OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

RELATÓRIO TRIMESTRAL
RESUMO EXECUTIVO

3° TRIMESTRE DE 2026



PREFEITURA DE SÃO PAULO

Ficha Técnica

Prefeito Municipal

Ricardo Nunes

Controlador Geral do Município

Daniel Falcão

Chefe de Gabinete

Marcos Augusto Carboni

Ouvidora Geral do Município

Maria Lumena Balaben Sampaio

Equipe – Ouvidoria Geral do Município

Diretor de Processamento de Demandas

Bianca Marli Siqueira de Freitas

Diretora de Relatórios e Estatística

Sheila de Fátima Batista Malta

Equipe da Divisão de Relatórios e Estatística

Marcio Henrique Ramires dos Santos

Thaina Batalha Mench

Diretora de Transparência Passiva

Liliane Aparecida Carrillo

Núcleo de Acolhimento de Denúncia

Ana Beatriz Gutierrez dos Santos

Assessoria de Comunicação

Jornalista

Wagner Luiz Taques da Rocha

Diagramação

Marília Miquelin

Apresentação

A Ouvidoria Geral do Município de São Paulo (OGM), órgão vinculado à Controladoria Geral do Município (CGM), apresenta o **Relatório trimestral**, consolidando a evolução das manifestações recebidas ao longo do trimestre. Este relatório reflete o compromisso da Ouvidoria em promover o aprimoramento da qualidade dos serviços prestados à população e a interlocução entre o munícipe 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.

Dados estatísticos

Este relatório foi elaborado com base nas informações extraídas do Sistema SIGRC (Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão), sob a gestão da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia (SMIT). Os dados incluem manifestações categorizadas como reclamação, solicitação, elogio, sugestão e denúncia.

A equipe da Divisão de Relatórios e Estatística coleta, consolida e trata os dados, com foco nos serviços prestados pela Administração Municipal. A manifestação categorizada como denúncia foi incluída no total de registros, contudo, o processamento é realizado por órgãos de apuração, como as Corregedorias ou a PGM/PROCED, razão pela qual as demais estatísticas contemplam apenas os serviços oferecidos pela municipalidade.

Os dados apresentados têm origem em um banco gerado pelo referido sistema, no qual a entrada e saída de informações são constantes. Para a composição da análise, adotou-se a **data de referência de 01/10/2026**, focando primariamente no período **de 1 de julho a 30 de setembro de 2026 (3º trimestre de 2026).** Para fins de comparação e análise de tendências temporais, o relatório também contempla dados específicos do 3º trimestre de 2025 e do 2º trimestre de 2026.

Desde o dia 25 de outubro de 2024, foi disponibilizado no portal SP156 o formulário "Informações, Reclamações, Denúncias, Elogios e Sugestões sobre a obra de implantação do BRT Aricanduva e do novo Centro de Operações da SPTrans (COP)", 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, chamada "manifestações sobre o BRT Aricanduva", a partir do relatório de outubro de 2024, visando organizar e acompanhar as demandas relacionadas a essa obra.

Resumo Executivo - 3º Trimestre de 2026

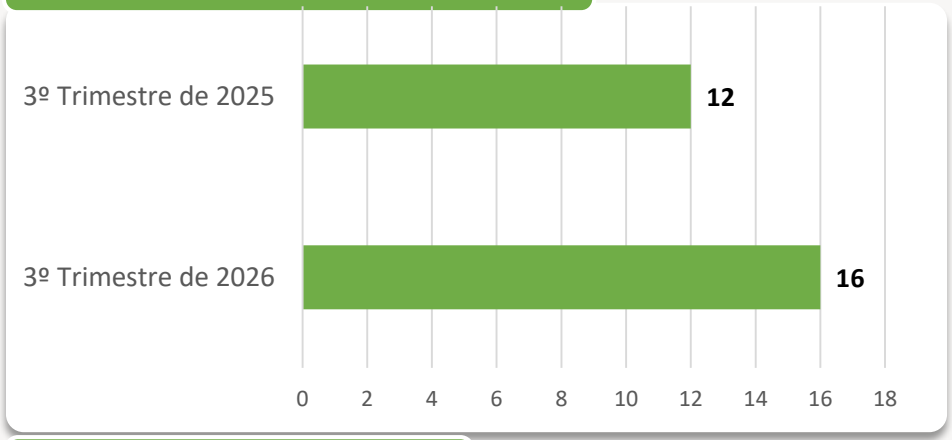
18.984
Total de Manifestações

16 dias
Tempo Médio de Resposta

8,2%
Variação em relação ao 3º TRIM/2025

16,5%
Variação em relação ao 2 TRIM/2026

Tempo Médio[1] de Resposta em Dias

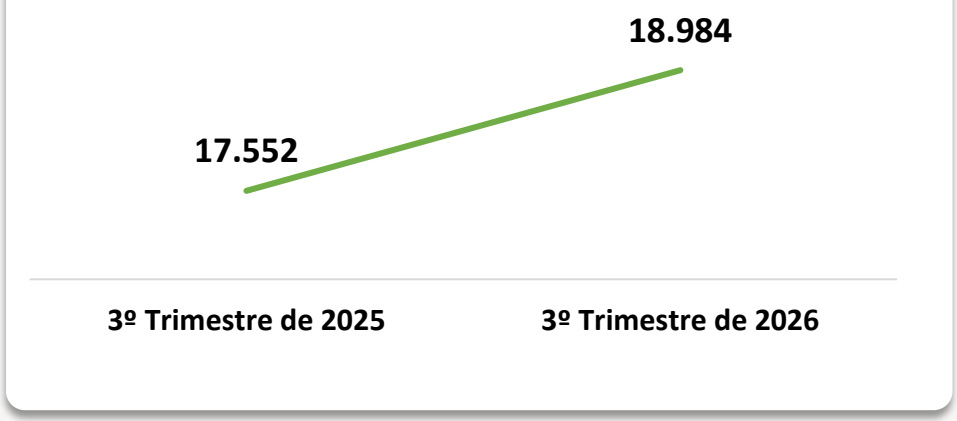


No **3º trimestre de 2026**, a Ouvidoria **registrou 18.984 protocolos** formalizados em atendimentos presenciais, por telefone na Central SP 156 (opção 5), formulário eletrônico (Portal SP 156 e *APP* SP 156), e-mails e cartas.

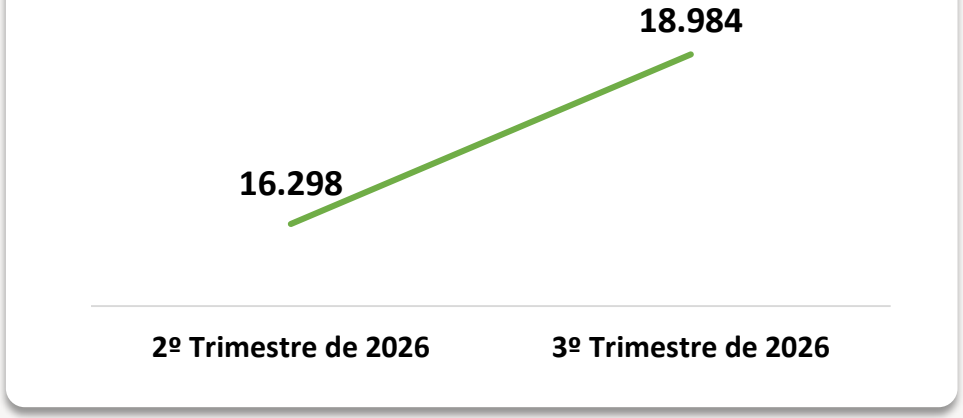
Ao comparar com o 3° trimestre de 2025, o volume de manifestações registrou um aumento de 8,2%, equivalente a 1.432 protocolos a mais no período. Em comparação com o 2° trimestre de 2026, houve um aumento de 16,5%, o que corresponde um aumento de 2.686 manifestações em relação ao trimestre imediatamente anterior.

O **tempo médio** de resposta das manifestações registradas pela Ouvidoria foi de **16 dias**, aumento de 4 dias em relação ao mesmo período de 2025, que apresentou média de 12 dias. De acordo com o art. 18, do DECRETO municipal nº 58.426 de 18 de Setembro de 2018, a Ouvidoria tem um prazo de **30 dias**, prorrogáveis por mais **30 dias**, para apresentar resposta aos munícipes.

3 TRIM/2025 x 3° TRIM/2026



2 TRIM/2026 x 3 TRIM/2026



[1]Excetuando-se denúncias. O tempo médio calculado tem como referência a data de 01/10/2026 para protocolos que ainda não estavam finalizados. O percentual dos status das manifestações pode ser consultado nos relatórios mensais.

Protocolos

No 3º trimestre de 2026, o volume total de manifestações foi de 18.984 registros, representando um aumento de 8,2% em relação ao mesmo período de 2025, quando foram contabilizados 17.552 pedidos. Os dados indicam crescimento da demanda ao longo do trimestre, com aumento no volume de manifestações em todos os meses analisados.

Em julho, foram registrados 6.274 pedidos, representando um crescimento de 2,8% em comparação com o mesmo mês de 2025, quando foram contabilizados 6.101 registros.
Em agosto, o volume aumentou para 6.466 pedidos, correspondendo ao maior número de manifestações do trimestre e a uma elevação de 16,3% em relação a agosto de 2025, quando foram registrados 5.561 atendimentos.

Em setembro, foram contabilizados 6.244 registros, representando um aumento de 6,0% em comparação com o mesmo mês do ano anterior, que apresentou 5.890 pedidos. Embora tenha ocorrido uma redução em relação a agosto, setembro manteve um volume de manifestações superior ao registrado no mesmo período de 2025.

Total de Pedidos	3º Trimestre de 2025	3º Trimestre de 2026	Variação (%)
Julho	6.101	6.274	2,8%
Agosto	5.561	6.466	16,3%
Setembro	5.890	6.244	6,0%
Total	**17.552**	**18.984**	**8,2%**

Tipos de Manifestação	1º Trimestre de 2026	2º Trimestre de 2026	3º Trimestre de 2026	Média	Total	%Total
Reclamação	15.297	13.779	16.136	15.071	45.212	84,99
Denúncia	1.179	1.346	1.407	1.311	3.932	7,39
Solicitação	1.044	853	1.045	981	2.942	5,53
Elogio	214	182	256	217	652	1,23
Sugestão	182	137	137	152	456	0,86
Manifestações sobre o BRT Aricanduva*	0	1	3	1	4	0,01
Total	**17.916**	**16.298**	**18.984**	**17.733**	**53.198**	**100,00**

Legenda – Intensidade dos Protocolos

	Verde escuro – valores próximos ao mínimo dos dados
	Tons intermédios de verde – valores próximos à média
	Vermelho – valores próximos ao máximo dos dados

[1] O detalhamento dos **dados das denúncias** pode ser consultado no site da Ouvidoria Geral do Município: https://capital.sp.gov.br/web/ouvidoria/w/relatorios_mensais/144782

[2] A opção do serviço "Manifestações sobre o BRT Aricanduva", referente à obra de implantação do BRT Aricanduva e do novo Centro de Operações da SPTrans (COP), foi incluída o Portal SP156 em outubro de 2024.

Canais de Atendimento

44,09% Portal

23,08% Central Telefônica 156

19,15% E-mail

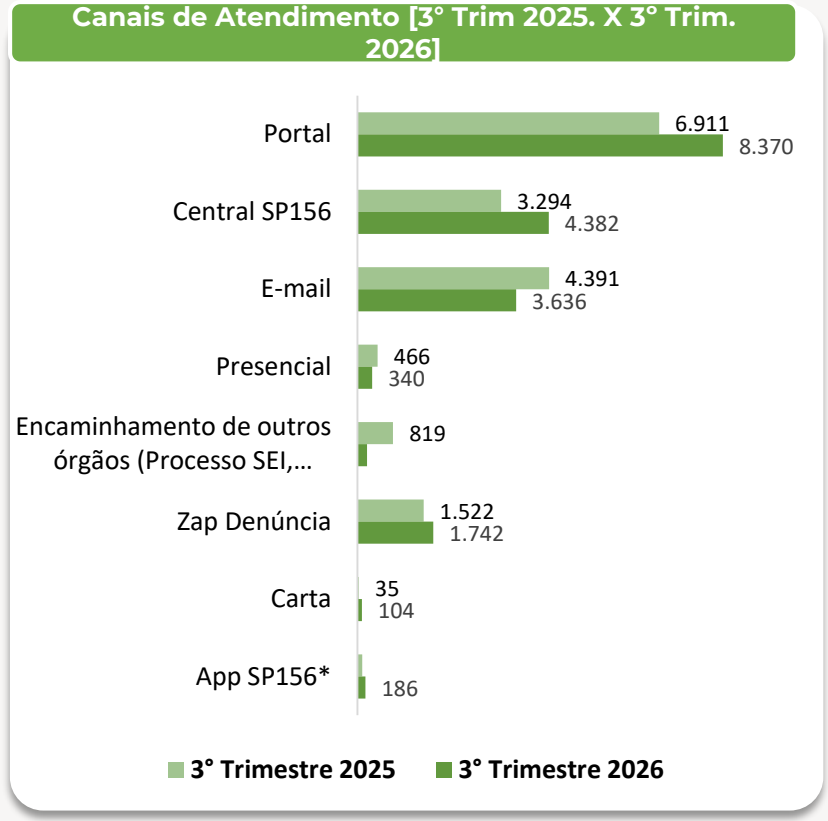
9,18% Zap Denúncia

ATENDIMENTOS	3° Trimestre 2026	Distribuição Percentual (%)
Portal	8.370	44,09%
Central SP156	4.382	23,08%
E-mail	3.636	19,15%
Presencial	340	1,79%
Encaminhamento de outros órgãos (Processo SEI, Memorando, Ofício, etc.)	224	1,18%
Zap Denúncia	1.742	9,18%
Carta	104	0,55%
App SP156*	186	0,98%
Total	**18.984**	**100,00%**



O Portal SP156 se manteve como o principal canal de acesso, concentrando **44,09%** de todos os atendimentos, seguido pela Central SP156, com **23,08%**, e pelo e-mail, com **19,15%**. Considerando a natureza dos canais, os **meios digitais** (Portal, E-mail, Zap Denúncia e *App* SP156) somaram **73,40%** da **demanda total**, evidenciando a consolidação das plataformas eletrônicas como principal forma de contato dos munícipes.

Cabe destacar que, no *App* SP156*, foram registrados 186 atendimentos no terceiro trimestre de 2026, correspondentes a 0,98% da demanda total do período.



* Em 23/01/2025 foram incluídos no App SP156 os formulários de denúncias e manifestações sobre o BRT Aricanduva. A partir de 10/03/2025, devido a questões técnicas que impactavam o funcionamento (exibição de campos e regras de negócio), os serviços foram temporariamente desativados. Em 17/09/2025, os formulários foram normalizados e voltaram a funcionar.

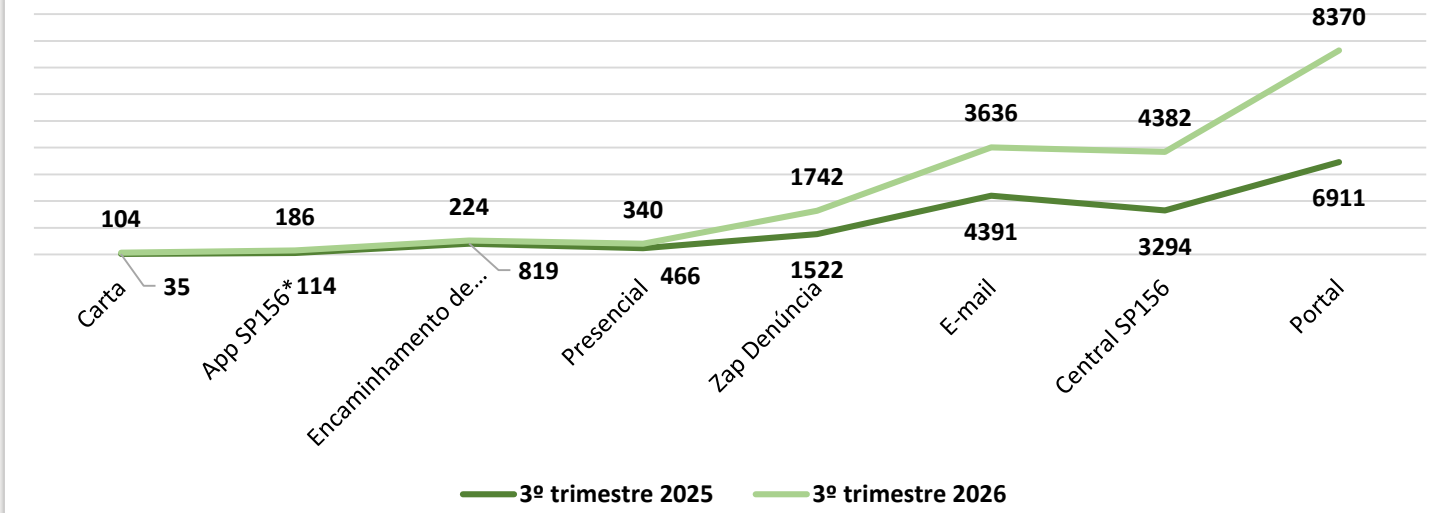
Análise Comparativa dos Canais de Atendimento

21,1%
Portal

33,0%
Central SP156

72,6%
Encaminhamentos de outros órgãos

Canais de Atendimento - 3º TRIM/25 x 3º TRIM/26



Atendimentos	3° Trimestre 2025	3° Trimestre 2026	Variação Absoluta	Variação Percentual (%)
Portal	6.911	8.370	1.459	21,1%
Central SP156	3.294	4.382	1.088	33,0%
E-mail	4.391	3.636	-755	-17,2%
Presencial	466	340	-126	-27,0%
Encaminhamento de outros órgãos (Processo SEI, Memorando, Ofício, etc.)	819	224	-595	-72,6%
Zap Denúncia	1.522	1.742	220	14,5%
Carta	35	104	69	197,1%
App SP156*	114	186	72	63,2%
Total	**17.552**	**18.984**	**1.432**	8,2%

Entre os canais analisados, o Portal manteve-se como o principal meio de atendimento, registrando crescimento de 21,1%, passando de 6.911 para 8.370 atendimentos. A Central SP156 também apresentou aumento expressivo de 33,0%, passando de 3.294 para 4.382 atendimentos, consolidando-se como o segundo canal com maior volume de registros. O Zap Denúncia apresentou crescimento de 14,5%, passando de 1.522 para 1.742 atendimentos, enquanto o App SP156 registrou aumento de 63,2%, passando de 114 para 186 atendimentos. Embora o aplicativo tenha apresentado o maior crescimento percentual entre esses canais, sua participação no volume total de atendimentos permanece reduzida. Esses resultados indicam uma ampliação da utilização de diferentes canais de atendimento, com destaque para as plataformas digitais.

Por outro lado, alguns canais apresentaram redução no período analisado. O atendimento por e-mail registrou a maior queda em termos absolutos entre os canais, com diminuição de 755 atendimentos (-17,2%), passando de 4.391 para 3.636 registros. Os encaminhamentos de outros órgãos também apresentaram redução significativa de 72,6%, passando de 819 para 224 atendimentos. O atendimento presencial, por sua vez, teve queda de 27,0%, passando de 466 para 340 atendimentos. Em contrapartida, o envio de manifestações por carta apresentou crescimento expressivo de 197,1%, passando de 35 para 104 registros, embora represente uma parcela pequena do volume total.

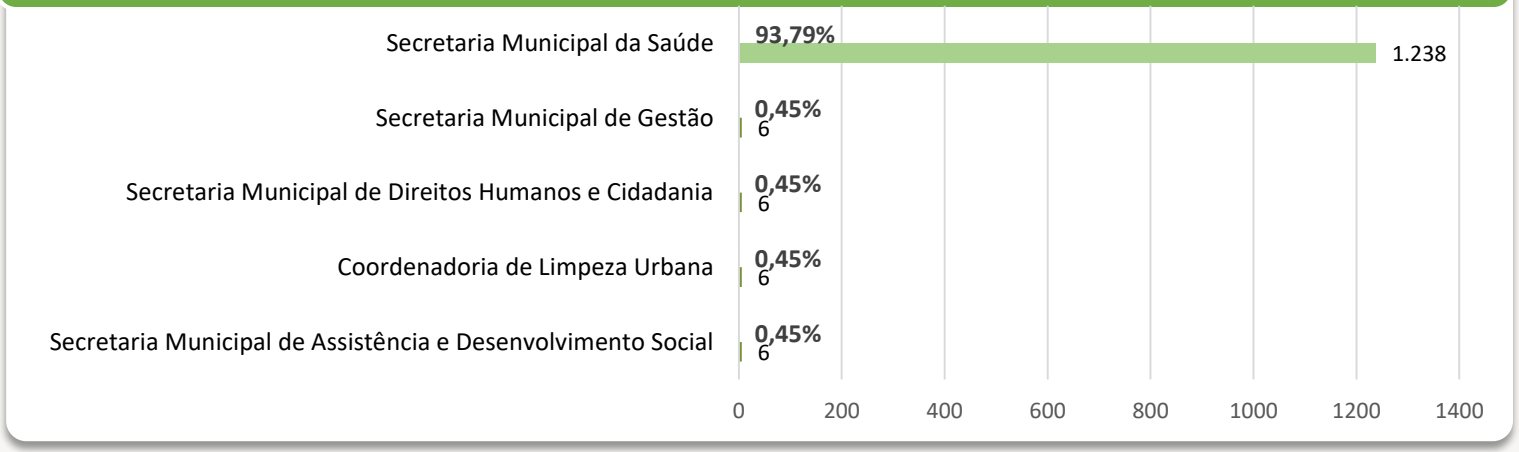
No consolidado, o total de atendimentos passou de 17.552 no terceiro trimestre de 2025 para 18.984 no mesmo período de 2026, representando um aumento de 8,2%. O resultado demonstra crescimento geral da demanda, impulsionado principalmente pelo aumento dos registros no Portal e na Central SP156, apesar das reduções observadas em canais como e-mail, atendimento presencial e encaminhamentos de outros órgãos.

*Em 23/01/2025 foram incluídos no App SP156 os formulários de denúncias e manifestações sobre o BRT Aricanduva.

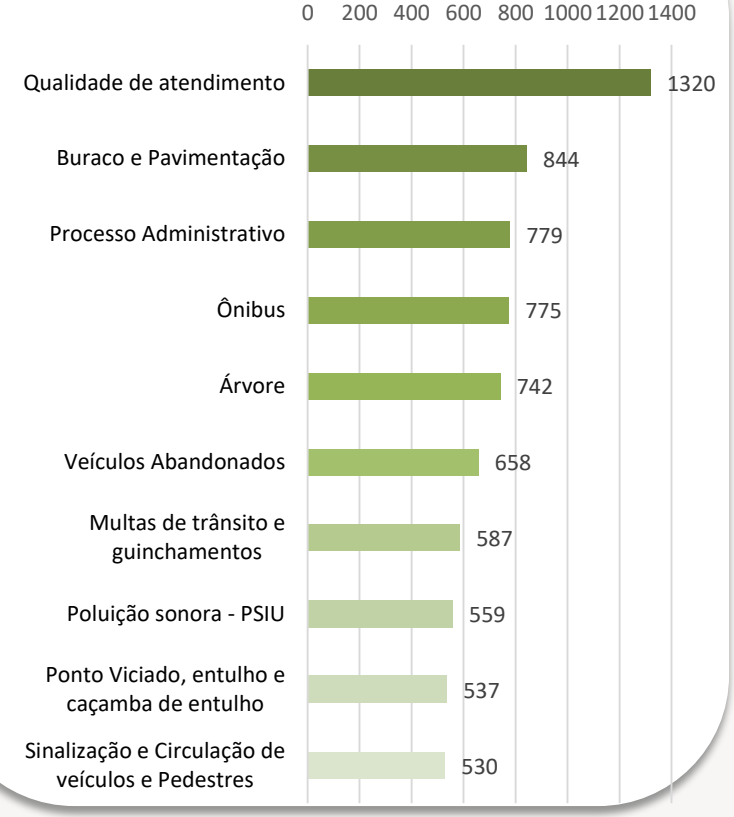
Os 10 assuntos mais demandados

ASSUNTOS (Guia Portal 156)*	1° trim 2026	2° trim 2026	3° trim 2026	Total	Média
Qualidade de atendimento	948	841	1320	**3109**	**1036**
Buraco e Pavimentação	658	632	844	**2134**	**711**
Processo Administrativo	578	548	779	**1905**	**635**
Ônibus	677	687	775	**2139**	**713**
Árvore	701	553	742	**1996**	**665**
Veículos Abandonados	424	568	658	**1650**	**550**
Multas de trânsito e guinchamentos	467	493	587	**1547**	**516**
Poluição sonora - PSIU	461	522	559	**1542**	**514**
Ponto Viciado, entulho e caçamba de entulho	634	467	537	**1638**	**546**
Sinalização e Circulação de veículos e Pedestres	380	385	530	**1295**	**432**
Total dos 10 Assuntos + Demandados	**5928**	**5797**	**7331**	**18984**	**6352**

Distribuição das manifestações sobre "Qualidade de Atendimento" por Órgão: Saúde concentra 93,79% do total do 3° trimestre de 2026



10 assuntos mais solicitados [3° trimestre 2026]



Ranking dos 10 assuntos mais demandados no acumulado de 2026 (jan-mar)

Os 10 Assuntos Mais Demandados - Variações

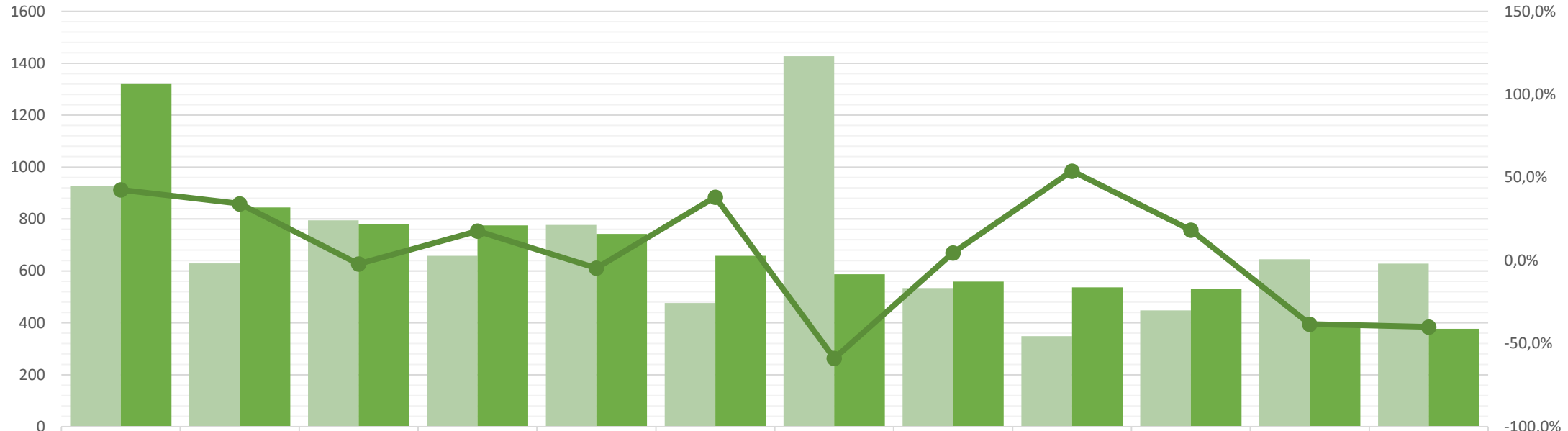
-58,9%
Multas de trânsito e guinchamentos

-4,5%
Árvore

42,5%
Qualidade de atendimento

Em fevereiro de 2026, a nomenclatura “Órgãos Externos” foi alterada para “Fora da Competência da Municipalidade”.

Variações entre os Assuntos Mais Demandados[1] - 3° Trimestre de 2025 x 3° Trimestre 2026[2]



	Qualidade de atendimento	Buraco e Pavimentação	Processo Administrativo	Ônibus	Árvore	Veículos Abandonados	Multas de trânsito e guinchamentos	Poluição sonora - PSIU	Ponto Viciado, entulho e caçamba de entulho	Sinalização e Circulação de veículos e Pedestres	Cadastro Único	Fora da Competência da Municipalidade (Órgão Externo)
3° Trimestre 2025	926	629	795	658	777	476	1427	534	349	448	645	628
3° Trimestre 2026	1320	844	779	775	742	658	587	559	537	530	398	377
Variação %	42,5%	34,2%	-2,0%	17,8%	-4,5%	38,2%	-58,9%	4,7%	53,9%	18,3%	-38,3%	-40,0%

[1] Excetuando-se denúncias

[2] Este gráfico compara o total do 3° trimestre de 2025 com o total do 3° trimestre de 2026, considerando os 10 assuntos mais demandados no acumulado de 2025 e de 2026 (Julho a Setembro).

Os 10 Assuntos Mais Demandados - Análise Comparativa

Assuntos	3° Trimestre 2025	3° Trimestre 2026	Variação %	Variação Absoluta
Qualidade de atendimento	926	1320	42,5%	394
Buraco e Pavimentação	629	844	34,2%	215
Processo Administrativo	795	779	-2,0%	-16
Ônibus	658	775	17,8%	117
Árvore	777	742	-4,5%	-35
Veículos Abandonados	476	658	38,2%	182
Multas de trânsito e guinchamentos	1427	587	-58,9%	-840
Poluição sonora - PSIU	534	559	4,7%	25
Ponto Viciado, entulho e caçamba de entulho	349	537	53,9%	188
Sinalização e Circulação de veículos e Pedestres	448	530	18,3%	82
Cadastro Único	645	398	-38,3%	-247
Fora da Competência da Municipalidade (Órgão Externo)	628	377	-40,0%	-251

u do Ranking
rou no Ranking

*Excetuando-se denúncias

**Em fevereiro de 2026, a nomenclatura “Órgãos Externos” foi alterada para “Fora da Competência da Municipalidade”.

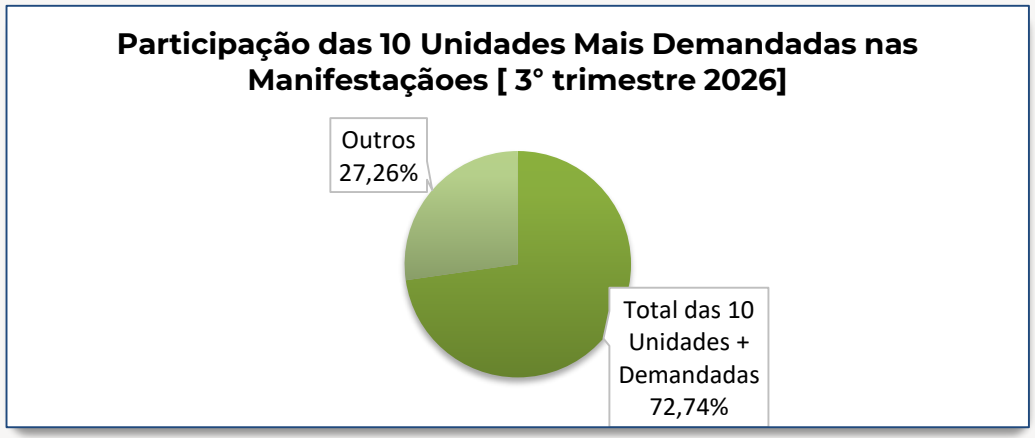
No 3° trimestre de 2026, as manifestações relacionadas à Qualidade de Atendimento permaneceram como o assunto mais demandado no período, totalizando 1.320 registros. Em comparação com o 3° trimestre de 2025, houve aumento de 42,5%, quando foram registrados 926 atendimentos.

Entre os assuntos que apresentaram crescimento em relação ao ano anterior, destacaram-se Ponto Viciado, entulho e caçamba de entulho, com aumento de 53,9%, passando de 349 para 537 registros, seguido por Qualidade de Atendimento, com crescimento de 42,5%, e Veículos Abandonados, que registrou aumento de 38,2%, passando de 476 para 658 atendimentos. Também se destacaram Buraco e Pavimentação, com crescimento de 34,2%, e Sinalização e Circulação de Veículos e Pedestres, com aumento de 18,3%.

Por outro lado, o assunto Multas de Trânsito e Guinchamentos apresentou a maior redução absoluta e percentual entre os assuntos analisados, com queda de 58,9%, passando de 1.427 para 587 registros, o que representa 840 atendimentos a menos em relação ao mesmo período do ano anterior. Também se destacaram as reduções em Cadastro Único, com diminuição de 38,3%, passando de 645 para 398 registros, e em Fora da Competência da Municipalidade (Órgão Externo), que apresentou queda de 40,0%, passando de 628 para 377 atendimentos.

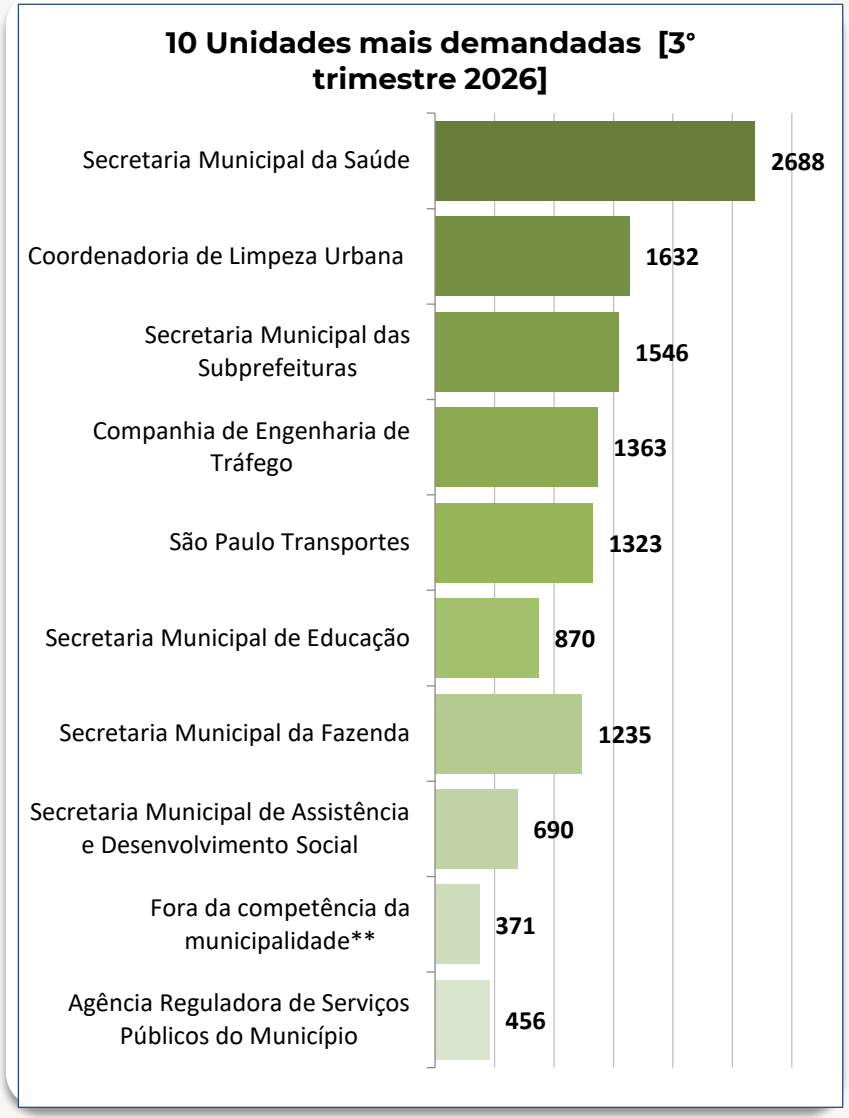
As 10 Unidades Mais Demandadas

Unidades PMSP*	1° trim 2026	2° trim 2026	3° trim 2026	Total
Secretaria Municipal da Saúde	2324	2231	2688	7243
Coordenadoria de Limpeza Urbana	1687	1323	1632	4642
Secretaria Municipal das Subprefeituras	1159	1268	1546	3973
Companhia de Engenharia de Tráfego	1053	1075	1363	3491
São Paulo Transportes	999	1020	1323	3342
Secretaria Municipal de Educação	1526	921	870	3317
Secretaria Municipal da Fazenda	1049	902	1235	3186
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	756	775	690	2221
Fora da competência da municipalidade**	377	451	371	1199
Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município	470	361	456	1287
Total das 10 Unidades + Demandadas	**11400**	**10327**	**12174**	**33901**



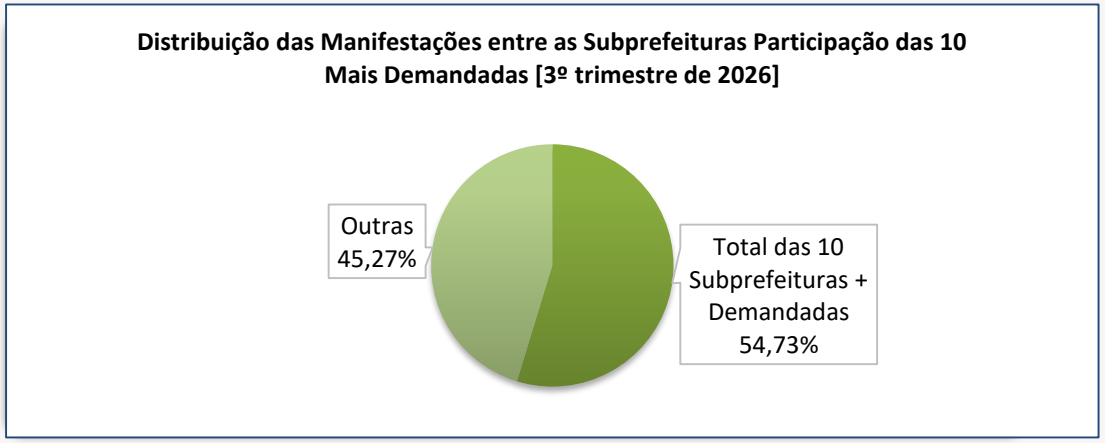
*Ranking das 10 unidades mais demandadas no acumulado de 2026 (abr-jun)

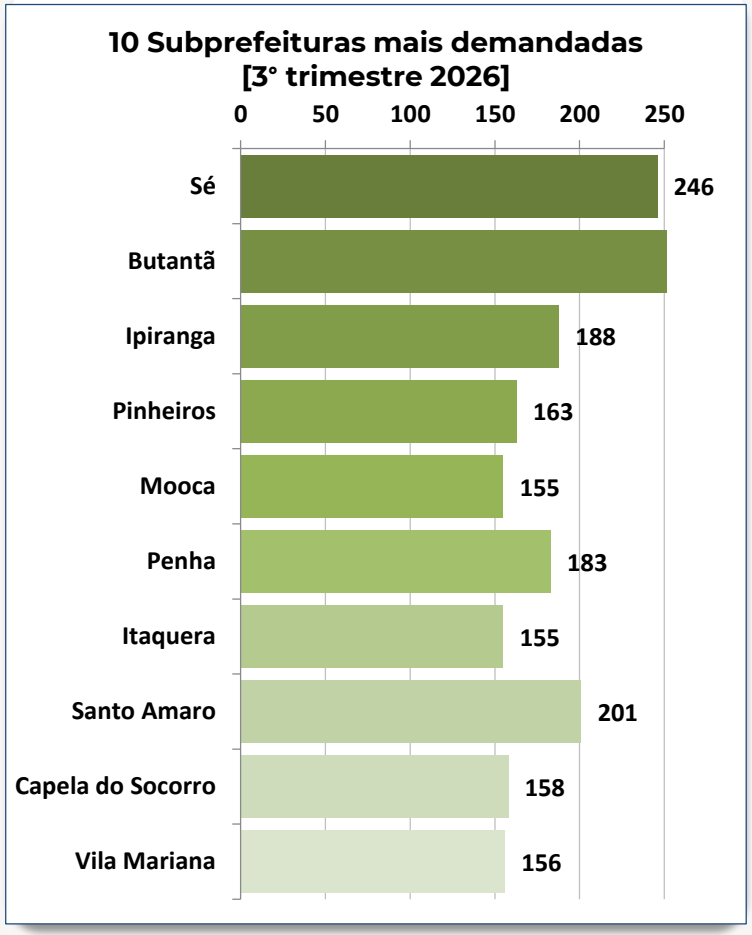
**Em fevereiro de 2026, a nomenclatura "Órgãos Externos" foi alterada para "Fora da Competência da Municipalidade".



As 10 Subprefeituras Mais Demandadas

Subprefeituras PMSP*	1° trim 2026	2° trim 2026	3° trim 2026	Total	Média
Sé	244	218	246	708	**236**
Butantã	232	264	265	761	**254**
Ipiranga	210	220	188	618	**206**
Pinheiros	193	128	163	484	**161**
Mooca	138	170	155	463	**154**
Penha	155	148	183	486	**162**
Itaquera	150	186	155	491	**164**
Santo Amaro	149	172	201	522	**174**
Capela do Socorro	135	133	158	426	**142**
Vila Mariana	141	139	156	436	**145**
Total das 10 Subprefeituras + Demandadas	**1747**	**1783**	**1870**	**5395**	**1800**





* *Ranking* das 10 Subprefeituras mais demandadas no acumulado de 2026 (abr-jun)

Para saber os assuntos mais demandados entre as 32 subprefeituras, acesse os relatórios de **georreferenciamento** em https://prefeitura.sp.gov.br/web/ouvidoria/w/relatorios_mensais/144782



PREFEITURA DE
SÃO PAULO