OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

RELATÓRIO TRIMESTRAL
RESUMO EXECUTIVO

1º TRIMESTRE 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 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 22/04/2025, com um corte de tempo considerando o período de **1º de janeiro de 2025 a 31 de março 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.

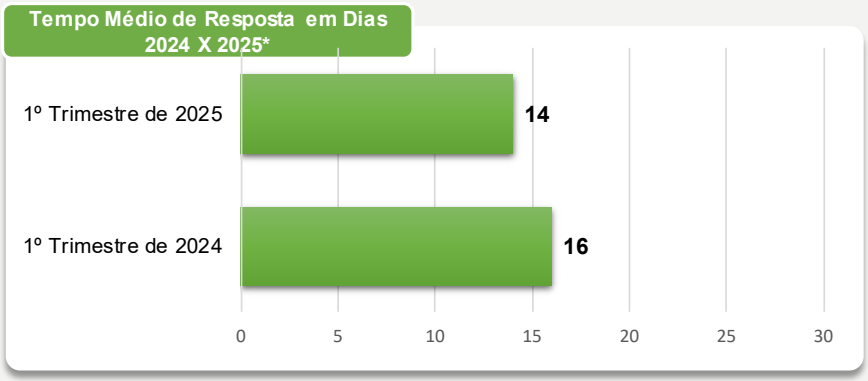
Resumo Executivo - 1° Trimestre de 2025

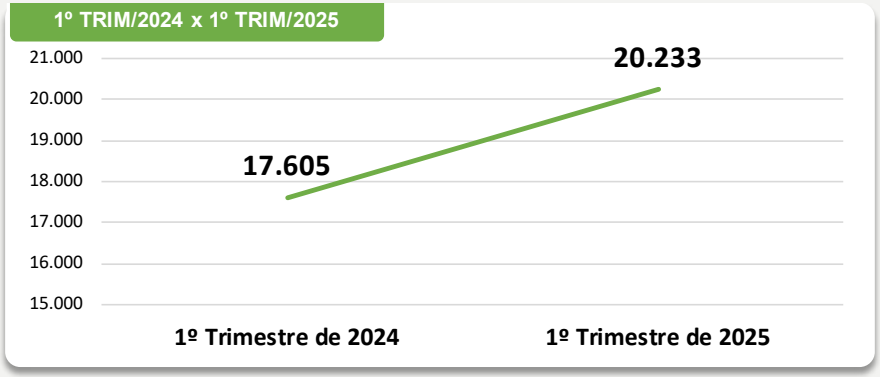
20.233
Total de Manifestações

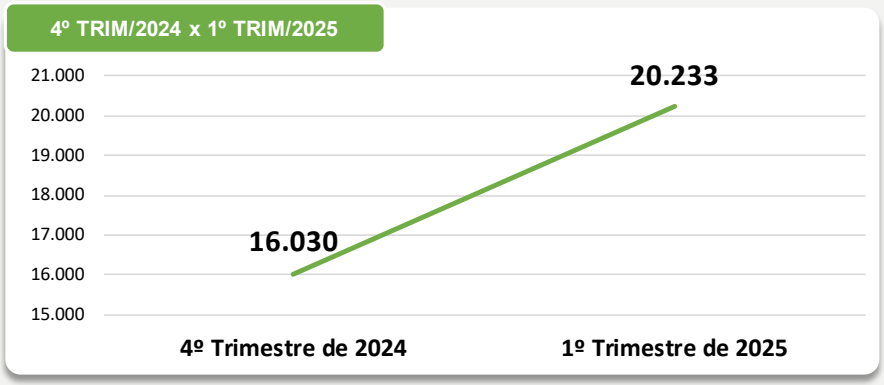
14 dias
Tempo Médio de Resposta

14,9%
Crescimento em relação ao 1º TRIM/24

26,2%
Crescimento em relação ao 4º TRIM/24







No 1° trimestre de 2025, a Ouvidoria registrou 20.233 protocolos formalizados em atendimentos presenciais, por telefone na Central SP 156 (opção5), formulário eletrônico (Portal SP 156), e-mails e cartas.

Em comparação ao 1° trimestre de 2024, quando foram contabilizados 17.605 protocolos, observou-se um aumento de 2.628 manifestações, representando um crescimento de 14,9% no volume total de registros. Quando comparado ao 4° trimestre de 2024, que recebeu 16.030 manifestações, o aumento foi de 26,2%, com 4.203 registros adicionais.

O tempo médio de resposta das manifestações registradas pela Ouvidoria foi de 14 dias, representando uma redução de 2 dias em relação ao mesmo período de 2024, que apresentou média de 16 dias.

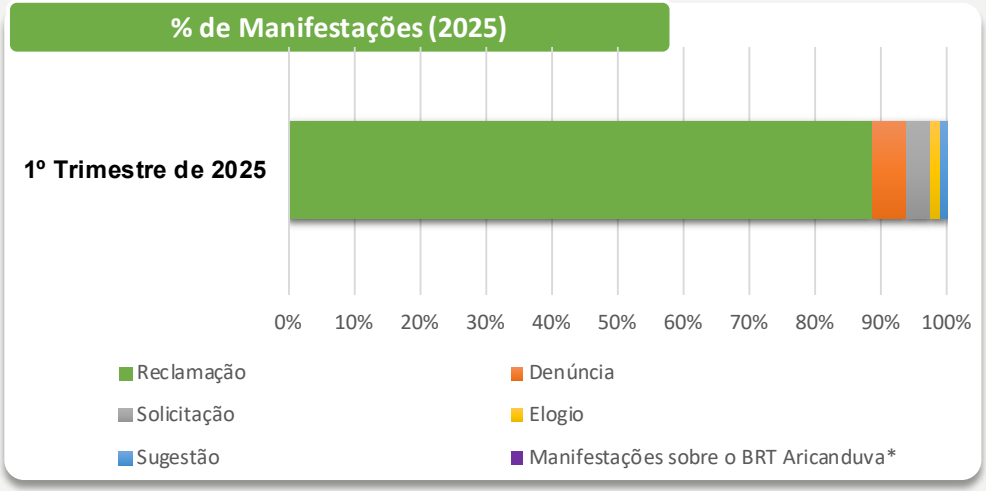
De acordo com o art. 18, do DECRETO N° 58.426 de 18 de Setembro de 2018, a Ouvidoria tem um prazo de 30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias, para apresentar resposta aos munícipes.

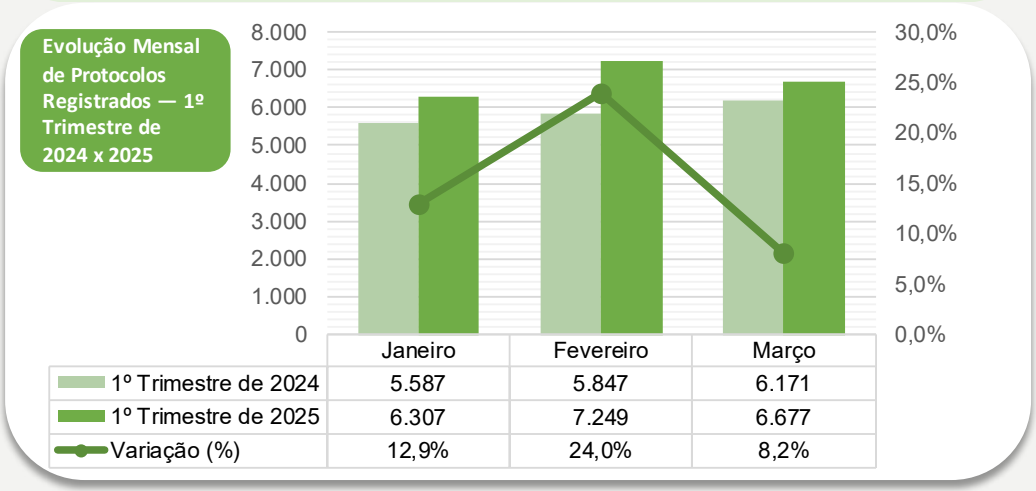
Protocolos

Tipo de Manifestação	1º Trimestre de 2025	Distribuição Percentual (%)
Reclamação	17947	88,70%
Denúncia	1054	5,21%
Solicitação	738	3,65%
Elogio	275	1,36%
Sugestão	219	1,08%
Manifestações sobre o BRT Aricanduva*	0	0,00%
Total	**20233**	100,00%

No 1º trimestre de 2025, houve aumento de 14,9% no total de manifestações em relação ao mesmo período de 2024. Janeiro registrou crescimento de 12,9%, fevereiro teve o maior salto, com 24,0%, e março apresentou variação positiva de 8,2%. O total de protocolos passou de 17.605 para 20.233. A média mensal subiu de 5.868 para 6.744. Os dados indicam tendência de crescimento na demanda por serviços da Ouvidoria.

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





*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

A análise da distribuição de atendimentos no 1º trimestre de 2025 evidencia a predominância dos canais digitais, com destaque para o Portal, que lidera com 38,9% do total. A Central Telefônica SP156 representa 21,7%, demonstrando sua relevância para um público que ainda prefere o atendimento por telefone. O E-mail (19,4%) e o Zap Denúncia (9,6%) também se destacam como importantes meios digitais de contato com a Ouvidoria. Em contraste, os canais presenciais e por correspondência representam uma participação reduzida. O Aplicativo SP156 (0,9%), recém-implementado, sinaliza potencial de crescimento.

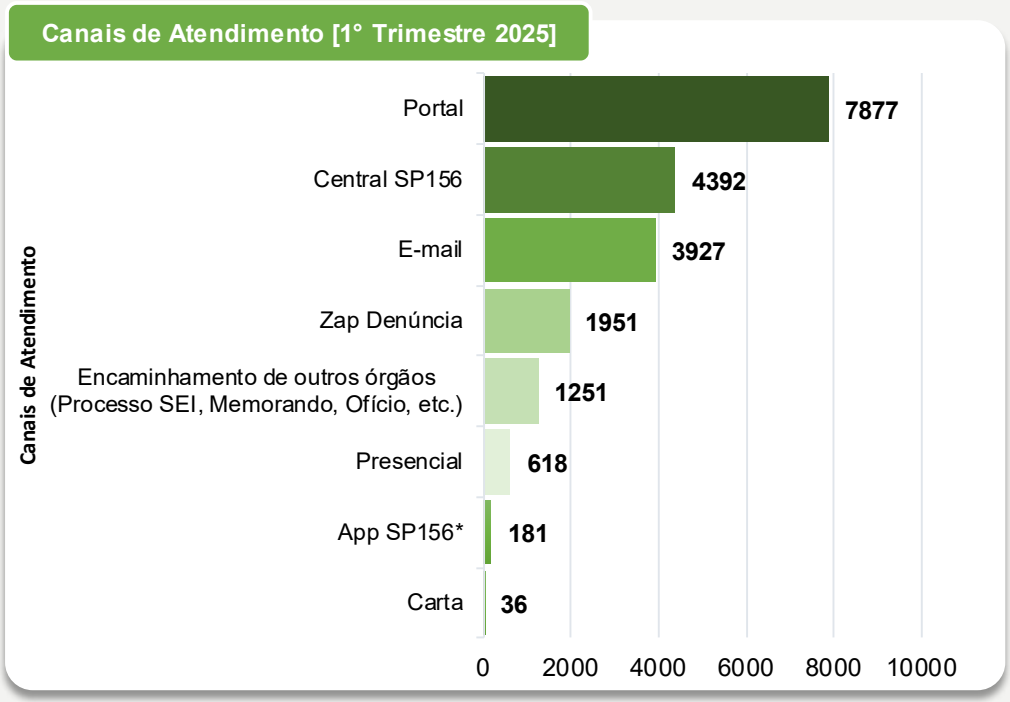
38,9% Portal

21,7% Central Telefônica

19,4% E-mail

9,6% Zap Denúncia

Canais de Atendimento	1° Trimestre 2025	Distribuição Percentual (%)
Portal	7877	38,9%
Central Telefônica SP156	4392	21,7%
E-mail	3927	19,4%
Zap Denúncia	1951	9,6%
Encaminhamento de outros órgãos (Processo SEI, Memorando, Ofício, etc.)	1251	6,2%
Presencial	618	3,1%
App SP156*	181	0,9%
Carta	36	0,2%
Total	**20233**	100,0%



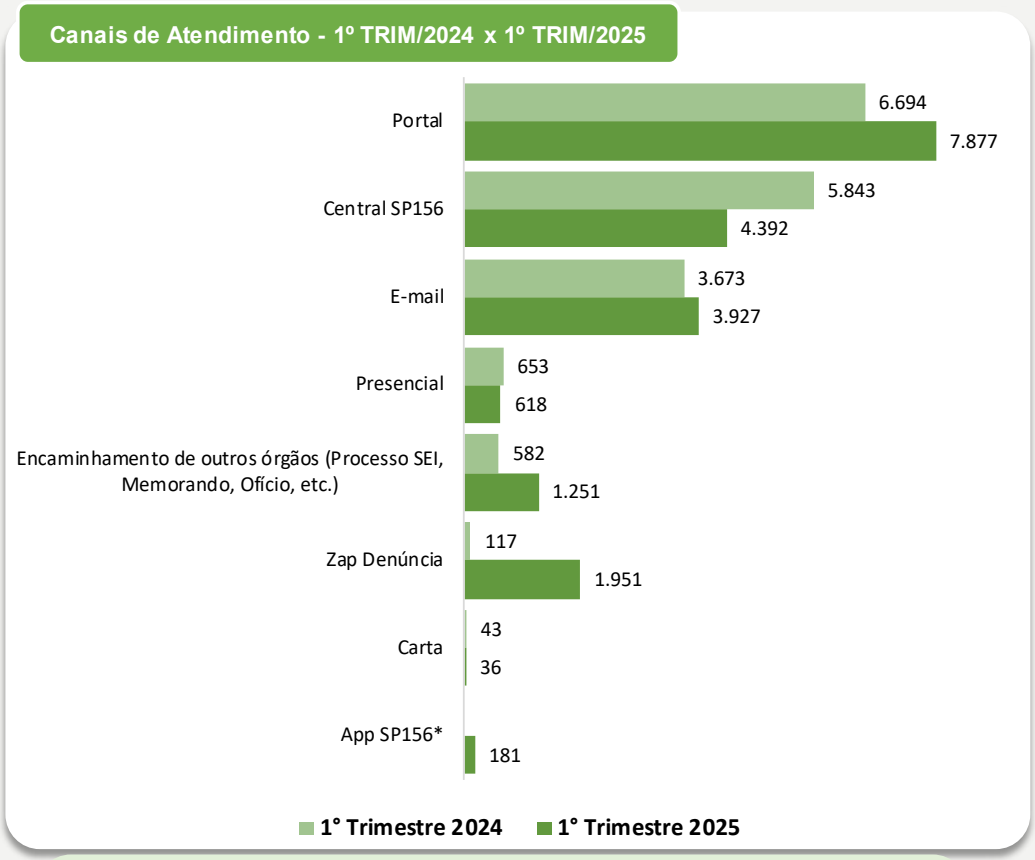
* Em 23/01/2025 foram incluídos no App SP156 os formulários de denúncias e manifestações sobre o BRT Aricanduva.

Canais de Atendimento - Variações

+17,7%
Portal

-24,8
Central Telefônica

+114,9%
encaminhamentos de outros órgãos



Canais de Atendimento	1° Trimestre 2024	1° Trimestre 2025	Variação Absoluta	Variação Percentual (%)
Portal	6.694	7.877	1.183	17,7%
Central Telefônica SP156	5.843	4.392	-1.451	-24,8%
E-mail	3.673	3.927	254	6,9%
Presencial	653	618	-35	-5,4%
Encaminhamento de outros órgãos (Processo SEI, Memorando, Ofício, etc.)	582	1.251	669	114,9%
Zap Denúncia	117	1.951	1.834	1567,5%
Carta	43	36	-7	-16,3%
App SP156*	0	181	181	(início do uso)
Total	**17.605**	**20.233**	**2.628**	**14,9%**

Os dados dos canais de atendimento entre os primeiros trimestres de 2024 e 2025 aponta para um **crescimento de 14,9%** no volume total de interações. O **Zap Denúncia**, com lançamento recente em março de 2024, demonstra um **aumento exponencial de 1567,5%**, indicando alta aderência. O Encaminhamento de outros órgãos também apresentou um crescimento expressivo de 114,9%, sinalizando maior integração administrativa. O Portal SP156 mantém a liderança com 7.877 atendimentos (+17,7%), corroborando a estabilidade dos canais digitais. Em contrapartida, observa-se uma correlação negativa no uso dos canais tradicionais, com **declínio na Central SP156 (-24,8%)** e no atendimento **presencial (-5,4%)**, evidenciando uma migração para o online. O **App SP156**, introduzido em 2025, inicia com **181 atendimentos**, sinalizando potencial de crescimento futuro na esfera digital.

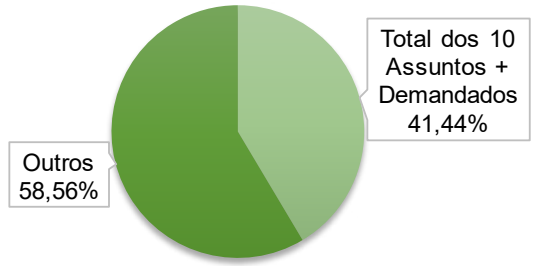
* Em 23/01/2025 foram incluídos no App SP156 os formulários de denúncias e manifestações sobre o BRT Aricanduva.

Variação Negativa
Variação Positiva

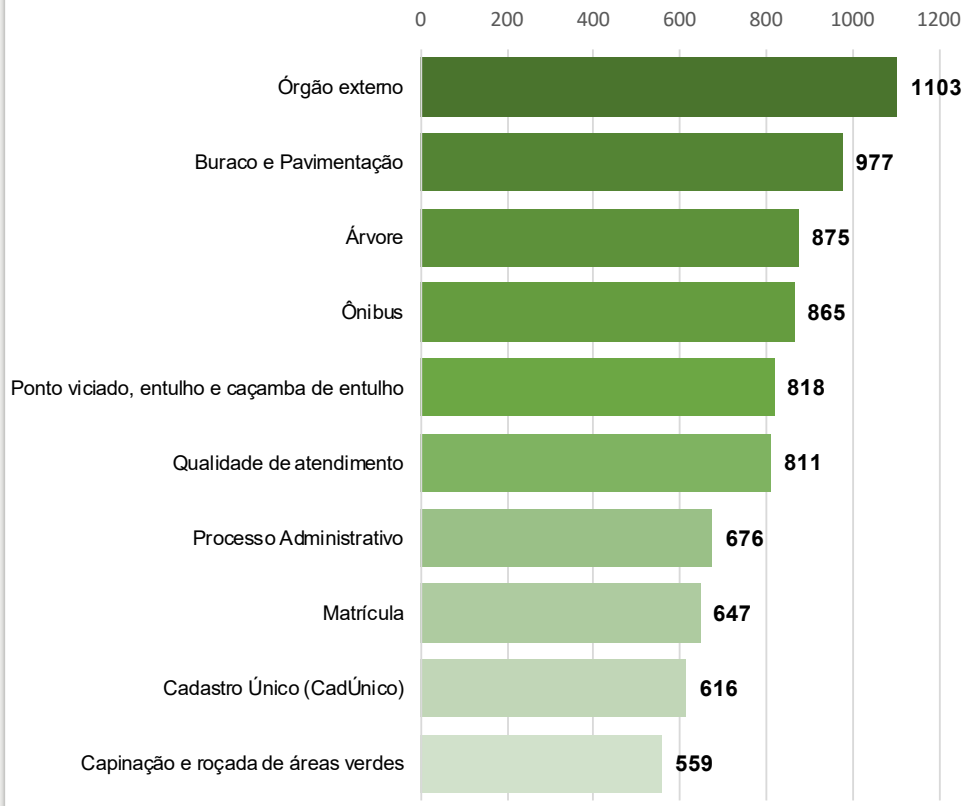
10 assuntos mais demandados

ASSUNTOS (Guia Portal 156)	1° TRIM. 2025	% em relação ao todo 1° TRIM 2025 (excetuando-se denúncias)
Órgão externo	1103	**5,75**
Buraco e Pavimentação	977	**5,09**
Árvore	875	**4,56**
Ônibus	865	**4,51**
Ponto viciado, entulho e caçamba de entulho	818	**4,27**
Qualidade de atendimento	811	**4,23**
Processo Administrativo	676	**3,52**
Matrícula	647	**3,37**
Cadastro Único (CadÚnico)	616	**3,21**
Capinação e roçada de áreas verdes	559	**2,91**
Total dos 10 Assuntos + Demandados	**7947**	**41,44**

Participação dos 10 Assuntos Mais Demandados nas Manifestaçãoes [1° trimestre 2025]



10 assuntos mais solicitados [1° trimestre 2025]

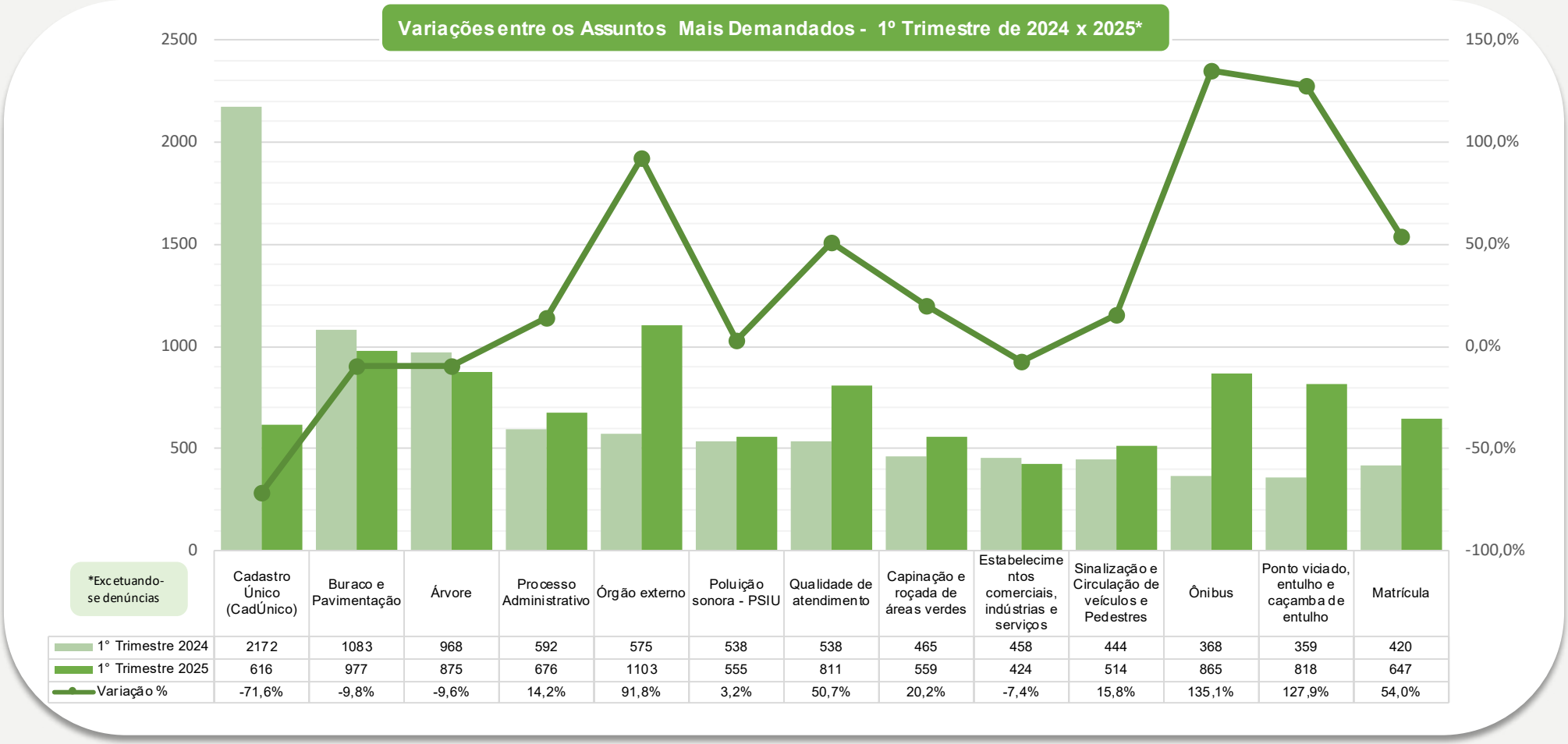


Os 10 Assuntos Mais Demandados - Variações

-71,6%
Cadastro único

-9,8%
Buraco e Pavimentação

-9,6%
Árvore



*Excetuando-se denúncias	Cadastro Único (CadÚnico)	Buraco e Pavimentação	Árvore	Processo Administrativo	Órgão externo	Poluição sonora - PSIU	Qualidade de atendimento	Capinação e roçada de áreas verdes	Estabelecimentos comerciais, indústrias e serviços	Sinalização e Circulação de veículos e Pedestres	Ônibus	Ponto viciado, entulho e caçamba de entulho	Matrícula
1° Trimestre 2024	2172	1083	968	592	575	538	538	465	458	444	368	359	420
1° Trimestre 2025	616	977	875	676	1103	555	811	559	424	514	865	818	647
Variação %	-71,6%	-9,8%	-9,6%	14,2%	91,8%	3,2%	50,7%	20,2%	-7,4%	15,8%	135,1%	127,9%	54,0%

Os 10 Assuntos Mais Demandados - Análise Comparativa

O ranking de **assuntos*** do 1° Trimestre de 2025 mostra mudanças importantes em relação a 2024. Três assuntos saíram do top 10: Poluição sonora, Estabelecimentos comerciais e Sinalização. Em contrapartida, entraram com destaque Ônibus, Ponto viciado/Entulho e Matrícula.

A maior mudança foi a **queda de Cadastro Único (-71,6%)**, que liderava em 2024 e caiu para 9°. Isso pode ser um reflexo da implementação de melhorias no atendimento e a realização de mutirões para reduzir a fila de espera para atualização do cadastro.

Órgão externo, por outro lado, teve o maior crescimento (+91,8%), assumindo a 1ª posição. refletindo maior integração e comunicação da Cidade de São Paulo com entidades externas, como, por exemplo, o Ministério Público e o Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. Com a ampliação dos canais de atendimento, a população tomou mais conhecimento desses serviços e passou a registrar manifestações relacionadas, mesmo não sendo de competência da prefeitura de São Paulo.

A Ouvidoria recebe essas manifestações por meio de diversos canais. Dentre esses canais, destaca-se o “Web Denúncia Corrupção”, um canal disponibilizado pela CGE - Controladoria Geral do Estado de São Paulo. Esse canal é acessado através do formulário do “Fórum de Combate à Corrupção e Lavagem de Dinheiro (FOCCO-SP)”.

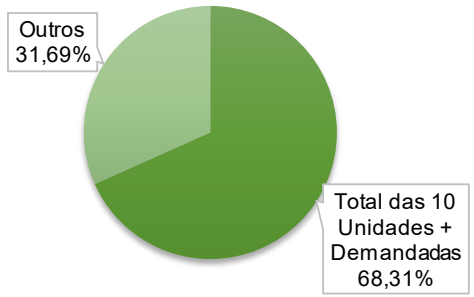
Ranking 1° Trimestre 2024	Assuntos (2024)	Total 2024	Ranking 1° Trimestre 2025	Assuntos (2025)	Total 2025	Variação Percentual (%)
1º	Cadastro Único (CadÚnico)	2172	1º	Órgão externo	1103	91,8%
2º	Buraco e Pavimentação	1083	2º	Buraco e Pavimentação	977	-9,8%
3º	Árvore	968	3º	Árvore	875	-9,6%
4º	Processo Administrativo	592	4º	Ônibus	865	135,1%
5º	Órgão externo	575	5º	Ponto viciado, entulho e caçamba de entulho	818	127,9%
6º	Poluição sonora - PSIU	538	6º	Qualidade de atendimento	811	50,7%
7º	Qualidade de atendimento	538	7º	Processo administrativo	676	14,2%
8º	Capinação e roçada de áreas verdes	465	8º	Matrícula	647	54,0%
9º	Estabelecimentos comerciais, indústrias e serviços	458	9º	Cadastro Único (CadÚnico)	616	-71,6%
10º	Sinalização e Circulação de veículos e Pedestres	444	10º	Capinação e roçada de áreas verdes	559	20,2%
Total		7833			7947	

*Excetuando-se denúncias

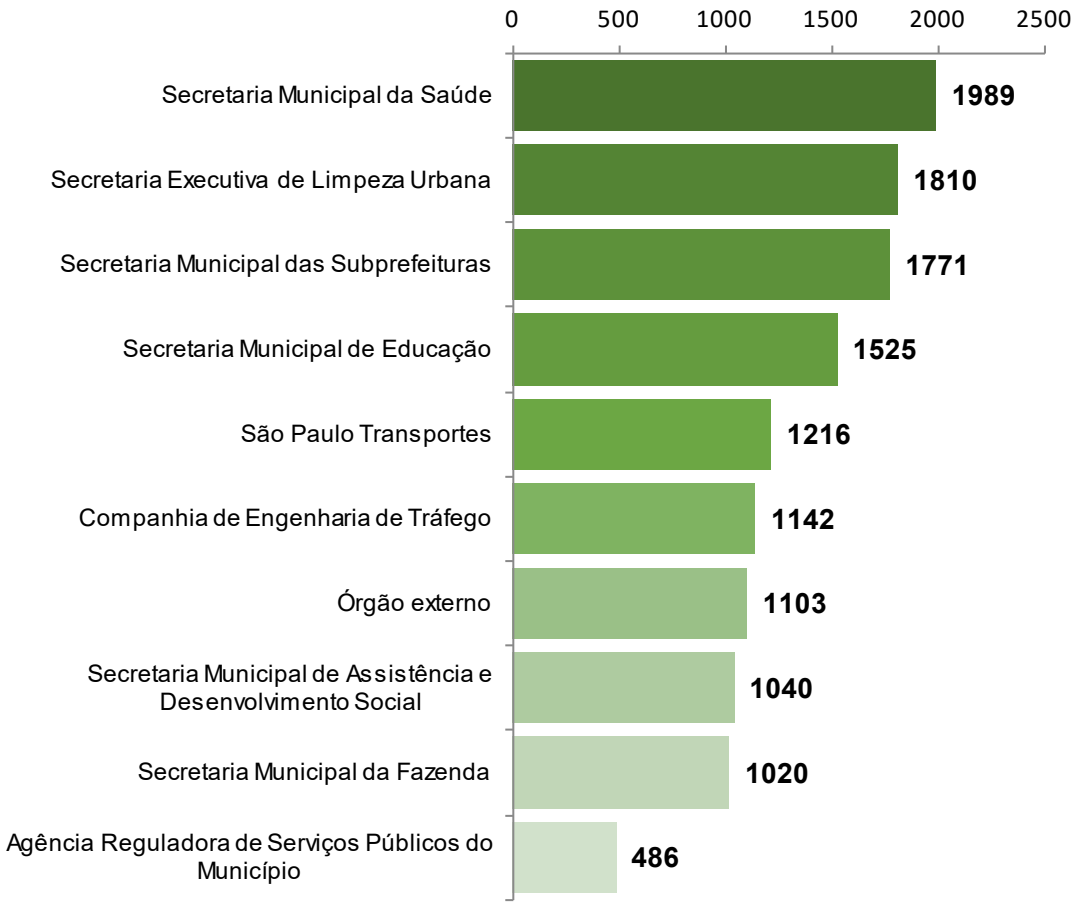
As 10 Unidades Mais Demandadas

Unidades PMSP	1° TRIM. 2025	% em relação ao todo 1° TRIM 2025 (excetuando-se denúncias)
Secretaria Municipal da Saúde	1989	**10,37**
Secretaria Executiva de Limpeza Urbana	1810	**9,44**
Secretaria Municipal das Subprefeituras	1771	**9,23**
Secretaria Municipal de Educação	1525	**7,95**
São Paulo Transportes	1216	**6,34**
Companhia de Engenharia de Tráfego	1142	**5,95**
Órgão externo	1103	**5,75**
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	1040	**5,42**
Secretaria Municipal da Fazenda	1020	**5,32**
Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município	486	**2,53**
Total das 10 Unidades + Demandadas	**13102**	**68,31**

Participação das 10 Unidades Mais Demandadas nas Manifestaçãoes [1° trimestre 2025]



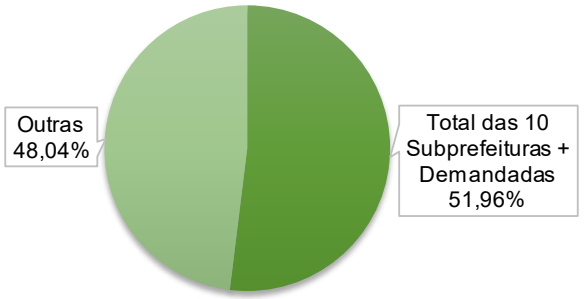
10 Unidades mais solicitadas [1° trimestre 2025]

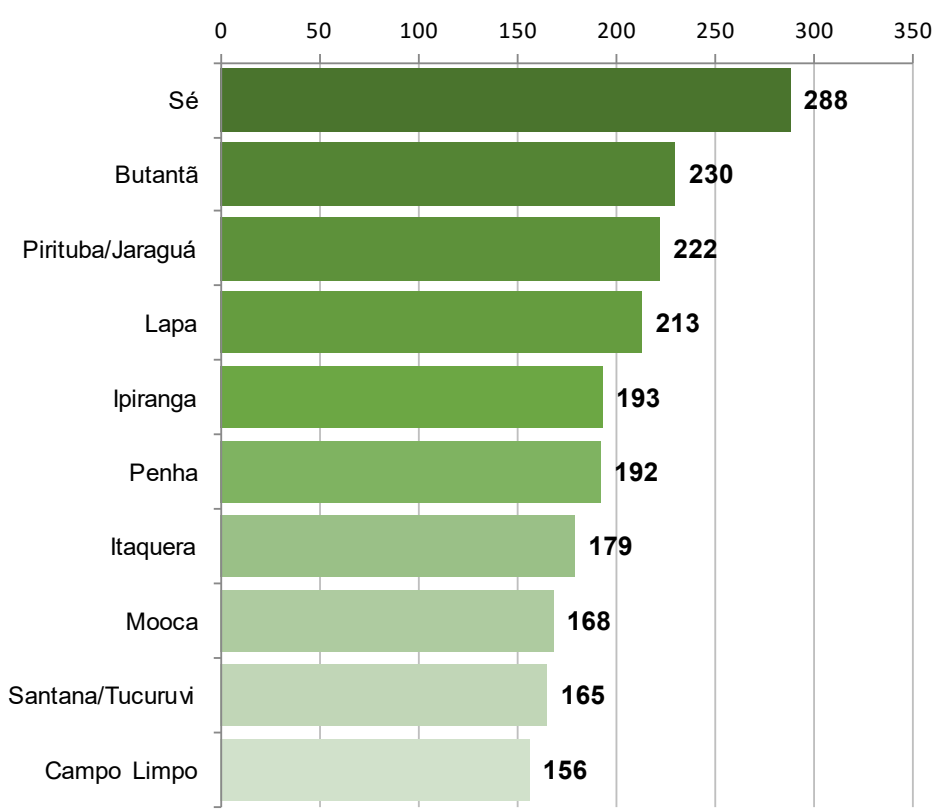


As 10 Subprefeituras Mais Demandadas

Subprefeituras PMSP	1° TRIM. 2025	% em relação ao total de Sub's - 1° TRIM. 2025 (excetuando-se denúncias)
Sé	288	**7,46**
Butantã	230	**5,96**
Pirituba/Jaraguá	222	**5,75**
Lapa	213	**5,52**
Ipiranga	193	**5,00**
Penha	192	**4,97**
Itaquera	179	**4,64**
Mooca	168	**4,35**
Santana/Tucuruvi	165	**4,27**
Campo Limpo	156	**4,04**
Total das 10 Subprefeituras + Demandadas	**2006**	**51,96**

Distribuição das Manifestações entre as Subprefeituras – Participação das 10 Mais Demandadas [1º trimestre de 2025]





CIDADE DE
SÃO PAULO
CONTROLADORIA
GERAL DO MUNICÍPIO