

**OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO**

**RELATÓRIO MENSAL  
TRANSPARÊNCIA PASSIVA**

**JUNHO 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)

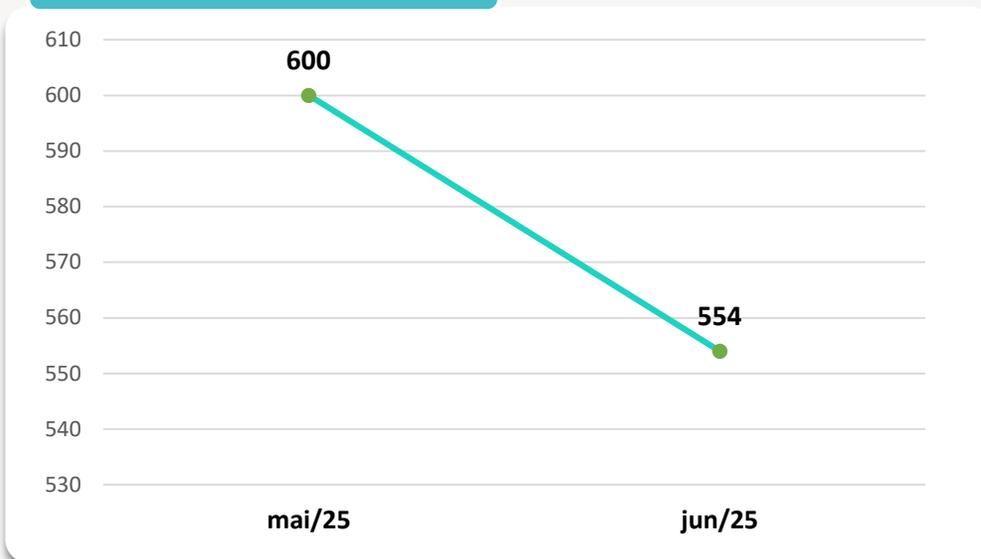
# Quantidade Total de Pedidos

Em junho de 2025 foram registrados **554** pedidos de acesso à informação, 455 pedidos foram **atendidos** e 89 foram **indeferidos** na fase inicial. Em comparação com o mês anterior houve uma queda de **-7,67%** considerando que em maio de 2025 foram registrados 600 pedidos de informação. Totalizando **3780** protocolos no ano de **2025**.

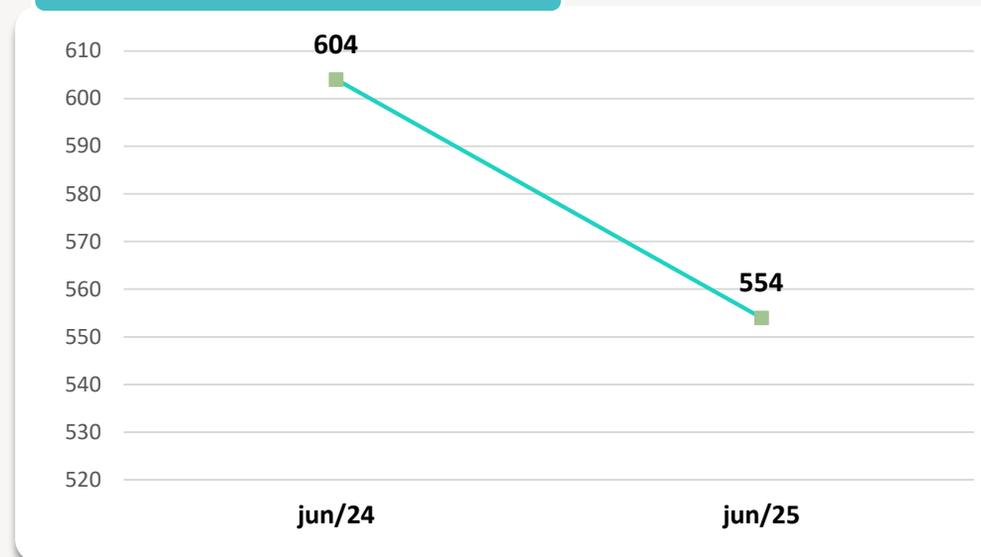
Em comparação ao mês de junho de 2024, que registrou 604 pedidos, junho de 2025 apresentou queda de **-8,28%**.



Maio/2025 X Junho/2025



Junho/2024 X Junho /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	jun/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>554</b>	<b>3780</b>
	<b>Decisões iniciais</b>	<b>409</b>	<b>527</b>	<b>584</b>	<b>602</b>	<b>643</b>	<b>544</b>	<b>3309</b>
	Atendidos	322	408	465	480	517	455	2647
	Indeferidos	87	119	119	122	126	89	662
<b>RECURSOS - 1ª INSTÂNCIA</b>	<b>Solicitações</b>	<b>53</b>	<b>78</b>	<b>79</b>	<b>148</b>	<b>118</b>	<b>48</b>	<b>524</b>
	<b>Decisões</b>	<b>35</b>	<b>62</b>	<b>55</b>	<b>65</b>	<b>72</b>	<b>49</b>	<b>338</b>
	Deferidos	24	41	33	40	47	36	221
	Indeferidos	11	21	22	25	25	13	117
<b>RECURSOS - 2ª INSTÂNCIA</b>	<b>Solicitações</b>	<b>30</b>	<b>42</b>	<b>67</b>	<b>130</b>	<b>164</b>	<b>53</b>	<b>486</b>
	Recurso de Ofício (RO)	<b>20</b>	<b>26</b>	<b>62</b>	<b>114</b>	<b>152</b>	<b>37</b>	<b>411</b>
	<b>Decisões</b>	<b>34</b>	<b>31</b>	<b>33</b>	<b>89</b>	<b>134</b>	<b>123</b>	<b>444</b>
	Deferidos	20	16	20	50	73	96	275
	Indeferidos	14	15	13	39	61	27	169
<b>RECURSOS - 3ª INSTÂNCIA</b>	<b>Solicitações</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>23</b>	<b>60</b>	<b>32</b>	<b>145</b>
	<b>Decisões</b>	<b>0</b>	<b>28</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>13</b>	<b>70</b>
	Deferidos	0	17	6	5	0	8	36
	Indeferidos	0	11	3	6	9	5	34

# Pedidos Indeferidos

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

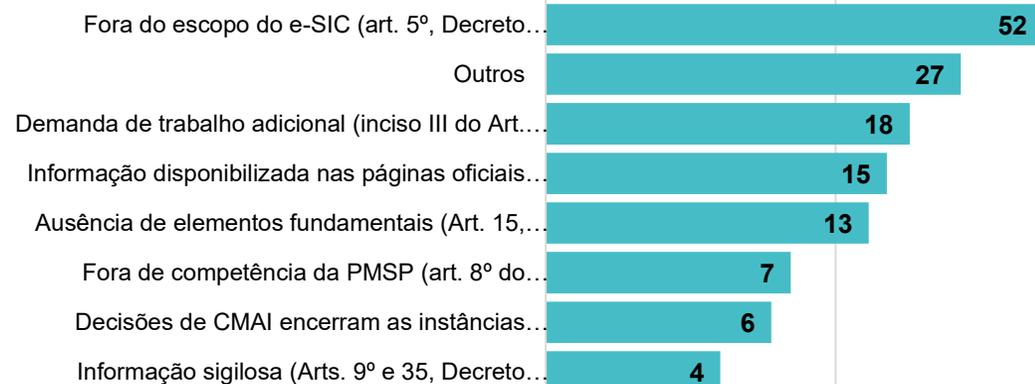
36,6% dos pedidos analisados foram classificados como fora do escopo do e-SIC, pois tratavam de demandas que não se enquadram como pedidos de acesso à informação. Esse percentual inclui solicitações de serviços públicos, denúncias, reclamações, elogios e consultas a processos administrativos. Além disso, também abrange pedidos que não são de competência da Prefeitura de São Paulo.

 **36,6%**  
Fora do Escopo

 **19%**  
Outros

 **12,7%**  
Demanda de Trabalho Adicional

## Pedidos Indeferidos (Junho de 2025)



## Pedidos Indeferidos JUN/2025)

	Quantidade	% do Total de Pedidos
Fora do escopo do e-SIC (art. 5º, Decreto 53.623/2012)	52	36,6%
Outros	27	19,0%
Demanda de trabalho adicional (inciso III do Art. 16 do Decreto 53.623/2012)	18	12,7%
Informação disponibilizada nas páginas oficiais da PMSP (Arts. 16 e 20 do Decreto 53.623/2012)	15	10,6%
Ausência de elementos fundamentais (Art. 15, Decreto 53.623/2012)	13	9,2%
Fora de competência da PMSP (art. 8º do Decreto 53.623/2012)	7	4,9%
Decisões de CMAI encerram as instâncias administrativas (Art. 53º, IV, Decreto 53.623/2012)	6	4,2%
Informação sigilosa (Arts. 9º e 35, Decreto 53.623/2012)	4	2,8%
<b>Total</b>	<b>142</b>	<b>100,0%</b>

# Quantidade de Pedidos por Órgãos

Ordem Numérica	Lista de Órgãos Junho de 2025)	Quantidade	% do Total de Pedidos
1	SMS - Secretaria Municipal da Saúde	47	8,5%
2	SMSUB - Secretaria Municipal das Subprefeituras	46	8,3%
3	CET - Companhia de Engenharia de Tráfego	45	8,1%
4	SPTTrans - São Paulo Transportes S/A	33	6,0%
5	SME - Secretaria Municipal de Educação	29	5,2%
6	SF - Secretaria Municipal da Fazenda	27	4,9%
7	SMUL - Secretaria Municipal de Urbanismo e Licenciamento	25	4,5%
8	SMSU - Secretaria Municipal de Segurança Urbana	24	4,3%
9	SMADS - Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	21	3,8%
10	SEHAB - Secretaria Municipal de Habitação	18	3,2%
11	SMC - Secretaria Municipal de Cultura e Economia Criativa	14	2,5%
12	SIURB - Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	14	2,5%
13	COHAB - Companhia Metropolitana de Habitação	14	2,5%
14	SEGES - Secretaria Municipal de Gestão	13	2,3%
15	SMDET - Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Trabalho	13	2,3%
16	SP Regula - Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de São Paulo	10	1,8%
17	SGM - Secretaria de Governo Municipal	10	1,8%
18	SMT - Secretaria Municipal de Mobilidade Urbana e Transporte	9	1,6%
19	Subprefeitura Butantã	8	1,4%
20	SMIT - Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia	8	1,4%
21	SMDHC - Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania	8	1,4%
22	SVMA - Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	8	1,4%
23	CGM - Controladoria Geral do Município	7	1,3%
24	Subprefeitura Pinheiros	6	1,1%
25	Subprefeitura Pirituba/Jaraguá	6	1,1%
26	Subprefeitura Cidade Ademar	5	0,9%
27	Subprefeitura Vila Prudente	5	0,9%
28	PGM - Procuradoria Geral do Município	5	0,9%
29	Subprefeitura Freguesia / Brasilândia	4	0,7%
30	Subprefeitura Santana/Tucuruvi	4	0,7%
31	SEME - Secretaria Municipal de Esportes e Lazer	4	0,7%
32	Subprefeitura M' Boi Mirim	4	0,7%
33	Subprefeitura Sapopemba	4	0,7%
34	Subprefeitura Mooca	4	0,7%
35	Subprefeitura Sé	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 Junho de 2025)	Quantidade	% do Total de Pedidos
36	Subprefeitura Casa Verde/Cachoeirinha	4	0,7%
37	IPREM - Instituto de Previdência Municipal de São Paulo	3	0,5%
38	Casa Civil	3	0,5%
39	SMTUR - Secretaria Municipal de Turismo	3	0,5%
40	Subprefeitura Itaquera	3	0,5%
41	Subprefeitura Jabaquara	3	0,5%
42	SP OBRAS - São Paulo Obras	3	0,5%
43	SP URBANISMO - São Paulo Urbanismo	2	0,4%
44	Subprefeitura São Miguel Paulista	2	0,4%
45	Subprefeitura Santo Amaro	2	0,4%
46	Subprefeitura Jaçanã/Tremembé	2	0,4%
47	SMRI - Secretaria Municipal de Relações Internacionais	2	0,4%
48	Subprefeitura Lapa	2	0,4%
49	Subprefeitura Vila Mariana	2	0,4%
50	Subprefeitura Aricanduva/Formosa/Carrão	2	0,4%
51	SP CINE - Empresa de Cinema e Audiovisual de São Paulo	2	0,4%
52	FPETC - Fundação Paulistana de Educação, Tecnologia e Cultura	1	0,2%
53	SECOM - Secretaria Especial de Comunicação	1	0,2%
54	SPDA - Companhia São Paulo de Desenvolvimento e Mobilização de Ativos	1	0,2%
55	Subprefeitura São Mateus	1	0,2%
56	SPTURIS - São Paulo Turismo S/A	1	0,2%
57	Subprefeitura Penha	1	0,2%
58	Subprefeitura Capela do Socorro	1	0,2%
59	SP PARCERIAS - São Paulo Parcerias S/A	1	0,2%
36	Subprefeitura Casa Verde/Cachoeirinha	4	0,7%
37	IPREM - Instituto de Previdência Municipal de São Paulo	3	0,5%
38	Casa Civil	3	0,5%
39	SMTUR - Secretaria Municipal de Turismo	3	0,5%
40	Subprefeitura Itaquera	3	0,5%
41	Subprefeitura Jabaquara	3	0,5%
42	SP OBRAS - São Paulo Obras	3	0,5%
43	SP URBANISMO - São Paulo Urbanismo	2	0,4%
44	Subprefeitura São Miguel Paulista	2	0,4%
45	Subprefeitura Santo Amaro	2	0,4%
46	Subprefeitura Jaçanã/Tremembé	2	0,4%
47	SMRI - Secretaria Municipal de Relações Internacionais	2	0,4%



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 (Junho de 2025)



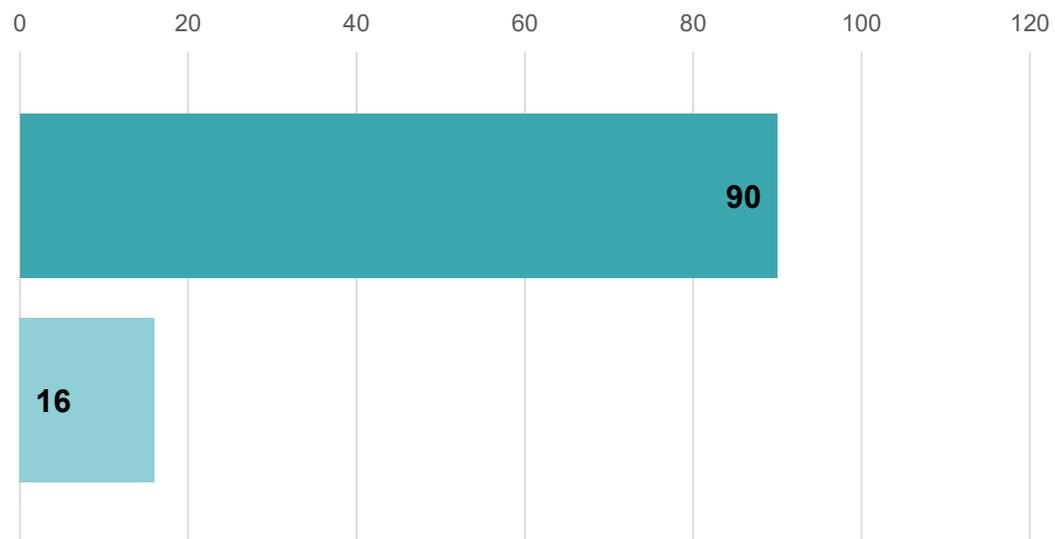
Órgãos (Junho/2025)	Quantidade	% do Total de Pedidos
Secretarias	359	64,8%
Administração Indireta	116	20,9%
Subprefeituras	79	14,3%
<b>Total Geral</b>	<b>554</b>	<b>100,00%</b>

# 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 Junho de 2025)



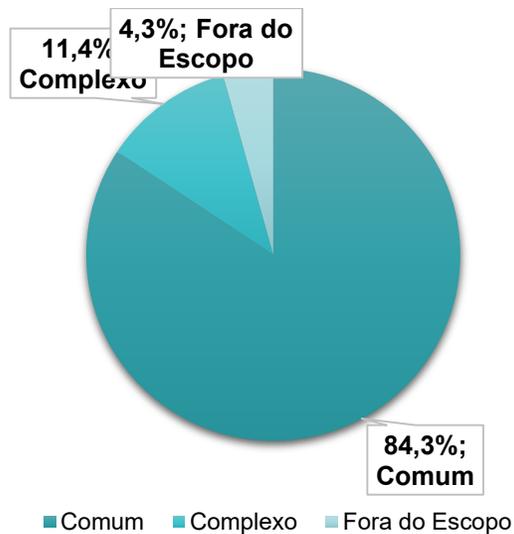
Encaminhamentos (Junho de 2025)	Quantidade	% do Total de Pedidos
Encaminhamento Deferido	90	84,9%
Encaminhamento Indeferido	16	15,1%
<b>Total Geral</b>	<b>106</b>	<b>100,0%</b>

# 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 (Junho de 2025)

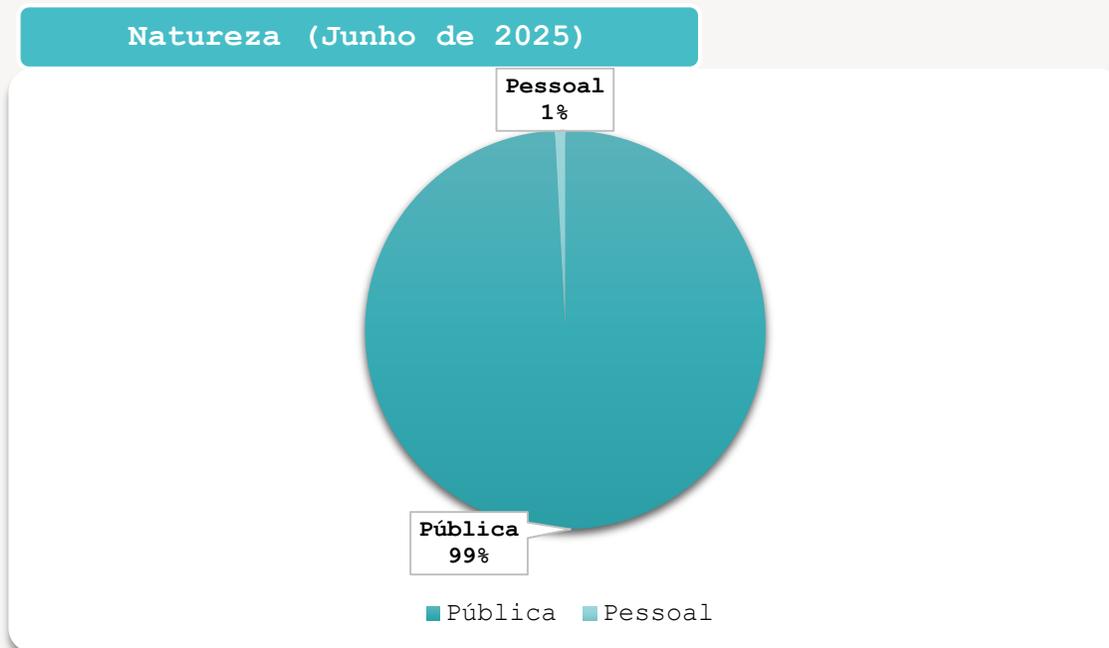


Complexidade (Junho de 2025)	Quantidade	% do Total de Pedidos
Comum	467	84,3%
Complexo	63	11,4%
Fora do Escopo	24	4,3%
<b>Total Geral</b>	<b>554</b>	<b>100%</b>

# Natureza dos Pedidos

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

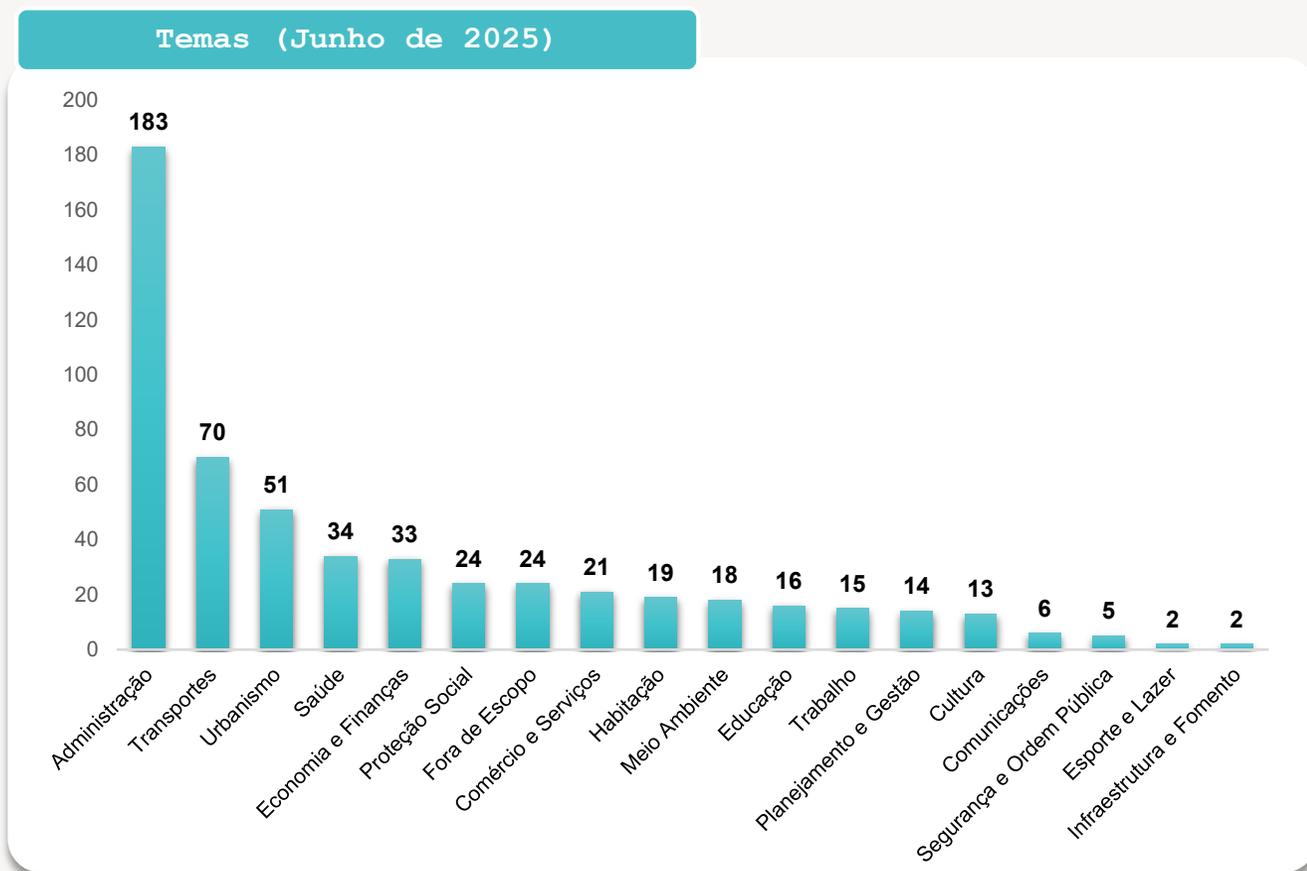
Pedidos de natureza pública referem-se a informações de interesse coletivo ou geral, que podem ser acessadas por qualquer cidadão(ã). Já os pedidos de natureza pessoal estão relacionados a dados específicos do(a) requerente.



Natureza (Junho 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 (Junho de 2025)	Quantidade	% do Total de Pedidos
Administração	183	33,0%
Transportes	70	12,6%
Urbanismo	51	9,2%
Saúde	34	6,1%
Economia e Finanças	33	6,0%
Proteção Social	24	4,3%
Fora de Escopo	24	4,3%
Comércio e Serviços	21	3,8%
Habitação	19	3,4%
Meio Ambiente	18	3,2%
Educação	16	2,9%
Trabalho	15	2,7%
Planejamento e Gestão	14	2,5%
Cultura	13	2,3%
Comunicações	6	1,1%
Segurança e Ordem Pública	5	0,9%
Esporte e Lazer	2	0,4%
Infraestrutura e Fomento	2	0,4%
Saneamento	2	0,4%
Pesquisa e Desenvolvimento	1	0,2%
Serviços Urbanos	1	0,2%
<b>Total</b>	<b>554</b>	<b>100,0%</b>



PREFEITURA DE  
**SÃO PAULO**