

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

**RELATÓRIO MENSAL
TRANSPARÊNCIA PASSIVA**

MARÇO DE 2026



**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.

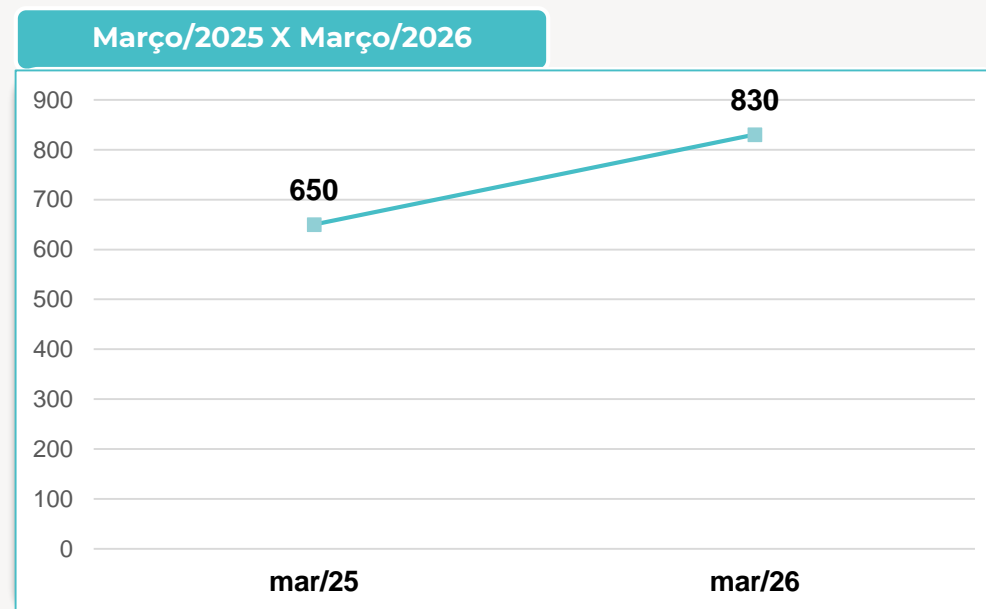
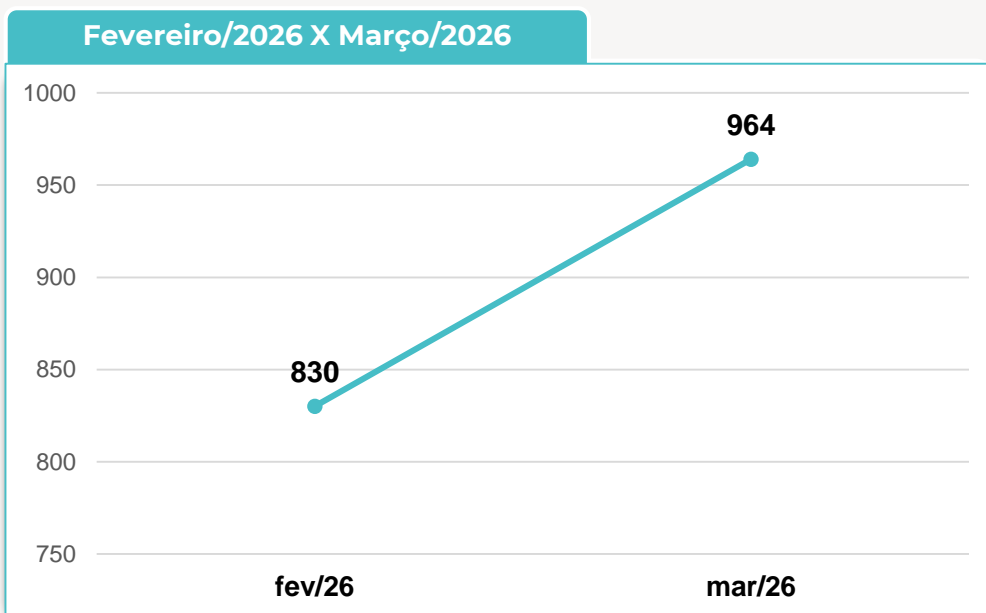
A Diretora da Divisão de Transparência Passiva confere os dados, disponibilizados pela Diretora da Divisão de Relatórios e Estatísticas, que compõem este relatório. Os dados estatísticos produzidos pela Divisão de Relatórios e Estatísticas da Ouvidoria Geral subsidiam a elaboração do Relatório Anual 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

Quantidade Total de Pedidos

Em março de 2026 foram registrados **964** pedidos de acesso à informação, 643 pedidos foram **atendidos** e 221 foram **indeferidos** na fase inicial. Em comparação com o mês anterior houve um aumento de 16,14% considerando que em fevereiro de 2026 foram registrados 830 pedidos de informação. Totalizando **2.753** protocolos no ano de **2026**.

Em comparação ao mês de março de 2025, que registrou 650 pedidos, março de 2026 apresentou aumento expressivo de **27,%**.



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.

ETAPA	DETALHAMENTO	mar/26	fev/26	jan/26	Total
PEDIDOS INICIAIS	Pedidos registrados	964	830	959	2753
	Decisões iniciais	864	880	798	2542
	↳ Atendidos	643	636	633	1912
	↳ Indeferidos	221	244	165	630
RECURSOS - 1ª INSTÂNCIA	Solicitações	122	168	83	373
	Decisões	105	145	65	315
	↳ Deferidos	63	66	46	175
	↳ Indeferidos	42	79	19	140
RECURSOS - 2ª INSTÂNCIA	Solicitações	91	91	71	253
	Recurso de Ofício (RO)	57	26	50	133
	Decisões	84	67	71	222
	↳ Deferidos	44	18	43	105
	↳ Indeferidos	40	49	28	117
RECURSOS - 3ª INSTÂNCIA	Solicitações	30	17	25	72
	Decisões	15	15	11	41
	↳ Deferidos	5	5	4	14
	↳ Indeferidos	10	10	7	27

Pedidos Indeferidos

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

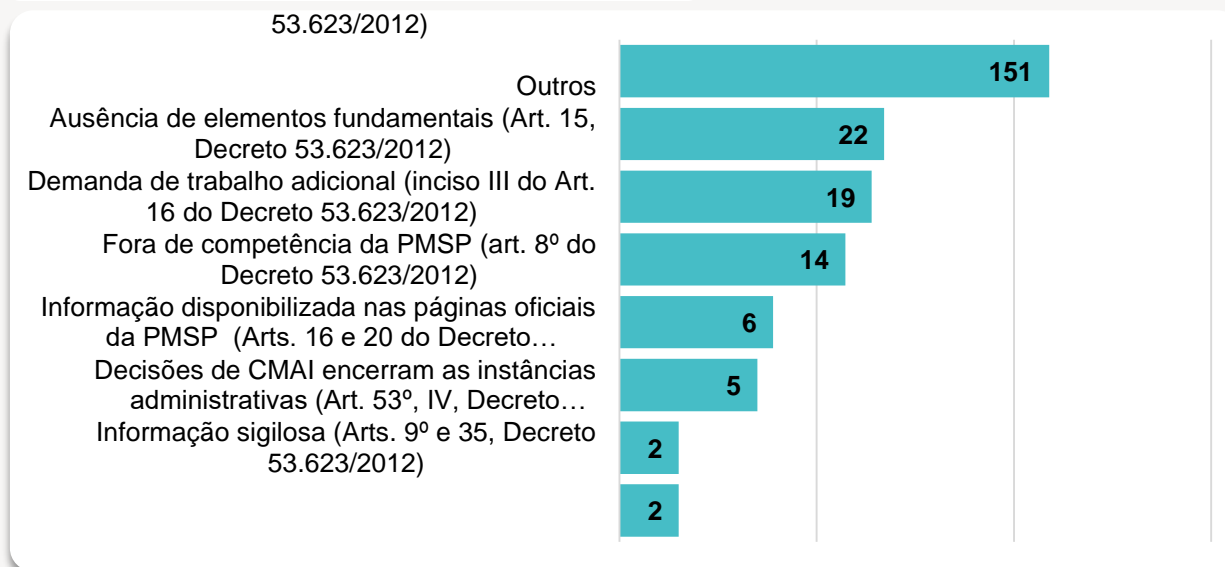
68,3% dos pedidos analisados foram classificados como fora do escopo do e-SIC, pois tratavam de demandas que não se enquadram como pedidos de acesso à informação. Esse percentual inclui solicitações de serviços públicos, denúncias, reclamações, elogios e consultas a processos administrativos. Além disso, também abrange pedidos que não são de competência da Prefeitura de São Paulo.

68,3%
Fora do Escopo

10%
Outros

8,6%
Ausência de elementos
fundamentais

Pedidos Indeferidos (Março de 2026)



Pedidos Indeferidos Março/2026	Quantidade	% do Total de Pedidos
Fora do escopo do e-SIC (art. 5º, Decreto 53.623/2012)	151	68,3%
Outros	22	10,0%
Ausência de elementos fundamentais (Art. 15, Decreto 53.623/2012)	19	8,6%
Demanda de trabalho adicional (inciso III do Art. 16 do Decreto 53.623/2012)	14	6,3%
Fora de competência da PMSP (art. 8º do Decreto 53.623/2012)	6	2,7%
Informação disponibilizada nas páginas oficiais da PMSP (Arts. 16 e 20 do Decreto 53.623/2012)	5	2,3%
Decisões de CMAI encerram as instâncias administrativas (Art. 53º, IV, Decreto 53.623/2012)	2	0,9%
Total	244	100,0%

Quantidade de Pedidos por Órgãos

Ordem Numérica	Lista de Órgãos Março de 2026	Quantidade	% do Total de Pedidos
1	CET - Companhia de Engenharia de Tráfego	95	9,9%
2	SMS - Secretaria Municipal da Saúde	85	8,8%
3	SF - Secretaria Municipal da Fazenda	79	8,2%
4	SME - Secretaria Municipal de Educação	70	7,3%
5	SPTrans - São Paulo Transporte S/A	46	4,8%
6	SMSUB - Secretaria Municipal das Subprefeituras	43	4,5%
7	SMUL - Secretaria Municipal de Urbanismo e Licenciamento	42	4,4%
8	SMC - Secretaria Municipal de Cultura e Economia Criativa	36	3,7%
9	SMSU - Secretaria Municipal de Segurança Urbana	35	3,6%
10	SEHAB - Secretaria Municipal de Habitação	30	3,1%
11	SMADS - Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	27	2,8%
12	SIURB - Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	25	2,6%
13	COHAB - Companhia Metropolitana de Habitação	24	2,5%
14	SVMA - Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	22	2,3%
15	Subprefeitura São Mateus	22	2,3%
16	SEGES - Secretaria Municipal de Gestão	22	2,3%
17	PGM - Procuradoria Geral do Município	21	2,2%
18	SMDET - Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Trabalho	16	1,7%
19	SMT - Secretaria Municipal de Mobilidade Urbana e Transporte	16	1,7%
20	SMDHC - Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania	14	1,5%
21	SEPLAN - Secretaria Municipal de Planejamento e Eficiência	12	1,2%
22	SEME - Secretaria Municipal de Esportes e Lazer	12	1,2%
23	Subprefeitura Sé	11	1,1%
24	CGM - Controladoria Geral do Município	10	1,0%
25	SP Regula - Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de São Paulo	10	1,0%
26	SGM - Secretaria de Governo Municipal	9	0,9%
27	Subprefeitura Pinheiros	9	0,9%
28	SPTURIS - São Paulo Turismo S/A	8	0,8%
29	SMIT - Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia	8	0,8%
30	Subprefeitura Santo Amaro	7	0,7%
31	SP OBRAS - São Paulo Obras	6	0,6%
32	Subprefeitura São Miguel Paulista	5	0,5%
33	SP URBANISMO - São Paulo Urbanismo	5	0,5%
34	Casa Civil	5	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 Março de 2026	Quantidade	% do Total de Pedidos
36	Subprefeitura Itaquera	4	0,4%
37	Subprefeitura Vila Prudente	4	0,4%
38	IPREM - Instituto de Previdência Municipal de São Paulo	4	0,4%
39	Subprefeitura Mooca	3	0,3%
40	SP PARCERIAS - São Paulo Parcerias S/A	3	0,3%
41	Subprefeitura Butantã	3	0,3%
42	ADE SAMPA - Agência São Paulo de Desenvolvimento	3	0,3%
43	Subprefeitura Capela do Socorro	3	0,3%
44	Subprefeitura Campo Limpo	3	0,3%
45	Subprefeitura Parelheiros	3	0,3%
46	Subprefeitura Jaçanã/Tremembé	3	0,3%
47	Subprefeitura Casa Verde/Cachoeirinha	2	0,2%
48	SP NEGÓCIOS - São Paulo Negócios	2	0,2%
49	Subprefeitura Cidade Ademar	2	0,2%
50	Subprefeitura Freguesia / Brasilândia	2	0,2%
51	Subprefeitura Penha	2	0,2%
52	Subprefeitura Aricanduva/Formosa/Carrão	2	0,2%
53	SECOM - Secretaria Especial de Comunicação	2	0,2%
54	Subprefeitura Vila Maria/Vila Guilherme	2	0,2%
55	Subprefeitura Ermelino Matarazzo	2	0,2%
56	SMTUR - Secretaria Municipal de Turismo	2	0,2%
57	Subprefeitura Itaim Paulista	2	0,2%
58	PRODAM - Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Munic.SP	2	0,2%
59	Subprefeitura Jabaquara	2	0,2%
60	Subprefeitura Sapopemba	1	0,1%
61	SP CINE - Empresa de Cinema e Audiovisual de São Paulo	1	0,1%
62	FTMSP - Fundação Teatro Municipal de São Paulo	1	0,1%
63	Subprefeitura Guaianases	1	0,1%
64	SMJ - Secretaria Municipal de Justiça	1	0,1%
65	SPDA - Companhia São Paulo de Desenvolvimento e Mobilização de Ativos	1	0,1%
66	Subprefeitura Santana/Tucuruvi	1	0,1%
67	FPETC - Fundação Paulistana de Educação, Tecnologia e Cultura	1	0,1%
68	HSPM - Hospital do Servidor Público Municipal	1	0,1%
69	Subprefeitura Lapa	1	0,1%

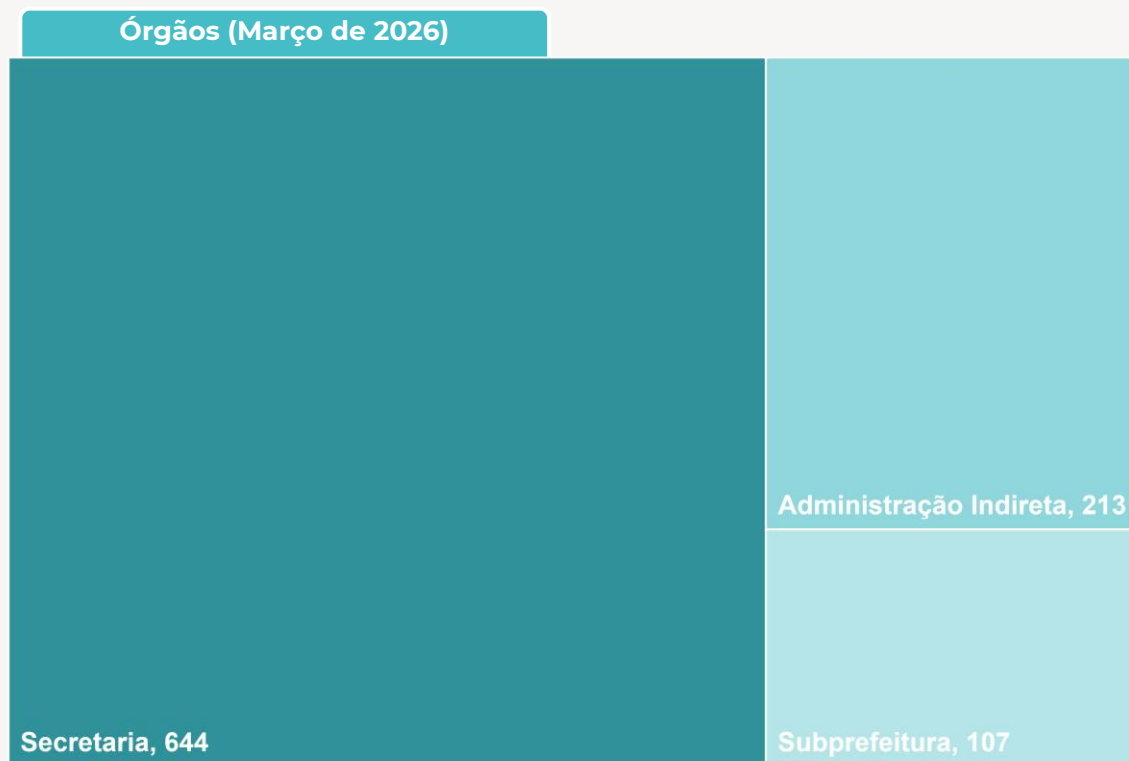


A numeração é utilizada para organização e não representa um ranking, pois diferentes órgãos podem ter recebido o mesmo número de pedidos.

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.



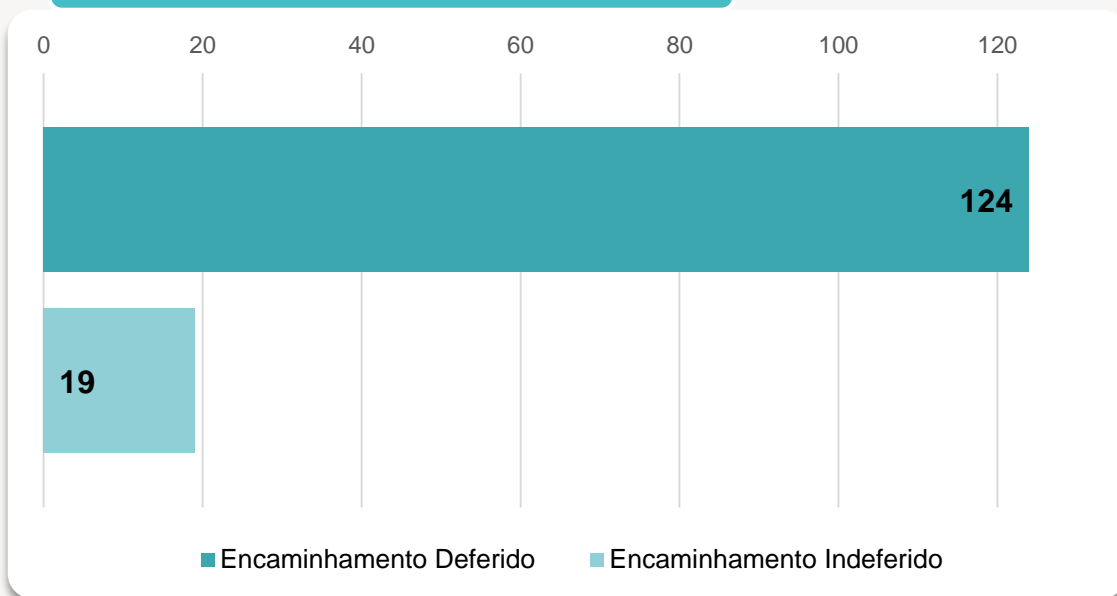
Órgãos (Março/2026)	Quantidade	% do Total de Pedidos
Secretarias	644	66,8%
Administração Indireta	213	22,1%
Subprefeituras	107	11,1%
Total Geral	964	100,00%

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 (Março de 2026)



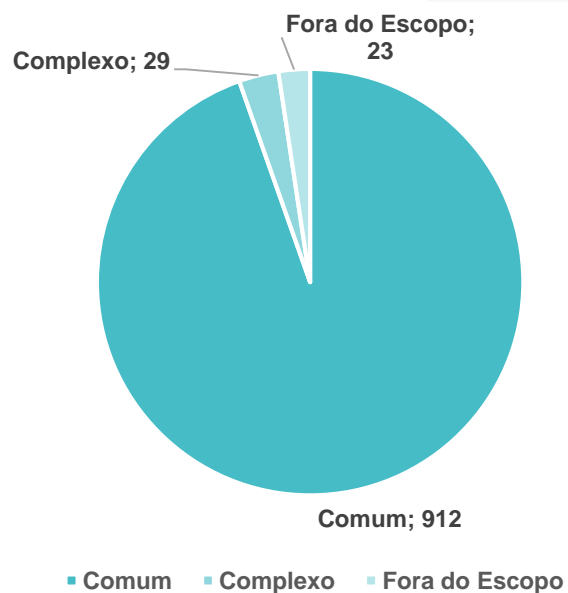
Encaminhamentos (Março de 2026)	Quantidade	% do Total de Pedidos
Encaminhamento Deferido	124	86,7%
Encaminhamento Indeferido	19	13,3%
Total Geral	143	100,0%

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 (Março de 2026)



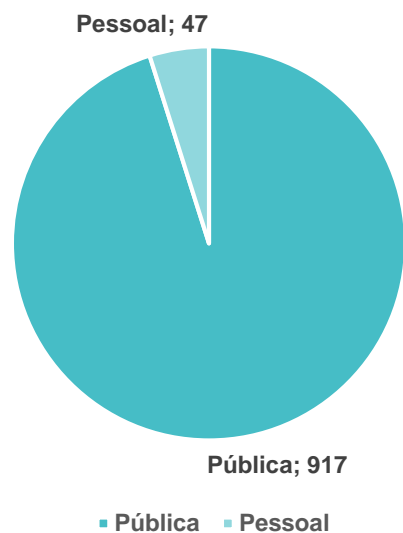
Complexidade (Março 2026)	Quantidade	% do Total de Pedidos
Comum	912	94,6%
Complexo	29	3,0%
Fora do Escopo	23	2,4%
Total Geral	964	100%

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 (Março de 2026)

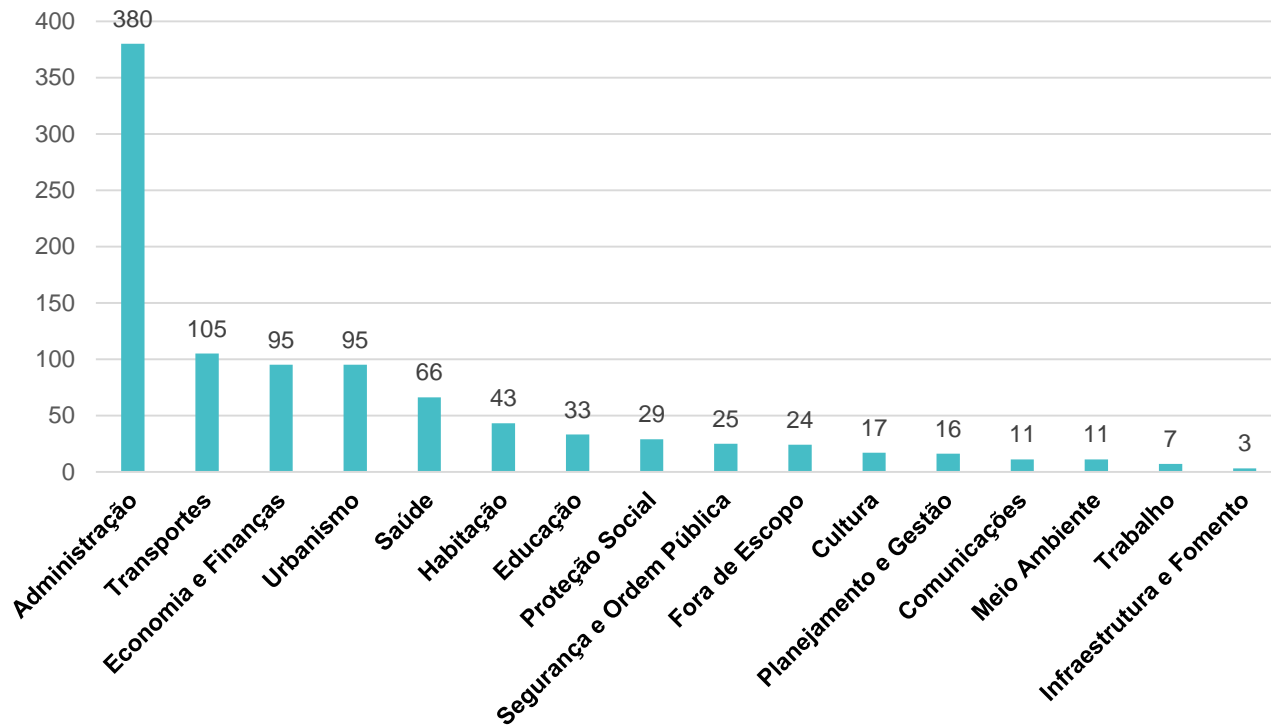


Natureza (Março de 2026)	Quantidade	% do Total de Pedidos
Pública	753	91%
Pessoal	77	9%
Total Geral	830	100%

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 (Março de 2026)



Tema (Março de 2026)	Quantidade	% do Total de Pedidos
Administração	380	39,4%
Transportes	105	10,9%
Economia e Finanças	95	9,9%
Urbanismo	95	9,9%
Saúde	66	6,8%
Habitação	43	4,5%
Educação	33	3,4%
Proteção Social	29	3,0%
Segurança e Ordem Pública	25	2,6%
Fora de Escopo	24	2,5%
Cultura	17	1,8%
Planejamento e Gestão	16	1,7%
Comunicações	11	1,1%
Meio Ambiente	11	1,1%
Trabalho	7	0,7%
Infraestrutura e Fomento	3	0,3%
Esporte e Lazer	3	0,3%
Abastecimento	1	0,1%
Total	964	100,0%



PREFEITURA DE
SÃO PAULO