

**OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO**

**RELATÓRIO MENSAL  
TRANSPARÊNCIA PASSIVA**

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

# Quantidade Total de Pedidos

Em maio de 2025 foram registrados **600** pedidos de acesso à informação, 517 pedidos foram **atendidos** e 126 foram **indeferidos** na fase inicial. Em comparação com o mês anterior houve uma queda de **-22,68%** considerando que em abril de 2025 foram registrados 776 pedidos de informação. Totalizando **3226** protocolos no ano de **2025**.

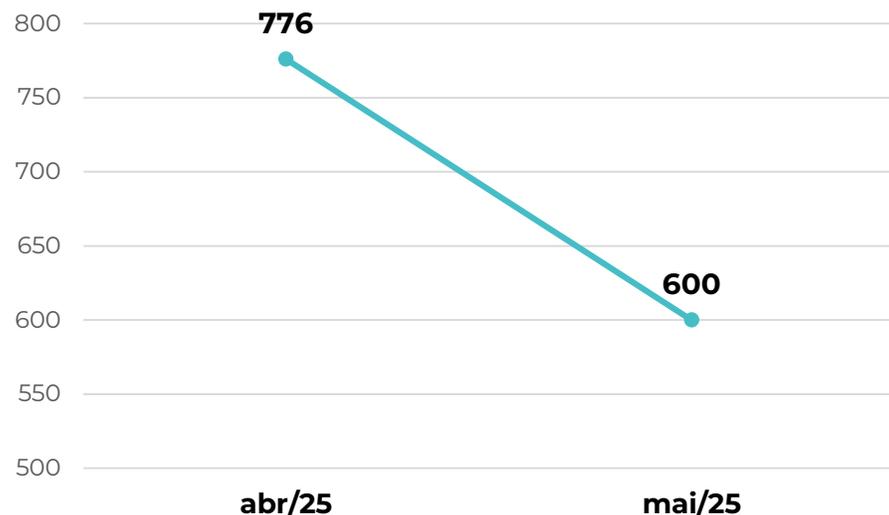
Em comparação ao mês de maio de 2024, que registrou 556 pedidos, maio de 2025 apresentou aumento de **7,91%**.

 **600**  
Pedidos

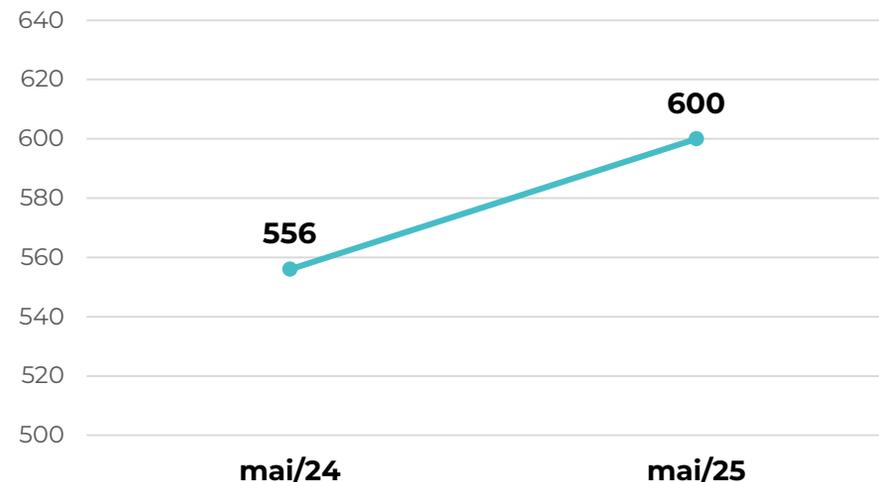
 **517**  
Atendidos

 **126**  
Indeferidos

Abril/2025 X Maio/2025



Maio/2024 X Maio /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](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	Total
<b>PEDIDOS INICIAIS</b>	<b>Pedidos registrados</b>	<b>590</b>	<b>610</b>	<b>650</b>	<b>776</b>	<b>600</b>	<b>3226</b>
	<b>Decisões iniciais</b>	<b>409</b>	<b>527</b>	<b>584</b>	<b>602</b>	<b>643</b>	<b>2765</b>
	Atendidos	322	408	465	480	517	2192
	Indeferidos	87	119	119	122	126	573
<b>RECURSOS - 1ª INSTÂNCIA</b>	<b>Solicitações</b>	<b>53</b>	<b>78</b>	<b>79</b>	<b>148</b>	<b>118</b>	<b>476</b>
	<b>Decisões</b>	<b>35</b>	<b>62</b>	<b>55</b>	<b>65</b>	<b>72</b>	<b>289</b>
	Deferidos	24	41	33	40	47	185
	Indeferidos	11	21	22	25	25	104
<b>RECURSOS - 2ª INSTÂNCIA</b>	<b>Solicitações</b>	<b>30</b>	<b>42</b>	<b>67</b>	<b>130</b>	<b>164</b>	<b>433</b>
	Recurso de Ofício (RO)	<b>20</b>	<b>26</b>	<b>62</b>	<b>114</b>	<b>152</b>	<b>374</b>
	<b>Decisões</b>	<b>34</b>	<b>31</b>	<b>33</b>	<b>89</b>	<b>134</b>	<b>321</b>
	Deferidos	20	16	20	50	73	179
	Indeferidos	14	15	13	39	61	142
<b>RECURSOS - 3ª INSTÂNCIA</b>	<b>Solicitações</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>23</b>	<b>60</b>	<b>113</b>
	<b>Decisões</b>	<b>0</b>	<b>28</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>57</b>
	Deferidos	0	17	6	5	0	28
	Indeferidos	0	11	3	6	9	29

# Pedidos Indeferidos

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

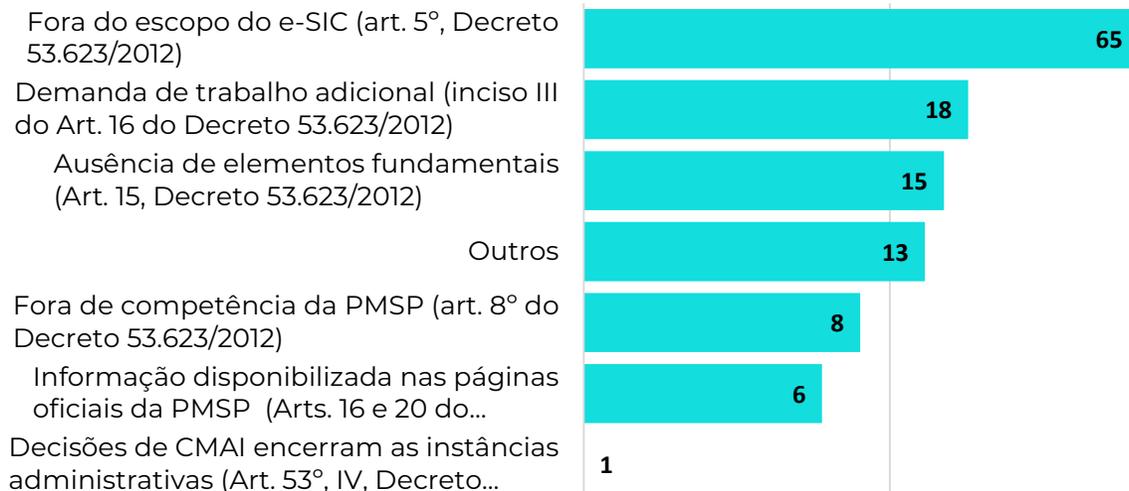
51,6% dos pedidos analisados foram classificados como fora do escopo do e-SIC, pois tratavam de demandas que não se enquadram como pedidos de acesso à informação. Esse percentual inclui solicitações de serviços públicos, denúncias, reclamações, elogios e consultas a processos administrativos. Além disso, também abrange pedidos que não são de competência da Prefeitura de São Paulo.

**51,6%**  
Fora do Escopo

**14,3%**  
Demanda de Trabalho Adicional

**11,9%**  
Ausência de elementos fundamentais

## Pedidos Indeferidos (Maio de 2025)



Pedidos Indeferidos (MAI/2025)	Quantidade	% do Total de Pedidos
Fora do escopo do e-SIC (art. 5º, Decreto 53.623/2012)	65	51,6%
Demanda de trabalho adicional (inciso III do Art. 16 do Decreto 53.623/2012)	18	14,3%
Ausência de elementos fundamentais (Art. 15, Decreto 53.623/2012)	15	11,9%
Outros	13	10,3%
Fora de competência da PMSP (art. 8º do Decreto 53.623/2012)	8	6,3%
Informação disponibilizada nas páginas oficiais da PMSP (Arts. 16 e 20 do Decreto 53.623/2012)	6	4,8%
Decisões de CMAI encerram as instâncias administrativas (Art. 53º, IV, Decreto 53.623/2012)	1	0,8%
<b>Total</b>	<b>126</b>	<b>100,0%</b>

# Quantidade de Pedidos por Órgãos

Ordem Numérica	Lista de Órgãos Maio de 2025)	Quantidade	% do Total de Pedidos
1	CET - Companhia de Engenharia de Tráfego	53	8,8%
2	SMS - Secretaria Municipal da Saúde	51	8,5%
3	SMUL - Secretaria Municipal de Urbanismo e Licenciamento	36	6,0%
4	SME - Secretaria Municipal de Educação	26	4,3%
5	SPTrans - São Paulo Transportes S/A	26	4,3%
6	SMSUB - Secretaria Municipal das Subprefeituras	25	4,2%
7	SIURB - Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	24	4,0%
8	SMC - Secretaria Municipal de Cultura e Economia Criativa	24	4,0%
9	SF - Secretaria Municipal da Fazenda	24	4,0%
10	SEHAB - Secretaria Municipal de Habitação	23	3,8%
11	SEGES - Secretaria Municipal de Gestão	22	3,7%
12	SVMA - Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	21	3,5%
13	SMADS - Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	20	3,3%
14	SEME - Secretaria Municipal de Esportes e Lazer	15	2,5%
15	SGM - Secretaria de Governo Municipal	15	2,5%
16	COHAB - Companhia Metropolitana de Habitação	14	2,3%
17	SMSU - Secretaria Municipal de Segurança Urbana	14	2,3%
18	PGM - Procuradoria Geral do Município	12	2,0%
19	SMT - Secretaria Municipal de Mobilidade Urbana e Transporte	12	2,0%
20	SMDET - Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Trabalho	10	1,7%
21	SMDHC - Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania	9	1,5%
22	SP Regula - Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de São Paulo	9	1,5%
23	Subprefeitura Mooca	6	1,0%
24	CGM - Controladoria Geral do Município	6	1,0%
25	Subprefeitura Butantã	5	0,8%
26	Subprefeitura São Mateus	5	0,8%
27	SPTURIS - São Paulo Turismo S/A	5	0,8%
28	Subprefeitura M' Boi Mirim	4	0,7%
29	Subprefeitura Pinheiros	4	0,7%
30	PRODAM - Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Munic.SP	4	0,7%
31	SMPED - Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência	4	0,7%
32	Subprefeitura Itaquera	4	0,7%
33	SP URBANISMO - São Paulo Urbanismo	4	0,7%
34	Subprefeitura São Miguel Paulista	3	0,5%
35	Casa Civil	3	0,5%



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 Maio de 2025)	Quantidade	% do Total de Pedidos
36	Subprefeitura Penha	3	0,5%
37	Subprefeitura Sé	3	0,5%
38	Subprefeitura Parelheiros	3	0,5%
39	IPREM - Instituto de Previdência Municipal de São Paulo	3	0,5%
40	Subprefeitura Perus	2	0,3%
41	SECOM - Secretaria Especial de Comunicação	2	0,3%
42	Subprefeitura Pirituba/Jaraguá	2	0,3%
43	Subprefeitura Casa Verde/Cachoeirinha	2	0,3%
44	Subprefeitura Vila Mariana	2	0,3%
45	Subprefeitura Cidade Ademar	2	0,3%
46	SPDA - Companhia São Paulo de Desenvolvimento e Mobilização de Ativos	2	0,3%
47	Subprefeitura Freguesia / Brasilândia	2	0,3%
48	Subprefeitura Santana/Tucuruvi	2	0,3%
49	HSPM - Hospital do Servidor Público Municipal	2	0,3%
50	SMRI - Secretaria Municipal de Relações Internacionais	2	0,3%
51	SMTUR - Secretaria Municipal de Turismo	2	0,3%
52	SMIT - Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia	2	0,3%
53	SP CINE - Empresa de Cinema e Audiovisual de São Paulo	2	0,3%
54	Subprefeitura Vila Prudente	1	0,2%
55	Subprefeitura Sapopemba	1	0,2%
56	Subprefeitura Jabaquara	1	0,2%
57	Subprefeitura Campo Limpo	1	0,2%
58	Subprefeitura Vila Maria/Vila Guilherme	1	0,2%
59	SERI – Secretaria Executiva de Relações Institucionais	1	0,2%
60	Subprefeitura Santo Amaro	1	0,2%
61	Subprefeitura Capela do Socorro	1	0,2%
62	Subprefeitura Jaçanã/Tremembé	1	0,2%
63	Subprefeitura Guaianases	1	0,2%
64	SMJ - Secretaria Municipal de Justiça	1	0,2%
65	Subprefeitura Ipiranga	1	0,2%
66	Subprefeitura Lapa	1	0,2%
67	Subprefeitura Itaim Paulista	1	0,2%
68	Subprefeitura Ermelino Matarazzo	1	0,2%
69	Subprefeitura Cidade Tiradentes	1	0,2%
70	SP OBRAS - São Paulo Obras	1	0,2%
71	Subprefeitura Aricanduva/Formosa/Carrão	1	0,2%

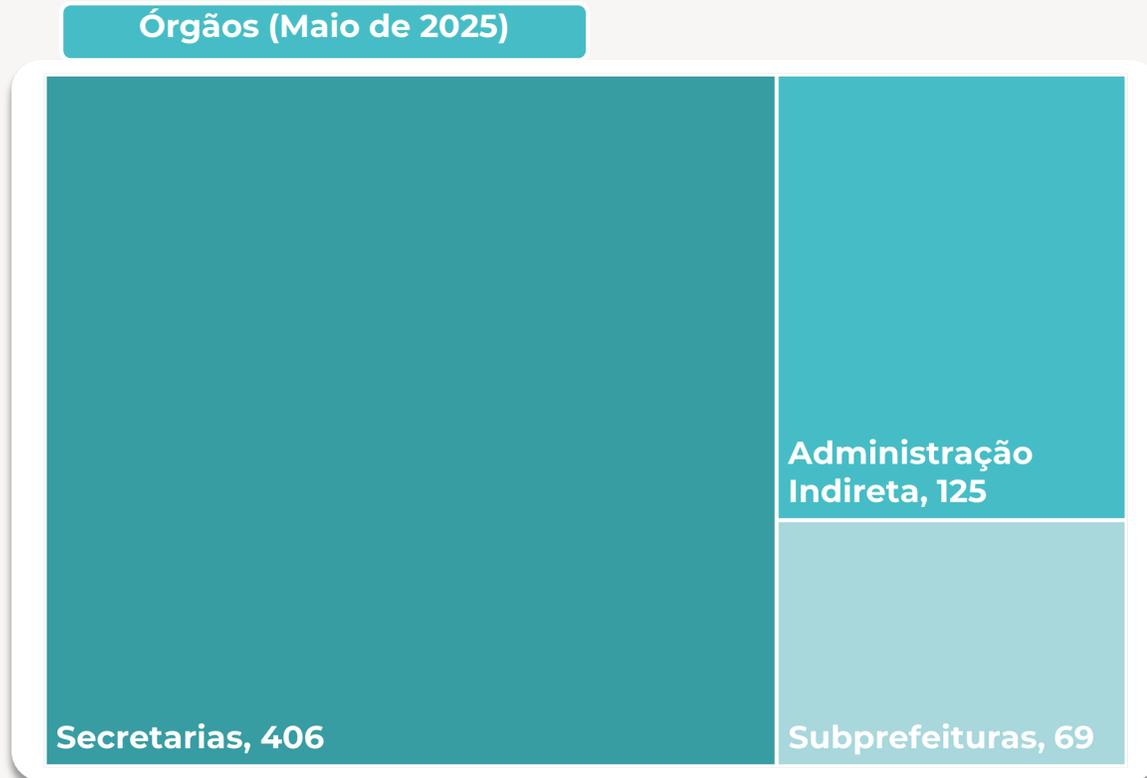


A numeração é utilizada para organização e não representa um ranking, pois diferentes órgãos podem ter recebido o mesmo número de pedidos.

# 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.



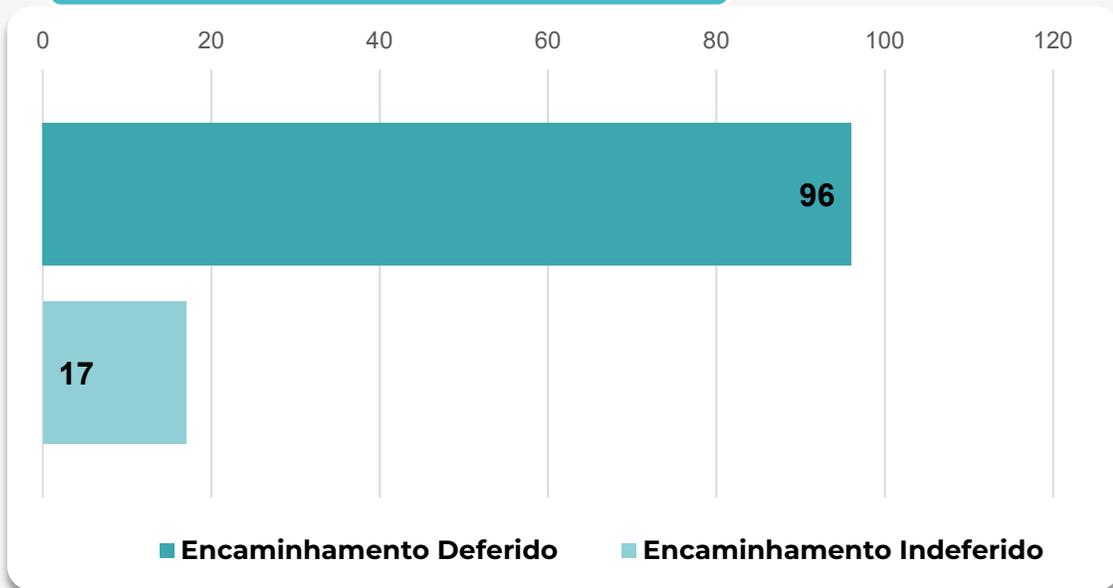
Órgãos (Maio/2025)	Quantidade	% do Total de Pedidos
Secretarias	406	67,7%
Administração Indireta	125	20,8%
Subprefeituras	69	11,5%
<b>Total Geral</b>	<b>600</b>	<b>100,00%</b>

# 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 Maio de 2025)

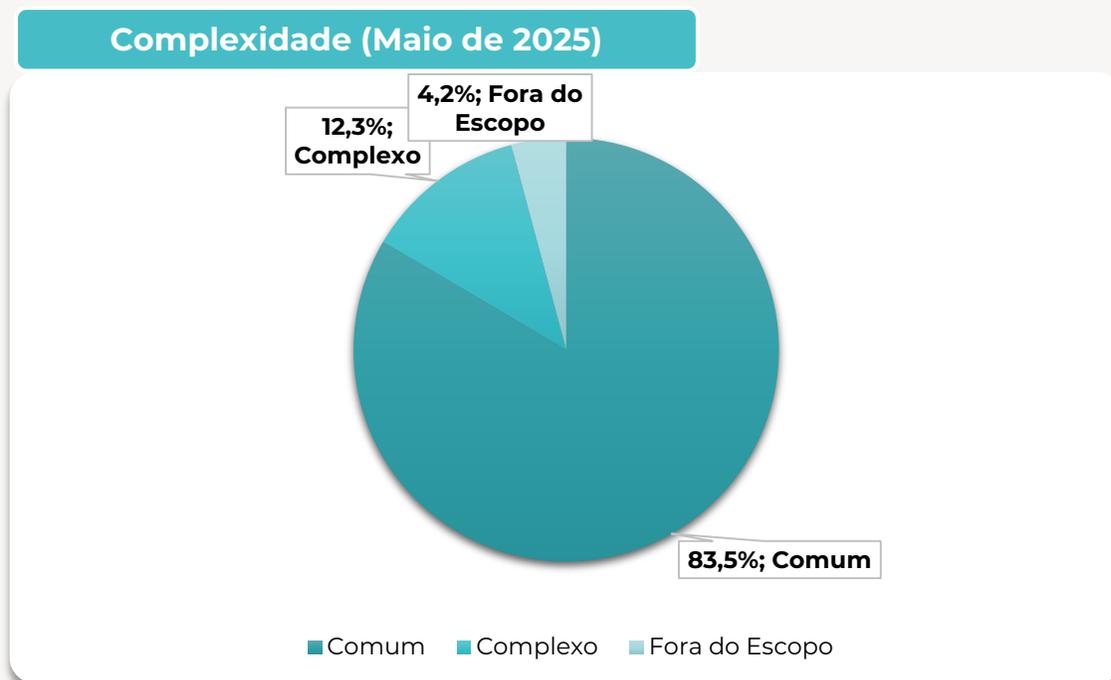


Encaminhamentos (Maio de 2025)	Quantidade	% do Total de Pedidos
Encaminhamento Deferido	96	85 %
Encaminhamento Indeferido	17	15 %
<b>Total Geral</b>	<b>113</b>	<b>100,0%</b>

# 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).

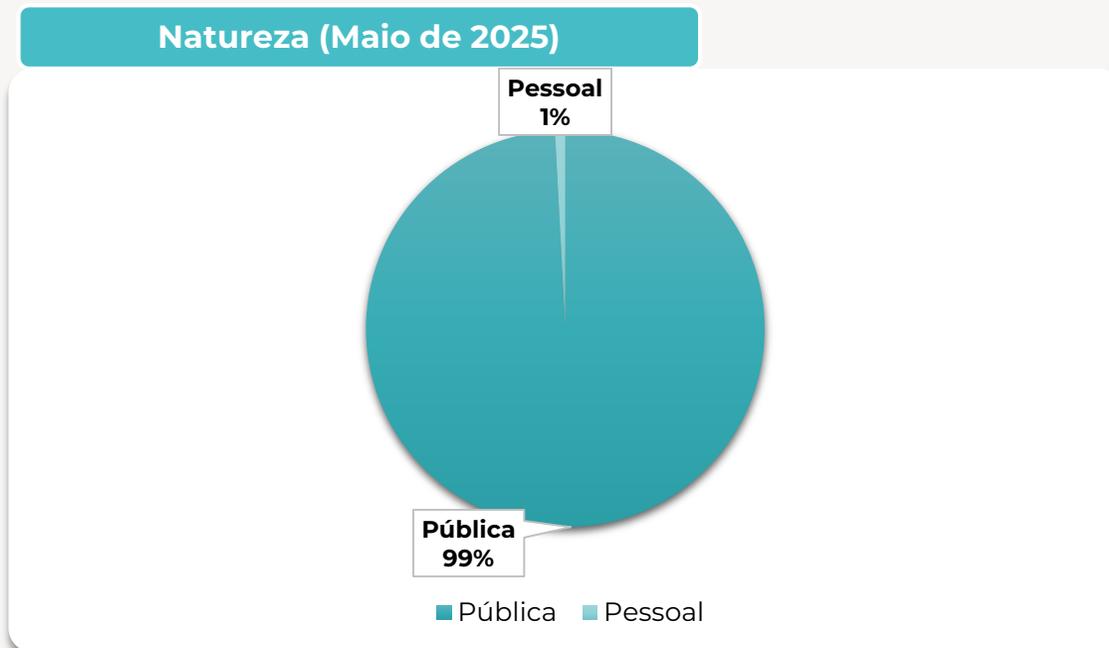


Complexidade (Maio de 2025)	Quantidade	% do Total de Pedidos
Comum	501	83,5%
Complexo	74	12,3%
Fora do Escopo	25	4,2%
<b>Total Geral</b>	<b>600</b>	<b>100%</b>

# Natureza dos Pedidos

Os pedidos de informação são classificados de acordo com sua **natureza em públicos ou pessoais**.

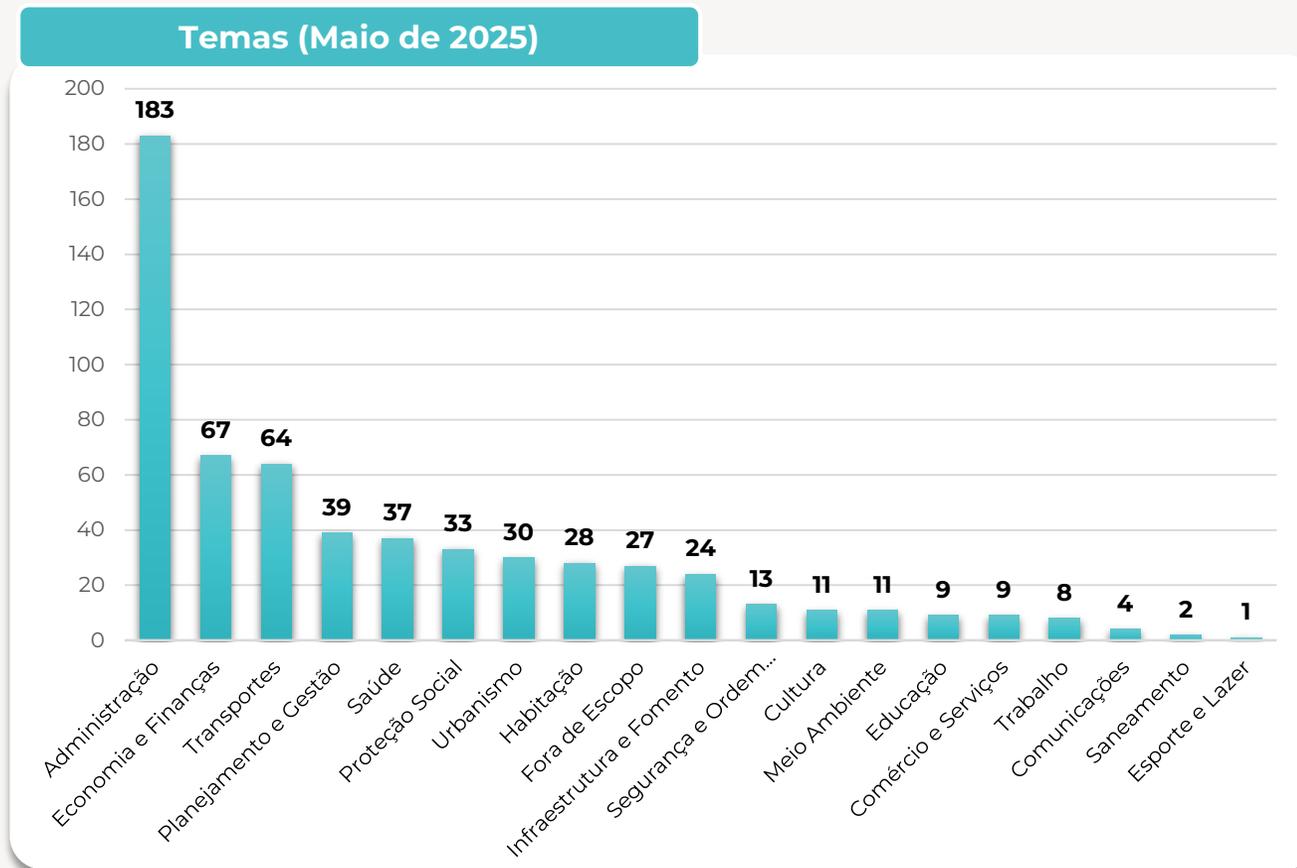
Pedidos de natureza pública referem-se a informações de interesse coletivo ou geral, que podem ser acessadas por qualquer cidadão(ã). Já os pedidos de natureza pessoal estão relacionados a dados específicos do(a) requerente.



Natureza (Maio de 2025)	Quantidade	% do Total de Pedidos
Pública	595	99%
Pessoal	5	1%
<b>Total Geral</b>	<b>600</b>	<b>100%</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, abrangendo temas e subtemas. Abaixo, **estão listados os temas** identificados nos pedidos de informação:



Tema (Maio de 2025)	Quantidade	% do Total de Pedidos
Administração	183	30,5%
Economia e Finanças	67	11,2%
Transportes	64	10,7%
Planejamento e Gestão	39	6,5%
Saúde	37	6,2%
Proteção Social	33	5,5%
Urbanismo	30	5,0%
Habitação	28	4,7%
Fora de Escopo	27	4,5%
Infraestrutura e Fomento	24	4,0%
Segurança e Ordem Pública	13	2,2%
Cultura	11	1,8%
Meio Ambiente	11	1,8%
Educação	9	1,5%
Comércio e Serviços	9	1,5%
Trabalho	8	1,3%
Comunicações	4	0,7%
Saneamento	2	0,3%
Esporte e Lazer	1	0,2%
<b>Total</b>	<b>600</b>	<b>100,0%</b>



PREFEITURA DE  
**SÃO PAULO**