

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

**RELATÓRIO MENSAL
TRANSPARÊNCIA PASSIVA**

JANEIRO 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

Bianca Marli Siqueira de Freitas (Substituta)

Equipe da Divisão de Relatórios e Estatística

Márcio Henrique Ramires dos Santos

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 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 janeiro de 2025 foram registrados **590** pedidos de acesso à informação, 322 pedidos foram atendidos e 87 foram indeferidos na fase inicial. Em comparação com o mês anterior houve um aumento de **65,26%** considerando que em dezembro/2024 foram registrados 357 pedidos de informação.

Em comparação ao mês de janeiro de 2024, que registrou **564** pedidos, janeiro de 2025 apresentou um crescimento de **4,61%**.



590
Pedidos

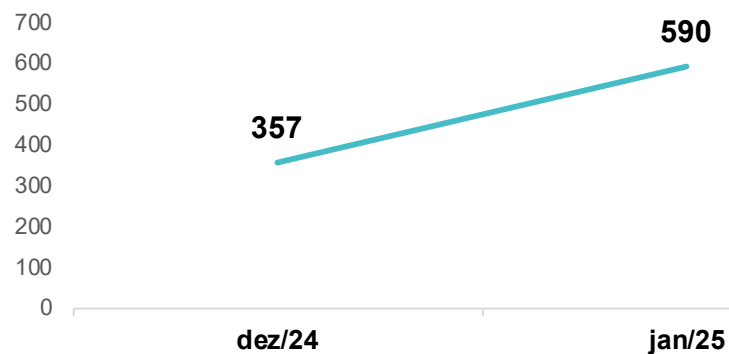


322
Atendidos

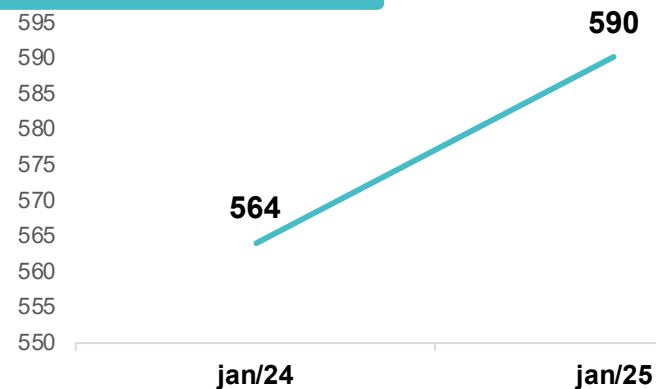


87
Indeferidos

Dezembro/2024 X Janeiro/2025



Janeiro/2024 X Janeiro/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.

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

Jan/25

Pedidos registrados

Total 590

Decisões iniciais

Total (decisões iniciais) 409

Atendidos 322

Indeferidos 87

1ª instância

Solicitações 53

Total (decisões 1ª instância) 35

Deferidos 24

Indeferidos 11

2ª instância

Solicitações 30

Total (decisões 2ª instância) 34

Deferidos 20

Indeferidos 14

Recurso de Ofício (RO) 20

Encaminhado para o órgão para complemento 2

3ª instância

Solicitações 16

Total (decisões 3ª instância) 0

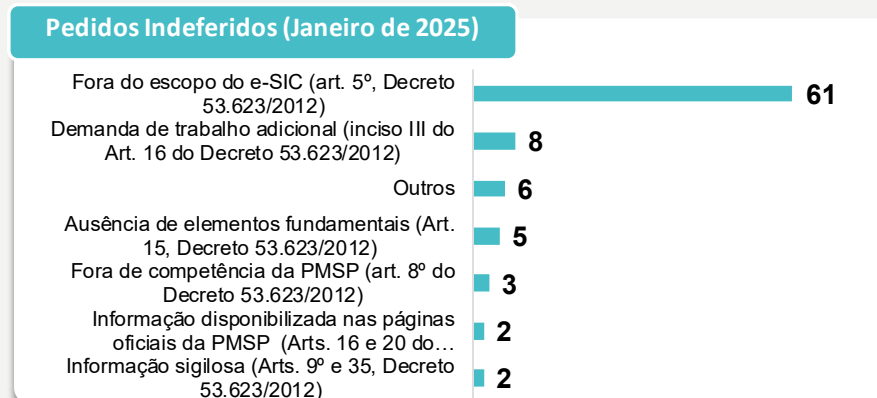
Deferidos 0

Indeferidos 0

Pedidos Indeferidos

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

70,1% 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 (Janeiro de 2025)	Quantidade	% do Total de Pedidos
Fora do escopo do e-SIC (art. 5º, Decreto 53.623/2012)	61	70,1%
Demanda de trabalho adicional (inciso III do Art. 16 do Decreto 53.623/2012)	8	9,2%
Outros	6	6,9%
Ausência de elementos fundamentais (Art. 15, Decreto 53.623/2012)	5	5,7%
Fora de competência da PMSP (art. 8º do Decreto 53.623/2012)	3	3,4%
Informação disponibilizada nas páginas oficiais da PMSP (Arts. 16 e 20 do Decreto 53.623/2012)	2	2,3%
Informação sigilosa (Arts. 9º e 35, Decreto 53.623/2012)	2	2,3%
Total	87	100,0%

Quantidade de Pedidos por Órgãos

Ordem Numérica	Lista de Órgãos	Quantidade	% do Total de Pedidos
1	CET - Companhia de Engenharia de Tráfego	69	11,7%
2	SMS - Secretaria Municipal da Saúde	54	9,2%
3	SF - Secretaria Municipal da Fazenda	40	6,8%
4	SME - Secretaria Municipal de Educação	39	6,6%
5	SPTrans - São Paulo Transportes S/A	29	4,9%
6	SMSUB - Secretaria Municipal das Subprefeituras	27	4,6%
7	SMUL - Secretaria Municipal de Urbanismo e Licenciamento	23	3,9%
8	SVMA - Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	22	3,7%
9	COHAB - Companhia Metropolitana de Habitação	21	3,6%
10	SMDET - Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Trabalho	20	3,4%
11	SEHAB - Secretaria Municipal de Habitação	18	3,1%
12	SMSU - Secretaria Municipal de Segurança Urbana	15	2,5%
13	SIURB - Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	14	2,4%
14	SMC - Secretaria Municipal de Cultura e Economia Criativa	14	2,4%
15	SP Regula - Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de São Paulo	13	2,2%
16	SMT - Secretaria Municipal de Mobilidade Urbana e Transporte	12	2,0%
17	Casa Civil	11	1,9%
18	PGM - Procuradoria Geral do Município	11	1,9%
19	SEGES - Secretaria Municipal de Gestão	11	1,9%
20	SGM - Secretaria de Governo Municipal	10	1,7%
21	SMADS - Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	10	1,7%
22	SMDHC - Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania	10	1,7%
23	CGM - Controladoria Geral do Município	8	1,4%
24	SEME - Secretaria Municipal de Esportes e Lazer	6	1,0%
25	SP OBRAS - São Paulo Obras	6	1,0%
26	Subprefeitura Vila Prudente	6	1,0%
27	Subprefeitura Butantã	5	0,8%
28	Subprefeitura Penha	5	0,8%
29	Subprefeitura Pinheiros	5	0,8%
30	SMIT - Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia	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	Quantidade	% do Total de Pedidos
31	Subprefeitura Aricanduva/Formosa/Carrão	3	0,5%
32	Subprefeitura Capela do Socorro	3	0,5%
33	Subprefeitura Lapa	3	0,5%
34	Subprefeitura Pirituba/Jaraguá	3	0,5%
35	Subprefeitura Santo Amaro	3	0,5%
36	Subprefeitura Sapopemba	3	0,5%
37	IPREM - Instituto de Previdência Municipal de São Paulo	2	0,3%
38	SECOM - Secretaria Especial de Comunicação	2	0,3%
39	SP URBANISMO - São Paulo Urbanismo	2	0,3%
40	SPTURIS - São Paulo Turismo S/A	2	0,3%
41	Subprefeitura Campo Limpo	2	0,3%
42	Subprefeitura Ipiranga	2	0,3%
43	Subprefeitura Mooca	2	0,3%
44	Subprefeitura São Mateus	2	0,3%
45	Subprefeitura Sé	2	0,3%
46	Subprefeitura Vila Mariana	2	0,3%
47	FPETC - Fundação Paulistana de Educação, Tecnologia e Cultura	1	0,2%
48	FTMSP - Fundação Theatro Municipal de São Paulo	1	0,2%
49	SMPED - Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência	1	0,2%
50	SMTUR - Secretaria Municipal de Turismo	1	0,2%
51	Subprefeitura Cidade Ademar	1	0,2%
52	Subprefeitura Cidade Tiradentes	1	0,2%
53	Subprefeitura Ermelino Matarazzo	1	0,2%
54	Subprefeitura Guaianases	1	0,2%
55	Subprefeitura Itaim Paulista	1	0,2%
56	Subprefeitura Itaquera	1	0,2%
57	Subprefeitura Jabaquara	1	0,2%
58	Subprefeitura Parelheiros	1	0,2%
59	Subprefeitura Perus	1	0,2%
60	Subprefeitura São Miguel Paulista	1	0,2%
61	Subprefeitura Vila Maria/Vila Guilherme	1	0,2%
	Total	590	100,0%



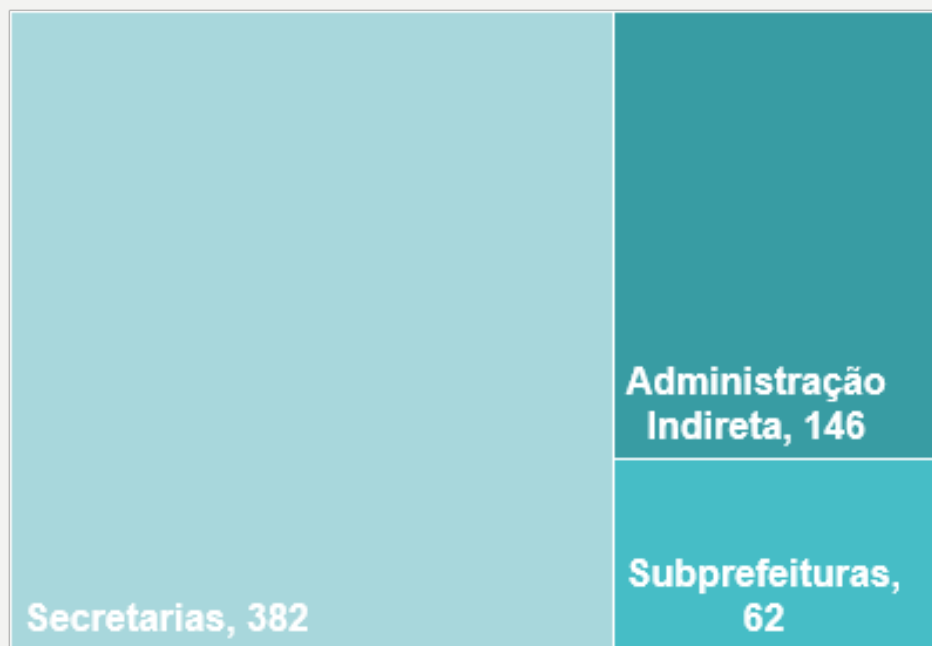
A numeração é utilizada para organização e não representa um *ranking*, pois diferentes órgãos podem ter recebido o mesmo número de pedidos.

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 (Janeiro de 2025)

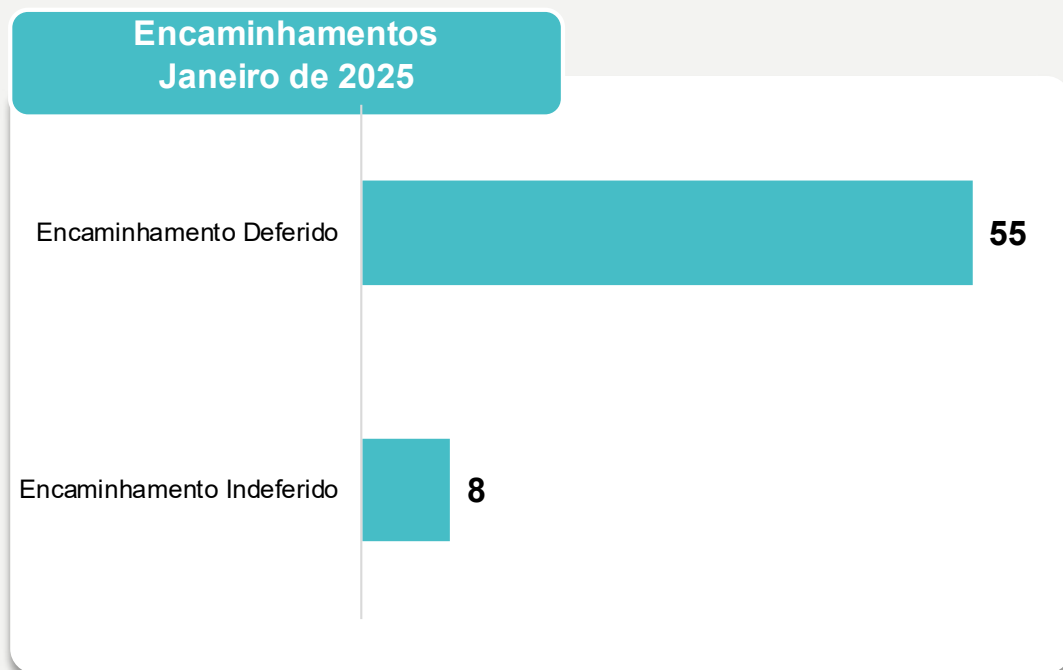


Órgãos (Janeiro de 2025)	Quantidade	% do Total de Pedidos
Secretarias	382	64,7%
Subprefeituras	62	10,5%
Administração Indireta	146	24,7%
Total Geral	590	100,00%

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.



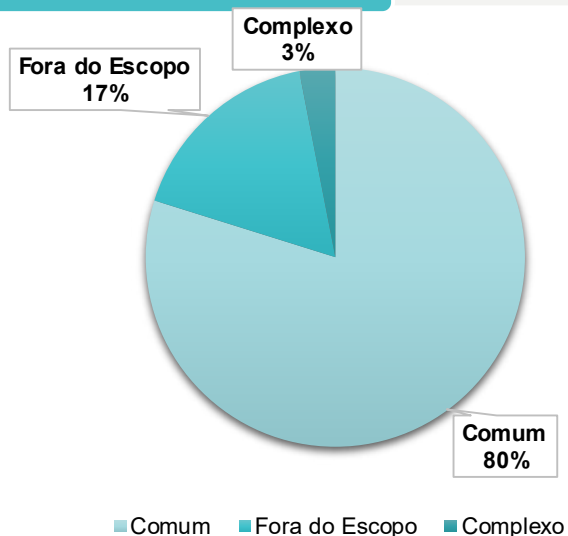
Encaminhamentos Janeiro de 2025	Quantidade	% do Total de Pedidos
Encaminhamento Deferido	55	87,3%
Encaminhamento Indeferido	8	12,7%
Total Geral	63	100,0%

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 (Janeiro de 2025)

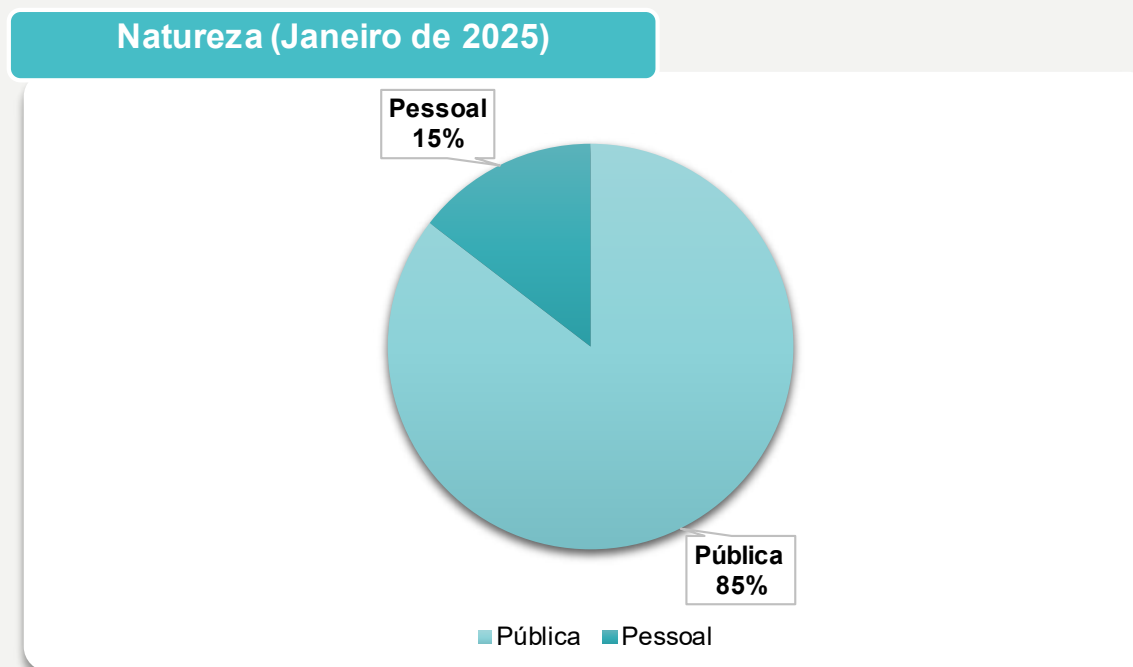


Complexidade (Janeiro de 2025)	Quantidade	% do Total de Pedidos
Comum	471	80%
Fora do Escopo	101	17%
Complexo	18	3%
Total Geral	590	100%

Natureza dos Pedidos

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

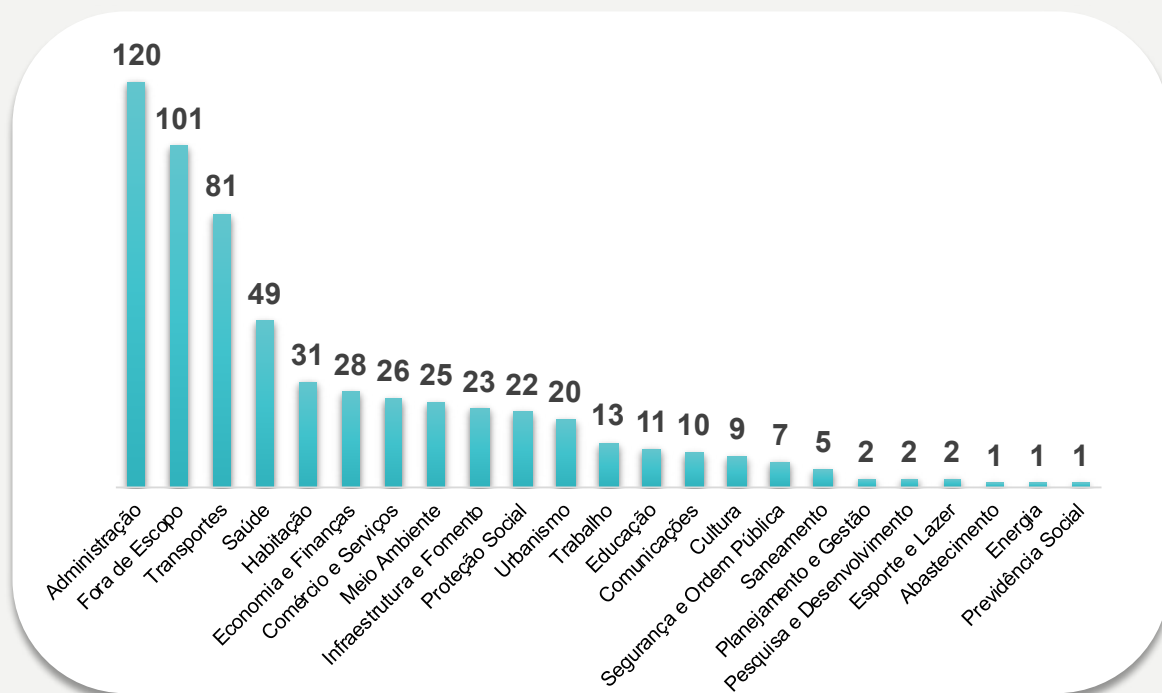
Pedidos de natureza pública referem-se a informações de interesse coletivo ou geral, que podem ser acessadas por qualquer cidadão(ã). Já os pedidos de natureza pessoal estão relacionados a dados específicos do(a) requerente.



Natureza (Janeiro de 2025)	Quantidade	% do Total de Pedidos
Pública	504	85%
Pessoal	86	15%
Total Geral	590	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 (Janeiro de 2025)	Quantidade	% do Total de Pedidos
Administração	120	20,3%
Fora de Escopo	101	17,1%
Transportes	81	13,7%
Saúde	49	8,3%
Habitação	31	5,3%
Economia e Finanças	28	4,7%
Comércio e Serviços	26	4,4%
Meio Ambiente	25	4,2%
Infraestrutura e Fomento	23	3,9%
Proteção Social	22	3,7%
Urbanismo	20	3,4%
Trabalho	13	2,2%
Educação	11	1,9%
Comunicações	10	1,7%
Cultura	9	1,5%
Segurança e Ordem Pública	7	1,2%
Saneamento	5	0,8%
Planejamento e Gestão	2	0,3%
Pesquisa e Desenvolvimento	2	0,3%
Esporte e Lazer	2	0,3%
Abastecimento	1	0,2%
Energia	1	0,2%
Previdência Social	1	0,2%
Total	590	100,0%



CIDADE DE
SÃO PAULO
CONTROLADORIA
GERAL DO MUNICÍPIO