

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

**RELATÓRIO MENSAL
TRANSPARÊNCIA PASSIVA**

FEVEREIRO DE 2025



**CIDADE DE
SÃO PAULO**
CONTROLADORIA
GERAL DO MUNICÍPIO

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

Marcio Henrique Ramires dos Santos (Substituto)

Equipe da Divisão de Relatórios e Estatística

Bianca Marli Siqueira de Freitas

Thaina Batalha Mench

Assessoria de Comunicação

Jornalista

William Lara

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 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.

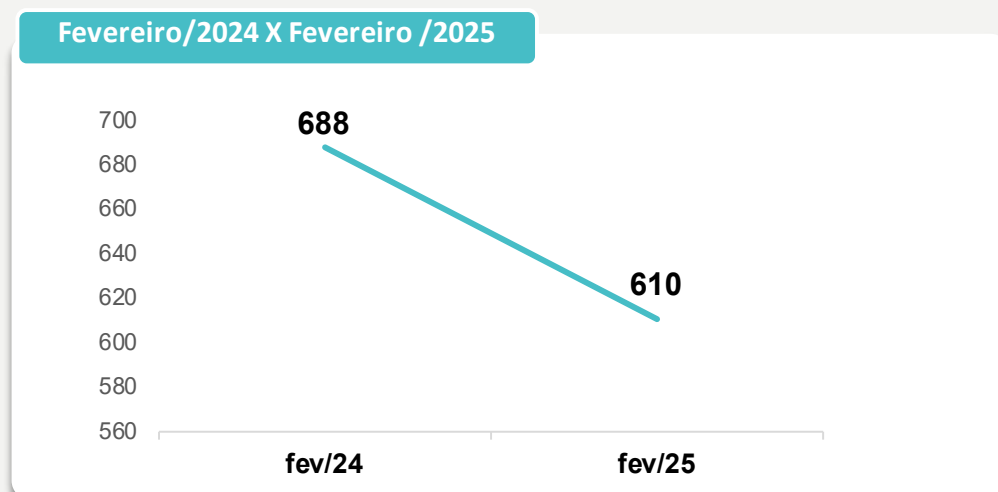
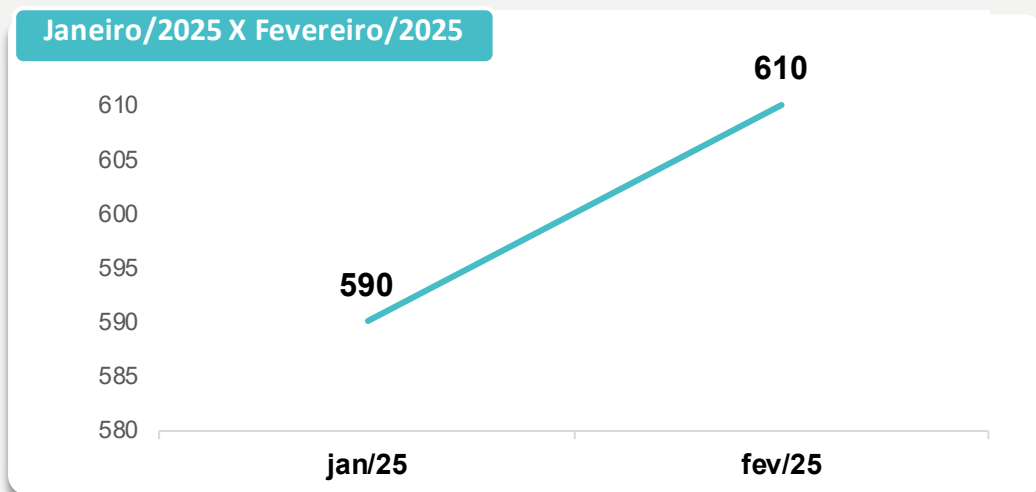
A Diretora da Divisão de Transparência Passiva confere os dados, disponibilizados pela Diretora da Divisão de Relatórios e Estatísticas, que compõem este relatório. Os dados estatísticos produzidos pela Divisão de Relatórios e Estatísticas da Ouvidoria Geral subsidiam a elaboração do Relatório Anual da LAI (artigo 51, inciso III do Decreto 53.623/12).

A Controladoria Geral, por meio da Coordenadoria de Promoção de Integridade (COPI), consolida todas as informações das áreas envolvidas considerando os dados estatísticos produzidos pela Ouvidoria Geral. O Relatório Anual de 2023 está disponível para consulta através do link: https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/controladoria_geral/Relatorio_LAI_2023_publicacao_27_05_2024.pdf

Quantidade Total de Pedidos

Em Fevereiro de 2025 foram registrados **610** pedidos de acesso à informação, 408 pedidos foram **atendidos** e 119 foram **indeferidos** na fase inicial. Em comparação com o mês anterior houve um aumento de **3,39%** considerando que em janeiro de 2025 foram registrados 590 pedidos de informação. Totalizando 1200 protocolos no ano de 2025.

Em comparação ao mês de fevereiro de 2024, que registrou 688 pedidos, fevereiro de 2025 apresentou uma redução de **11,34%**.



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.

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.



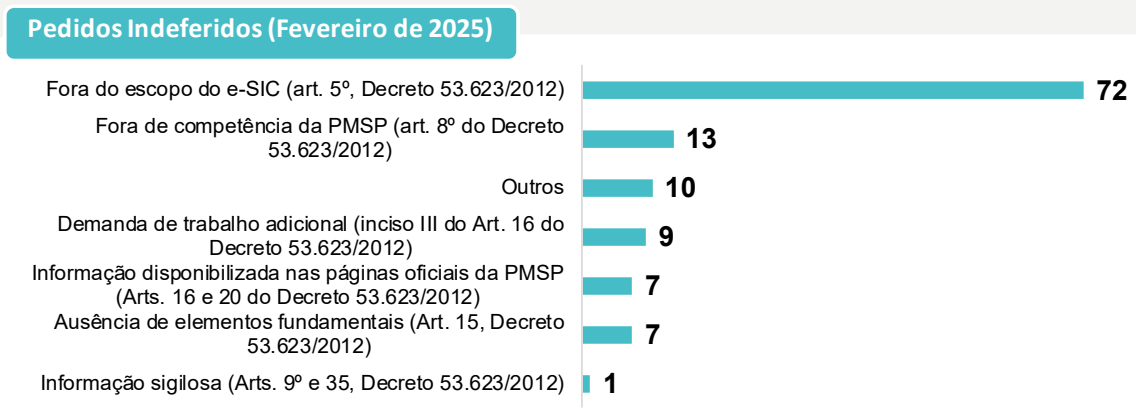
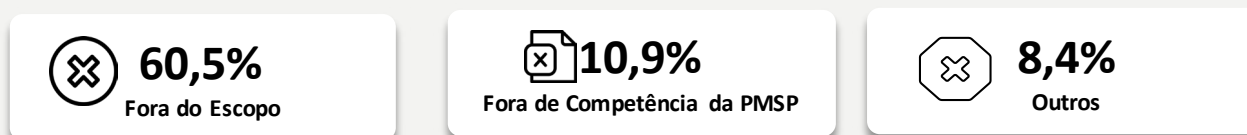
Em relação às instâncias recursais, elas estão indicadas na tabela conforme as fases de tramitação.

Instâncias Recursais			
Situação	fev/25	jan/25	Total
Pedidos registrados			
Total	610	590	1200
Decisões iniciais			
Total (decisões iniciais)	527	409	936
Atendidos	408	322	730
Indeferidos	119	87	206
1ª instância			
Solicitações	78	53	131
Total (decisões 1ª instância)	62	35	97
Deferidos	41	24	65
Indeferidos	21	11	32
2ª instância			
Solicitações	42	30	72
Total (decisões 2ª instância)	31	34	65
Deferidos	16	20	36
Indeferidos	15	14	29
Recurso de Ofício (RO)	26	20	46
Encaminhado para o órgão para complemento	11	2	13
3ª instância			
Solicitações	8	16	24
Total (decisões 3ª instância)	28	0	28
Deferidos	17	0	17
Indeferidos	11	0	11

Pedidos Indeferidos

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

60,5% 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.



Pedidos Indeferidos (Fevereiro/2025)	Quantidade	% do Total de Pedidos
Fora do escopo do e-SIC (art. 5º, Decreto 53.623/2012)	72	60,5%
Fora de competência da PMSP (art. 8º do Decreto 53.623/2012)	13	10,9%
Outros	10	8,4%
Demanda de trabalho adicional (inciso III do Art. 16 do Decreto 53.623/2012)	9	7,6%
Informação disponibilizada nas páginas oficiais da PMSP (Arts. 16 e 20 do Decreto 53.623/2012)	7	5,9%
Ausência de elementos fundamentais (Art. 15, Decreto 53.623/2012)	7	5,9%
Informação sigilosa (Arts. 9º e 35, Decreto 53.623/2012)	1	0,8%
Total	119	100,0%

Quantidade de Pedidos por Órgãos

Ordem Numérica	Lista de Órgãos (Fevereiro de 2025)	Quantidade	% do Total de Pedidos
1	CET - Companhia de Engenharia de Tráfego	68	11,1%
2	SMS - Secretaria Municipal da Saúde	64	10,5%
3	SME - Secretaria Municipal de Educação	47	7,7%
4	SMC - Secretaria Municipal de Cultura e Economia Criativa	36	5,9%
5	SMSU - Secretaria Municipal de Segurança Urbana	25	4,1%
6	SPTrans - São Paulo Transportes S/A	25	4,1%
7	SF - Secretaria Municipal da Fazenda	23	3,8%
8	SIURB - Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	21	3,4%
9	SMSUB - Secretaria Municipal das Subprefeituras	21	3,4%
10	SMDET - Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Trabalho	17	2,8%
11	SEHAB - Secretaria Municipal de Habitação	14	2,3%
12	SMT - Secretaria Municipal de Mobilidade Urbana e Transporte	13	2,1%
13	SEGES - Secretaria Municipal de Gestão	13	2,1%
14	SMUL - Secretaria Municipal de Urbanismo e Licenciamento	13	2,1%
15	COHAB - Companhia Metropolitana de Habitação	13	2,1%
16	SMIT - Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia	12	2,0%
17	Subprefeitura Pinheiros	10	1,6%
18	SVMA - Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	10	1,6%
19	SGM - Secretaria de Governo Municipal	8	1,3%
20	Subprefeitura Butantã	8	1,3%
21	Subprefeitura Santo Amaro	7	1,1%
22	CGM - Controladoria Geral do Município	7	1,1%
23	Subprefeitura Sé	7	1,1%
24	PGM - Procuradoria Geral do Município	6	1,0%
25	SMADS - Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	6	1,0%
26	SP OBRAS - São Paulo Obras	6	1,0%
27	IPREM - Instituto de Previdência Municipal de São Paulo	5	0,8%
28	Subprefeitura Itaim Paulista	5	0,8%
29	SMDHC - Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania	5	0,8%
30	Subprefeitura São Miguel Paulista	4	0,7%
31	Subprefeitura Jabaquara	4	0,7%
32	Subprefeitura São Mateus	4	0,7%
33	Subprefeitura Jaçanã/Tremembé	4	0,7%
34	Casa Civil	4	0,7%
35	Subprefeitura Vila Maria/Vila Guilherme	4	0,7%

Quantidade de Pedidos por Órgãos

Ordem Numérica	Lista de Órgãos (Fevereiro de 2025)	Quantidade	% do Total de Pedidos
36	Subprefeitura Vila Mariana	4	0,7%
37	Subprefeitura M' Boi Mirim	3	0,5%
38	SP Regula - Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de São Paulo	3	0,5%
39	SMRI - Secretaria Municipal de Relações Internacionais	3	0,5%
40	Subprefeitura Penha	3	0,5%
41	Subprefeitura Lapa	3	0,5%
42	SPDA - Companhia São Paulo de Desenvolvimento e Mobilização de Ativos	3	0,5%
43	HSPM - Hospital do Servidor Público Municipal	3	0,5%
44	Subprefeitura Guaianases	3	0,5%
45	Subprefeitura Capela do Socorro	2	0,3%
46	Subprefeitura Vila Prudente	2	0,3%
47	Subprefeitura Santana/Tucuruvi	2	0,3%
48	Subprefeitura Cidade Ademar	2	0,3%
49	Subprefeitura Sapopemba	2	0,3%
50	Subprefeitura Cidade Tiradentes	2	0,3%
51	Subprefeitura Pirituba/Jaraguá	2	0,3%
52	Subprefeitura Mooca	2	0,3%
53	Subprefeitura Aricanduva/Formosa/Carrão	2	0,3%
54	Subprefeitura Parelheiros	2	0,3%
55	SECOM - Secretaria Especial de Comunicação	2	0,3%
56	Subprefeitura Ermelino Matarazzo	2	0,3%
57	Subprefeitura Itaquera	2	0,3%
58	Subprefeitura Perus	2	0,3%
59	Subprefeitura Casa Verde/Cachoeirinha	2	0,3%
60	SPTURIS - São Paulo Turismo S/A	2	0,3%
61	Subprefeitura Ipiranga	2	0,3%
62	Subprefeitura Freguesia / Brasilândia	2	0,3%
63	Subprefeitura Campo Limpo	1	0,2%
64	SP URBANISMO - São Paulo Urbanismo	1	0,2%
65	SMPED - Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência	1	0,2%
66	SEME - Secretaria Municipal de Esportes e Lazer	1	0,2%
67	PRODAM - Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Munic.SP	1	0,2%
68	FTMSP - Fundação Theatro Municipal de São Paulo	1	0,2%
69	São Paulo Parcerias S/A	1	0,2%
TOTAL		610	100,0%

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 (Fevereiro de 2025)

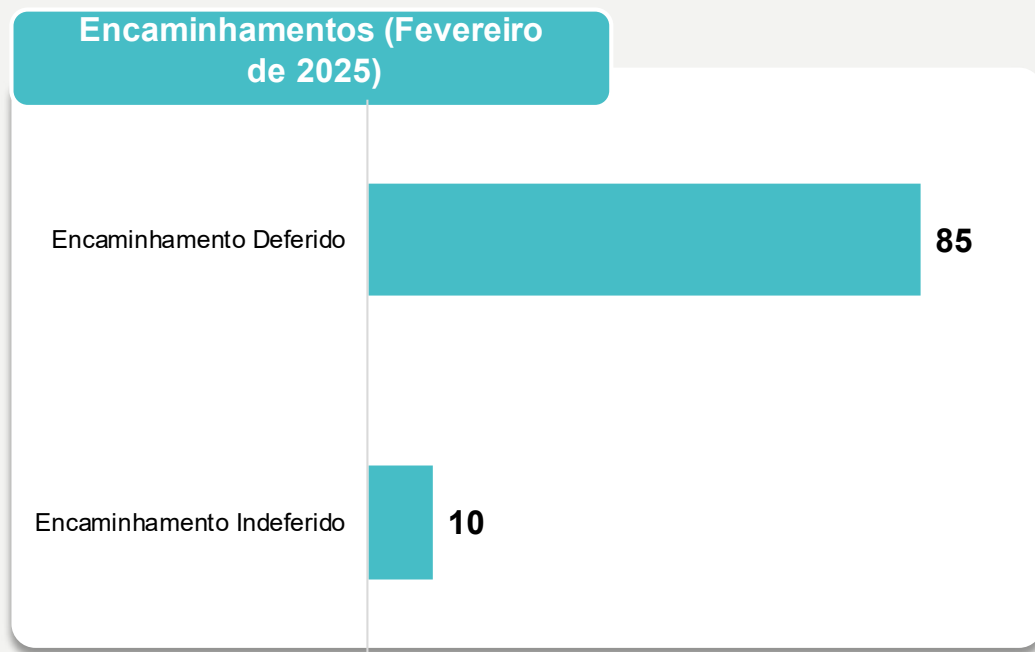


Órgãos (Fevereiro de 2025)	Quantidade	% do Total de Pedidos
Secretarias	372	61,0%
Subprefeituras	106	17,4%
Administração Indireta	132	21,6%
Total Geral	610	100,00%

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.



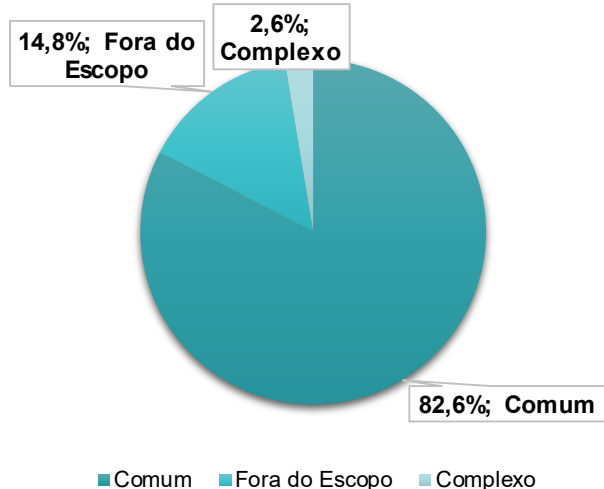
Encaminhamentos Fevereiro de 2025	Quantidade	% do Total de Pedidos
Encaminhamento Deferido	85	89,5%
Encaminhamento Indeferido	10	10,5%
Total Geral	95	100,0%

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 (Fevereiro de 2025)

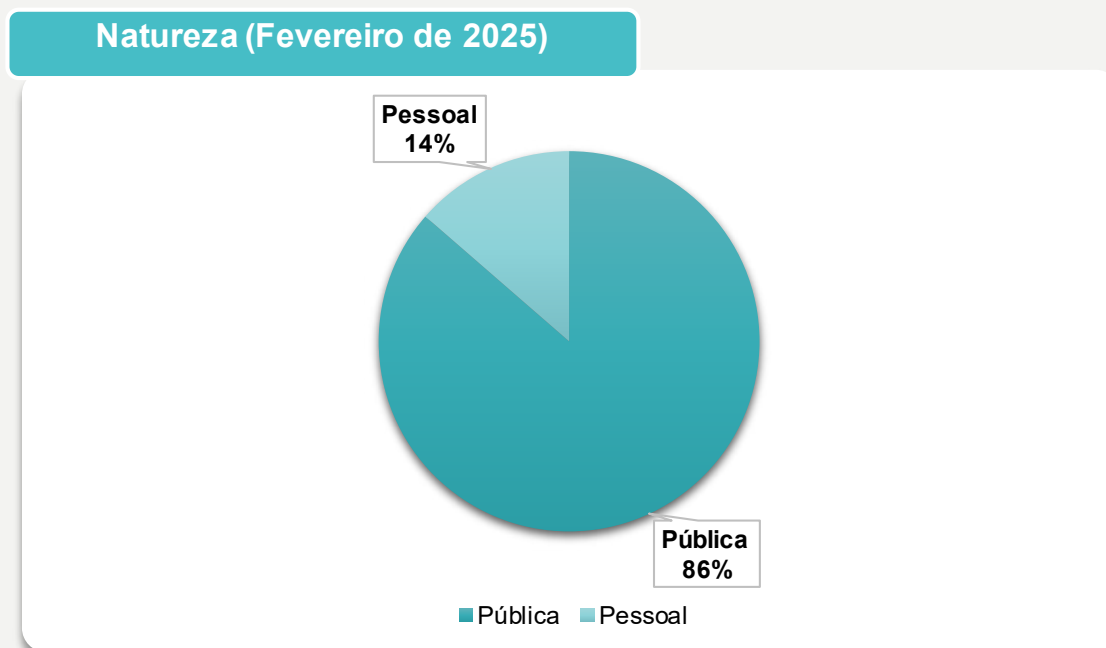


Complexidade (Fevereiro de 2025)	Quantidade	% do Total de Pedidos
Comum	504	82,6%
Fora do Escopo	90	14,8%
Complexo	16	2,6%
Total Geral	610	100%

Natureza dos Pedidos

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

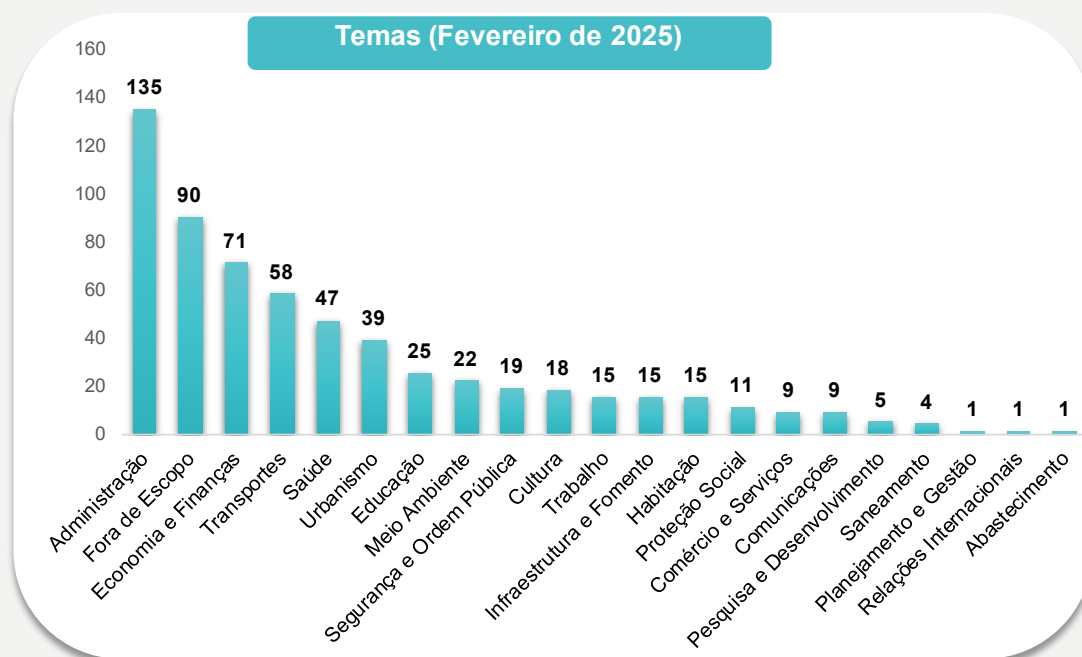
Pedidos de natureza pública referem-se a informações de interesse coletivo ou geral, que podem ser acessadas por qualquer cidadão(ã). Já os pedidos de natureza pessoal estão relacionados a dados específicos do(a) requerente.



Natureza (Fevereiro de 2025)	Quantidade	% do Total de Pedidos
Pública	527	86%
Pessoal	83	14%
Total Geral	610	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 (Fevereiro de 2025)	Quantidade	% do Total de Pedidos
Administração	135	22,1%
Fora de Escopo	90	14,8%
Economia e Finanças	71	11,6%
Transportes	58	9,5%
Saúde	47	7,7%
Urbanismo	39	6,4%
Educação	25	4,1%
Meio Ambiente	22	3,6%
Segurança e Ordem Pública	19	3,1%
Cultura	18	3,0%
Trabalho	15	2,5%
Infraestrutura e Fomento	15	2,5%
Habitação	15	2,5%
Proteção Social	11	1,8%
Comércio e Serviços	9	1,5%
Comunicações	9	1,5%
Pesquisa e Desenvolvimento	5	0,8%
Saneamento	4	0,7%
Planejamento e Gestão	1	0,2%
Relações Internacionais	1	0,2%
Abastecimento	1	0,2%
Total	610	100,0%



CIDADE DE
SÃO PAULO
CONTROLADORIA
GERAL DO MUNICÍPIO