

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

RELATÓRIO MENSAL RESUMO EXECUTIVO

MARÇO DE 2025



**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

Diretor de Relatórios e Estatística

Marcio Henrique Ramires dos Santos (Substituto)

Equipe da Divisão de Relatórios e Estatística

Bianca Marli Siqueira de Freitas

Thaina Batalha Mench

Diretora de Transparência Passiva

Liliane Aparecida Carrillo

Núcleo de Acolhimento de Denúncia

Giselle Melo

Assessoria de Comunicação

Jornalista

William Lara

Diagramação

Marília Miquelin

Apresentação

A Ouvidoria Geral do Município de São Paulo, órgão vinculado à Controladoria Geral do Município (CGM), apresenta o Relatório mensal, consolidando a evolução das manifestações recebidas ao longo do mês. 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.

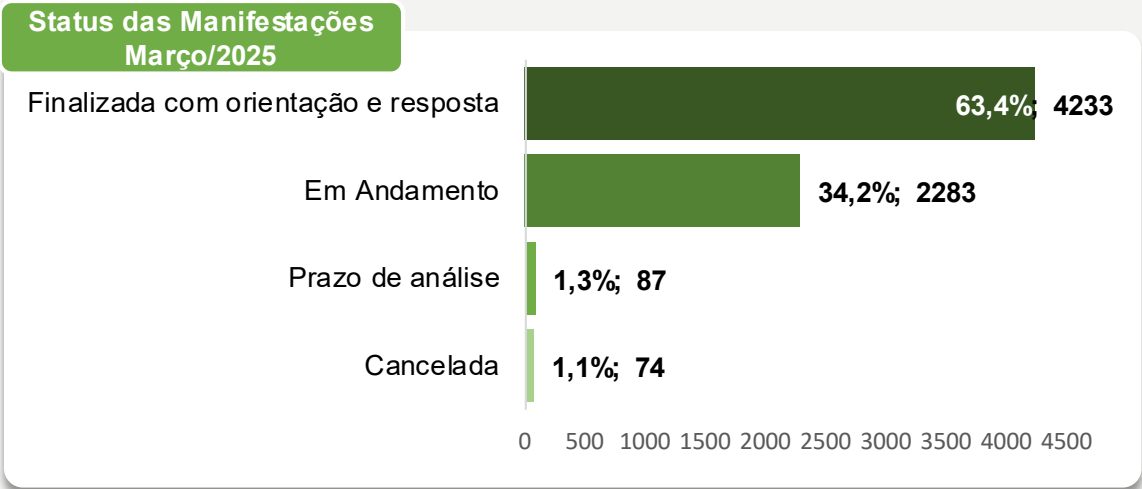
Dados Estatísticos

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 denúncias, além de pedidos de informações provenientes do e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão), extraídos de um banco de dados disponibilizado pela empresa responsável pelo sistema, a PRODAM.

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 (nas abas 'protocolos' e 'canais atendimento' dos arquivos nas extensões XLS e ODS); 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.

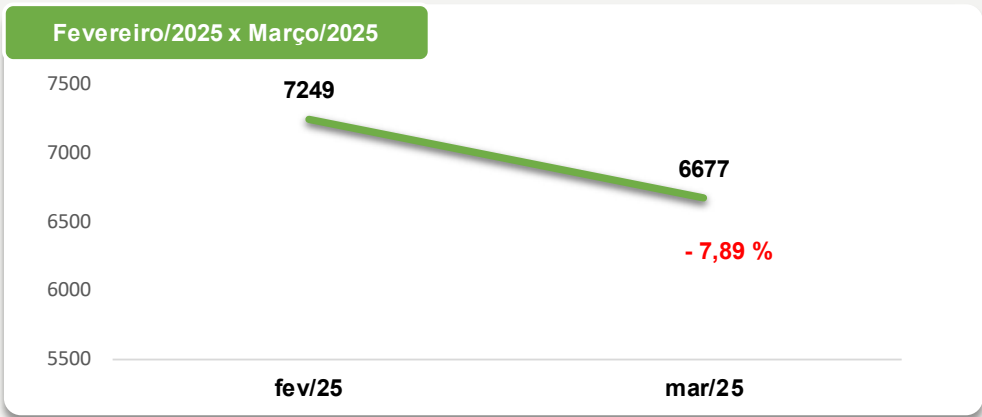
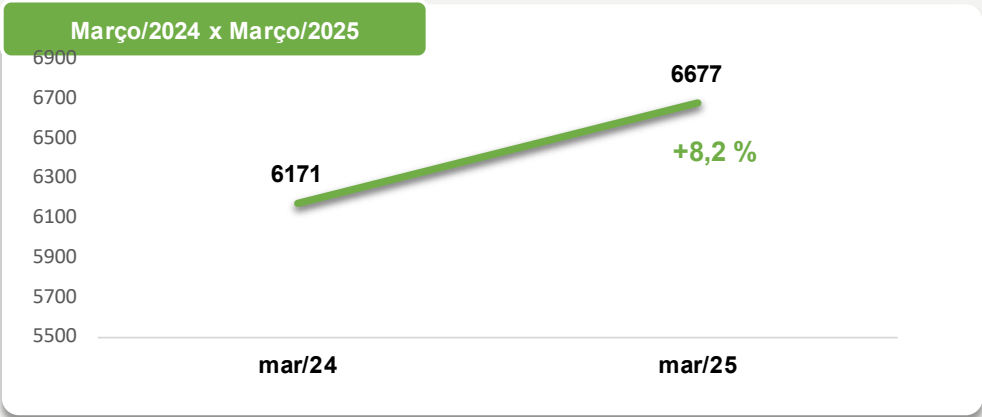
Desde o dia 25 de outubro de 2024, foi disponibilizado no portal SP156 o formulário “Informações, Reclamações, Denúncias, Elogios e Sugestões sobre a obra de implantação do BRT Aricanduva e do novo Centro de Operações da SPTrans (COP)”, disponível para consulta através do link: <https://sp156.prefeitura.sp.gov.br/portal/servicos/informacao?servico=4711>. 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

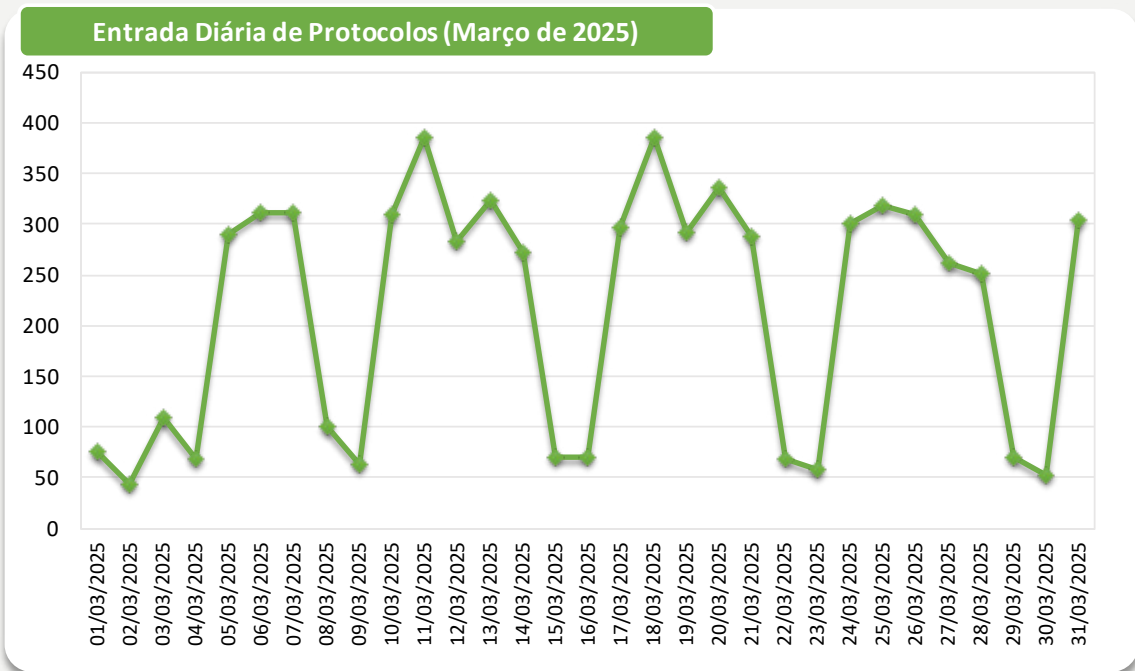
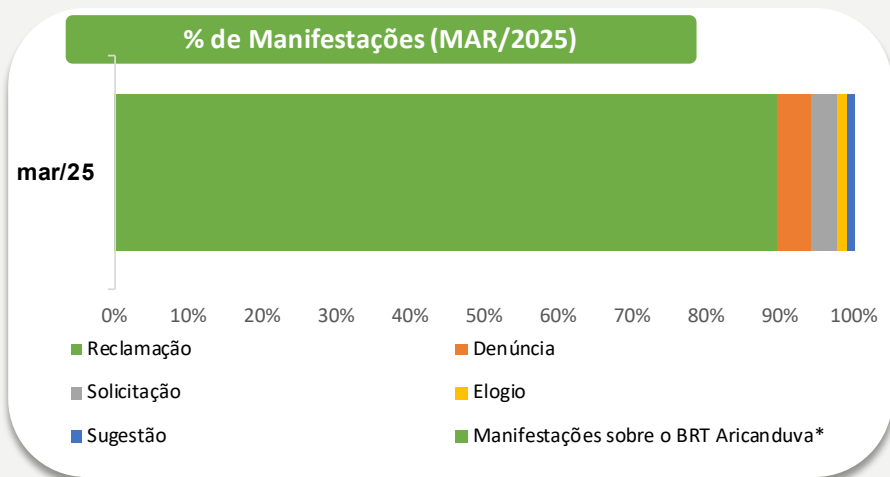


No mês de março de 2025 a Ouvidoria registrou **6677** protocolos formalizados em atendimentos presenciais, por telefone na Central SP 156 (opção5), formulário eletrônico (Portal SP 156), e-mails e cartas. Em comparação a março de 2024, houve um aumento de **506** manifestações, o que representa um crescimento de **8,2%**.

Do total registrado constata-se em 01 de abril de 2025, que 63,4% foram finalizados com a orientação e resposta aos cidadãos (ãs), 34,2% estão em andamento (aguardando complemento de informações do cidadão ou com processo autuado), 1,3% estão no prazo de análise e 1,1% foi cancelado



Tipos de manifestações

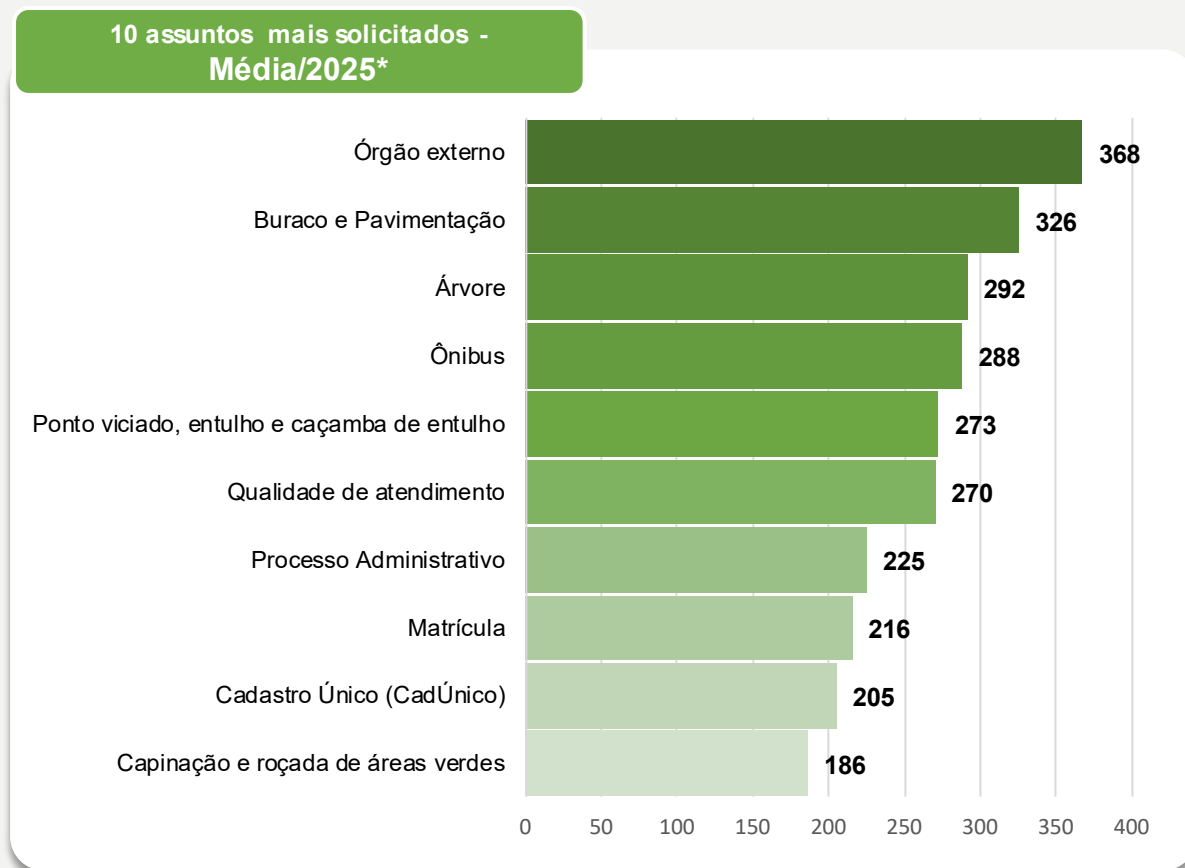


*A opção do serviço "Manifestações sobre o BRT Aricanduva", referente à obra de implantação do BRT Aricanduva e do novo Centro de Operações da SPTrans (COP), foi incluída o Portal SP156 em outubro de 2024.

Principais Variações nos Assuntos

A maior variação** de aumento em março/25 entre os dez assuntos mais demandados, foi **“Qualidade de atendimento”** com aumento 24,03%. Para efeito desse relatório entende-se como “Qualidade de atendimento”, a reclamação na qual ocorreu falta de acesso ao atendimento eletrônico, informação incompleta em tutorial, trato pessoal, demora na apreciação de processo, burocracia e procedimentos excessivos, entre outros fatores, ou seja, são situações que ferem os direitos do usuário do serviço público municipal.

A maior variação de diminuição em março/25 entre os dez assuntos mais demandados, foi **“Matrícula”** com diminuição de 44,36%. Para efeito desse relatório entende-se como “Matrícula”, as manifestações referentes à inscrição ou transferência em instituições de ensino da prefeitura de São Paulo.



*excetuando-se denúncias

**Variação percentual em relação ao mês imediatamente anterior

Canais de Atendimento

Em março de 2025 o **Portal** manteve-se como o canal mais utilizado, apesar da leve queda (-5,9%). A **Central SP156** também recuou (-13,6%), assim como o **Zap Denúncia** (-12%). Por outro lado, o **e-mail** cresceu (+13,5%), tornando-se o segundo canal mais utilizado.



38,93%

Portal



21,71%

Central



19,41%

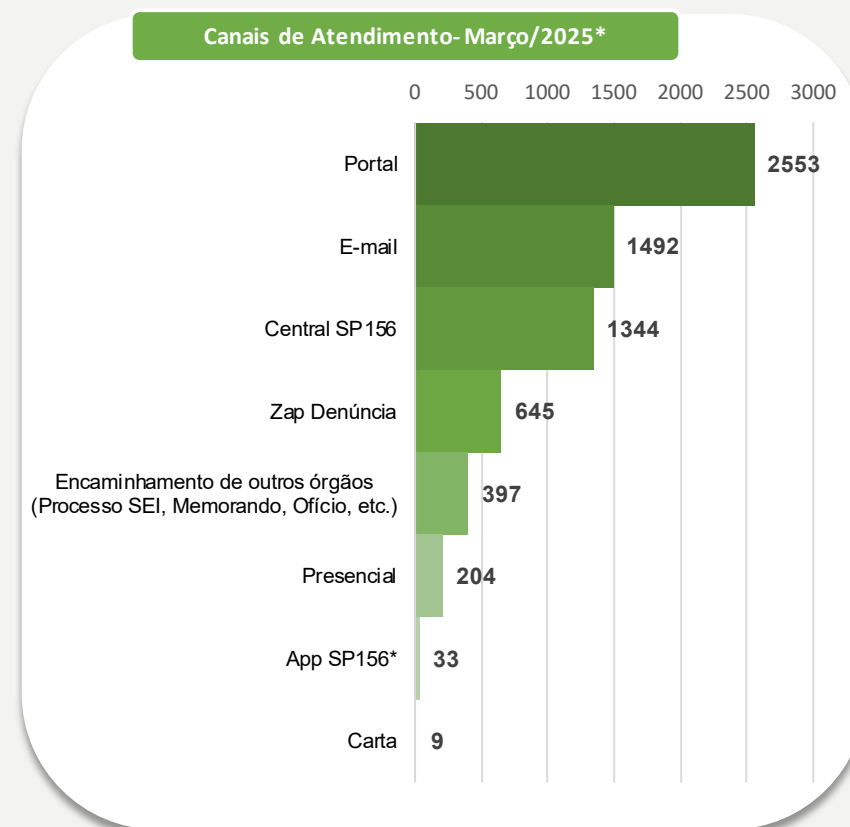
E-mail



9,64%

Zap Denúncia

Canais de Atendimento	mar./25	fev./25	jan./25	Total	%Total
Portal	2.553	2.713	2.611	7.877	38,93%
Central SP156	1.344	1.555	1.493	4.392	21,71%
E-mail	1.492	1.315	1.120	3.927	19,41%
Zap Denúncia	645	733	573	1.951	9,64%
Encaminhamento de outros órgãos (Processo SEI, Memorando, Ofício, etc.)	397	600	254	1.251	6,18%
Presencial	204	188	226	618	3,05%
App SP156*	33	125	23	181	0,89%
Carta	9	20	7	36	0,18%
Total	6.677	7.249	6.307	20.233	100,00%

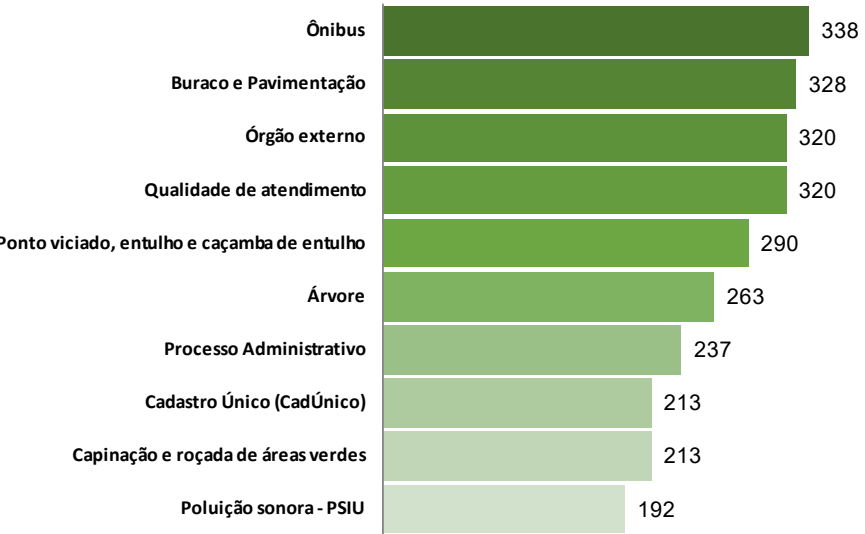


* Em 23/01/2025 foram induídos no App SP156 os formulários de denúncias e manifestações sobre o BRT Aricaanduva

10 assuntos mais demandados

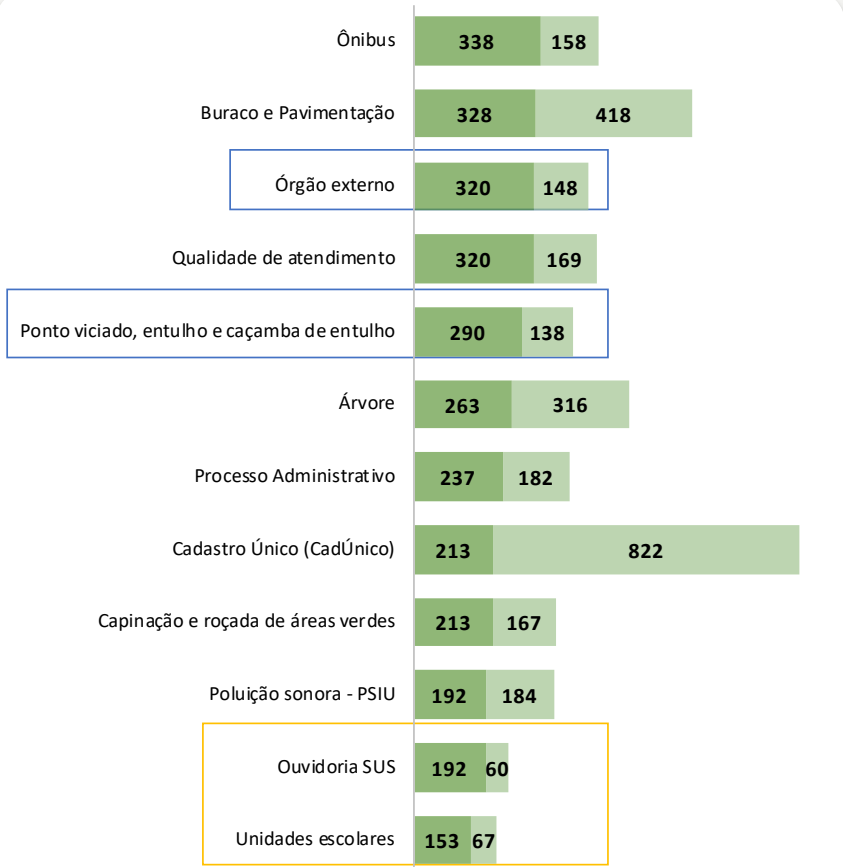
Entre março de 2024 e março de 2025, **oito assuntos se mantiveram no ranking**, como “Buraco e Pavimentação,” que teve uma redução de 90 manifestações (-21.5%), e “Árvore,” com uma diminuição de 53 manifestações (-16.8%). “Ônibus” subiu de nono para primeiro lugar, com um aumento de 180 manifestações (113.9%). “Cadastro Único (CadÚnico)” caiu de primeiro para oitavo lugar, com uma redução absoluta de 609 manifestações (-74.1%). Além disso, “Órgão externo” e “Ponto viciado, entulho e caçamba de entulho” entraram no ranking de março de 2025, refletindo novas demandas da população.

10 assuntos mais solicitados - Março/2025*



*excetuando-se denúncias

Comparação entre os Assuntos mais solicitados (Mar./24 X Mar./25)

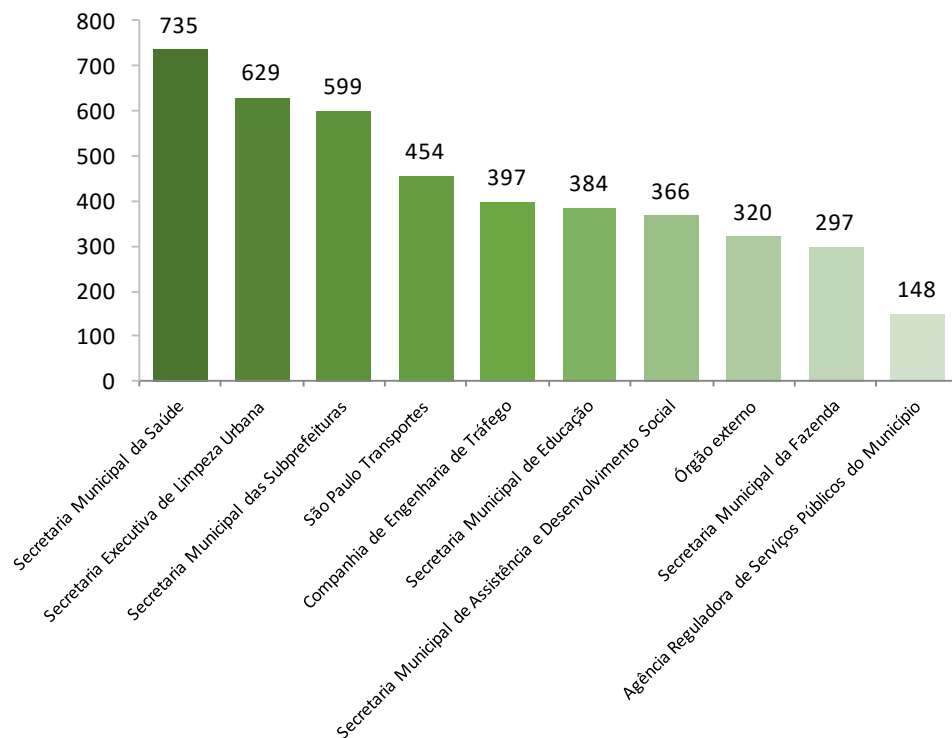


■ mar/25 ■ mar/24

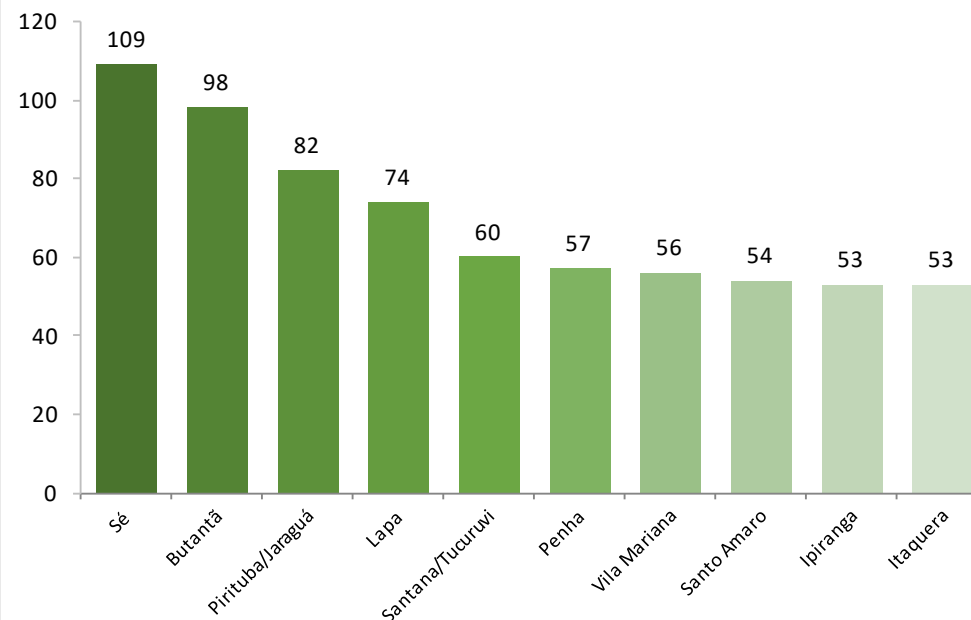
□ Saiu da lista
□ Entrou na lista

Os 10 Órgãos mais demandados e as 10 Subprefeituras mais demandadas

10 Órgãos mais solicitados – Março/2025*



10 Subprefeituras mais solicitadas – Março /2025*

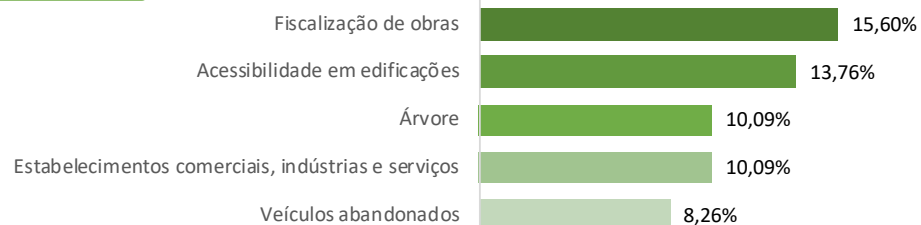


*excetuando-se denúncias

Entende-se como “Órgão Externo”, as solicitações e reclamações que são recebidas por esta Ouvidoria, que não estão sob a competência da Prefeitura Municipal de São Paulo.

Os Assuntos mais demandados entre as 5 Subprefeituras mais demandadas

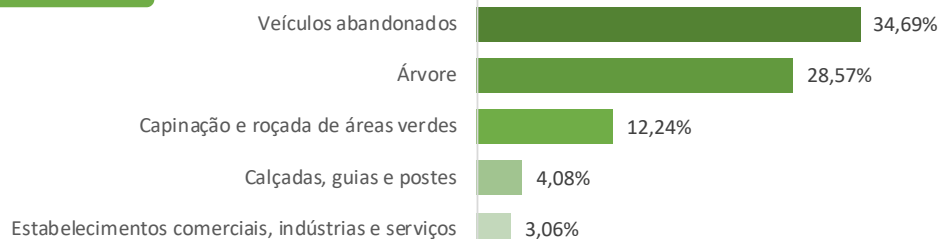
Sé



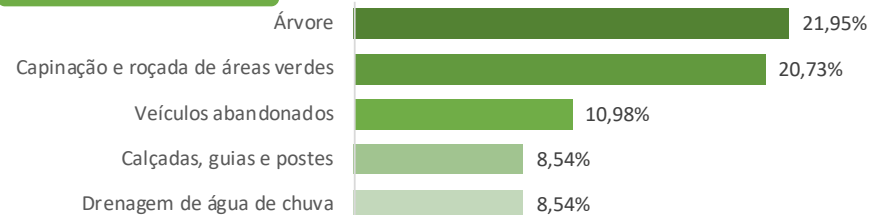
Para saber mais sobre os assuntos mais demandados entre as 32 subprefeituras, acesse os relatórios de georreferenciamento em:

https://capital.sp.gov.br/web/ouvidoria/w/relatorios_mensais/144782

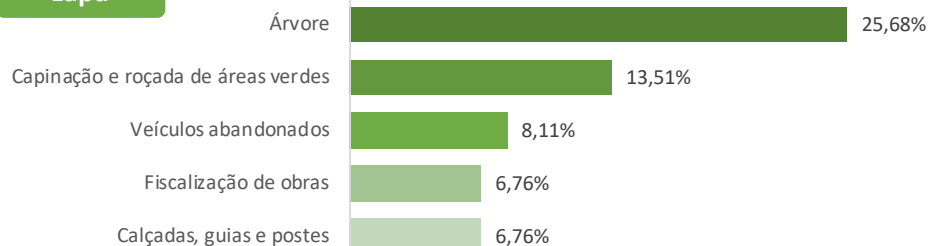
Butantã



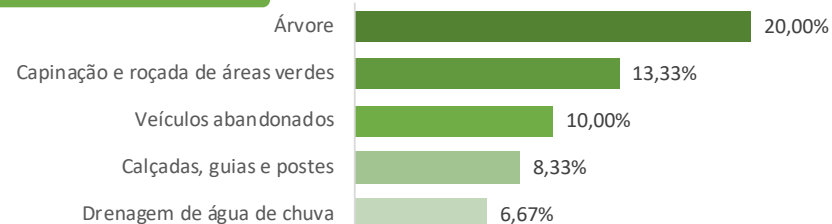
Pirituba / Jaraguá



Lapa



Santana/Tucuruvi



*excetuando-se denúncias

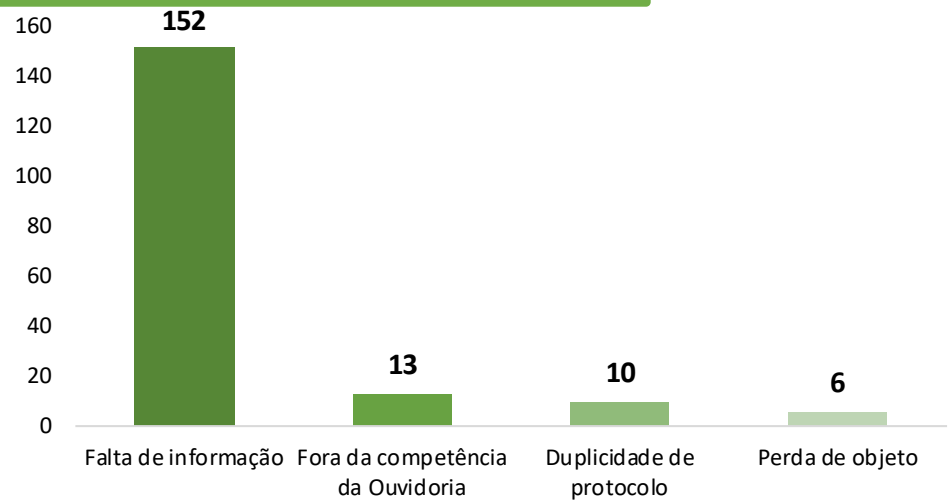
Denúncias

Protocolos	mar/25	fev/25	jan/25	Total 2025	% Total 2025
Denúncias					
Deferidas	111	155	135	401	12,74
Indeferidas	181	213	219	613	19,47
Canceladas	16	17	7	40	1,27
Total de denúncias (exceto canceladas)	292	368	354	1014	
Total de denúncias	308	385	361	1054	33,48
Reclassificadas	657	815	622	2094	66,52
Total Geral	965	1200	983	3148	100,00

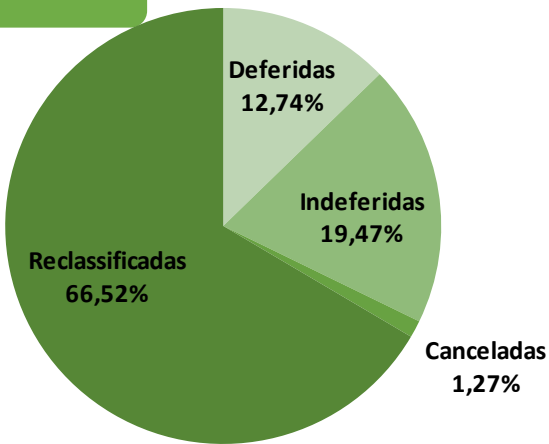


Frequentemente, os cidadãos utilizam o termo “denúncia” para expressar insatisfações com falhas na entrega de serviços. Em Março/2025, a Ouvidoria registrou um total de 965 protocolos na categoria de denúncias. Desses, 111 foram aceitos como **denúncias**, enquanto 657 foram **reclassificadas** como reclamações.

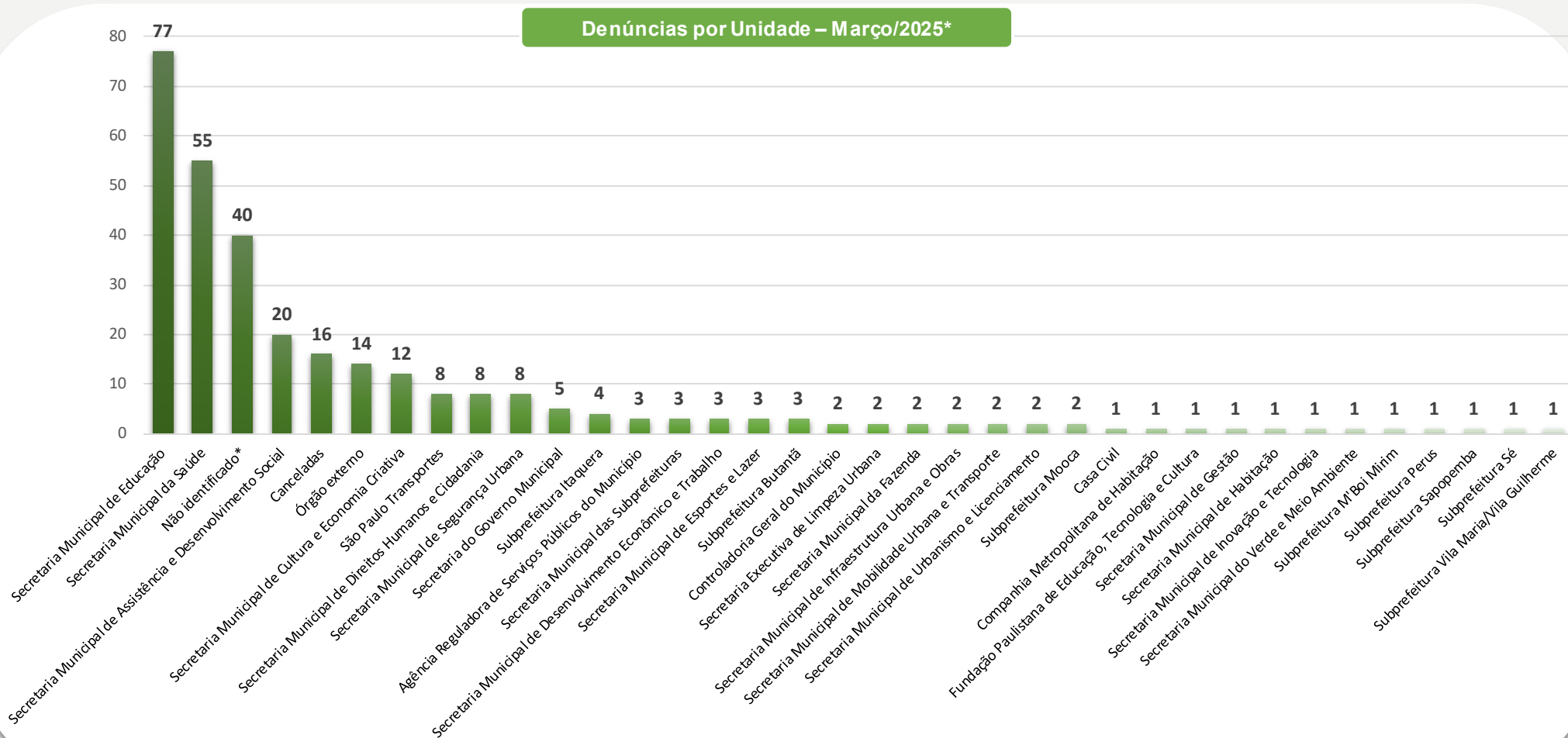
Motivos de Indeferimento (Denúncias Mar/2025)



% deferidas, indeferidas, canceladas e reclassificadas - 2025



Denúncias - Unidades



* Considera-se “não identificado” todos os registros que não especificam o órgão denunciado, que não complementam essa informação, ou ainda que a narrativa não permita rastrear o órgão denunciado.

E-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão)

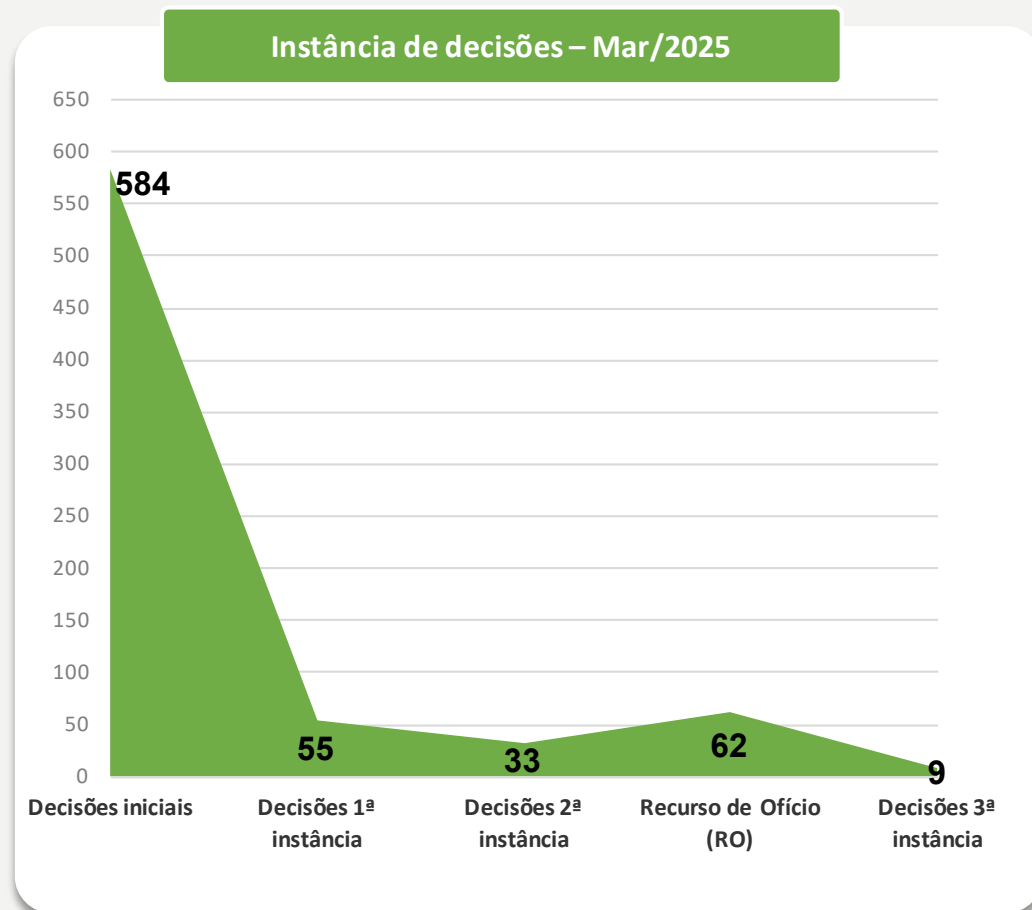
Mês	Protocolos	Variação*
JAN/25	590	65,26
FEV/25	610	3,39
MAR/25	650	6,56
Total	1850	

A Política da Transparência Passiva é atribuição da OGM, orientando os órgãos nas respostas, capacitando os pontos focais e monitorando os prazos legais.

O detalhamento completo dos dados estatísticos apresentados pode ser obtido ao consultar os relatórios dos pedidos de Informações publicados na página da Controladoria Geral do Município, disponível em:

https://capital.sp.gov.br/web/ouvidoria/w/transparencia_passiva/261543

*Variação percentual em relação ao mês imediatamente anterior



Solicitar que o acesso ao processo seja público

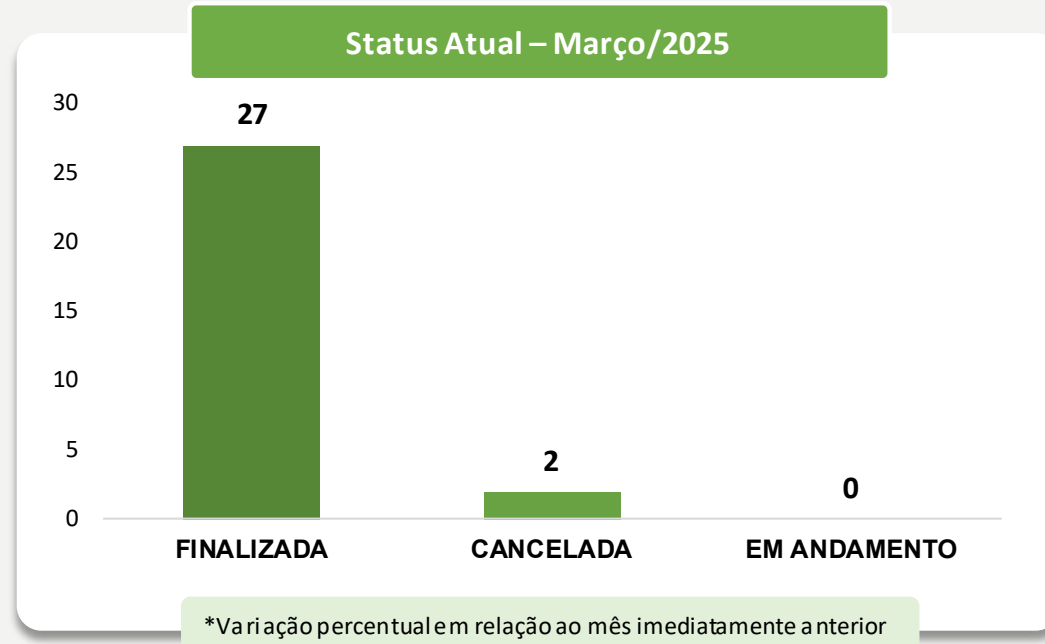
É a solicitação para tornar públicos os encaminhamentos de um processo registrado na Ouvidoria Geral do Município (OGM). As manifestações registradas pelo atendimento da Ouvidoria Geral do Município (OGM) são encaminhadas aos órgãos de forma restrita.

A (o) cidadã (o) pode solicitar que o processo conste no sistema em caráter público, desde que não seja uma denúncia, não tenha sido registrado de maneira anônima, e não tenha uma restrição legal como sigilo fiscal, sigilo bancário entre outros.

A Ouvidoria Geral do Município (OGM) irá analisar de acordo com o fundamento da autodeterminação informativa, previsto no Art. 2º, inciso II da lei de Proteção de Dados Pessoais, garantindo ao cidadão o direito de controlar, proteger seus dados pessoais e também preservar documentos com informações pessoais e/ou sensíveis de terceiros.

Para mais informações: <https://sp156.prefeitura.sp.gov.br/portal/servicos/informacao?servico=4063>

Mês	Protocolos	Variação*
JAN/25	12	-47,83
FEV/25	39	225,00
MAR/25	29	-25,64
Total	80	





**CIDADE DE
SÃO PAULO**
CONTROLADORIA
GERAL DO MUNICÍPIO