

**OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO**

**RELATÓRIO MENSAL  
RESUMO EXECUTIVO**

**JANEIRO 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

### **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

### **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.

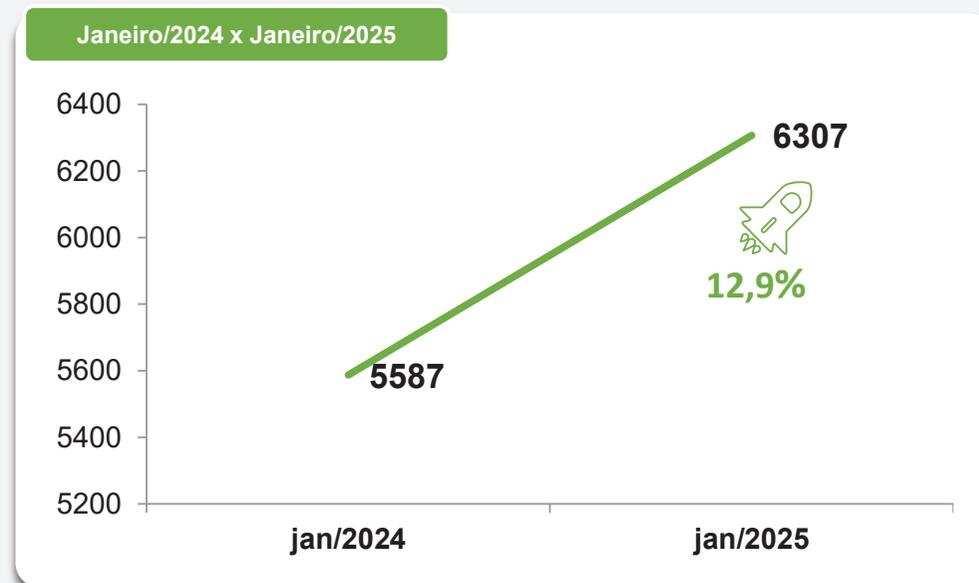
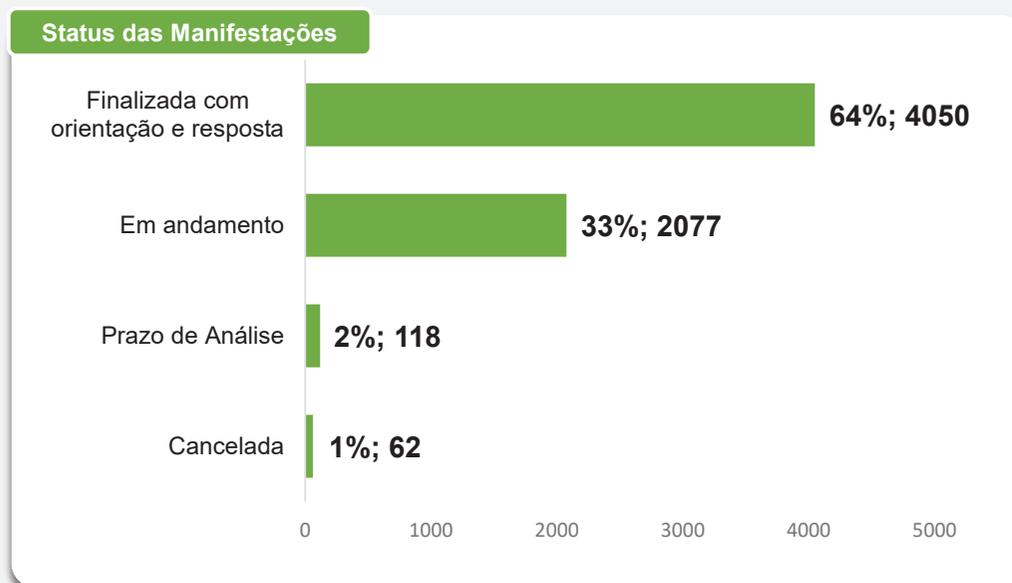
A equipe da Divisão de Relatórios e Estatística coleta, consolida e trata os dados, com foco nos serviços prestados pela Administração Municipal. A manifestação categorizada como denúncia foi incluída no total de registros (nas abas 'protocolos' e 'canais atendimento' dos arquivos nas extensões XLS e 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

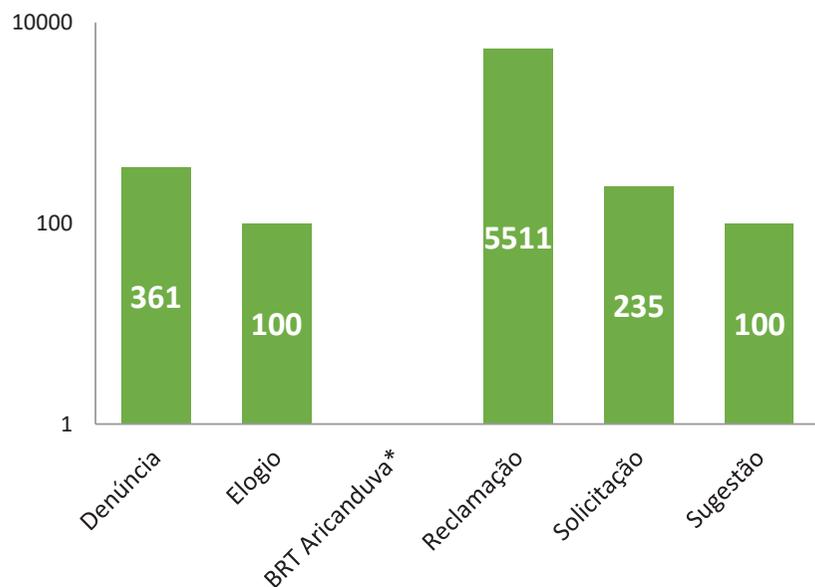
No mês de janeiro de 2025 a Ouvidoria registrou 6.307 protocolos formalizados em atendimentos presenciais, por telefone na Central SP 156 (opção5), formulário eletrônico (Portal SP 156), e-mails e cartas. Em comparação a janeiro de 2024, houve um aumento de 720 manifestações, o que representa um crescimento de 12,9%.

Do total registrado constata-se em 03 de fevereiro de 2025, que 64% foram finalizados com a orientação e resposta aos cidadãos (ãs), 33% estão em andamento (aguardando complemento de informações do cidadão ou com processo atuado), 2% estão no prazo de análise e 1% foi cancelado.



# Tipos de manifestações

## 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.

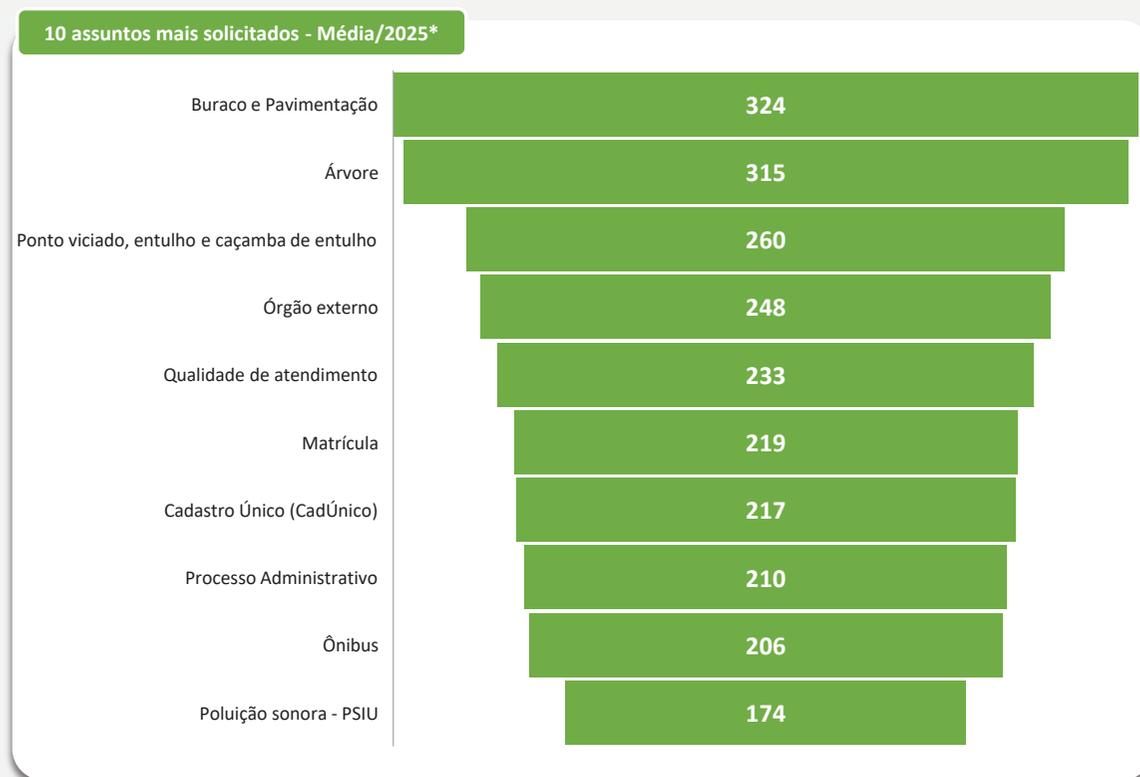
## Entrada Diária de Protocolos



# Principais Variações nos Assuntos

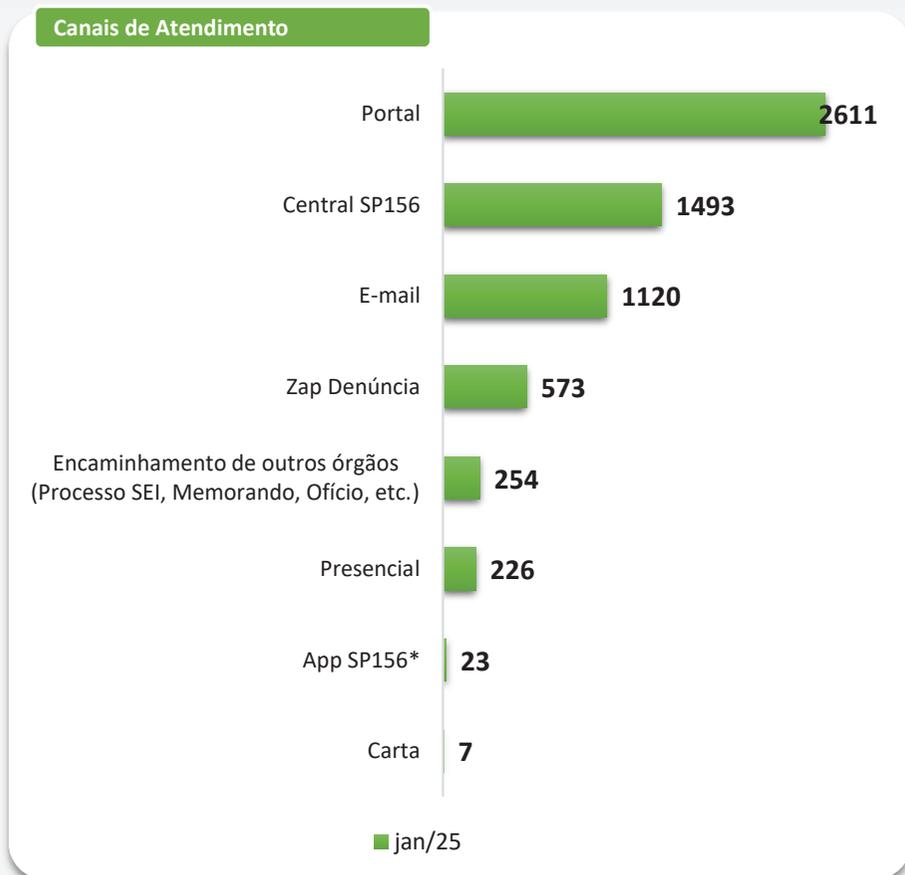
A maior variação de aumento em janeiro/25, **em comparação ao mês imediatamente anterior**, entre os dez assuntos mais demandados, foi “**Matrícula**” com aumento 365,96% em decorrência da sazonalidade que ocorre pelo início do ano letivo em instituições de ensino da prefeitura. Para efeito desse relatório entende-se como “**Matrícula**”, as manifestações referentes à inscrição ou transferência em instituições de ensino da prefeitura de São Paulo.

A maior variação de diminuição em janeiro/25 entre os dez assuntos mais demandados, foi “**Poluição Sonora - PSIU**” com diminuição de 11,68%. Para efeito desse relatório entende-se como “**Poluição Sonora - PSIU**”, as manifestações referentes à fiscalização de ruídos excessivos em estabelecimentos comerciais, som proveniente de veículos automotores estacionados e ruído proveniente de obras particulares.



\*excetuando-se denúncias

# Canais de Atendimento



Canais de Atendimento	jan./25	% Canais de entrada JAN/25
Portal	2611	41,4
Central SP156	1493	23,7
E-mail	1120	17,8
Zap Denúncia	573	9,1
Encaminhamento de outros órgãos (Processo SEI, Memorando, Ofício, etc.)	254	4,0
Presencial	226	3,6
App SP156*	23	0,4
Carta	7	0,1
<b>TOTAL</b>	<b>6.307</b>	<b>100,0</b>

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

# 10 assuntos mais demandados

Entre janeiro de 2024 e janeiro de 2025, sete temas se mantiveram, como “Árvore”, que teve uma queda de 9,74%, “Qualidade de atendimento”, que aumentou 18,27%, “Poluição sonora - PSIU” e “buraco e pavimentação”, que permaneceu estável.

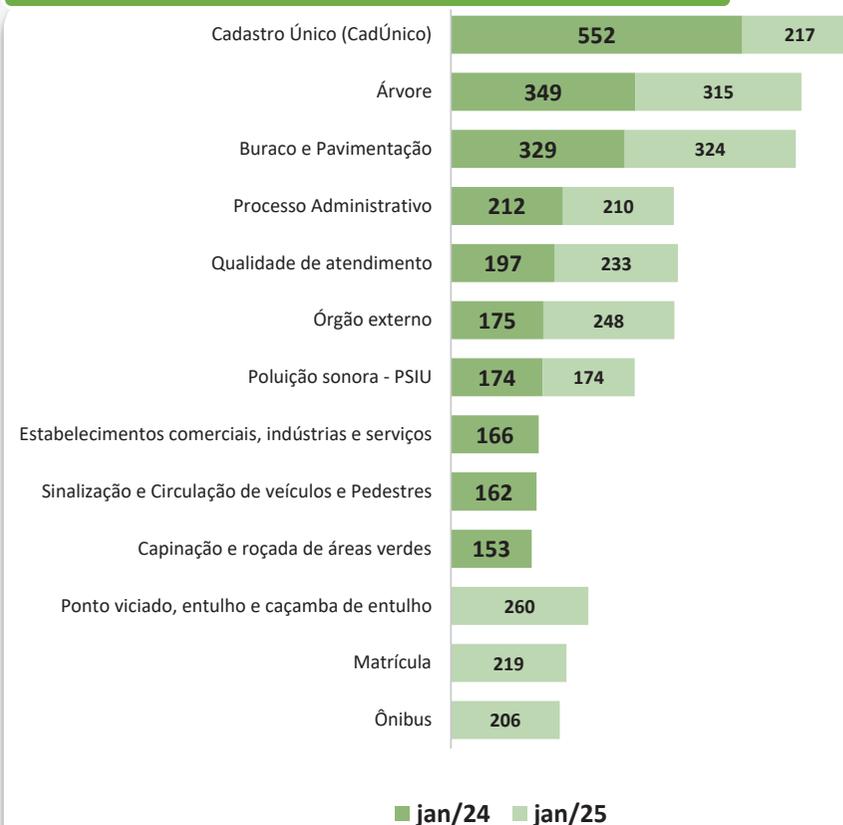
Por outro lado, algumas demandas mudaram de posição. O tema “Cadastro Único (CadÚnico)” caiu de 552 manifestações em 2024 para 217 em 2025. “Matrícula” entrou no ranking de 2025 com 219 manifestações, devido ao início do ano letivo. “Ônibus” também apareceu no ranking de 2025 com 206 manifestações.

## 10 assuntos mais solicitados - Janeiro/2025\*



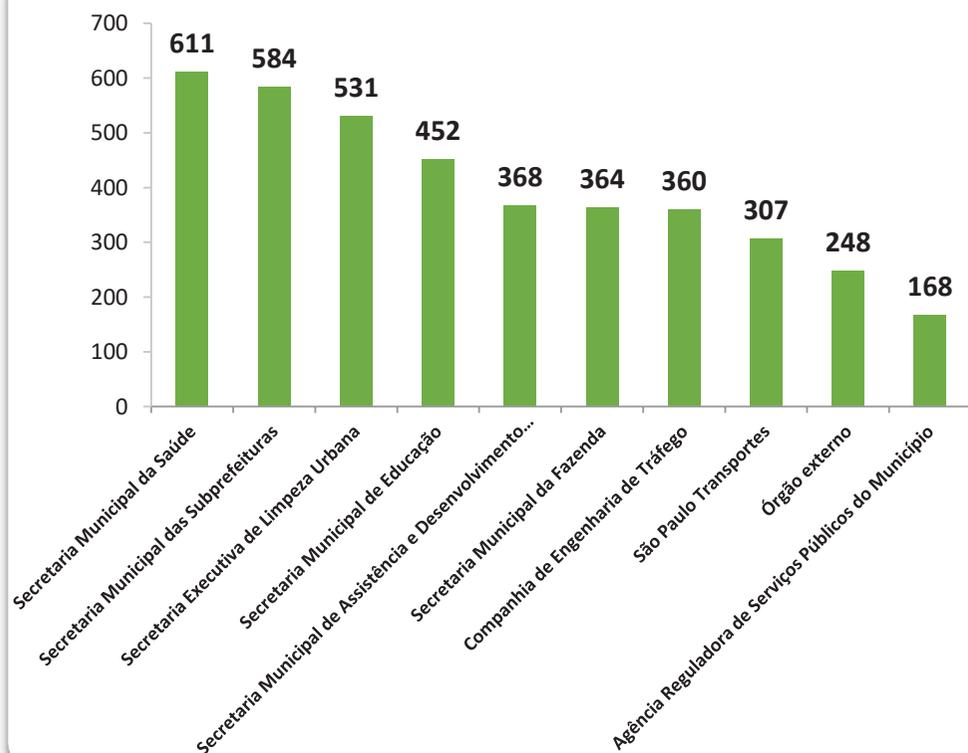
\*excetuando-se denúncias

## Comparação entre os Assuntos mais de solicitados (Jan/24 X Jan/25)

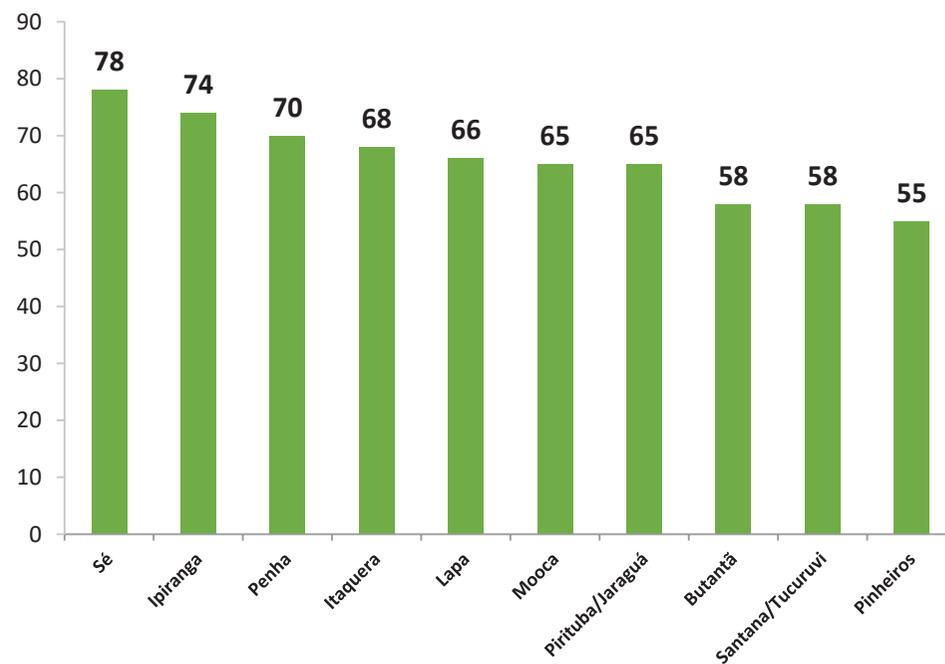


# Os 10 Órgãos mais demandados e as 10 Subprefeituras mais demandadas

10 Órgãos mais solicitados - Janeiro/2025\*



10 Subprefeituras mais solicitadas - Janeiro/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

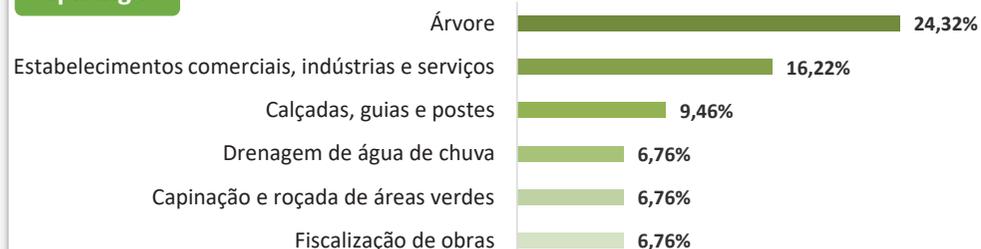


## Sé



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

## Ipiranga



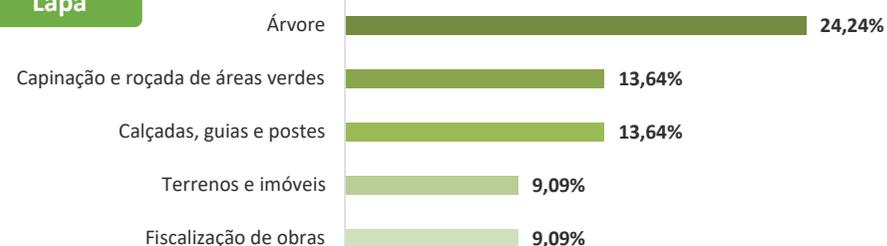
## Penha



## Itaquera



## Lapa



\*excluindo-se denúncias

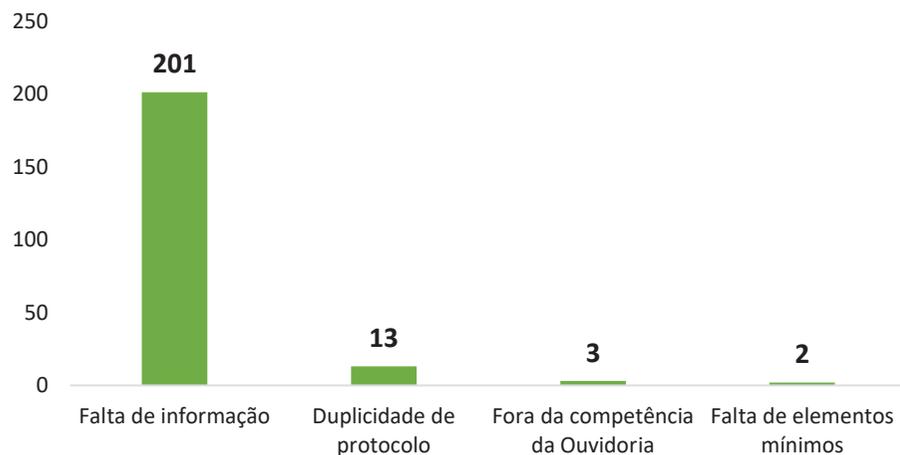
# Denúncias

Protocolos	jan/25	% Total 2025
<b>Denúncias</b>		
Deferidas	135	14%
Indeferidas	219	22%
Canceladas	7	1%
<b>Total de denúncias (exceto canceladas)</b>	354	
<b>Total de denúncias</b>	361	37%
<b>Reclassificadas</b>	622	63%
<b>Total Geral</b>	<b>983</b>	<b>100%</b>

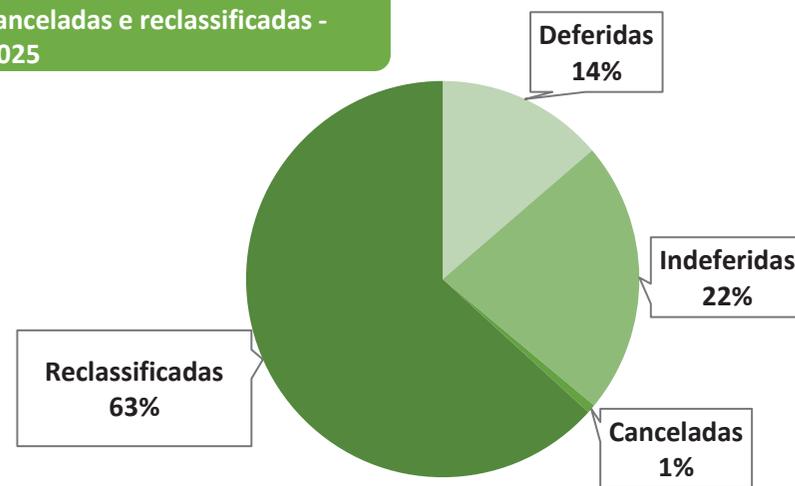


Frequentemente, os cidadãos utilizam o termo “denúncia” para expressar insatisfações com falhas na entrega de serviços. Em janeiro/2025, a Ouvidoria registrou um total de 983 protocolos na categoria de denúncias. Desses, 135 foram aceitos como denúncias, representando 14 % do total, enquanto 622 foram reclassificadas como reclamações, respondendo por 63%.

Motivos de Indeferimento (Denúncias Jan/2025)

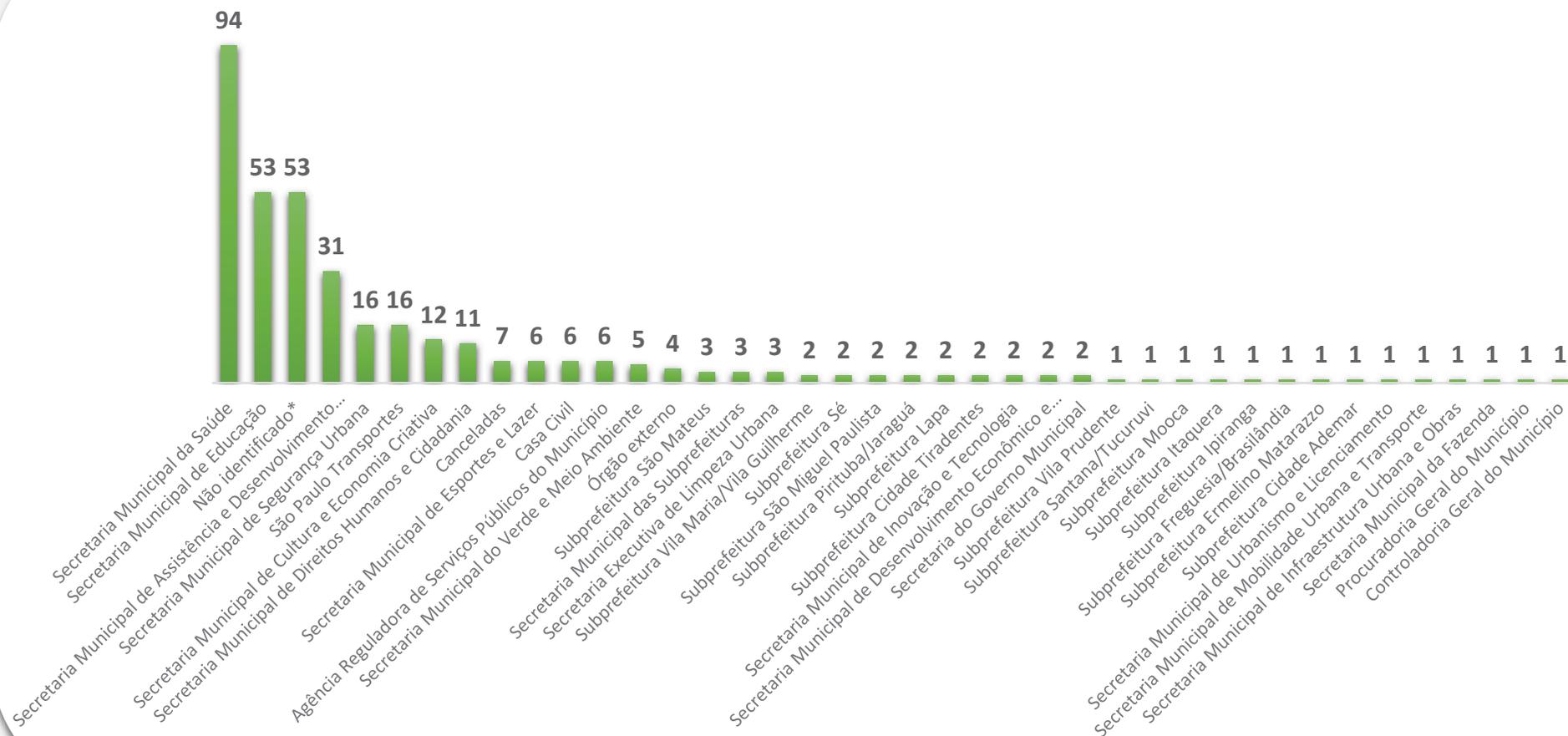


% deferidas, indeferidas, canceladas e reclassificadas - 2025



# Denúncias - Unidades

Denúncias por Unidades Janeiro/2025



\* 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

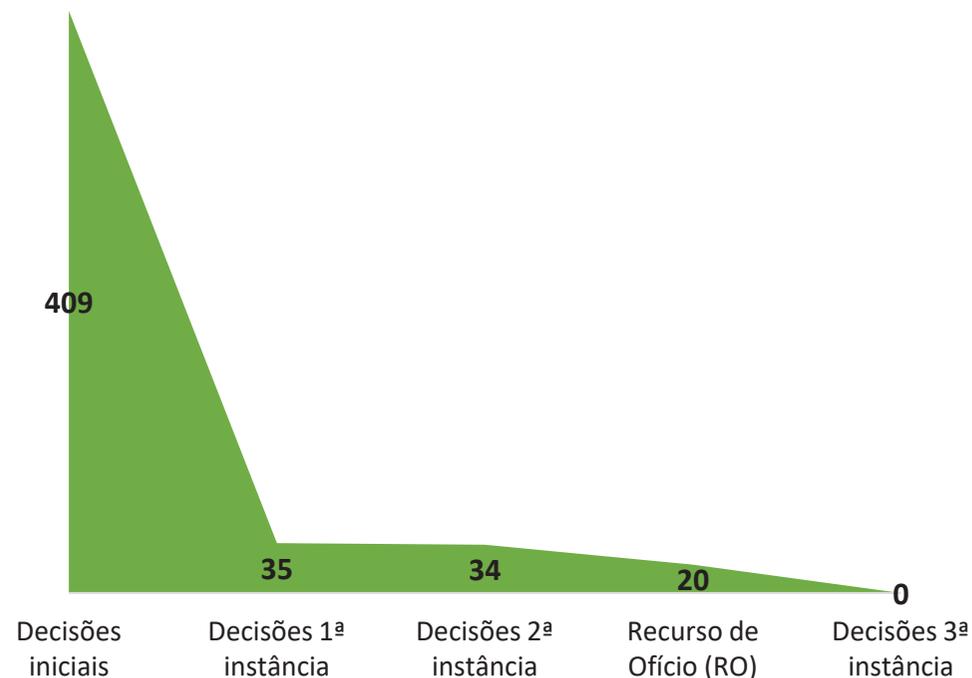
A Política da Transparência Passiva é atribuição da OGM, orientando os órgãos nas respostas, capacitando os pontos focais e monitorando os prazos legais.



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

\*Variação percentual em relação ao mês imediatamente anterior

### Instância de decisões – Jan/2025



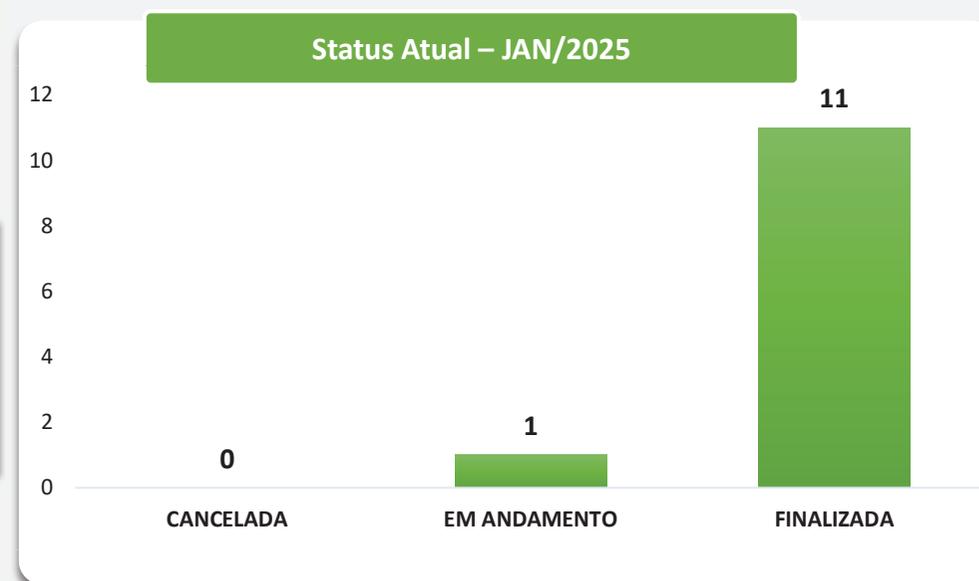
# Solicitar que o acesso ao processo seja público

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



\*Variação percentual em relação ao mês imediatamente anterior



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