

Ouvidoria Geral

do Município de São Paulo

Relatório Anual - 2024

Resumo Executivo



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

Equipe – Ouvidoria Geral do Município

Diretor de Processamento de Demandas
Andrey Soares de Araújo

Diretora de Relatórios e Estatística
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

Núcleo de Acolhimento de Denúncia
Giselle Melo

Imprensa

Jornalista
William Lara
Diagramação
Marília Miquelin de Oliveira

Ouvidoria Geral do Município

Apresentação

A Ouvidoria Geral do Município de São Paulo, órgão vinculado à Controladoria Geral do Município (CGM), apresenta o Relatório Anual de 2024, consolidando a evolução das manifestações recebidas ao longo do ano. Este relatório reflete o compromisso da Ouvidoria em promover o aprimoramento da qualidade dos serviços prestados à população e a interlocução entre o município e as instituições públicas municipais, em consonância com o Decreto 58.426/2018, que institui a política de defesa do usuário de serviços públicos.

Dentre suas atribuições, a OGM é responsável por examinar manifestações referentes à prestação de serviços públicos pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal e para isso propicia atendimento pelos modos disponíveis - presencial, telefônico, pela internet, por correspondência e outros - facilitando a interação do cidadão com a Prefeitura.

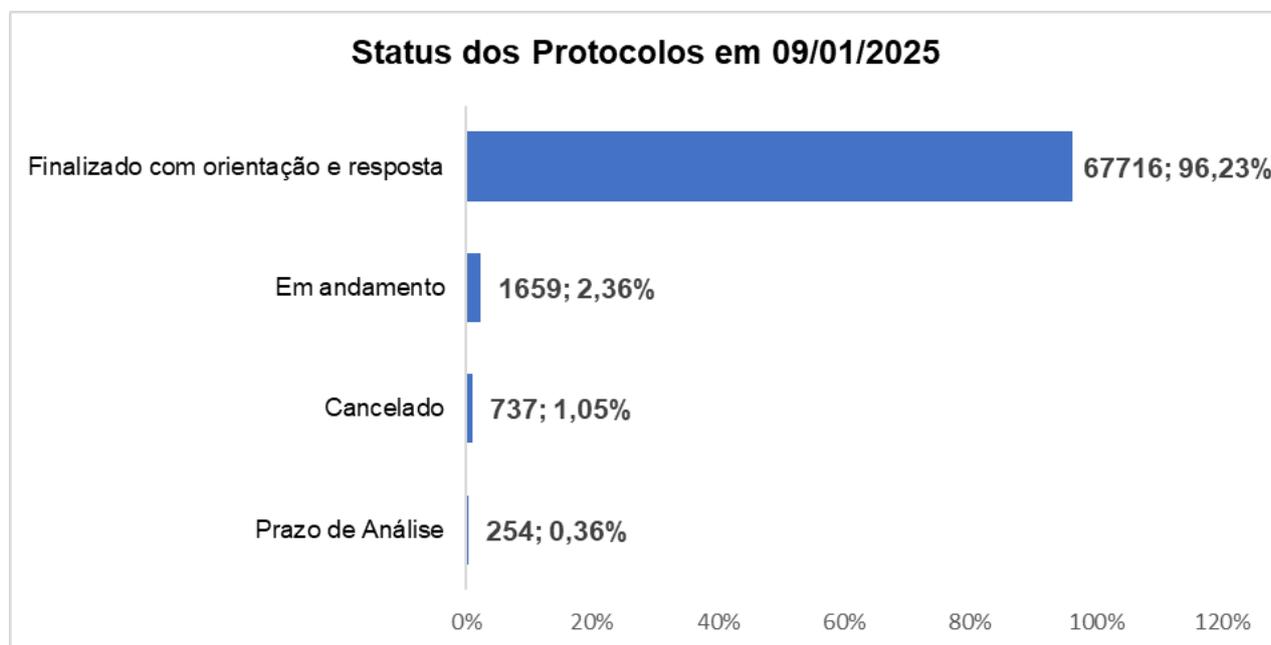
As informações contidas neste relatório foram extraídas do Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão (SIGRC), sob a gestão da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia (SMIT). Os dados incluem manifestações classificadas como reclamação, solicitação, elogio, sugestão e denúncia. Vale destacar que as denúncias, embora incluídas no total de registros, são processadas por órgãos específicos, como as Corregedorias ou o PGM/PROCED.

Relatório Anual da Ouvidoria Geral do Município de São Paulo – 2024

Resumo Executivo

Durante o ano de 2024, a Ouvidoria Geral do Município registrou **70.366 protocolos** através de diversos canais de atendimento, incluindo atendimento presencial, telefone (Central SP 156 – opção 5), formulário eletrônico (Portal SP 156), e-mails e cartas. Esses registros correspondem às manifestações categorizadas como reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios.

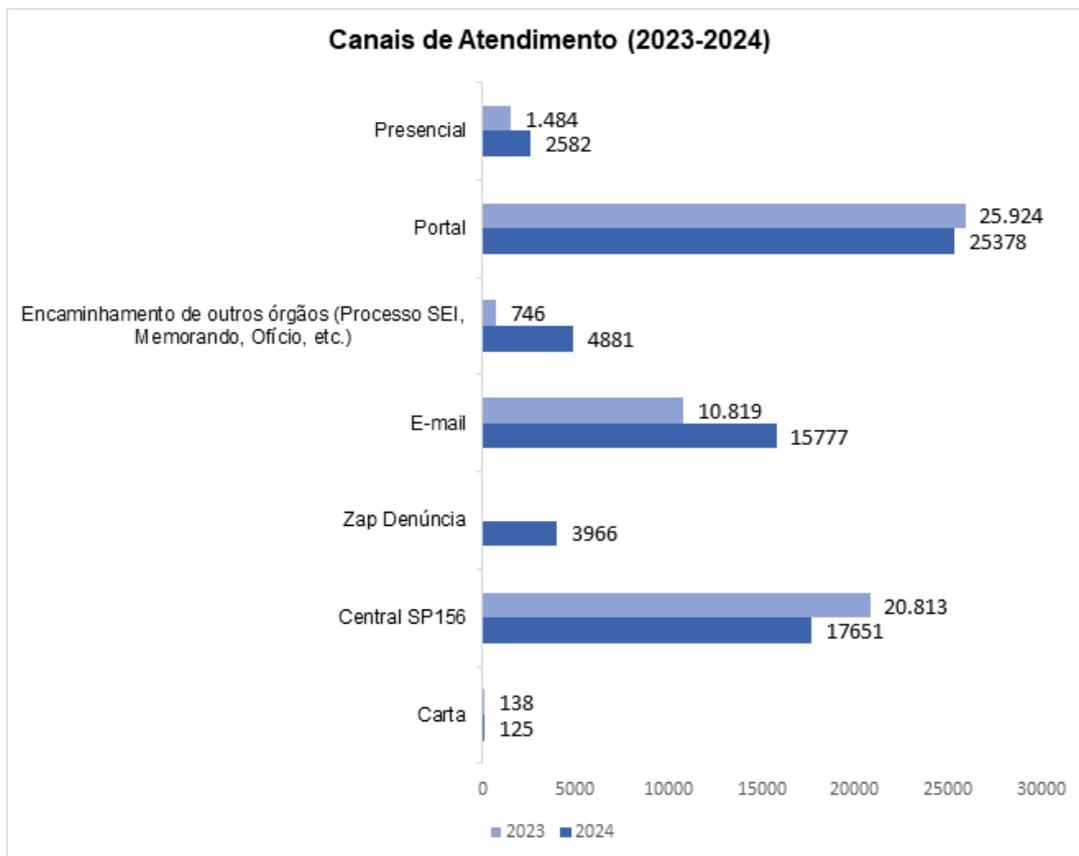
Do total registrado, constata-se em 09 janeiro de 2025, que 96,23% foram finalizados com a orientação e resposta aos cidadãos (ãs), 2,36% estão em andamento (aguardando complemento de informações do cidadão ou com processo autuado), 1,05% estão no prazo de análise e 0,36% foi cancelado.



Desde 25 de outubro de 2024, o Portal SP 156 passou a disponibilizar um formulário específico para manifestações relacionadas a obras, disponível para consulta através do link: <https://sp156.prefeitura.sp.gov.br/portal/servicos/informacao?servico=4711>. Esse formulário foi classificado como uma nova categoria de manifestação, denominada “Manifestações sobre o BRT Aricanduva”, visando organizar e acompanhar as demandas específicas relacionadas a essa obra. Esse novo formulário foi utilizado para testes nos meses de outubro (5 protocolos) e novembro (1 protocolo) de 2024, portanto esses protocolos não foram contabilizados nas estatísticas de atendimento.

Em 2024, o total de atendimentos registrou um crescimento de **17,4%**, passando de 59.924 para **70.360 atendimentos**. Esse aumento foi impulsionado principalmente pelos canais digitais, com destaque para os atendimentos via e-mail, que apresentaram um crescimento de 45,8%, saltando de 10.819 para 15.777. Este crescimento no uso do e-mail reflete a tendência crescente de digitalização dos serviços públicos e uma maior adesão da população aos canais digitais.

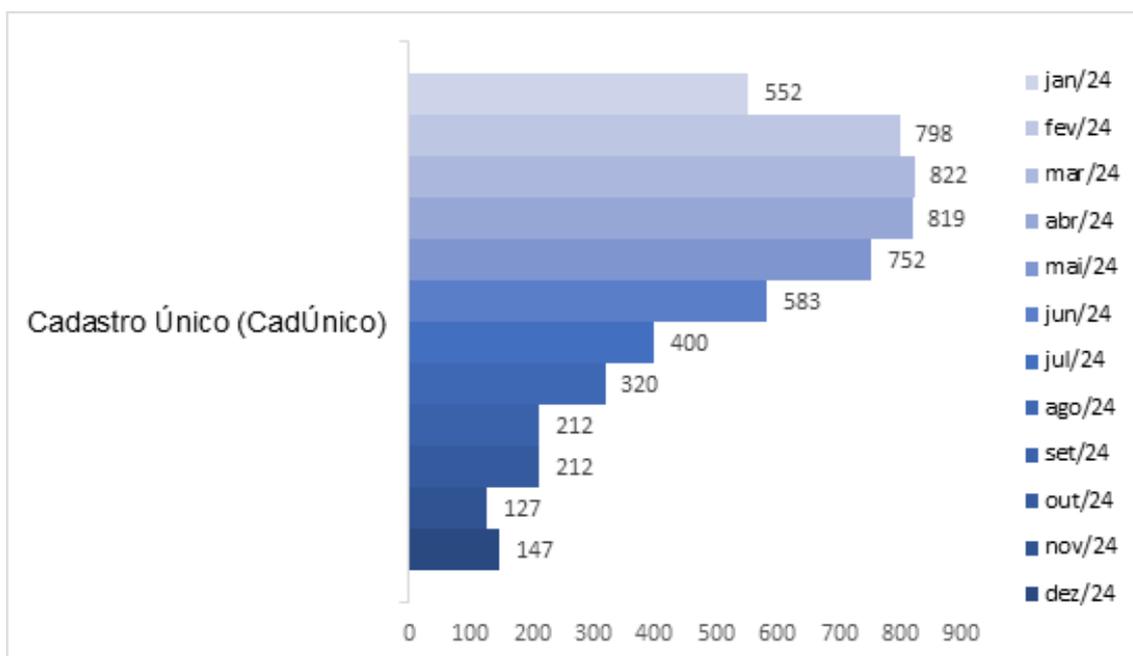
Por outro lado, a Central SP156 apresentou uma redução de 15,2%, de 20.813 atendimentos em 2023 para 17.651 em 2024. Essa queda pode refletir uma mudança nas preferências do público, que tem optado por canais digitais, como o portal, o e-mail e o **Zap Denúncia**, que foi implementado em março de 2024 e já contabilizou 3.966 atendimentos. Esse dado sugere que o canal, embora recente, tem se mostrado uma opção atrativa para a população.



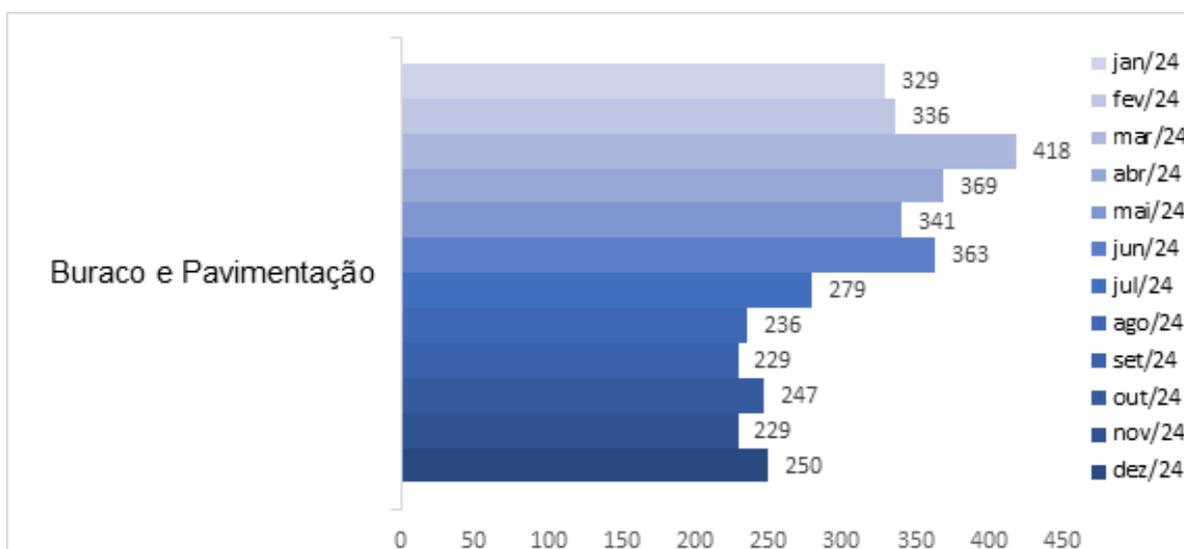
Principais Variações nos Assuntos

Os dados das manifestações indicam que os assuntos mais relacionados a benefícios sociais e infraestrutura urbana (CadÚnico, buracos, pavimentação e árvores) continuam liderando as demandas na Ouvidoria Geral do Município.

O Cadastro Único (CadÚnico) foi o assunto com o maior volume de manifestações em 2024, totalizando 5.744 atendimentos e apresentando uma média mensal de 479. Os meses de março (822) e abril (819) registraram os maiores volumes, indicando um aumento possivelmente relacionado à busca por benefícios sociais, comumente intensificada no início do ano ou em períodos de renovação de cadastros.



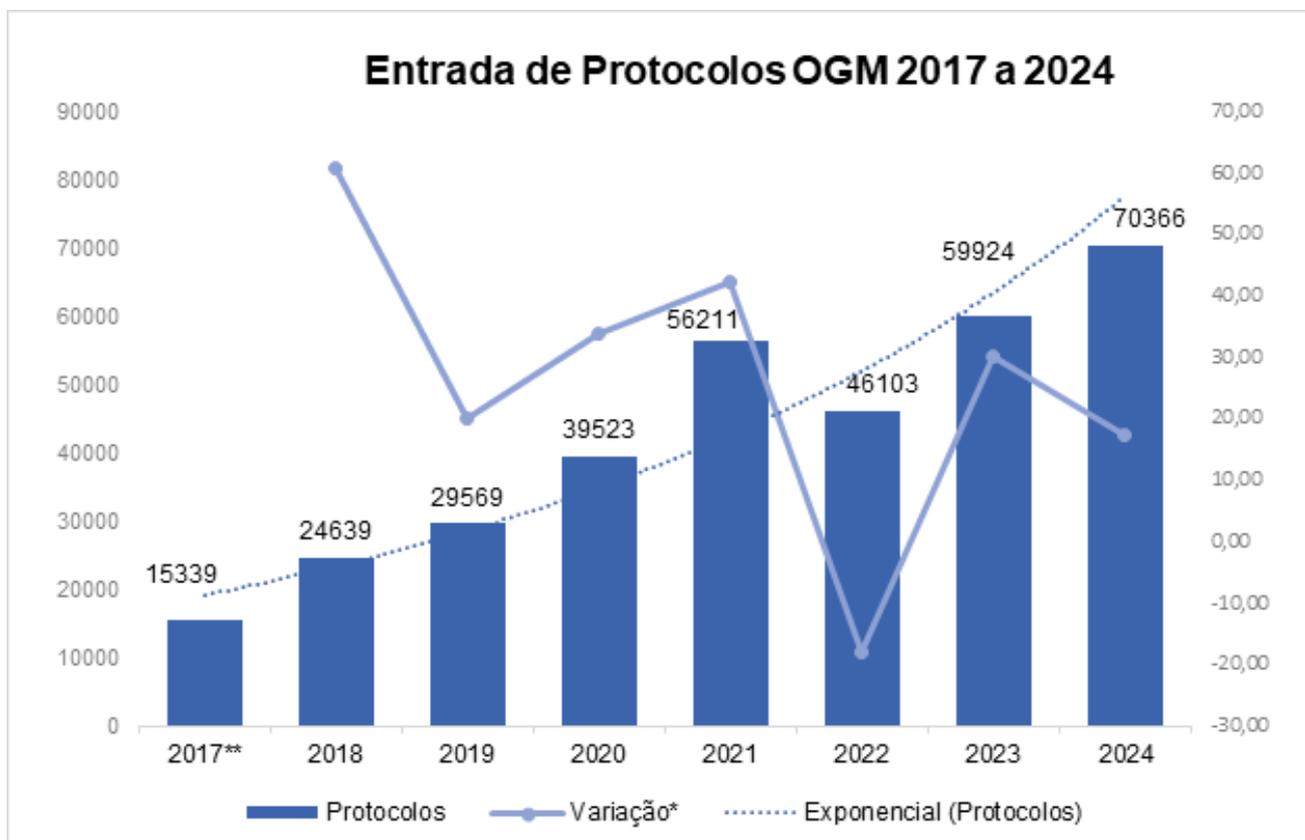
O assunto “Buraco e Pavimentação” registrou um total de 3.626 atendimentos em 2024, com uma média mensal de 302. Embora o volume tenha se mantido relativamente constante ao longo do ano, houve picos em março (418) e abril (369), períodos que possivelmente coincidiram com maior incidência de chuvas, impactando a pavimentação e gerando maior demanda por reparos.



Histórico de Protocolos

Entre 2017 e 2024, foram registrados 341.674 protocolos, com uma média anual de 42.709. Em 2024, os registros atingiram 70.366 protocolos.

ANO	Protocolos*	Variação(%)*
2017**	15.339	
2018	24.639	60,63
2019	29.569	20,01
2020	39.523	33,66
2021	56.211	42,22
2022	46.103	-17,98
2023	59.924	29,98
2024	70.366	17,43
Total	341.674	
Média (2017 a 2024)	42.709	



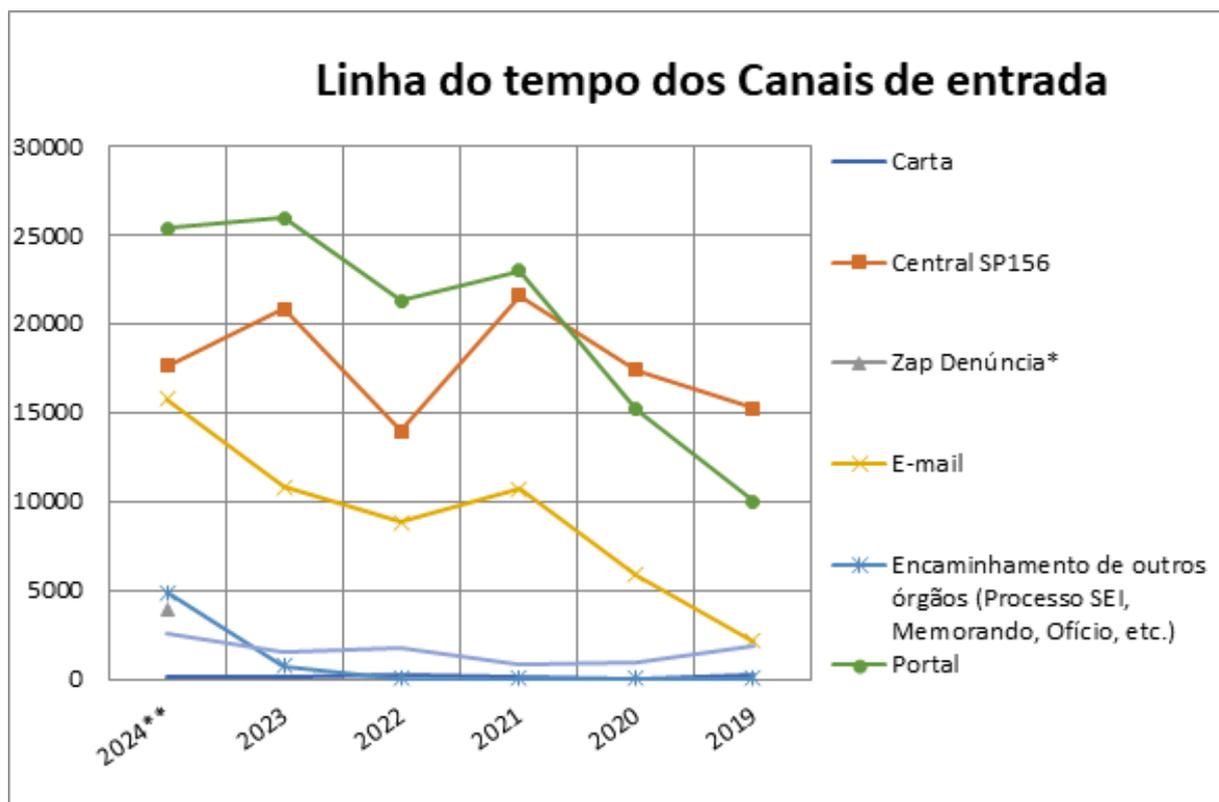
* Variação percentual em relação ao ano imediatamente anterior.

** Início da série histórica.

Atendimento Anual

Em 2024, o total de atendimentos cresceu 17,4% em relação a 2023, alcançando 70.360 registros. O Zap Denúncia*, novo canal implementado, registrou 3.966 atendimentos.

ATENDIMENTOS	2024**	2023	2022	2021	2020	2019	Total
Carta	125	138	206	135	57	236	897
Central SP156	17651	20.813	13.960	21.606	17390	15224	106.644
Zap Denúncia*	3966						3.966
E-mail	15777	10.819	8.856	10.675	5889	2141	54.157
Encaminhamento de outros órgãos (Processo SEI, Memorando, Ofício, etc.)	4881	746	67	30	51	51	5.826
Portal	25378	25.924	21.294	22.971	15167	9982	120.716
Presencial	2582	1.484	1.720	794	969	1935	9.484
Total	70360	59924	46103	56211	39523	29569	301.690



* Zap Denúncia disponível desde 27/03/2024, o novo canal permite o registro de denúncias à Ouvidoria Geral do Município por meio de chatbot.

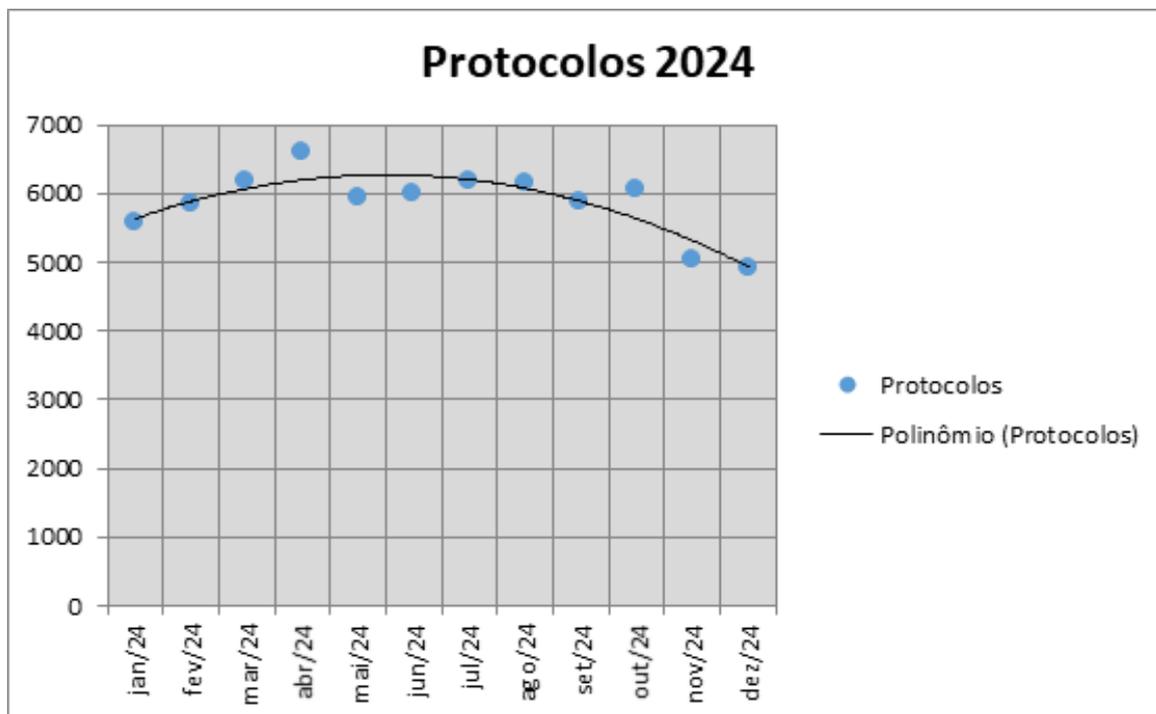
** O formulário “Manifestações sobre o BRT Aricanduva” foi registrado para testes de sistema nos meses de outubro (5 protocolos) e novembro (1 protocolo) de 2024. Dessa forma, esses seis protocolos não foram contabilizados nos canais de atendimento.

Evolução Mensal dos Protocolos

A média mensal de atendimentos foi de 5.864, indicando uma estabilidade geral, com algumas flutuações ao longo do ano

Meses	Protocolos	Variação (%)*
jan/24	5587	28,32
fev/24	5847	4,65
mar/24	6171	5,54
abr/24	6588	6,76
mai/24	5941	-9,82
jun/24	5990	0,82
jul/24	6189	3,32
ago/24	6144	-0,73
set/24	5879	-4,31
out/24	6067	3,20
nov/24	5044	-16,86
dez/24	4919	-2,48
Total	70.366	
Média	5.864	

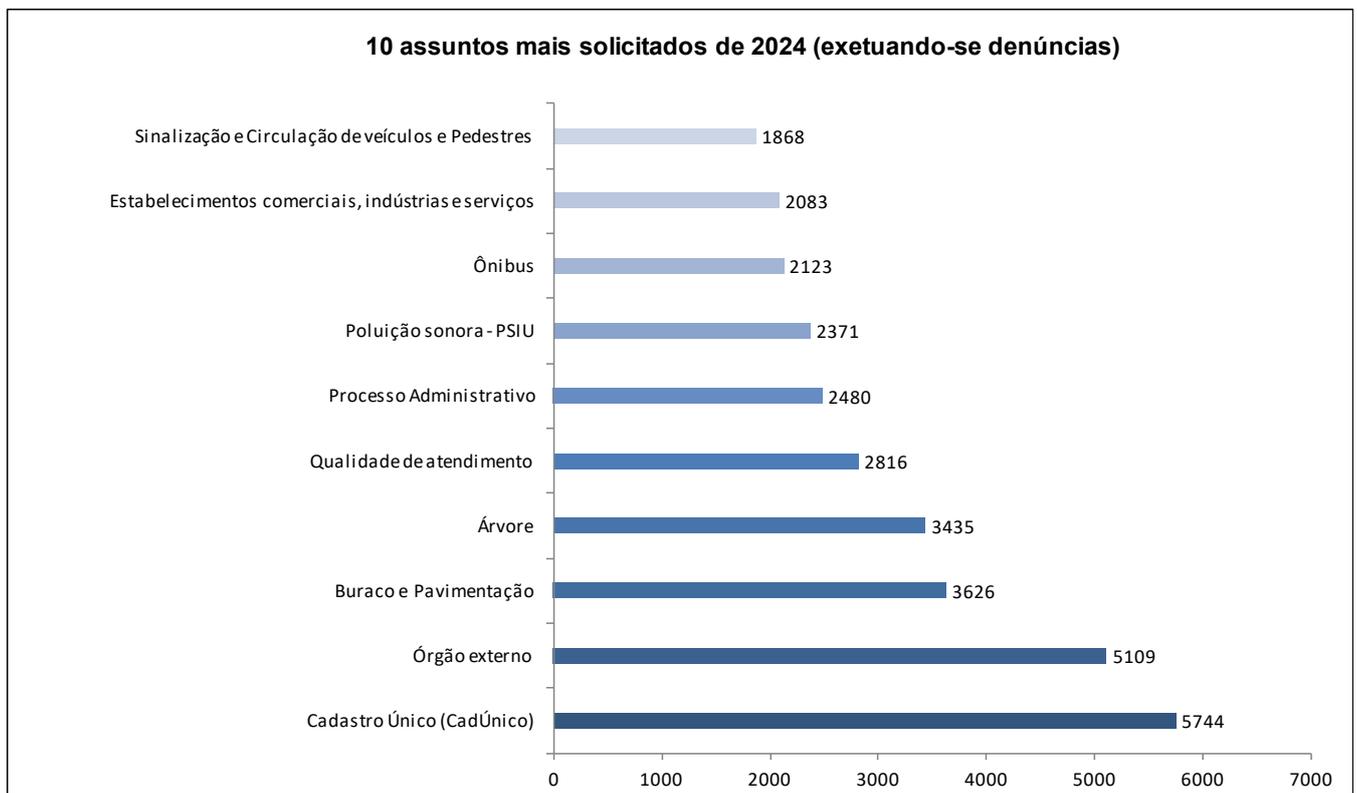
* Variação percentual em relação ao ano imediatamente anterior.



* Variação percentual em relação ao ano imediatamente anterior.

Os 10 assuntos mais demandados de 2024

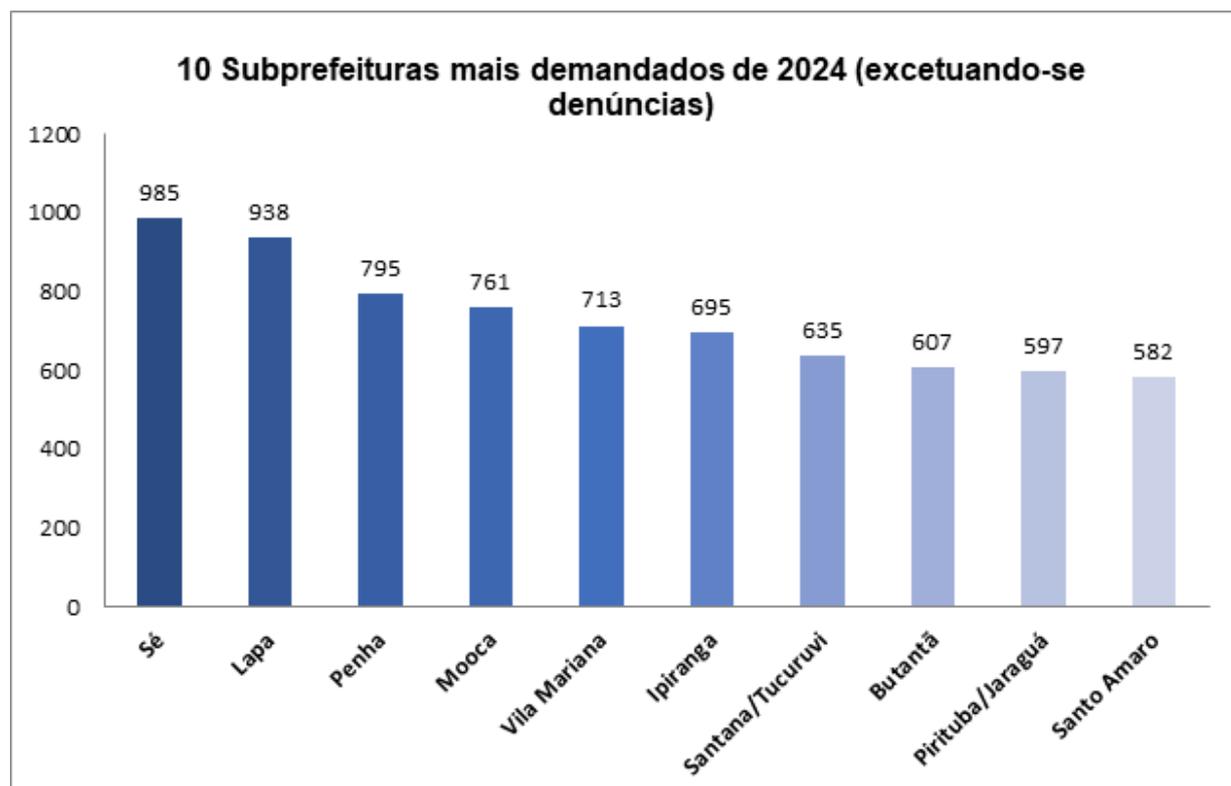
Assuntos PMSP	Total	Média	% em relação ao ano 2024 (excetuando-se denúncias)
Cadastro Único (CadÚnico)	5744	479	8,67
Órgão externo	5109	426	7,71
Buraco e Pavimentação	3626	302	5,47
Árvore	3435	286	5,18
Qualidade de atendimento	2816	235	4,25
Processo Administrativo	2480	207	3,74
Poluição sonora - PSIU	2371	198	3,58
Ônibus	2123	177	3,20
Estabelecimentos comerciais, indústrias e serviços	2083	174	3,14
Sinalização e Circulação de veículos e Pedestres	1868	156	2,82
Total	31655	2638	47,77



As 10 subprefeituras mais demandadas de 2024

As manifestações estão concentradas principalmente nas Subprefeituras da Sé (985) e Lapa (938), seguidas por Penha (795) e Mooca (761), indicando uma maior demanda nas áreas centrais e com grande fluxo populacional.

Unidades PMSP	Total	Média	% em relação ao ano 2024 (excetuando-se denúncias)
Sé	985	82	7,01
Lapa	938	78	6,67
Penha	795	66	5,66
Mooca	761	63	5,41
Vila Mariana	713	59	5,07
Ipiranga	695	58	4,94
Santana/Tucuruvi	635	53	4,52
Butantã	607	51	4,32
Pirituba/Jaraguá	597	50	4,25
Santo Amaro	582	49	4,14
Total	7308	609	51,98



As 10 Unidades mais demandadas de 2024

A maior parte das manifestações está direcionada à Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social (7.651), seguida pela Secretaria Municipal das Subprefeituras (6.487) e Secretaria Municipal da Saúde (6.268).

Unidades PMSP	Total	Média	% em relação ao ano 2024 (excetuando-se denúncias)
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	7651	638	11,55
Secretaria Municipal das Subprefeituras	6487	541	9,79
Secretaria Municipal da Saúde	6268	522	9,46
Órgão externo	5110	426	7,71
Secretaria Municipal da Fazenda	4226	352	6,38
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	3827	319	5,78
Secretaria Executiva de Limpeza Urbana	3785	315	5,71
São Paulo Transportes - SPTRANS	3446	287	5,20
Secretaria Municipal de Educação	3130	261	4,72
Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de São Paulo	1536	128	2,32
Total	45466	3789	68,61



Denúncias

Frequentemente, os cidadãos utilizam o termo “denúncia” para expressar insatisfações com falhas na entrega de serviços. Em 2024, a Ouvidoria registrou um total de 8.169 protocolos na categoria de denúncias, com uma média anual de 681. Desses, 3.912 foram aceitos como denúncias, representando 50,13% do total, enquanto 4.074 foram reclassificadas como reclamações, respondendo por 49,87%.

Protocolos	Total	Média anual	% Total 2024
Denúncias			
Deferidas	1865	155	22,83
Indeferidas	2047	171	25,06
Canceladas	183	15	2,24
Total de denúncias *(exceto canceladas)	3912	326	
Total denúncias	4095	341	50,13
Reclassificadas	4074	340	49,87
Total Geral	8169	681	100

