

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

# RELATÓRIO ANUAL

2025



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

## Equipe – Ouvidoria Geral do Município

### Diretor de Processamento de Demandas

Andrey Soares de Araújo

## Diretora de Relatórios e Estatística

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

## Diretora de Transparência Passiva

Liliane Aparecida Carrillo

## Núcleo de Acolhimento de Denúncia

Giselle Melo

## 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 Anual**, 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 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 01/01/2026**, focando primariamente no período **de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025**.

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.

# Relatório Anual da Ouvidoria Geral do Município



**71.995**

Total de Manifestações

**96,1%**

Finalizada com resposta e  
orientação

**2,2%**

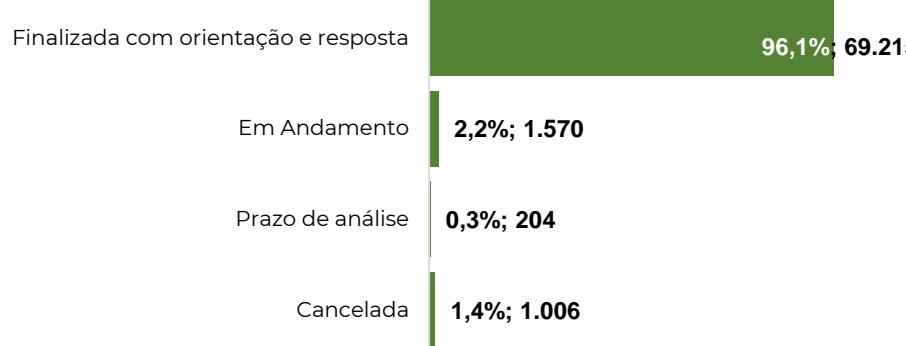
Em andamento

**1,4%**

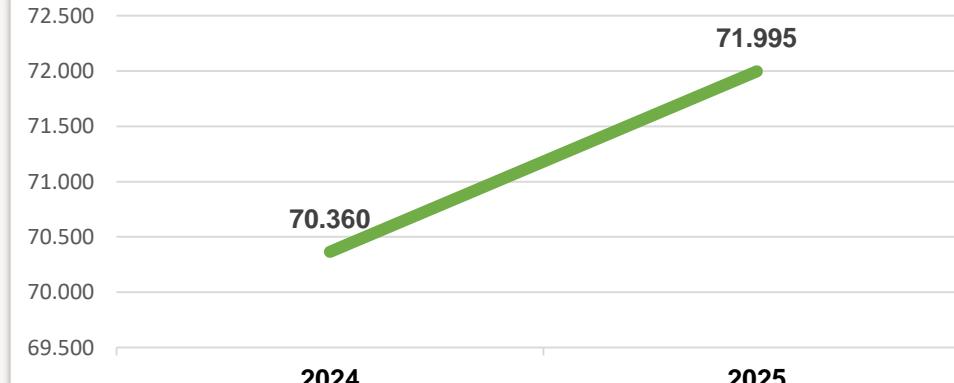
Canceladas

Durante o ano de 2025, a Ouvidoria Geral do Município registrou 71.995 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 01 janeiro de 2026, que 96,1% foram finalizados com a orientação e resposta aos cidadãos (as), 2,2% estão em andamento (aguardando complemento de informações do cidadão ou com processo autuado), 0,3% estão no prazo de análise 1,4% foi cancelado.

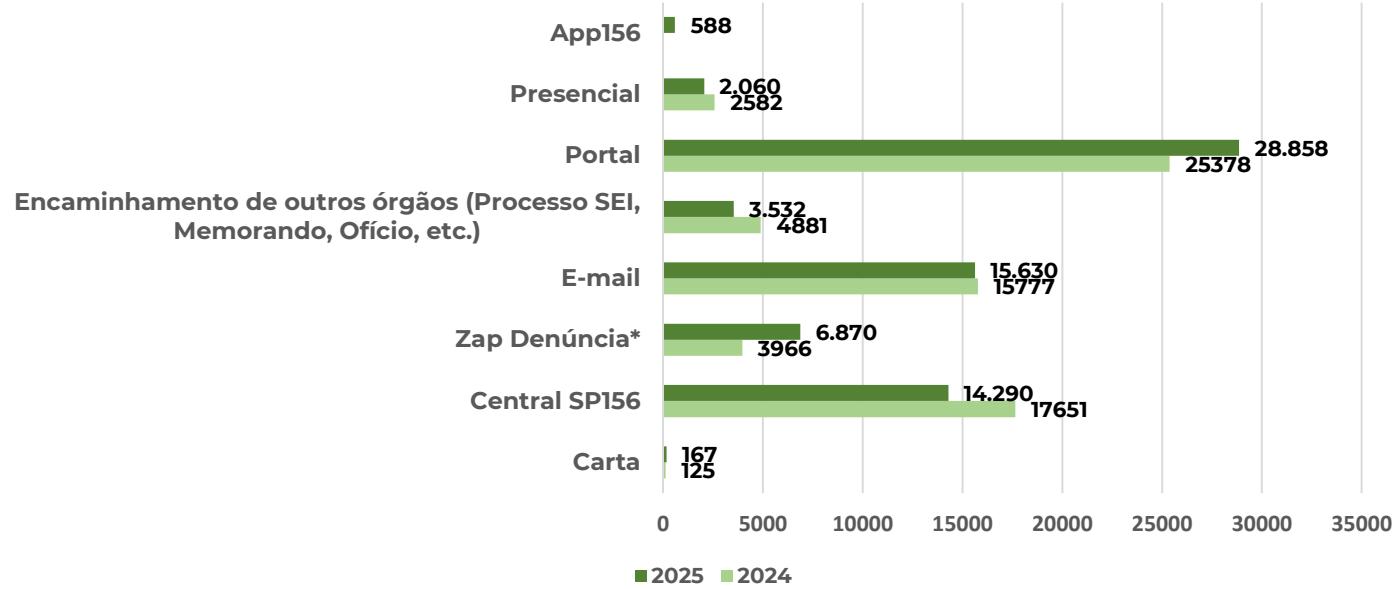
## Status dos Protocolos em 01/01/2026



**2024**  
x  
**2025**



# Canais de Atendimento



Em 2025, o total de atendimentos registrou um crescimento de 2,32%, passando de 70.366 para 71.995 atendimentos. Em 2025, os canais de atendimento apresentaram movimentações significativas que refletem tanto a ampliação do acesso digital quanto a diversificação das formas de contato com o cidadão. O **Zap Denúncia** teve o avanço mais expressivo, com crescimento de **73,2%**, demonstrando maior confiança da população em um canal rápido, prático e de fácil utilização. O **Portal** também registrou evolução positiva de **13,7%**, mantendo-se como um dos meios mais utilizados. O canal **Carta** apresentou aumento de **33,6%**, indicando que, mesmo com a predominância dos meios digitais, esse formato ainda é relevante para parte dos usuários. Já o **App 156**, inserido na matriz de atendimento em 2025, contabilizou 588 registros em seu primeiro ano, ampliando o leque de opções disponíveis e reforçando a modernização dos serviços. Os demais canais apresentaram redução, como o E-mail (**-0,9%**), a Central SP156 (**-19%**), o atendimento presencial (**-20,2%**) e os encaminhamentos de outros órgãos (**-27,6%**).

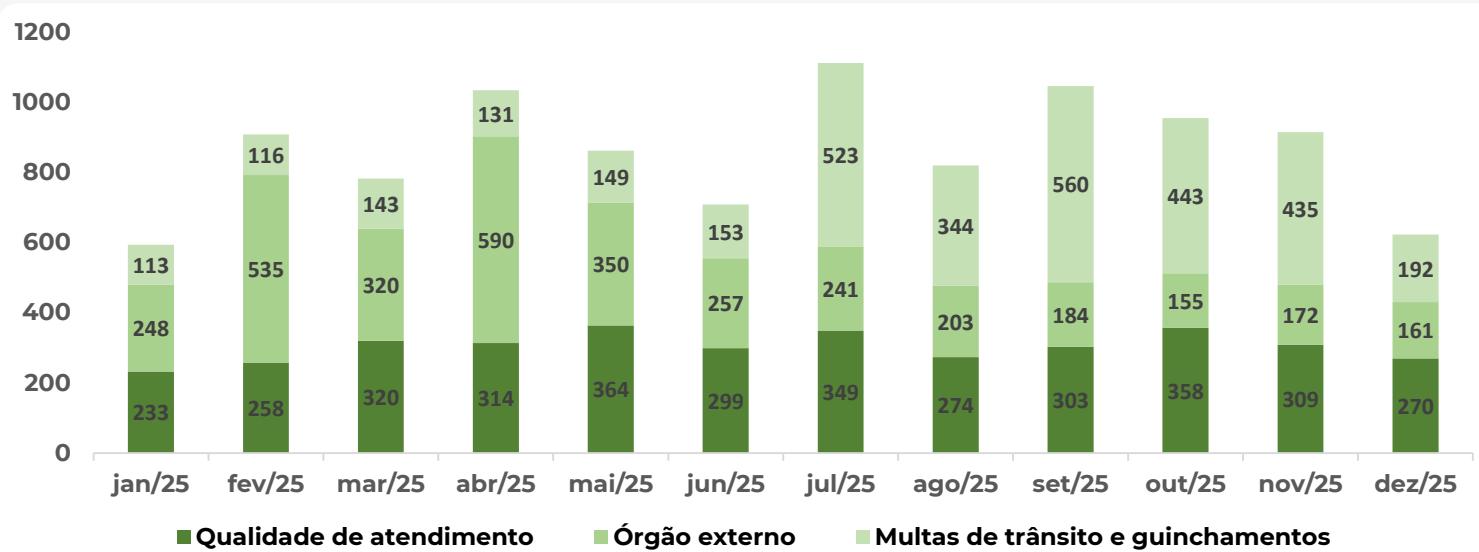
Canais de Atendimento - 2025	dez/25	nov/25	out/25	set/25	ago/25	jul/25	jun/25	mai/25	abr/25	mar/25	fev/25	jan/25	Total	Média	%Total
Portal	1.960	2.140	2.518	2.423	2.221	2.267	2.167	2.530	2.755	2.553	2.713	2.611	28.858	2.405	40,08%
E-mail	732	1.055	1.401	1.367	1.312	1.712	1.129	1.509	1.486	1.492	1.315	1.120	15.630	1.303	21,71%
Central Telefônica SP156	1.088	1.078	1.240	1.066	1.081	1.147	951	1.123	1.124	1.344	1.555	1.493	14.290	1.191	19,85%
Zap Denúncia	511	487	511	538	512	472	518	671	699	645	733	573	6.870	573	9,54%
Encaminhamento de outros órgãos (Processo SEI, Memorando, Ofício, etc.)	186	107	177	216	283	320	219	261	512	397	600	254	3.532	294	4,91%
Presencial	155	152	153	181	120	165	146	201	169	204	188	226	2.060	172	2,86%
App SP156*	79	80	106	84	22	8	15	2	11	33	125	23	588	49	0,82%
Carta	24	24	12	15	10	10	10	11	15	9	20	7	167	14	0,23%
Total	4.735	5.123	6.118	5.890	5.561	6.101	5.155	6.308	6.771	6.677	7.249	6.307	71.995	6.000	100,00 %

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

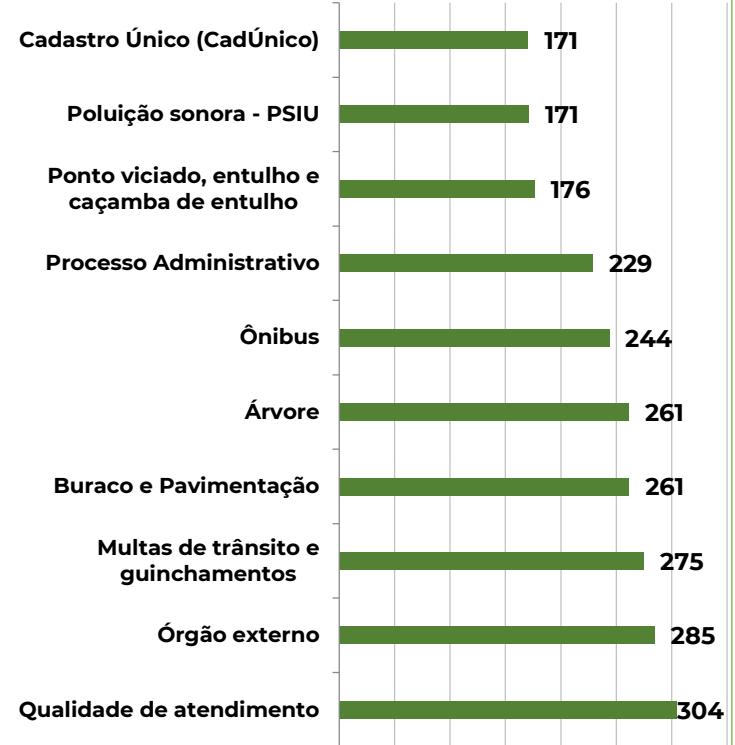


# Principais Variações nos Assuntos - 2025

Os dados das manifestações de 2025 evidenciam variações nos principais assuntos acompanhados ao longo do ano. **Qualidade de Atendimento** liderou o volume de registros, alcançando **3.651 manifestações** e uma **média mensal de 304**, "Qualidade de Atendimento" por órgão, indica que a maioria das reclamações é dirigida à Secretaria Municipal da Saúde, que representa 81,4% do total (2.972 protocolos). Logo atrás, o tema **Órgão Externo** apresentou desempenho igualmente expressivo, totalizando **3.416 registros**, evidenciando a ampliação das interações institucionais e o fortalecimento da integração entre órgãos. Já **Multas de Trânsito e Guinchamentos** registrou **3.302 manifestações**, mantendo-se entre os principais assuntos. Esse crescimento apresenta correlação com mudanças operacionais de trânsito que ampliaram a visibilidade do tema junto à população.



## 10 assuntos mais solicitados - Média/2025



\*Ranking dos 10 assuntos mais demandados no acumulado de 2025 (jan-dez)

# Histórico de Protocolos

**413.669**

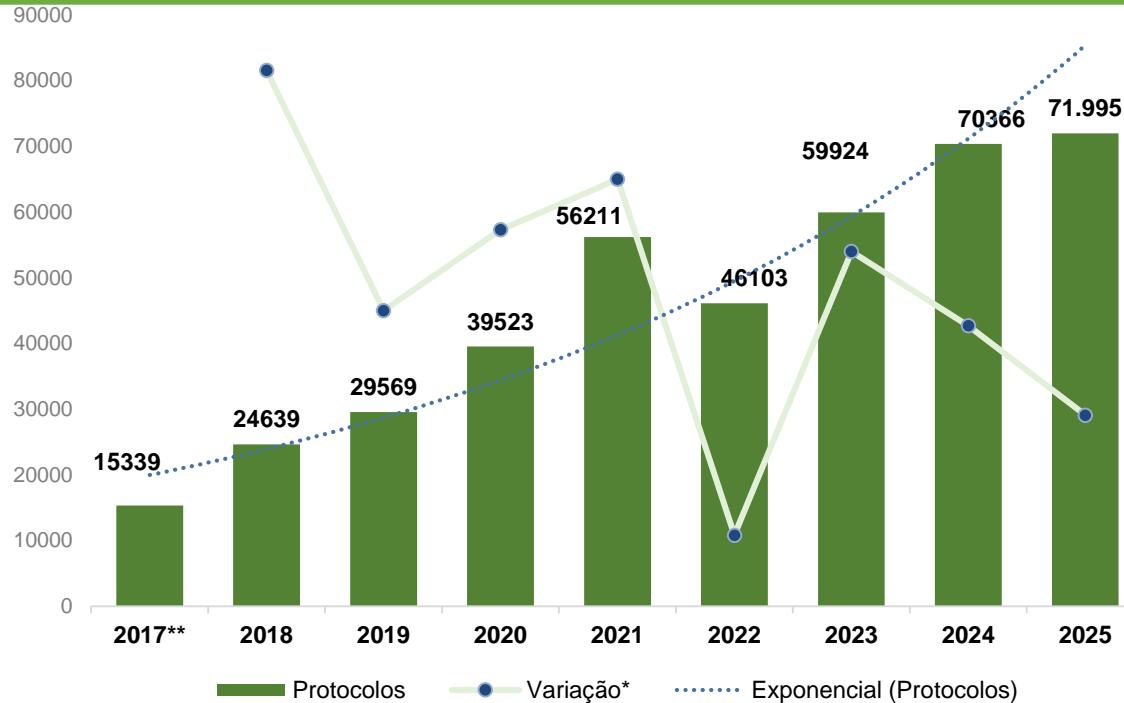
2017 a 2025

**71.995**

2025

Entre 2017 e 2025, foram registrados 413.669 protocolos, com uma média anual de 45.963. Em 2025, os registros atingiram 71.995 protocolos

Entrada de Protocolos OGM 2017 a 2025

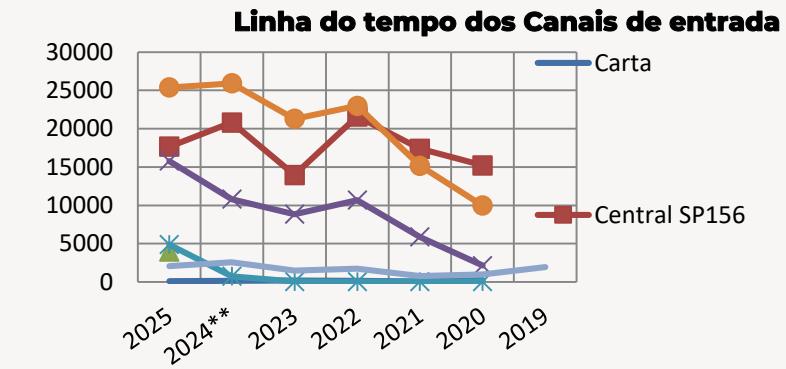


ANO	Protocolos	Variação (%)*
2017 **	15.339	
2018	24.639	60,63
2019	29.569	20,01
2020	39.523	33,66
2021	56.211	42,22
2022	46.103	-17,98
2023	59.924	29,98
2024	70.366	17,43
2025	71.995	2,32
Total	413.669	
Média (2017 a 2025)	45.963	

# Atendimento Anual

ATENDIMENTOS	2025	2024**	2023	2022	2021	2020	2019	Total
Carta	167	125	138	206	135	57	236	<b>1.064</b>
Central SP156	14.290	17651	20.813	13.960	21.606	17390	15224	<b>120.934</b>
Zap Denúncia*	6.870	3966						<b>10.836</b>
E-mail	15.630	15777	10.819	8.856	10.675	5889	2141	<b>69.787</b>
Encaminhamento de outros órgãos (Processo SEI, Memorando, Ofício, etc.)	3.532	4881	746	67	30	51	51	<b>9.358</b>
Portal	28.858	25378	25.924	21.294	22.971	15167	9982	<b>149.574</b>
Presencial	2.060	2582	1.484	1.720	794	969	1935	<b>11.544</b>
App SP156	588							<b>588</b>
<b>TOTAL</b>	<b>71.995</b>	<b>70360</b>	<b>59924</b>	<b>46103</b>	<b>56211</b>	<b>39523</b>	<b>29569</b>	<b>373.685</b>

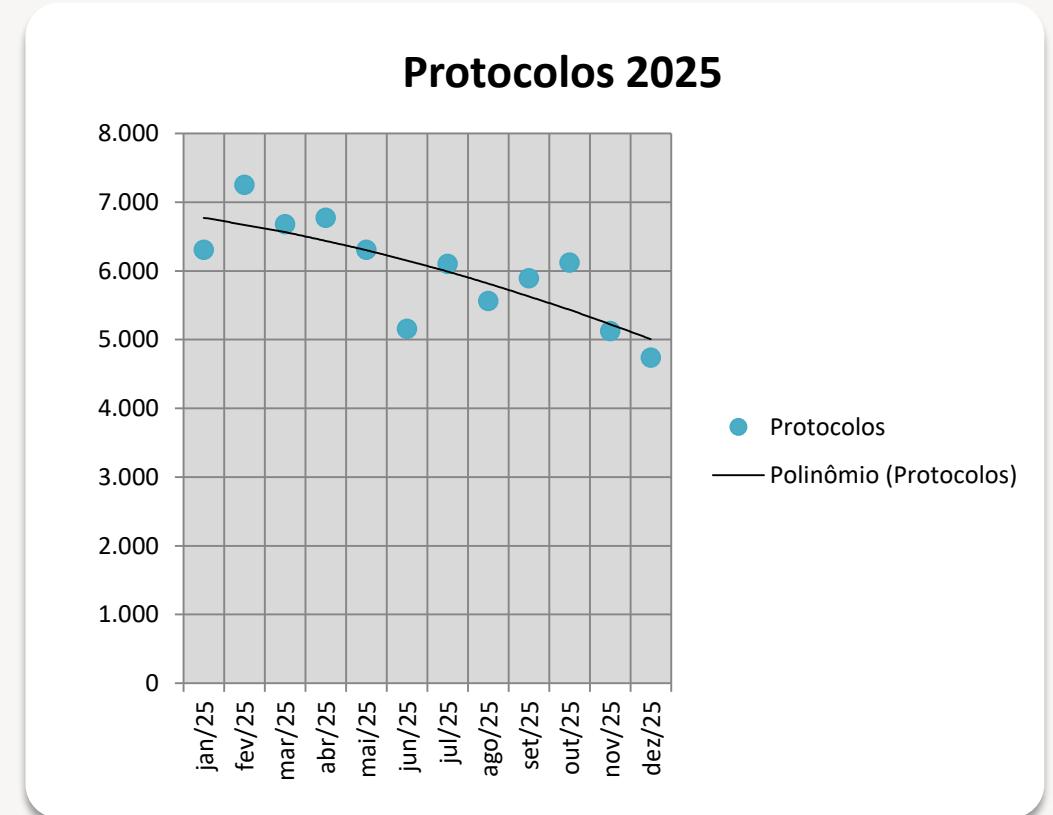
Em 2025, o total de atendimentos cresceu 2,32% em relação a 2024, alcançando 71.995 registros. O Zap Denúncia\*, novo canal implementado em 2024 registrou 6.870 um aumento de 73,2% comparado a 2024. Zap Denúncia disponível desde 27/03/2024, o novo canal permite o registro de denúncias à Ouvidoria Geral do Município por meio de chatbot. \*\*



# Evolução Mensal dos Protocolos

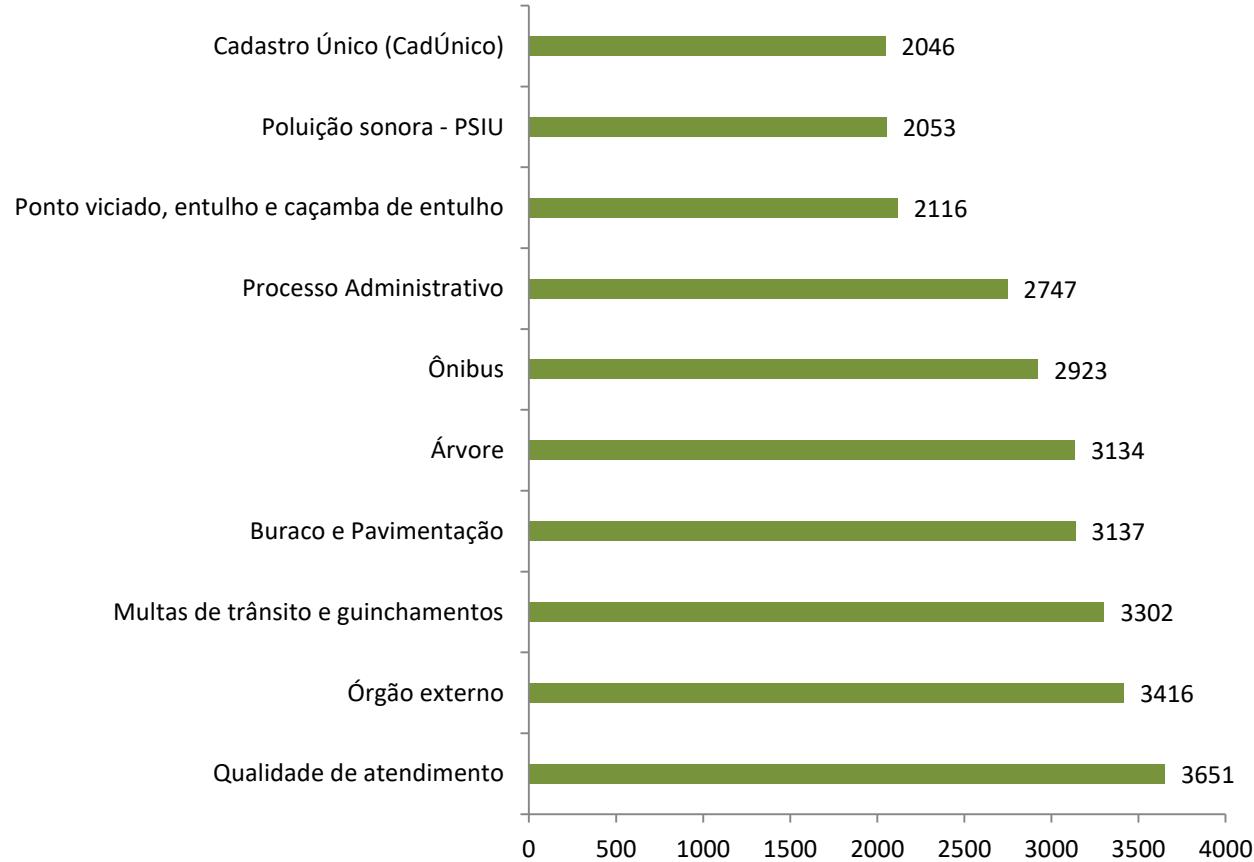
No início de 2025, observa-se um aumento natural no volume de protocolos, impulsionado pela sazonalidade de serviços que tradicionalmente registram maior procura nesse período, mantendo a média de 6.000 protocolos na evolução mensal durante o ano de 2025.

Meses	Protocolos	Variação (%)*
jan/25	6.307	44,86
fev/25	7.249	14,94
mar/25	6.677	-7,89
abr/25	6.771	1,41
mai/25	6.308	-6,84
jun/25	5.155	-18,28
Jul/25	6.101	18,35
ago/25	5.561	-8,85
set/25	5.890	5,92
out/25	6.118	3,87
nov/25	5.123	-16,26
dez/25	4.735	-7,57
<b>Total</b>	<b>71.995</b>	
<b>Média</b>	<b>6.000</b>	



# Os 10 assuntos mais demandados de 2025

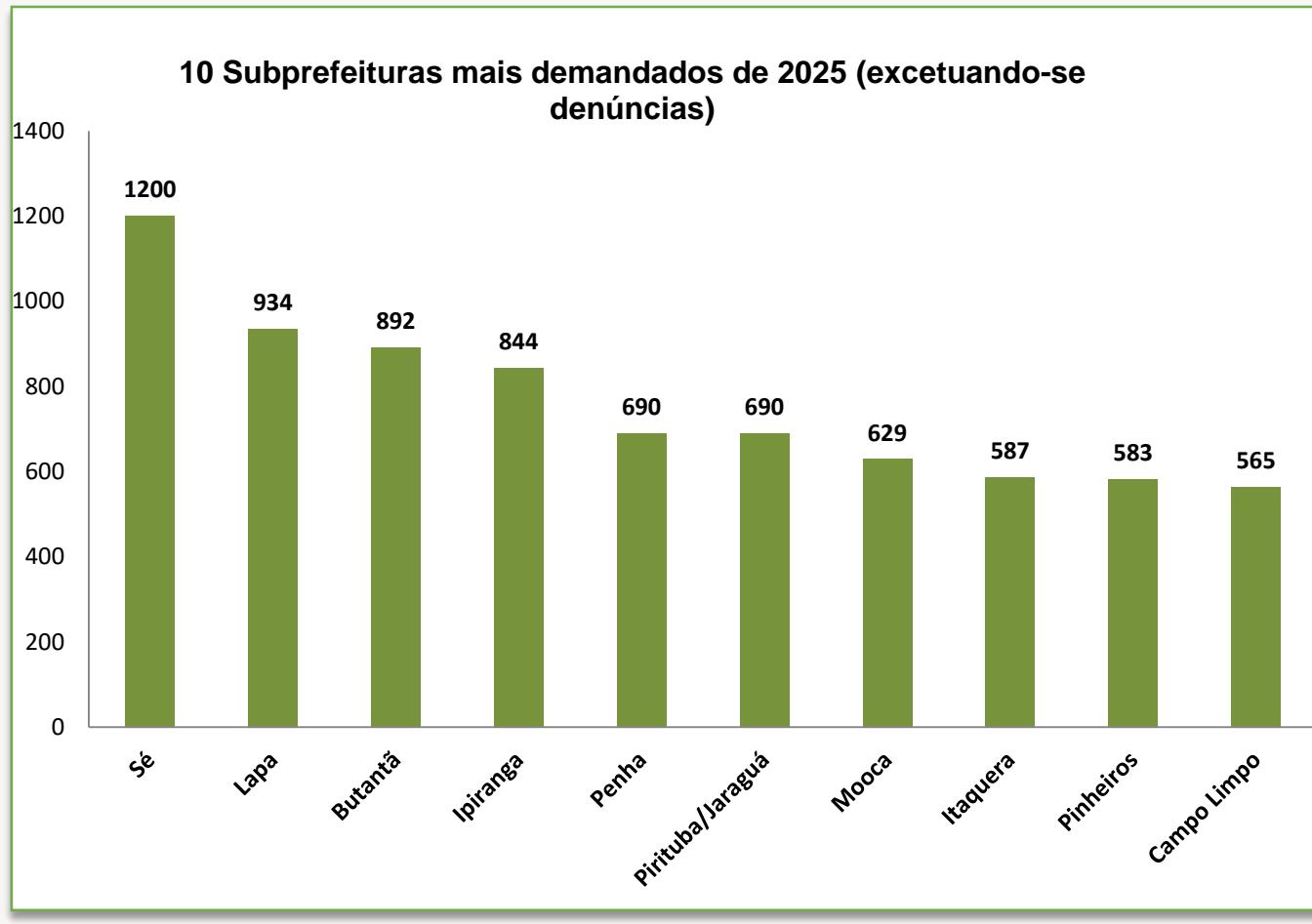
## 10 assuntos mais solicitados de 2025(excetuando-se denúncias)



ASSUNTO (Guia Portal 156)	Total	Média	% em relação ao todo de 2025 (excetuando -se denúncias)
Qualidade de atendimento	3651	304	5,40
Órgão externo	3416	285	5,06
Multas de trânsito e guinchamentos	3302	275	4,89
Buraco e Pavimentação	3137	261	4,64
Árvore	3134	261	4,64
Ônibus	2923	244	4,33
Processo Administrativo	2747	229	4,07
Ponto viciado, entulho e caçamba de entulho	2116	176	3,13
Poluição sonora - PSIU	2053	171	3,04
Cadastro Único (CadÚnico)	2046	171	3,03
<b>Total</b>	<b>28525</b>	<b>2377</b>	<b>42,22</b>

# As 10 subprefeituras mais demandadas de 2025

As manifestações estão concentradas principalmente nas Subprefeituras da Sé (1200) e Lapa (934), seguidas por Butantã (892) e Ipiranga (844), indicando uma maior demanda nas áreas centrais e com grande fluxo populacional.

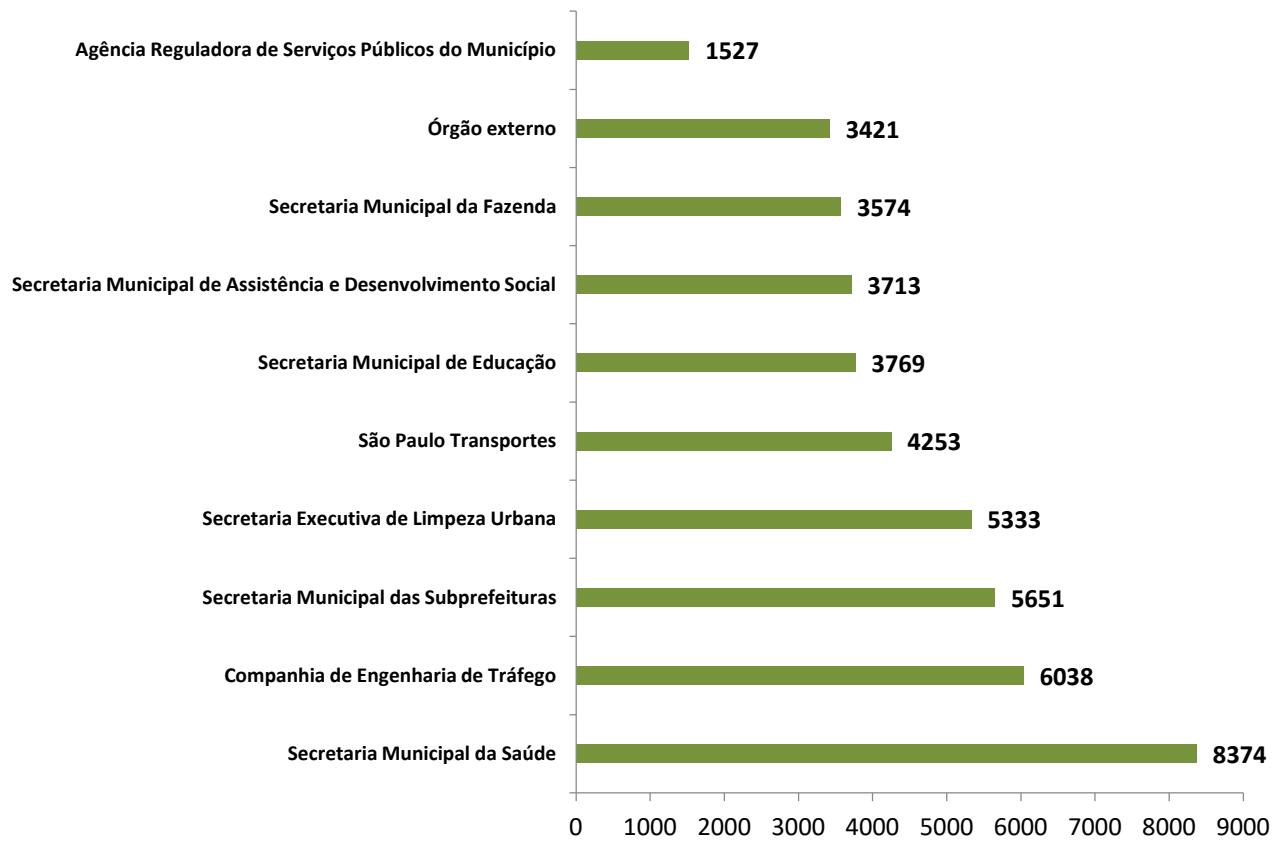


Subprefeituras PMSP	Total	Média	% em relação ao todo de 2025 (excetuando-se denúncias)
Sé	1200	100	8,48
Lapa	934	78	6,60
Butantã	892	74	6,30
Ipiranga	844	70	5,96
Penha	690	58	4,88
Pirituba/Jaraguá	690	58	4,88
Mooca	629	52	4,45
Itaquera	587	49	4,15
Pinheiros	583	49	4,12
Campo Limpo	565	47	3,99
Total	7614	635	53,81

# As 10 Unidades mais demandadas de 2025

A maior parte das manifestações está direcionada à Secretaria Municipal de Saúde (8.374), seguida pela Companhia de Engenharia de Tráfego (6.038) e Secretaria Municipal da Subprefeituras (5.671).

## 10 órgãos mais demandados de 2025 (excetuando-se denúncias)

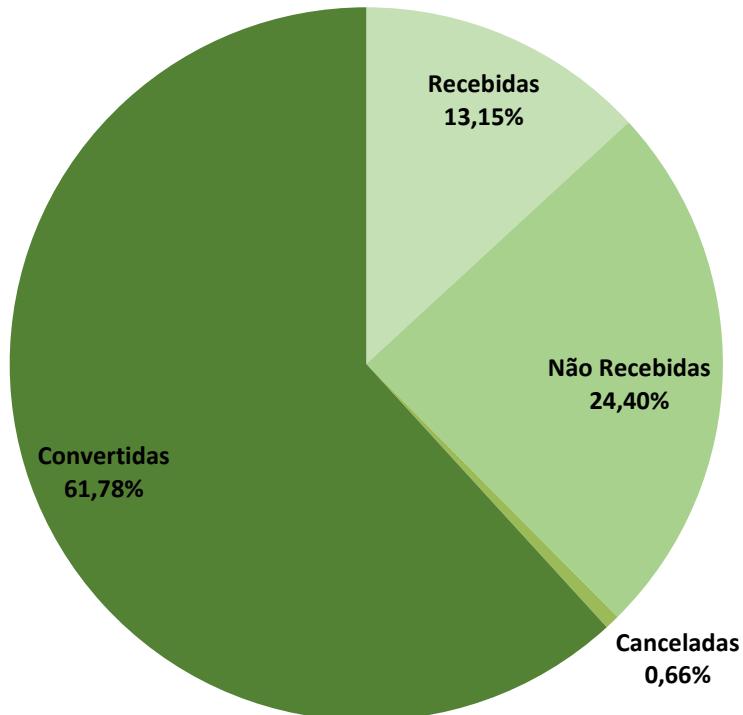


Unidades PMSP	Total	Média	% em relação ao todo de 2025 (excetuando-se denúncias)
Secretaria Municipal da Saúde	8374	698	12,40
Companhia de Engenharia de Tráfego	6038	503	8,94
Secretaria Municipal das Subprefeituras	5651	471	8,37
Secretaria Executiva de Limpeza Urbana	5333	444	7,89
São Paulo Transportes	4253	354	6,30
Secretaria Municipal de Educação	3769	314	5,58
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	3713	309	5,50
Secretaria Municipal da Fazenda	3574	298	5,29
Órgão externo	3421	285	5,06
Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município	1527	127	2,26
<b>Total</b>	<b>45653</b>	<b>3804</b>	<b>67,58</b>

# Denúncias

Frequentemente, os cidadãos utilizam o termo “denúncia” para expressar insatisfações com falhas na entrega de serviços. Em 2025, a Ouvidoria registrou um total de 11.617 protocolos na categoria de denúncias, com uma média mensal de 968. Desses, 4.440 foram aceitos como denúncias, representando 38,22% do total, enquanto 7.177 foram convertidas como reclamações, respondendo por 61,78%.

**Protocolos inicialmente registrados como denúncias  
% recebidas, não recebidas, canceladas e convertidas - 2025**



Protocolos	Total	Média Mensal	% Total 2025
<b>Recebidas</b>	1528	127	13,15
<b>Não Recebidas</b>	2835	236	24,40
<b>Canceladas</b>	77	6	0,66
<b>Total de denúncias *(exceto canceladas)</b>	4363	364	#
<b>Total denúncias</b>	4440	370	38,22
<b>Convertidas</b>	7177	598	61,78
<b>Total Geral</b>	11617	968	100,00



**PREFEITURA DE  
SÃO PAULO**