

**OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO**

RELATÓRIO MENSAL  
TRANSPARÊNCIA PASSIVA

AGOSTO 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.

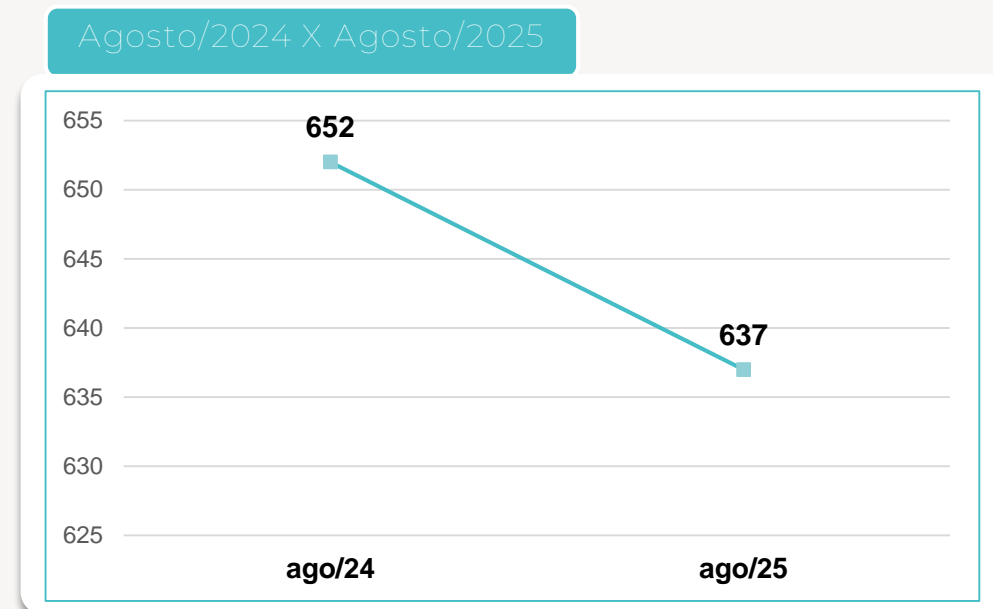
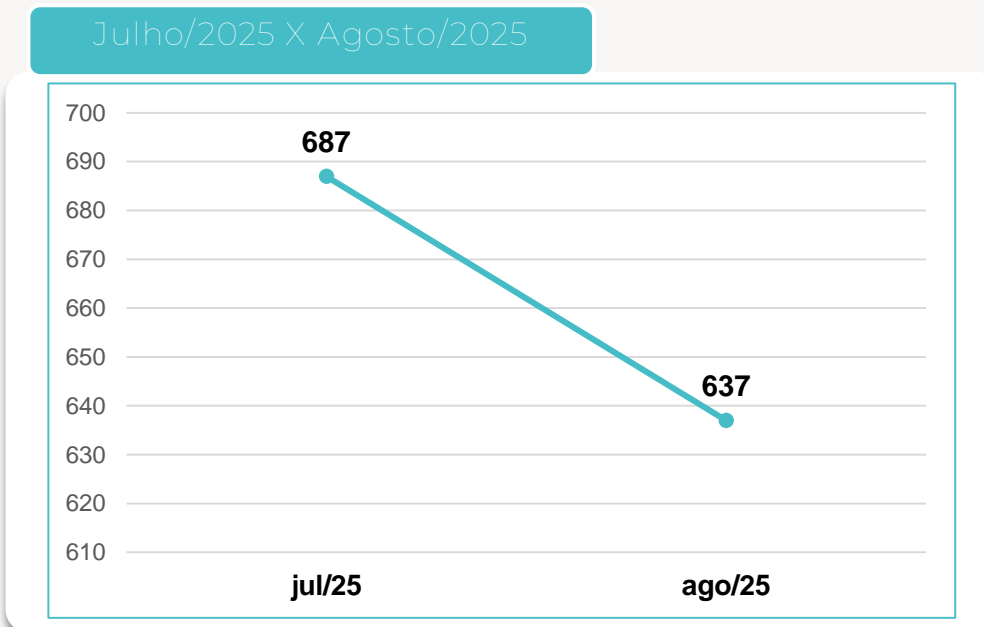
A Diretora da Divisão de Transparência Passiva confere os dados, disponibilizados pela Diretora da Divisão de Relatórios e Estatísticas, que compõem este relatório. Os dados estatísticos produzidos pela Divisão de Relatórios e Estatísticas da Ouvidoria Geral subsidiam a elaboração do Relatório Anual 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 agosto de 2025 foram registrados 637 pedidos de acesso à informação, 461 pedidos foram atendidos e 125 foram indeferidos na fase inicial. Em comparação com o mês anterior houve uma queda de -7,28% considerando que em julho de 2025 foram registrados 687 pedidos de informação. Totalizando 5101 protocolos no ano de 2025.

Em comparação ao mês de agosto de 2024, que registrou 652 pedidos, agosto de 2025 apresentou queda de -2,30%.



# 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	jul/25	ago/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>687</b>	<b>637</b>	<b>5104</b>
	<b>Decisões iniciais</b>	<b>409</b>	<b>527</b>	<b>584</b>	<b>602</b>	<b>643</b>	<b>544</b>	<b>587</b>	<b>586</b>	<b>4482</b>
	↳ Atendidos	322	408	465	480	517	455	447	461	3555
	↳ Indeferidos	87	119	119	122	126	89	140	125	927
<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>76</b>	<b>67</b>	<b>667</b>
	<b>Decisões</b>	<b>35</b>	<b>62</b>	<b>55</b>	<b>65</b>	<b>72</b>	<b>49</b>	<b>48</b>	<b>59</b>	<b>445</b>
	↳ Deferidos	24	41	33	40	47	36	34	34	289
	↳ Indeferidos	11	21	22	25	25	13	14	25	156
<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>56</b>	<b>79</b>	<b>621</b>
	Recurso de Ofício (RO)	<b>20</b>	<b>26</b>	<b>62</b>	<b>114</b>	<b>152</b>	<b>37</b>	<b>38</b>	<b>62</b>	<b>511</b>
	<b>Decisões</b>	<b>34</b>	<b>31</b>	<b>33</b>	<b>89</b>	<b>134</b>	<b>123</b>	<b>49</b>	<b>73</b>	<b>566</b>
	↳ Deferidos	20	16	20	50	73	96	33	40	348
↳ Indeferidos	14	15	13	39	61	27	16	33	218	
<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>12</b>	<b>11</b>	<b>168</b>
	<b>Decisões</b>	<b>0</b>	<b>28</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>13</b>	<b>20</b>	<b>49</b>	<b>139</b>
	↳ Deferidos	0	17	6	5	0	8	7	46	89
	↳ Indeferidos	0	11	3	6	9	5	13	3	50

# Pedidos Indeferidos

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

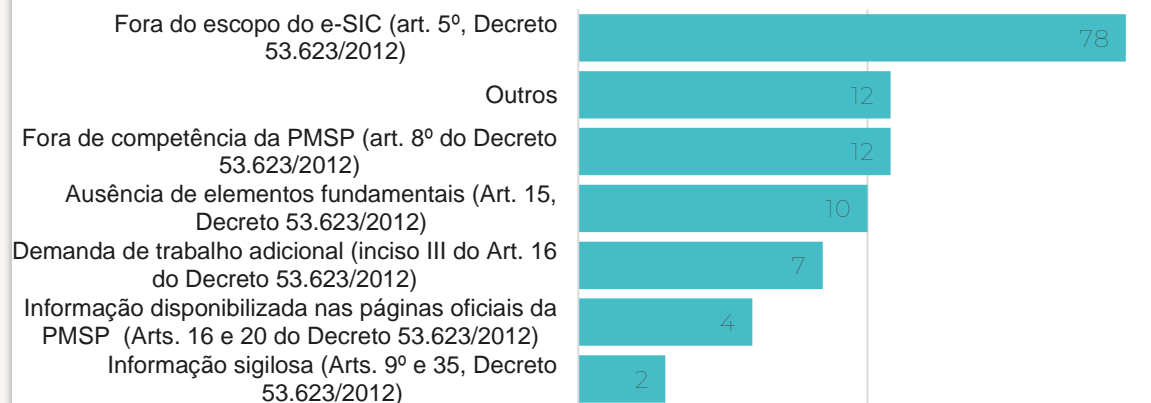
62,4% dos pedidos analisados foram classificados como fora do escopo do e-SIC, pois tratavam de demandas que não se enquadram como pedidos de acesso à informação. Esse percentual inclui solicitações de serviços públicos, denúncias, reclamações, elogios e consultas a processos administrativos. Além disso, também abrange pedidos que não são de competência da Prefeitura de São Paulo.

 62,4%  
Fora do Escopo

 9,6%  
Outros

 9,6%  
Fora da Competência

## Pedidos Indeferidos (Agosto de 2025)



Pedidos Indeferidos Ago/2025)	Quantidade	% do Total de Pedidos
Fora do escopo do e-SIC (art. 5º, Decreto 53.623/2012)	78	62,4%
Outros	12	9,6%
Fora de competência da PMSP (art. 8º do Decreto 53.623/2012)	12	9,6%
Ausência de elementos fundamentais (Art. 15, Decreto 53.623/2012)	10	8,0%
Demanda de trabalho adicional (inciso III do Art. 16 do Decreto 53.623/2012)	7	5,6%
Informação disponibilizada nas páginas oficiais da PMSP (Arts. 16 e 20 do Decreto 53.623/2012)	4	3,2%
Informação sigilosa (Arts. 9º e 35, Decreto 53.623/2012)	2	1,6%
<b>Total</b>	<b>125</b>	<b>100,0%</b>

# Quantidade de Pedidos por Órgãos

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

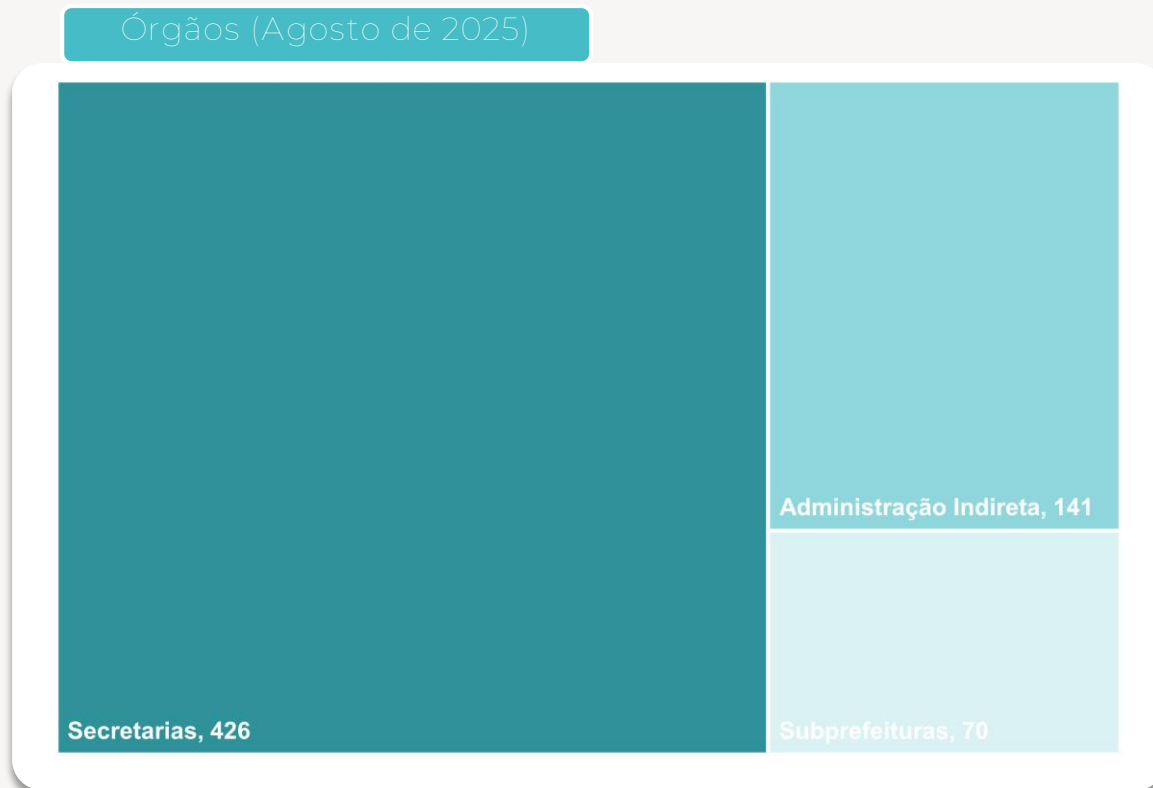


A numeração é utilizada para organização e não representa um ranking, pois diferentes órgãos podem ter recebido o mesmo número de pedidos.

# 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.



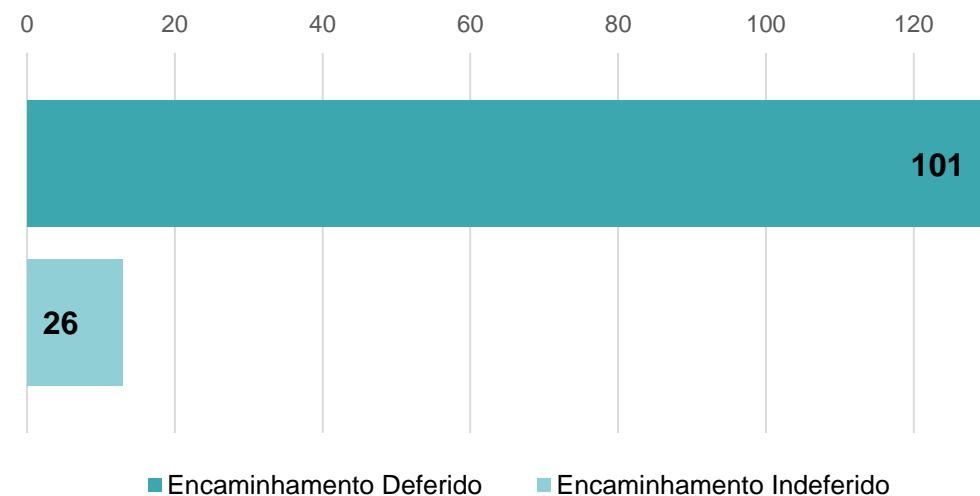
Órgãos (Agosto/2025)	Quantidade	% do Total de Pedidos
Secretarias	426	66,9%
Administração Indireta	141	22,1%
Subprefeituras	70	11,0%
<b>Total Geral</b>	<b>637</b>	<b>100,00%</b>

# 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 Agosto de 2025)



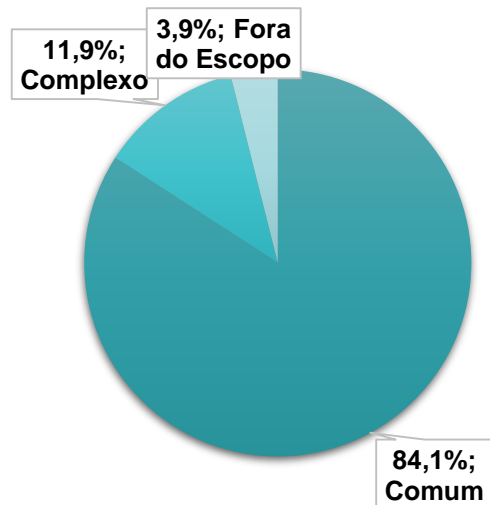
Encaminhamentos (Agosto de 2025)	Quantidade	% do Total de Pedidos
Encaminhamento Deferido	101	79,5%
Encaminhamento Indeferido	26	20,5%
Total Geral	127	100,0%

# 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 (Agosto de 2025)

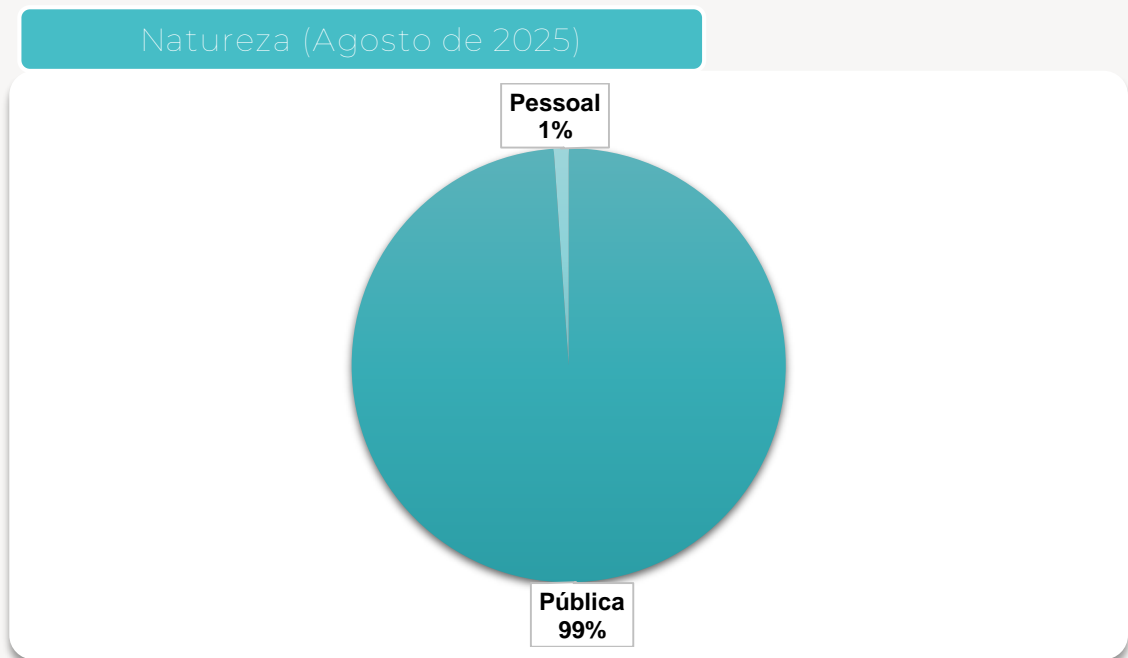


Complexidade (Agosto de 2025)	Quantidade	% do Total de Pedidos
Comum	536	84,1%
Complexo	76	11,9%
Fora do Escopo	25	3,9%
<b>Total Geral</b>	<b>637</b>	<b>100%</b>

# 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.

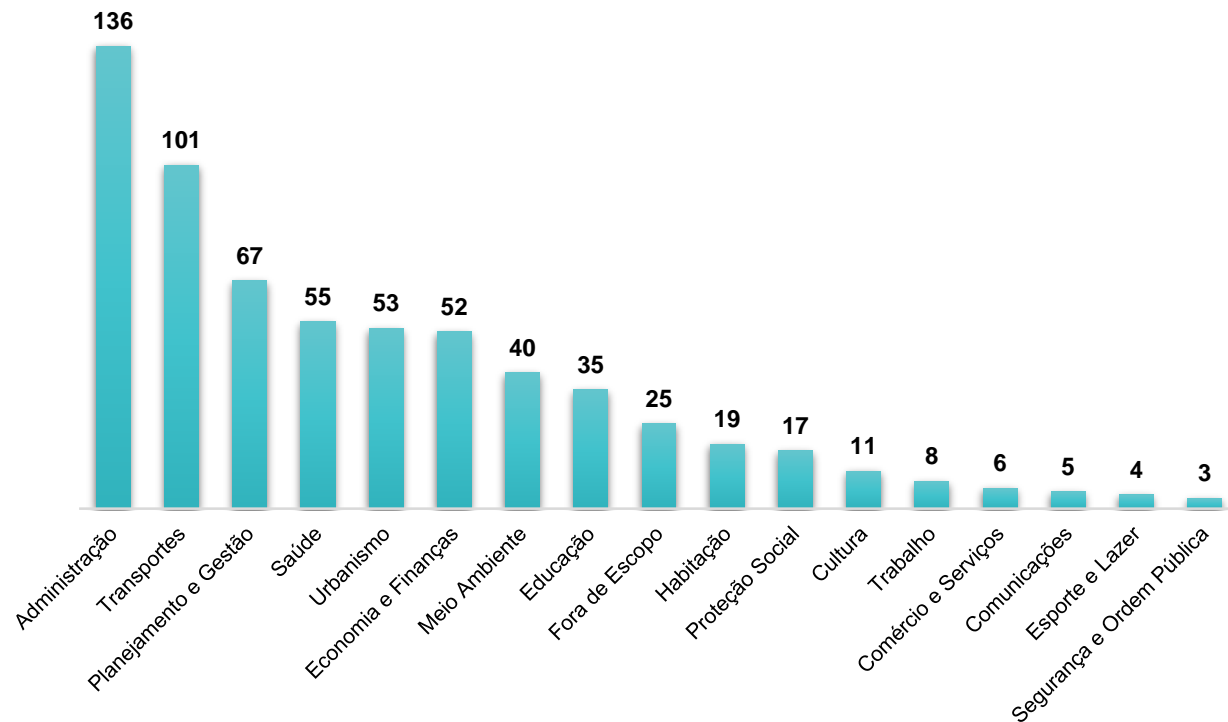


Natureza (Agosto de 2025)	Quantidade	% do Total de Pedidos
Pública	630	99%
Pessoal	7	1%
Total Geral	637	100%

# 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 (Agosto de 2025)



Tema (Agosto de 2025)	Quantidade	% do Total de Pedidos
Administração	136	21,4%
Transportes	101	15,9%
Planejamento e Gestão	67	10,5%
Saúde	55	8,6%
Urbanismo	53	8,3%
Economia e Finanças	52	8,2%
Meio Ambiente	40	6,3%
Educação	35	5,5%
Fora de Escopo	25	3,9%
Habitação	19	3,0%
Proteção Social	17	2,7%
Cultura	11	1,7%
Trabalho	8	1,3%
Comércio e Serviços	6	0,9%
Comunicações	5	0,8%
Esporte e Lazer	4	0,6%
Segurança e Ordem Pública	3	0,5%
<b>Total</b>	<b>637</b>	<b>100,0%</b>



PREFEITURA DE  
**SÃO PAULO**