

Ouvidoria Geral do Município de São Paulo

RELATÓRIO SEMESTRAL

Trasparência Passiva

1º 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 da Divisão de Transparência Passiva

Liliane Aparecida Carrillo da Silva

Equipe da Divisão de Transparência Passiva

Luan Vinícius de Souza

Rodrigo Rocha da Silva (estagiário)

Diretora de Relatórios e Estatística

Sheila de Fátima Batista Malta

Bianca Marli Siqueira de Freitas (Substituta)

Equipe da Divisão de Relatórios e Estatística

Marcio Henrique Ramires dos Santos

Thaina Batalha Mench

Imprensa

Jornalista

Wagner Luiz Taques da Rocha

Diagramação

Marília Miquelin

Ana Clara Oliveira



Transparência Passiva

Relatório 1º Semestre/2025

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 (SIC).

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) viabiliza o registro dos pedidos para os órgãos da administração municipal. É possível registrar um pedido de informação de três formas: eletronicamente, presencialmente ou por carta, garantindo aos cidadãos e as cidadãs o acesso às informações públicas custodiadas pelo governo municipal.

Integra a Ouvidoria Geral do Município, a Divisão de Transparência Passiva que, conforme disposto no artigo 11, inciso IV do Decreto 62.809/2023 <https://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/decreto-62809-de-3-de-outubro-de-2023>, é responsável pelo gerenciamento do Sistema e-SIC (no qual são registrados todos os pedidos de acesso à informação recebidos pelos órgãos da administração direta e indireta na cidade de São Paulo), pelo monitoramento dos registros, a tramitações e as respostas aos pedidos de acesso de acordo com a LAI – Lei 12.527/2011 e o Decreto Municipal 53.623/2012, além de dar suporte técnico aos pontos focais de cada órgão, com o objetivo de cumprir a legislação e oportunizar ao cidadão o recebimento das informações solicitadas de maneira efetiva.

O Relatório Semestral da Transparência Passiva demonstra a consolidação dos números de protocolos registrados via e-SIC no período de janeiro a junho de 2025 indicando o fluxo, a natureza pública ou pessoal, os temas mais solicitados e os dados estatísticos separados por órgãos. Além disso, indicamos as principais ações desenvolvidas pela divisão nos meses pertinentes ao período considerado.

Dados Estatísticos

Os dados apresentados neste relatório correspondem aos pedidos registrados no 1º semestre de 2025, com recorte temporal no período de 01 de janeiro a 30 de junho de 2025, extraídos do banco de dados Access, disponibilizado pela PRODAM.

A Divisão de Relatórios e Estatísticas da Ouvidoria Geral do Município realiza a extração de dados, aplicando os filtros necessários para subsidiar a elaboração deste relatório, compilando as informações para sua estruturação, considerando o número de protocolos registrados e o fluxo de atendimento, conforme Decreto 53.623/12. Numa atuação compartilhada, a Divisão de Transparência Passiva faz a conferência dos dados disponibilizados pela Divisão de Relatórios e Estatísticas para a elaboração final, complementando-o.

Esses procedimentos subsidiam a elaboração do Relatório Anual da LAI em cumprimento ao artigo 51, inciso III do Decreto 53.623/12. A Controladoria Geral, por meio da Coordenadoria de Promoção de Integridade (COPI), consolida todas as informações das áreas envolvidas incluindo os dados estatísticos produzidos pela Ouvidoria Geral. O Relatório Anual de 2024 está disponível para consulta através do link <https://transparencia.prefeitura.sp.gov.br/wp-content/uploads/2025/06/relatorio-lai-final-okokok-pdf.pdf>

Quantidade de Pedidos por Status

O pedido de acesso à informação registrado no sistema e-SIC percorre um fluxo de diversos status de tramitação, dependendo das manifestações dos requerentes, considerando o atendimento inicial no prazo de 20 dias prorrogável com justificativa por mais 10 dias, conforme estabelece o Decreto Municipal 53.623/12.

A LAI faculta ao cidadão a possibilidade de interposição de até 03 recursos às respostas apresentadas, em cumprimento ao Decreto Municipal 53.623/12, todos com o prazo de 10 dias.

A seguir indicamos os status de atendimento dos pedidos de informação definidos pela legislação com tramitação pelo Sistema e-SIC:

Exemplos de Status dos Pedidos de Informação
<ul style="list-style-type: none">• Em tramitação são todos os pedidos registrados no referido período, desconsiderando eventuais mudanças devido aos encaminhamentos internos via sistema.
<ul style="list-style-type: none">• Os pedidos atendidos são os pedidos de acesso à informação respondidos na fase inicial de tramitação em seus exatos termos.
<ul style="list-style-type: none">• Os pedidos indeferidos são aqueles recusados pelo Chefe de Gabinete na fase inicial de tramitação com justificativa da base legal ao munícipe.
<ul style="list-style-type: none">• Os recursos de 1ª instância indeferidos são aqueles negados pela Autoridade Máxima e justificados com base legal pela Pasta ao munícipe.
<ul style="list-style-type: none">• 2ª Instância em tramitação são os pedidos de informação que tiveram recurso de 2º instância registrados considerando que a competência de análise das manifestações dos órgãos demandados é da Ouvidoria Geral do Município.
<ul style="list-style-type: none">• Os recursos de 3ª instância deferidos são recursos atendidos nos seus termos pela Comissão Municipal de Acesso à Informação (CMAI).
<ul style="list-style-type: none">• Os recursos de 3ª instância indeferidos são aqueles negados pela Comissão Municipal de Acesso à informação (CMAI) e justificados ao munícipe.
<ul style="list-style-type: none">• O Recurso de Ofício (RO) é recurso automático, obrigatório, que acontece quando não há resposta inicial ou quando não há resposta em 1ª instância, ocorre quando não há resposta e o(a) requerente não registra recurso.

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.

No **primeiro semestre de 2025**, foram registrados **3.780 pedidos de acesso à informação**. Em comparação com o segundo semestre de 2024, que contabilizou 3.395 pedidos, houve um aumento de 11,34% no volume de solicitações.

Neste período, 2647 pedidos foram **atendidos** e 662 **indeferidos**. Em relação às instâncias recursais, **524** pedidos de informação tiveram recurso de **1ª instância** registrado, tendo sido 221 **deferidos** e 117 **indeferidos**.

Em sequência, 486 pedidos tiveram recurso de **2ª Instância** registrado, com 275 recursos **deferidos** e 169 **indeferidos** pela CGM, após apreciação da Ouvidoria Geral.

Por fim, **145** pedidos tiveram recurso de **3ª Instância** registrado, 34 foram **indeferidos** e 36 **deferidos** no período.

Situação	1º semestre/ 2025
PEDIDOS REGISTRADOS	3780
DECISÕES INICIAIS	3309
Atendidos	2647
Indeferidos	662
1ª instância: solicitações	524
1ª instância: decisões	338
Deferidos	221
Indeferidos	117
2ª instância: solicitações	486
2ª instância: decisões	444
Deferidos	275
Indeferidos	169
3ª instância: solicitações	145
3ª instância: decisões	70
Deferidos	36
Indeferidos	34
Recurso de Ofício (RO)	411

Observou-se que dos pedidos que tiveram 2ª instância recursal registrada, **411** foram reportados automaticamente à Ouvidoria Geral por **Recurso de Ofício (RO)**, visto que não foram atendidos dentro do prazo inicial de 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias ou não tiveram resposta ao recurso de 1ª Instância registrado.

Na última instância, o recurso é dirigido à CMAI- Comissão Municipal de Acesso à Informação, espaço colegiado nos termos do artigo 52 do Decreto 53.623/12, encerrando assim, a instância administrativa.

Em cada instância recursal, portanto, 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. 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://prefeitura.sp.gov.br/web/ouvidoria/w/transparencia_passiva/261543.

Quantidade de Pedidos por Órgão

A seguir, a quantidade de pedidos de cada órgão e a proporção desta quantidade em relação ao total de pedidos registrados no primeiro semestre de 2025:

ÓRGÃO	Quantidade de Pedidos	% do total de Pedidos
SMS - Secretaria Municipal da Saúde	489	82,9%
CET - Companhia de Engenharia de Tráfego	343	58,1%
SME - Secretaria Municipal de Educação	220	37,3%
SPTrans - São Paulo Transportes S/A	180	30,5%
SMSUB - Secretaria Municipal das Subprefeituras	161	27,3%
SMUL - Secretaria Municipal de Urbanismo e Licenciamento	161	27,3%
SF - Secretaria Municipal da Fazenda	156	26,4%
SMC - Secretaria Municipal de Cultura e Economia Criativa	134	22,7%
SMSU - Secretaria Municipal de Segurança Urbana	127	21,5%
SIURB - Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	105	17,8%
SVMA - Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	99	16,8%
SEHAB - Secretaria Municipal de Habitação	99	16,8%
SMT - Secretaria Municipal de Mobilidade Urbana e Transporte	91	15,4%
SMADS - Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	89	15,1%
SEGES - Secretaria Municipal de Gestão	86	14,6%
SMDET - Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Trabalho	83	14,1%
COHAB - Companhia Metropolitana de Habitação	81	13,7%
SGM - Secretaria de Governo Municipal	76	12,9%
SMDHC - Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania	65	11,0%
SEME - Secretaria Municipal de Esportes e Lazer	61	10,3%
SP Regula - Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de São Paulo	56	9,5%
PGM - Procuradoria Geral do Município	47	8,0%
Casa Civil	37	6,3%
CGM - Controladoria Geral do Município	36	6,1%
Subprefeitura Pinheiros	34	5,8%
Subprefeitura Butantã	32	5,4%
SMIT - Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia	32	5,4%
Subprefeitura Sé	31	5,3%
Subprefeitura São Mateus	29	4,9%
SP OBRAS - São Paulo Obras	29	4,9%
Subprefeitura Vila Prudente	24	4,1%
Subprefeitura Pirituba/Jaraguá	23	3,9%
Subprefeitura Mooca	22	3,7%
Subprefeitura Vila Mariana	20	3,4%
Subprefeitura Itaquera	20	3,4%
IPREM - Instituto de Previdência Municipal de São Paulo	19	3,2%
Subprefeitura Santo Amaro	17	2,9%

Quantidade de Pedidos por Órgão

Subprefeitura Santana/Tucuruvi	16	2,7%
SP URBANISMO - São Paulo Urbanismo	16	2,7%
Subprefeitura Parelheiros	16	2,7%
Subprefeitura Penha	15	2,5%
SECOM - Secretaria Especial de Comunicação	15	2,5%
Subprefeitura M' Boi Mirim	14	2,4%
Subprefeitura Cidade Ademar	14	2,4%
Subprefeitura São Miguel Paulista	13	2,2%
Subprefeitura Sapopemba	13	2,2%
Subprefeitura Casa Verde/Cachoeirinha	13	2,2%
SPTURIS - São Paulo Turismo S/A	13	2,2%
PRODAM - Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Munic.SP	12	2,0%
Subprefeitura Jabaquara	12	2,0%
Subprefeitura Freguesia / Brasilândia	12	2,0%
Subprefeitura Capela do Socorro	12	2,0%
Subprefeitura Lapa	11	1,9%
Subprefeitura Guaianases	11	1,9%
Subprefeitura Aricanduva/Formosa/Carrão	10	1,7%
SPDA - Companhia São Paulo de Desenvolvimento e Mobilização de Ativos	10	1,7%
Subprefeitura Cidade Tiradentes	10	1,7%
Subprefeitura Vila Maria/Vila Guilherme	10	1,7%
HSPM - Hospital do Servidor Público Municipal	9	1,5%
Subprefeitura Itaim Paulista	9	1,5%
SMPED - Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência	9	1,5%
Subprefeitura Jaçanã/Tremembé	9	1,5%
Subprefeitura Ipiranga	8	1,4%
Subprefeitura Perus	8	1,4%
Subprefeitura Campo Limpo	8	1,4%
SMTUR - Secretaria Municipal de Turismo	7	1,2%
SMRI - Secretaria Municipal de Relações Internacionais	7	1,2%
SP CINE - Empresa de Cinema e Audiovisual de São Paulo	6	1,0%
Subprefeitura Ermelino Matarazzo	6	1,0%
FPETC - Fundação Paulistana de Educação, Tecnologia e Cultura	3	0,5%
SP PARCERIAS - São Paulo Parcerias S/A	3	0,5%
SMJ - Secretaria Municipal de Justiça	2	0,3%
FTMSP - Fundação Theatro Municipal de São Paulo	2	0,3%
SERI – Secretaria Executiva de Relações Institucionais	2	0,3%
Total	3.780	100%

Quantidade de pedidos da Administração Direta e Indireta – 1º semestre 2025

Órgãos	Total de Pedidos	%
Administração Direta	2998	79%
Secretarias	2.496	66%
Subprefeituras	502	13%
Administração Indireta	782	21%
TOTAL	3.780	100,0%

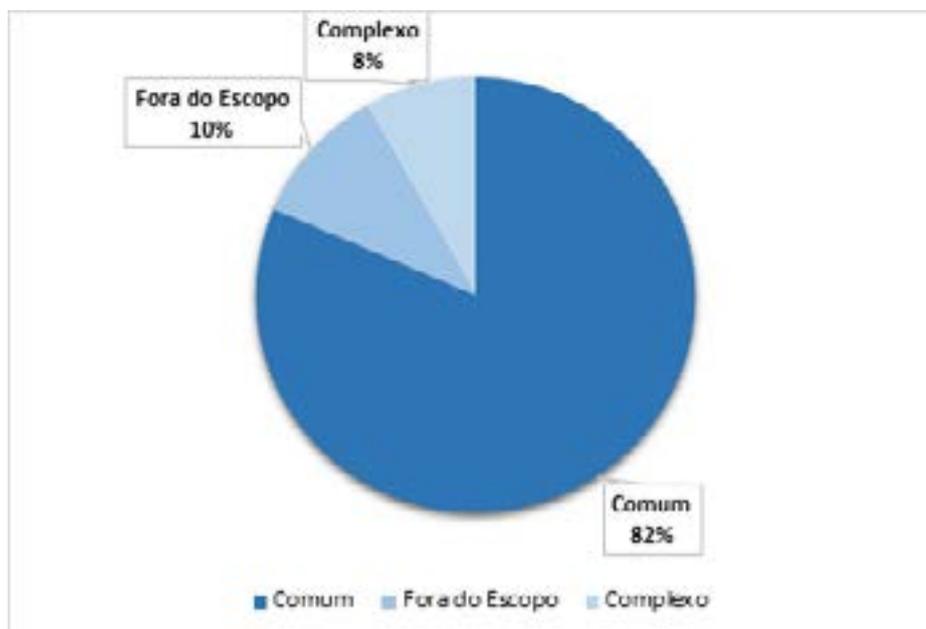


Classificação Temática dos Pedidos

Os pedidos de informação registrados no e-SIC são avaliados de acordo com a complexidade dos pedidos registrados, sendo comuns, complexos ou fora do escopo do e-SIC, e de acordo com o tema da solicitação e a natureza das informações solicitadas, consideradas como públicas ou de natureza pessoal/particular.

No 1º semestre de 2025, 3079 pedidos trataram de informações comuns, disponíveis nos portais institucionais sem a exigência de trabalho de análise para o pleno atendimento. Em sequência, 312 dos protocolos foram relacionados como pedidos complexos, que demandaram maior análise e consolidação de dados e por fim, 389 das solicitações registradas no e-SIC foram classificadas como fora do escopo do e-SIC, ou seja, os pedidos versaram sobre solicitações de serviços, denúncias, reclamações, elogios, consulta a processos, além dos pedidos fora de competência do Município de São Paulo.

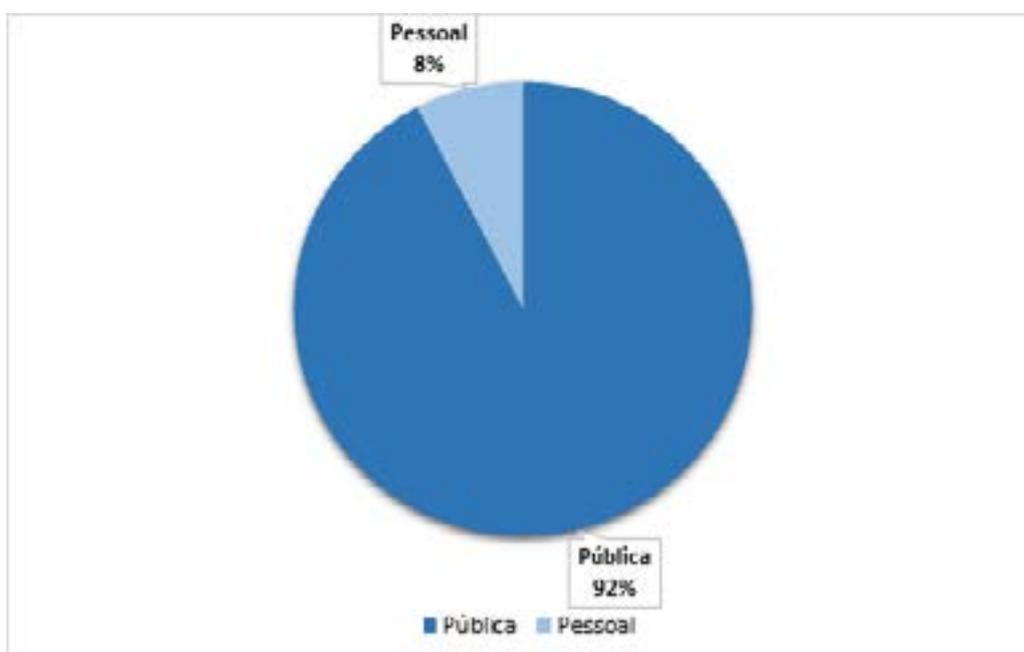
Complexidade	Total de Pedidos	% do total de pedidos
Comum	3079	82%
Complexo	312	8%
Fora de Escopo	389	10%
Total	3780	100%



Natureza das Informações

Quanto à natureza das informações solicitadas, foram 3.491 pedidos de natureza pública, e 289 de natureza pessoal/particular.

Natureza	Total de Pedidos	% do total de pedidos
Pública	3.491	92%
Pessoal	289	8%
Total	3.780	100%



Temas

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:

Tema	Quantidade de Pedidos	% do total de pedidos
Administração	978	25,9%
Transportes	403	10,7%
Fora de Escopo	391	10,3%
Saúde	314	8,3%
Economia e Finanças	305	8,1%
Urbanismo	301	8,0%
Proteção Social	152	4,0%
Infraestrutura e Fomento	131	3,5%
Habitação	129	3,4%
Planejamento e Gestão	112	3,0%
Meio Ambiente	96	2,5%
Educação	92	2,4%
Comércio e Serviços	81	2,1%
Cultura	76	2,0%
Segurança e Ordem Pública	72	1,9%
Trabalho	68	1,8%
Comunicações	42	1,1%
Saneamento	17	0,4%
Pesquisa e Desenvolvimento	8	0,2%
Esporte e Lazer	5	0,1%
Abastecimento	2	0,1%
Relações Internacionais	2	0,1%
Energia	1	0,0%

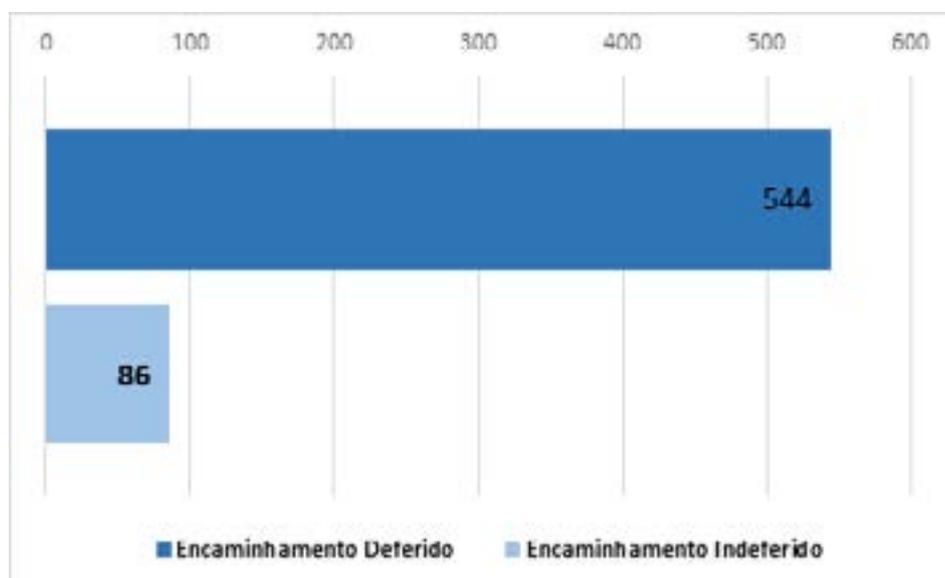
Serviços Urbanos	1	0,0%
Previdência Social	1	0,0%
Total Geral	3	100%

Encaminhamentos 1º Semestre de 2025

Vale ressaltar que, no município de São Paulo, se o protocolo e-SIC for encaminhado para o órgão inadequado, via sistema será redirecionado para avaliação da competência de outro órgão. 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.

No **1º semestre de 2025**, foram solicitados **630 encaminhamentos**, dos quais **544 foram deferidos e 86 indeferidos**. Em comparação com o **2º semestre de 2024**, que registou 485 encaminhamentos, verificou-se um aumento de 29,89% no volume total.

Encaminhamentos	Quantidade de Pedidos	% do total de pedidos
Deferido	544	86,3%
Indeferido	86	13,7%
TOTAL	630	100%



Principais Ações – janeiro a junho/2025

No decorrer do semestre as tarefas rotineiras de competência da Divisão de Transparência Passiva se mantiveram contínuas, tais como as orientações aos pontos focais dos órgãos, análise dos pedidos de redirecionamento “congelados”, monitoramento dos prazos de atendimento dos pedidos de informação pelos órgãos, atualização de cadastro dos pontos focais e atualização da Planilha Qualitativa 2024, entre outras.

Diariamente, são desenvolvidas atividades como:

- Anonimização/ocultação de dados pessoais da base de dados do sistema e-sic;
- Levantamento de informações e subsídios para elaboração de minutas de 2ª instância;
- Suporte aos pontos focais de diversos órgãos quanto às decisões iniciais e recursos em 1ª Instância;
- Suporte nas respostas dos pedidos direcionados à Controladoria Geral do Município;
- Classificação VCGE dos pedidos recebidos na Prefeitura de São Paulo;
- Orientações às secretarias da Administração Direta e Indireta, quanto aos atendimentos de pedidos de acesso à informação;
- Consultas e encaminhamentos de pedidos para órgãos competentes (que detêm as informações ou arquivos);
- Notificações quanto ao vencimento;
- Elaboração do Boletim Mensal da Divisão de Transparência Passiva.

Janeiro

Considerando as atividades desenvolvidas pela da Divisão de Transparência Passiva com relação a apreciação dos recursos de 2ª instância pela Ouvidoria Geral e apoio técnico às respostas dos pedidos registrados para a Controladoria Geral do Município, no mês de janeiro/2025 indicamos a seguir as principais ações a cada mês que foram desenvolvidas neste período:

- Reunião com Rede LAI – ação 2;
- Revisão de revisão dos Manuais disponíveis sobre o sistema e-SIC;
- Conferência do relatório semestral – 2º semestre de 2024;
- Monitoramento do sistema, diante das melhorias implementadas no 2º semestre de 2024;
- Reunião sobre os indicadores da Controladoria Geral do Município;

- Elaboração de Orientação Técnica;
- Esclarecimentos de dúvidas com Pontos Focais;
- Acompanhamento junto à Prodam do funcionamento do sistema e-SIC;
- Elaboração do Relatório de Pesquisa de Satisfação;
- Entrega da terceira fase do curso EAD para o CFCI;
- Acompanhamento do relatório mensal dezembro;
- Acompanhamento da Pesquisa de Satisfação;
- Acompanhamento das Metas da ODS;
- Acompanhamento dos indicadores;
- Atualização da Rede InfoAberta.

Fevereiro

Considerando o desenvolvimento das atividades de rotina, no mês de fevereiro/2025 indicamos a seguir uma apresentação das principais ações desenvolvidas:

- Reunião com a Prodam – demandas de melhorias em andamento e questões de rotina de atendimento;
- Reunião com equipe da OGM sobre os indicadores;
- Reunião do Grupo de Trabalho (GT – 2) da Rede LAI;
- Esclarecimentos de dúvidas para Pontos Focais;
- Elaboração de Orientação Técnica;
- Acompanhamento do relatório mensal janeiro;
- Acompanhamento da Pesquisa de Satisfação;
- Acompanhamento das Metas da ODS;
- Acompanhamento dos indicadores.

Março

Considerando o desenvolvimento das atividades de rotina, no mês de março/2025 indicamos a seguir uma apresentação das principais ações desenvolvidas:

- Entrega da quarta fase do curso EAD para o CFCI;
- Reunião e entrega das ações do Grupo de Trabalho (GT – 2) da Rede LAI;
- Reunião com a Prodam;

- Realização de capacitação por demanda específica para pontos focais;
- Levantamento de informações para elaboração de cartilha;
- Acompanhamento do relatório mensal fevereiro;
- Acompanhamento da Pesquisa de Satisfação;
- Acompanhamento das Metas da ODS;
- Acompanhamento dos indicadores;
- Reunião com a Prodam – demandas de melhorias em andamento e questões de rotina de atendimento.

Abril

Considerando o desenvolvimento das atividades de rotina, no mês de abril/2025 indicamos a seguir uma apresentação das principais ações desenvolvidas:

- Planejamento do 4º trimestre;
- Reunião com DTA e ASCOM sobre o relatório anual da LAI;
- Reunião e entrega da 2ª etapa das ações do Grupo de Trabalho (GT – 2) da Rede LAI;
- Reunião com CFCI sobre o curso EAD;
- Acompanhamento do relatório mensal março;
- Acompanhamento da Pesquisa de Satisfação;
- Acompanhamento das Metas da ODS;
- Acompanhamento dos indicadores;
- Acompanhamento junto à Prodam do funcionamento do sistema e-SIC e das melhorias implementadas no mês anterior;
- Elaboração de relatórios de monitoramentos internos e acompanhamento de prazos.

Mai

Considerando o desenvolvimento das atividades de rotina, no mês de maio/2025 indicamos a seguir uma apresentação das principais ações desenvolvidas:

- Reunião Rede LAI;
- Realização de capacitação por demanda específica para pontos focais;
- Acompanhamento do relatório mensal abril;
- Acompanhamento da Pesquisa de Satisfação;

- Acompanhamento das Metas da ODS;
- Acompanhamento dos indicadores;
- Revisão do relatório anual da LAI;
- Reunião com a CGE.

Junho

Considerando o desenvolvimento das atividades de rotina, no mês de junho/2025 indicamos a seguir uma apresentação das principais ações desenvolvidas:

- Entrega final e validação do curso EAD para CFCI;
- Elaboração de relatórios de monitoramentos internos e acompanhamento de prazos;
- Acompanhamento da Pesquisa de Satisfação;
- Acompanhamento do relatório mensal maio;
- Reunião Rede LAI;
- Realização de capacitação por demanda específica para pontos focais;
- Elaboração de Orientação Técnica;
- Reunião com CMAI;
- Revisão e entrega do CMDDB;
- Planejamento estratégico para o 2º Semestre de 2025.

Conclusão:

Os Relatórios Mensais e Semestrais da Divisão de Transparência Passiva de 2025 têm como objetivo informar as principais ações desenvolvidas de acordo com o eixo da transparência pública que consolidou o modelo de governança, considerando os indicadores do e-SIC como insumos para a melhoria da prestação dos serviços públicos.

Os planos de ação, as orientações, recomendações e diversas ações sugeridas aos órgãos da administração, complementam e contribuem para a melhoria contínua das respostas aos munícipes, considerando o e-SIC como norteadora ferramenta de gestão.

A atuação da Ouvidoria Geral no acolhimento das manifestações, dado o seu tratamento, acompanhamento e propositura de ações de melhoria, é fundamental para o fortalecimento da Ética e a Promoção da Integridade na Administração dentro de sua competência. E neste processo, a consolidação da política de transparência aliada a participação social através do e-SIC, se constitui em estratégia para a manutenção e aprimoramento da prestação de contas da administração pública municipal.



PREFEITURA DE
SÃO PAULO