

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

**RELATÓRIO MENSAL
TRANSPARÊNCIA PASSIVA**

NOVEMBRO 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 [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

Quantidade Total de Pedidos

Em novembro de 2025 foram registrados **613** pedidos de acesso à informação, 417 pedidos foram **atendidos** e 105 foram **indeferidos** na fase inicial. Em comparação com o mês anterior houve uma queda de -1,29% considerando que em outubro de 2025 foram registrados 621 pedidos de informação. Totalizando **7.073** protocolos no ano de **2025**.

Em comparação ao mês de novembro de 2024, que registrou 438 pedidos, novembro de 2025 apresentou aumento de **39,95%**.

 **613**
Pedidos

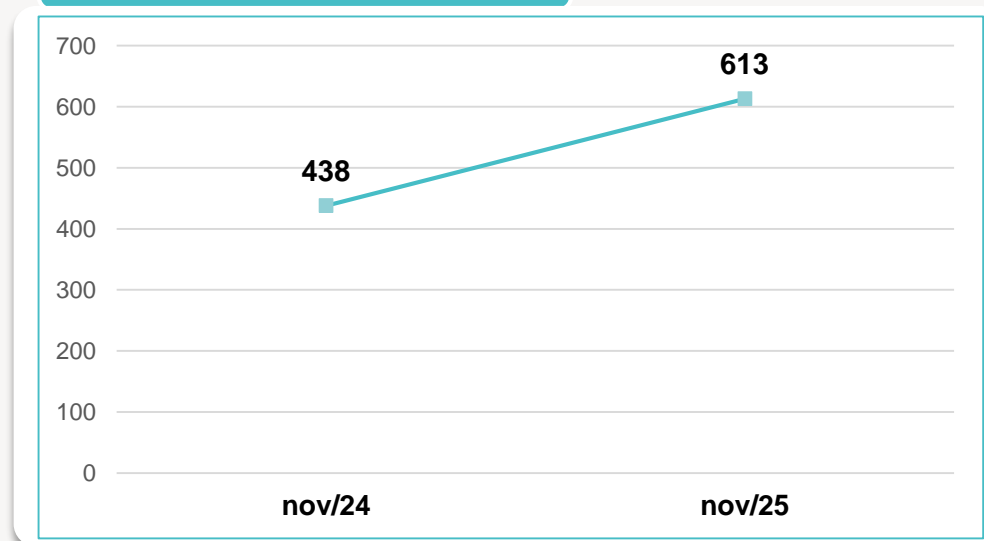
 **417**
Atendidos

 **105**
Indeferidos

Outubro/2025 X
Novembro/2025



Novembro/2024 X
Novembro/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	mai/25	jun/25	jul/25	ago/25	set/25	out/25	nov/25	Total
PEDIDOS INICIAIS	Pedidos registrados	590	610	650	776	600	554	687	637	735	621	613	7073
	Decisões iniciais	409	527	584	602	643	544	587	586	646	661	522	6311
	↳ Atendidos	322	408	465	480	517	455	447	461	500	440	417	4912
	↳ Indeferidos	87	119	119	122	126	89	140	125	146	221	105	1399
RECURSOS - 1ª INSTÂNCIA	Solicitações	53	78	79	148	118	48	76	67	92	55	52	866
	Decisões	35	62	55	65	72	49	48	59	59	39	38	581
	↳ Deferidos	24	41	33	40	47	36	34	34	33	26	29	377
	↳ Indeferidos	11	21	22	25	25	13	14	25	26	13	9	204
RECURSOS - 2ª INSTÂNCIA	Solicitações	30	42	67	130	164	53	56	79	55	34	62	772
	Recurso de Ofício (RO)	20	26	62	114	152	37	38	62	41	24	49	633
	Decisões	34	31	33	89	134	123	49	73	59	32	47	696
	↳ Deferidos	20	16	20	50	73	96	33	40	29	17	25	419
↳ Indeferidos	14	15	13	39	61	27	16	33	30	15	22	285	
RECURSOS - 3ª INSTÂNCIA	Solicitações	16	8	6	23	60	32	12	11	25	8	7	208
	Decisões	0	28	9	11	9	13	20	49	37	12	25	213
	↳ Deferidos	0	17	6	5	0	8	7	46	14	7	12	122
	↳ Indeferidos	0	11	3	6	9	5	13	3	23	5	13	91

Pedidos Indeferidos

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

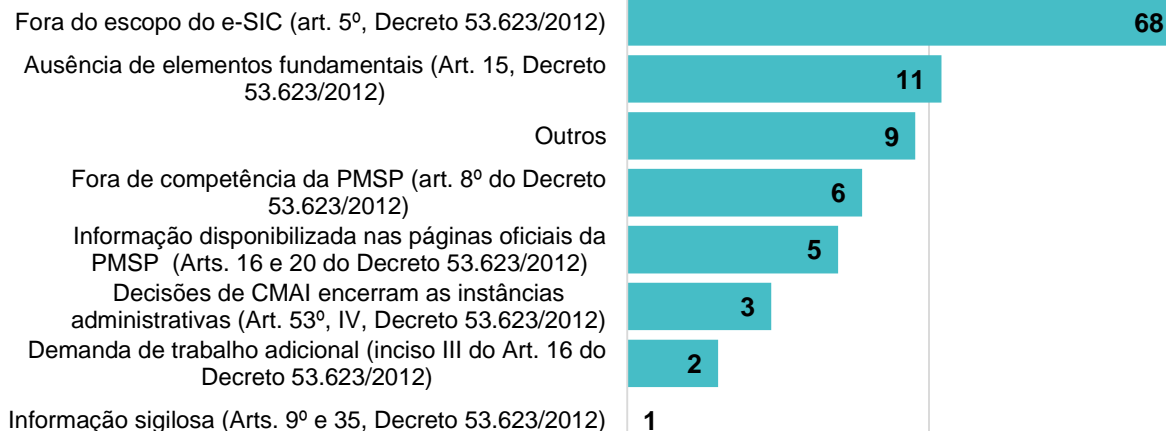
64,8% dos pedidos analisados foram classificados como fora do escopo do e-SIC, pois tratavam de demandas que não se enquadram como pedidos de acesso à informação. Esse percentual inclui solicitações de serviços públicos, denúncias, reclamações, elogios e consultas a processos administrativos. Além disso, também abrange pedidos que não são de competência da Prefeitura de São Paulo.

64,8%
Fora do Escopo

10,5%
Ausência de elementos
fundamentais

8,6%
Outros

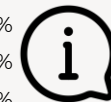
Pedidos Indeferidos (Novembro de 2025)



Pedidos Indeferidos NOV/2025)	Quantidade	% do Total de Pedidos
Fora do escopo do e-SIC (art. 5º, Decreto 53.623/2012)	68	64,8%
Ausência de elementos fundamentais (Art. 15, Decreto 53.623/2012)	11	10,5%
Outros	9	8,6%
Fora de competência da PMSP (art. 8º do Decreto 53.623/2012)	6	5,7%
Informação disponibilizada nas páginas oficiais da PMSP (Arts. 16 e 20 do Decreto 53.623/2012)	5	4,8%
Decisões de CMAI encerram as instâncias administrativas (Art. 53º, IV, Decreto 53.623/2012)	3	2,9%
Demanda de trabalho adicional (inciso III do Art. 16 do Decreto 53.623/2012)	2	1,9%
Total	105	100,0%

Quantidade de Pedidos por Órgãos

Ordem Numérica	Lista de Órgãos Novembro de 2025	Quantidade	% do Total de Pedidos
1	CET - Companhia de Engenharia de Tráfego	67	10,9%
2	SME - Secretaria Municipal de Educação	46	7,5%
3	SMS - Secretaria Municipal da Saúde	45	7,3%
4	SPTTrans - São Paulo Transporte S/A	41	6,7%
5	SF - Secretaria Municipal da Fazenda	37	6,0%
6	SMUL - Secretaria Municipal de Urbanismo e Licenciamento	34	5,5%
7	SIURB - Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	32	5,2%
8	SVMA - Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	26	4,2%
9	SMC - Secretaria Municipal de Cultura e Economia Criativa	22	3,6%
10	COHAB - Companhia Metropolitana de Habitação	18	2,9%
11	SEHAB - Secretaria Municipal de Habitação	18	2,9%
12	SMDET - Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Trabalho	16	2,6%
13	SMADS - Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	16	2,6%
14	SMSU - Secretaria Municipal de Segurança Urbana	15	2,4%
15	SMSUB - Secretaria Municipal das Subprefeituras	13	2,1%
16	SMT - Secretaria Municipal de Mobilidade Urbana e Transporte	12	2,0%
17	SEME - Secretaria Municipal de Esportes e Lazer	11	1,8%
18	SMDHC - Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania	11	1,8%
19	CGM - Controladoria Geral do Município	11	1,8%
20	SMIT - Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia	10	1,6%
21	SEGES - Secretaria Municipal de Gestão	9	1,5%
22	Subprefeitura Itaquera	8	1,3%
23	FTMSP - Fundação Theatro Municipal de São Paulo	7	1,1%
24	SP Regula - Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de São Paulo	7	1,1%
25	PGM - Procuradoria Geral do Município	6	1,0%
26	SECOM - Secretaria Especial de Comunicação	6	1,0%
27	Subprefeitura Vila Mariana	5	0,8%
28	SGM - Secretaria de Governo Municipal	5	0,8%
29	PRODAM - Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Munic.SP	4	0,7%
30	Subprefeitura Casa Verde/Cachoeirinha	4	0,7%



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 Novembro de 2025	Quantidade	% do Total de Pedidos
31	SEPLAN - Secretaria Municipal de Planejametno e Eficiência	4	0,7%
32	Subprefeitura Lapa	3	0,5%
33	Subprefeitura Mooca	3	0,5%
34	IPREM - Instituto de Previdência Municipal de São Paulo	3	0,5%
35	Subprefeitura Butantã	3	0,5%
36	SMTUR - Secretaria Municipal de Turismo	3	0,5%
37	Subprefeitura Santo Amaro	2	0,3%
38	Subprefeitura Cidade Ademar	2	0,3%
39	Subprefeitura Parelheiros	2	0,3%
40	SPTURIS - São Paulo Turismo S/A	2	0,3%
41	Subprefeitura Freguesia / Brasilândia	2	0,3%
42	Casa Civil	2	0,3%
43	ADE SAMPA - Agência São Paulo de Desenvolvimento	2	0,3%
44	Subprefeitura Jaçanã/Tremembé	2	0,3%
45	FPETC - Fundação Paulistana de Educação, Tecnologia e Cultura	1	0,2%
46	Subprefeitura Itaim Paulista	1	0,2%
47	Subprefeitura Vila Prudente	1	0,2%
48	Subprefeitura Penha	1	0,2%
49	Subprefeitura Capela do Socorro	1	0,2%
50	Subprefeitura Pinheiros	1	0,2%
51	HSPM - Hospital do Servidor Público Municipal	1	0,2%
52	Subprefeitura Aricanduva/Formosa/Carrão	1	0,2%
53	Subprefeitura M' Boi Mirim	1	0,2%
54	Subprefeitura São Mateus	1	0,2%
55	SMRI - Secretaria Municipal de Relações Internacionais	1	0,2%
56	Subprefeitura Sé	1	0,2%
57	Subprefeitura Vila Maria/Vila Guilherme	1	0,2%
58	SP CINE - Empresa de Cinema e Audiovisual de São Paulo	1	0,2%
59	SP OBRAS - São Paulo Obras	1	0,2%
60	SP PARCERIAS - São Paulo Parcerias S/A	1	0,2%



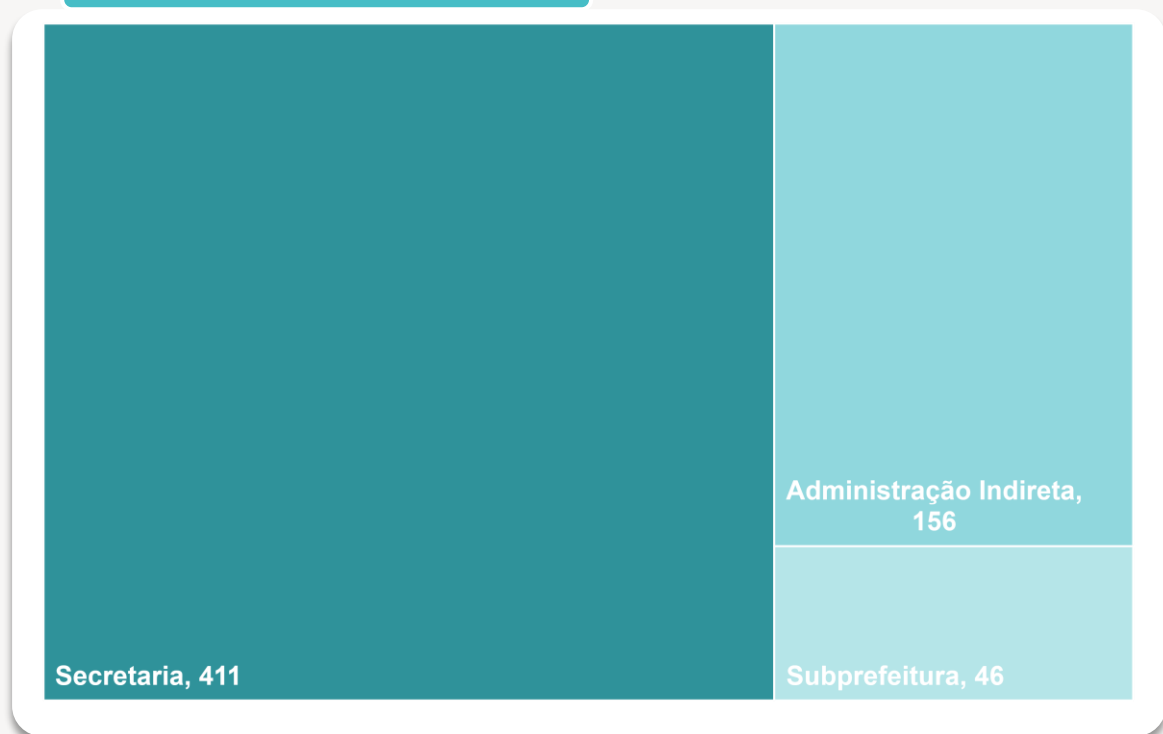
A numeração é utilizada para organização e não representa um ranking, pois diferentes órgãos podem ter recebido o mesmo número de pedidos.

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 (Novembro de 2025)



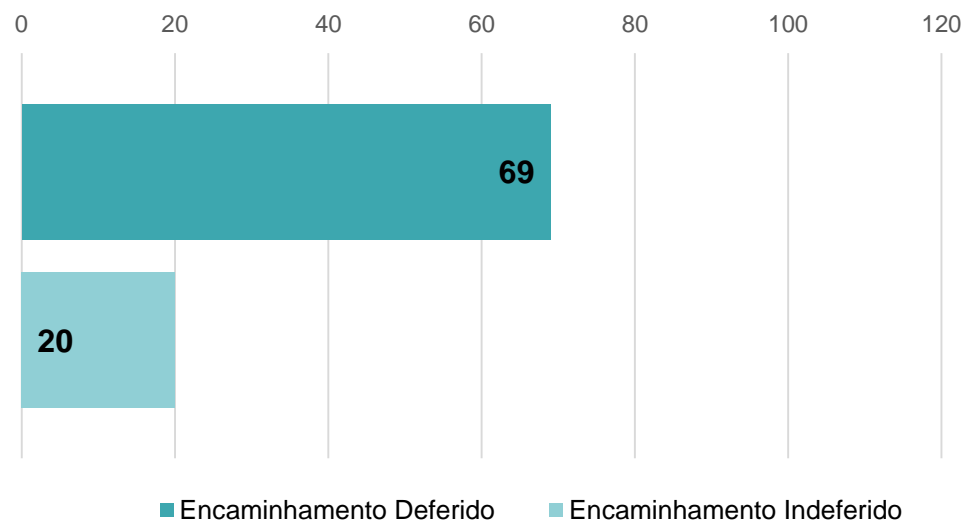
Órgãos (Novembro/2025)	Quantidade	% do Total de Pedidos
Secretarias	411	67,0%
Administração Indireta	156	25,4%
Subprefeituras	46	7,5%
Total Geral	613	100,00%

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 (Novembro de 2025)

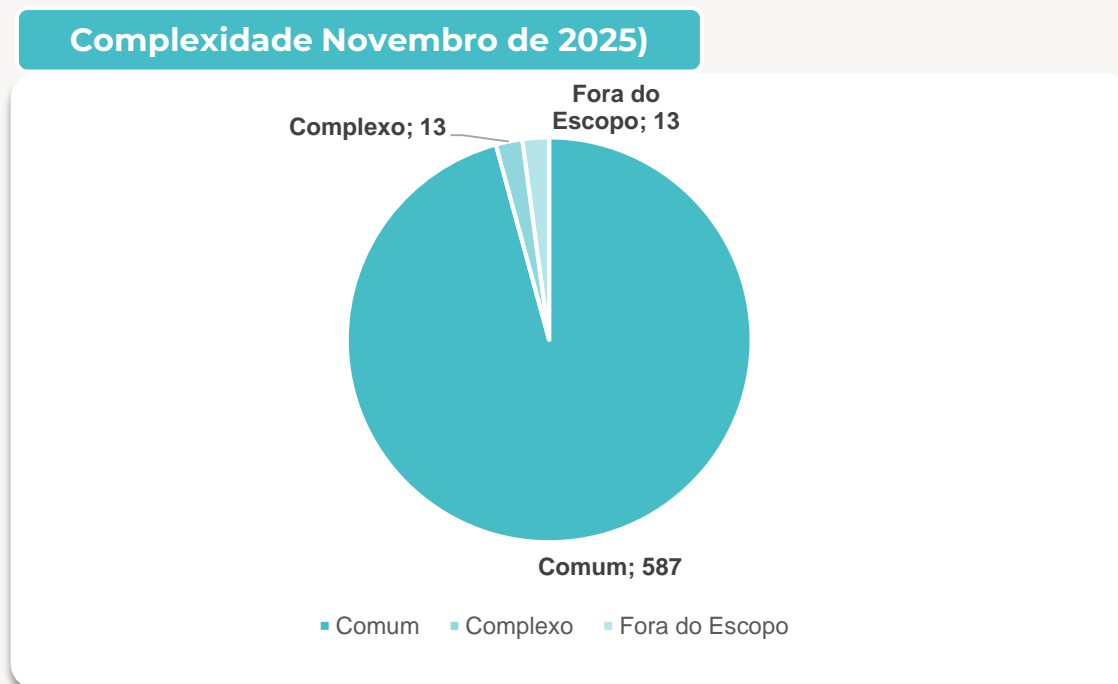


Encaminhamentos (Novembro de 2025)	Quantidade	% do Total de Pedidos
Encaminhamento Deferido	69	77,5%
Encaminhamento Indeferido	20	22,5%
Total Geral	89	100,0%

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).



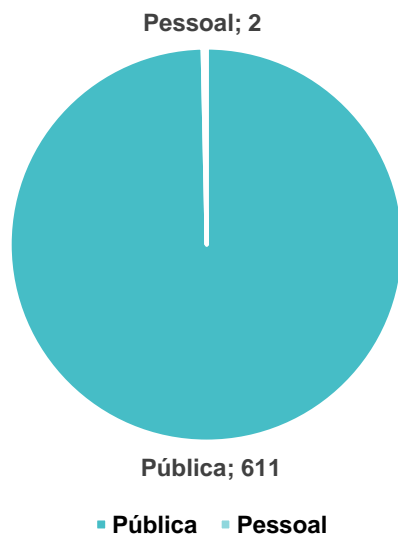
Complexidade (Novembro de 2025)	Quantidade	% do Total de Pedidos
Comum	587	95,8%
Complexo	13	2,1%
Fora do Escopo	13	2,1%
Total Geral	613	100%

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 (Novembro de 2025)

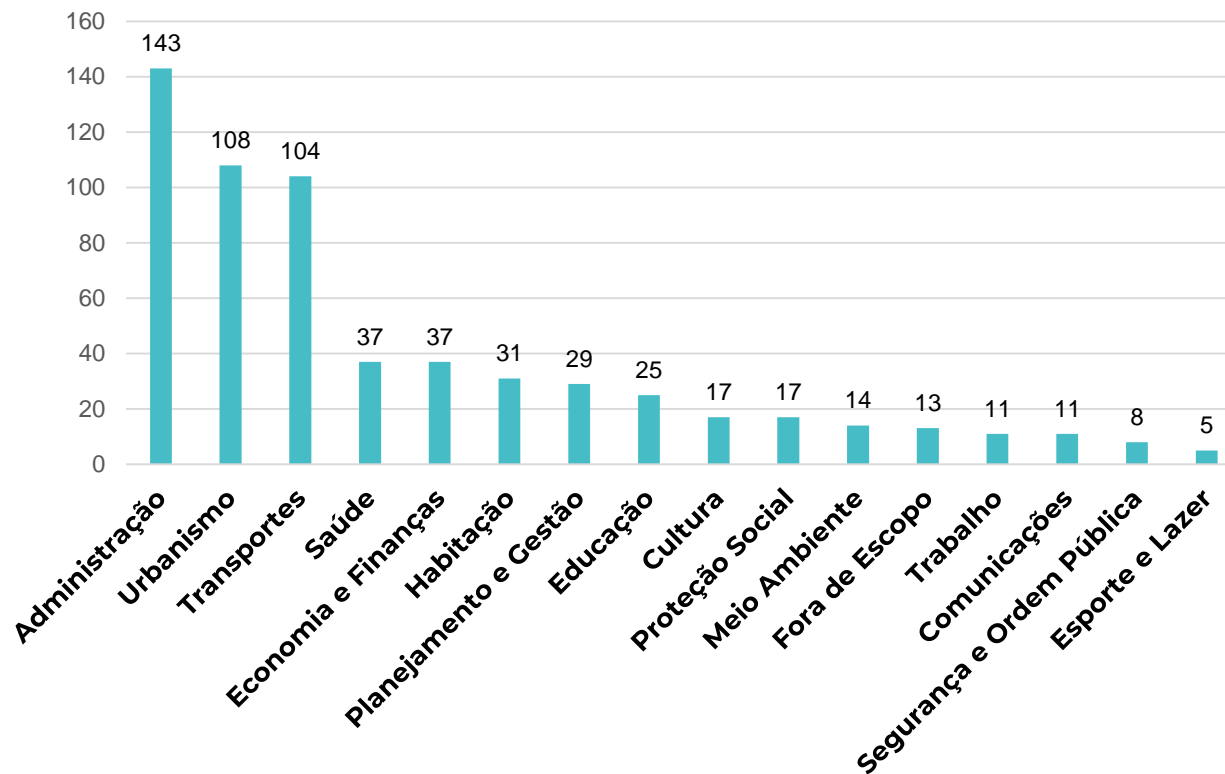


Natureza (Novembro de 2025)	Quantidade	% do Total de Pedidos
Pública	611	100%
Pessoal	2	0%
Total Geral	621	100%

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 (Novembro de 2025)



Tema (Novembro de 2025)	Quantidade	% do Total de Pedidos
Administração	143	23,3%
Urbanismo	108	17,6%
Transportes	104	17,0%
Saúde	37	6,0%
Economia e Finanças	37	6,0%
Habitação	31	5,1%
Planejamento e Gestão	29	4,7%
Educação	25	4,1%
Cultura	17	2,8%
Proteção Social	17	2,8%
Meio Ambiente	14	2,3%
Fora de Escopo	13	2,1%
Trabalho	11	1,8%
Comunicações	11	1,8%
Segurança e Ordem Pública	8	1,3%
Esporte e Lazer	5	0,8%
Saneamento	2	0,3%
Abastecimento	1	0,2%
Total	613	100,0%



PREFEITURA DE
SÃO PAULO