

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

RELATÓRIO SEMESTRAL TRANSPARÊNCIA PASSIVA

2º 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 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 (OGM) 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 (OGM), a Divisão de Transparência Passiva (DTP) 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 junho a dezembro 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.

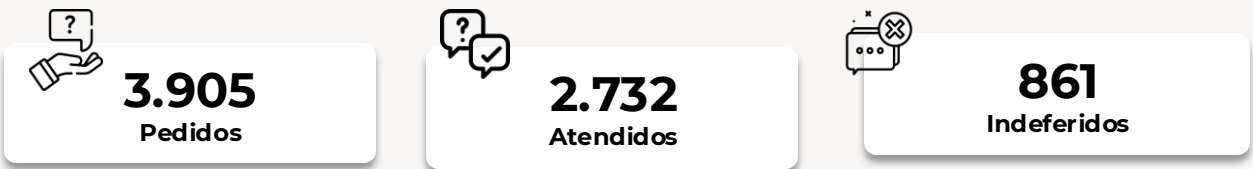
Dados estatísticos

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:

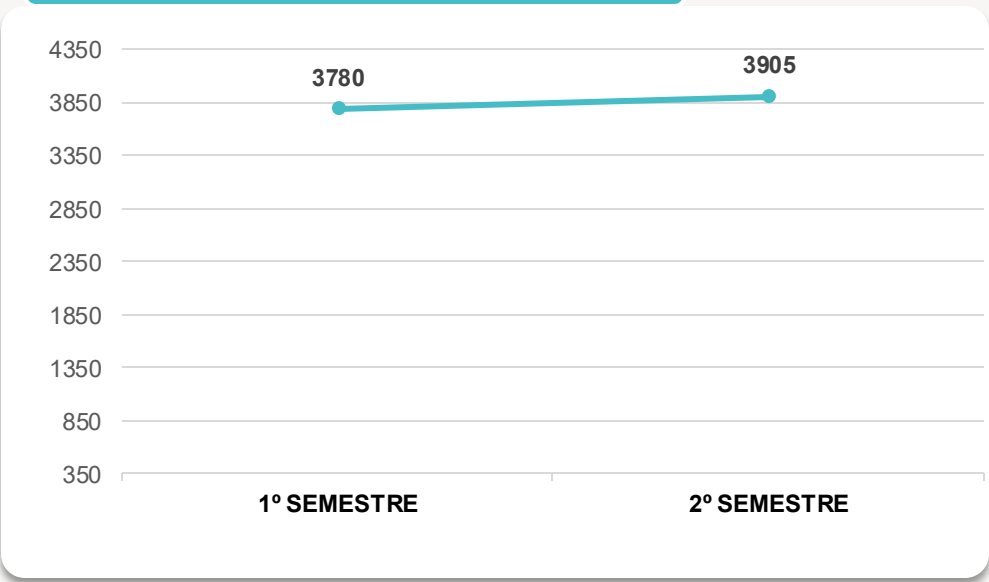
No segundo semestre de 2025, foram registrados 3.905 pedidos de acesso à informação. Em comparação com o primeiro semestre de 2025, que contabilizou 3.780 pedidos, houve um aumento de 3,3% no volume de solicitações. Neste período, 2.732 pedidos foram atendidos e 861 indeferidos. Em relação às instâncias recursais, 420 pedidos de informação tiveram recurso de 1ª instância registrado, tendo sido 188 deferidos e 107 indeferidos. Em sequência, 369 pedidos tiveram recurso de 2ª Instância registrado, com 190 recursos deferidos e 148 indeferidos pela CGM, após apreciação da Ouvidoria Geral. Por fim, 77 pedidos tiveram recurso de 3ª Instância registrado, 61 foram indeferidos e 89 deferidos no período.



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.Os pedidos atendidos são os pedidos de acesso à informação respondidos na fase inicial de tramitação em seus exatos termos.Os pedidos indeferidos são aqueles recusados pelo Chefe de Gabinete na fase inicial de tramitação com justificção da base legal ao munícipe.Os recursos de 1ª instância indeferidos são aqueles negados pela Autoridade Máxima e justificados com base legal pela Pasta ao munícipe.2ª Instância em tramitação são os pedidos de informação que tiveram recurso de 2ª instância registrados considerando que a competência de análise das manifestações dos órgãos demandados é da Ouvidoria Geral do MunicípioOs recursos de 3ª instância deferidos são recursos atendidos nos seus termos pela Comissão Municipal de Acesso à Informação (CMAI).Os recursos de 3ª instância indeferidos são aqueles negados pela Comissão Municipal de Acesso à informação (CMAI) e justificados ao munícipe.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.

1º SEMESTRE X 2º SEMESTRE (2025)



Quantidade de Pedidos por Status

Observou-se que dos pedidos que tiveram 2ª instância recursal registrada, 279 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.

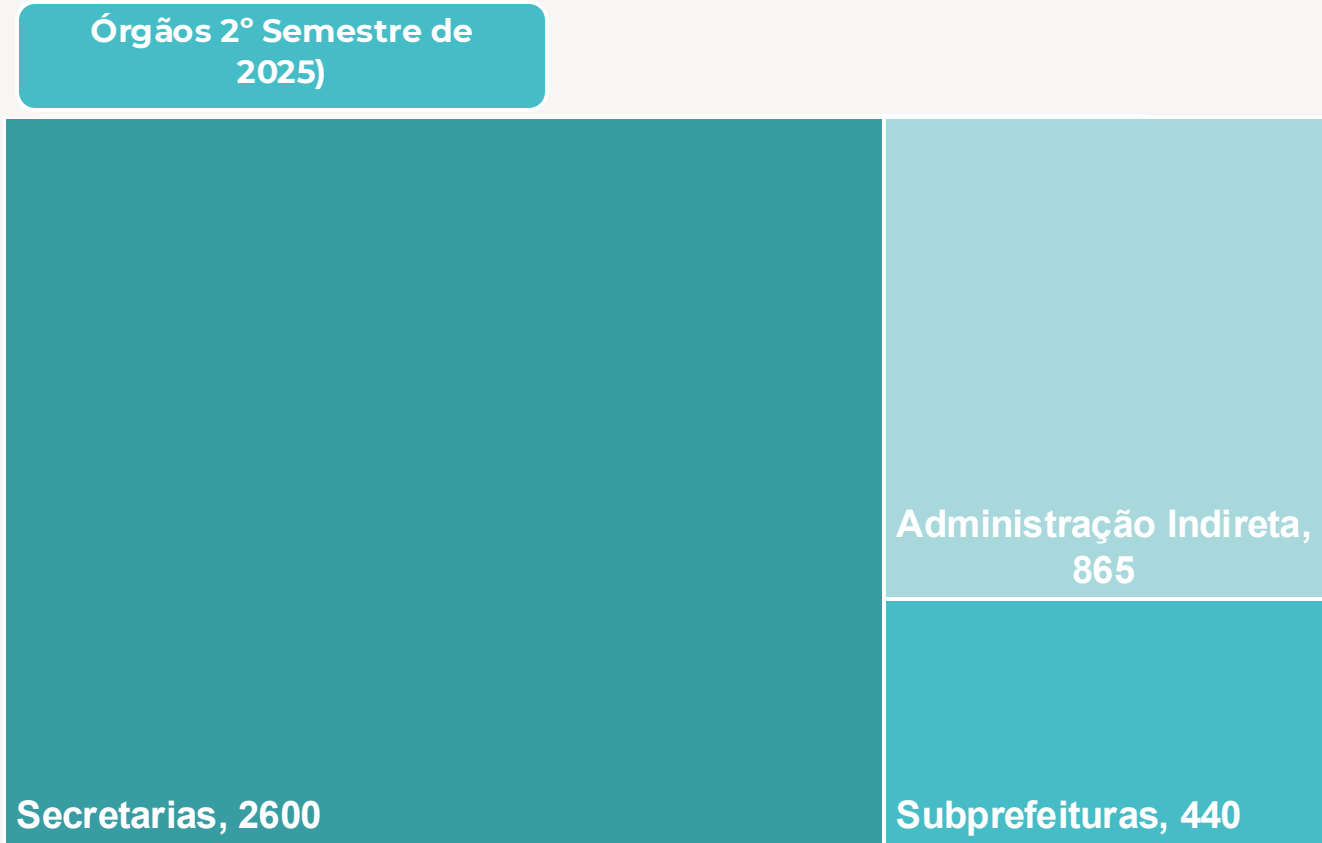


Em relação às instâncias recursais, elas estão indicadas na tabela conforme as fases de tramitação.

ETAPA	DETALHAMENTO	jul/25	ago/25	set/25	out/25	nov/25	dez/25	Total
PEDIDOS INICIAIS	Pedidos registrados	687	637	735	621	613	612	3905
	Decisões iniciais	587	586	646	661	522	591	3593
	↳ Atendidos	447	461	500	440	417	467	2732
	↳ Indeferidos	140	125	146	221	105	124	861
RECURSOS - 1ª INSTÂNCIA	Solicitações	76	67	92	55	52	78	420
	Decisões	48	59	59	39	38	52	295
	↳ Deferidos	34	34	33	26	29	32	188
	↳ Indeferidos	14	25	26	13	9	20	107
RECURSOS - 2ª INSTÂNCIA	Solicitações	56	79	55	34	62	83	369
	Recurso de Ofício (RO)	38	62	41	24	49	65	279
	Decisões	49	73	59	32	47	78	338
	↳ Deferidos	33	40	29	17	25	46	190
RECURSOS - 3ª INSTÂNCIA	↳ Indeferidos	16	33	30	15	22	32	148
	Solicitações	12	11	25	8	7	14	77
	Decisões	20	49	37	12	25	7	150
	↳ Deferidos	7	46	14	7	12	3	89
	↳ Indeferidos	13	3	23	5	13	4	61

Quantidade de Pedidos por Órgãos


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



Órgãos (2º Semestre/2025)	Quantidade	% do Total de Pedidos
Secretarias	2600	66,6%
Administração Indireta	440	11,3%
Subprefeituras	865	22,2%
Total Geral	3905	100,00%

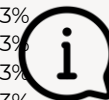
Quantidade de Pedidos por Órgãos

Ordem Numérica	Lista de Órgãos 2º Semestre de 2025	Quantidade	% do Total de Pedidos
1	SMS - Secretaria Municipal da Saúde	386	9,9%
2	CET - Companhia de Engenharia de Tráfego	355	9,1%
3	SMUL - Secretaria Municipal de Urbanismo e Licenciamento	265	6,8%
4	SME - Secretaria Municipal de Educação	258	6,6%
5	SPTTrans - São Paulo Transporte S/A	227	5,8%
6	SF - Secretaria Municipal da Fazenda	190	4,9%
7	SMC - Secretaria Municipal de Cultura e Economia Criativa	175	4,5%
8	SVMA - Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	133	3,4%
9	SMSUB - Secretaria Municipal das Subprefeituras	125	3,2%
10	SIURB - Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	116	3,0%
11	SEHAB - Secretaria Municipal de Habitação	102	2,6%
12	SEGES - Secretaria Municipal de Gestão	97	2,5%
13	SMSU - Secretaria Municipal de Segurança Urbana	95	2,4%
14	COHAB - Companhia Metropolitana de Habitação	82	2,1%
15	SMDDET - Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Trabalho	70	1,8%
16	SMADS - Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	69	1,8%
17	SMDHC - Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania	62	1,6%
18	SEME - Secretaria Municipal de Esportes e Lazer	62	1,6%
19	PGM - Procuradoria Geral do Município	60	1,5%
20	SMT - Secretaria Municipal de Mobilidade Urbana e Transporte	52	1,3%
21	CGM - Controladoria Geral do Município	47	1,2%
22	SMTUR - Secretaria Municipal de Turismo	47	1,2%
23	Subprefeitura São Mateus	47	1,2%
24	SMIT - Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia	46	1,2%
25	SGM - Secretaria de Governo Municipal	44	1,1%
26	SP Regula - Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de São Paulo	43	1,1%
27	Subprefeitura Sé	38	1,0%
28	SEPLAN - Secretaria Municipal de Planejamento e Eficiência	37	0,9%
29	Subprefeitura Mooca	34	0,9%
30	SP OBRAS - São Paulo Obras	30	0,8%
31	Subprefeitura Vila Mariana	28	0,7%
32	Subprefeitura Pinheiros	27	0,7%
33	Subprefeitura Lapa	27	0,7%
34	Casa Civil	24	0,6%
35	Subprefeitura Freguesia / Brasilândia	19	0,5%
36	SECOM - Secretaria Especial de Comunicação	19	0,5%
37	IPREM - Instituto de Previdência Municipal de São Paulo	18	0,5%
38	Subprefeitura Butantã	18	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 2º Semestre de 2025	Quantidade	% do Total de Pedidos
39	Subprefeitura Itaquera	16	0,4%
40	SP CINE - Empresa de Cinema e Audiovisual de São Paulo	15	0,4%
41	FTMSP - Fundação Theatro Municipal de São Paulo	14	0,4%
42	Subprefeitura Santo Amaro	13	0,3%
43	HSPM - Hospital do Servidor Público Municipal	13	0,3%
44	Subprefeitura Ipiranga	13	0,3%
45	Subprefeitura Penha	13	0,3%
46	SP URBANISMO - São Paulo Urbanismo	12	0,3%
47	Subprefeitura Vila Prudente	12	0,3%
48	Subprefeitura São Miguel Paulista	11	0,3%
49	SPTURIS - São Paulo Turismo S/A	11	0,3%
50	Subprefeitura Santana/Tucuruvi	11	0,3%
51	PRODAM - Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Munic.SP	10	0,3%
52	Subprefeitura Aricanduva/Formosa/Carrão	10	0,3%
53	Subprefeitura Jabaquara	10	0,3%
54	SP NEGÓCIOS - São Paulo Negócios	9	0,2%
55	Subprefeitura Casa Verde/Cachoeirinha	9	0,2%
56	Subprefeitura Itaim Paulista	9	0,2%
57	Subprefeitura Cidade Ademar	8	0,2%
58	ADE SAMPA - Agência São Paulo de Desenvolvimento	8	0,2%
59	SPDA - Companhia São Paulo de Desenvolvimento e Mobilização de Ativos	8	0,2%
60	Subprefeitura Campo Limpo	8	0,2%
61	Subprefeitura Perus	7	0,2%
62	Subprefeitura Vila Maria/Vila Guilherme	7	0,2%
63	SMRI - Secretaria Municipal de Relações Internacionais	6	0,2%
64	Subprefeitura Pirituba/Jaraguá	6	0,2%
65	Subprefeitura M' Boi Mirim	6	0,2%
66	Subprefeitura Parelheiros	6	0,2%
67	SMPED - Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência	6	0,2%
68	Subprefeitura Capela do Socorro	6	0,2%
69	Subprefeitura Jaçanã/Tremembé	6	0,2%
70	SP PARCERIAS - São Paulo Parcerias S/A	6	0,2%
71	SMJ - Secretaria Municipal de Justiça	5	0,1%
72	Subprefeitura Sapopemba	5	0,1%
73	FPETC - Fundação Paulistana de Educação, Tecnologia e Cultura	4	0,1%
74	Subprefeitura Cidade Tiradentes	4	0,1%
75	Subprefeitura Ermelino Matarazzo	4	0,1%
76	Subprefeitura Guaianases	2	0,1%
77	SERI - Secretaria Executiva de Relações Institucionais	2	0,1%

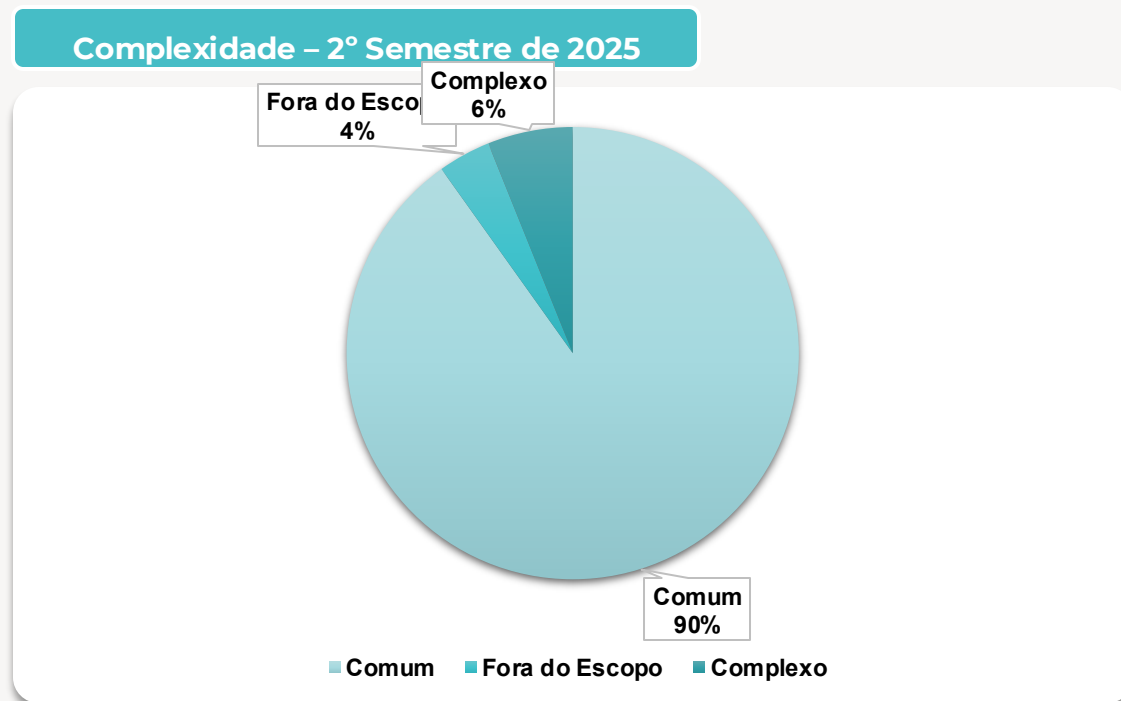


A numeração é utilizada para organização e não representa um ranking, pois diferentes órgãos podem ter recebido o mesmo número de pedidos.

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 2º semestre de 2025, 3520 pedidos trataram de informações comuns, disponíveis nos portais institucionais sem a exigência de trabalho de análise para o pleno atendimento. Em sequência, 238 dos protocolos foram relacionados como pedidos complexos, que demandaram maior análise e consolidação de dados e por fim, 147 das solicitações registradas no e-SIC foram classificados 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

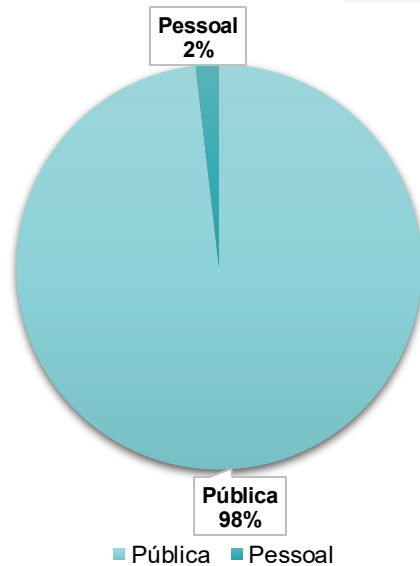


Complexidade (2º Semestre de 2025)	Quantidade	% do Total de Pedidos
Comum	3520	90%
Fora do Escopo	147	4%
Complexo	238	6%
Total Geral	3.905	100%

Natureza das Informações

Quanto à natureza das informações solicitadas, foram 3.833 pedidos de natureza pública, e 72 de natureza pessoal/particular.

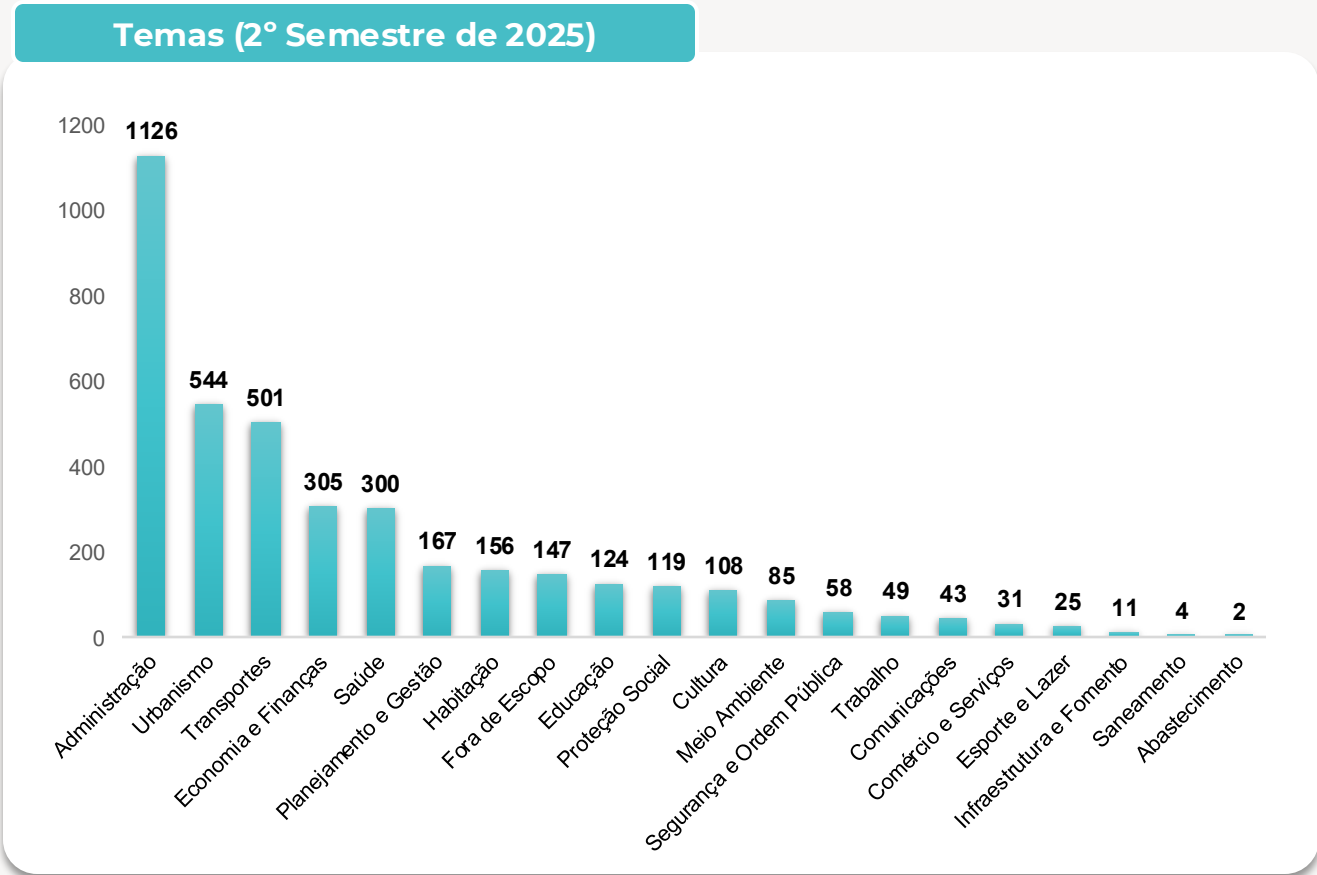
Natureza (2º Semestre de 2025)



Natureza (2º semestre de 2025)	Quantidade	% do Total de Pedidos
Pública	3833	98%
Pessoal	72	2%
Total Geral	3905	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:

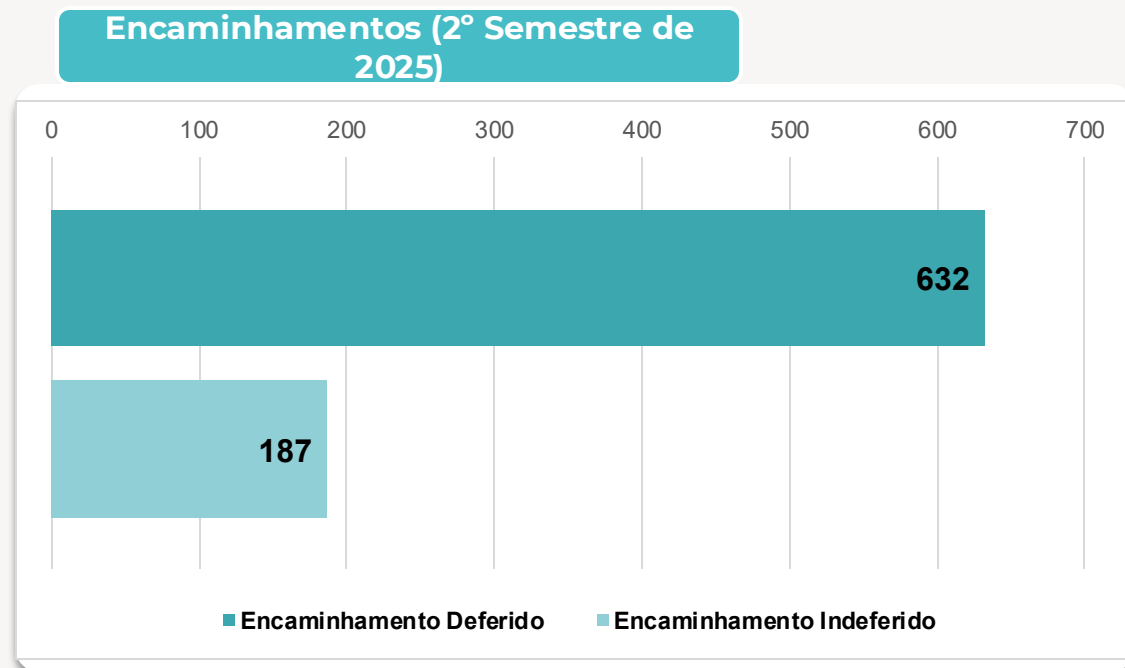


Tema (2º Semestre de 2025)	Quantidade	% do Total de Pedidos
Administração	1126	28,8%
Urbanismo	544	13,9%
Transportes	501	12,8%
Economia e Finanças	305	7,8%
Saúde	300	7,7%
Planejamento e Gestão	167	4,3%
Habitação	156	4,0%
Fora de Escopo	147	3,8%
Educação	124	3,2%
Proteção Social	119	3,0%
Cultura	108	2,8%
Meio Ambiente	85	2,2%
Segurança e Ordem Pública	58	1,5%
Trabalho	49	1,3%
Comunicações	43	1,1%
Comércio e Serviços	31	0,8%
Esporte e Lazer	25	0,6%
Infraestrutura e Fomento	11	0,3%
Total	3.905	100,0%

Encaminhamentos 2º 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 2º semestre de 2025, foram solicitados 819 encaminhamentos, dos quais 632 foram deferidos e 187 indeferidos. Em comparação com o 1º semestre de 2025, que registou 630 encaminhamentos, verificou-se um aumento de 30% no volume total.



Encaminhamentos (2º Semestre de 2025)	Quantidade	% do Total de Pedidos
Encaminhamento Deferido	632	77,2%
Encaminhamento Indeferido	187	22,8%
Total Geral	819	100,0%

Principais Ações – julho a dezembro/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 2025, entre outras.

- Anonimização e ocultação de dados pessoais, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);
- Levantamento e consolidação de informações técnicas para subsidiar a elaboração de minutas de decisões de 2ª instância recursal;
- Classificação dos pedidos, com base na VCGE (Vocabulário Controlado do Governo Eletrônico);
- Envio de notificações relacionadas a prazos e vencimentos de pedidos no sistema e-SIC;
- Elaboração e publicação do Boletim Mensal da DTP;
- Realização de reuniões técnicas específicas com órgãos e entidades municipais, voltadas ao esclarecimento de procedimentos, alinhamento de fluxos e aprimoramento do atendimento;
- Início dos trabalhos de revisão e atualização dos manuais operacionais da Transparência Passiva, com foco na padronização de orientações e melhoria da compreensão pelos pontos focais;
- Elaboração de proposta para curso específico voltado aos pontos focais, com abordagem prática sobre a aplicação da LAI, uso do e-SIC e boas práticas no atendimento;
- Continuidade da Ação 2 no âmbito da Rede LAI;
- Participação em reuniões técnicas voltadas à implementação de melhorias no sistema e-SIC, em articulação com a Prodam e demais áreas envolvidas;
- Elaboração das metas institucionais da DTP para o exercício de 2026, alinhadas às diretrizes estratégicas da CGM;
- Elaboração de Orientações Técnicas, com o objetivo de uniformizar entendimentos e apoiar os órgãos no atendimento aos pedidos;
- Realização de reuniões com a Comissão Municipal de Acesso à Informação (CMAI) para discussão de temas relacionados à aplicação da Lei de Acesso à Informação (LAI);
- Acompanhamento sistemático de relatórios operacionais e gerenciais do e-SIC, com análise de indicadores e identificação de pontos críticos;
- Elaboração do Relatório da Pesquisa de Satisfação do SIC, com análise estatística, interpretação dos resultados e consolidação dos achados;
- Definição, acompanhamento e monitoramento de ações decorrentes dos resultados da Pesquisa de Satisfação, visando ao aprimoramento contínuo do serviço.



PREFEITURA DE
SÃO PAULO