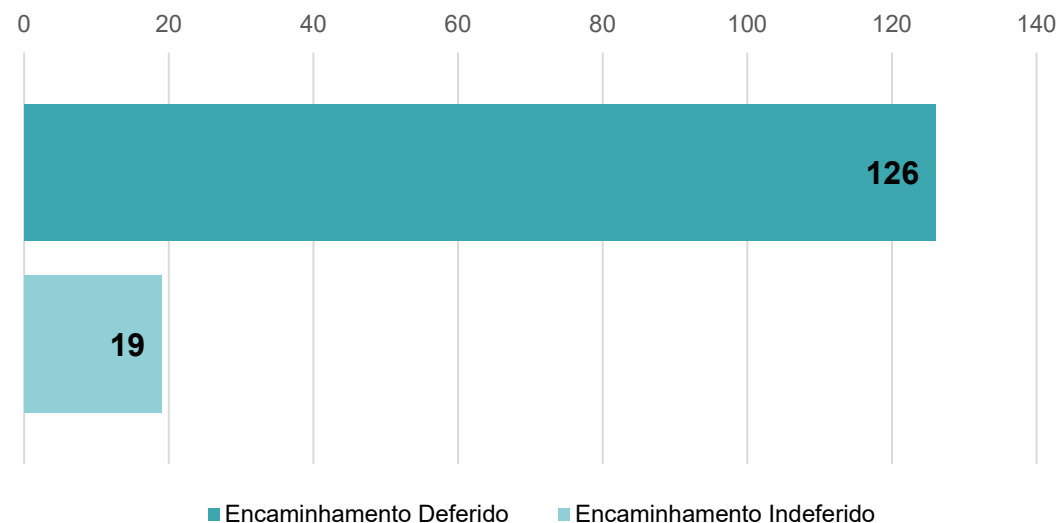
Órgãos (abril de 2026)	Quantidade	% do Total de Pedidos
Secretarias	620	67,7%
Administração Indireta	209	22,8%
Subprefeituras	87	9,5%
<b>Total</b>	<b>916</b>	<b>100,0%</b>

# 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 2026)

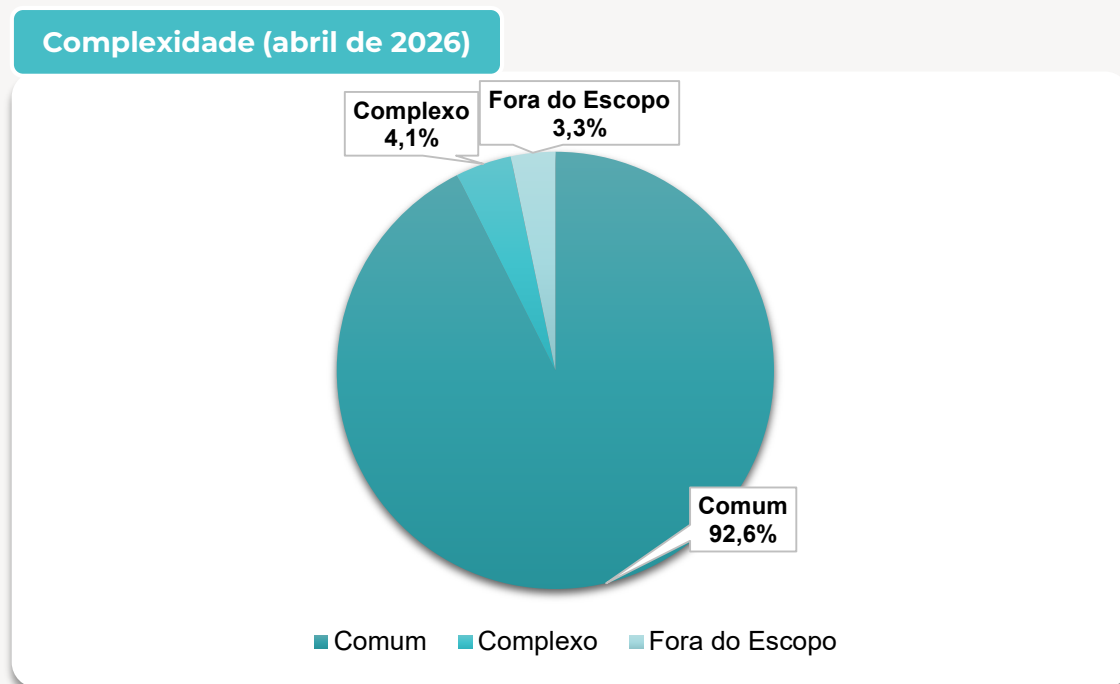


Encaminhamentos (abril de 2026)	Quantidade	% do Total de Pedidos
Encaminhamento Deferido	126	86,9%
Encaminhamento Indeferido	19	13,1%
<b>Total</b>	<b>145</b>	<b>100,0%</b>

# 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).



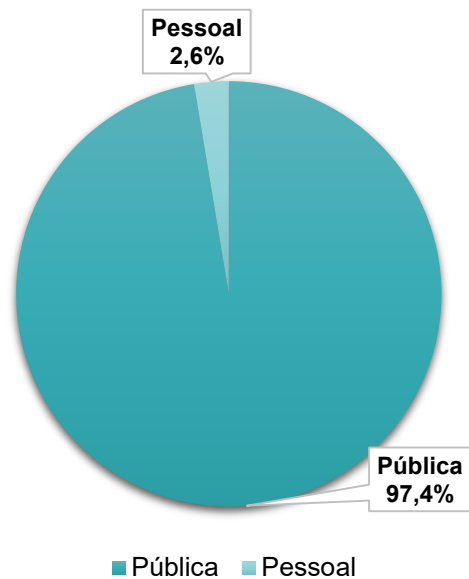
Complexidade (abril de 2026)	Quantidade	% do Total de Pedidos
Comum	848	92,6%
Complexo	38	4,1%
Fora do Escopo	30	3,3%
<b>Total</b>	<b>916</b>	<b>100,0%</b>

# 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 2026)

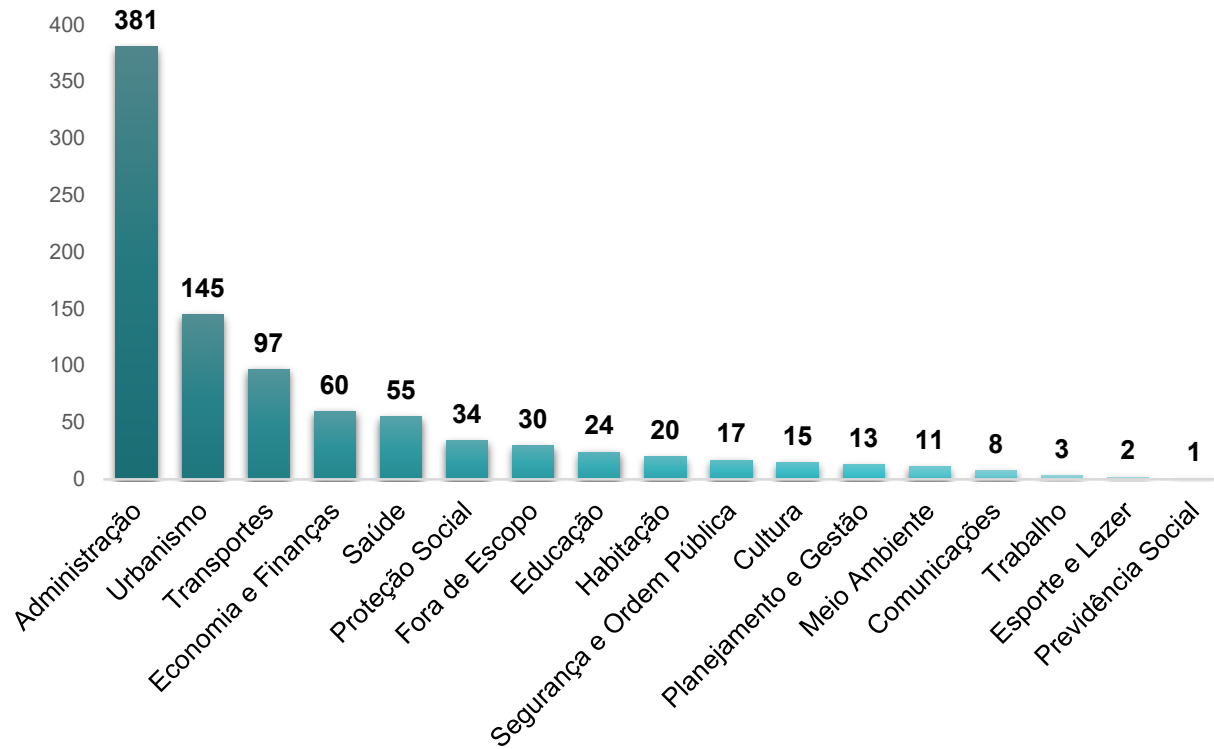


Natureza (abril de 2026)	Quantidade	% do Total de Pedidos
Pública	892	97,4%
Pessoal	24	2,6%
<b>Total</b>	<b>916</b>	<b>100,0%</b>

# 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. Abaixo, estão listados os temas identificados nos pedidos de informação:

Temas (Abril de 2026)



Tema (abril de 2026)	Quantidade	% do Total de Pedidos
Administração	381	41,6%
Urbanismo	145	15,8%
Transportes	97	10,6%
Economia e Finanças	60	6,6%
Saúde	55	6,0%
Proteção Social	34	3,7%
Fora de Escopo	30	3,3%
Educação	24	2,6%
Habitação	20	2,2%
Segurança e Ordem Pública	17	1,9%
Cultura	15	1,6%
Planejamento e Gestão	13	1,4%
Meio Ambiente	11	1,2%
Comunicações	8	0,9%
Trabalho	3	0,3%
Esporte e Lazer	2	0,2%
Previdência Social	1	0,1%
<b>Total</b>	<b>916</b>	<b>100,0%</b>



PREFEITURA DE  
**SÃO PAULO**