

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

**RELATÓRIO MENSAL
RESUMO EXECUTIVO**

FEVEREIRO 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

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



7249

Total de Manifestações



66%

Finalizadas



31%

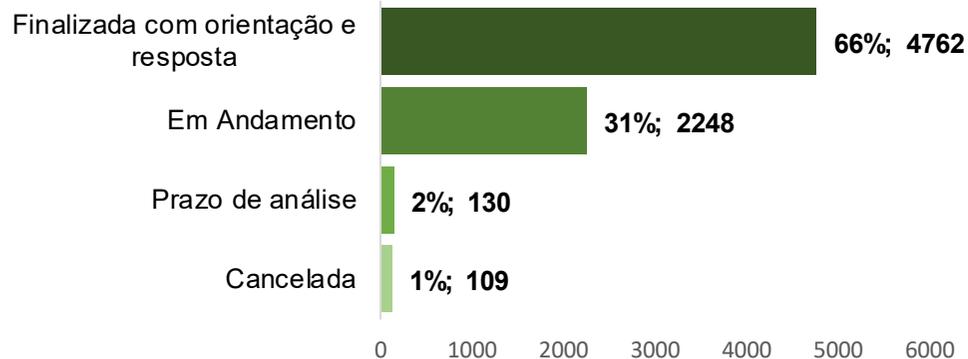
Em andamento



2%

No prazo de Análise

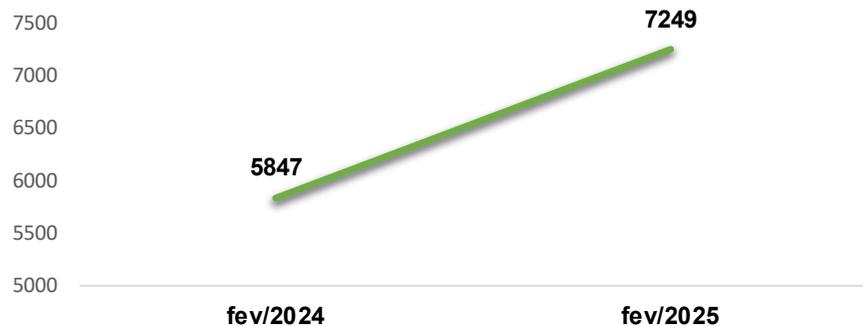
Status das Manifestações Fevereiro/2025



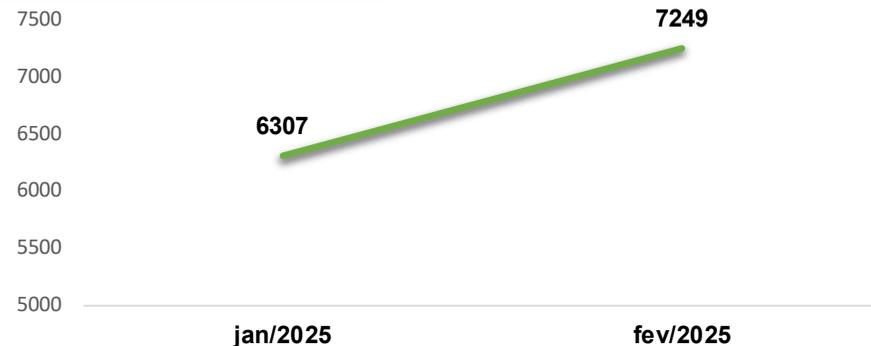
No mês de fevereiro de 2025 a Ouvidoria registrou 7.249 protocolos formalizados em atendimentos presenciais, por telefone na Central SP 156 (opção5), formulário eletrônico (Portal SP 156), e-mails e cartas. Em comparação a fevereiro de 2024, houve um aumento de 1402 manifestações, o que representa um crescimento de 23,98%

Do total registrado constata-se em 06 de março de 2025, que 66% foram finalizados com a orientação e resposta aos cidadãos (ãs), 31% estão em andamento (aguardando complemento de informações do cidadão ou com processo atuado), 2% estão no prazo de análise e 1% foi cancelado.

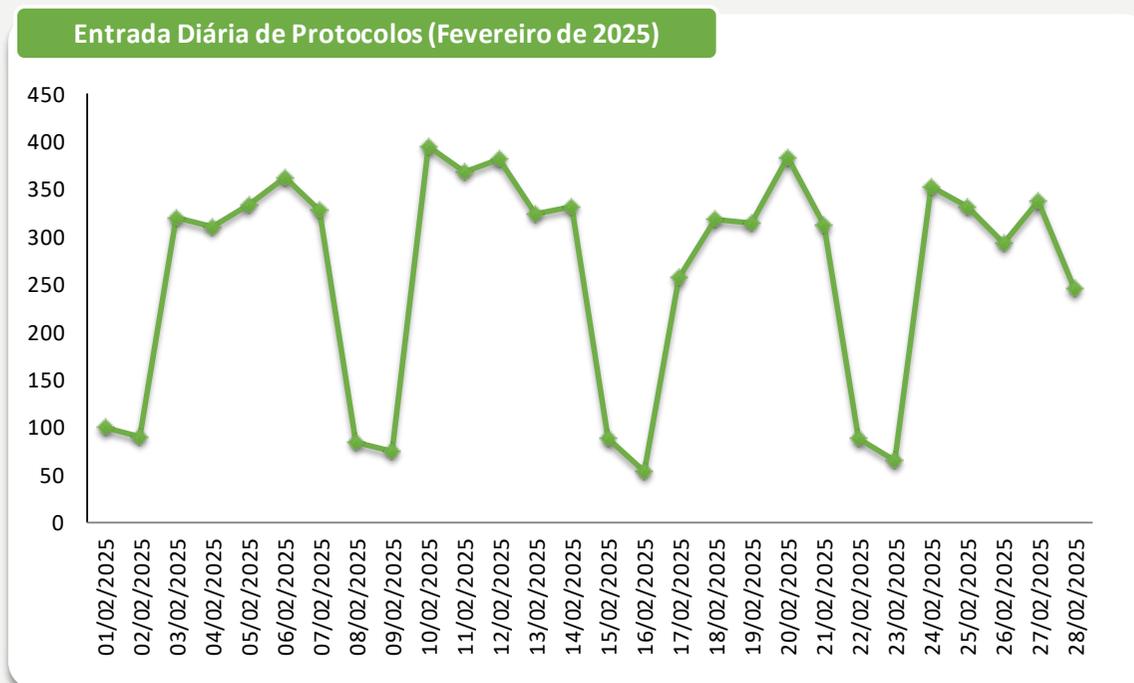
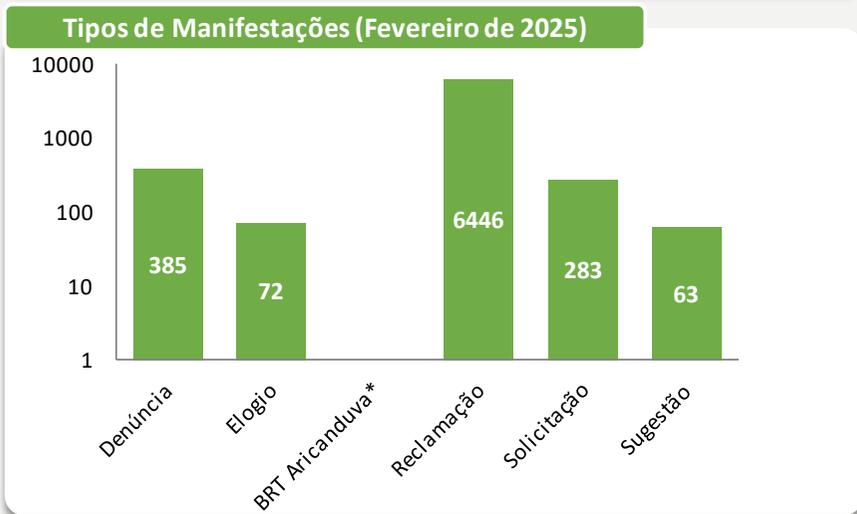
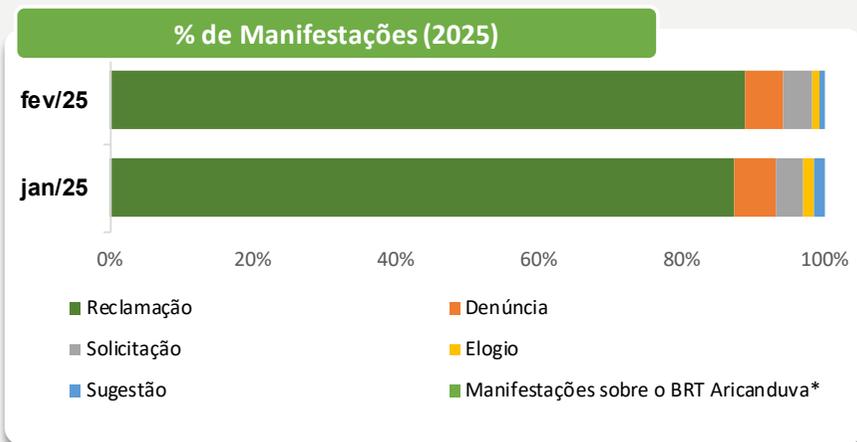
Fevereiro/2024 x Fevereiro/2025



Janeiro/2025 x Fevereiro/2025



Tipos de manifestações

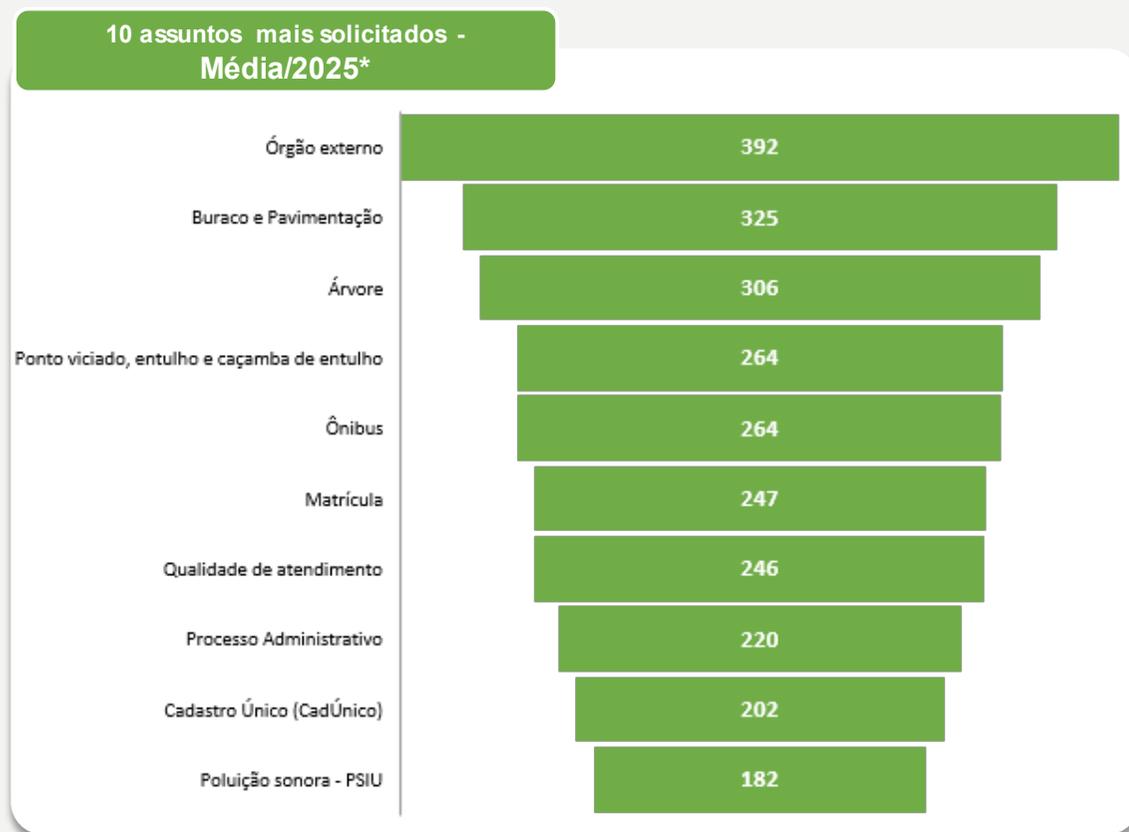


*A opção do serviço "Manifestações sobre o BRT Aricanduva", referente à obra de implantação do BRT Aricanduva e do novo Centro de Operações da SPTrans (COP), foi incluída o Portal SP156 em outubro de 2024.

Principais Variações nos Assuntos

A maior variação** de aumento em fevereiro/25 entre os dez assuntos mais demandados, foi “Órgão externo” com aumento 115,73%. Para efeito desse relatório entende-se como “Órgão Externo”, as solicitações e reclamações que são recebidas por esta ouvidoria, que não estão sob a competência da Prefeitura de São Paulo. Essas demandas são respondidas com informações e orientações do procedimento que deve ser realizado pelo cidadão.

A maior variação de diminuição em fevereiro/25 entre os dez assuntos mais demandados, foi “Cadastro Único” com diminuição de 14,29 %. O Cadastro Único é um registro que permite ao governo saber quem são e como vivem as famílias de baixa renda no Brasil. Ele foi criado pelo Governo Federal, mas é operacionalizado e atualizado pelas prefeituras de forma gratuita. O cadastro é feito pessoalmente, em um posto de atendimento na cidade onde a família mora. “<https://www.gov.br/pt-br/servicos/inscrever-se-no-cadastro-unico-paraprogramas-sociais-do-governo-federal>”.

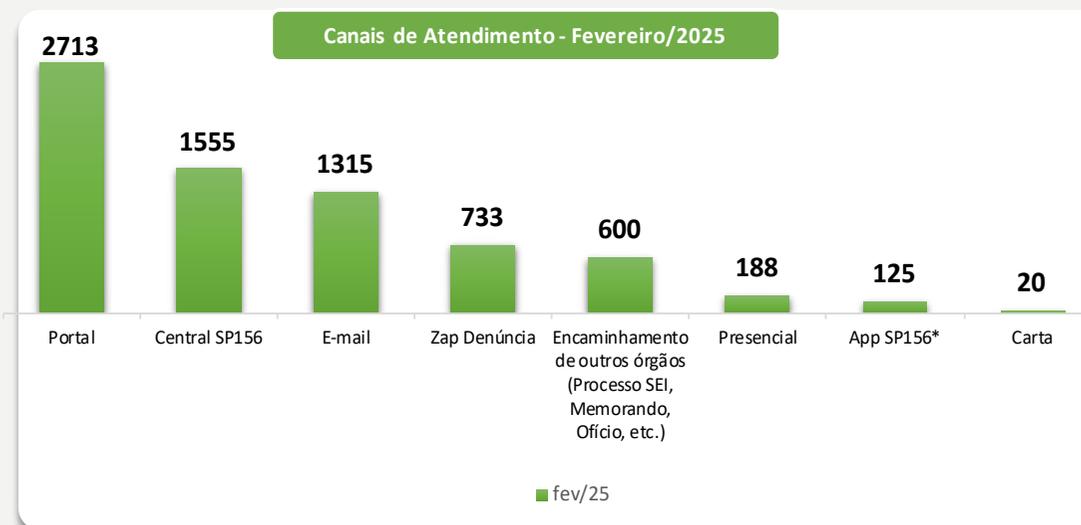


*excetuando-se denúncias

**Variação percentual em relação ao mês imediatamente anterior

Canais de Atendimento

O **encaminhamento de outros órgãos** apresentou o maior crescimento, com alta de **136,2%** (de 254 para 600 atendimentos), que está relacionado ao aumento das demandas envolvendo “**Órgão Externo**”, reforçando uma maior articulação entre entidades públicas. O **Zap Denúncia** também registrou um crescimento de **27,9%** (de 573 para 733 atendimentos), refletindo a crescente adesão aos canais digitais. Além disso, o **e-mail** teve um aumento de **17,4%** (de 1.120 para 1.315 atendimentos), indicando uma tendência à preferência por interações remotas.



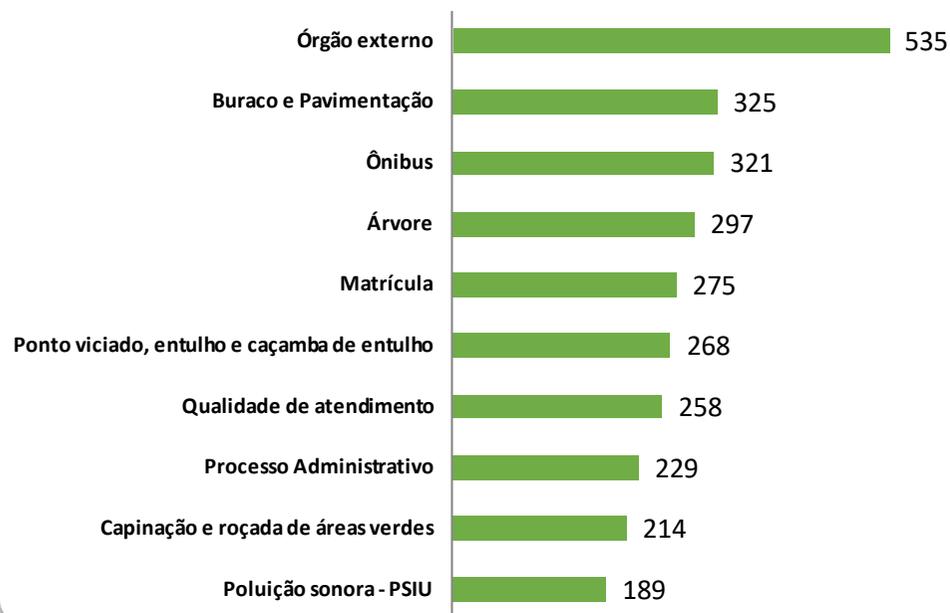
Canais de Atendimento	fev/25	jan./25	Total	%Total
Portal	2713	2611	5.324	39,27
Central SP156	1555	1493	3.048	22,48
E-mail	1315	1120	2.435	17,96
Zap Denúncia	733	573	1.306	9,63
Encaminhamento de outros órgãos (Processo SEI, Memorando, Ofício, etc.)	600	254	854	6,30
Presencial	188	226	414	3,05
App SP156*	125	23	148	1,09
Carta	20	7	27	0,20
Total	7.249	6.307	13.556	100

10 assuntos mais demandados

Entre fevereiro de 2024 e fevereiro de 2025, sete temas se mantiveram no ranking, como “**Buraco e Pavimentação**”, que teve uma queda de **3,3%**, e “**Árvore**”, com uma redução de **2,0%**.

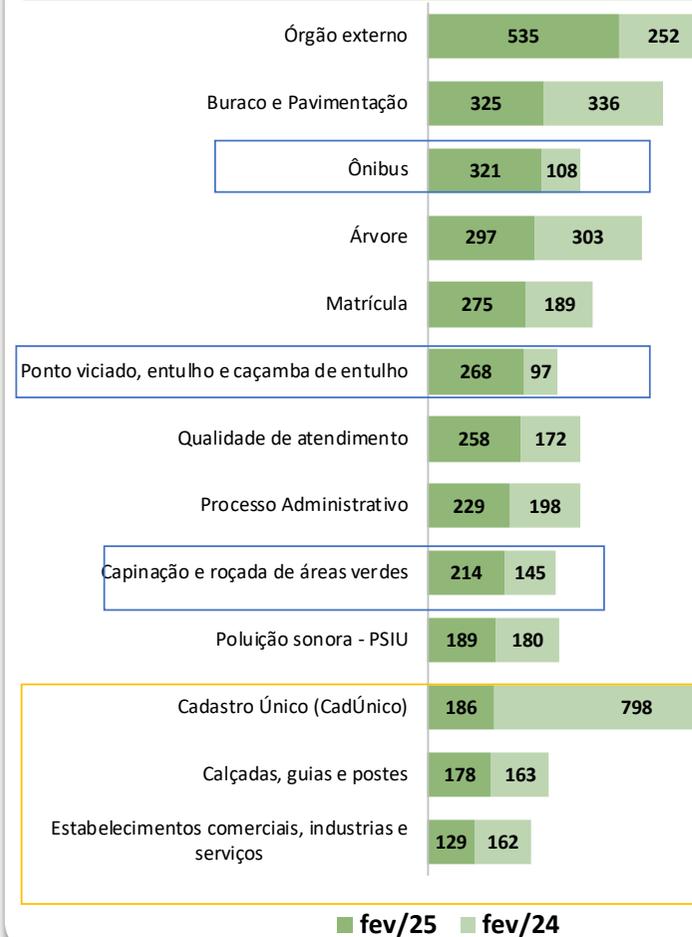
Por outro lado, houve mudanças na posição de algumas demandas. “**Órgão externo**” subiu de quarto para primeiro lugar. Já “**Cadastro Único (CadÚnico)**” saiu do ranking, com uma redução absoluta de **612 manifestações** e uma variação percentual de **-76,7%**.

10 assuntos mais solicitados - Fevereiro/2025*



*excetuando-se denúncias

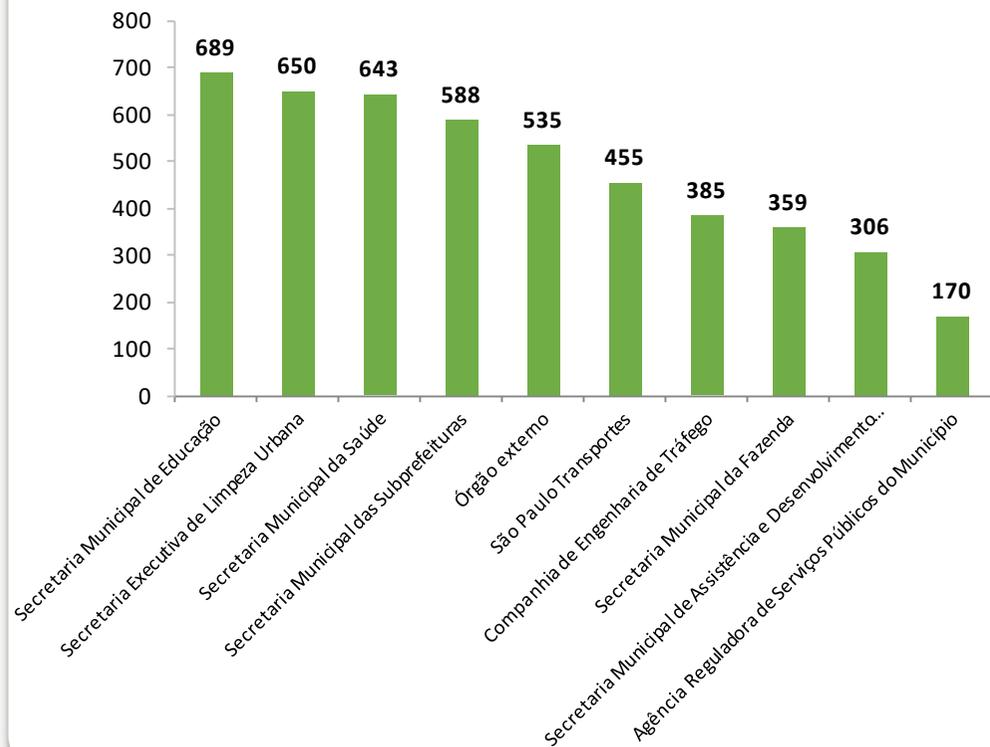
Comparação entre os Assuntos mais solicitados (Fev/24 X Fev/25)



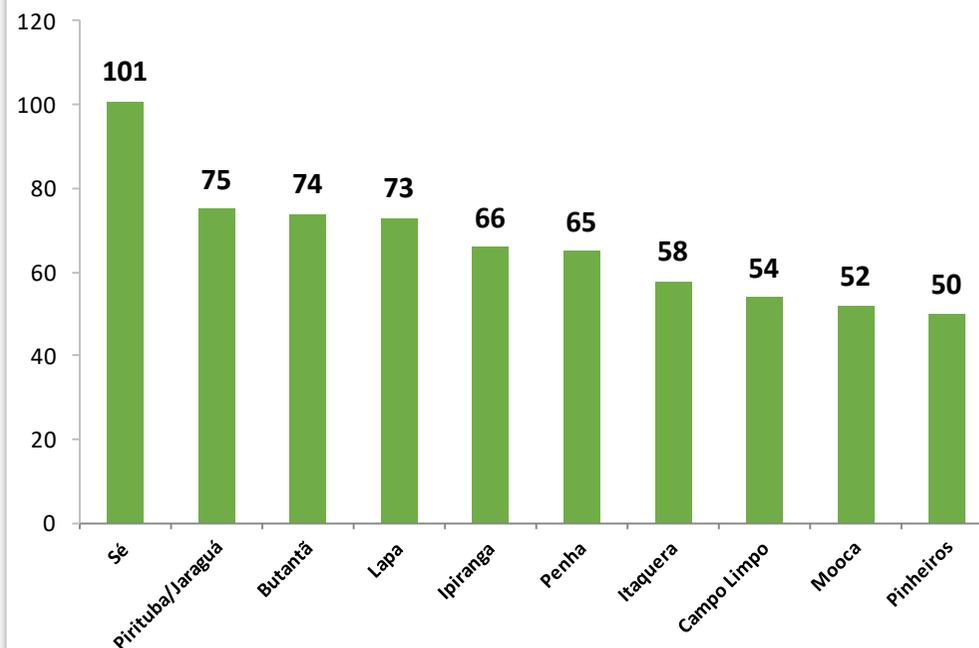
Saiu da lista
 Entrou na lista

Os 10 Órgãos mais demandados e as 10 Subprefeituras mais demandadas

10 Órgãos mais solicitados - Fevereiro/2025*



10 Subprefeituras mais solicitadas - Fevereiro/2025*



*excetuando-se denúncias

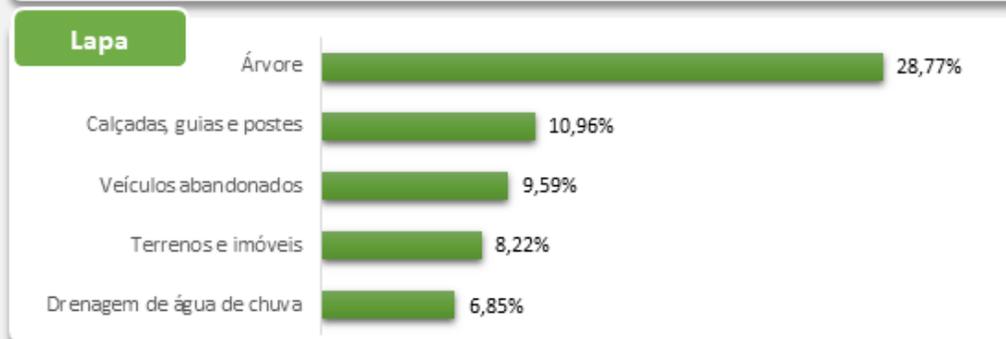
Entende-se como “Órgão Externo”, as solicitações e reclamações que são recebidas por esta Ouvidoria, que não estão sob a competência da Prefeitura Municipal de São Paulo.

Os Assuntos mais demandados entre as 5 Subprefeituras mais demandadas



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



*excetuando-se denúncias

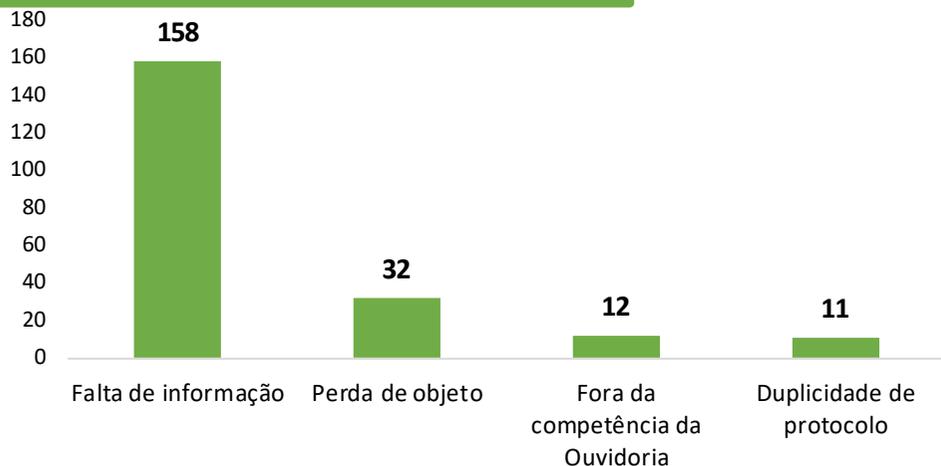
Denúncias

Protocolos	fev/25	jan/25	Total 2025	% Total 2025
Denúncias				
Deferidas	155	135	290	13,28
Indeferidas	213	219	432	19,79
Canceladas	17	7	24	1,10
Total de denúncias (exceto canceladas)	368	354	722	
Total de denúncias	385	361	746	34,17
Reclassificadas	815	622	1437	65,83
Total Geral	1200	983	2183	100,00

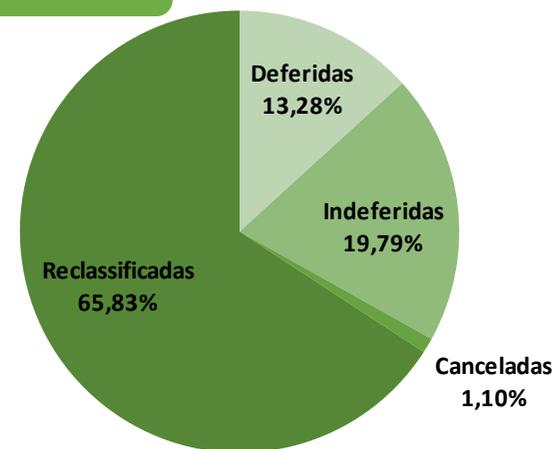


Frequentemente, os cidadãos utilizam o termo “denúncia” para expressar insatisfações com falhas na entrega de serviços. Em FEVEREIRO/2025, a Ouvidoria registrou um total de 1200 protocolos na categoria de denúncias. Desses, 155 foram aceitos como **denúncias**, representando **13,28 %** do total, enquanto 815 foram **reclassificadas** como reclamações, respondendo por 65,83%.

Motivos de Indeferimento (Denúncias Fev/2025)

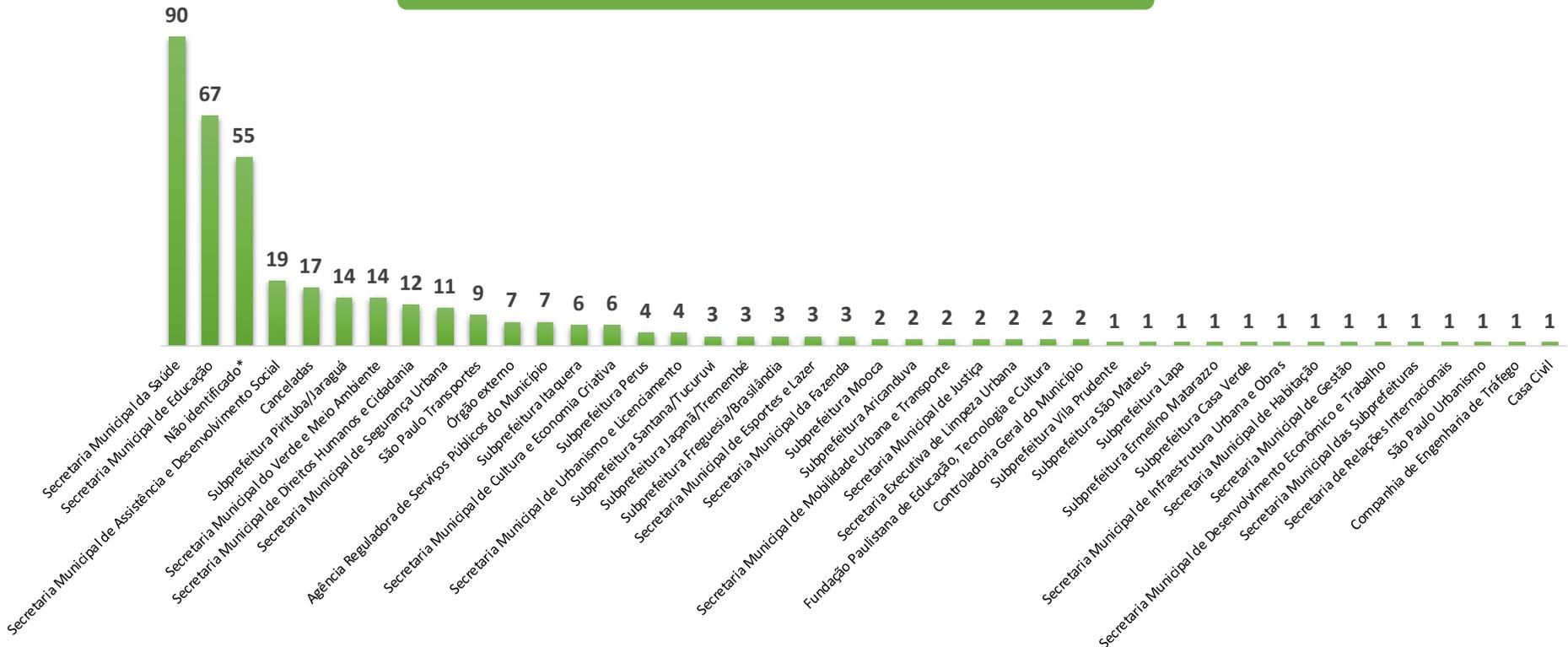


% deferidas, indeferidas, canceladas e reclassificadas - 2025



Denúncias - Unidades

Denúncias por Unidades Fevereiro/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)

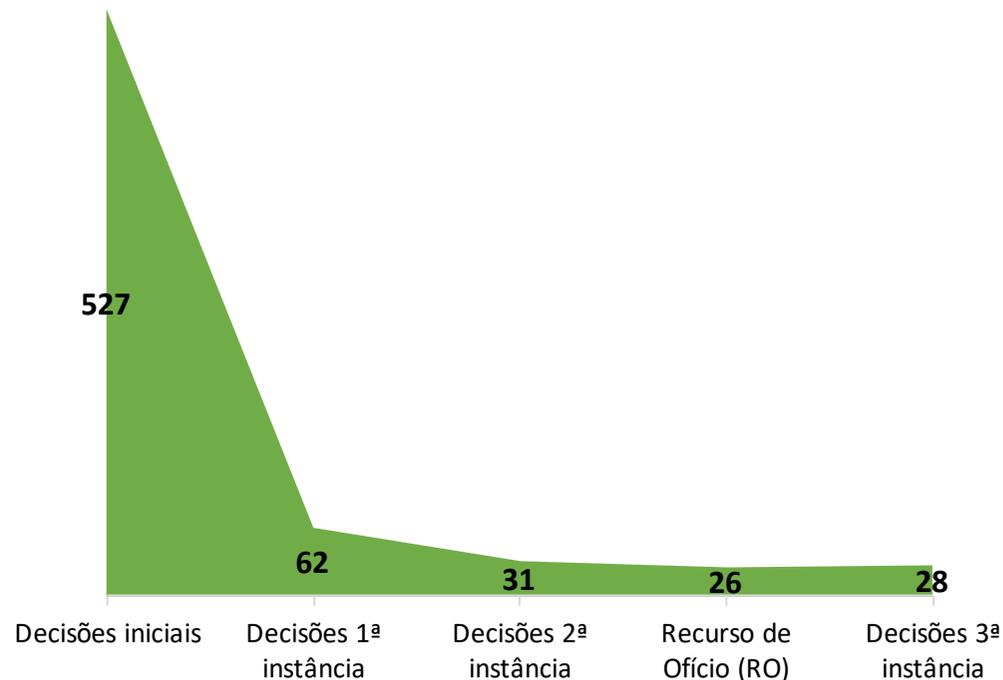
Mês	Protocolos	Variação*
JAN/25	590	65,26
FEV/25	610	3,39
Total	1.200	

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

Instância de decisões – Fev/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.

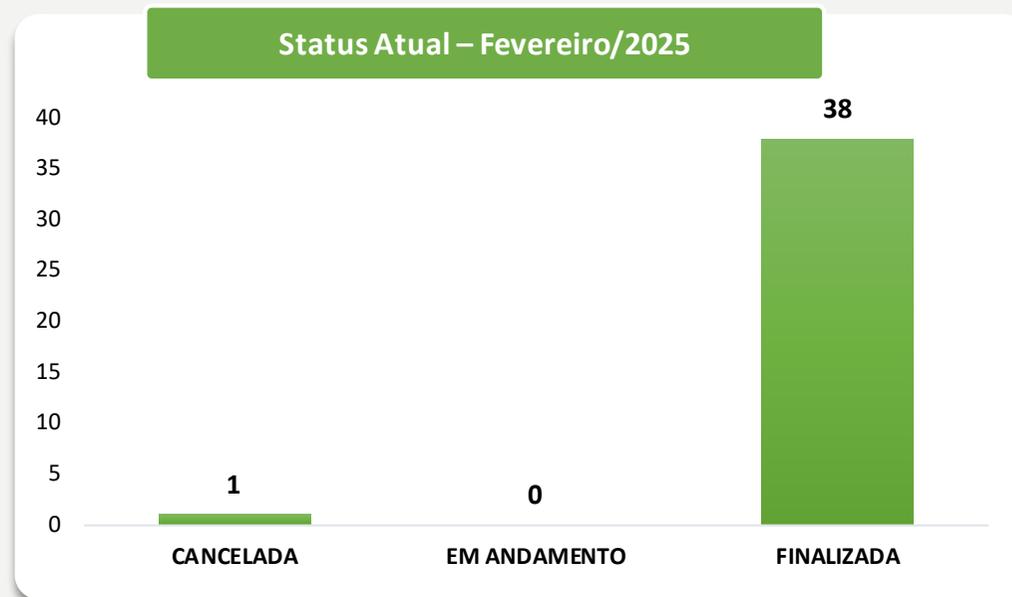
A (o) cidadã (o) pode solicitar que o processo conste no sistema em caráter público, desde que não seja uma denúncia, não tenha sido registrado de maneira anônima, e não tenha uma restrição legal como sigilo fiscal, sigilo bancário entre outros.

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
FEV/25	39	225,00
Total	51	

*Variação percentual em relação ao mês imediatamente anterior





CIDADE DE
SÃO PAULO
CONTROLADORIA
GERAL DO MUNICÍPIO