

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

RELATÓRIO SEMESTRAL TRANSPARÊNCIA PASSIVA

1º SEMESTRE 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

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:

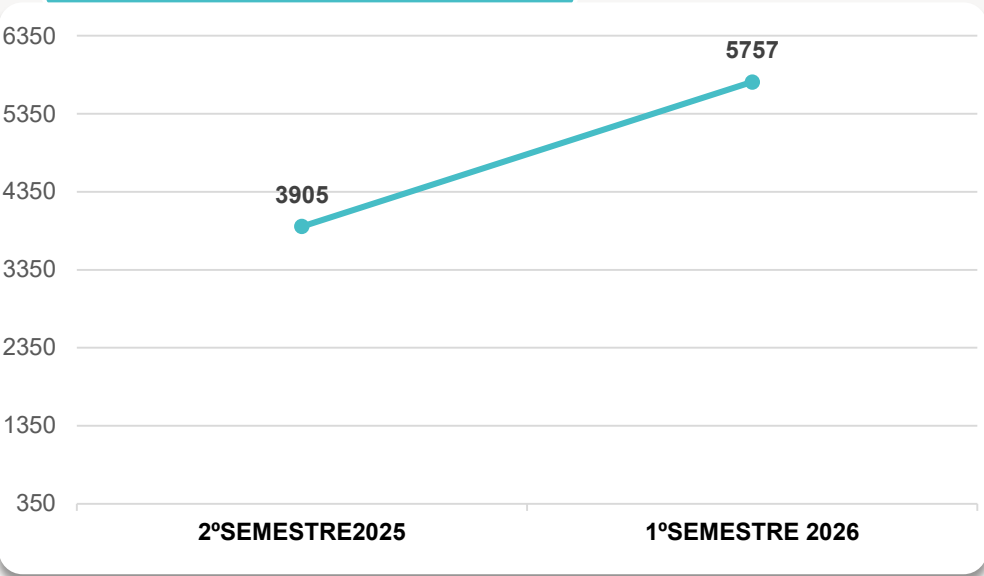
No primeiro semestre de 2026, foram registrados 5.757 pedidos de acesso à informação. Em comparação com o segundo semestre de 2025, que contabilizou 3.905 pedidos, houve um aumento de 47,4% no volume de solicitações. Neste período, 3.841 pedidos foram atendidos e 1.472 indeferidos. Em relação às instâncias recursais, 745 pedidos de informação tiveram recurso de 1ª instância registrado, tendo sido 369 deferidos e 246 indeferidos. Em sequência, 527 pedidos tiveram recurso de 2ª Instância registrado, com 245 recursos deferidos e 231 indeferidos pela CGM, após apreciação da Ouvidoria Geral. Por fim, 166 pedidos tiveram recurso de 3ª Instância registrado, 53 foram indeferidos e 52 deferidos no período.



Exemplos de Status dos Pedidos de Informação

•	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 município.
•	Os recursos de 1ª instância indeferidos são aqueles negados pela Autoridade Máxima e justificados com base legal pela Pasta ao município.
•	2ª Instância em tramitação são os pedidos de informação que tiveram recurso de 2º instância registrados considerando que a competência de análise das manifestações dos órgãos demandados é da Ouvidoria Geral do Município
•	Os 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 município.
•	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.	

2º SEMESTRE de 2025 X 1º SEMESTRE de 2026



Quantidade de Pedidos por Status

Observou-se que dos pedidos que tiveram 2ª instância recursal registrada, 314 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.

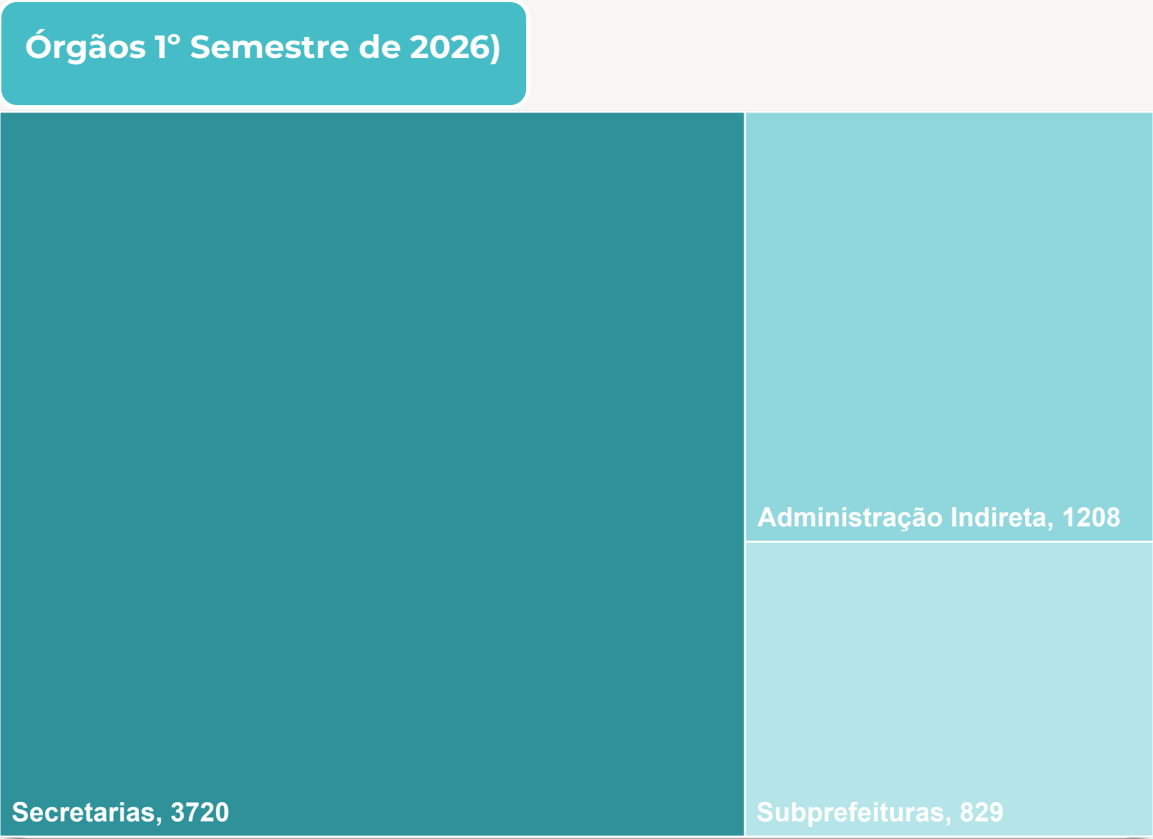


Em relação às instâncias recursais, elas estão indicadas na tabela conforme as fases de tramitação.

ETAPA	DETALHAMENTO	jun-26	mai-26	abr-26	mar-26	fev-26	jan-26	Total
PEDIDOS INICIAIS	Pedidos registrados	883	1.205	916	964	830	959	5757
	Decisões iniciais	1214	816	741	864	880	798	5313
	↳ Atendidos	724	638	567	643	636	633	3841
	↳ Indeferidos	490	178	174	221	244	165	1472
RECURSOS - 1ª INSTÂNCIA	Solicitações	119	137	116	122	168	83	745
	Decisões	99	109	92	105	145	65	615
	↳ Deferidos	59	75	60	63	66	46	369
	↳ Indeferidos	40	34	32	42	79	19	246
RECURSOS - 2ª INSTÂNCIA	Solicitações	121	100	69	91	75	71	527
	Recurso de Ofício (RO)	92	44	45	57	26	50	314
	Decisões	98	99	57	84	67	71	476
	↳ Deferidos	62	49	29	44	18	43	245
	↳ Indeferidos	36	50	28	40	49	28	231
RECURSOS - 3ª INSTÂNCIA	Solicitações	33	41	20	30	17	25	166
	Decisões	15	30	25	15	9	11	105
	↳ Deferidos	6	17	15	5	6	4	53
	↳ Indeferidos	9	13	10	10	3	7	52

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 primeiro semestre de 2026:



Órgãos (1º Semestre/2026)	Quantidade	% do Total de Pedidos
Secretarias	3720	64,6%
Administração Indireta	829	14,4%
Subprefeituras	1208	21,0%
Total Geral	5757	100,00%

Quantidade de Pedidos por Órgãos

Ordem Numérica	Lista de Órgãos 1º Semestre de 2026	Quantidade	% do Total de Pedidos
1	SMS - Secretaria Municipal da Saúde	661	11,5%
2	CET - Companhia de Engenharia de Tráfego	556	9,7%
3	SME - Secretaria Municipal de Educação	367	6,4%
4	SF - Secretaria Municipal da Fazenda	327	5,7%
5	SPTrans - São Paulo Transporte S/A	301	5,2%
6	Subprefeitura Mooca	293	5,1%
7	SMUL - Secretaria Municipal de Urbanismo e Licenciamento	252	4,4%
8	SMSUB - Secretaria Municipal das Subprefeituras	240	4,2%
9	SIURB - Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	196	3,4%
10	SMDHC - Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania	184	3,2%
11	SMC - Secretaria Municipal de Cultura e Economia Criativa	152	2,6%
12	SEHAB - Secretaria Municipal de Habitação	143	2,5%
13	SEME - Secretaria Municipal de Esportes e Lazer	141	2,4%
14	SMADS - Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	140	2,4%
15	SMSU - Secretaria Municipal de Segurança Urbana	138	2,4%
16	SEGES - Secretaria Municipal de Gestão	123	2,1%
17	SVMA - Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	119	2,1%
18	COHAB - Companhia Metropolitana de Habitação	108	1,9%
19	SEPLAN - Secretaria Municipal de Planejamento e Eficiência	76	1,3%
20	PGM - Procuradoria Geral do Município	71	1,2%
21	SP Regula - Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de São Paulo	71	1,2%
22	SMT - Secretaria Municipal de Mobilidade Urbana e Transporte	64	1,1%
23	SMDDET - Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Trabalho	61	1,1%
24	SMIT - Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia	59	1,0%
25	SGM - Secretaria de Governo Municipal	57	1,0%
26	Subprefeitura São Mateus	55	1,0%
27	CGM - Controladoria Geral do Município	55	1,0%
28	Subprefeitura Sé	52	0,9%
29	Subprefeitura Pinheiros	35	0,6%
30	SP OBRAS - São Paulo Obras	30	0,5%
31	Subprefeitura Santo Amaro	28	0,5%
32	Casa Civil	27	0,5%
33	SPTURIS - São Paulo Turismo S/A	26	0,5%
34	Subprefeitura Itaquera	23	0,4%
35	SP URBANISMO - São Paulo Urbanismo	22	0,4%
36	Subprefeitura Vila Mariana	21	0,4%
37	Subprefeitura Lapa	21	0,4%
38	Subprefeitura Jabaquara	20	0,3%



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 1º Semestre de 2026	Quantidade	% do Total de Pedidos
39	IPREM - Instituto de Previdência Municipal de São Paulo	20	0,3%
40	SMPED - Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência	19	0,3%
41	Subprefeitura São Miguel Paulista	19	0,3%
42	Subprefeitura Butantã	18	0,3%
43	SMTUR - Secretaria Municipal de Turismo	18	0,3%
44	Subprefeitura Aricanduva/Formosa/Carrão	18	0,3%
45	Subprefeitura Santana/Tucuruvi	17	0,3%
46	Subprefeitura M' Boi Mirim	16	0,3%
47	SP CINE - Empresa de Cinema e Audiovisual de São Paulo	15	0,3%
48	Subprefeitura Itaim Paulista	15	0,3%
49	Subprefeitura Vila Prudente	15	0,3%
50	Subprefeitura Penha	15	0,3%
51	Subprefeitura Casa Verde/Cachoeirinha	14	0,2%
52	Subprefeitura Cidade Ademar	13	0,2%
53	ADE SAMPA - Agência São Paulo de Desenvolvimento	13	0,2%
54	Subprefeitura Jaçanã/Tremembé	13	0,2%
55	SECOM - Secretaria Especial de Comunicação	12	0,2%
56	Subprefeitura Ermelino Matarazzo	11	0,2%
57	Subprefeitura Ipiranga	11	0,2%
58	Subprefeitura Parelheiros	11	0,2%
59	Subprefeitura Vila Maria/Vila Guilherme	11	0,2%
60	Subprefeitura Guaianases	11	0,2%
61	FTMSP - Fundação Theatro Municipal de São Paulo	10	0,2%
62	Subprefeitura Sapopemba	10	0,2%
63	Subprefeitura Capela do Socorro	10	0,2%
64	HSPM - Hospital do Servidor Público Municipal	10	0,2%
65	PRODAM - Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Munic.SP	9	0,2%
66	SMJ - Secretaria Municipal de Justiça	8	0,1%
67	Subprefeitura Campo Limpo	8	0,1%
68	Subprefeitura Freguesia / Brasilândia	7	0,1%
69	SERI – Secretaria Executiva de Relações Institucionais	7	0,1%
70	Subprefeitura Cidade Tiradentes	7	0,1%
71	FPETC - Fundação Paulistana de Educação, Tecnologia e Cultura	6	0,1%
72	Subprefeitura Perus/Anhanguera	6	0,1%
73	SP PARCERIAS - São Paulo Parcerias S/A	6	0,1%
74	Subprefeitura Pirituba/Jaraguá	5	0,1%
75	SP NEGÓCIOS - São Paulo Negócios	4	0,1%
76	SMRI - Secretaria Municipal de Relações Internacionais	3	0,1%
77	SPDA - Companhia São Paulo de Desenvolvimento e Mobilização de Ativos	1	0,0%



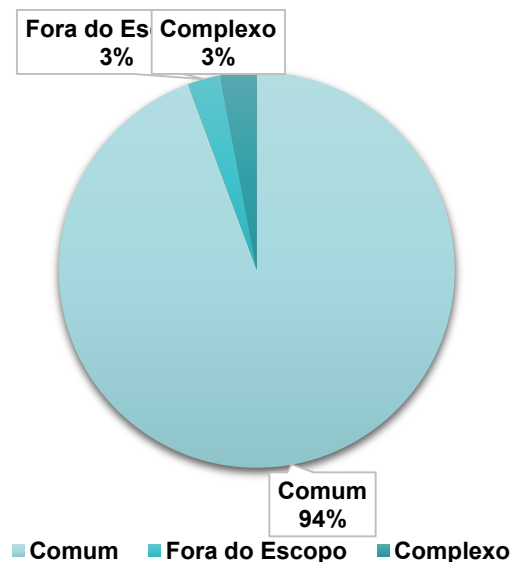
A numeração é utilizada para organização e não representa um ranking, pois diferentes órgãos podem ter recebido o mesmo número de pedidos.

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 1º semestre de 2026, 3720 pedidos trataram de informações comuns, disponíveis nos portais institucionais sem a exigência de trabalho de análise para o pleno atendimento. Em sequência, 1208 dos protocolos foram relacionados como pedidos complexos, que demandaram maior análise e consolidação de dados e por fim, 829 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 – 1º Semestre de 2026

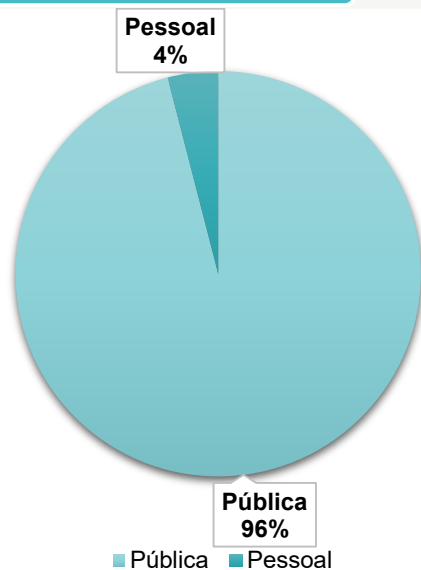


Complexidade (1º Semestre de 2026)	Quantidade	% do Total de Pedidos
Comum	3720	64,6%
Fora do Escopo	829	14,4%
Complexo	1208	21,0%
Total Geral	5.757	100%

Natureza das Informações

Quanto à natureza das informações solicitadas, foram 5.526 pedidos de natureza pública, e 231 de natureza pessoal/particular.

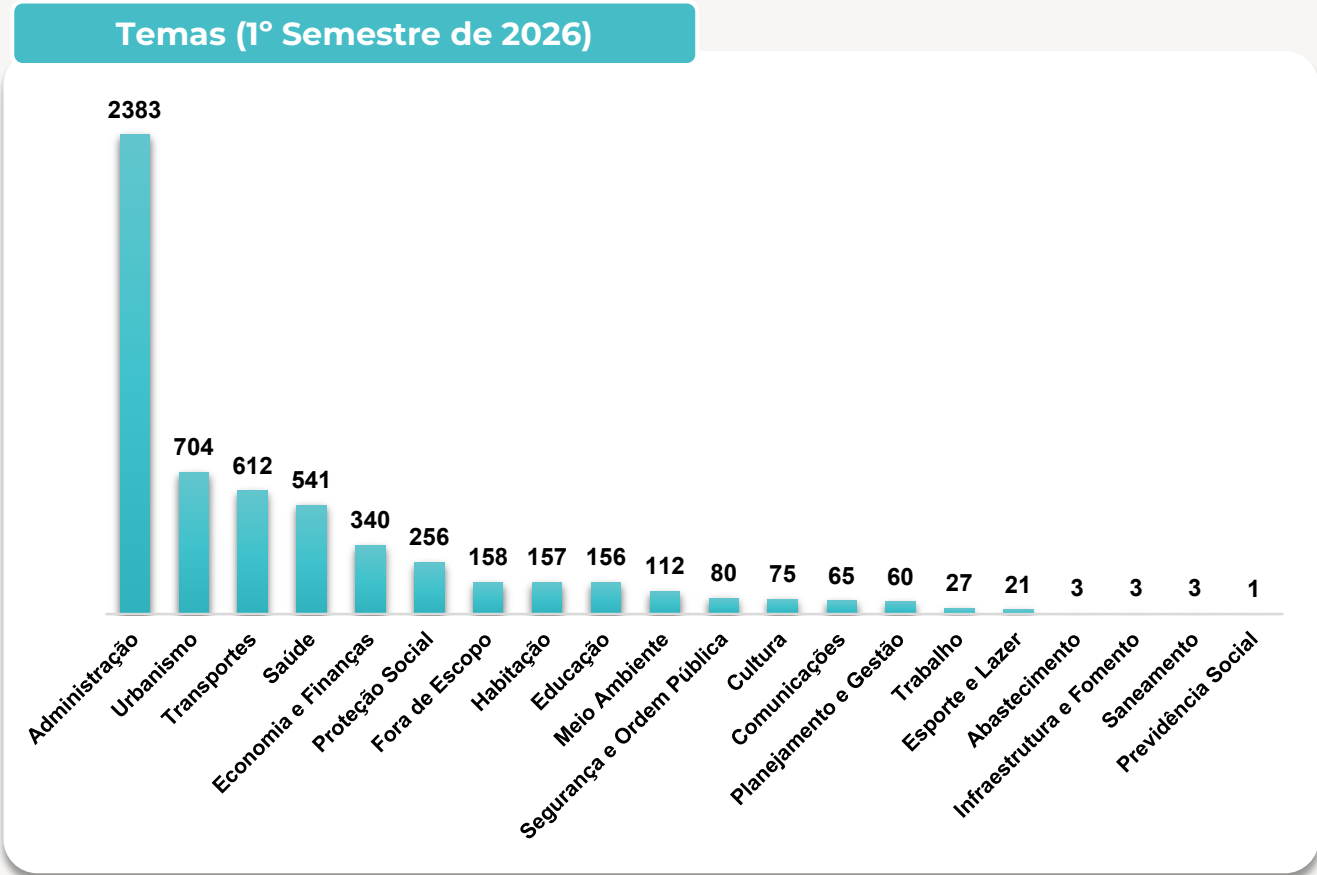
Natureza (1º Semestre de 2026)



Natureza (1º semestre de 2026)	Quantidade	% do Total de Pedidos
Pública	5526	96%
Pessoal	231	4%
Total Geral	5757	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:

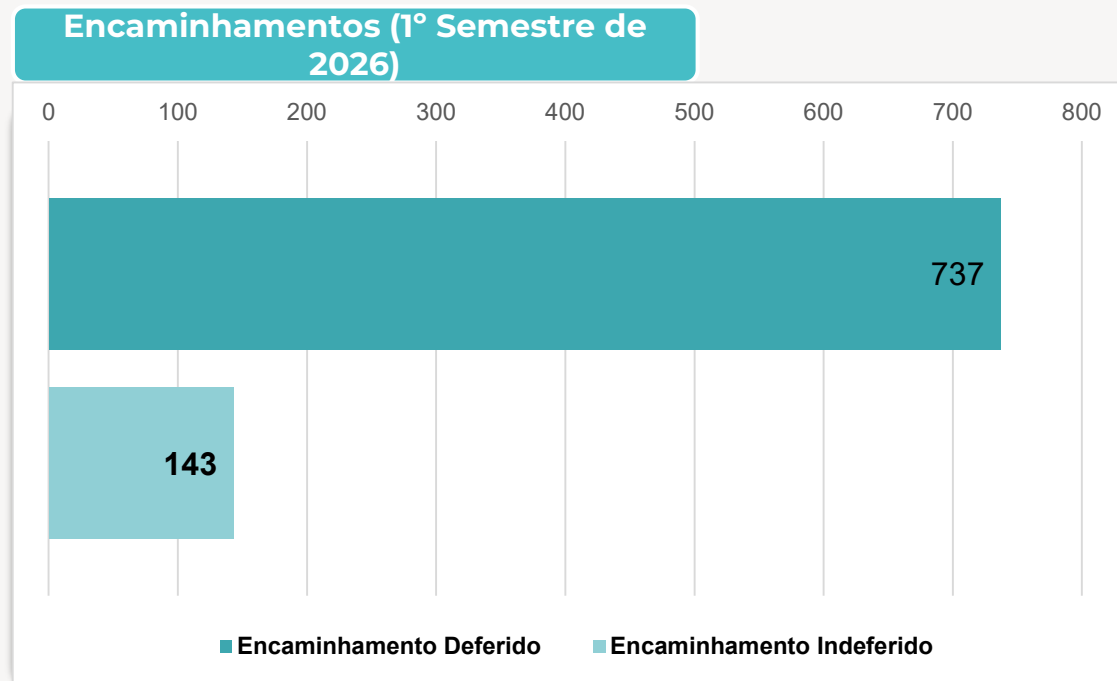


Tema (1º Semestre de 2026)	Quantidade	% do Total de Pedidos
Administração	2383	41,4%
Urbanismo	704	12,2%
Transportes	612	10,6%
Saúde	541	9,4%
Economia e Finanças	340	5,9%
Proteção Social	256	4,4%
Fora de Escopo	158	2,7%
Habitação	157	2,7%
Educação	156	2,7%
Meio Ambiente	112	1,9%
Segurança e Ordem Pública	80	1,4%
Cultura	75	1,3%
Comunicações	65	1,1%
Planejamento e Gestão	60	1,0%
Trabalho	27	0,5%
Esporte e Lazer	21	0,4%
Abastecimento	3	0,1%
Infraestrutura e Fomento	3	0,1%
Saneamento	3	0,1%
Previdência Social	1	0,0%
Total	5.757	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 1º semestre de 2026, foram solicitados 880 encaminhamentos, dos quais 737 foram deferidos e 143 indeferidos. Em comparação com o 1º semestre de 2025, que registou 819 encaminhamentos, verificou-se um aumento de 7,4% no volume total.



Encaminhamentos (1º Semestre de 2026)	Quantidade	% do Total de Pedidos
Encaminhamento Deferido	737	83,8%
Encaminhamento Indeferido	143	16,3%
Total Geral	880	100,0%

Principais Ações – janeiro a junho/2026

No decorrer do semestre, as atividades rotineiras de competência da Divisão de Transparência Passiva permaneceram contínuas, dentre elas a orientação aos Pontos Focais dos órgãos, análise de pedidos redirecionados "congelados", monitoramento dos prazos de atendimento dos pedidos de acesso à informação, atualização do cadastro dos Pontos Focais, atualização da Planilha Qualitativa 2026, acompanhamento do Índice de Transparência Passiva (ITP), bem como outras atividades voltadas ao fortalecimento da política municipal de acesso à informação.

- Atualização do calendário anual de funcionamento das repartições públicas municipais, com integração ao Calendário da Plataforma SOA;
- Atualização permanente das Redes LAI e InfoAberta, promovendo a integração institucional, o intercâmbio de boas práticas e o compartilhamento de informações entre os entes participantes;
- Anonimização e ocultação de dados pessoais, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e com as diretrizes aplicáveis ao acesso à informação;
- Levantamento, consolidação e análise de informações técnicas para subsidiar a elaboração de minutas de decisões em 2ª instância recursal;
- Classificação dos pedidos de acesso à informação com base na VCGE (Vocabulário Controlado do Governo Eletrônico), visando à padronização temática e à qualificação das bases de dados;
- Monitoramento dos prazos legais de atendimento, mediante envio de notificações relacionadas a vencimentos e pendências no sistema e-SIC;
- Elaboração e publicação do Boletim Mensal da Divisão de Transparência Passiva, com divulgação de indicadores e informações institucionais;
- Realização de reuniões técnicas com órgãos e entidades municipais, voltadas ao esclarecimento de procedimentos, alinhamento de fluxos, apoio aos Pontos Focais e aprimoramento do atendimento aos pedidos de acesso à informação;
- Desenvolvimento de proposta de capacitação voltada aos diferentes perfis de atuação, contemplando conteúdos específicos para novos Pontos Focais, equipes técnicas e gestores;
- Participação em reuniões técnicas para o aprimoramento do sistema e-SIC, em articulação com a Prodam e demais áreas envolvidas, visando à evolução das funcionalidades e dos processos de atendimento;

Principais Ações – janeiro a junho/2026

- Elaboração de Orientações Técnicas, com o objetivo de uniformizar entendimentos, apoiar os órgãos municipais e fortalecer a aplicação da Lei de Acesso à Informação;
- Acompanhamento de relatórios operacionais e gerenciais do e-SIC, com monitoramento de indicadores, identificação de pontos críticos e proposição de ações de melhoria;
- Análise dos resultados da Pesquisa de Satisfação do SIC, com definição, acompanhamento e monitoramento de ações voltadas ao aprimoramento contínuo dos serviços prestados.
- Desenvolvimento de painel gerencial em Power BI, voltado ao monitoramento dos indicadores da Transparência Passiva, à ampliação da transparência ativa e ao fortalecimento da gestão baseada em dados;
- Análise dos resultados da Escala Brasil Transparente (EBT), incluindo a avaliação técnica dos critérios aplicados, elaboração de manifestações técnicas e identificação de oportunidades de aprimoramento da política municipal de acesso à informação;
- Realização dos Fóruns de Transparência Passiva, reunindo os Pontos Focais da Lei de Acesso à Informação para promover a integração institucional, o intercâmbio de boas práticas, o alinhamento de procedimentos e o fortalecimento da governança da Transparência Passiva;
- Desenvolvimento de estudos voltados ao aperfeiçoamento do sistema e-SIC, contemplando melhorias operacionais, fortalecimento do uso de caixas de e-mail institucionais compartilhadas e avaliação de novas soluções tecnológicas para aprimoramento do atendimento aos cidadãos;
- Atuação na Rede LAI, com participação e coordenação de grupos de trabalho de âmbito nacional, destacando-se a continuidade na coordenação da Campanha Nacional 2: "Conheça a Administração Pública: Pergunte!" e a participação na Pesquisa Nacional com os Pontos Focais da Lei de Acesso à Informação;
- Participação e integração na Rede de Transparência e Acesso à Informação (RTA), acompanhando debates técnicos, estudos e boas práticas em âmbito nacional e internacional, contribuindo para o aperfeiçoamento contínuo da política municipal de transparência passiva;
- Desenvolvimento de estudos, indicadores e soluções voltados à inteligência institucional, apoiando o monitoramento da Lei de Acesso à Informação, a tomada de decisão baseada em evidências e o fortalecimento da governança da Transparência Passiva.



PREFEITURA DE
SÃO PAULO