



GUIA DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

VOLUME 01: AÇÕES DE OUVIDORIA

SUMÁRIO

AÇÕES DE OUVIDORIA	2
COMO ACIONAR A OUVIDORIA?	4
FLUXO DE RESPOSTAS À OUVIDORIA NA SMADS	6
PERGUNTAS FREQUENTES DOS SERVIDORES	8
PERGUNTAS FREQUENTES DOS MUNÍCIPIES	10

APRESENTAÇÃO

Esta é a 2ª edição do Guia de Atendimento ao Cidadão, lançado em 2025, pelo Núcleo de Atendimento ao Cidadão, Ouvidoria e Controle Interno (NACI).

Neste novo formato, o guia será dividido em volumes, que abordarão temas específicos, como ouvidoria, transparência e proteção de dados, entre outros. O objetivo é oferecer materiais práticos para o uso diário de servidores, trabalhadores da rede e cidadãos, facilitando o atendimento ao cidadão, a participação social e o acesso a direitos.

Este volume aborda as ações de Ouvidoria e reúne informações sobre os canais de atendimento disponíveis no município, o fluxo de atendimento das manifestações na SMADS e as perguntas frequentes de cidadãos e servidores.

Dúvidas e sugestões podem ser encaminhadas no e-mail: smadscontroleinterno@prefeitura.sp.gov.br

Vamos lá!

Equipe do NACI,
Versão 01. Agosto de 2026.

Elaboração:

Maria de Fátima Almeida Silva

Rafael Arosa Prol Otero

Sarah Cristina Lopes Jorge

AÇÕES DE OUVIDORIA

As ações de ouvidoria na SMADS são regulamentadas pelo [Decreto Municipal nº 58.426/2018](#), pela [Instrução Normativa nº01/SMADS/2022](#) e pela [Ordem Interna nº 01/SMADS/2025](#).

O que faz uma ouvidoria?

É um espaço de acolhida e recebimento de manifestações feitas por munícipes a respeito das ações da Prefeitura, com o objetivo de zelar pela qualidade dos serviços e de garantir o controle social da gestão pública.

As manifestações de ouvidoria podem ser classificadas como: **Denúncia, Reclamação, Solicitação de serviços, Sugestão e Elogio.**

Qual a diferença entre uma denúncia e uma reclamação?

A **Denúncia** comunica atos potencialmente irregulares ou ilegais da administração pública e de seus parceiros. Enquanto uma **Reclamação** demonstra insatisfação com o serviço prestado ou com a conduta dos agentes públicos.

Os seguintes canais de ouvidoria estão disponíveis para receber as manifestações de munícipes ligadas à assistência social na cidade de São Paulo:

OGM – Ouvidoria Geral do Município: é o órgão central para recebimento de manifestações a respeito dos serviços públicos municipais. Por exemplo, é aqui que você pode fazer uma denúncia ou reclamação sobre um serviço ou elogiar um atendimento recebido.

ODH – Ouvidoria de Direitos Humanos, órgão da Secretaria Municipal de Direitos Humanos – SMDHC. É o responsável por receber denúncias sobre qualquer situação de violação de direitos humanos ocorrida no município, cometido por agente público ou privado, como: violência contra crianças e adolescentes, violência contra mulher, entre outros.

O NACI – Núcleo de Atendimento ao Cidadão, Ouvidoria e Controle Interno faz a ponte entre a SMADS e os diferentes canais de Ouvidoria do Município. Nós somos responsáveis por receber os pedidos de Ouvidoria via processo administrativo eletrônico (SEI) e distribuir internamente essas demandas para que as unidades responsáveis da SMADS se manifestem sobre o caso. Por fim, nós analisamos e retornamos o processo para que a Ouvidoria responsável envie a resposta para o solicitante.

O NACI também registra as manifestações e produz dados para garantir a efetividade do controle social e a melhoria contínua da rede socioassistencial. Nós mantemos na nossa página oficial um Painel interativo de Ouvidoria da SMADS com informações detalhadas e histórico.

Leia o QRcode para acessar o Painel de Ouvidoria da SMADS:



É possível também acessar dados gerais da Ouvidoria Geral do Município [no Portal de Dados Abertos da Secretaria](#) e nos [Relatórios no site oficial da OGM](#).

Você Sabia?

O painel do NACI também disponibiliza informações sobre os **Pedidos de Acesso à Informação (e-SIC)** facilitando o acesso ao total de pedidos, temas e tempo médio de resposta.

Caso precise você também pode solicitar acesso à informação através desse serviço!

COMO ACIONAR A OUVIDORIA?

O munícipe que deseja enviar manifestação sobre os serviços da SMADS (reclamação, solicitação, sugestão, denúncia e elogio) deve utilizar os seguintes canais:

OGM - Ouvidoria Geral do Município

Sugerimos usar preferencialmente os canais de internet (Portal SP156) e WhatsApp para enviar sua manifestação.

- Pela Internet, use o **Portal SP156**. Todas as opções de manifestação estão disponíveis no botão da Ouvidoria Geral do Município no final da página do Portal.
- Por meio do **Chat SP156 no WhatsApp**, número [3230-5156](tel:3230-5156).
- **E-mail:** ogm@prefeitura.sp.gov.br e gabinete.ogm@prefeitura.sp.gov.br

Postos de atendimento presencial:

- **Posto Aqui tem Ouvidoria** - Rua Dr. Falcão Filho, nº 69 - Centro, São Paulo (ao lado da Estação Anhangabaú do Metrô) das 9h às 17h.
- **Atendimento digital nas unidades do Descomplica** distribuídos no município. [Clique para acessar a lista de endereços das unidades Descomplica](#).
- **Cartas** devem ser endereçadas para Rua Líbero Badaró, 293, 19º andar, Centro, São Paulo – SP – CEP: 01009-907.

Denúncia

A OGM é o canal oficial para receber denúncias relativas aos serviços da SMADS.

O **Portal SP156**, pode ser usado para envio de denúncias de forma anônima.

Via e-mail, utilizar exclusivamente o endereço: denunciaogm@prefeitura.sp.gov.br

Para denunciar Assédio Moral e Sexual através do mesmo e-mail, o denunciante poderá agendar horário para obter atendimento sigiloso e individualizado.

**Outros canais para denunciar
Violência Contra a Mulher e/ou
Criança e Adolescente – Pág. 11**

Ouvidoria de Direitos Humanos do Município – ODH

- **Pela Internet** através do [Portal SP156](#).
- **E-mail:** smdhcouvidoria@prefeitura.sp.gov.br
- **Presencialmente**, nos 12 (doze) Núcleos de Direitos Humanos distribuídos pela cidade. Os endereços estão disponíveis no site oficial da SMDHC. [Clique aqui para acessar](#).
- **Por carta** enviada para Ouvidoria de Direitos Humanos na R. Líbero Badaró, 119 - Sé, São Paulo - SP, 01008-000.



**Leia o QrCode
para acessar o
Portal SP156**

Você pode acessar mais informações sobre a ODH, inclusive as cartas de serviço disponíveis no portal SP156, [nesse link](#).

Atenção #1 Não recomendamos o envio de denúncias por telefone ou e-mail pessoal de servidores ou trabalhadores da rede parceira. O uso dos canais oficiais garante a confidencialidade do denunciante e o tratamento adequado da manifestação.

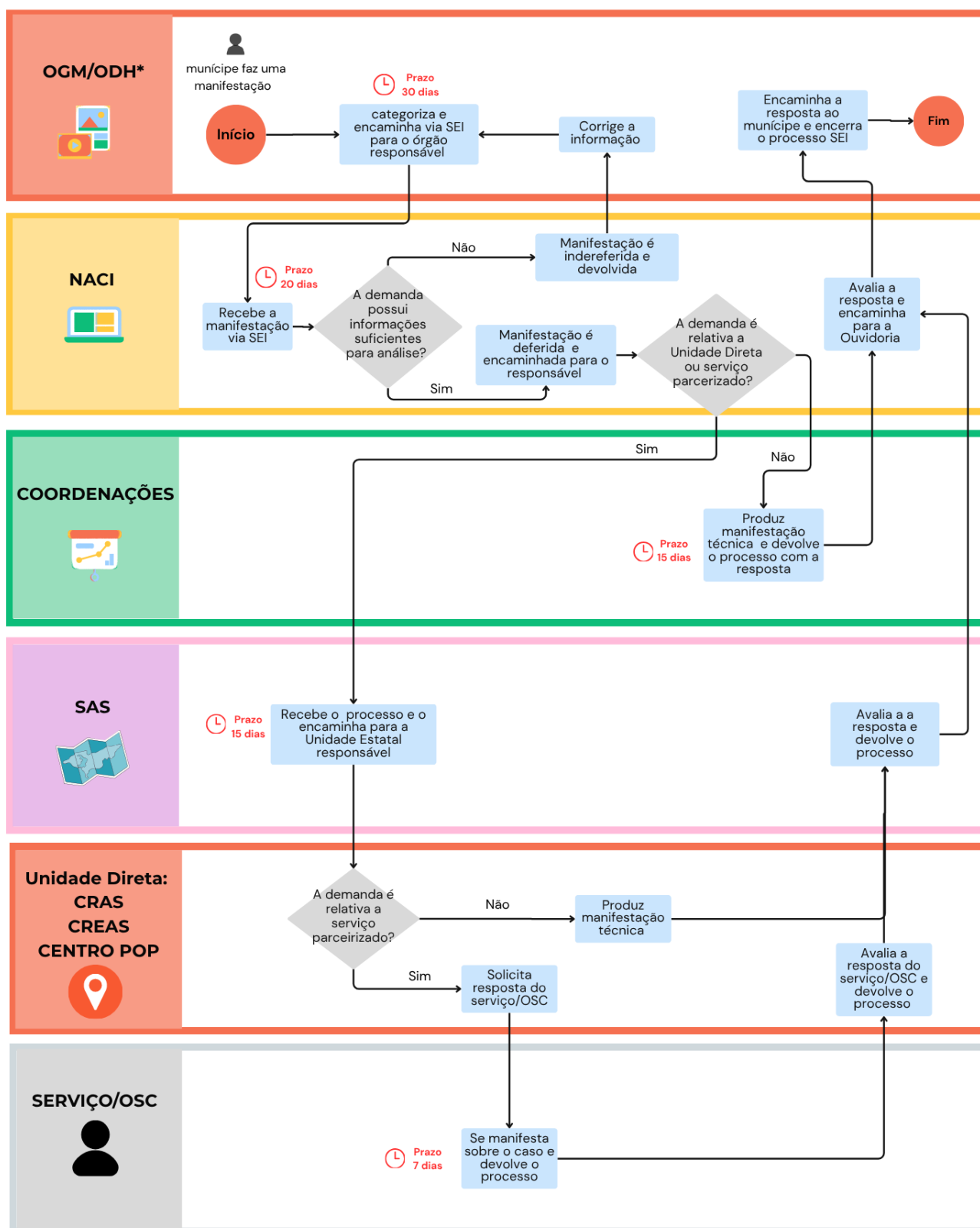
Atenção #2 Em caso de urgência ou de emergências em tempo real, como agressões e ofensas, orientamos acionar a Polícia Militar do Estado de São Paulo por meio do telefone 190 ou a Guarda Civil Metropolitana (CGM) pelo telefone 153 e registrar Boletim de Ocorrência no Distrito Policial mais próximo.

Disque 100

O Disque 100 é um serviço nacional destinado a atender pessoas em situação de violência, por meio de ligação gratuita e confidencial, funciona 24 horas por dia, todos os dias da semana. O serviço oferece chat e sistema de videochamadas em Libras, atendimento via Telegram (Direitoshumanosbrasil) e WhatsApp (61) 99611-0100.

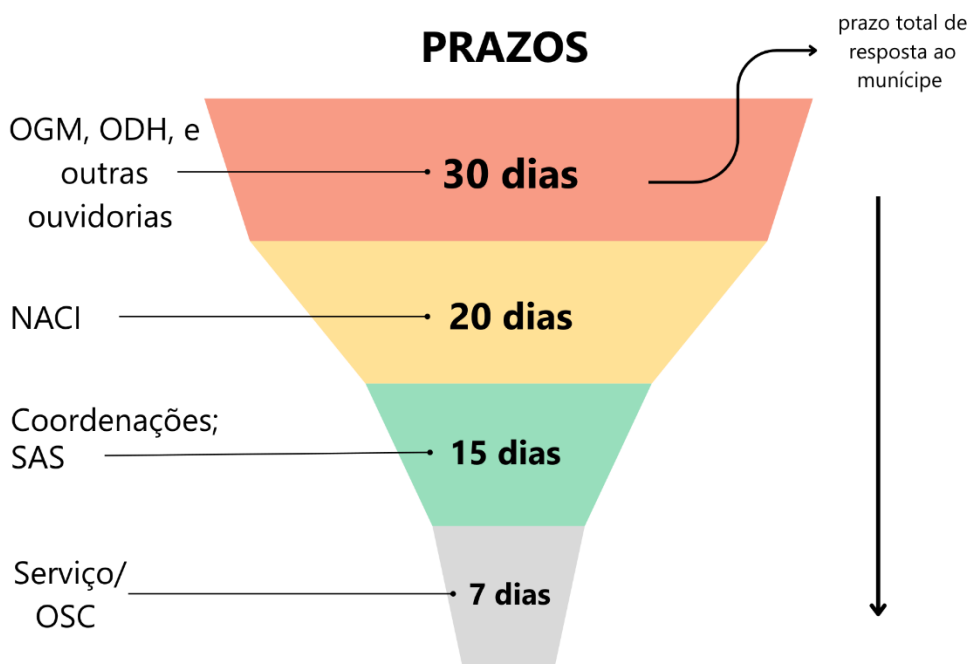
O Disque 100 atende todo o território brasileiro. Pensando nisso, **indicamos encaminhar as suas manifestações preferencialmente pelos canais municipais (OGM e ODH)**, para garantir a agilidade e qualidade das respostas.

FLUXO DE RESPOSTAS À OUVIDORIA NA SMADS



*O NACI também recebe manifestações de outros entes seguindo um fluxo semelhante

O fluxo de ouvidoria na SMADS é disciplinado pela [Instrução Normativa nº01/SMADS/2022](#). O prazo completo para resposta ao munícipe é de **30 dias**, período em que a demanda deve percorrer todas as esferas necessárias e ser devolvida à ouvidoria demandante. Nesse sentido, o NACI tem 20 dias para coletar a manifestação da SMADS e devolver o processo, para isso, o restante do prazo é distribuído conforme imagem a seguir:



O cumprimento dos prazos estabelecidos é muito importante para garantir um atendimento rápido e eficiente, o que é essencial quando se trata de demandas ligadas à assistência social.

Você Sabia?

O Centro de Formação em Controle Interno (CFCI) disponibiliza um curso on-line gratuito chamado **“Processamentos da Ouvidoria”** que busca capacitar munícipes e servidores a registrar elogios, sugestões e reclamações com objetividade e clareza.

O curso está disponível pelo site:

<https://www.cfciead.prefeitura.sp.gov.br/enrol/index.php?id=28>

PERGUNTAS FREQUENTES DOS SERVIDORES

1- Recebi uma manifestação de ouvidoria que não é de competência da minha unidade, como devo proceder? (Exemplo: sou da SAS Ipiranga, mas a demanda relaciona-se à SAS Vila Mariana).

Recomendamos comunicar ao NACI e encaminhar diretamente o processo para a unidade competente para que ela possa produzir a resposta.

2- Caso não seja possível responder o processo de ouvidoria até a data prevista, posso pedir dilação de prazo?

Sim, o prazo para manifestação das unidades responsáveis é **prorrogável por até 15 (quinze) dias corridos**. Mas atenção, o pedido deve apresentar justificativa e ser feito antes do vencimento do prazo original.

3- Recebi uma denúncia pessoalmente ou no meu e-mail/telefone, o que fazer?

Inicialmente, esclarecemos a importância de agir com discrição e responsabilidade de forma a evitar o agravamento de situações de vulnerabilidade e de exposição desnecessária de informações pessoais. Recomendamos não compartilhar o conteúdo da denúncia com pessoas alheias ou não envolvidas estritamente na resolução do caso ou no trabalho socioassistencial – seja por conversas, e-mails ou papel impresso.

Se receber denúncia por telefone ou outros meios, orientar o munícipe sobre os canais disponíveis conforme informado neste guia para que ele possa registrar a manifestação corretamente. Se for registrá-la por escrito, seguir o procedimento a seguir.

Se receber denúncia por e-mail, realizar o seguinte procedimento:

1. Responder a mensagem diretamente ao munícipe com cópia para denunciaogm@prefeitura.sp.gov.br, com o seguinte texto:

'Prezado munícipe, para garantir sua confidencialidade e o tratamento adequado da sua comunicação, orientamos utilizar os canais preferenciais de Ouvidoria da Prefeitura de São Paulo, conforme Instrução Normativa nº 01/SMADS/2022 e o Guia de Atendimento ao Cidadão da SMADS – Ouvidoria. Dessa forma, encaminhamos sua demanda para o e-mail denunciaogm@prefeitura.sp.gov.br'

2. Ao copiar denunciaogm@prefeitura.sp.gov.br na sua mensagem a manifestação já será registrada pela Ouvidoria Geral do Município; e

3. Encaminhar este guia como anexo para o munícipe;

4- Sou membro de um órgão participativo (comitês, conselhos etc.) e recebi uma manifestação (reclamação, denúncia etc.) referente à SMADS. Como proceder?

Receber demandas de munícipes, apresentá-las aos órgãos da administração municipal e cobrar providências faz parte das atividades regulares de um órgão participativo. Nesse sentido, esses órgãos possuem autonomia para organizar seus fluxos de comunicação entre munícipes e a Administração.

Em geral, independente do encaminhamento que vierem a dar sobre as demandas apresentadas, sugerimos recomendar aos munícipes registrarem também suas manifestações para os órgãos de Ouvidoria.

Especialmente quanto ao recebimento de denúncias, recomendamos seguir o mesmo procedimento da pergunta anterior, ou seja, direcioná-las aos canais de Ouvidoria, principalmente a Ouvidoria Geral e Ouvidoria de Direitos Humanos.

5- Sou gestor da parceria e recebi uma demanda de ouvidoria referente a um serviço parceirizado sob minha responsabilidade, como devo proceder?

É dever do gestor da parceria realizar o controle e fiscalização do serviço, nos termos da Instrução Normativa nº 02/SMADS/2024 e da legislação aplicável.

Nesse sentido, ao receber uma manifestação de munícipe por meio de um canal oficial é importante verificar pessoalmente o fato relatado, preferencialmente por meio de visita ou reunião com os trabalhadores da organização parceira, relatando no próprio processo a procedência ou não da situação apurada e as providências tomadas. Sugerimos após a apuração dos fatos comunicar a SAS responsável via SEI para que ela esteja ciente das ocorrências nos serviços.

Recomendamos evitar somente encaminhar a demanda à organização e meramente devolver o processo com a resposta dela. Ademais, ao encaminhar manifestações de Ouvidoria para terceiros, sugerimos enviar somente as informações necessárias para que possam responder à demanda, evitando encaminhar, na íntegra, documentos do processo, especialmente quando contém informações pessoais ou que possam identificar o demandante.

PERGUNTAS FREQUENTES DOS MUNÍCIPES

1- Eu já acionei a Ouvidoria, mas não fiquei satisfeito com a resposta ou solução sobre minha demanda. O que fazer?

Você pode comunicar a OGM ou ODH e solicitar uma nova análise da sua manifestação ou uma revisão de resposta.

Caso julgue necessário, sua manifestação também pode ser encaminhada para outros órgãos de controle ou de justiça como:

1. **Ministério Público Estadual (MPSP)**, órgão encarregado de fiscalizar o cumprimento das leis e realizar a defesa dos interesses da coletividade como por exemplo: a falta de atendimento adequado em serviços públicos ou políticas públicas que não estão sendo cumpridas de forma eficaz.

Para encaminhar uma manifestação ao MPSP, acesse o site: <https://sis.mpsp.mp.br/atendimentocidadao> e clique no botão Ouvidoria.

2. **Ministério Público do Trabalho em São Paulo (MPT)**, responsável por fiscalizar o cumprimento da legislação trabalhista com o objetivo de mediar e/ou regularizar as relações entre empregados e empregadores.

Caso queira realizar uma reclamação, queixa, denúncia contra empregador, condições de trabalho e demais irregularidades você pode encaminhar a sua manifestação no botão 'Denuncie Aqui' no site: <https://www.prt2.mpt.mp.br/servicos/ouvidoria>.

3. **Ouvidoria do TCMSP**, o Tribunal de Contas do Município é um órgão do controle externo que realiza a fiscalização da gestão dos recursos públicos do município, sendo assim ele recebe relatos sobre: irregularidades, desvios ou mau uso dos recursos.

Para entrar em contato com a ouvidoria do TCMSP acesse o site oficial pelo link: <https://ouvidoria.tcm.sp.gov.br/Ouvidoria/Cadastrar?path=Manifesto> ou agende um atendimento presencial pelo e-mail ouvidoria@tcm.sp.gov.br.

2- Quero reportar outra questão específica, como fazer?

Além do acionamento das ouvidorias municipais (OGM ou ODH), existem outros canais especializados que podem auxiliar na resolução de demandas específicas:

Violência contra a Mulher:

- **Ouvidoria das Mulheres** do MPSP, disponível pelo site: <https://sis.mpsp.mp.br/atendimentocidadao/OuvidoriaMulheres/Manifestacao/EscolherTipoDenuncia;>
- Presencialmente na **Casa da Mulher Brasileira** com funcionamento 24h, na Rua Vieira Ravasco, 26 - Bairro Cambuci - Centro - São Paulo – SP – TEL. 3275-8000;
- Ligando para o **Disque 180**, ou acionando o canal via chat no WhatsApp (61) 9610-0180;
- Encaminhando um e-mail para central180@mulheres.gov.br.

Violência contra Criança e Adolescente

- Sugerimos acionar prioritariamente o Conselho Tutelar: on-line por meio do SP156 ou presencialmente em alguns dos postos distribuídos pela cidade: [Consulte aqui a lista de endereços e telefones do Conselho Tutelar na Cidade de São Paulo](#);

3- Não consigo agendar um atendimento para atualizar meu CADÚnico

É possível agendar esse tipo de atendimento nas unidades do Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) de forma on-line pelo site <http://agendacadunico.prefeitura.sp.gov.br>.

Além disso, também é possível realizar o agendamento em unidades do Descomplica SP pelo site <https://agendadesc.prefeitura.sp.gov.br/agendamento/> ou através do Portal 156.

Atenção #3 foi publicado, no dia 15/07/2026, pelo MDS a Portaria nº 1.199 que suspendeu temporariamente até 1º de julho de 2027 a obrigatoriedade de entrevista social em domicílio somente para famílias unipessoais (declaram morar sozinhas) que já são beneficiárias do Programa Bolsa Família e dos requerentes e beneficiários do Benefício de Prestação Continuada (BPC).

4- Avistei uma pessoa dormindo ou 'morando' na rua, posso acionar a Ouvidoria?

Recomendamos acionar diretamente o **Serviço Especializado de Abordagem Social (SEAS)** que pode ser solicitado por meio do telefone 156 ou online pelo portal SP156 ([link](#)).

O SEAS realiza a abordagem social para sensibilização quanto a saída das ruas e oferta de serviços socioassistenciais, como acolhimento, em articulação com outras políticas e foco na garantia de direitos. É importante destacar que o **SEAS NÃO É um serviço de remoção de pessoas** em situação de rua e NÃO atua em casos de manutenção da ordem pública.

Restou alguma dúvida?

Entre em contato pelo e-mail: **smadscontroleinterno@prefeitura.sp.gov.br**

